

N° de publication N0008718 02  
19 novembre 2004

# **CallPilot**

## **Guide d'administration du poste téléphonique du système**

**NORTEL**  
**NETWORKS™**

# Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot

© Nortel Networks, 2004

Tous droits réservés. 2004.

Nortel Networks se réserve le droit de modifier l'information contenue dans cette publication sans préavis. Les énoncés, les configurations, les données techniques et les recommandations contenus dans cette publication sont considérés comme précis et fiables, mais ils sont présentés sans aucune garantie explicite ou implicite. Les utilisateurs assument la pleine responsabilité de l'usage qu'ils font de tout produit défini dans cette publication. L'information contenue dans cette publication est la propriété de Nortel Networks NA Inc.

Le logiciel décrit dans cette publication est fourni aux termes d'un contrat de licence et ne peut être utilisé que conformément aux dispositions de ce contrat. Le contrat de licence du logiciel est inclus dans cette publication.

## Marques de commerce

NORTEL NETWORKS est une marque de commerce de Nortel Networks.

Toutes les autres marques de commerce (et marques déposées) citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

---

# Table des matières

---

<b>Chapitre 1</b>	
<b>Présentation de l'application CallPilot . . . . .</b>	<b>9</b>
À propos de l'application CallPilot . . . . .	9
Fonctions de l'application CallPilot . . . . .	9
Messagerie vocale . . . . .	9
Réception automatique . . . . .	9
Sélection de service (SS) . . . . .	9
Options de l'application CallPilot . . . . .	10
Messagerie réseau . . . . .	10
Application Call Center . . . . .	10
Messagerie de bureau électronique . . . . .	10
Comment obtenir de l'aide . . . . .	11
<b>Chapitre 2</b>	
<b>Utilisation de l'application CallPilot . . . . .</b>	<b>13</b>
Utilisateurs de l'application CallPilot . . . . .	13
Temporisation du système . . . . .	13
Utilisation de l'application CallPilot à partir d'un poste avec afficheur deux lignes . . .	13
Utilisation du clavier . . . . .	14
Conventions et symboles utilisés dans le présent guide . . . . .	15
Touches du poste . . . . .	15
<b>Chapitre 3</b>	
<b>Boîtes vocales de l'application CallPilot . . . . .</b>	<b>17</b>
Installation des boîtes vocales . . . . .	17
Boîte vocale du coordinateur de système . . . . .	17
Boîte réception . . . . .	18
Boîtes vocales de titulaire . . . . .	19
Boîtes vocales temporaires . . . . .	19
Les boîtes vocales information . . . . .	21
Classe de service de boîte vocale . . . . .	22
Paramètres des classes de service . . . . .	24
Options de boîte vocale . . . . .	25
Restriction de l'accès au réseau public . . . . .	29
Initialisation d'une boîte vocale . . . . .	30

<b>Chapitre 4</b>	
<b>Utilisation des boîtes vocales . . . . .</b>	<b>31</b>
Ajout d'une boîte vocale de titulaire . . . . .	31
Ajout d'une boîte vocale temporaire . . . . .	34
Ajout d'une boîte vocale information . . . . .	36
Ajout de plusieurs boîtes vocales . . . . .	37
À propos des mots de passe des boîtes vocales . . . . .	39
Modification d'une boîte vocale . . . . .	40
Suppression d'une boîte vocale . . . . .	44
À propos des listes de diffusion . . . . .	45
À propos de l'envoi de messages par liste de diffusion . . . . .	45
À propos des numéros de listes de diffusion . . . . .	45
Ajout d'une liste de diffusion . . . . .	46
Modification d'une liste de diffusion . . . . .	47
Suppression d'une liste de diffusion . . . . .	49
<b>Chapitre 5</b>	
<b>Configuration de la Réception automatique . . . . .</b>	<b>51</b>
Réception automatique . . . . .	51
Tables d'annonces . . . . .	52
Annonces d'entreprise . . . . .	53
Enregistrement d'une annonce . . . . .	54
Configuration d'une table d'annonces . . . . .	55
Configuration de la prise d'appel . . . . .	61
Modification de la configuration de ligne . . . . .	62
Réglage du nombre de coups de sonnerie avant que l'application CallPilot ne prenne l'appel . . . . .	63
Configuration de l'accès à la composition multifréquence . . . . .	64
Table d'acheminement IDR . . . . .	66
<b>Chapitre 6</b>	
<b>Sélection de service. . . . .</b>	<b>69</b>
À propos de la Sélection de service . . . . .	69
Planification et conception d'un arbre SS . . . . .	71
Composants d'un arbre SS . . . . .	71
Nœud local . . . . .	71
Messages d'information . . . . .	72
Menus secondaires . . . . .	73
Nœuds de boîte vocale . . . . .	73
Nœuds de transfert . . . . .	73
Destinations . . . . .	73

---

Chemins d'accès .....	74
Nœud de mise en garde et recherche de personne .....	74
Exemple d'un arbre SS .....	75
<b>Chapitre 7</b>	
<b>Utilisation des arbres SS .....</b>	<b>77</b>
Création d'un arbre SS .....	77
Création d'un nœud local .....	78
Ajout de nœuds au nœud local .....	79
Ajout d'un nœud de menu .....	80
Ajout d'un nœud d'information .....	82
Ajout d'un nœud de boîte vocale .....	84
Ajout d'un nœud de transfert .....	86
Transfert d'un appel à un numéro extérieur .....	87
Ajout de caractères spéciaux à un numéro de transfert extérieur .....	89
Ajout d'un nœud de mise en garde et recherche de personne .....	90
Fonctionnement de la mise en garde avec recherche de personne .....	90
Attribution d'un arbre SS à une table d'annonces .....	93
Vérification d'un arbre SS .....	94
Désactivation d'un arbre SS .....	94
Suppression d'un arbre SS .....	95
Modification d'un message d'un arbre SS .....	96
Modification d'un nœud de boîte vocale .....	97
Modification d'une destination .....	98
Modification d'un nœud de transfert .....	99
Modification d'un nœud de mise en garde et recherche de personne .....	100
Suppression d'un chemin d'accès .....	102
<b>Chapitre 8</b>	
<b>Messages à diffusion générale et messages d'information .....</b>	<b>103</b>
Messages à diffusion générale .....	103
Messages de boîte vocale information .....	106
Enregistrement d'un message de boîte vocale information .....	106
Enregistrement d'un message de boîte vocale information .....	107
<b>Chapitre 9</b>	
<b>Opérations de l'application CallPilot .....</b>	<b>109</b>
À propos de la réinitialisation du système CallPilot .....	109
Initialisation du système CallPilot .....	110
Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système .....	111

Paramètres réception	112
Réglage de l'état de la réception	112
Modification du mot de passe de la réception	113
Remise du mot de passe de la réception à la valeur implicite	113
Modification du poste de réception implicite	114
Paramètre de l'état de l'entreprise	114
Modification des annonces ou de l'état de l'entreprise à partir d'un poste distant	115
Configuration de la prise d'appel système	115
Paramètre de l'état de Réception automatique	117
Options implicites de l'application CallPilot	118
Langues disponibles	118
Chiffre initial de la liste de diffusion	119
Messagerie vocale	120
Répertoire d'entreprise	121
Accès au réseau public	122
Boîte réception	123
Durée minimale de message	124
Activation des codes d'autorisation logiciels	125
Initialisation des boîtes vocales hors système	126
<b>Chapitre 10</b>	
<b>Traduction de composition</b>	<b>127</b>
Traduction de composition	127
Fonctionnement de la table de traduction de composition	127
Exemples de tables de traduction de composition	128
Configuration des propriétés de traduction de composition	131
Création d'une table de traduction de composition	132
Vérification des entrées dans la table de traduction de composition	133
Modification d'une table de traduction de composition	134
Suppression d'une entrée de la table de traduction de composition	135
<b>Chapitre 11</b>	
<b>Dépannage relatif à l'application CallPilot.</b>	<b>137</b>
Messages d'erreur de l'application CallPilot	142
<b>Chapitre 12</b>	
<b>Conseils relatifs à la configuration de l'application CallPilot</b>	<b>147</b>
Service de réponse différée de la Réception automatique	147
Lignes avec sonnerie et touche réponse	147
Touche de ligne avec sonnerie	148
Utilisation des fonctions Renvoi automatique tous appels et Renvoi automatique sur non-réponse	148

Configuration de l'application CallPilot pour différentes entreprises .....	149
L'application CallPilot pour une petite entreprise .....	149
L'application CallPilot pour une moyenne entreprise .....	151
Compatibilité des fonctions .....	154
<b>Chapitre 13</b>	
<b>Valeurs implicites de la configuration .....</b>	<b>159</b>
<b>Glossaire.....</b>	<b>163</b>
<b>Index .....</b>	<b>171</b>



---

# Chapitre 1

## Présentation de l'application CallPilot

---

### À propos de l'application CallPilot

L'application CallPilot est un outil de communications d'affaires souple qui sert à :

- répondre aux appels d'arrivée;
- offrir aux demandeurs diverses options permettant d'acheminer leurs appels ou permettant d'accéder à l'information;
- offrir des fonctions de messagerie vocale évoluée, de Réception automatique et de traitement d'appels.

Le présent guide assiste le coordinateur de système tout au long de la configuration et de l'exploitation de l'application CallPilot à partir d'un système CallPilot 100/150 ou BCM 50. Vous pouvez programmer l'application CallPilot au moyen d'un poste Norstar avec afficheur deux lignes. Vous pouvez également utiliser l'application Web CallPilot Manager pour configurer et exploiter l'application CallPilot.

### Fonctions de l'application CallPilot

L'application CallPilot est dotée des fonctions suivantes :

#### Messagerie vocale

Les messages sont enregistrés et stockés dans des boîtes vocales où les titulaires peuvent les récupérer facilement. Les postes d'affaires de votre système peuvent disposer d'une boîte vocale qui diffuse une annonce personnalisée aux demandeurs. Les messages peuvent donc être distribués rapidement aux divers services et groupes de travail.

#### Réception automatique

Répond à vos appels d'affaires jour et nuit et diffuse une annonce d'entreprise aux demandeurs. Les demandeurs peuvent acheminer leurs appels à l'aide du répertoire d'entreprise.

#### Sélection de service (SS)

Cette fonction complète le menu Réception automatique grâce aux menus personnalisés et aux messages d'information. La Sélection de service vous permet de préciser les options offertes dans le menu et d'enregistrer les guides parlés qui aident aux demandeurs à acheminer leurs appels.

## Options de l'application CallPilot

L'application CallPilot vous offre deux options pour améliorer le système de communication de votre entreprise. Pour activer une option de l'application CallPilot, vous avez besoin d'un code d'autorisation logiciel. Pour vous procurer un code d'autorisation logiciel ou pour en faire l'essai, communiquez avec votre fournisseur.

Les options de l'application CallPilot sont les suivantes :

### Messagerie réseau

La fonction Messagerie réseau relie l'application CallPilot à d'autres systèmes de messagerie vocale et permet aux utilisateurs situés à des emplacements différents d'échanger des messages entre eux. L'application CallPilot accepte les fonctions Messagerie numérique et Réseau AMIS (intercommunication de système de messagerie). Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fonction Messagerie réseau, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de la Messagerie réseau de l'application CallPilot*.

### Application Call Center

CallPilot est une application qui assure le traitement des appels d'arrivée le plus efficacement et le plus économiquement possible. Cette application répond aux appels d'arrivée et les achemine aux préposés ayant les compétences appropriées pour répondre aux besoins du demandeur. Les appels peuvent être acheminés en fonction du point d'origine de l'appel, de sa destination ou selon les données entrées par le demandeur. Des niveaux de priorité élevée ou faible peuvent être attribués aux demandeurs. Les demandeurs peuvent être acheminés vers différents groupes de préposés ou vers des préposés ayant divers niveaux de compétences. Ils peuvent également déposer un message et écouter des annonces ou des messages informatifs ou être transférés à l'extérieur du système. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'application Call Center, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks*.

Dans le cas du système CallPilot 100/150, vous pouvez sélectionner CallPilot ou Call Center comme application principale.

### Messagerie de bureau électronique

L'option Messagerie de bureau électronique permet aux utilisateurs d'accéder à leur boîte vocale CallPilot à partir de leur ordinateur personnel. Les titulaires de boîte vocale peuvent effectuer la gestion de tous leurs messages vocaux à partir d'une seule interface graphique.

## Comment obtenir de l'aide

### États-Unis et Canada

#### Distributeurs autorisés – Soutien technique de l'ITAS

**N° de téléphone :**

1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Si vous avez déjà un NIP, vous pouvez entrer le code d'acheminement express (CAE) 196#.

Si vous n'avez pas encore de NIP, ou pour soumettre des questions d'ordre général et pour obtenir de l'aide, vous pouvez entrer le CAE 338#.

**Site Web :**

<http://www.nortelnetworks.com/itas/>

**Courriel :**

[naitas@nortelnetworks.com](mailto:naitas@nortelnetworks.com)

#### Soutien avant la vente (CSAN)

**N° de téléphone :**

1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Utilisez le code d'acheminement express (CAE) 1063#

### Europe, Moyen-Orient et Afrique

#### Service de soutien technique – CTAS

**N° de téléphone :**

00800 800 89009

**Télécopieur :**

44-191-555-7980

**Courriel :**

[emeahelp@nortelnetworks.com](mailto:emeahelp@nortelnetworks.com)

### Caraïbes et Amérique latine

#### Service de soutien technique – CTAS

**N° de téléphone :**

1-954-858-7777

**Courriel :**

[csrsmgmt@nortelnetworks.com](mailto:csrsmgmt@nortelnetworks.com)

### Asie-Pacifique

#### Service de soutien technique – CTAS

**N° de téléphone :**

+61 388664627

**Télécopieur :**

+61 388664644

**Courriel :**

[asia\\_support@nortelnetworks.com](mailto:asia_support@nortelnetworks.com)



---

## Chapitre 2

# Utilisation de l'application CallPilot

---

### Utilisateurs de l'application CallPilot

L'application CallPilot peut être utilisée par un demandeur extérieur ou par les titulaires de boîte vocale de votre entreprise. Les titulaires de votre entreprise peuvent utiliser l'application CallPilot à partir de n'importe quel poste avec afficheur relié à votre système téléphonique. Les titulaires à l'extérieur de votre entreprise peuvent utiliser l'application CallPilot à partir de n'importe quel poste à tonalités.

Les appels d'arrivée provenant de postes à cadran sont transférés au téléphoniste désigné de votre entreprise. Si le téléphoniste n'est pas disponible, l'appel est transféré à la boîte réception.

### Temporisation du système

Si une pause de plus de 2 minutes se produit au cours de la programmation de l'application CallPilot, une temporisation du système a lieu et la session prend fin. Il s'agit d'une mesure de sécurité permettant d'éviter les accès non autorisés au système.

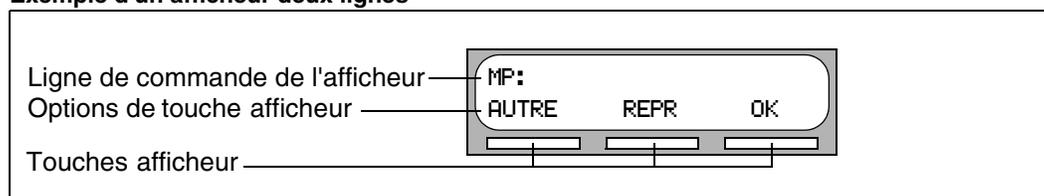
Par exemple, si une temporisation du système se produit avant que vous puissiez entrer les paramètres pour une boîte vocale, vous devez suivre les procédures décrites à la section intitulée «[Modification d'une boîte vocale](#)» à la page 40 pour terminer la configuration de la boîte vocale.

### Utilisation de l'application CallPilot à partir d'un poste avec afficheur deux lignes

Vous ne pouvez pas utiliser un poste avec afficheur une ligne pour configurer et gérer l'application CallPilot. Vous devez utiliser un poste avec afficheur deux lignes. Les postes avec afficheur deux lignes affichent les commandes et les options CallPilot. Un afficheur deux lignes peut présenter simultanément jusqu'à trois options afficheur. Dans certains cas, aucune touche afficheur n'est associée à une option et vous devez sélectionner l'option en appuyant sur des touches du clavier.

Pendant la programmation de l'application CallPilot, vous pouvez, à n'importe quel moment, appuyer sur  pour retourner aux menus précédents.

#### Exemple d'un afficheur deux lignes



## Utilisation du clavier

Les touches du clavier de votre poste avec afficheur permettent d'entrer des chiffres et des lettres. Chaque touche représente un chiffre et des lettres de l'alphabet.

<b>Pour entrer un caractère</b>	appuyez sur la touche du clavier qui correspond à la lettre ou au chiffre. Appuyez de nouveau sur la touche pour visualiser la prochaine lettre ou le prochain chiffre.
<b>Pour accepter un caractère</b>	appuyez sur <b>#</b> ou sur une autre touche. Lorsque vous appuyez sur une autre touche, le curseur se déplace et l'afficheur indique le premier caractère attribué à la nouvelle touche.
<b>Pour supprimer un caractère</b>	Appuyez sur la touche afficheur <b>ARR</b> .

### Chiffres et lettres sur le clavier.

<b>1</b> 1 ' -	<b>2</b> A B C 2 a b c	<b>3</b> D E F 3 d e f
<b>4</b> G H I 4 g h i	<b>5</b> J K L 5 j k l	<b>6</b> M N O 6 m n o
<b>7</b> P Q R S 7 p q r s	<b>8</b> T U V 8 t u v	<b>9</b> W X Y Z 9 w x y z
<b>*</b> Sortir	<b>0</b> Q Z Zéro q z	<b>#</b> Valider la lettre affichée et la «,» (virgule)

L'afficheur peut indiquer 16 caractères au maximum. Le message guide demeure affiché ou non à l'afficheur selon le type de message guide affiché.

```
MP:1111
AUTRE REPR OK
```

Il s'agit d'un exemple d'affichage comptant moins de 16 caractères, dans lequel le message guide de la ligne de commande demeure affiché.

```
Nom:
REPR ARR OK
```

Cet afficheur indique le message guide de la ligne de commande **Nom:**.

```
P
REPR ARR OK
```

Lorsque vous commencez à entrer le nom, le message guide de la ligne de commande **Nom:** disparaît. Lorsque vous entrez le nom Poirier, par exemple, vous appuyez sur la touche **7** pour P et l'afficheur élimine le message guide **Nom:**.

```
POIRIER
REPR ARR OK
```

Bien que le nom ne compte que sept caractères, le message guide de la ligne de commande ne s'affiche pas lorsque vous avez entré le nom en entier.

Le message guide disparaît dans le cas des messages guides de ligne de commande suivants :

- Nom:
- Accès:
- Numéro de dest:

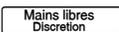
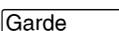
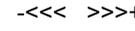
## Conventions et symboles utilisés dans le présent guide

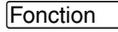
Les conventions et symboles suivants représentent l'afficheur et le clavier des postes d'affaires.

Convention	Exemple	Utilisation
Le mot apparaît dans une police de caractères spéciale (figure sur la première ligne de l'afficheur)	MP:	Messages guides de ligne de commande sur les postes avec afficheur.
Mot souligné en lettres majuscules (figure sur la deuxième ligne d'un afficheur d'un poste avec afficheur deux lignes)	<u>ÉCOUTE</u>	Option affichée. S'applique aux postes avec afficheur deux lignes. Appuyez sur la touche située directement sous l'option présentée à l'afficheur pour continuer.
Touches du clavier téléphonique	#	Touches du clavier téléphonique sur lesquelles il faut appuyer pour sélectionner une option.

## Touches du poste

Le tableau suivant illustre les touches d'un poste d'affaires Nortel Networks. Utilisez les touches qui correspondent au type de poste que vous utilisez.

Nom de la touche	T7100, T7208, T7316	M7100, M7208, M7310, M7324	M7100N, M7208N, M7310N, M7324N
Fonction			
Mains libres	Touche située dans le coin inférieur droit		
Garde			
Réglage du volume			
Libération			

Vous pouvez entrer ,  ou **F<sub>x</sub>** suivi du code pour utiliser une fonction. Par exemple, appuyez sur  9  1 pour accéder à votre boîte vocale.

Le fonctionnement du poste T7100 est différent de celui des autres postes du système parce qu'il n'est pas doté de touches de ligne. Dans le cas de certains postes, il peut être nécessaire de sélectionner une ligne avant de répondre, tandis qu'avec le poste T7100, il suffit de décrocher le combiné. Pour reprendre un appel mis en garde sur le poste T7100, il suffit d'appuyer sur  au lieu de sélectionner une ligne.

Avec le poste T7100, vous pouvez prendre un deuxième appel en appuyant sur la touche . L'appel en cours est mis en garde pendant que vous entrez en communication avec le nouveau demandeur. Vous ne pouvez pas répondre à plus de deux appels à la fois.



## Chapitre 3

# Boîtes vocales de l'application CallPilot

### Installation des boîtes vocales

Vous devez installer les boîtes vocales en activant un code d'autorisation logiciel. Ce code valide le nombre de boîtes vocales que vous pouvez ajouter à l'application CallPilot. Le système CallPilot 150 peut prendre en charge 300 boîtes vocales de titulaire au maximum. Le système CallPilot 100 peut prendre en charge 40 boîtes vocales de titulaire au maximum. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'activation des codes d'autorisation logiciels, reportez-vous à la section intitulée «[Activation des codes d'autorisation logiciels](#)» à la page 125.

### Boîte vocale du coordinateur de système

La boîte vocale du coordinateur de système :

- est réservée au coordinateur de système;
- est créée automatiquement lors de la première initialisation du système;
- est le point de départ des messages à diffusion générale.

Seul le coordinateur de système peut accéder à la boîte vocale du coordinateur de système. N'oubliez pas de vérifier les messages qui y sont envoyés.



**Avertissement :** Modifiez fréquemment le mot de passe du coordinateur de système pour réduire les risques d'utilisation non autorisée.

Numéro de boîte vocale et mot de passe implicites du coordinateur de système			
Si le nombre de chiffres du numéro de boîte vocale est...	la valeur implicite du numéro de boîte vocale du coordinateur de système est...	et la valeur implicite du mot de passe de boîte vocale du coordinateur de système est...	donc le numéro de boîte vocale et le mot de passe est...
2	12	0000	120000
3	102	0000	1020000
4	1002	0000	10020000
5	10002	0000	100020000
6	100002	0000	1000020000
7	1000002	0000	10000020000

La valeur implicite de la classe de service de la boîte vocale du coordinateur de système est 7. La classe de service peut être modifiée en tout temps. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification de la classe de service, reportez-vous à la section intitulée «[Modification d'une boîte vocale](#)» à la page 40.

## Boîte réception

La boîte réception dessert toute l'entreprise. Elle est créée automatiquement lors de la première initialisation du système. La boîte réception conserve les messages des demandeurs qui n'ont pas pu obtenir la réception ou qui ont utilisé un poste à cadran. Elle conserve également les messages lorsqu'une boîte vocale est saturée ou lorsqu'un titulaire n'a pas initialisé sa boîte vocale.

Généralement, le réceptionniste ou le téléphoniste désigné peut vérifier les messages déposés dans la boîte réception.



**Avertissement :** Modifiez fréquemment le mot de passe de la boîte réception pour réduire les risques d'utilisation non autorisée.

Numéro et mot de passe implicites de la boîte réception			
Si le nombre de chiffres du numéro de boîte vocale est...	la valeur implicite du numéro de boîte vocale du coordinateur de système est...	et la valeur implicite du mot de passe de boîte vocale du coordinateur de système est...	donc le numéro de boîte vocale et le mot de passe est...
2	10	0000	100000
3	100	0000	1000000
4	1000	0000	10000000
5	10000	0000	100000000
6	100000	0000	1000000000
7	1000000	0000	10000000000

La valeur implicite de la classe de service de la boîte réception est 1. La classe de service peut être modifiée en tout temps. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification de la classe de service, reportez-vous à la section intitulée «[Modification d'une boîte vocale](#)» à la page 40.

La boîte réception peut recevoir des messages avant d'être initialisée. Toutefois, vous devez l'initialiser pour pouvoir récupérer ces messages. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation des boîtes vocales, reportez-vous à la section intitulée «[Initialisation d'une boîte vocale](#)» à la page 30.

## Boîtes vocales de titulaire

Vous devez créer une boîte vocale de titulaire pour chaque membre de votre entreprise devant recevoir des messages.

Le titulaire doit initialiser sa boîte vocale avant de pouvoir recevoir des messages vocaux. Tant qu'une boîte vocale n'est pas initialisée, elle ne peut pas recevoir de messages vocaux, elle ne figure pas au répertoire d'entreprise et tous les appels qui y sont acheminés sont déposés dans la boîte réception.

Les titulaires doivent modifier leur mot de passe de boîte vocale dès qu'ils initialisent cette dernière.

## Boîtes vocales temporaires

Les boîtes vocales temporaires sont attribuées aux utilisateurs qui n'ont pas de poste et qui ont besoin d'une boîte vocale. Le titulaire doit initialiser sa boîte vocale temporaire avant de pouvoir recevoir des messages.

Lorsque vous créez des boîtes vocales temporaires, vous devez leur attribuer des numéros qui commencent par le même chiffre. Cette méthode vous permettra d'identifier le type de boîte vocale. Le chiffre initial des numéros de boîtes vocales temporaires doit être différent de celui des numéros de boîtes vocales de titulaire. Par exemple, si les numéros des boîtes vocales de titulaire commencent par le chiffre deux, toutes les boîtes vocales temporaires peuvent commencer par le chiffre quatre.

### Utilisation d'une boîte vocale temporaire

Vous pouvez attribuer ces boîtes aux employés temporaires qui ont besoin des services de l'application CallPilot ou aux clients qui doivent avoir accès à la messagerie intrasystème et à la Sélection de service, ainsi qu'aux clients désirant passer des commandes par téléphone.

Vous pouvez utiliser les boîtes vocales temporaires pour effectuer les tâches suivantes :

- passer des commandes personnalisées d'articles par catalogue;
- présenter des cours ou des colloques en offrant aux demandeurs la possibilité de s'inscrire par téléphone;
- offrir un accès régulier aux clients aux services de l'application CallPilot.

### Utilisation d'une boîte vocale temporaire pour l'inscription par téléphone

L'exemple suivant explique comment programmer une boîte vocale temporaire pour qu'elle diffuse des annonces ou prenne des commandes. Si vous fournissez des services qui permettent à un client d'appeler une boîte vocale, indiquez le numéro de boîte vocale dans l'annonce. Ainsi, l'appel du demandeur pourra être transféré directement à cette boîte vocale.

Pour utiliser une boîte vocale temporaire aux fins d'inscription par téléphone, vous devez d'abord déterminer le numéro de la boîte vocale. Assurez-vous que le numéro de boîte vocale temporaire est unique et n'est pas déjà attribué à un autre poste. Enregistrez ensuite l'annonce.

Par exemple :

*«Ce mois-ci nous avons le plaisir de vous proposer les cours suivants : Les premiers pas de jazz, Jazz intermédiaire, Entrez dans la danse et Ballet pour débutants. Si l'un de ces cours vous intéresse, veuillez laisser votre nom et votre numéro de téléphone après la tonalité. L'un de nos professeurs prendra contact avec vous pour vous donner de plus amples renseignements.»*

Vous pouvez également ajouter la date et l'heure auxquelles les cours sont offerts. Cet exemple peut également servir pour les boîtes vocales temporaires servant aux clients pour passer des commandes.

Après avoir enregistré l'annonce, enregistrez une annonce d'entreprise qui informe les demandeurs de l'existence de cette boîte vocale. Par exemple :

*«Bonjour. Vous êtes en communication avec l'école de danse Entrechat. Pour obtenir le studio de danse, faites le 4 6. Pour vous inscrire à la session d'automne, faites le 2 8. Pour parler à notre réceptionniste, faites le 0.»*



**Nota :** Dans cet exemple, le numéro 46 est un numéro de poste en utilisation alors que le numéro 28 correspond à une boîte vocale temporaire.

---

Les chiffres initiaux des numéros de boîtes temporaires et des postes doivent être différents. Si vous devez utiliser le même chiffre initial, assurez-vous que les numéros des boîtes vocales temporaires sont des numéros de poste «hors limite». Pour vérifier si le numéro est hors limite, essayez de le composer à partir d'un autre poste. Si le numéro est hors limite, l'afficheur indique Numéro invalide. Si le numéro n'est pas hors limite et qu'aucun poste n'est connecté à l'accès correspondant, le message Hors service est affiché.

Vous devez attribuer une classe de service à la boîte vocale temporaire. Lorsque vous attribuez une classe de service à une boîte vocale temporaire servant à passer des commandes, sélectionnez une classe qui permet la durée maximale d'enregistrement d'annonces et de messages. Reportez-vous à la section intitulée «[Classe de service de boîte vocale](#)» à la page 22.

## Les boîtes vocales information

Les boîtes vocales information diffusent des messages d'information aux demandeurs qui y accèdent. Elle doit être initialisée avant de pouvoir diffuser un message d'information. Les boîtes vocales information n'acceptent pas les messages des demandeurs. Ces boîtes vocales ne sont pas attribuées à un poste en service. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les messages d'information, reportez-vous à la section intitulée «[Messages de boîte vocale information](#)» à la [page 106](#).

Les boîtes vocales information sont mises à jour par le coordinateur de système ou le titulaire de boîte vocale.

Vous pouvez utiliser les boîtes vocales information pour effectuer les tâches suivantes :

- annoncer des soldes;
- fournir des listes de produits;
- annoncer des événements spéciaux.

Après qu'un demandeur a entendu le message d'une boîte vocale information, la communication est automatiquement rompue. L'utilisateur associé à la boîte vocale ou vous-même pouvez enregistrer les annonces.

Pour renseigner les demandeurs sur les boîtes vocales information de votre entreprise :

- Diffusez le numéro principal de la Réception automatique et enregistrez une annonce d'entreprise présentant les services de la boîte vocale information.
- Publiez une liste des boîtes vocales information de votre entreprise dans des brochures et les annuaires téléphoniques.
- Indiquez les numéros des boîtes vocales information dans l'annonce de l'entreprise si votre entreprise n'en possède que quelques-unes (trois ou quatre). Si vous en avez davantage, utilisez la Sélection de service (SS).
- Désignez la réception comme point de transfert pour toutes les demandes visant les boîtes vocales information. Enregistrez des directives indiquant aux demandeurs d'appuyer sur le zéro pour obtenir de plus amples renseignements sur l'entreprise. Par exemple, «*Bonjour. Vous êtes en communication avec l'école de danse Entrechat. Pour obtenir le studio, faites le 4 6. Pour écouter l'une de nos annonces spéciales, faites le 0 afin d'obtenir la réception.*»

Lorsqu'un demandeur appuie sur zéro, le téléphoniste fournit une liste des boîtes vocales information et transfère le demandeur à la boîte appropriée.

## Classe de service de boîte vocale

La classe de service (CDS) permet de réduire les étapes de programmation nécessaires à l'ajout d'une boîte vocale. Au lieu d'entrer les valeurs de plusieurs fonctions, vous pouvez choisir la classe de service appropriée à la boîte vocale. Lors de l'ajout de la boîte vocale, vous sélectionnez la classe de service, puis le système utilise les valeurs qui y sont associées.

Une série de valeurs présélectionnées sont programmées pour chaque classe de service indiquée dans la section intitulée «[Paramètres des classes de service](#)» à la page 24. Vous pouvez modifier ces valeurs selon les besoins de votre entreprise à l'aide de l'application Web CallPilot Manager. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de l'application CallPilot Manager afin de modifier les classes de service, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

Fonctions de classe de service	
<b>Langue des guides parlés</b>	Si vous sélectionnez le fonctionnement bilingue, les classes de service 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 et 15 utilisent la langue principale et les classes de service 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 et 16 utilisent la langue seconde.
<b>Capacité d'enregistrement des messages</b>	La durée totale d'enregistrement des messages pour une boîte vocale. La durée maximale est de 180 minutes. La fonction de boîte vocale insaturable permet à un demandeur de laisser un message dans une boîte «saturée». Le message est conservé, mais ne peut être diffusé, copié ou sauvegardé tant qu'un message sauvegardé n'est pas supprimé.
<b>Durée de message</b>	La durée maximale d'un message d'arrivée. Cette valeur peut varier entre 1 et 30 minutes.
<b>Durée de conservation des messages</b>	Le nombre de jours pendant lesquels un message est conservé dans une boîte vocale. La durée de conservation de message varie entre 1 et 365 jours ou zéro, une période indéterminée.
<b>Durée d'une annonce</b>	La durée maximale d'une annonce enregistrée dans la boîte vocale. Cette valeur peut varier entre 1 et 30 minutes.
<b>Avis de réception de message hors système</b>	Réachemine les messages à un autre poste, téléphone ou récepteur de recherche de personne. Les restrictions d'appel associées aux lignes d'accès au réseau public s'appliquent également à l'avis de réception de message hors système.
<b>Intervalle entre les essais</b>	Détermine, dans le cas de l'avis de réception de message hors système, le délai qui s'écoule entre les tentatives visant à aviser le destinataire d'un nouveau message ou d'un message urgent. Ce délai varie entre 1 et 120 minutes.
<b>Nombre de tentatives</b>	Détermine, dans le cas de l'avis de réception de message hors système, le nombre de tentatives effectuées par le système pour aviser le destinataire d'un nouveau message ou d'un message urgent. Le nombre de tentatives varie entre 1 et 20.
<b>Transfert extérieur</b>	Permet le transfert de l'appel d'un demandeur qui obtient une boîte vocale à un numéro extérieur ou à un poste.
<b>Nombre de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects</b>	Le nombre maximal de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects avant que la boîte vocale ne soit verrouillée. Ce nombre peut varier entre 4 et 20.
<b>Expiration du mot de passe</b>	Durée maximale pendant laquelle le mot de passe de la boîte vocale est valide. Cette durée peut varier entre 1 et 365 jours ou zéro (toujours valide).

<b>Fonctions de classe de service</b>	
<b>Transmission réseau</b>	Si la fonction Messagerie réseau est installée, les demandeurs peuvent transmettre des messages à des boîtes vocales se trouvant à divers emplacements d'un réseau de communication.
<b>Poste de réception spécifique</b>	Permet aux titulaires de boîte vocale de configurer un poste de réception spécifique personnalisé. Sinon, les demandeurs sont réacheminés au poste de réception spécifique indiqué dans la table d'annonces.
<b>Enregistrement de communication</b>	Permet aux titulaires de boîte vocale d'utiliser la fonction Enregistrement de communication. Cette fonction (☐☐☐☐☐☐) permet d'enregistrer les données de l'appel en cours. Le message enregistré est déposé dans la boîte vocale du titulaire.
<b>Interface utilisateur</b>	Interface utilisateur utilisée par la boîte vocale. Il existe deux types d'interfaces utilisateur de boîte vocale : Messagerie vocale Norstar (NVM) et CallPilot (CP).

## Paramètres des classes de service

Classe de service	1	2	3	4	5	6	7	8
Langue des guides parlés	P	A	P	A	P	A	P	A
Capacité d'enregistrement des messages (en minutes)	15	15	15	15	5	5	20	20
Durée de message (en minutes)	3	3	7	7	3	3	2	2
Durée de conservation de message (en jours)	30	30	0	0	7	7	15	15
Durée de l'annonce (en minutes)	1	1	1	1	1	1	10	10
Avis de réception de message hors système	O	O	O	O	N	N	O	O
Intervalle entre les essais (en minutes)	5	5	10	10	15	15	30	30
Nombre de tentatives	3	3	5	5	7	7	9	9
Transfert extérieur	O	O	O	O	N	N	O	O
Nombre de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects	9	9	9	9	6	6	4	4
Expiration du mot de passe (en jours)	90	90	90	90	60	60	30	30
Transmission réseau*	O	O	O	O	N	N	O	O
Poste de réception spécifique	O	O	O	O	N	N	O	O
Enregistrement de communication	N	N	N	N	N	N	N	N
Interface utilisateur de la boîte vocale	Interface sélectionnée à partir de l'assistant d'installation comme interface principale.							
Classe de service	9	10	11	12	13	14	15	16
Langue des guides parlés	P	A	P	A	P	A	P	A
Capacité d'enregistrement des messages (en minutes)	10	10	30	30	120	120	120	120
Durée de message (en minutes)	3	3	7	7	10	10	2	2
Durée de conservation de message (en jours)	365	365	60	60	90	90	45	45
Durée de l'annonce (en minutes)	1	1	2	2	3	3	5	5
Avis de réception de message hors système	O	O	N	N	O	O	O	O
Intervalle entre les essais (en minutes)	5	5	10	10	15	15	30	30
Nombre de tentatives	3	3	5	5	7	7	9	9
Transfert extérieur	O	O	N	N	O	O	O	O
Nombre de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects	9	9	9	9	6	6	4	4
Expiration du mot de passe (en jours)	90	90	90	90	60	60	30	30
Transmission réseau*	O	O	N	N	O	O	O	O
Poste de réception spécifique	O	O	N	N	O	O	O	O
Enregistrement de communication	N	N	N	N	N	N	N	N
Interface utilisateur de la boîte vocale	Interface sélectionnée à partir de l'assistant d'installation comme interface principale.							

\* Si la fonction Messagerie réseau est installée. 0 = durée de conservation indéterminée; toujours valide, P = langue principale, A = langue seconde

## Options de boîte vocale

En plus des paramètres de classe de service de boîte vocale, vous pouvez modifier les options suivantes :

- [Répertoire d'entreprise](#)
- [Avis de message en attente](#)
- [Voie d'accès au réseau public](#)
- [Postes secondaires](#)
- [Ligne de messagerie exprès](#)
- [Filtrage d'appels](#)
- [Fonction de mise en garde et de recherche de personne](#)

Les propriétés attribuées à la boîte vocale ne sont pas comprises dans les classes de service. Si vous ajoutez une boîte vocale, vous pouvez modifier ces options sans avoir à modifier la classe de service.

### Répertoire d'entreprise

Le répertoire d'entreprise est une liste intrasystème qui comprend les noms de titulaires de boîtes vocales initialisées qui font partie du répertoire.

Lors de l'ajout d'une boîte vocale, vous déterminez si la boîte vocale fait partie du répertoire d'entreprise. Même si la boîte vocale ne fait pas partie du répertoire, le titulaire doit enregistrer son nom lors de l'initialisation de la boîte vocale.

### Avis de message en attente

L'avis de message en attente fournit aux titulaires de boîte vocale une indication visuelle sur l'afficheur de leur poste lorsqu'ils reçoivent de nouveaux messages. Cette fonction affiche le message **Message en attente** sur le poste avec afficheur d'un titulaire lorsque ce dernier reçoit un message.

L'avis de message en attente est activé implicitement. Vous ne devez pas activer l'avis de message en attente lorsque vous créez des boîtes vocales temporaires. Ces boîtes vocales ne sont pas associées à un poste.



### **Ligne de messagerie exprès**

Lorsque vous créez une boîte vocale de titulaire, vous pouvez y attribuer une ligne de messagerie exprès. Au lieu d'attribuer un numéro de poste au titulaire de boîte vocale, attribuez-y une ligne de messagerie exprès. Si une ligne de messagerie exprès y est attribuée, les communications directes sont déposées dans la boîte vocale de titulaire sans faire sonner le poste. Assurez-vous que le titulaire vérifie fréquemment les messages de sa boîte vocale, car il n'a pas la fonction Avis de message en attente.

Le numéro de la ligne utilisée pour la messagerie exprès doit se situer entre 1 et 500. Fournissez au titulaire le numéro de téléphone à sept chiffres qui correspond à la ligne qui sert de ligne de messagerie exprès. Par exemple, si la ligne 20 est utilisée comme ligne de messagerie exprès et que le numéro de téléphone correspondant est le 555-2424, fournissez ce numéro au titulaire. Lorsqu'une ligne est attribuée à une boîte vocale, cette ligne ne peut pas être attribuée à une autre fonction tant qu'elle est utilisée pour la boîte vocale.

Le poste principal de la ligne de messagerie exprès doit utiliser le NA de messagerie vocale. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système. Aucune valeur implicite n'est attribuée à la messagerie exprès.

### **Filtrage d'appels**

Le filtrage d'appels permet aux titulaires de boîtes vocales de savoir qui appelle avant de répondre. Cette fonction est utile si les données d'appel ne sont pas disponibles. Le système enregistre le nom du demandeur, établit la communication avec le poste du titulaire, annonce le nom du demandeur, puis propose différentes options telles que la prise de l'appel ou le dépôt d'un message par le demandeur.

Le filtrage d'appels s'applique aux numéros extérieurs composés par les demandeurs qui utilisent les options de transmission aux postes telles que la Réception automatique et la Sélection de service (SS). Par contre, cette fonction ne reconnaît pas les appels intrasystèmes ou les appels extérieurs acheminés au titulaire au moyen d'un nœud de transfert SS ou d'une ligne spécialisée. Si l'appel provient d'une ligne pour laquelle le titulaire de boîte vocale a enregistré une annonce personnalisée, la fonction Filtrage d'appels est contournée et l'appel est immédiatement transféré.

Lorsque la fonction Filtrage d'appels est activée, l'application CallPilot achemine quand même des appels au poste du titulaire de boîte vocale sur lequel le renvoi automatique est activé. La valeur implicite de la fonction Filtrage d'appels est Non, ce qui signifie que les titulaires de boîtes vocales ne peuvent pas savoir qui appelle avant de répondre à moins d'avoir la fonction Identification du demandeur (IDR).

## Fonction de mise en garde et de recherche de personne

Grâce à la fonction de mise en garde et de recherche de personne, les demandeurs hors système peuvent appuyer sur 6 pour lancer une recherche de personne pendant qu'ils écoutent l'annonce personnelle du titulaire ou qu'ils enregistrent un message. Lorsque le demandeur appuie sur 6, le système met l'appel en garde et effectue la recherche de personne dans la zone de recherche de personne ou sur le système de recherche de personne par haut-parleur, ou les deux, et le demandeur entend «Un instant, s'il vous plaît». Le demandeur ne peut pas interrompre le message guide en appuyant sur des chiffres du clavier. La recherche de personne est répétée selon la configuration de la boîte vocale, jusqu'à ce que l'appel mis en garde soit pris ou que le délai d'attente de mise en garde soit expiré; dans ce cas, le demandeur, dont l'appel est renvoyé à la boîte vocale, entend l'annonce personnalisée du titulaire.

L'appel est mis en garde pourvu qu'il n'y ait pas déjà 25 appels mis en garde. S'il est impossible de mettre l'appel en garde, le demandeur entend un message indiquant que la personne n'est pas disponible, suivi de l'annonce de la boîte vocale du titulaire. Lorsqu'un appel est mis en garde, le demandeur entend la tonalité de garde ou la musique de garde, selon la configuration du système. Le système effectue la recherche de personne dans la zone de recherche de personne appropriée, sur un système de recherche de personne par haut-parleur, ou les deux à la fois. Si la recherche échoue parce que le dispositif de recherche de personne est occupé par une autre recherche, le système attend cinq secondes puis effectue une tentative toutes les cinq secondes jusqu'à ce que le dispositif soit libre ou que le délai d'attente de mise en garde soit expiré. Si le délai d'attente de mise en garde expire tout d'abord, le demandeur entend un message indiquant que la personne n'est pas disponible, suivi de l'annonce de la boîte vocale du titulaire. Une fois le délai d'attente de mise en garde expiré, CallPilot ne fait plus de tentatives de recherche de personne.

Si la recherche de personne échoue pour quelque autre raison, le système reprend l'appel et le demandeur entend un message indiquant que la personne n'est pas disponible suivi de l'annonce de la boîte vocale du titulaire. Lorsque la fonction de recherche de personne est utilisée pour un appel, le système diffuse le nom enregistré de la boîte vocale et le message de mise en garde, par exemple : «Monsieur Untel, 101». Le message de mise en garde est diffusé en guides parlés standard ou en chiffres personnalisés, si vous avez enregistré ceux-ci. Reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager* pour savoir comment enregistrer des chiffres personnalisés.



**Nota :** Pour utiliser la fonction de mise en garde et recherche de personne, vous devez disposer d'un préfixe de mise en garde défini dans la programmation téléphonique de votre système. Si vous changez de préfixe de mise en garde, le nouveau préfixe entrera en vigueur 15 minutes plus tard. Si vous souhaitez que le nouveau préfixe entre en vigueur immédiatement, vous devez redémarrer votre système. Reportez-vous au *Guide du coordinateur de système Norstar* ou consultez le coordinateur du système.

---

## Restriction de l'accès au réseau public

Il est possible d'appliquer des restrictions d'appel aux postes d'affaires Nortel Networks et aux postes reliés au système CallPilot 100/150.

### Pour restreindre l'accès au réseau public

Effectuez l'une des étapes suivantes :

- À l'aide de la programmation système, attribuez les restrictions d'appel aux numéros de poste reliés à l'application CallPilot. Vous limitez ainsi tous les appels sur les voies d'accès au réseau public, y compris le transfert extérieur, le transfert extérieur à partir d'un arbre SS et l'avis de réception de message hors système. L'accès au réseau public est effectué par le poste relié à l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système.
- À l'aide de la programmation système, attribuez les restrictions d'appel au poste de l'utilisateur. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système.
- À l'aide de la programmation système, attribuez les restrictions d'appel aux lignes servant à l'accès au réseau public. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système.

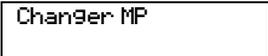
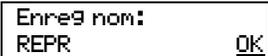
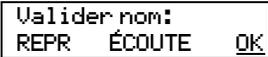
## Initialisation d'une boîte vocale

L'initialisation permet à la boîte vocale de recevoir des messages. Une boîte vocale ne peut pas recevoir et enregistrer des messages ni figurer au répertoire d'entreprise avant d'avoir été initialisée.

Pour initialiser une boîte vocale, vous devez :

- choisir un mot de passe composé de quatre à huit chiffres et ne commençant pas par zéro;
- remplacer le mot de passe implicite par le nouveau mot de passe;
- enregistrer le nom du titulaire de la boîte vocale dans le répertoire d'entreprise.

### Pour initialiser une boîte vocale

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Ouvrez une session en suivant les guides parlés.
- 3  Ce message s'affiche brièvement pour indiquer que vous devez modifier votre mot de passe.
- 4  Entrez un nouveau mot de passe de quatre à huit chiffres et ne commençant pas par zéro. Appuyez sur OK ou sur .
- 5  Entrez le nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur OK ou sur .
- 6  Après la tonalité, enregistrez votre nom dans le répertoire d'entreprise.  
Il est utile d'enregistrer le numéro de la boîte vocale dans l'annonce. Par exemple : «Marie Picard, boîte vocale 5813». Appuyez sur OK ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement.
- 7  Appuyez sur OK ou sur  pour valider l'enregistrement ou appuyez sur ÉCOUTE ou sur  pour écouter l'enregistrement ou appuyez sur REPR ou sur  pour enregistrer votre nom.
- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Chapitre 4

### Utilisation des boîtes vocales

#### Ajout d'une boîte vocale de titulaire

Lorsque vous ajoutez des boîtes vocales de titulaire, veillez à leur attribuer des numéros qui commencent par le même chiffre. Cette méthode vous permettra d'identifier le type de boîte vocale. Si une temporisation du système se produit avant que vous puissiez entrer les valeurs pour une boîte vocale, vous devez suivre les procédures décrites à la section intitulée «[Modification d'une boîte vocale](#)» à la page 40 pour terminer la configuration de la boîte vocale.

**Pour ajouter une boîte vocale de titulaire, effectuez les étapes suivantes :**

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

- 2 Appuyez sur BTE.

Admin boîtes			
AJOUT	SUPPR	MOD	

- 3 Appuyez sur AJOUT.

Bte voc:		
REPR		SORT

- 4 Entrez le numéro de la boîte vocale.

Type:titulaire	
SUIV	OK

- 5 Appuyez sur OK.

Pste:	
REPR	OK

- 6 Composez le numéro du poste.

Classe serv:	
REPR	OK

- 7 Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16.

Nom:		
REPR	ARR	OK

- 8 Entrez le nom du titulaire, appuyez sur   , puis entrez son prénom ou son initiale de prénom et appuyez sur OK.  
Le nom peut comporter 16 caractères au maximum.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'entrée des noms à l'aide du clavier, reportez-vous à la section intitulée «[Utilisation du clavier](#)» à la page 14.

Répertoire?	
OUI	NON

- 9 Appuyez sur OUI si vous voulez que le nom du titulaire figure dans le répertoire d'entreprise.

- |                                |   |
|--------------------------------|---|
| Mess attente: 0<br>MOD SUIV    | <b>10</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> si vous voulez que le titulaire puisse utiliser la fonction Avis de message en attente.<br>ou<br>appuyez sur <u>MOD</u> si vous voulez que le titulaire ne puisse pas utiliser la fonction Avis de message en attente.<br>Cet affichage n'apparaît pas si vous êtes en train de créer une boîte vocale temporaire.  |
| Accès RTP: <aucun><br>MOD SUIV | <b>11</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> si vous ne voulez pas attribuer de voie d'accès au réseau public et passez à l'étape 15<br>ou<br>appuyez sur <u>MOD</u> .   |
| Accès RTP: <19n><br>MOD SUIV   | <b>12</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> pour utiliser une ligne<br>ou<br>appuyez sur <u>MOD</u> pour utiliser un groupe de lignes ou un acheminement.   |
| xxxx:<br>REPR OK               | <b>13</b> Entrez le numéro de la ligne ou du groupe de lignes, puis appuyez sur <u>OK</u> .<br>Les numéros de ligne doivent se situer entre 1 et 500.<br>Bien que les groupes de lignes soient identifiés par des lettres telles que A, B ou C, l'application CallPilot n'accepte que des chiffres.<br>Pour entrer un numéro de groupe de lignes, remplacez A par 1, B par 2, C par 3, etc. |
| Valider: x<br>REPR OK          | <b>14</b> Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| PsteSec1:<aucun><br>MOD SUIV   | <b>15</b> Appuyez sur <u>MOD</u> pour attribuer un poste secondaire<br>ou<br>appuyez sur <u>SUIV</u> si un poste secondaire ne doit pas être attribué et passez à l'étape 21.   |
| PsteSec1:<br>REPR OK           | <b>16</b> Entrez le poste secondaire, puis appuyez sur <u>OK</u> .  |
| PsteSec1: xx<br>MOD SUIV       | <b>17</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> .   |
| PsteSec2: <aucun><br>MOD SUIV  | <b>18</b> Appuyez sur <u>MOD</u> pour attribuer un autre poste secondaire<br>ou<br>appuyez sur <u>SUIV</u> et passez à l'étape 21.<br>Cet affichage apparaît uniquement dans le cas où vous avez attribué un poste secondaire.  |
| PsteSec2:<br>REPR OK           | <b>19</b> Entrez le deuxième numéro de poste secondaire, puis appuyez sur <u>OK</u> .   |

- |                     |      |
|---------------------|------|
| PsteSec2: xx<br>MOD | SUIV |
|---------------------|------|
- 20** Appuyez sur SUIV.
- |                        |      |
|------------------------|------|
| L9nMes: (aucun)<br>MOD | SUIV |
|------------------------|------|
- 21** Appuyez sur MOD pour attribuer une ligne de messagerie exprès ou appuyez sur SUIV et passez à l'étape 24.
- |                 |    |
|-----------------|----|
| L9nMes:<br>REPR | OK |
|-----------------|----|
- 22** Entrez un numéro de ligne de messagerie exprès entre 1 et 500, puis appuyez sur OK.
- |                   |      |
|-------------------|------|
| L9nMes: xx<br>MOD | SUIV |
|-------------------|------|
- 23** Appuyez sur SUIV.
- |                        |      |
|------------------------|------|
| Trnsf: sans ann<br>MOD | SUIV |
|------------------------|------|
- 24** Appuyez sur SUIV ou appuyez sur MOD pour activer le filtrage d'appels.
- |                         |      |
|-------------------------|------|
| Type rech: aucun<br>MOD | SUIV |
|-------------------------|------|
- 25** Appuyez sur SUIV pour accepter le type de recherche de personne implicite (aucun), ou appuyez sur MOD pour choisir la façon dont se fera la recherche de personne : dans la zone interne (POSTES), par haut-parleur (HT-PRL) ou LES DEUX.
- |                |      |
|----------------|------|
| Zone: 1<br>MOD | SUIV |
|----------------|------|
- 26** Appuyez sur SUIV pour que la recherche de personne se fasse dans la zone 1 ou appuyez sur MOD et entrez le numéro de la zone (1 à 6) dans laquelle s'effectuera la recherche de personne, ou appuyez sur TOUTES.
- Si, à l'étape précédente, vous avez choisi la recherche de personne par haut-parleur (HT-PRL), la présente étape ne s'affiche pas.
- |                  |      |
|------------------|------|
| Essais: 1<br>MOD | SUIV |
|------------------|------|
- 27** Appuyez sur SUIV pour que s'effectue une seule nouvelle tentative de recherche de personne ou appuyez sur MOD et entrez le nombre de nouvelles tentatives de recherche de personne que doit faire le système, de 0 à 5.
- |                       |      |
|-----------------------|------|
| Intervalle: 15<br>MOD | SUIV |
|-----------------------|------|
- 28** Appuyez sur SUIV pour accepter l'intervalle entre les essais implicite (15 secondes) ou appuyez sur MOD et entrez le nombre de secondes à compter entre les tentatives de recherche de personne. Les valeurs possibles vont de 5 à 300 secondes.
- |                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Admin boîtes<br>AJOUT SUPPR MOD |  |
|---------------------------------|--|
- 29** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Ajout d'une boîte vocale temporaire

Lorsque vous ajoutez des boîtes vocales temporaires, veillez à leur attribuer des numéros qui commencent par le même chiffre. Cette méthode vous permettra d'identifier le type de boîte vocale.

### Pour ajouter une boîte vocale temporaire, effectuez les étapes suivantes :

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1** Appuyez sur    .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

- 2** Appuyez sur BTE.

Admin boîtes			
AJOUT	SUPPR	MOD	

- 3** Appuyez sur AJOUT.

Bte voc:			
REPR		SORT	

- 4** Entrez le numéro de la boîte vocale temporaire.

Type:titulaire			
SUIV		OK	

- 5** Appuyez sur OK.

Pste:			
REPR		OK	

- 6** Appuyez sur OK ou sur .

Classe serv:			
REPR		OK	

- 7** Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16.

Nom:			
REPR	ARR	OK	

- 8** Entrez le nom du titulaire, appuyez sur  , puis entrez son prénom ou son initiale de prénom et appuyez sur OK.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'entrée des noms à l'aide du clavier, reportez-vous à la section intitulée «[Utilisation du clavier](#)» à la page 14.

Répertoire?			
OUI	NON		

- 9** Appuyez sur OUI si vous voulez que le nom du titulaire figure dans le répertoire d'entreprise.

Mess attente?			
OUI	NON		

- 10** Appuyez sur NON.

Accès RTP : <aucun>			
MOD		SUIV	

- 11** Appuyez sur .

Type rech: aucun	
MOD	SUIV

- 12** Appuyez sur SUIV pour accepter le type de recherche de personne implicite (aucun),  
ou  
appuyez sur MOD pour choisir la façon dont se fera la recherche de personne : dans la zone interne (POSTES), par haut-parleur (HT-PRL) ou LES DEUX.

Zone: 1	
MOD	SUIV

- 13** Appuyez sur SUIV pour que la recherche de personne se fasse dans la zone 1  
ou  
appuyez sur MOD et entrez le numéro de la zone (1 à 6) dans laquelle s'effectuera la recherche de personne, ou appuyez sur TOUTES.

Si, à l'étape précédente, vous avez choisi la recherche de personne par haut-parleur (HT-PRL), la présente étape ne s'affiche pas.

Essais: 1	
MOD	SUIV

- 14** Appuyez sur SUIV pour que s'effectue une seule nouvelle tentative de recherche de personne  
ou  
appuyez sur MOD et entrez le nombre de nouvelles tentatives de recherche de personne que doit faire le système, de 0 à 5.

Intervalle: 15	
MOD	SUIV

- 15** Appuyez sur SUIV pour accepter l'intervalle entre les essais implicite (15 secondes)  
ou  
appuyez sur MOD et entrez le nombre de secondes à compter entre les tentatives de recherche de personne. Les valeurs possibles vont de 5 à 300 secondes.

Admin boîtes	
AJOUT SUPPR MOD	

- 16** Pour ajouter une autre boîte vocale temporaire, répétez les étapes 3 à 15  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Ajout d'une boîte vocale information

Lorsque vous ajoutez des boîtes vocales information, veillez à leur attribuer des numéros qui commencent par le même chiffre. Cette méthode vous permettra d'identifier le type de boîte vocale. Veillez à attribuer la classe de service qui assure la durée de message la plus longue. Dans le cas, par exemple, d'une durée d'enregistrement moyenne, vous devez attribuer la classe de service 7 ou 8. Ces classes de service offrent une durée d'enregistrement de dix minutes.

### Pour ajouter une boîte vocale information, effectuez les étapes suivantes :

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1** Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

- 2** Appuyez sur BTE.

Admin boîtes			
AJOUT	SUPPR	MOD	

- 3** Appuyez sur AJOUT.

Bte voc:			
REPR		SORT	

- 4** Entrez le numéro de la boîte vocale information.

Type: titulaire			
SUIV		OK	

- 5** Appuyez sur SUIV.

Type: inform			
SUIV		OK	

- 6** Appuyez sur OK.

Classe serv:			
REPR		OK	

- 7** Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16.

Nom:			
SUIV	ARR	OK	

- 8** Entrez le nom de la boîte vocale, puis appuyez sur OK.  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'entrée des noms à l'aide du clavier, reportez-vous à la section intitulée «[Utilisation du clavier](#)» à la page 14.

Répertoire?			
OUI	NON		

- 9** Appuyez sur OUI si vous voulez que le nom de la boîte vocale figure dans le répertoire d'entreprise.

Admin boîtes			
AJOUT	SUPPR	MOD	

- 10** Pour ajouter une autre boîte vocale information, répétez les étapes 4 à 10  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Ajout de plusieurs boîtes vocales

Vous pouvez gagner du temps en créant plusieurs boîtes vocales lors de la première installation du système CallPilot 100/150 ou si vous devez ajouter un grand nombre de boîtes vocales CallPilot. L'ajout de plusieurs boîtes vocales permet la création de boîtes vocales de titulaire pour la série de postes que vous précisez. Vous devez utiliser des postes qui ne sont pas déjà attribués à des boîtes vocales. Vous pouvez ajouter des boîtes vocales uniquement pour le nombre de numéros de téléphone en service ayant des postes précis sur votre système. Vous ne pouvez plus ajouter de boîtes vocales une fois que vous avez atteint le nombre maximal de boîtes vocales ou la limite du code d'autorisation logiciel de votre système.

Pour tirer le meilleur parti de la fonction Ajout de plusieurs boîtes vocales, identifiez les utilisateurs qui ont besoin d'une boîte vocale de titulaire non standard. Créez ensuite ces boîtes vocales individuellement. Utilisez la fonction Ajout de plusieurs boîtes vocales pour ajouter les autres boîtes vocales.

Les boîtes vocales créées à l'aide de la fonction Ajout de plusieurs boîtes vocales comportent les caractéristiques suivantes :

- le numéro de boîte vocale correspond au numéro du poste;
- la classe de service est la même pour toutes les boîtes vocales;
- le paramètre de filtrage d'appels est le même pour toutes les boîtes vocales;
- le nom du titulaire provient des noms de poste attribués à votre système;
- si le nom de poste n'a pas été programmé, le numéro de la boîte vocale est utilisé comme nom;
- la propriété d'avis de message en attente est la même pour toutes les boîtes vocales;
- la voie d'accès au réseau public est la même pour toutes les boîtes vocales;
- les valeurs implicites de la fonction de mise en garde et de recherche de personne sont : type de recherche = aucun, zone = 1, essais = 1, intervalle entre les essais = 15;
- la propriété d'affichage dans le répertoire est la même pour toutes les boîtes vocales.

Les boîtes vocales ne sont pas initialisées lors de leur création, mais les titulaires peuvent les initialiser individuellement dès qu'elles leur sont attribuées.

Il est impossible de créer une boîte vocale si :

- une boîte vocale portant le même numéro existe déjà;
- le numéro de poste est déjà utilisé par une autre boîte vocale;
- le poste est un accès téléphonique CallPilot.

## Pour ajouter plusieurs boîtes vocales, effectuez les étapes suivantes :

- |                     |
|---------------------|
| Accès:              |
| SORT REPR <u>OK</u> |
- 1 Appuyez sur 6 9 8 3.  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.
- |              |
|--------------|
| Admin        |
| BTE RA AUTRE |
- 2 Appuyez sur 6 6.  
Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.
- |                  |
|------------------|
| Créer boîtes voc |
|------------------|
- 3 Cet affichage apparaît brièvement.
- |           |
|-----------|
| Du poste: |
| REPR SORT |
- 4 Entrez le numéro de poste à partir duquel vous voulez créer des boîtes vocales.
- |           |
|-----------|
| Au poste: |
| REPR SORT |
- 5 Entrez le numéro de poste jusqu'auquel vous voulez créer des boîtes vocales.
- |                |
|----------------|
| Classe serv:   |
| REPR <u>OK</u> |
- 6 Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16.
- |                    |
|--------------------|
| Accès RTP: <aucun> |
| MOD SUIV           |
- 7 Appuyez sur SUIV si vous ne voulez pas attribuer de voie d'accès au réseau public et passez à l'étape 11  
ou  
appuyez sur MOD.
- |                  |
|------------------|
| Accès RTP: <19n> |
| MOD SUIV         |
- 8 Appuyez sur SUIV pour utiliser une ligne  
ou  
appuyez sur MOD pour utiliser une ligne au sein d'un groupe de lignes.
- |                |
|----------------|
| xxxx:          |
| REPR <u>OK</u> |
- 9 Entrez le numéro de la ligne ou du groupe de lignes, puis appuyez sur OK.  
Les numéros de ligne doivent se situer entre 1 et 500.  
Bien que les groupes de lignes soient identifiés par des lettres telles que A, B ou C, l'application CallPilot n'accepte que des chiffres.  
Pour entrer un numéro de groupe de lignes, remplacez A par 1, B par 2, C par 3, etc.
- |                |
|----------------|
| Valider: x     |
| REPR <u>OK</u> |
- 10 Appuyez sur OK.
- |                 |
|-----------------|
| Trnsf: sans ann |
| MOD SUIV        |
- 11 Appuyez sur SUIV  
ou  
appuyez sur MOD pour activer le filtrage d'appels pour ces boîtes vocales.
- |                 |
|-----------------|
| Exécuter?       |
| <u>OUI</u> SORT |
- 12 Appuyez sur OUI.
- |                 |
|-----------------|
| Vérification xx |
|-----------------|
- 13 L'afficheur indique le nombre de boîtes vocales qui sont créées.
- |               |
|---------------|
| x nouv bte(s) |
| <u>OK</u>     |
- 14 Pour mettre fin à la session, appuyez sur OK.

## À propos des mots de passe des boîtes vocales

Toute boîte vocale est protégée par un mot de passe programmé par le titulaire. Si vous ajoutez une boîte vocale à l'application CallPilot Manager, le mot de passe est réglé à 0000. Il s'agit du mot de passe implicite.

Pour utiliser une boîte vocale, le titulaire doit changer le mot de passe implicite. Le nouveau mot de passe doit comporter de quatre à huit chiffres et ne peut commencer par un zéro.

Si un titulaire de boîte vocale oublie son mot de passe, il est possible de redonner au mot de passe la valeur implicite, soit 0000. Reportez-vous à la section intitulée «[Pour modifier une boîte vocale](#)» à la page 40.



**Avertissement :** Modifiez fréquemment le mot de passe du coordinateur de système pour réduire les risques d'utilisation non autorisée.

### Verrouillage sur mot de passe incorrect

La classe de service de la boîte vocale prévoit un nombre maximal de tentatives incorrectes d'entrée de mot de passe. L'application CallPilot enregistre le nombre de tentatives incorrectes depuis le dernier accès autorisé. Si le nombre maximal de tentatives est dépassé, la boîte vocale du titulaire est «verrouillée». L'utilisateur ne peut plus accéder à sa boîte vocale tant que le mot de passe n'a pas été remis à sa valeur implicite. Reportez-vous à la section intitulée «[Pour modifier une boîte vocale](#)» à la page 40.

### Expiration du mot de passe

La classe de service de la boîte vocale prévoit un nombre maximal de jours pendant lesquels le mot de passe est valide. Si le nombre maximal de jours est écoulé, le mot de passe de la boîte vocale cesse d'être valide. Le titulaire peut accéder à la boîte vocale, mais ne peut accéder à ses messages ni effectuer d'autres fonctions tant que le mot de passe n'a pas été modifié. À moins que le poste soit doté d'un afficheur deux lignes, l'annonce vocale suivante est diffusée au moment d'accéder à la boîte vocale si le mot de passe est expiré :

*«Votre mot de passe n'est plus valide. Vous devez modifier votre mot de passe.*

*Entrez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur .*»

Lorsque le nouveau mot de passe est entré, la boîte vocale revient au fonctionnement normal.



**Avertissement :** Dans la classe de service, réglez le paramètre d'expiration du mot de passe à une valeur peu élevée de sorte que les titulaires de boîte vocale changent leur mot de passe fréquemment. Une boîte vocale ayant une valeur de paramètre élevée ou indéfinie court un plus grand risque d'utilisation non autorisée.

## Modification d'une boîte vocale

Après avoir ajouté une boîte vocale, modifiez les éléments suivants :

- mot de passe;
- poste;
- classe de service;
- affichage du nom;
- représentation dans le répertoire d'entreprise;
- avis de message en attente;
- voie d'accès au réseau public;
- poste secondaire;
- ligne de messagerie exprès;
- filtrage d'appels;
- fonction de mise en garde et de recherche de personne.



**Nota :** Ne remettez le mot de passe à la valeur implicite que si le titulaire l'oublie ou si la boîte vocale est verrouillée. Le mot de passe d'une boîte vocale remise à sa valeur implicite est 0000. Il est impossible d'accéder à une boîte vocale tant que le mot de passe implicite n'a pas été modifié. Une fois le mot de passe remis à la valeur implicite, vous devez aviser le titulaire de modifier le mot de passe implicite dès que possible. Lorsque la boîte vocale possède le mot de passe implicite, la boîte vocale est vulnérable aux accès non autorisés.

### Pour modifier une boîte vocale

Accès:
SORT REPR <u>OK</u>

- 1** Appuyez sur ☰ 9 8 3.  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Admin
<u>BTE</u> RA AUTRE

- 2** Appuyez sur BTE.

Admin boîtes
AJOUT <u>SUPPR</u> MOD

- 3** Appuyez sur MOD.

Bte voc:
RÉPRT SORT

- 4** Entrez le numéro de la boîte vocale ou consultez le répertoire d'entreprise en appuyant sur RÉPRT.

Mot de passe
<u>CHANG</u> SUIV

- 5** Si vous souhaitez modifier le mot de passe, appuyez sur CHANG ou appuyez sur SUIV pour modifier les autres paramètres de boîte vocale et passez à l'étape 8.

MP changé
-----------

- 6** Le mot de passe est remis à sa valeur implicite.

- |                       |      |
|-----------------------|------|
| Mot de passe<br>CHANG | SUIV |
|-----------------------|------|
- 7** Appuyez sur SUIV pour modifier les autres paramètres de boîte vocale  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.
- |                 |      |
|-----------------|------|
| Pste: xx<br>MOD | SUIV |
|-----------------|------|
- 8** Si vous souhaitez modifier le numéro de poste, appuyez sur MOD  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 10.
- |                  |      |
|------------------|------|
| Pste: xx<br>REPR | SORT |
|------------------|------|
- 9** Entrez le nouveau numéro de poste, puis appuyez sur SUIV.
- |                       |      |
|-----------------------|------|
| Classe serv: x<br>MOD | SUIV |
|-----------------------|------|
- 10** Si vous souhaitez modifier la classe de service, appuyez sur MOD  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 12.
- |                        |    |
|------------------------|----|
| Classe serv: x<br>REPR | OK |
|------------------------|----|
- 11** Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16, puis appuyez sur SUIV.
- |                          |      |
|--------------------------|------|
| <nom tit bte voc><br>MOD | SUIV |
|--------------------------|------|
- 12** Si vous souhaitez modifier le nom du titulaire de la boîte vocale affiché, appuyez sur MOD  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 15.
- |                    |     |    |
|--------------------|-----|----|
| xxxxxx, xx<br>REPR | ARR | OK |
|--------------------|-----|----|
- 13** Entrez le nom du titulaire, appuyez sur  , puis entrez son prénom ou son initiale de prénom et appuyez sur OK.  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'entrée des noms à l'aide du clavier, reportez-vous à la section intitulée «[Utilisation du clavier](#)» à la page 14.
- |                   |      |
|-------------------|------|
| xxxxxx, xx<br>MOD | SUIV |
|-------------------|------|
- 14** Appuyez sur SUIV.
- |                      |      |
|----------------------|------|
| Répertoire: 0<br>MOD | SUIV |
|----------------------|------|
- 15** Si vous ne voulez pas que le nom du titulaire de la boîte vocale figure dans le répertoire d'entreprise, appuyez sur MOD  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 17.
- |     |      |
|-----|------|
| MOD | SUIV |
|-----|------|
- 16** Appuyez sur SUIV.
- |                        |      |
|------------------------|------|
| Mess attente: 0<br>MOD | SUIV |
|------------------------|------|
- 17** Si vous souhaitez modifier l'avis de message en attente de la boîte vocale, appuyez sur MOD  
ou  
appuyez sur SUIV.
- |                          |      |
|--------------------------|------|
| Accès RTP: <xxxx><br>MOD | SUIV |
|--------------------------|------|
- 18** Appuyez sur MOD pour modifier la méthode d'accès au réseau public  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 27.

- 19** Appuyez sur SUIV si vous voulez utiliser la méthode d'accès au réseau public affichée  
ou  
appuyez sur MOD pour sélectionner une autre méthode d'accès au réseau public.
- 20** Entrez le numéro de la ligne ou du groupe de lignes, puis appuyez sur OK.  
Les numéros de ligne doivent se situer entre 1 et 500. Bien que les groupes de lignes soient identifiés par des lettres telles que A, B ou C, l'application CallPilot n'accepte que des chiffres. Pour entrer un numéro de groupe de lignes, remplacez A par 1, B par 2, C par 3, etc.
- 21** Appuyez sur OK.  
Les étapes 22 à 26 n'apparaissent que si des postes secondaires ont été attribués à la boîte vocale. Sinon, passez à l'étape 27.
- 22** Si vous souhaitez modifier ou supprimer le premier poste secondaire, appuyez sur MOD  
ou  
si vous souhaitez modifier le deuxième poste secondaire, appuyez sur SUIV et passez à l'étape 25.  
NOTA : Si vous supprimez le premier poste secondaire en appuyant sur ← 9 8 3, le deuxième poste secondaire est automatiquement supprimé.
- 23** Si vous souhaitez supprimer le premier poste secondaire, appuyez sur #  
ou  
si vous souhaitez modifier le poste secondaire, entrez le nouveau numéro de poste, puis appuyez sur OK.
- 24** Appuyez sur MOD pour attribuer le deuxième poste secondaire.
- 25** Si vous souhaitez supprimer le deuxième poste secondaire, appuyez sur #.  
L'afficheur indique : PsteSec2: (aucun)  
ou  
si vous souhaitez modifier le deuxième poste secondaire, entrez le nouveau numéro de poste, puis appuyez sur OK.  
Le message PsteSec2 ne s'affiche que si un premier poste secondaire a été attribué.
- 26** Appuyez sur SUIV.

- |                         |
|-------------------------|
| LgnMes: xxx<br>MOD SUIV |
|-------------------------|
- 27** Appuyez sur MOD pour modifier ou attribuer une ligne de messagerie exprès  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 29.
- |                    |
|--------------------|
| LgnMes:<br>REPR OK |
|--------------------|
- 28** Entrez un numéro de ligne de messagerie exprès entre 1 et 500,  
puis appuyez sur OK.
- |                        |
|------------------------|
| LgnMes: xx<br>MOD SUIV |
|------------------------|
- 29** Appuyez sur SUIV.
- |                             |
|-----------------------------|
| Trnsf: sans ann<br>MOD SUIV |
|-----------------------------|
- 30** Appuyez sur MOD pour modifier l'état de la fonction Filtrage d'appels  
ou  
appuyez sur SUIV et passez à l'étape 31.
- |                            |
|----------------------------|
| Trnsf:Avec ann<br>MOD SUIV |
|----------------------------|
- 31** Appuyez sur SUIV.
- |                              |
|------------------------------|
| Type rech: aucun<br>MOD SUIV |
|------------------------------|
- 32** Appuyez sur SUIV pour accepter le type de recherche affiché  
ou  
appuyez sur MOD pour modifier la façon dont se fera la recherche de  
personne : dans la zone interne (POSTES), par haut-parleur  
(HT-PRL) ou LES DEUX.
- |                     |
|---------------------|
| Zone: 1<br>MOD SUIV |
|---------------------|
- 33** Appuyez sur SUIV pour accepter la zone affichée  
ou  
appuyez sur MOD et entrez le numéro de la zone (1 à 6) dans laquelle  
s'effectuera la recherche de personne, ou appuyez sur TOUTES.
- Si, à l'étape précédente, vous avez choisi la recherche de personne  
par haut-parleur (HT-PRL), la présente étape ne s'affiche pas.
- |                       |
|-----------------------|
| Essais: 1<br>MOD SUIV |
|-----------------------|
- 34** Appuyez sur SUIV pour accepter le nombre d'essais affiché  
ou  
appuyez sur MOD et entrez le nombre de nouvelles tentatives de  
recherche de personne que doit faire le système, de 0 à 5.
- |                            |
|----------------------------|
| Intervalle: 15<br>MOD SUIV |
|----------------------------|
- 35** Appuyez sur SUIV pour accepter l'intervalle entre les essais affiché  
ou  
appuyez sur MOD et entrez le nombre de secondes à compter entre les  
tentatives de recherche de personne. Les valeurs possibles vont de 5  
à 300 secondes.
- |                                 |
|---------------------------------|
| Admin boîtes<br>AJOUT SUPPR MOD |
|---------------------------------|
- 36** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Suppression d'une boîte vocale

Avant de supprimer une boîte vocale, assurez-vous que le titulaire a écouté tous ses messages. Lorsqu'une boîte est supprimée, tous les messages conservés dans cette boîte sont supprimés, et la boîte est automatiquement effacée du répertoire d'entreprise et des listes de diffusion.

Si vous supprimez une boîte vocale associée à un arbre SS, vous devez d'abord la retirer de l'arbre SS. Si vous oubliez de le faire, le message `Bte utilisée SS` apparaît à l'afficheur.

Il est impossible de supprimer une boîte vocale lorsqu'elle :

- est utilisée;
- est utilisée dans une table IDR ou un arbre SS;
- est utilisée en tant que boîte vocale du coordinateur de système ou boîte réception.

### Pour supprimer une boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

```
Accès:
SORT   REPR   OK
```

- 1** Appuyez sur `[*] 9 8 3`.  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

- 2** Appuyez sur BTE.

```
Admin boîtes
AJOUT  SUPPR  MOD
```

- 3** Appuyez sur SUPPR.

```
Bte voc:
RÉPRT           SORT
```

- 4** Entrez le numéro de la boîte vocale à supprimer  
ou  
appuyez sur RÉPRT pour consulter le répertoire d'entreprise.

```
<nom tit bte voc>
SUPPR           SORT
```

- 5** Appuyez sur SUPPR.

```
Boîte supprimée
```

- 6** Cet affichage apparaît brièvement.

```
Admin boîtes
AJOUT  SUPPR  MOD
```

- 7** Appuyez sur SUPPR pour supprimer d'autres boîtes vocales  
ou  
appuyez sur `[*]` pour mettre fin à la session.

## À propos des listes de diffusion

Vous pouvez créer 99 listes de diffusion au maximum. Chaque liste peut contenir 300 boîtes vocales. Avant d'ajouter des listes de diffusion, préparez la liste de membres. Cette liste doit contenir :

- le nom de la liste de diffusion – 16 caractères au maximum;
- les numéros de boîtes vocales à ajouter à la liste.

Une fois la liste de diffusion établie, vous pouvez modifier les boîtes vocales qui se trouvent dans la liste, enregistrer un nouveau nom, afficher la liste de diffusion ou la supprimer.

## À propos de l'envoi de messages par liste de diffusion

Le message par liste de diffusion vous permet d'aviser un groupe de personnes d'un événement ou de leur transmettre un message qui ne concerne que ce groupe. Lorsqu'un titulaire de boîte vocale envoie un message à la liste de diffusion, il ne reçoit pas le message.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'envoi de messages par liste de diffusion à une liste de diffusion vocale, reportez-vous au *Guide de référence de l'application CallPilot*.

## À propos des numéros de listes de diffusion

Au cours de l'installation du système, un numéro entre 0 et 9 (valeur implicite 9) est attribué comme chiffre initial des listes de diffusion. Ainsi, les numéros implicites des listes de diffusion vont de 901 à 999. Si le chiffre initial est 5, les numéros iront donc de 501 à 599. Les numéros de listes de diffusion comportent trois chiffres.

Le chiffre initial de liste de diffusion peut être modifié au besoin. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification du chiffre initial de la liste de diffusion, reportez-vous à la section intitulée «[Chiffre initial de la liste de diffusion](#)» à la page 119.

Lorsque vous envoyez un message à l'aide de la liste de diffusion, le numéro de la liste remplace celui de la boîte vocale. Le tableau ci-dessous illustre deux exemples de listes de diffusion.

Voici un exemple de liste de diffusion.

Numéro de la liste de diffusion	Nom	Numéro de boîte vocale
901	Ventes	224
		223
		233
902	Expédition	227
		221

## Ajout d'une liste de diffusion

Pour être incluse dans une liste de diffusion, une boîte vocale doit avoir été initialisée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation d'une boîte vocale, reportez-vous à la section intitulée «[Initialisation d'une boîte vocale](#)» à la page 30.

### Pour ajouter une liste de diffusion, effectuez les étapes suivantes :

- |                     |
|---------------------|
| Accès:              |
| SORT REPR <u>OK</u> |
- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.
- |                    |
|--------------------|
| Admin              |
| BTE RA <u>AUTR</u> |
- 2 Appuyez sur AUTRE.
- |                       |
|-----------------------|
| Admin                 |
| <u>LDIFF</u> SS AUTRE |
- 3 Appuyez sur LDIFF.
- |                        |
|------------------------|
| Admin liste diff       |
| <u>AJOUT</u> SUPPR MOD |
- 4 Appuyez sur AJOUT.
- |            |
|------------|
| LDiff: xxx |
| <u>OK</u>  |
- 5 Appuyez sur OK.  
L'application CallPilot attribue automatiquement un numéro aux listes de diffusion.
- |                |
|----------------|
| Enre9 nom:     |
| REPR <u>OK</u> |
- 6 Enregistrez le nom de la liste de diffusion après la tonalité, puis appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.  
Ce nom de la liste est diffusé à quiconque envoie un message à l'aide de la liste.
- |                       |
|-----------------------|
| Valider nom?          |
| REPR <u>ÉCOUTE</u> OK |
- 7 Pour écouter votre enregistrement, appuyez sur ÉCOUTE  
ou  
pour valider votre enregistrement, appuyez sur OK  
ou  
pour enregistrer le nom de nouveau, appuyez sur REPR.
- |                    |
|--------------------|
| Nom:               |
| REPR ARR <u>OK</u> |
- 8 Entrez le nom de la liste de diffusion (16 caractères au maximum), puis appuyez sur OK.
- |            |
|------------|
| Bte voc:   |
| RÉPRT SORT |
- 9 Entrez le numéro de la première boîte vocale à ajouter à la liste de diffusion.  
  
Si vous ne connaissez pas le numéro de la boîte vocale, appuyez sur RÉPRT pour consulter le répertoire d'entreprise.
- |                   |
|-------------------|
| xxxx, xx          |
| REPR <u>AJOUT</u> |
- 10 Appuyez sur AJOUT.
- |                  |
|------------------|
| Titulaire ajouté |
|------------------|
- 11 Cet affichage apparaît brièvement.
- |            |
|------------|
| Bte voc:   |
| RÉPRT SORT |
- 12 Pour ajouter d'autres boîtes vocales à la liste de diffusion, répétez les étapes 10 à 12  
ou  
Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Modification d'une liste de diffusion

À tout moment, vous pouvez :

- modifier le nom d'affichage d'une liste de diffusion;
- ajouter, supprimer ou afficher les noms des membres de la liste de diffusion.

Par contre, vous ne pouvez pas modifier le numéro d'une liste de diffusion. Pour le modifier, vous devez supprimer la liste et en créer une nouvelle. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Ajout d'une liste de diffusion» à la page 46.

### Pour modifier une liste de diffusion, effectuez les étapes suivantes :

- |  |  |
|--|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>              | <b>1</b> Appuyez sur <u>6</u> <u>9</u> <u>8</u> <u>3</u> .<br>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br>Appuyez sur <u>OK</u> . |
| Admin<br><u>BTE</u> RA AUTRE               | <b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u> .  |
| Admin<br><u>LDIFF</u> SS                   | <b>3</b> Appuyez sur <u>LDIFF</u> .  |
| Admin liste diff<br>AJOUT <u>SUPPR</u> MOD | <b>4</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .  |
| LDiff:<br>REPR SORT                        | <b>5</b> Entrez le numéro de la liste de diffusion à modifier.   |
| xxxxxxx<br>MOD SUIV                        | <b>6</b> Pour modifier le nom de la liste de diffusion, appuyez sur <u>MOD</u> ou appuyez sur <u>SUIV</u> et passez à l'étape 9.   |
| Nom:<br>REPR ARR <u>OK</u>                 | <b>7</b> Entrez le nouveau nom de la liste de diffusion, puis appuyez sur <u>OK</u> .  |
| xxxxxxx<br>MOD SUIV                        | <b>8</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> .   |
| Nom enregistré:<br>ENR ÉCOUTE SUIV         | <b>9</b> Pour enregistrer le nom de la liste de diffusion, appuyez sur <u>ENR</u> ou appuyez sur <u>SUIV</u> et passez à l'étape 12.                                     |
| Enre9 nom:<br>REPR <u>OK</u>               | <b>10</b> Après la tonalité, enregistrez le nouveau nom de la liste de diffusion, puis appuyez sur <u>OK</u> .   |

Valider nom? REPR ÉCOUTE OK
--------------------------------

- 11** Pour écouter votre enregistrement, appuyez sur ÉCOUTE  
ou  
pour valider votre enregistrement, appuyez sur OK  
ou  
pour enregistrer le nom de nouveau, appuyez sur REPR.

Noms LDiff AJOUT SUPPR VOIR
--------------------------------

- 12** Appuyez sur AJOUT pour ajouter un numéro de boîte vocale à la liste de diffusion  
ou  
appuyez sur SUPPR pour supprimer un numéro de boîte vocale de la liste de diffusion  
ou  
appuyez sur VOIR pour visualiser la liste.

Bte voc: RÉPRT SORT
------------------------

- 13** Entrez le numéro de la boîte vocale à ajouter ou supprimer.

Noms LDiff AJOUT SUPPR VOIR
--------------------------------

- 14** Après avoir apporté les modifications à la liste de diffusion, appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Suppression d'une liste de diffusion

Une liste de diffusion peut être supprimée en tout temps. Lorsqu'une liste de diffusion est supprimée, l'application CallPilot attribue le numéro de l'ancienne liste de diffusion à une nouvelle liste lors de sa création. La suppression d'une liste de diffusion n'entraîne pas la suppression des boîtes vocales de l'application CallPilot.

### Pour supprimer une liste de diffusion, effectuez les étapes suivantes :

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- 2 Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LDIFF SS AUTRE
```

- 3 Appuyez sur LDIFF.

```
Admin liste diff
AJOUT SUPPR MOD
```

- 4 Appuyez sur SUPPR.

```
LDiff:
REPR SORT
```

- 5 Entrez le numéro de la liste de diffusion à supprimer.

```
<Nom liste diff>
SUPPR SORT
```

- 6 Appuyez sur SUPPR.

```
LDiff supprimée
```

- 7 Cet affichage apparaît brièvement.

```
Admin liste diff
AJOUT SUPPR MOD
```

- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .



---

## Chapitre 5

# Configuration de la Réception automatique

---

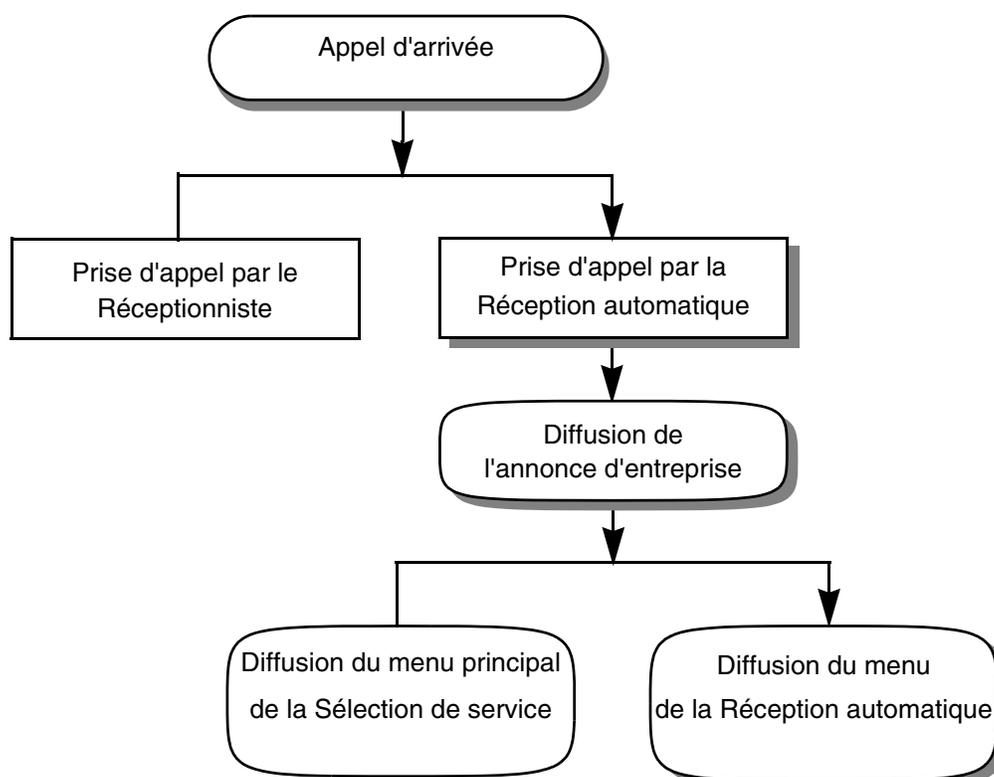
### Réception automatique

La Réception automatique répond aux appels acheminés aux lignes d'arrivée de votre entreprise en diffusant une annonce préenregistrée, choisie dans la table d'annonces, selon l'heure de la journée.

Vous pouvez enregistrer diverses annonces et les attribuer à la table d'annonces. Vous pouvez également préciser quelle annonce sera diffusée sur les différentes lignes. Vous pouvez, par exemple, programmer le système pour que le demandeur entende une annonce lorsqu'il compose le numéro du service des ventes, et une autre annonce lorsqu'il appelle le service à la clientèle.

Une fois que l'annonce a été diffusée, le menu Réception automatique propose une série d'options que le demandeur peut sélectionner à l'aide du clavier de son téléphone. Si vous voulez proposer un plus grand nombre d'options et de services, vous pouvez programmer le système de façon à ce que le menu Sélection de service (SS) soit diffusé à la place du menu Réception automatique. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création d'un menu SS, reportez-vous à la section intitulée «[Planification et conception d'un arbre SS](#)» à la page 71.

#### Aperçu de la prise d'appel par la Réception automatique



## Tables d'annonces

Les tables d'annonces contiennent les messages que la Réception automatique diffuse aux demandeurs. L'application CallPilot comprend quatre tables d'annonces.

Vous pouvez enregistrer un total de 40 annonces d'entreprise en mémoire, mais seulement quatre peuvent être attribuées simultanément à une table d'annonces. Vous pouvez attribuer les quatre mêmes annonces à plusieurs tables ou leur en attribuer de différentes.

Le tableau suivant constitue un exemple d'attribution d'annonces.

Type d'annonce	Table 1	Table 2	Table 3	Table 4
Matinée	Annonce 1	Annonce 5	Annonce 9	Annonce 13
Après-midi	Annonce 2	Annonce 6	Annonce 10	Annonce 14
Soirée	Annonce 3	Annonce 7	Annonce 11	Annonce 15
Heures de fermeture	Annonce 4	Annonce 8	Annonce 12	Annonce 16
Matinée	Annonce 17	Annonce 21	Annonce 25	Annonce 29
Après-midi	Annonce 18	Annonce 22	Annonce 26	Annonce 30
Soirée	Annonce 19	Annonce 23	Annonce 27	Annonce 31
Heures de fermeture	Annonce 20	Annonce 24	Annonce 28	Annonce 32

Il est recommandé d'utiliser les annonces 1 à 16 pour les jours ouvrables et les annonces 17 à 40 pour les occasions spéciales.

Chaque table d'annonces est divisée en quatre sections, selon l'heure de la journée.

Le tableau suivant indique les différentes heures de la journée.

Type d'annonce	Heure d'activation (valeur implicite)
Matinée	00 h
Après-midi	12 h
Soirée	18 h
Heures de fermeture	18 h Si vous utilisez les heures implicites, l'annonce de soirée n'est pas diffusée. L'annonce des heures de fermeture peut être activée ou désactivée en fonction de la programmation du paramètre État de l'entreprise.

### Tables d'annonces utilisées en conjonction avec la langue seconde

Lorsque vous utilisez les langues principale et seconde, il est recommandé d'attribuer une des tables d'annonces à la langue seconde. Si votre entreprise utilise deux lignes d'arrivée, par exemple, et que vous voulez qu'une ligne diffuse uniquement des annonces en langue seconde, vous devez attribuer cette ligne à la table qui contient les annonces enregistrées en langue seconde. Vous pouvez donc enregistrer les annonces 5, 6, 7 et 8 en langue seconde et les attribuer à la table d'annonces 2, ligne 2.

## Annonces d'entreprise

Avant d'enregistrer vos annonces d'entreprise, vous devez déterminer quel type d'annonce sera diffusé sur les différentes lignes téléphoniques d'arrivée et établir ce que vous allez dire dans ces annonces. Les quatre annonces doivent correspondre aux heures de matinée, d'après-midi, de soirée et de fermeture. Vous pouvez préparer quatre annonces ou utiliser la même annonce pour chaque période du jour. Au fur et à mesure que vous enregistrez les annonces, numérotez-les de 1 à 4. Voici des exemples d'annonces pour chaque période du jour :

- 1 Annonce de matinée : *«Bonjour. Vous avez joint la librairie Bouquin.»*
- 2 Annonce d'après-midi : *«Bonjour. Vous avez joint la librairie Bouquin.»*
- 3 Annonce de soirée : *«Bonsoir. Vous avez joint la librairie Bouquin.»*
- 4 Annonce de fermeture : *«Vous avez joint la librairie Bouquin. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Veuillez patienter et laisser un message. Merci.»*

Les annonces 1 à 4 sont implicitement attribuées à toutes les tables d'annonces. Ainsi, l'annonce numéro 1 est diffusée en tant qu'annonce de matinée pour les tables 1, 2, 3 et 4.

Si vous n'utilisez qu'une table d'annonces, les annonces numérotées de 1 à 4 que vous avez enregistrées sont diffusées automatiquement. Vous n'avez pas à attribuer les annonces 1 à 4 à la table, mais vous devez définir le choix de langue.

Si vous utilisez une langue principale et une langue seconde, vous devez enregistrer les directives de l'option  dans les deux langues. Si, par exemple, vous utilisez le français comme langue principale et l'anglais comme langue seconde, votre annonce principale sera en français, mais les directives de l'option  seront en anglais. Par exemple :

*«Bonjour. Vous êtes en communication avec la librairie Bouquin. Pour utiliser notre service de messagerie vocale en anglais, faites le .»*

Comme le menu implicite Réception automatique ne comprend pas l'option de langue seconde, vous devez préciser dans votre annonce que le demandeur doit appuyer sur le  pour utiliser cette langue.

Les annonces d'entreprise peuvent durer jusqu'à 10 minutes. Si vous voulez modifier la durée de l'annonce, vous devez changer la classe de service attribuée à la boîte vocale du coordinateur de système. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification de ce paramètre, reportez-vous à la section intitulée [«Modification d'une boîte vocale» à la page 40](#).

Une fois que vous avez établi ce que vous voulez dire dans votre annonce, exercez-vous à l'enregistrement. N'oubliez pas de parler clairement et lentement, à un débit facile à comprendre.

## Enregistrement d'une annonce

N'utilisez pas la fonction Mains libres pour enregistrer vos annonces d'entreprise. Parlez directement dans le combiné.

### Pour enregistrer une annonce d'entreprise, effectuez les étapes suivantes :

- |                               |
|-------------------------------|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u> |
|-------------------------------|
- 1 Appuyez sur 6 9 8 3 .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Admin BTE <u>RA</u> AUTRE
------------------------------

  - 2 Appuyez sur RA.

Admin réc auto <u>ANN</u> TABLE LGN
--

  - 3 Appuyez sur ANN.

Admin annonces <u>ANN</u> RA
---------------------------------

  - 4 Appuyez sur ANN.

Annonce: REPR <u>OK</u>
----------------------------

  - 5 Entrez le numéro de l'annonce à enregistrer (de 1 à 40), puis appuyez sur OK.

Annonce <> REPR ÉCOUTE <u>ENR</u>
--------------------------------------

  - 6 Appuyez sur ENR. Enregistrez votre annonce après la tonalité. Ne raccrochez pas après avoir terminé l'enregistrement.

Enreg annonce: REPR <u>OK</u>
----------------------------------

  - 7 Appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.

Valider annonce? REPR ÉCOUTE <u>OK</u>
---

  - 8 Pour écouter l'annonce, appuyez sur ÉCOUTE  
ou  
pour valider votre enregistrement, appuyez sur OK  
ou  
pour enregistrer l'annonce de nouveau, appuyez sur REPR.
- Répétez les étapes 5 à 9 pour chaque annonce que vous voulez enregistrer.
- 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur ☎.

## Configuration d'une table d'annonces

Pour configurer une table d'annonces, vous devez :

- enregistrer un message guide personnalisé, si vous voulez remplacer le menu Réception automatique;
- attribuer des annonces pour chaque période de la journée aux tables d'annonces;
- attribuer un choix de langue si vous utilisez le fonctionnement bilingue;
- désigner un poste de réception par table d'annonces;
- attribuer un arbre SS;
- régler les heures d'ouverture de votre entreprise.



**Nota** : L'arbre SS doit être créé avant d'être attribué à une table d'annonces. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création d'un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée «Création d'un arbre SS» à la page 77.

<b>Messages guides personnalisés</b>	Vous pouvez enregistrer un message guide personnalisé afin de remplacer le menu Réception automatique. Il est recommandé d'enregistrer des messages guides qui durent au moins huit secondes. Lorsque vous enregistrez un message guide personnalisé, vous pouvez ajouter une série d'options, telles que le choix de langue, l'accès au répertoire de l'entreprise ou la mise en communication avec un téléphoniste. Vous pouvez enregistrer des messages guides personnalisés en langue principale et en langue seconde pour chaque table d'annonces.
<b>Annonce</b>	Vous pouvez attribuer les annonces en fonction de l'heure du jour dans chaque table d'annonces.
<b>Choix de langue</b>	Chaque table d'annonces peut se voir attribuer un choix de langue différent. Cela permet de déterminer quelle langue utilisera la Réception automatique lors de la prise d'un appel d'arrivée. Si l'option bilingue de l'application CallPilot n'est pas activée, vous ne pouvez pas configurer le choix de langue.
<b>Poste de réception par table d'annonces</b>	Le poste de réception par table d'annonces a priorité sur le téléphoniste désigné. Si le poste de réception ne répond pas, l'appel du demandeur est transféré à la boîte vocale du destinataire ou à la boîte réception si aucune boîte vocale du destinataire n'est attribuée.
<b>Arbre SS</b>	Vous pouvez attribuer des arbres SS en fonction de l'heure du jour dans chaque table d'annonces. L'attribution d'un arbre SS à une table d'annonces est optionnelle. L'arbre SS doit être créé avant d'être attribué à une table d'annonces. Si aucun arbre SS n'est attribué à une table d'annonces, le demandeur entend l'annonce attribuée suivi du menu Réception automatique. Lorsqu'un arbre SS est attribué à une table d'annonces, le demandeur entend l'annonce attribuée suivi du menu Arbre SS.

<b>Messages guides personnalisés</b>	<p>Vous pouvez enregistrer un message guide personnalisé afin de remplacer le menu Réception automatique. Il est recommandé d'enregistrer des messages guides qui durent au moins huit secondes.</p> <p>Lorsque vous enregistrez un message guide personnalisé, vous pouvez ajouter une série d'options, telles que le choix de langue, l'accès au répertoire de l'entreprise ou la mise en communication avec un téléphoniste. Vous pouvez enregistrer des messages guides personnalisés en langue principale et en langue seconde pour chaque table d'annonces.</p>
<b>Annonce</b>	<p>Vous pouvez attribuer les annonces en fonction de l'heure du jour dans chaque table d'annonces.</p>
<b>Heures d'ouverture</b>	<p>Le paramètre des heures d'ouverture permet de déterminer, pour chaque table d'annonces, à quelle heure sera diffusée une annonce. Chaque table d'annonces divise les heures d'affaires en quatre catégories pour chaque jour de la semaine : la matinée, l'après-midi, la soirée et les heures de fermeture.</p> <p>Pour configurer les jours où votre entreprise est fermée, réglez l'heure d'activation à 00 h 00. Ainsi, l'annonce des heures de fermeture sera diffusée pendant toute la journée.</p> <p>L'annonce des heures de fermeture peut également être activée ou désactivée en fonction de la programmation du paramètre État de l'entreprise. Si le paramètre État de l'entreprise est désactivé, l'annonce des heures de fermeture continue à être diffusée tant que la fonction n'est pas activée.</p>
<b>Réception automatique – Blocage des appels selon l'heure</b>	<p>Les demandeurs peuvent rechercher un nom dans le répertoire d'entreprise, ou entrer un numéro de poste, pour acheminer leurs appels. L'appel sonne au poste approprié. Ou encore, vous pouvez acheminer les appels à la boîte vocale appropriée, selon l'heure. Si vous utilisez la fonction de blocage d'appels selon l'heure, lorsqu'un demandeur compose un poste ou un nom, l'appel est acheminé à la boîte vocale correspondante. Si aucune boîte vocale n'a été initialisée pour le poste en question, le demandeur entend un message indiquant que la personne n'est pas disponible, suivi du menu de la SS. Si un télécopieur appelle la Réception automatique ou l'arbre SS à un moment où la fonction de blocage des appels selon l'heure est activée, l'appel est acheminé au poste du télécopieur.</p>

## Pour configurer une table d'annonces, effectuez les étapes suivantes :

- |   |  |
|---|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>           | <b>1</b> Appuyez sur <u>0</u> <u>9</u> <u>8</u> <u>3</u> .<br>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br>Appuyez sur <u>OK</u> .             |
| Admin<br>BTE RA AUTRE                   | <b>2</b> Appuyez sur <u>RA</u> .   |
| Admin réc auto<br>ANN <u>TABLE</u> LGN  | <b>3</b> Appuyez sur <u>TABLE</u> .  |
| Table annonces:<br>REPR <u>OK</u>       | <b>4</b> Entrez le numéro de la table d'annonces (de 1 à 4) et appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Mess menu RA : 0<br><u>MOD</u> OK       | <b>5</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .  |
| Guide: princ<br>ÉCOUTE <u>ENR</u> SORT  | <b>6</b> Appuyez sur <u>ENR</u> .<br>Après la tonalité, enregistrez votre menu personnalisé en langue principale. Parlez clairement et lentement, à un débit facile à comprendre.    |
| Enreg guide:<br>REPR <u>OK</u>          | <b>7</b> Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Valider guide?<br>REPR ÉCOUTE <u>OK</u> | <b>8</b> Pour valider votre enregistrement, appuyez sur <u>OK</u><br>ou<br>pour enregistrer le message guide de nouveau, appuyez sur <u>REPR</u> .                                   |
| Mess menu RA:N<br>MOD ENR <u>OK</u>     | <b>9</b> Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Matinée:1<br>MOD ÉCOUTE <u>SUIV</u>     | <b>10</b> Appuyez sur <u>MOD</u> pour attribuer un nouveau numéro d'annonce à cette table d'annonces<br>ou<br>appuyez sur <u>SUIV</u> et passez à l'étape 13 (annonce d'après-midi). |
| Annonce:<br>REPR <u>OK</u>              | <b>11</b> Entrez un numéro d'annonce (de 1 à 40) et appuyez sur <u>OK</u> .  |
| Matinée:<><br>MOD ÉCOUTE <u>SUIV</u>    | <b>12</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> .  |

Après-midi:2
MOD ÉCOUTE SUIV

Soirée:3
MOD ÉCOUTE SUIV

Heures ferm:4
MOD ÉCOUTE SUIV

- 13** Pour attribuer d'autres annonces d'après-midi, de soirée et d'heures de fermeture aux tables d'annonces, reprenez les étapes 10 à 12 ou si vous avez terminé d'attribuer des annonces, appuyez sur SUIV jusqu'à ce que l'étape 14, qui permet d'attribuer un choix de langue, soit affichée.

Si l'option bilingue n'est pas activée, les étapes relatives au choix de langue ne sont pas accessibles et vous devez passer à l'étape 16.

Langue: princ
MOD SUIV

- 14** Si vous souhaitez modifier le choix de langue de la table d'annonces, appuyez sur MOD ou si vous ne voulez pas modifier le choix de langue, appuyez sur SUIV.

Langue: sec
MOD SUIV

- 15** Appuyez sur SUIV.

Réc: (aucun)
MOD SUIV

- 16** Appuyez sur MOD.

Pste:
REPR SORT

- 17** Entrez le numéro du poste de réception par table d'annonces.

Réc: <xx>
MOD SUIV

- 18** Appuyez sur SUIV.

Pour redonner la valeur AUCUN au poste de réception par table d'annonces après avoir entré un numéro de poste, vous devez appuyer sur MOD, puis sur #.

Touche de répétition:
MOD SUIV

- 19** Si vous ne voulez pas que les demandeurs puissent répéter le menu précédent, appuyez sur SUIV ou appuyez sur MOD et entrez le chiffre sur lequel les demandeurs doivent appuyer pour répéter le menu d'accueil actuel. Si vous entrez 0 comme touche de répétition du menu, les demandeurs entendent le menu précédent et ne peuvent pas accéder à la Réception automatique ni à un menu d'arbre SS.

Arbre SS matin:NON
MOD SUIV

- 20** Appuyez sur SUIV.  
L'arbre SS doit être créé avant d'être attribué à une table d'annonces. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Création d'un arbre SS» à la page 77.

Arbre SS aprèsM:NON
MOD SUIV

- 21** Appuyez sur SUIV.

Arbre SS soirée:NON
MOD SUIV

- 22** Appuyez sur SUIV.

Arbre SS H Ferm:NON
MOD SUIV

- 23** Appuyez sur SUIV.

- |                  |
|------------------|
| Comp NA matin: N |
| MOD SUIV         |
- 24** Pour utiliser la fonction [Réception automatique – Blocage des appels selon l'heure](#) pour les heures de la matinée, appuyez sur MOD ou  
Si vous ne voulez pas bloquer les appels pendant la matinée, appuyez sur SUIV.
- |                     |
|---------------------|
| Comp NA apr midi: N |
| MOD SUIV            |
- 25** Pour utiliser la fonction [Réception automatique – Blocage des appels selon l'heure](#) pour les heures de l'après-midi, appuyez sur MOD ou  
Si vous ne voulez pas bloquer les appels pendant l'après-midi, appuyez sur SUIV.
- |                 |
|-----------------|
| Comp NA soir: N |
| MOD SUIV        |
- 26** Pour utiliser la fonction [Réception automatique – Blocage des appels selon l'heure](#) pour les heures de la soirée, appuyez sur MOD ou  
Si vous ne voulez pas bloquer les appels pendant la soirée, appuyez sur SUIV.
- |                |
|----------------|
| Comp NA NBU: N |
| MOD SUIV       |
- 27** Pour utiliser la fonction [Réception automatique – Blocage des appels selon l'heure](#) pour les heures de fermeture, appuyez sur MOD ou  
Si vous ne voulez pas bloquer les appels pendant la fermeture, appuyez sur SUIV.
- |                   |
|-------------------|
| Lu matin:12:00 am |
| MOD JOUR SUIV     |
- 28** Appuyez sur MOD ou  
appuyez sur JOUR pour passer à l'affichage de matinée du jour suivant.
- |              |
|--------------|
| Entrer hhmm: |
| REPR AM PM   |
- 29** Entrez l'heure d'activation du lundi matin, puis appuyez sur AM ou sur PM.  
La zone accepte quatre chiffres. Toute heure ne comportant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.
- |                   |
|-------------------|
| Lu matin:<8:00>am |
| MOD JOUR SUIV     |
- 30** Appuyez sur SUIV.
- |                 |
|-----------------|
| Lu aprèsM: 12 h |
| MOD JOUR SUIV   |
- 31** Appuyez sur MOD.
- |                    |
|--------------------|
| Entrer hhmm:<1201> |
| REPR AM PM         |
- 32** Entrez l'heure d'activation du lundi après-midi, puis appuyez sur AM ou sur PM.
- |                     |
|---------------------|
| Lun aprèsM: <12:01> |
| MOD JOUR SUIV       |
- 33** Appuyez sur SUIV.
- |                     |
|---------------------|
| Lu soirée:<06:00>pm |
| MOD JOUR SUIV       |
- 34** Appuyez sur MOD.

Entrer hhmm:<0601>  
REPR AM PM

**35** Entrez l'heure d'activation du lundi soir, puis appuyez sur AM ou sur PM.

Lu soirée:<18h01>  
MOD JOUR SUIV

**36** Appuyez sur SUIV.

Lu ferm:<1800>  
MOD JOUR SUIV

**37** Appuyez sur MOD.

Entrer hhmm:<0901>  
REPR AM PM

**38** Entrez l'heure d'activation des heures de fermeture, puis appuyez sur AM ou sur PM.

Lu ferm:<21:01>  
MOD JOUR SUIV

**39** Appuyez sur JOUR.

Ma matin:<12:00am  
MOD JOUR SUIV

**40** Reprenez les étapes 23 à 34 pour chaque jour de la semaine.

**41** Appuyez sur  pour afficher le message Admin réc auto et continuer la session de programmation  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Configuration de la prise d'appel

L'application CallPilot peut répondre aux appels d'arrivée sur toutes les lignes ou seulement sur certaines lignes désignées. Avant que l'application CallPilot puisse prendre en charge une ligne d'arrivée, vous devez attribuer la ligne à la messagerie, puis régler le paramètre Réponse à Oui. Chaque ligne que vous ajoutez est prise en charge par la table d'annonces 1, à moins que vous ne l'indiquiez autrement.

### Pour configurer la prise d'appel, effectuez les étapes suivantes :

- |        |      |    |  |
|--------|------|----|--|
| Accès: |      |    |  |
| SORT   | REPR | OK |  |
- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.
- |       |    |       |  |
|-------|----|-------|--|
| Admin |    |       |  |
| BTE   | RA | AUTRE |  |
- 2 Appuyez sur RA.
- |                |       |     |  |
|----------------|-------|-----|--|
| Admin réc auto |       |     |  |
| ANN            | TABLE | LGN |  |
- 3 Appuyez sur LGN.
- |        |  |    |  |
|--------|--|----|--|
| Ligne: |  |    |  |
| REPR   |  | OK |  |
- 4 Entrez le numéro de la ligne que vous voulez configurer et appuyez sur OK.
- |       |         |      |  |
|-------|---------|------|--|
| Lgn:1 | Rép:Non |      |  |
| MOD   | TABLE   | SUIV |  |
- 5 Appuyez sur MOD pour faire passer le paramètre Réponse de Non à RA.
- |       |        |      |  |
|-------|--------|------|--|
| Lgn:1 | Rép:RA |      |  |
| MOD   | TABLE  | SUIV |  |
- 6 Appuyez sur TABLE.
- |       |         |      |  |
|-------|---------|------|--|
| Lgn:1 | Table:1 |      |  |
| MOD   | SONN    | SUIV |  |
- 7 Appuyez sur MOD.
- |                 |  |    |  |
|-----------------|--|----|--|
| Table annonces: |  |    |  |
| REPR            |  | OK |  |
- 8 Entrez le numéro de la table d'annonces (de 1 à 4) et appuyez sur OK.
- |       |         |      |  |
|-------|---------|------|--|
| Lgn:1 | Table:1 |      |  |
| MOD   | SONN    | SUIV |  |
- 9 Pour ajouter d'autres lignes, appuyez sur SUIV, puis reprenez les étapes 5 à 9  
ou  
appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Modification de la configuration de ligne

Vous pouvez afficher ou modifier le paramètre Réponse de n'importe quelle ligne ajoutée à l'application CallPilot.

### Pour modifier ou afficher la prise d'appel, effectuez les étapes suivantes :

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Admin		
BTE	RA	AUTRE

- 2 Appuyez sur RA.

Admin réc auto		
ANN	TABLE	LGN

- 3 Appuyez sur LGN.

Ligne:		
REPR		OK

- 4 Entrez le numéro de la ligne et appuyez sur OK.

Lgn:1	Rép: N	
MOD	TABLE	SUIV

- 5 Appuyez sur la touche SUIV, puis sur MOD pour afficher les lignes attribuées ou modifier leur paramètre Réponse.

Appuyez sur  pour revenir à l'étape 4 et sélectionner un numéro de ligne sans avoir à faire défiler toute la liste.

- 6 Lorsque vous avez terminé d'afficher et de modifier les lignes, appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Réglage du nombre de coups de sonnerie avant que l'application CallPilot ne prenne l'appel

Vous pouvez programmer le système pour qu'il réponde à un appel d'arrivée après un nombre déterminé de coups de sonnerie. Le nombre de coups de sonnerie varie entre 0 (zéro) et 12. Si vous réglez le nombre de coups de sonnerie à zéro, le système prend l'appel immédiatement.

Si les lignes analogiques sont munies de la fonction Identification du demandeur (IDR), vous devez régler le nombre de coups de sonnerie à au moins deux. En effet, l'IDR n'apparaît que peu de temps avant le deuxième coup de sonnerie. Si vous réglez le nombre de coups de sonnerie à 0 ou 1, vous empêchez les données du demandeur d'être relayées. Vous n'avez pas à régler le nombre de coups de sonnerie à au moins deux si vous utilisez des lignes IB ou IP. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le type de ligne utilisé, communiquez avec votre coordinateur Norstar.

Sans l'IDR, les annonces personnalisées, la table d'acheminement IDR et autres fonctions liées à la fonction Identification du demandeur ne fonctionnent pas.

### Pour régler ou modifier le nombre de coups de sonnerie, effectuez les étapes suivantes :

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1 Appuyez sur **[\*] 9 [8] 3 [.]**.  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur **OK**.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

- 2 Appuyez sur **RA**.

Admin réc auto			
ANN	TABLE	LGN	

- 3 Appuyez sur **LGN**.

Ligne:			
REPR		OK	

- 4 Entrez le numéro de la ligne et appuyez sur **OK**.

Lgn:1	Rép:0		
MOD	TABLE	SUIV	

- 5 Appuyez sur **TABLE**.

Lgn:1	TABLE:1		
MOD	SONN	SUIV	

- 6 Appuyez sur **SONN**.

Lgn:1	Sonn:0		
MOD	RÉP	SUIV	

- 7 Appuyez sur **MOD**.

Nbre sonn:			
REPR		OK	

- 8 Entrez le nombre de coups de sonnerie (0 à 12), puis appuyez sur **OK**.  
Entrez le nombre 2 ou un nombre supérieur si votre entreprise a recours à la fonction Identification du demandeur.

Lgn:1	Sonn:X		
MOD	RÉP	SUIV	

- 9 Appuyez sur les touches **SUIV** et **MOD** pour afficher les lignes et modifier le nombre de coups de sonnerie.

Appuyez sur **[\*]** pour revenir à l'étape 4 et sélectionner un numéro de ligne sans avoir à faire défiler toute la liste.

- 10 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[#]**.

## Configuration de l'accès à la composition multifréquence

L'accès à la composition multifréquence permet d'acheminer les appels d'arrivée plus rapidement.

Lorsque l'accès à la composition multifréquence est activé, vous pouvez choisir de diffuser le guide parlé standard ou vous pouvez enregistrer votre propre message. Si vous choisissez le message guide standard, le message suivant est diffusé après l'annonce de votre entreprise : *«Si vous appelez d'un poste téléphonique à tonalités, appuyez sur le  maintenant. Si vous utilisez la signalisation par impulsions cadran ou si vous appelez d'un poste à cadran, veuillez patienter et votre appel sera transféré.»*



**Nota :** Si vous voulez utiliser un message guide personnalisé, vous devez l'enregistrer avant que l'option Accès à la composition multifréquence ne soit activée. Il est recommandé d'utiliser l'annonce 40 comme message guide personnalisé de l'accès à la composition multifréquence. Une fois l'option Accès à la composition multifréquence activée, l'annonce 40 devient le message guide personnalisé implicite. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement des annonces, reportez-vous à la section intitulée [«Enregistrement d'une annonce»](#) à la page 54.

---

Une fois la tonalité du 1 reçue, le système achemine l'appel à la Réception automatique ou à l'arbre SS. Si le système ne reçoit aucune tonalité, l'appel est transféré au réceptionniste ou au téléphoniste désigné par la table d'annonces. Si le téléphoniste n'est pas disponible, l'appel est acheminé à la boîte réception. Si cette dernière ne prend pas l'appel, la communication est libérée.

Le guide parlé de l'accès à la composition multifréquence n'est pas diffusé aux demandeurs internes ou aux personnes utilisant les fonctions 981 et 986.

Si vous désactivez l'accès à la composition multifréquence, vous devez enregistrer une autre annonce d'entreprise pour y ajouter le message suivant : *«Si vous appelez d'un poste téléphonique à tonalités, veuillez composer le numéro de poste ou faites le  pour accéder au répertoire d'entreprise. Sinon, veuillez patienter. Votre appel sera transféré à la réception.»*

## Pour configurer l'accès à la composition multifréquence, effectuez les étapes suivantes :

- |                     |
|---------------------|
| Accès:              |
| SORT REPR <u>OK</u> |
- 1 Appuyez sur **[0] [9] [8] [3]**.  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur **OK**.
- |              |
|--------------|
| Admin        |
| BTE RA AUTRE |
- 2 Appuyez sur **RA**.
- |                |
|----------------|
| Admin réc auto |
| ANN TABLE LGN  |
- 3 Appuyez sur **[1]**.
- |                    |
|--------------------|
| Accès Comp MF: Auc |
| MOD <u>OK</u>      |
- 4 La fonction Accès à la composition multifréquence n'est pas activée implicitement.  
Appuyez sur **MOD** pour activer l'accès à la composition multifréquence ou pour sélectionner un guide parlé personnalisé.
- |                |
|----------------|
| Accès Comp MF: |
| standard       |
| MOD <u>OK</u>  |
- 5 Appuyez sur **OK** pour activer le guide parlé standard  
ou  
appuyez sur **MOD** pour sélectionner le guide parlé personnalisé ou pour désactiver l'accès à la composition multifréquence.
- |                 |
|-----------------|
| Accès Comp      |
| MF:personnalisé |
| MOD <u>SUIV</u> |
- 6 Appuyez sur **SUIV** pour sélectionner le guide parlé personnalisé  
ou  
appuyez sur **MOD** pour désactiver l'accès à la composition multifréquence.
- |               |
|---------------|
| Annonce TT:40 |
| MOD <u>OK</u> |
- 7 Appuyez sur **MOD** pour modifier le numéro d'annonce du guide parlé personnalisé  
ou  
appuyez sur **OK** pour valider le numéro d'annonce du guide parlé personnalisé et passez à l'étape 11.
- |                |
|----------------|
| Annonce:       |
| REPR <u>OK</u> |
- 8 Entrez le numéro d'annonce du guide parlé personnalisé, puis appuyez sur **OK**.
- |                |
|----------------|
| Annonce TT: x  |
| REPR <u>OK</u> |
- 9 Appuyez sur **OK** pour valider le nouveau numéro d'annonce.
- 10 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[☎]**.

## Table d'acheminement IDR

Vous pouvez configurer une table IDR pour gérer l'acheminement des appels en fonction de l'identification du demandeur. Afin de pouvoir utiliser une table IDR, vos lignes d'arrivée doivent être munies du service d'identification du demandeur.

Si l'IDR d'un appel d'arrivée correspond à une entrée de la table IDR, l'appel est acheminé en fonction de la table d'acheminement IDR plutôt que de la table d'annonces. Après avoir été acheminé, l'appel est abandonné ou est réacheminé selon l'état de la Réception automatique. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'état de la Réception automatique, reportez-vous à la section intitulée «[Paramètre de l'état de Réception automatique](#)» à la page 117.

Vous pouvez configurer la table d'acheminement IDR afin qu'elle achemine les appels de demandeurs fréquents à une boîte vocale, une table d'annonces, un arbre SS ou un poste précis.

La table d'acheminement IDR peut comporter 100 entrées au maximum. Ces entrées correspondent à un numéro d'appel unique ou à une plage de numéros. Par exemple, si vous entrez le numéro 4165960196, le système achemine un appel d'arrivée établi à partir de ce numéro à une destination précise. Toutefois, si vous entrez 416 dans la table, tous les appels d'arrivée dotés de ce préfixe sont acheminés à une destination précise.

Les entrées de la table d'acheminement IDR sont présentées en ordre numérique, du plus long numéro au plus court. Un appel d'arrivée est acheminé en fonction de l'entrée IDR la plus longue qui correspond au numéro du demandeur. Par exemple :

Numéro de destination	Entrée de la table	Exemple d'appel d'arrivée
1	313	Le numéro entrant 3148888 est comparé aux entrées de la table et ne correspond à aucune destination.
2	416598	Le numéro entrant 4165981111 correspond à la destination 2.
3	416	Le numéro entrant 4169998888 correspond à la destination 3.
4	5198853895	Le numéro entrant 5198853895 correspond à la destination 4.
5	519	Le numéro entrant 5198853896 correspond à la destination 5.

Pour que la table d'acheminement IDR fonctionne, l'entreprise doit :

- s'abonner aux services IDR de la compagnie de téléphone locale;
- obtenir le matériel nécessaire (par exemple, une cartouche de lignes pour affichage des données d'appels).

Pour configurer une table d'acheminement IDR, vous devez :

- entrer un numéro de téléphone;
- attribuer une destination (table d'annonces, boîte vocale, poste, arbre SS ou nœud d'un arbre).

## Pour acheminer un numéro de téléphone, effectuez les étapes suivantes :

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1** Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

- 2** Appuyez sur   .

Table IDR			
AJOUT	MOD	SORT	

- 3** Appuyez sur AJOUT.

Tél:		
REPR		OK

- 4** Entrez le numéro de téléphone ou les premiers chiffres d'un numéro de téléphone (13 chiffres au maximum) et appuyez sur OK.  
Les numéros attribués à la table d'acheminement IDR doivent être uniques.

Destination			
TABLE	POSTE	AUTRE	

- 5** Sélectionnez une destination.

Pour acheminer le numéro de téléphone à une table d'annonces :

- Appuyez sur TABLE.
- Entrez le numéro de la table d'annonces (1 à 4).
- Appuyez sur OK.

Pour acheminer le numéro de téléphone à un poste :

- Appuyez sur POSTE.
- Entrez le numéro du poste.
- Appuyez sur OK.

Pour acheminer le numéro de téléphone à une boîte vocale :

- Appuyez sur AUTRE.
- Appuyez sur BTE.
- Entrez le numéro de la boîte vocale.
- Appuyez sur OK.

Pour acheminer le numéro de téléphone à un arbre SS :

- Appuyez sur AUTRE.
- Appuyez sur SS.
- Entrez le numéro de l'arbre SS (de 1 à 8).
- Appuyez sur OK.

- 6** Répétez les étapes 3 à 5 pour chaque numéro de téléphone que vous désirez acheminer.

Table IDR			
AJOUT	MOD	SORT	

- 7** Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .

## Pour modifier ou supprimer un numéro de téléphone de la table d'acheminement IDR, effectuez les étapes suivantes :

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1** Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

- 2** Appuyez sur   .

```
Table IDR
AJOUT  MOD  SORT
```

- 3** Appuyez sur MOD.

```
Tél:
REPR  OK
```

- 4** Entrez le numéro de téléphone à modifier ou à supprimer, puis appuyez sur OK.

```
Tél:XXXXXX
MOD  SUIV  AUTRE
```

- 5** Appuyez sur MOD et suivez les indications des messages guides affichés pour modifier le numéro de téléphone.  
Les numéros attribués à la table d'acheminement IDR doivent être uniques  
ou  
appuyez sur SUIV pour voir la prochaine entrée de la table  
ou  
appuyez sur AUTRE pour supprimer un numéro de téléphone, puis passez à l'étape 6.

```
Tél:XXXXXX
SUPPR  TÉL  SORT
```

- 6** Appuyez sur SUPPR pour supprimer le numéro de téléphone de la table.

- 7** Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .

---

## Chapitre 6

### Sélection de service

---

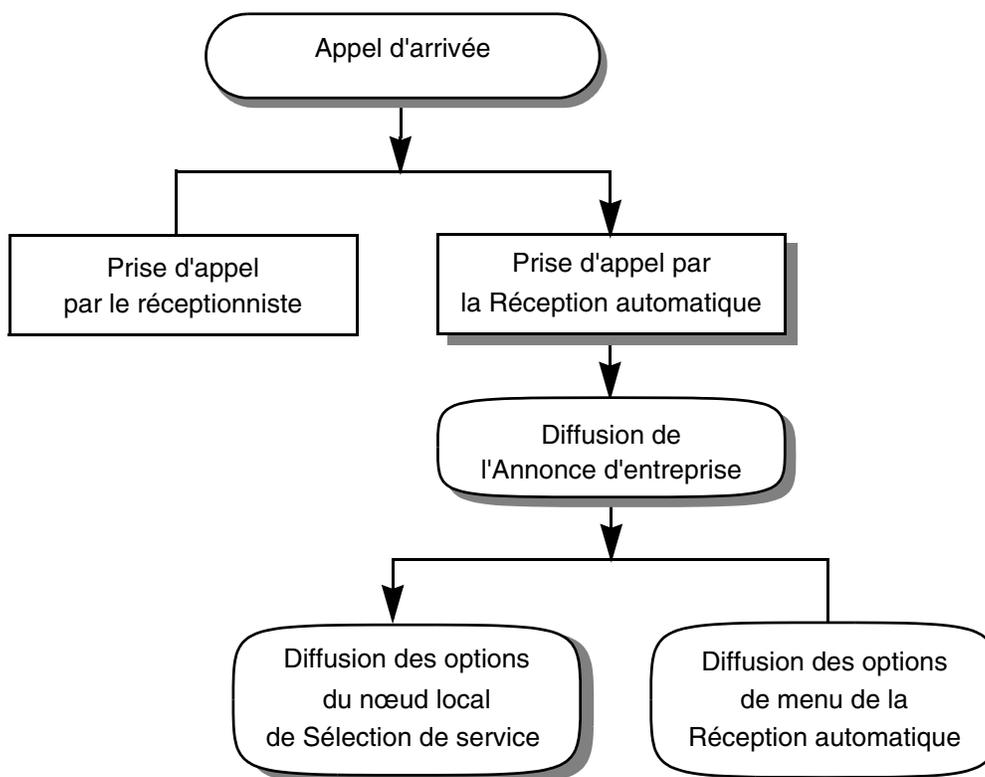
#### À propos de la Sélection de service

La Sélection de service (SS) remplace les menus Réception automatique par un arbre SS offrant aux demandeurs des choix supplémentaires. Lorsqu'un arbre SS est activé, les demandeurs entendent le message du nœud local SS immédiatement après l'annonce de l'entreprise.

Les arbres SS comprennent des chemins d'accès parmi lesquels les demandeurs naviguent à l'aide du clavier de leur poste. La sélection d'une option à partir des messages guides permet aux demandeurs :

- d'entendre un message d'information;
- de laisser un message dans une boîte vocale;
- d'accéder à un numéro de poste intérieur ou extérieur;
- d'accéder à un menu secondaire;
- de mettre leur appel en garde et d'effectuer une recherche de personne.

#### Aperçu de la Sélection de service



Lorsque vous créez un arbre SS, vous devez commencer par créer les options présentées dans le nœud local. Vous pouvez programmer huit options au maximum dans le nœud local. Vous enregistrez un guide parlé qui informe les demandeurs des options offertes au menu du nœud local. Il est possible de créer huit arbres SS au maximum. Après la création d'un arbre SS, vous devez l'attribuer à une table d'annonces.

## Planification et conception d'un arbre SS

Pour effectuer la planification et la conception d'un arbre SS, vous devrez :

- définir les postes et les services les plus fréquemment demandés et les inclure dans votre arbre SS;
- dresser la liste des biens et services à annoncer par le biais de messages d'information;
- créer les boîtes vocales qui doivent être ajoutées à un arbre SS et dans lesquelles les demandeurs déposeront des messages;
- déterminer les types de destination;
- configurer les préfixes de mise en garde et les zones de recherche de personne si vous souhaitez utiliser ces fonctionnalités;
- enregistrer les guides et les messages.

Implicitement, le demandeur peut faire soit le  pour entendre les messages dans la langue seconde, soit le  pour joindre le téléphoniste. Faites connaître aux demandeurs les options qui figurent dans le menu du nœud local.

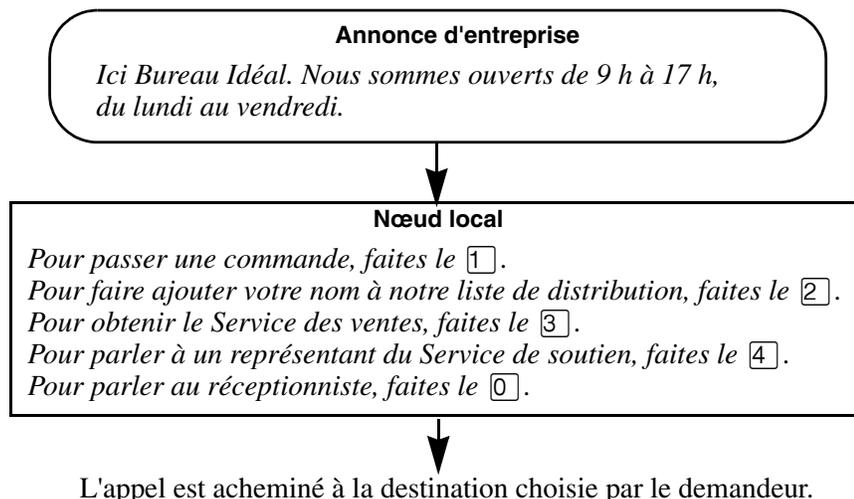
## Composants d'un arbre SS

### Nœud local

Après l'annonce d'entreprise, le demandeur entend le message du nœud local. Le nœud local représente le niveau supérieur de l'arbre SS. Les options de ce nœud permettent aux demandeurs d'accéder à un menu secondaire, de laisser un message, d'accéder à un numéro de poste intérieur ou extérieur, ainsi que d'écouter un message d'information. Un nœud local peut offrir huit options au maximum. Implicitement, le 0 permet d'obtenir la réception et le 9, d'entendre le menu dans la langue seconde. Un menu est un message guide qui propose au demandeur une liste de huit options au maximum.

Le nœud local se trouve au niveau 0. En passant d'un menu secondaire à l'autre, le demandeur parcourt les différents niveaux de l'arbre SS. Il est possible de créer 11 niveaux au maximum (de 0 à 10).

Voici un exemple d'un nœud local.



Pour obtenir un exemple des chemins d'accès dans un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée «Exemple d'un arbre SS» à la page 75.

## Messages d'information

Un message d'information est un message enregistré qui renseigne les demandeurs sur les produits ou services de votre entreprise. Vous pouvez aviser les demandeurs des soldes, des promotions, des activités spéciales de l'entreprise, des heures d'ouverture, des prix et même des calendriers d'expédition. Par exemple :

*Nous sommes heureux d'annoncer l'arrivée d'une nouvelle gamme de télécopieurs Idéal. Ces appareils sont d'utilisation facile et vous offrent une reproduction de haute qualité à un prix abordable.*

Vous devez créer une boîte vocale information avant de l'ajouter à un arbre SS.

### Le nœud local peut correspondre à un message d'information

Vous pouvez programmer le nœud local pour la diffusion d'un message d'information. Par exemple :

*Venez célébrer avec nous! C'est bientôt le moment de notre pique-nique annuel, une occasion de faire plus ample connaissance avec nos clients. Le pique-nique aura lieu le premier dimanche d'août, de 13 h à 17 h, au Parc Vert. À bientôt.*

Lorsque le nœud local constitue un message d'information, l'appel est abandonné après la diffusion du message. Vous ne pouvez préciser une autre destination. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la destination, reportez-vous à la section intitulée «Destinations» à la page 73.

### Utilisation d'une langue seconde pour le guide parlé du nœud local

Si vous enregistrez le message guide du nœud local dans la langue seconde, vous devez faire connaître cette option aux demandeurs. Dans le guide parlé du nœud local dans la langue principale, avisez les demandeurs d'appuyer sur  s'ils veulent entendre le message dans la langue seconde. Par exemple :

*Pour entendre ce message en [langue seconde], appuyez sur . Pour passer une commande, faites le . Pour faire ajouter votre nom à notre liste de distribution, faites le . Pour obtenir le Service des ventes, faites le . Pour parler au réceptionniste, faites le .*

## Menus secondaires

Un menu secondaire est présenté aux demandeurs après le menu principal. Il peut mener à d'autres menus secondaires.

Un menu secondaire est un guide parlé qui offre aux demandeurs une autre liste d'options. Par exemple, à partir du nœud local, le demandeur fait le **3** pour obtenir le Service des ventes et pour entendre les options du menu secondaire :

*Pour passer une commande, faites le **1**. Pour faire ajouter votre nom à notre liste de distribution, faites le **2**. Pour parler à un représentant du Service à la clientèle, faites le **3**. Pour parler au réceptionniste, faites le **0**.*

## Nœuds de boîte vocale

Il est possible de créer des nœuds de boîte vocale afin d'offrir aux demandeurs une boîte vocale dans laquelle ils peuvent y laisser un message.

Par exemple :

*Vous avez joint le Service des commandes de Bureau Idéal. Après la tonalité, veuillez laisser votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone, ainsi que le nom et le numéro du produit que vous désirez commander. Merci.*

## Nœuds de transfert

Il est possible de créer des nœuds de transfert qui acheminent l'appel des demandeurs à un poste ou à un numéro extérieur.

## Destinations

La destination est le point d'arrivée des appels des demandeurs après que ces derniers ont écouté un message d'information ou laissé un message dans une boîte vocale. Chaque message d'information et nœud de boîte vocale doit avoir une destination :

- Précédent : retourne le demandeur au menu précédent
- Local : retourne le demandeur au nœud local
- Libération : met fin à l'appel

Vous pouvez attribuer des destinations uniquement aux nœuds de boîte vocale et d'information. Pour obtenir un exemple d'utilisation des destinations dans un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée «[Exemple d'un arbre SS](#)» à la page 75.

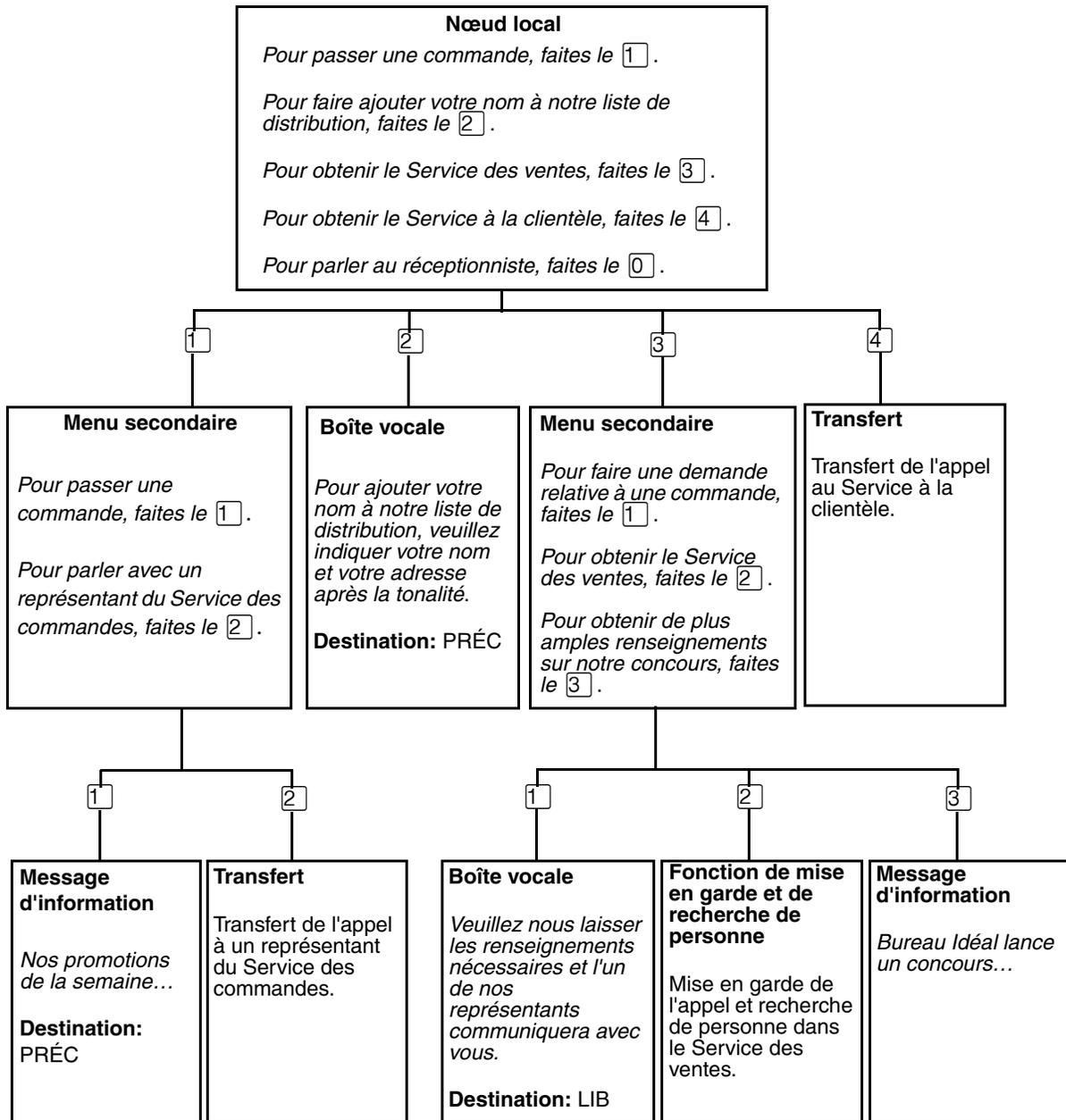
## **Chemins d'accès**

Un chemin d'accès peut comprendre une série de menus, de messages d'information et d'options de boîtes vocales ou de transfert. Les demandeurs doivent entrer ce code de chemin d'accès pour passer l'appel au niveau suivant de l'arbre SS. Pour obtenir un exemple d'acheminement des appels dans un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée «[Exemple d'un arbre SS](#)» à la page 75.

## **Nœud de mise en garde et recherche de personne**

Un nœud de mise en garde et recherche de personne met un appel en garde et l'annonce dans une zone de recherche de personne, sur un système de recherche de personne par haut-parleur, ou les deux à la fois. Selon la configuration que vous sélectionnez, il est possible de répéter la recherche de personne jusqu'à ce que quelqu'un réponde à l'appel mis en garde. Un appel n'ayant obtenu aucune réponse est retourné à l'arbre SS.

## Exemple d'un arbre SS





---

## Chapitre 7

# Utilisation des arbres SS

---

### Création d'un arbre SS



**Nota :** Pour minimiser la possibilité d'interruptions de service, ne travaillez pas sur les arbres SS lors des heures de pointe. Le traitement des appels des demandeurs risque d'être retardé lorsque vous travaillez sur un arbre SS.

---

### Pour créer un arbre SS

- 1 Créez un nœud local. Le nœud local peut être soit sous forme de nœud de menu ou de nœud d'information.

Si le nœud local est sous forme de nœud d'information :

- enregistrez un message d'information.

Si le nœud local est sous forme de nœud de menu :

- créez des nœuds secondaires. Les choix de nœuds secondaires comprennent :
  - les nœuds secondaires de menu;
  - les nœuds d'information;
  - les nœuds de boîte vocale;
  - les nœuds de mise en garde et recherche de personne;
  - les nœuds de transfert.

- 2 Attribuez un arbre SS à une table d'annonces.  
Vous pouvez attribuer un arbre SS pour chaque moment de la journée.
- 3 Vérifiez l'arbre SS.

## Création d'un nœud local

Débutez la création d'un arbre SS en créant un nœud local. Créez un nœud du menu local afin d'offrir aux demandeurs une liste d'options. Créez un nœud local de diffusion d'un message d'information pour que le demandeur puisse libérer l'appel après avoir écouté le message d'information.

### Pour créer un nœud local

- |   |  |
|---|--|
| <pre>Accès: SORT  REPR  OK</pre>            | <p><b>1</b> Appuyez sur <b>6 9 8 3</b>.<br/>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br/>Appuyez sur <b>OK</b>.</p>                                       |
| <pre>Admin BTE  RA  AUTRE</pre>             | <p><b>2</b> Appuyez sur <b>AUTRE</b>.</p>  |
| <pre>Admin LDIFF  SS</pre>                  | <p><b>3</b> Appuyez sur <b>SS</b>.</p>   |
| <pre>Admin SS ADMIN</pre>                   | <p><b>4</b> Appuyez sur <b>ADMIN</b>.</p>  |
| <pre>Arbre SS: REPR  OK</pre>               | <p><b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre (1 à 8), puis appuyez sur <b>OK</b>.</p>   |
| <pre>Nouvel arbre: x CRÉER  SORT</pre>      | <p><b>6</b> Appuyez sur <b>CRÉER</b>.</p>  |
| <pre>Ø  GPrinc/Menu ENR  AUTRE  OK</pre>    | <p><b>7</b> Décrochez le combiné, puis appuyez sur <b>ENR</b>.</p>   |
| <pre>Enr guide princ: REPR  OK</pre>        | <p><b>8</b> Après la tonalité, enregistrez le message de menu local ou le message d'information. Appuyez sur <b>OK</b> pour mettre fin à l'enregistrement.<br/>Ne raccrochez pas le combiné.</p> |
| <pre>Valider guide? REPR  ÉCOUTE  OK</pre>  | <p><b>9</b> Pour écouter votre enregistrement, appuyez sur <b>ÉCOUTE</b><br/>ou<br/>pour valider votre enregistrement, appuyez sur <b>OK</b>.</p>  |
| <pre>Chemin no: REPR  FIN  OK</pre>         | <p><b>10</b> Appuyez sur <b>FIN</b>.</p>   |
| <pre>Arbre: x SAUV  IMPR  SORT</pre>        | <p><b>11</b> Appuyez sur <b>SAUV</b>.</p>  |
| <pre>Sauv arbre no x OUI  AUTRE  SORT</pre> | <p><b>12</b> Appuyez sur <b>OUI</b>.</p>   |
| <pre>Arbre sauvegardé</pre>                 | <p><b>13</b> Cet affichage apparaît brièvement.</p>  |
| <pre>Admin SS ADMIN</pre>                   | <p><b>14</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <b>☎</b>.</p>   |

## Ajout de nœuds au nœud local

Si vous créez un arbre SS à l'aide d'un nœud de menu local ne pouvant pas contenir toutes les options, vous pouvez créer des menus de nœud secondaire. Pour créer des menus de nœud secondaire, ajoutez un nœud de menu au nœud du menu local.

Si le nœud local est un nœud d'information, il est impossible d'ajouter un nœud secondaire et l'appel est automatiquement libéré après la diffusion du message d'information.

Après avoir défini le nombre d'options offertes dans le menu, vous devez déterminer la destination de chacune des options.

Après avoir attribué un nœud secondaire de menu, vous devez créer un autre ensemble de nœuds au prochain niveau de l'arbre. Les nœuds peuvent être un autre nœud de menu, un nœud d'information, un nœud de transfert ou un nœud de boîte vocale. Vous pouvez attribuer huit nœuds au maximum à chaque menu.

Un nœud secondaire de menu permet au demandeur d'accéder à une autre liste d'options au moyen d'un code à un chiffre. Par exemple, si votre menu de nœud local est le suivant :

*Pour passer une commande, faites le [1]. Pour faire ajouter votre nom à notre liste de distribution, faites le [2]. Pour obtenir le Service des ventes, faites le [3]. Pour parler au préposé à la réception, faites le [0].*

Le demandeur peut appuyer sur le [1] ; après quoi d'autres options lui sont offertes, telles que :

*Pour connaître nos promotions de la semaine, faites le [1]. Pour parler à un représentant du Service des commandes, faites le [2].*

## Ajout d'un nœud de menu

Créez un nœud de menu pour organiser les choix offerts aux demandeurs ou si le menu contient plusieurs choix. Vous pouvez ajouter un nœud de menu à un arbre SS en tout temps.

### Pour ajouter un nœud de menu

- |   |  |
|---|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>           | <b>1</b> Appuyez sur <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="3"/> .<br>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br>Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Admin<br>BTE RA <u>AUTRE</u>            | <b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u> .  |
| Admin<br>LDIFF <u>SS</u>                | <b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u> .   |
| Admin SS<br><u>ADMIN</u>                | <b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u> .  |
| Arbre SS:<br>REPR <u>OK</u>             | <b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de menu, puis appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Arbre activé                            | <b>6</b> Lorsque vous avez attribué l'arbre SS à une table d'annonces, cet affichage apparaît brièvement.  |
| Arbre: x<br><u>MOD</u> SORT             | <b>7</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .  |
| Chemin no:<br>REPR FIN <u>OK</u>        | <b>8</b> Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur <u>OK</u> .<br>Par exemple, pour créer un nœud de menu au deuxième niveau de l'arbre SS, entrez <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/> . Le premier chiffre correspond au chemin du premier niveau de nœud de menu. Le second chiffre correspond au chemin dans lequel vous voulez créer le nœud de menu. |
| x<br><u>MENU</u> INFO                   | <b>9</b> Appuyez sur <u>MENU</u> .   |
| Guide princ<br><u>ENR</u>               | <b>10</b> Décrochez le combiné, puis appuyez sur <u>ENR</u> .<br>Enregistrez le guide parlé après la tonalité.   |
| Enr guide princ:<br>REPR <u>OK</u>      | <b>11</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour mettre fin à l'enregistrement. Ne raccrochez pas le combiné.  |
| Valider guide?<br>REPR ÉCOUTE <u>OK</u> | <b>12</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour valider l'enregistrement ou appuyez sur <u>REPR</u> pour enregistrer de nouveau le message.   |

Enreg guide sec?  
OUI NON

- 13** Appuyez sur NON si vous ne voulez pas enregistrer le guide parlé en langue seconde  
ou  
appuyez sur OUI pour enregistrer le guide parlé en langue seconde.

Chemin no:  
REPR FIN OK

- 14** Appuyez sur FIN.

Arbre: x  
SAUV IMPR SORT

- 15** Appuyez sur SAUV.

Sauv arbre no x  
OUI AUTRE SORT

- 16** Appuyez sur OUI.

Arbre sauvegardé

- 17** Cet affichage apparaît brièvement.

Admin SS  
ADMIN

- 18** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Ajout d'un nœud d'information

Un nœud d'information est une boîte vocale information que vous ajoutez à un arbre SS. Les boîtes vocales information servent à aviser le demandeur des promotions, des activités spéciales de l'entreprise, des heures d'ouverture ou des prix. Vous pouvez ajouter un nœud d'information à un arbre SS en tout temps.

### Pour ajouter un nœud d'information

- |   |   |
|---|---|
| <pre>Accès: SORT  REPR  OK</pre>            | <p><b>1</b> Appuyez sur <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="3"/> .<br/>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br/>Appuyez sur <u>OK</u>.</p>   |
| <pre>Admin BTE  RA  AUTRE</pre>             | <p><b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</p>   |
| <pre>Admin LDIFF  SS</pre>                  | <p><b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u>.</p>  |
| <pre>Admin SS ADMIN</pre>                   | <p><b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u>.</p>   |
| <pre>Arbre SS: REPR  OK</pre>               | <p><b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud d'information, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>Arbre: x MOD  SORT</pre>               | <p><b>6</b> Appuyez sur <u>MOD</u>.</p>   |
| <pre>Chemin no: REPR  FIN  OK</pre>         | <p><b>7</b> Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur <u>OK</u>.<br/>Par exemple, pour créer un nœud d'information au deuxième niveau d'un arbre SS, entrez <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="1"/> . Le premier chiffre correspond au chemin du premier niveau de nœud de menu. Le second chiffre correspond au chemin dans lequel vous voulez créer le nœud d'information.</p> |
| <pre>x MENU  INFO  AUTRE</pre>              | <p><b>8</b> Appuyez sur <u>INFO</u>.</p>  |
| <pre>Message princ ENR</pre>                | <p><b>9</b> Décrochez le combiné, puis appuyez sur <u>ENR</u>.<br/>Après la tonalité, enregistrez votre message de boîte vocale information.</p>  |
| <pre>Enr mess princ: REPR  ÉCOUTE  OK</pre> | <p><b>10</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour mettre fin à l'enregistrement.<br/>Ne raccrochez pas le combiné.</p>  |
| <pre>Valider mess? REPR  ÉCOUTE  OK</pre>   | <p><b>11</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour valider l'enregistrement ou appuyez sur <u>REPR</u> pour enregistrer le message de nouveau.</p>   |

Enreg guide sec?  
OUI NON

- 12** Appuyez sur NON si vous ne voulez pas enregistrer le guide parlé en langue seconde  
ou  
appuyez sur OUI pour enregistrer le guide parlé en langue seconde.

Pt enchaînement?  
PRÉC PRINC LIB

- 13** Sélectionnez une destination.  
Appuyez sur PRÉC pour ramener le demandeur au menu précédent  
ou  
appuyez sur PRINC pour ramener le demandeur au nœud local  
ou  
appuyez sur LIB pour libérer l'appel.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les destinations, reportez-vous à la section intitulée «[Destinations](#)» à la page 73.

Chemin no:  
REPR FIN OK

- 14** Appuyez sur FIN.

Arbre: x  
SAUV SORT

- 15** Appuyez sur SAUV.

Sauv arbre no x  
OUI AUTRE SORT

- 16** Appuyez sur OUI.

Arbre sauvegardé

- 17** Cet affichage apparaît brièvement.

Admin SS  
ADMIN

- 18** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Ajout d'un nœud de boîte vocale

L'ajout d'un nœud de boîte vocale fournit au demandeur une boîte vocale dans laquelle il peut laisser un message ou écouter un message d'information, selon le type de boîte vocale. Pour créer un nœud de boîte vocale, vous devez lui attribuer un code de chemin d'accès et un numéro de boîte vocale. Vous pouvez ajouter un nœud de boîte vocale à un arbre SS en tout temps.

Une boîte vocale ne peut pas recevoir de messages tant qu'elle n'est pas initialisée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation des boîtes vocales, reportez-vous à la section intitulée «[Initialisation d'une boîte vocale](#)» à la page 30.

### Pour ajouter un nœud de boîte vocale

- |                     |
|---------------------|
| Accès:              |
| SORT REPR <u>OK</u> |
- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.
- |                     |
|---------------------|
| Admin               |
| BTE RA <u>AUTRE</u> |
- 2 Appuyez sur AUTRE.
- |                 |
|-----------------|
| Admin           |
| LDIFF <u>SS</u> |
- 3 Appuyez sur SS.
- |              |
|--------------|
| Admin SS     |
| <u>ADMIN</u> |
- 4 Appuyez sur ADMIN.
- |                |
|----------------|
| Arbre SS:      |
| REPR <u>OK</u> |
- 5 Entrez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de boîte vocale, puis appuyez sur OK.
- |                      |
|----------------------|
| Arbre: x             |
| <u>MOD</u> IMPR SORT |
- 6 Appuyez sur MOD.
- |                    |
|--------------------|
| Chemin no:         |
| REPR FIN <u>OK</u> |
- 7 Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur OK.  
Par exemple, pour créer un nœud de boîte vocale au deuxième niveau d'un arbre SS, entrez   . Le premier chiffre correspond au chemin du premier niveau de nœud de menu. Le second chiffre correspond au chemin dans lequel vous voulez créer le nœud de boîte vocale.
- |                        |
|------------------------|
| x                      |
| MENU INFO <u>AUTRE</u> |
- 8 Appuyez sur AUTRE.
- |                        |
|------------------------|
| x                      |
| TRNSF <u>DÉP</u> AUTRE |
- 9 Appuyez sur DÉP.
- |            |
|------------|
| Bte voc:   |
| RÉPRT SORT |
- 10 Entrez le numéro de la boîte vocale  
ou  
appuyez sur RÉPRT pour accéder au répertoire d'entreprise.

Pt enchaînement? PRÉC PRINC LIB
------------------------------------

- 11** Sélectionnez une destination.  
Appuyez sur PRÉC pour ramener le demandeur au menu précédent  
ou  
appuyez sur PRINC pour ramener le demandeur au nœud local  
ou  
appuyez sur LIB pour libérer l'appel.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les destinations, reportez-vous à la section intitulée «[Destinations](#)» à la page 73.

Chemin no: REPR FIN OK
---------------------------

- 12** Appuyez sur FIN.

Arbre: x SAUV SORT
-----------------------

- 13** Appuyez sur SAUV.

Sauv arbre no x OUI AUTRE SORT
-----------------------------------

- 14** Appuyez sur OUI.

Arbre sauvegardé
------------------

- 15** Cet affichage apparaît brièvement.

Admin SS ADMIN
-------------------

- 16** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Ajout d'un nœud de transfert

Un nœud de transfert permet d'acheminer l'appel à un numéro intérieur ou extérieur. Vous pouvez ajouter un nœud de transfert à un arbre SS en tout temps.

### Pour ajouter une option de transfert à un numéro de poste intérieur

- |  |  |
|--|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>            | <b>1</b> Appuyez sur <input type="button" value="0"/> <input type="button" value="9"/> <input type="button" value="8"/> <input type="button" value="3"/> .<br>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br>Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Admin<br>BTE RA <u>AUTRE</u>             | <b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u> .  |
| Admin<br>LDIFF <u>SS</u>                 | <b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u> .   |
| Admin SS<br><u>ADMIN</u>                 | <b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u> .  |
| Arbre SS:<br>REPR <u>OK</u>              | <b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de transfert, puis appuyez sur <u>OK</u> .  |
| Arbre: x<br><u>MOD</u> SORT              | <b>6</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .  |
| Chemin no:<br>REPR FIN <u>OK</u>         | <b>7</b> Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur <u>OK</u> .<br>Par exemple, pour créer un nœud de transfert au deuxième niveau d'un arbre SS, entrez <input type="button" value="1"/> <input type="button" value="1"/> . Le premier chiffre correspond au chemin du premier niveau de nœud de menu. Le second chiffre correspond au chemin dans lequel vous voulez créer le nœud de transfert. |
| x<br>MENU INFO                           | <b>8</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u> .  |
| x<br><u>TRNSE</u> DÉP AUTRE              | <b>9</b> Appuyez sur <u>TRNSE</u> .  |
| Transfert<br>EXT INT                     | <b>10</b> Appuyez sur <u>INT</u> .   |
| Pste:<br>REPR <u>OK</u>                  | <b>11</b> Composez le numéro du poste.   |
| Chemin no:<br>REPR FIN <u>OK</u>         | <b>12</b> Appuyez sur <u>FIN</u> .   |
| Arbre: x<br><u>SAUV</u> SORT             | <b>13</b> Appuyez sur <u>SAUV</u> .  |
| Sauv arbre no x<br><u>OUI</u> AUTRE SORT | <b>14</b> Appuyez sur <u>OUI</u> .   |
| Arbre sauvegardé                         | <b>15</b> Cet affichage apparaît brièvement.   |
| Admin SS<br>ADMIN                        | <b>16</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="☎"/> .   |

## Transfert d'un appel à un numéro extérieur

Lorsque l'application CallPilot transfère un appel à l'aide du transfert extérieur SS, deux lignes sont utilisées. Une ligne d'arrivée sert à connecter le demandeur à l'arbre SS et une ligne de départ sert à transférer le demandeur au numéro de téléphone extérieur. Les deux lignes sont utilisées pendant que le demandeur est relié au numéro de téléphone extérieur. Pour optimiser l'utilisation des lignes extérieures, la ligne d'arrivée peut servir à effectuer le transfert extérieur. Ce type de transfert se nomme transfert sur liaison.

Les lignes téléphoniques n'acceptent pas toutes les transferts sur liaison. Avant de programmer le transfert sur liaison de l'application CallPilot, communiquez avec votre fournisseur de services afin de déterminer si vos lignes téléphoniques prennent en charge le transfert sur liaison.

Pour effectuer un transfert sur liaison à l'aide du transfert extérieur SS, appuyez sur **#** avant de composer le numéro de téléphone. Par exemple, le numéro de téléphone suivant :

# 5 5 5 1 2 3 4

5 5 5 1 2 3 4 correspond au numéro de téléphone composé.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la prévention des appels non autorisés, reportez-vous à la section intitulée «[Voie d'accès au réseau public](#)» à la page 26.

### Pour ajouter une option de transfert à un numéro extérieur, effectuez les étapes suivantes :

- |                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Accès:<br>SORT      REPR <u>OK</u>    | <b>1</b> Appuyez sur <b>6 9 8 3</b> .<br>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br>Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Admin<br>BTE      RA <u>AUTRE</u>     | <b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u> .   |
| Admin<br>LDIFF <u>SS</u>              | <b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u> .  |
| Admin SS<br><u>ADMIN</u>              | <b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u> .   |
| Arbre SS:<br>REPR <u>OK</u>           | <b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de transfert, puis appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Arbre: x<br><u>MOD</u> SORT           | <b>6</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .   |
| Chemin no:<br>REPR      FIN <u>OK</u> | <b>7</b> Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur <u>OK</u> .<br>Par exemple, pour créer un nœud de transfert au deuxième niveau d'un arbre SS, entrez <b>1 1</b> . Le premier chiffre correspond au chemin du premier niveau de nœud de menu. Le second chiffre correspond au chemin dans lequel vous voulez créer le nœud de transfert. |

- |                        |
|------------------------|
| x                      |
| MENU INFO <u>AUTRE</u> |
- 8** Appuyez sur AUTRE.
- |                        |
|------------------------|
| x                      |
| <u>TRNSF</u> DÉP AUTRE |
- 9** Appuyez sur TRNSF.
- |                |
|----------------|
| Transfert      |
| <u>EXT</u> INT |
- 10** Appuyez sur EXT.
- |                  |
|------------------|
| Accès RTP: <19n> |
| MOD SUIV         |
- 11** Appuyez sur SUIV pour utiliser une ligne comme méthode d'accès au réseau  
ou  
appuyez sur MOD pour sélectionner une ligne au sein d'un groupe de lignes.  
Appuyez sur MOD de nouveau pour sélectionner un acheminement.
- |                |
|----------------|
| xxxx:          |
| REPR <u>OK</u> |
- 12** Entrez le numéro de la ligne ou du groupe de lignes, puis appuyez sur OK.  
Même si les groupes de lignes sont désignés par une lettre, comme A, B ou C, le système n'accepte que des chiffres, comme 1, 2 ou 3. Pour entrer un numéro de groupe de lignes, remplacez A par 1, B par 2, C par 3, etc.
- |                |
|----------------|
| Valider: x     |
| REPR <u>OK</u> |
- 13** Appuyez sur OK pour confirmer le numéro de ligne ou de groupe de lignes.
- |                |
|----------------|
| Tél:           |
| REPR <u>OK</u> |
- 14** Entrez un numéro de téléphone de destination de 30 chiffres au maximum, puis appuyez sur OK.
- |                 |
|-----------------|
| xxxxxxxx        |
| AJOUT <u>OK</u> |
- 15** Appuyez sur OK pour confirmer le numéro de téléphone de destination  
ou  
appuyez sur AJOUT pour ajouter des chiffres.  
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Ajout de caractères spéciaux à un numéro de transfert extérieur» à la page 89.
- |                    |
|--------------------|
| Chemin no:         |
| REPR FIN <u>OK</u> |
- 16** Appuyez sur FIN.
- |                       |
|-----------------------|
| Arbre: x              |
| <u>SAUV</u> IMPR SORT |
- 17** Appuyez sur SAUV.
- |                       |
|-----------------------|
| Sauv arbre no x       |
| <u>OUI</u> AUTRE SORT |
- 18** Appuyez sur OUI.
- |                  |
|------------------|
| Arbre sauvegardé |
|------------------|
- 19** Cet affichage apparaît brièvement.
- |          |
|----------|
| Admin SS |
| ADMIN    |
- 20** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Ajout de caractères spéciaux à un numéro de transfert extérieur

Les caractères spéciaux sont des pauses ou d'autres directives de composition que vous pouvez ajouter s'ils sont requis pour accéder au réseau ou à un numéro de destination.

Ajout de caractères spéciaux au numéro de destination	
Appuyez sur	Description
<u>2</u> ou <u>CHFR</u>	Permet de continuer l'ajout de chiffres au numéro de téléphone de destination.
<u>3</u> ou <u>PAUSE</u>	Permet d'insérer une pause (correspond à P sur l'afficheur). Une pause dure quatre secondes. Vous pouvez appuyer sur <u>PAUSE</u> de nouveau pour entrer une deuxième pause de quatre secondes.
<u>4</u>	Permet d'identifier la tonalité de manœuvre (configuration de type PBX). Ce caractère spécial correspond à D sur l'afficheur.
<u>5</u> ou <u>AUTRE #</u>	Permet d'insérer le caractère #.
<u>6</u> ou <u>AUTRE *</u>	Permet d'insérer le caractère *.
<u>AUTRE</u> puis sur <u>TONAL</u>	Permet d'identifier la tonalité de manœuvre (configuration de type PBX). Ce caractère spécial correspond à D sur l'afficheur.
<u>*</u>	Permet d'annuler et de recommencer.

## Ajout d'un nœud de mise en garde et recherche de personne

Un nœud de mise en garde et recherche de personne met un appel en garde et l'annonce dans une zone de recherche de personne, sur un système de recherche de personne par haut-parleur, ou les deux à la fois. La recherche de personne peut être répétée jusqu'à ce qu'une personne réponde à l'appel mis en garde. Les appels mis en garde qui n'ont pas obtenu de réponse après une recherche de personne sont retournés à l'arbre SS.

### Fonctionnement de la mise en garde avec recherche de personne

Les demandeurs qui accèdent à un nœud de mise en garde et recherche de personne entendent le guide parlé «Un instant, s'il vous plaît». Le demandeur ne peut pas interrompre le message guide en appuyant sur des chiffres du clavier.

Le traitement des appels varie selon la configuration de la fonction de mise en garde et recherche de personne. Si vous définissez un numéro de téléphone de transfert et sélectionnez l'option *Transfer Before Page* (transfert avant la recherche de personne), l'appel est acheminé au numéro de téléphone de transfert. Si l'appel n'obtient aucune réponse au numéro de transfert, le demandeur entend le guide parlé «Un instant, s'il vous plaît» et l'appel est mis en garde.

Le demandeur entend la tonalité de garde ou la musique de garde, selon la configuration du système. Le système CallPilot effectue la recherche de personne dans la zone de recherche de personne appropriée, sur un système de recherche de personne par haut-parleur, ou les deux à la fois. Si la fonction de recherche de personne est déjà utilisée pour un autre appel, le système CallPilot attend cinq secondes puis refait une nouvelle tentative. La tentative est répétée toutes les cinq secondes jusqu'à ce que le dispositif de recherche de personne soit libre, que le délai d'attente de mise en garde soit expiré ou que le demandeur mette fin à l'appel. Si l'appel n'a toujours pas obtenu de réponse, le système CallPilot reprend l'appel et fait entendre un message indiquant que la personne n'est pas disponible. L'appel est ensuite retourné à l'arbre SS.

Le dispositif de recherche de personne fait entendre le message guide de recherche de personne et le message de mise en garde, par exemple «Réparations, veuillez prendre la ligne 101». Le message de mise en garde est diffusé en guides parlés standard ou en chiffres personnalisés, si vous avez enregistré ceux-ci. Reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager* pour savoir comment enregistrer des chiffres personnalisés. Les appels mis en garde qui n'ont pas obtenu de réponse restent en attente pour une durée qui correspond à l'intervalle entre les essais défini dans les propriétés du nœud de mise en garde et recherche de personne. Le système refait ensuite une nouvelle tentative de recherche de personne. Une fois le délai d'attente de mise en garde expiré, CallPilot ne fait plus de tentatives de recherche de personne.

## Pour ajouter un nœud de mise en garde et recherche de personne

- |  |   |
|--|---|
| <pre>Accès: SORT  REPR  OK</pre>       | <p><b>1</b> Appuyez sur <u>0</u> <u>9</u> <u>8</u> <u>3</u> .<br/>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br/>Appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>Admin BTE  RA  AUTRE</pre>        | <p><b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</p>   |
| <pre>Admin LDIFF  SS</pre>             | <p><b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u>.</p>  |
| <pre>Admin SS ADMIN</pre>              | <p><b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u>.</p>   |
| <pre>Arbre SS: REPR  OK</pre>          | <p><b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de boîte vocale, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>Arbre: x MOD  IMPR  SORT</pre>    | <p><b>6</b> Appuyez sur <u>MOD</u>.</p>   |
| <pre>Chemin no: REPR  FIN  OK</pre>    | <p><b>7</b> Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur <u>OK</u>.<br/>Par exemple, pour créer un nœud de boîte vocale au deuxième niveau d'un arbre SS, entrez <u>1</u> <u>1</u> . Le premier chiffre correspond au chemin du premier niveau de nœud de menu. Le second chiffre correspond au chemin dans lequel vous voulez créer le nœud de boîte vocale.</p> |
| <pre>x MENU  INFO  AUTRE</pre>         | <p><b>8</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</p>   |
| <pre>x TRNSF  DÉP  AUTRE</pre>         | <p><b>9</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</p>   |
| <pre>x RECH  EFFAC</pre>               | <p><b>10</b> Appuyez sur <u>RECH</u>.</p>   |
| <pre>POSTE MOD  SUIV</pre>             | <p><b>11</b> Pour transférer l'appel à un poste, appuyez sur <u>MOD</u> et entrez le poste.<br/>Sinon, appuyez sur <u>SUIV</u>.<br/>Si l'appel n'obtient pas de réponse à ce poste, il est retourné à l'arbre SS et le système exécute la fonction de mise en garde et recherche de personne.</p>   |
| <pre>Xfr avant Page: N MOD  SUIV</pre> | <p><b>12</b> Sélectionnez <u>MOD</u> pour que l'appel fasse immédiatement l'objet d'une mise en garde et d'une recherche de personne<br/>ou<br/>sélectionnez <u>SUIV</u> pour que l'appel soit transféré avant de faire l'objet d'une mise en garde et d'une recherche de personne.</p>   |

Type rech:	
MOD	OK

**13** Sélectionnez le type de recherche à utiliser : POSTES (zone interne), HT-PRL (haut-parleur), ou LES DEUX. La valeur implicite est POSTES.

Zone:	
MOD	OK

**14** La zone de recherche implicite, 1, apparaît.  
Pour choisir une zone différente, appuyez sur MOD et sélectionnez la zone de recherche à utiliser : 2 3 4 5 6 ou Toutes.  
Si vous utilisez un système CallPilot avec un SCI compact, sélectionnez un numéro de 1 à 3 ou Toutes. Si, à l'étape précédente, vous avez sélectionné HT-PRL, cet affichage n'apparaît pas.

Essais:	
MOD	SUIV

**15** Le nombre d'essais implicite, 1, apparaît.  
Pour choisir un nombre d'essais différent, appuyez sur MOD et sélectionnez un nombre de 0 à 5, qui correspond au nombre de fois que le système tentera de faire une recherche dans la zone de recherche de personne.

Intervalle:	
MOD	OK

**16** L'intervalle implicite, 15 secondes, apparaît.  
Il s'agit du nombre de secondes à compter entre les tentatives de recherche de personne. L'intervalle entre les essais est calculé à partir du moment où la diffusion du message de recherche de personne prend fin.  
Pour indiquer un intervalle différent, appuyez sur MOD et entrez une valeur comprise entre 5 et 300 secondes.

Admin SS	
ADMIN	

**17** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Attribution d'un arbre SS à une table d'annonces

Pour que les appels d'arrivée puissent être acheminés à un arbre SS, vous devez attribuer des lignes à la tables d'annonces.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'attribution de lignes à la table d'annonces, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration de la prise d'appel](#)» à la page 61.

### Pour attribuer un arbre SS à une table d'annonces

- |   |   |
|---|---|
| <pre>Accès: SORT  REPR  OK</pre>          | <p><b>1</b> Appuyez sur <b>[*] 9 [8] 3</b>.<br/>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br/>Appuyez sur <b>OK</b>.</p>  |
| <pre>Admin BTE  RA  AUTRE</pre>           | <p><b>2</b> Appuyez sur <b>RA</b>.</p>  |
| <pre>Admin réc auto ANN  TABLE  LGN</pre> | <p><b>3</b> Appuyez sur <b>TABLE</b>.</p>   |
| <pre>Table annonces: REPR  OK</pre>       | <p><b>4</b> Entrez le numéro de la table d'annonces, puis appuyez sur <b>OK</b>.</p>  |
| <pre>Mess menu RA :0 MOD  OK</pre>        | <p><b>5</b> Appuyez sur <b>OK</b>.</p>  |
| <pre>Arbre SS matin: NON MOD  OK</pre>    | <p><b>6</b> Appuyez sur <b>SUIV</b> jusqu'à ce que l'affichage apparaisse.</p>  |
| <pre>Arbre SS matin: NON MOD  SUIV</pre>  | <p><b>7</b> Appuyez sur <b>MOD</b> pour attribuer un arbre SS à une table d'annonces pour la matinée<br/>ou<br/>appuyez sur <b>SUIV</b> si vous ne voulez pas attribuer un arbre SS et passez à l'étape 11.</p>                 |
| <pre>Arbre SS matin: DÉSACT</pre>         | <p><b>8</b> Entrez le numéro de l'arbre SS à attribuer à une table d'annonces pour la matinée.</p>  |
| <pre>Arbre activé</pre>                   | <p><b>9</b> Cet affichage apparaît brièvement.</p>  |
| <pre>Arbre SS matin: x MOD  SUIV</pre>    | <p><b>10</b> Appuyez sur <b>SUIV</b> pour attribuer des arbres SS à la table d'annonces pour la matinée, l'après-midi, la soirée et les heures de fermeture<br/>ou<br/>appuyez sur <b>[*]</b> pour mettre fin à la session.</p> |

## Vérification d'un arbre SS

Après avoir créé et attribué un arbre SS à une table d'annonces, vous devez vérifier l'arbre SS. Pour vérifier l'arbre, composez le numéro d'entreprise et vérifiez chaque nœud.

Vérifiez si :

- le nœud local permet d'acheminer l'appel à la destination voulue;
- chaque option de transfert achemine l'appel à la destination voulue;
- les messages guides fournissent les bons renseignements;
- les messages sont polis et faciles à comprendre.

## Désactivation d'un arbre SS

Avant d'apporter toute modification à un arbre SS, vous devez vous assurer que le service n'est pas perturbé par la suppression de renvois à l'arbre SS des tables d'annonces et de la table d'acheminement IDR.

### Pour désactiver un arbre

- |  |          |  |
|--|----------|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>          | <b>1</b> | Appuyez sur <b>9 8 3</b> .<br>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br>Appuyez sur <u>OK</u> .     |
| Admin<br>BTE <u>RA</u> AUTRE           | <b>2</b> | Appuyez sur <u>RA</u> .  |
| Admin réc auto<br>ANN <u>TABLE</u> LGN | <b>3</b> | Appuyez sur <u>TABLE</u> .   |
| Table annonces:<br>REPR <u>OK</u>      | <b>4</b> | Entrez le numéro de la table d'annonces, puis appuyez deux fois sur <u>OK</u> .  |
| Matinée:1<br>MOD ÉCOUTE <u>SUIV</u>    | <b>5</b> | Appuyez sur <u>SUIV</u> jusqu'à ce que l'afficheur indique :   |
| Arbre SS matin: x<br>MOD <u>SUIV</u>   | <b>6</b> | Appuyez sur <u>MOD</u> pour désactiver l'arbre SS de la matinée ou appuyez sur <u>SUIV</u> jusqu'à ce que l'arbre SS à désactiver s'affiche. |
| Arbre SS matin:<br>DÉSACT              | <b>7</b> | Appuyez sur <u>DÉSACT</u> .  |
| Arbre désactivé                        | <b>8</b> | Cet affichage apparaît brièvement.   |
|  | <b>9</b> | Pour mettre fin à la session, appuyez sur <b>☎</b> .   |

## Suppression d'un arbre SS

Il faut d'abord désactiver l'arbre SS avant de le supprimer. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la désactivation d'un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un arbre SS](#)» à la page 94.

### Pour supprimer un arbre

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <pre>Accès: SORT  REPR  OK</pre>   | <p><b>1</b> Appuyez sur <input type="button" value="6"/> <input type="button" value="9"/> <input type="button" value="8"/> <input type="button" value="3"/> .<br/>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br/>Appuyez sur <u>OK</u>.</p> |
| <pre>Admin BTE  RA  AUTRE</pre>    | <p><b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</p>  |
| <pre>Admin LDIFF  SS  AUTRE</pre>  | <p><b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u>.</p>   |
| <pre>Admin SS ADMIN</pre>          | <p><b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u>.</p>  |
| <pre>Arbre SS: REPR  OK</pre>      | <p><b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS à supprimer, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>Arbre! x MOD  SORT</pre>      | <p><b>6</b> Appuyez sur <input type="button" value="8"/> .</p>   |
| <pre>Suppr arbre x? OUI  NON</pre> | <p><b>7</b> Appuyez sur <u>OUI</u>.</p>  |
| <pre>Arbre supprimé</pre>          | <p><b>8</b> Cet affichage apparaît brièvement.</p>   |
| <pre>Admin SS ADMIN</pre>          | <p><b>9</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="9"/> .</p>   |

## Modification d'un message d'un arbre SS

Suivez cette procédure pour modifier le message enregistré pour un nœud de menu ou un nœud d'information.

- |  |  |
|--|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>            | <b>1</b> Appuyez sur <input type="button" value="6"/> <input type="button" value="9"/> <input type="button" value="8"/> <input type="button" value="3"/> .<br>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br>Appuyez sur <u>OK</u> . |
| Admin<br>BTE RA <u>AUTRE</u>             | <b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u> .  |
| Admin<br>LDIFF <u>SS</u>                 | <b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u> .   |
| Admin SS<br><u>ADMIN</u>                 | <b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u> .  |
| Arbre SS:<br>REPR <u>OK</u>              | <b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS à modifier, puis appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Arbre: x<br><u>MOD</u> IMPR SORT         | <b>6</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .  |
| Chemin no:<br>REPR FIN <u>OK</u>         | <b>7</b> Entrez le code de chemin d'accès du nœud à modifier, puis appuyez sur <u>OK</u> .   |
| x<br>MOD <u>EFF</u> <u>OK</u> xxxxx      | <b>8</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .  |
| Enreg princ?<br>ENR ÉCOUTE SUIV          | <b>9</b> Décrochez le combiné, puis appuyez sur <u>ENR</u> . N'utilisez pas le mode Mains libres.<br>Enregistrez le menu dans la langue principale après la tonalité.  |
| Enr guide princ:<br>REPR <u>OK</u>       | <b>10</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour mettre fin à l'enregistrement.  |
| Valider guide?<br>REPR ÉCOUTE <u>OK</u>  | <b>11</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour valider l'enregistrement.   |
| Enreg sec?<br>OUI NON                    | <b>12</b> Appuyez sur <u>NON</u> si vous ne voulez pas enregistrer le message dans une autre langue<br>ou<br>appuyez sur <u>OUI</u> pour enregistrer le message dans une autre langue.   |
| Chemin no:<br>REPR FIN <u>OK</u>         | <b>13</b> Appuyez sur <u>FIN</u> .   |
| Arbre: x<br><u>SAUV</u> IMPR SORT        | <b>14</b> Appuyez sur <u>SAUV</u> .  |
| Sauv arbre no x<br><u>OUI</u> AUTRE SORT | <b>15</b> Appuyez sur <u>OUI</u> .   |
| Arbre sauvegardé                         | <b>16</b> Cet affichage apparaît brièvement.   |
| Admin SS<br>ADMIN                        | <b>17</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="⏏"/> .   |

## Modification d'un nœud de boîte vocale

**Pour modifier un nœud de boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :**

- |   |  |
|---|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>                   | <p><b>1</b> Appuyez sur <input type="button" value="0"/> <input type="button" value="9"/> <input type="button" value="8"/> <input type="button" value="3"/> .<br/>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br/>Appuyez sur <u>OK</u>.</p> |
| Admin<br>BTE RA <u>AUTRE</u>                    | <p><b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</p>  |
| Admin<br>LDIFF <u>SS</u>                        | <p><b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u>.</p>   |
| Admin SS<br><u>ADMIN</u>                        | <p><b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u>.</p>  |
| Arbre SS:<br>REPR <u>OK</u>                     | <p><b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS à modifier, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>   |
| Arbre: x<br><u>MOD</u> SORT                     | <p><b>6</b> Appuyez sur <u>MOD</u>.</p>  |
| Chemin no:<br>REPR <u>FIN</u> <u>OK</u>         | <p><b>7</b> Entrez le code de chemin d'accès du nœud à modifier, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>   |
| x<br><u>MOD</u> EFF <u>DÉP</u><br>OK            | <p><b>8</b> Appuyez sur <u>MOD</u>.</p>  |
| Bte voc: xx<br><u>MOD</u> SUIV                  | <p><b>9</b> Appuyez sur <u>MOD</u>.</p>  |
| Bte voc:<br>RÉPRT <u>SORT</u>                   | <p><b>10</b> Entrez le nouveau numéro de boîte vocale.<br/>Assurez-vous que la boîte vocale est initialisée avant de l'attribuer à un arbre SS.</p>  |
| Dest: <xxxx><br><u>MOD</u> <u>OK</u>            | <p><b>11</b> Appuyez sur <u>OK</u> pour accepter la destination attribuée ou appuyez sur <u>MOD</u> pour attribuer une nouvelle destination.</p>   |
| Chemin no:<br>REPR <u>FIN</u> <u>OK</u>         | <p><b>12</b> Appuyez sur <u>FIN</u>.</p>   |
| Arbre: x<br><u>SAUV</u> IMPR <u>SORT</u>        | <p><b>13</b> Appuyez sur <u>SAUV</u>.</p>  |
| Sauv arbre no x<br><u>OUI</u> AUTRE <u>SORT</u> | <p><b>14</b> Appuyez sur <u>OUI</u>.</p>   |
| Arbre sauvegardé                                | <p><b>15</b> Cet affichage apparaît brièvement.</p>  |
| Admin SS<br><u>ADMIN</u>                        | <p><b>16</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="button" value="END"/> .</p>  |

## Modification d'une destination

Vous pouvez attribuer les destinations aux nœuds de boîte vocale et d'information. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les destinations, reportez-vous à la section intitulée «[Destinations](#)» à la page 73.

### Pour modifier la destination

- |                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u>      | <b>1</b> Appuyez sur <u>0</u> <u>9</u> <u>8</u> <u>3</u> .<br>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br>Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Admin<br><u>BTE</u> RA AUTRE       | <b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u> .  |
| Admin<br>LDIFF <u>SS</u>           | <b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u> .   |
| Admin SS<br><u>ADMIN</u>           | <b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u> .  |
| Arbre SS:<br>REPR <u>OK</u>        | <b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS à modifier.<br>Appuyez sur <u>OK</u> .   |
| Arbre: x<br><u>MOD</u> SORT        | <b>6</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .  |
| Chemin no:<br>REPR FIN <u>OK</u>   | <b>7</b> Entrez le code de chemin d'accès du nœud à modifier, puis appuyez sur <u>OK</u> .   |
| x<br><u>MOD</u> EFF <u>OK</u> xxx  | <b>8</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .<br>L'afficheur indique <b>Info</b> si vous modifiez un nœud d'information.   |
| Bte voc: xx<br>MOD <u>SUIV</u>     | <b>9</b> Appuyez sur <u>SUIV</u> .   |
| Dest: xxxx<br>MOD <u>OK</u>        | <b>10</b> Appuyez sur <u>MOD</u> .   |
| Pt enchaînement?<br>PRÉC PRINC LIB | <b>11</b> Modifiez la destination.<br>Appuyez sur <u>PRÉC</u> pour permettre au demandeur de retourner au menu précédent<br>ou<br>appuyez sur <u>PRINC</u> pour ramener le demandeur au nœud local<br>ou<br>appuyez sur <u>LIB</u> pour libérer l'appel. |
| Dest: xxxx<br>MOD <u>OK</u>        | <b>12</b> Appuyez sur <u>OK</u> .  |
| Chemin no:<br>REPR FIN <u>OK</u>   | <b>13</b> Appuyez sur <u>FIN</u> .   |
| Arbre: x<br><u>SAUV</u> SORT       | <b>14</b> Appuyez sur <u>SAUV</u> .  |

- |                                   |
|-----------------------------------|
| Sauv arbre no x<br>OUI AUTRE SORT |
|-----------------------------------|
- 15** Appuyez sur OUI.
- |                  |
|------------------|
| Arbre sauvegardé |
|------------------|
- 16** Cet affichage apparaît brièvement.
- |                   |
|-------------------|
| Admin SS<br>ADMIN |
|-------------------|
- 17** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Modification d'un nœud de transfert

### Pour modifier un nœud de transfert

- |                        |
|------------------------|
| Accès:<br>SORT REPR OK |
|------------------------|
- 1** Appuyez sur    .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.
- |                       |
|-----------------------|
| Admin<br>BTE RA AUTRE |
|-----------------------|
- 2** Appuyez sur AUTRE.
- |                   |
|-------------------|
| Admin<br>LDIFF SS |
|-------------------|
- 3** Appuyez sur SS.
- |                   |
|-------------------|
| Admin SS<br>ADMIN |
|-------------------|
- 4** Appuyez sur ADMIN.
- |                      |
|----------------------|
| Arbre SS:<br>REPR OK |
|----------------------|
- 5** Entrez le numéro de l'arbre SS à modifier.  
Appuyez sur OK.
- |                      |
|----------------------|
| Arbre: x<br>MOD SORT |
|----------------------|
- 6** Appuyez sur MOD.
- |                           |
|---------------------------|
| Chemin no:<br>REPR FIN OK |
|---------------------------|
- 7** Entrez le code de chemin d'accès du nœud à modifier, puis appuyez sur OK.
- |                       |
|-----------------------|
| x<br>MOD EFF Trnsf OK |
|-----------------------|
- 8** Appuyez sur MOD.
- |                      |
|----------------------|
| Pste: xx<br>MOD SUIV |
|----------------------|
- 9** Appuyez sur MOD.
- |                      |
|----------------------|
| Transfert<br>EXT INT |
|----------------------|
- 10** Appuyez sur INT si vous modifiez un poste intérieur ou appuyez sur EXT si vous modifiez un poste extérieur.
- |                   |
|-------------------|
| Pste:<br>MOD SUIV |
|-------------------|
- 11** Entrez le nouveau numéro de poste auquel vous voulez transférer vos appels, puis appuyez sur SUIV.
- |                           |
|---------------------------|
| Chemin no:<br>REPR FIN OK |
|---------------------------|
- 12** Appuyez sur FIN.
- |                       |
|-----------------------|
| Arbre: x<br>SAUV SORT |
|-----------------------|
- 13** Appuyez sur SAUV.

Sauv arbre no x OUI AUTRE SORT
-----------------------------------

14 Appuyez sur OUI.

Arbre sauvegardé
------------------

15 Cet affichage apparaît brièvement.

Admin SS ADMIN
-------------------

16 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Modification d'un nœud de mise en garde et recherche de personne

### Pour modifier un nœud de mise en garde et recherche de personne

Accès: SORT REPR <u>OK</u>
-------------------------------

1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Admin BTE RA AUTRE
-----------------------

2 Appuyez sur AUTRE.

Admin LDIFF <u>SS</u>
--------------------------

3 Appuyez sur SS.

Admin SS <u>ADMIN</u>
--------------------------

4 Appuyez sur ADMIN.

Arbre SS: REPR <u>OK</u>
-----------------------------

5 Entrez le numéro de l'arbre SS à modifier.  
Appuyez sur OK.

Arbre: x <u>MOD</u> SORT
-----------------------------

6 Appuyez sur MOD.

Chemin no: REPR FIN <u>OK</u>
----------------------------------

7 Entrez le code de chemin d'accès du nœud à modifier, puis appuyez sur OK.

x MOD EFF <u>Rech</u> <u>OK</u>
---------------------------------------

8 Appuyez sur MOD.

POSTE MOD <u>SUIV</u>
--------------------------

9 Si vous souhaitez transférer l'appel à un poste avant d'effectuer la mise en garde et la recherche de personne, appuyez sur MOD et entrez le poste.  
Sinon, appuyez sur SUIV.  
Si l'appel n'obtient pas de réponse à ce poste, il est retourné à l'arbre SS et le système exécute la fonction de mise en garde et recherche de personne.

- |                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| Xfr avant Page: N<br>MOD SUIV     | <b>10</b> Sélectionnez <u>MOD</u> pour que l'appel fasse immédiatement l'objet d'une mise en garde et d'une recherche de personne ou sélectionnez <u>SUIV</u> pour que l'appel soit transféré avant de faire l'objet d'une mise en garde et d'une recherche de personne.   |
| Type récepteur:<br>MOD OK         | <b>11</b> Sélectionnez le type de recherche à utiliser : <u>POSTES</u> (zone interne), <u>HT-PRL</u> (haut-parleur), ou <u>LES DEUX</u> . La valeur implicite est <u>POSTES</u> .  |
| Zone:<br>MOD OK                   | <b>12</b> La zone de recherche implicite, 1, apparaît.<br>Pour choisir une zone différente, appuyez sur <u>MOD</u> et sélectionnez la zone de recherche à utiliser : 2 3 4 5 6 ou Toutes.<br>Si vous utilisez un système CallPilot avec un SCI compact, sélectionnez un numéro de 1 à 3 ou Toutes. Si, à l'étape précédente, vous avez sélectionné <u>HT-PRL</u> , cet affichage n'apparaît pas.         |
| Essais:<br>MOD SUIV               | <b>13</b> Le nombre d'essais implicite, 1, apparaît.<br>Pour choisir un nombre d'essais différent, appuyez sur <u>MOD</u> et sélectionnez un nombre de 0 à 5, qui correspond au nombre de fois que le système tentera de faire une recherche dans la zone de recherche de personne.  |
| Intervalle:<br>MOD OK             | <b>14</b> L'intervalle implicite, 15 secondes, apparaît.<br>Il s'agit du nombre de secondes à compter entre les tentatives de recherche de personne. L'intervalle entre les essais est calculé à partir du moment où la diffusion du message de recherche de personne prend fin.<br>Pour indiquer un intervalle différent, appuyez sur <u>MOD</u> et entrez une valeur comprise entre 5 et 300 secondes. |
| Enre9 princ?<br>ENR ÉCOUTE SUIV   | <b>15</b> Appuyez sur <u>ENR</u> pour enregistrer vos messages principaux. Ces messages sont diffusés dans la zone de recherche de personne ou sur le système de recherche de personne par haut-parleur, suivis du message de mise en garde. Si vous avez enregistré des chiffres personnalisés, l'ensemble du message guide sera annoncé avec votre voix.   |
| Chemin no:<br>REPR FIN OK         | <b>16</b> Appuyez sur <u>FIN</u> .   |
| Arbre: x<br>SAUV SORT             | <b>17</b> Appuyez sur <u>SAUV</u> .  |
| Sauv arbre no x<br>OUI AUTRE SORT | <b>18</b> Appuyez sur <u>OUI</u> .   |
| Arbre sauvegardé                  | <b>19</b> Cet affichage apparaît brièvement.   |
| Admin SS<br>ADMIN                 | <b>20</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .  |

## Suppression d'un chemin d'accès

Si vous supprimez un chemin d'accès, vous éliminez du même coup tous les messages, guides et options qui y sont rattachés. Il est impossible de récupérer un chemin d'accès une fois supprimé.

### Pour supprimer un chemin d'accès

- |   |  |
|---|--|
| <pre>Accès: SORT  REPR  OK</pre>            | <p><b>1</b> Appuyez sur <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="3"/> .<br/>Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.<br/>Appuyez sur <u>OK</u>.</p> |
| <pre>Admin BTE  RA  AUTRE</pre>             | <p><b>2</b> Appuyez sur <u>AUTRE</u>.</p>  |
| <pre>Admin LDIFF  SS</pre>                  | <p><b>3</b> Appuyez sur <u>SS</u>.</p>   |
| <pre>Admin SS ADMIN</pre>                   | <p><b>4</b> Appuyez sur <u>ADMIN</u>.</p>  |
| <pre>Arbre SS: REPR  OK</pre>               | <p><b>5</b> Entrez le numéro de l'arbre SS à modifier.<br/>Appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>Arbre: x MOD  SORT</pre>               | <p><b>6</b> Appuyez sur <u>MOD</u>.</p>  |
| <pre>Chemin no: REPR  FIN  OK</pre>         | <p><b>7</b> Entrez le code du chemin d'accès à supprimer, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>x          xxx MOD  EFF  OK</pre>      | <p><b>8</b> Appuyez sur <u>EFF</u>.</p>  |
| <pre>Éliminer chemin? OUI  NON</pre>        | <p><b>9</b> Appuyez sur <u>OUI</u>.</p>  |
| <pre>Chemin éliminé</pre>                   | <p><b>10</b> Cet affichage apparaît brièvement.</p>  |
| <pre>Chemin no: REPR  FIN  OK</pre>         | <p><b>11</b> Appuyez sur <u>FIN</u>.</p>   |
| <pre>Arbre: x SAUV  SORT</pre>              | <p><b>12</b> Appuyez sur <u>SAUV</u>.</p>  |
| <pre>Sauv arbre no x OUI  AUTRE  SORT</pre> | <p><b>13</b> Appuyez sur <u>OUI</u>.</p>   |
| <pre>Arbre sauvegardé</pre>                 | <p><b>14</b> Cet affichage apparaît brièvement.</p>  |
| <pre>Admin SS ADMIN</pre>                   | <p><b>15</b> Pour mettre fin à la session, appuyez sur <input type="text" value="☎"/> .</p>  |

## Chapitre 8

# Messages à diffusion générale et messages d'information

## Messages à diffusion générale

Vous pouvez envoyer des messages à diffusion générale si vous devez envoyer un message à toutes les boîtes vocales initialisées de votre système téléphonique. Les messages à diffusion générale sont diffusés à toutes les boîtes vocales initialisées à l'aide de l'application CallPilot. Les messages à diffusion générale peuvent servir à annoncer les réunions, les événements spéciaux de l'entreprise et les rappels. Ce type de message élimine la répétition du processus d'enregistrement et d'envoi d'un même message. Vous pouvez modifier l'adresse du message à diffusion générale.

En tant que coordinateur de système, vous êtes la seule personne autorisée à envoyer des messages à diffusion générale.

Pour envoyer un message à diffusion générale, vous devez connaître l'adresse de ce message.

- Si vous utilisez l'interface CallPilot, l'adresse implicite du message à diffusion générale est **9 0 0**.
- Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, l'adresse implicite du message à diffusion générale est **9**.



**Nota :** Les messages à diffusion générale ne sont pas envoyés aux boîtes vocales information ou aux boîtes de réception.

Pour envoyer un message à diffusion générale, vous devez suivre les étapes correspondant au type d'interface utilisé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la vérification de l'interface utilisée, reportez-vous au *Guide de référence de l'application CallPilot*.

### Pour enregistrer et envoyer un message à diffusion générale – Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Appuyez sur **9 8 1**.  
Si vous enregistrez un message à diffusion générale à partir d'un poste doté d'une boîte vocale, appuyez sur **AUTRE**.
- 2 Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.
- 3 Entrez l'adresse du message à diffusion générale.  
**9** représente l'adresse implicite du message à diffusion générale.
- 4 Après la tonalité, enregistrez votre message à diffusion générale. Appuyez sur **OK** pour mettre fin à l'enregistrement.

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

```
0 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR  ADMIN
```

```
Enreg message:
REPR  PAUSE  OK
```

Valider enreg?  
REPR ÉCOUTE OK

- 5 Pour écouter votre message avant de l'envoyer, appuyez sur **ÉCOUTE**  
ou  
pour valider votre enregistrement, appuyez sur **OK**  
ou  
appuyez sur **REPR** pour enregistrer le message de nouveau.  
Votre message est déposé dans toutes les boîtes vocales initialisées  
ou  
appuyez sur  ou sur **\*** pour annuler l'envoi du message à diffusion générale.
- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Pour enregistrer et envoyer un message à diffusion générale – CallPilot

Bte voc:  
REPR **OK**

MP:  
REPR **OK**

À:  
NOM SPEC FIN

VIDE  
**ENR**

Enregistrement...  
RÉENR **OK**

- 1 Appuyez sur  **9** **8** **1**.
- 2 Entrez le numéro de la boîte vocale du coordinateur de système, appuyez sur **OK** ou sur **#**.
- 3 Entrez le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, appuyez sur **OK** ou sur **#**.  
Un sommaire des paramètres de configuration des boîtes vocales est présenté.
- 4 Appuyez sur **COMP** ou **7** **5** pour accéder à l'option de composition de messages.
- 5 Entrez l'adresse du message à diffusion générale, puis appuyez sur **OK** ou sur **#**.  
**9** **0** **0** représente l'adresse implicite du message à diffusion générale.  
L'adresse du message à diffusion générale change si vous modifiez le chiffre initial d'une liste de diffusion.
- 6 Appuyez sur **ENR** ou **5** et enregistrez votre message à diffusion générale après la tonalité.
- 7 Appuyez sur **OK** ou sur **#** pour mettre fin à l'enregistrement ou  
appuyez sur **RÉENR** pour effacer le message à diffusion générale et l'enregistrer de nouveau.

Enre9. arrêté ÉCOUTE SUPPR ENV
-----------------------------------

- 8** Appuyez sur ÉCOUTE ou sur **2** pour écouter le message  
ou  
appuyez sur ENV ou sur **7** **9** pour envoyer le message à  
diffusion générale  
ou  
appuyez sur SUPPR ou **7** **6** pour effacer le message à diffusion  
générale et l'enregistrer de nouveau.
- 9** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Messages de boîte vocale information

Votre entreprise ou vos services peuvent utiliser les boîtes vocales information pour diffuser des messages et des annonces aux demandeurs. La personne responsable de la boîte vocale information peut enregistrer et mettre à jour le message de la boîte vocale information.

Les messages de boîte vocale information peuvent servir à :

- annoncer des soldes;
- fournir des listes de produits;
- annoncer des événements spéciaux.

Facilitez l'accès aux messages de boîte vocale information des demandeurs en mentionnant la boîte vocale information à la Réception automatique ou en demandant au téléphoniste d'acheminer les requêtes à la boîte vocale information.

Les boîtes vocales information n'acceptent pas les messages des demandeurs. Après que les demandeurs ont entendu le message de boîte vocale information, la communication est automatiquement rompue.

## Enregistrement d'un message de boîte vocale information

Avant d'enregistrer un message de boîte vocale information, vous devez préparer le contenu du message. En préparant le message, assurez-vous d'inclure les heures et les dates importantes.

Par exemple : *«Le studio de danse La Farandole a le plaisir de vous inviter à son festival annuel de danse. Le spectacle commence à 20 heures, le 1<sup>er</sup> juillet. Les enfants dansent dans la salle Opéra. Les danses folkloriques ont lieu dans la salle Russe. Le ballet classique se donne dans la salle des Cygnes. Le ballet jazz se donne dans la salle Montréal. Le studio et les salles se trouvent au 222, rue Entrechat.»*

Rédigez le message et exercez-vous à le lire à voix haute. Une fois que vous êtes sûr d'avoir tout inclus, enregistrez le message. Si vous utilisez un système téléphonique muni du choix de langue, vous devez enregistrer le message dans les deux langues.

Un message de boîte vocale information peut être une annonce principale ou secondaire. Suivez la procédure [«Enregistrement d'un message de boîte vocale information»](#) à la page 107 pour enregistrer un message de boîte vocale information.

Les messages enregistrés doivent durer plus de trois secondes. Une temporisation du système se produit après un silence de cinq secondes.

## Enregistrement d'un message de boîte vocale information

Pour enregistrer un message de boîte vocale information, vous devez suivre les étapes correspondant au type d'interface utilisé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la vérification de l'interface utilisée, reportez-vous au *Guide de référence de l'application CallPilot*.

### Pour enregistrer un message de boîte vocale information

- 1 Appuyez sur     .  
Pour accéder à votre boîte vocale information, suivez les directives des guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur. N'entrez ni le numéro ni le mot de passe de votre boîte vocale. Entrez plutôt le numéro et le mot de passe de la boîte vocale information.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, procédez comme suit :
  - Appuyez sur   pour accéder au menu Options des annonces.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, procédez comme suit :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur  .
- Appuyez sur **ANN** ou sur  .
- Passez à l'étape 3.

Options annonce
ENR SÉLECT RAUT

Options annonce
ENR SÉLECT RAUT

Enre9?
OUI NON SORT

Enre9 annonce:
REPR <input type="button" value="OK"/>

Valider annonce?
REPR ÉCOUTE <input type="button" value="OK"/>

- 3 Appuyez sur **ENR** ou sur  .
- 4 Appuyez sur **PRINC** ou sur  pour enregistrer le message principal de boîte vocale information  
ou  
appuyez sur **SEC** ou sur  pour enregistrer le message secondaire de boîte vocale information.
- 5 Appuyez sur **OUI** ou  et enregistrez votre message après la tonalité.
- 6 Appuyez sur **OK** ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement.
- 7 Appuyez sur **OK** ou sur  pour valider l'enregistrement  
ou  
appuyez sur **ÉCOUTE** ou sur  pour écouter l'annonce  
ou  
appuyez sur **REPR** ou sur  pour enregistrer l'annonce de nouveau.
- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .



## Chapitre 9

# Opérations de l'application CallPilot

Vous devez réinitialiser le système CallPilot si vous :

- changez de type de poste;
- modifiez le nombre de chiffres du numéro de poste.

## À propos de la réinitialisation du système CallPilot



### Avertissement :

Lorsque le système CallPilot est réinitialisé, toutes les annonces de l'entreprise, les tables d'annonces et les données sur les boîtes vocales, y compris les messages, sont supprimées. Vous devez initialiser le système CallPilot immédiatement après avoir remis le système en marche.

## Pour réinitialiser le système CallPilot

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

Si vous réinitialisez le système CallPilot avant d'avoir effectué la configuration initiale, vous devez entrer le mot de passe implicite 0000.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

- 2 Appuyez sur  .  
Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

MP:		
REPR		OK

- 3 Entrez          (Reinstall)  
puis appuyez sur OK.

Afin de maintenir la sécurité de votre système, ne divulguez pas ce mot de passe.

Remettre à 0?	
OUI	NON

- 4 Appuyez sur OUI.

Remise à zéro...
------------------

- 5 Pendant la réinitialisation du système CallPilot, l'afficheur indique :  
**Remise à zéro...**

- 6 Après le réamorçage du système, la date et l'heure apparaissent à l'afficheur.  
Le réamorçage du système CallPilot nécessite environ trois minutes.

## Initialisation du système CallPilot

Vous devez initialiser le système CallPilot immédiatement après avoir remis le système en marche.

### Pour initialiser le système CallPilot

- 1 Appuyez sur **6 9 8 3**.
- 2 Entrez **2 6 6 3 4 4** (Config), puis appuyez sur **OK**.
 

Accès:
SORT REPR <b>OK</b>
- 3 Appuyez sur **SUIV**.
 

App: Messagerie vocale
MOD <b>SUIV</b>
- 4 Appuyez sur **OUI** ou sur **NON**.  
Si vous ne sélectionnez pas le fonctionnement bilingue, l'étape 5 n'est pas affichée.
 

Bilingue?
OUI NON
- 5 Sélectionnez la langue principale.
 

Langue princ?
ANG FR
- 6 Appuyez sur **MOD** pour passer de O à N et vice versa. Sélectionnez O pour activer les listes de diffusion.
 

Listes diff? O
MOD <b>SUIV</b>
- 7 Appuyez sur **SUIV**.  
Si vous n'activez pas les listes de diffusion, l'étape 11 n'est pas affichée et vous devez alors passer à l'étape 12.
 

Listes diff? O
MOD <b>SUIV</b>
- 8 Le chiffre initial implicite d'une liste de diffusion est 9. Appuyez sur **MOD** si vous souhaitez entrer un nouveau chiffre initial de liste de diffusion ou appuyez sur **SUIV**.
 

Chiffre initial: 9
MOD <b>SUIV</b>
- 9 Si vous souhaitez modifier l'interface principale, appuyez sur **MOD** ou appuyez sur **SUIV**.
 

IU principale: xxx
MOD <b>SUIV</b>
- 10 Appuyez sur **SUIV**.
 

IU principale: CP
MOD <b>SUIV</b>
- 11 Appuyez sur **MOD** pour passer de la Messagerie vocale Norstar à l'application CallPilot, puis appuyez sur **SUIV**.
 

IU principale: NUM
MOD <b>SUIV</b>
- 12 Appuyez sur **OK**.
 

Config système
REPR <b>OK</b>
- 13 L'afficheur indique **Config en cours...**  
L'initialisation prend environ trois secondes.
 

Config en cours
-----------------

- |              |
|--------------|
| Système prêt |
|--------------|
- |                |
|----------------|
| Sortie système |
|----------------|
- 14** Lorsque le système est initialisé, l'afficheur indique :  
**Système prêt**  
 et  
**Sortie système**  
 puis la date et l'heure apparaissent à l'afficheur.

## Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système

Vous pouvez remettre le mot de passe du coordinateur de système à sa valeur implicite si vous l'oubliez. Il s'agit du mot de passe que vous entrez pour effectuer des tâches de gestion. Le mot de passe implicite est 0000. Une fois le mot de passe du coordinateur de système remis à sa valeur implicite, vous devez ouvrir une session et modifier le mot de passe immédiatement pour éviter une atteinte à la sécurité.

### Pour remettre le mot de passe du coordinateur de système à la valeur implicite, effectuez les étapes suivantes :

- 1** Appuyez sur    .
  

Pste: xxxx	SUIV
------------	------

- 2** Appuyez sur .
  

MP: REPR	OK
-------------	----

- 3** Appuyez sur            (resetsmpswd) et appuyez sur OK ou sur .
  

Changer MP:	
<u>OUI</u>	NON

- 4** Appuyez sur OUI ou sur .

## Paramètres réception

Grâce aux paramètres réception, vous pouvez :

- régler l'état de la réception à Activé ou Désactivé;
- modifier le mot de passe de la réception;
- remettre le mot de passe de la réception à sa valeur initiale;
- régler le paramètre d'état de l'entreprise;
- attribuer l'option de prise d'appel système de l'application CallPilot;
- modifier le paramètre d'état de la Réception automatique.

### Réglage de l'état de la réception

Si le réceptionniste ou le téléphoniste de votre entreprise est en mesure de prendre les appels d'arrivée, l'état de la réception doit être réglé à Oui. Par contre, lorsque le réceptionniste ou le téléphoniste désigné prend une pause, part déjeuner ou part à la fin de la journée, l'état de la réception doit être réglé à Non.

Si l'état de la réception est réglé à Non, le système informe le demandeur qui veut joindre le téléphoniste que celui-ci n'est pas disponible, puis il transfère l'appel à la Réception automatique et le demandeur peut alors composer un autre numéro ou laisser un message.

### Pour régler l'état de la réception, effectuez les étapes suivantes :

1 Appuyez sur  9 8 2.

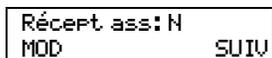


2 Entrez le mot de passe implicite de la réception

        (Operator),

puis appuyez sur OK.

Pour modifier le mot de passe de la réception, reportez-vous à la section intitulée [«Modification du mot de passe de la réception»](#) à la page 113.



3 Appuyez sur MOD pour sélectionner O ou N.

4 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Modification du mot de passe de la réception

Vous pouvez modifier le mot de passe de la réception en tout temps. Il doit comprendre entre quatre et huit chiffres, et ne peut pas commencer par un zéro.

### Pour modifier le mot de passe de la réception, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Appuyez sur    .
  
- 2 Entrez le mot de passe de la réception ou le mot de passe implicite de la réception         (Operator), puis appuyez sur OK.
 

MP:  
REPR OK
  
- 3 Appuyez sur .
 

Récept ass: N  
MOD SUIV
  
- 4 Entrez le nouveau mot de passe de la réception (entre 4 et 8 chiffres), puis appuyez sur OK.
 

MP:  
REPR OK
  
- 5 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .
  
- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .
 

Récept ass: N  
MOD SUIV

## Remise du mot de passe de la réception à la valeur implicite

Vous pouvez remettre le mot de passe de la réception à sa valeur implicite si vous l'oubliez. La remise à la valeur implicite du mot de passe de la réception, rétablit la valeur implicite du mot de passe de la réception, soit         (Operator).

- 1 Appuyez sur    .
  
- 2 Appuyez sur .
 

Pste: xxxx SUIV
  
- 3 Entrez              (Resetoperpswd) et appuyez sur OK ou sur .
 

MP:  
REPR OK
  
- 4 Appuyez sur OUI ou sur .
 

Changer MP:  
OUI NON

## Modification du poste de réception implicite

Lorsqu'une personne demande de parler au téléphoniste ou au réceptionniste de votre entreprise, l'application CallPilot transfère sa demande au poste de la réception. Vous pouvez changer le numéro d'appel du réceptionniste ou du téléphoniste désigné. Les demandeurs peuvent demander à parler au réceptionniste de l'entreprise ou au téléphoniste désigné lorsque la Réception automatique propose cette option et que l'état de la réception est réglé à Oui.

### Pour modifier le numéro implicite du poste de la réception, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur OK.  

MP:	REPR	OK
-----	------	----
- 3 Appuyez sur SUIV jusqu'à ce que vous obteniez l'affichage à l'étape 4.  

Récept ass: 0	
MOD	SUIV
- 4 Appuyez sur MOD.  

Réc: xxx	
MOD	OK
- 5 Entrez le numéro de poste de la réception.  

Pste:	
REPR	SORT
- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

Tout demandeur voulant obtenir la réception est transféré au nouveau numéro de poste. Si le téléphoniste ne répond pas, l'appel est transféré à la boîte réception.

## Paramètre de l'état de l'entreprise

Le paramètre de l'état de l'entreprise a priorité sur les heures de matinée, d'après-midi et de soirée programmées dans les tables d'annonces.

Si l'état de l'entreprise est réglé à Oui, les annonces sont diffusées selon les heures programmées dans les tables. Ainsi, les annonces de matinée, d'après-midi et de soirée sont diffusées automatiquement en fonction des heures d'activation définies dans les tables d'annonces.

Lorsque le réceptionniste règle le paramètre de l'entreprise à Non à la fin de la journée ou à la fin de la semaine, l'annonce des heures de fermeture est diffusée jusqu'à ce que le réceptionniste règle l'état de l'entreprise à Oui.

Le réceptionniste ou le téléphoniste désigné doit régler l'état de l'entreprise à Oui dès que votre entreprise ouvre ses portes. À la fin de la journée, l'état de l'entreprise doit être remis à Non.

## Pour régler le paramètre d'état de l'entreprise, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Appuyez sur  9] 8] 2] .
- 2 Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur OK.
- 3 Appuyez sur SUIV.
- 4 Appuyez sur MOD pour passer de O à N et vice versa.
- 5 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

MP:	
REPR	OK

Récept. ass: 0	
MOD	SUIV

Ouvert: N	
MOD	SUIV

## Modification des annonces ou de l'état de l'entreprise à partir d'un poste distant

Vous pouvez modifier une annonce ou l'état de l'entreprise à l'aide du clavier d'un poste téléphonique à fréquences vocales extérieur. La télégestion doit se faire à partir de la boîte vocale du coordinateur de système. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la télégestion, reportez-vous au *Guide de référence de l'application CallPilot*.

## Configuration de la prise d'appel système

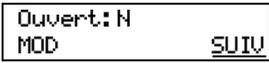
L'application CallPilot peut prendre en charge toutes les lignes du central comprises dans la configuration des lignes. Vous pouvez décider si l'application CallPilot prend en charge les lignes de l'entreprise ou non. Lorsque la prise d'appel système est activée, l'application CallPilot prend tous les appels d'arrivée et diffuse aux demandeurs le menu Annonce de l'entreprise et Réception automatique. Lorsque la prise d'appel système est désactivée, l'application CallPilot ne répond pas aux appels d'arrivée. Le téléphoniste doit répondre aux appels d'arrivée et les acheminer.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de lignes, reportez-vous à la section intitulée [«Configuration de la prise d'appel»](#) à la page 61.

## Pour attribuer la prise d'appel système, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur OK.  

- 3 Appuyez sur SUIV.  

- 4 Appuyez sur SUIV.  

- 5 Appuyez sur MOD.  
Si vous réglez l'état sur N, l'afficheur indique Désactivation en cours...  
Si vous réglez l'état à O, l'afficheur indique Activation en cours...  

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Paramètre de l'état de Réception automatique

Le menu Réception automatique est diffusé après l'annonce de l'entreprise et de nouveau après qu'un demandeur a laissé un message dans une boîte vocale. Le menu Réception automatique propose au demandeur une série d'options telles que l'entrée du numéro de boîte vocale, l'accès au répertoire d'entreprise ou le transfert à la réception. Vous pouvez désactiver le menu Réception automatique en tout temps et enregistrer un message guide personnalisé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement d'un message guide personnalisé, reportez-vous à la section intitulée «[Annonces d'entreprise](#)» à la page 53.

Si l'option de retour à la Réception automatique est réglée à Non, le demandeur n'aura plus accès aux options après avoir laissé un message. Il entend le guide parlé «*Le message a été livré. Déconnexion en cours. Au revoir*», et la communication est coupée.

Vous pouvez désactiver le menu d'accueil de la Réception automatique afin de limiter la durée de la session CallPilot ou dans le cas où le système CallPilot fait partie d'un réseau téléphonique privé.

### Pour modifier l'état de la Réception automatique, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.
 

Accès:
SORT REPR <u>OK</u>
- 3 Appuyez sur RA.
 

Admin
BTE <u>RA</u> AUTRE
- 4 Appuyez sur ANN.
 

Admin réc auto
<u>ANN</u> TABLE LGN
- 5 Appuyez sur RA.
 

Admin annonces
ANN <u>RA</u>
- 6 Appuyez sur MOD.  
Si vous sélectionnez N, le demandeur ne peut pas revenir au menu Réception automatique après avoir laissé un message.
 

Retour à RA: 0
<u>MOD</u> SUIV
- 7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Options implicites de l'application CallPilot

Vous pouvez modifier les options implicites suivantes de l'application CallPilot :

- «Langues disponibles» à la page 118
- «Chiffre initial de la liste de diffusion» à la page 119
- «Messagerie vocale» à la page 120
- «Répertoire d'entreprise» à la page 121
- «Accès au réseau public» à la page 122
- «Boîte réception» à la page 123
- «Durée minimale de message» à la page 124
- «Activation des codes d'autorisation logiciels» à la page 125
- «Initialisation des boîtes vocales hors système» à la page 126

### Langues disponibles

Vous pouvez activer ou désactiver l'option bilingue de l'application CallPilot attribuée lors de l'installation. Vous pouvez également modifier la langue principale d'une application CallPilot bilingue.

La désactivation du fonctionnement bilingue ou la modification de la langue principale d'un système bilingue a une incidence sur les éléments suivants :

- les désignations de langue des annonces attribuées à la Réception automatique;
- les sélections du guide parlé pour les demandeurs qui utilisent la Réception automatique;
- les sélections du guide parlé pour les demandeurs qui sont transférés aux annonces de la boîte vocale.

### Pour modifier le choix de langue et les langues principale et secondaire, effectuez les étapes suivantes :

Accès:
SORT REPR <u>OK</u>

- 1** Appuyez sur ☎ 9 8 3.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.

Admin
BTE RA <u>AUTR</u>

- 2** Appuyez sur 2.  
Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

Bilingue:0
MOD <u>SUIV</u>

- 3** Appuyez sur MOD pour passer de O à N et vice versa.  
Les étapes 4 et 5 ne sont affichées que lorsque l'option bilingue est activée.

Bilingue:0
MOD <u>SUIV</u>

- 4** Appuyez sur SUIV pour changer la langue principale.

- |                                |
|--------------------------------|
| Lang princ: Ang AN<br>MOD SUIV |
|--------------------------------|
- 5 Appuyez sur MOD pour alterner entre les choix de langue principale. Dans cet exemple, l'anglais nord-américain est la langue principale.
- |                                |
|--------------------------------|
| Lang princ: Ang AN<br>MOD SUIV |
|--------------------------------|
- 6 Appuyez sur SUIV.
- |                              |
|------------------------------|
| Lang sec: Esp AN<br>MOD SUIV |
|------------------------------|
- 7 Appuyez sur MOD pour alterner entre les choix de langue secondaire. Dans cet exemple, l'espagnol nord-américain est la langue secondaire.
- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Chiffre initial de la liste de diffusion

Au cours de l'installation du système CallPilot, un numéro entre 0 et 9 a été attribué comme chiffre initial de la liste de diffusion.

Le chiffre initial implicite de la liste de diffusion est 9 et la plage de numéros varie de 901 à 999.

Le chiffre initial de liste de diffusion peut être modifié au besoin. Si vous modifiez ce chiffre à 5, les numéros varieront alors de 501 à 599. Les numéros des listes de diffusion comptent toujours trois chiffres.



**Nota :** Le chiffre initial d'une liste de diffusion ne peut pas correspondre à un numéro de boîte vocale. Si les numéros de boîtes vocales de votre entreprise vont de 500 à 720, par exemple, vous ne pouvez pas utiliser 5, 6 ou 7 comme chiffre initial.

## Pour modifier le chiffre initial de la liste de diffusion, effectuez les étapes suivantes :

- |                               |
|-------------------------------|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u> |
|-------------------------------|
- 1 Appuyez sur    .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.
- |                             |
|-----------------------------|
| Admin<br>BTE RA <u>AUTR</u> |
|-----------------------------|
- 2 Appuyez sur .  
Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.
- |                               |
|-------------------------------|
| Bilingue:0<br>MOD <u>SUIV</u> |
|-------------------------------|
- 3 Appuyez sur SUIV.
- |                                    |
|------------------------------------|
| Lang princ: xxx<br>MOD <u>SUIV</u> |
|------------------------------------|
- 4 Appuyez sur SUIV.
- |                                  |
|----------------------------------|
| Lang sec: xxx<br>MOD <u>SUIV</u> |
|----------------------------------|
- 5 Appuyez sur SUIV.
- |                                  |
|----------------------------------|
| Listes diff:0<br>MOD <u>SUIV</u> |
|----------------------------------|
- 6 Appuyez sur SUIV.

```
Chiffre initial:9
MOD          SUIV
```

7 Appuyez sur **MOD**.

```
Chiffre initial:
REPR          OK
```

8 Entrez le nouveau chiffre initial, puis appuyez sur **OK**.

9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Messagerie vocale

La fonction Messagerie vocale est activée implicitement. Elle peut être désactivée ou réactivée en tout temps. Lorsque la messagerie vocale est activée, les demandeurs qui tentent d'appeler un poste occupé ou qui n'obtiennent pas de réponse sont transférés à la boîte vocale du poste.

Si vous désactivez la messagerie vocale :

- les demandeurs hors système ne peuvent pas laisser de message dans une boîte vocale;
- les demandeurs hors système utilisant la Réception automatique peuvent toujours accéder aux boîtes vocales information ou appuyer sur **0** pour obtenir la réception;
- les titulaires peuvent toujours enregistrer des messages sur leur boîte vocale et envoyer des messages à d'autres boîtes vocales du système CallPilot;
- les utilisateurs du système CallPilot peuvent toujours laisser un message sur une boîte vocale à l'aide de la fonction Dépôt de message ( **9** **8** **0**);
- les utilisateurs du système CallPilot peuvent toujours transférer les appels internes à une autre boîte vocale à l'aide de la fonction Transfert à la messagerie vocale ( **9** **8** **6**).

## Pour activer ou désactiver la Messagerie vocale, effectuez les étapes suivantes :

```
Accès:
SORT   REPR   OK
```

1 Appuyez sur  **9** **8** **3**.

Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

2 Appuyez sur **4**.

Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

```
Mess vocale:0
MOD          SUIV
```

3 Appuyez sur **MOD** pour passer de O à N et vice versa.

4 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Répertoire d'entreprise

Le répertoire d'entreprise est une liste vocale et textuelle intrasystème qui comprend les noms des titulaires de boîtes vocales initialisées qui font partie du répertoire. Les demandeurs peuvent utiliser le répertoire d'entreprise pour chercher les boîtes vocales à l'aide d'un nom enregistré ou textuel. Le répertoire d'entreprise est activé implicitement.

Vous pouvez préciser que la recherche du répertoire d'entreprise s'effectue en fonction du nom de famille seulement, du prénom seulement ou des deux noms. Si un demandeur entre le nom Jean, par exemple, les noms des titulaires Jean Tremblay et Daniel Jean seront diffusés si la recherche s'effectue en fonction des deux noms.

Si vous désactivez le répertoire d'entreprise :

- la touche **RÉPRT** n'apparaît pas au poste avec afficheur deux lignes d'un utilisateur qui transmet un message à partir de sa boîte vocale ou qui utilise la fonction Dépôt de message (  9 8 0 )
- le guide parlé «*Pour consulter le répertoire, faites le #*» n'est pas diffusé :
  - aux demandeurs qui utilisent la Réception automatique;
  - aux titulaires qui transmettent un message à partir de leur boîte vocale ou qui utilisent la fonction Dépôt de message (  9 8 0 ).

### Pour activer ou désactiver le répertoire d'entreprise, effectuez les étapes suivantes :

Accès:  
SORT REPR OK

- 1 Appuyez sur  9 8 3 .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur **OK**.

Admin  
BTE RA AUTRE

- 2 Appuyez sur  .  
Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

Mess vocale:0  
MOD SUIV

- 3 Appuyez sur **SUIV**.

Réprt existant:0  
MOD SUIV

- 4 Appuyez sur **SUIV** pour sélectionner un mode de recherche ou appuyez sur **MOD** pour passer de O à N et vice versa.

Corresp: Prénom  
MOD OK

- 5 Appuyez sur **OK** pour faire une recherche par prénom ou appuyez sur **MOD** pour sélectionner un nom de famille ou un prénom et un nom de famille.

- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Accès au réseau public

Vous pouvez définir le nombre maximal de voies téléphoniques que le système CallPilot peut utiliser simultanément pour faire des appels sortants. Le nombre implicite de voies téléphoniques attribuées à l'accès au réseau public est un (1).

Les appels d'accès au réseau public sont établis lorsque vous utilisez la fonction Avis de réception de message hors système, Transfert extérieur ou Réseau AMIS.

Réservez aux voies d'accès au réseau public pas plus de la moitié de la totalité des voies du système CallPilot. Assurez-vous de réserver suffisamment de voies pour les appels d'arrivée.



**Nota :** Activez le transfert extérieur uniquement pour les utilisateurs qui en ont besoin. Autrement, les probabilités d'utilisation non autorisée du système CallPilot s'en verront augmentées.

---

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les fonctions Avis de réception de message hors système et Transfert extérieur, reportez-vous à la section intitulée «[Paramètres des classes de service](#)» à la page 24.

### Pour définir le nombre de voies d'accès au réseau public, effectuez les étapes suivantes :

Accès:
SORT REPR <u>OK</u>

- 1 Appuyez sur .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

- 2 Appuyez sur .  
Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

Nbre voies: 1
<u>MOD</u> OK

- 3 Appuyez sur MOD.

Nbre voies:
REPR <u>OK</u>

- 4 Entrez le nombre de voies (de 1 à 4) que vous voulez utiliser pour l'accès au réseau public, puis appuyez sur OK.

- 5 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Boîte réception

La boîte réception dessert toute l'entreprise. Des messages sont déposés dans la boîte réception pour :

- les employés qui n'ont pas leur propre boîte vocale;
- les demandeurs qui utilisent un poste à cadran.

La boîte réception est activée implicitement. La boîte réception peut être activée ou désactivée selon les besoins.

Si vous désactivez la boîte réception :

- les appels extérieurs généralement acheminés à la boîte réception ne sont pas permis;
- la Réception automatique ne transfère aucun appel extérieur à la boîte réception. Les demandeurs sont réacheminés à la Réception automatique ou à un guide parlé SS, ou encore la communication est coupée après qu'ils ont laissé un message dans la boîte réception.

### Pour activer ou désactiver la boîte réception, effectuez les étapes suivantes :

Accès:			
SORT	REPR	OK	

- 1** Appuyez sur **9** **8** **3** .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur **OK**.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

- 2** Appuyez sur **6** .  
Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

Bte récept.:0	
MOD	OK

- 3** Appuyez sur **MOD** pour passer de O à N et vice versa  
ou

appuyez sur **OK** pour valider le paramètre.

- 4** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Durée minimale de message

Accès:
SORT REPR <u>OK</u>

- 1** Appuyez sur    .
- Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

- 2** Appuyez sur .
- Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

Mess vocale: 0
MOD SUIV

- 3** Appuyez sur SUIV.

Réprt existant: 0
MOD SUIV

- 4** Appuyez sur SUIV.

Durée mess min: 3000
MOD SUIV

- 5** La durée de message implicite, 3 secondes (3000 millisecondes), apparaît.
- Appuyez sur MOD pour modifier la valeur.

Durée mess min:
REPR <u>OK</u>

- 6** Entrez une valeur située entre 500 et 3000 comme durée minimale de message, puis appuyez sur OK.
- 500 égale une demi-seconde (500 millisecondes) et 3000 égale 3 secondes (3000 millisecondes).

- 7** Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Activation des codes d'autorisation logiciels

Les codes d'autorisation logiciels vous permettent d'ajouter à votre système des boîtes vocales ou des options du système CallPilot. Pour vous procurer un code d'autorisation logiciel ou pour en faire l'essai, communiquez avec votre fournisseur.

### Pour activer un code d'autorisation logiciel, effectuez les étapes suivantes :

- |   |   |
|---|---|
| <pre>Accès: SORT   REPR   OK</pre>                  | <p><b>1</b> Appuyez sur <u>☎</u> <u>9</u> <u>8</u> <u>3</u> .<br/>Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur <u>OK</u>.</p>                           |
| <pre>Admin BTE    RA    AUTRE</pre>                 | <p><b>2</b> Appuyez sur <u>4</u> <u>4</u> .<br/>Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.</p>   |
| <pre>Admin options AJOUT  VOIR</pre>                | <p><b>3</b> Appuyez sur <u>AJOUT</u> pour afficher le numéro d'identification du système<br/>ou<br/>appuyez sur <u>VOIR</u> pour afficher les options qui sont activées dans l'application CallPilot.</p> |
| <pre>Pst: xxxxxxxxxxxx OK</pre>                     | <p><b>4</b> L'afficheur indique le numéro d'identification du système.<br/>Appuyez sur <u>OK</u>.</p>   |
| <pre>Cde1: REPR   OK</pre>                          | <p><b>5</b> Entrez les huit premiers chiffres du code d'autorisation logiciel, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>Cde2: REPR   OK</pre>                          | <p><b>6</b> Entrez les huit chiffres suivants du code d'autorisation logiciel, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>Cde3: REPR   OK</pre>                          | <p><b>7</b> Entrez les huit derniers chiffres du code d'autorisation logiciel, puis appuyez sur <u>OK</u>.</p>  |
| <pre>&lt;nom d'option&gt; VALID          SORT</pre> | <p><b>8</b> Appuyez sur <u>VALID</u> pour activer le code d'activation.</p>   |
| <pre>Activé</pre>                                   | <p><b>9</b> L'afficheur indique que le code d'autorisation logiciel est activé.</p>   |

## Initialisation des boîtes vocales hors système

L'initialisation des boîtes vocales hors système n'est pas activée implicitement. Cette mesure de sécurité additionnelle aide à prévenir les accès frauduleux aux boîtes vocales ou tout abus. Lorsque l'initialisation des boîtes vocales hors système est désactivée, les boîtes vocales ne peuvent être initialisées qu'à partir d'un poste intérieur.

Si un utilisateur essaie d'accéder, à partir d'un numéro extérieur, à une boîte vocale qui n'est pas initialisée, l'accès est interdit. Une fois que l'utilisateur a initialisé sa boîte vocale à partir d'un poste intérieur, il peut accéder à sa boîte vocale à partir de n'importe quel poste téléphonique à fréquences vocales.

### Pour activer ou désactiver l'initialisation des boîtes vocales hors système

Accès:
SORT REPR <u>OK</u>

- 1 Appuyez sur    .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

- 2 Appuyez sur  .  
Cette option n'apparaît pas comme option de touche afficheur.

Init ext:N
<u>MOD</u> OK

- 3 Appuyez sur MOD pour passer de O à N et vice versa.

Init ext:O
<u>MOD</u> <u>OK</u>

- 4 Appuyez sur OK.

- 5 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

---

## Chapitre 10

# Traduction de composition

---

## Traduction de composition

La traduction de composition est un processus qui consiste à traduire (en utilisant une table de traduction) le numéro d'un appel d'arrivée sur voie d'accès au réseau public en un numéro que le réseau local peut reconnaître et composer à l'aide de la fonction Réponse.

Pour que la traduction de composition soit possible, vous devez créer une table de traduction de composition qui reconnaît les chiffres d'un numéro extérieur et les traduit en un numéro que le système peut composer. Le système de communication d'affaires consulte également les tables de restrictions et d'horaires avant de composer le numéro.

Les tables de traduction de composition ne sont requises que pour la fonction de réponse. L'application CallPilot peut fonctionner de façon normale sans ces tables.

## Fonctionnement de la table de traduction de composition

Un numéro de téléphone est extrait des données d'appel accompagnant un message avec identification du demandeur (IDR). L'application CallPilot cherche ensuite ce numéro dans la table de traduction de composition. Si le premier ou les premiers chiffres du numéro de téléphone correspondent à une valeur d'entrée dans la table de traduction de composition (le numéro que recherche l'application CallPilot dans la table de traduction de composition), cette valeur d'entrée est alors remplacée par une valeur de sortie. Il en résulte un numéro de téléphone pouvant être composé sur le réseau local. La modification du numéro consiste habituellement à supprimer l'indicatif régional ou à insérer un code d'accès, en fonction des règles de composition du réseau local. Si un numéro local comporte le préfixe interurbain 1, par exemple, ce dernier est supprimé par la table de traduction de composition.

Le processus de traduction de composition est immédiat de sorte que la composition de l'appel ne nécessite pas plus de temps. Certains numéros de téléphone n'ont pas besoin d'être modifiés avant leur composition. L'application CallPilot fonctionne sans table de traduction de composition.

### Traduction des numéros de téléphone

La table de traduction de composition doit définir tous les cas possibles où un changement est nécessaire à la composition du numéro sur le réseau local.

La table de traduction de composition modifie les postes du réseau en numéros pouvant être composés sur le réseau local. Le format numéro de poste réseau d'un numéro de téléphone représente le format normal du numéro. Par exemple, le numéro de téléphone 403 555-5050, sous sa forme de numéro de poste réseau, doit être traduit en un numéro qui peut être composé sur le réseau téléphonique local. La table de traduction de composition suit les règles nécessaires à l'établissement de l'appel.

## Exemples de tables de traduction de composition

Vous trouverez ci-dessous des exemples de tables de traduction de composition accompagnés d'explications. Chaque entrée de la table de traduction de composition comprend une colonne d'entrée et une colonne de sortie. Les valeurs figurant dans la colonne Entrée représentent les chiffres initiaux des postes du réseau qui, s'il y a correspondance, sont remplacés par la valeur correspondante figurant dans la colonne Sortie. Un astérisque (\*), placé à la droite d'une valeur, représente tous les chiffres du numéro de téléphone qui restent à composer. L'application CallPilot ajoute automatiquement l'astérisque (\*) après chaque valeur d'entrée et de sortie. La valeur d'entrée ayant le plus de chiffres et qui correspond aux données IDR est utilisée aux fins de traduction.

Un numéro de téléphone peut correspondre ou non à une valeur d'entrée précise.

### Exemple d'une table de traduction de composition d'un système situé à Toronto

ENTRÉE	SORTIE	Explication
011*	011*	La table ne tente pas de traduire les numéros de téléphone internationaux.
416*	*	La table supprime l'indicatif régional 416 et compose tous les numéros en tant que numéros à 7 chiffres.
905206* 90527* etc. (135 autres entrées)	905206* 90527* etc. (135 autres entrées)	Les numéros de ces circonscriptions peuvent être composés comme numéros locaux à 10 chiffres (aucuns frais interurbain) à partir de l'indicatif régional 416.
905*	1905*	Tous les autres numéros 905 qui ne figurent pas dans la colonne Entrée ci-dessus sont des numéros interurbains et doivent être composés comme des numéros interurbains à 11 chiffres.
*	1*	N'importe quel numéro commençant par des chiffres autres que 011, 416 et 905 sont des appels interurbains et il faut leur ajouter le préfixe 1.

**Exemple d'une table de traduction de composition d'un système dont l'indicatif régional est le 206, mais qui est près de la frontière de l'indicatif régional 360**

ENTRÉE	SORTIE	Explication
011*	011*	La table ne tente pas de traduire les numéros de téléphone internationaux.
20644* 206626* etc. (40 autres entrées)	44* 626* etc. (40 autres entrées)	En raison de l'emplacement du système, certains numéros peuvent être composés comme s'il s'agissait de numéros locaux à 7 chiffres.
206*	1206*	Tous les autres numéros de l'indicatif 206 sont composés comme numéros interurbains à 11 chiffres.
360224* 360227* 360472*	360224* 360227* 360472*	Ces numéros dont l'indicatif régional est le 360 sont composés en tant que numéros locaux à 10 chiffres...
360*	1360*	mais tous les autres numéros de l'indicatif régional 360 sont composés comme des numéros interurbains à 11 chiffres.
*	1*	Tous les numéros commençant par des chiffres autres que 011, 206 et 360 sont des appels interurbains et il faut leur ajouter le préfixe 1.

**Exemple d'une table de traduction de composition d'un système situé à Vancouver**

ENTRÉE	SORTIE	Explication
		La table de traduction de composition est vide. Le réseau local de Vancouver prend en charge la composition de numéro à dix chiffres facturés comme des appels interurbains.  Dans une situation comme celle de Vancouver, il n'est pas nécessaire de créer une table de traduction de composition.

**Accès au réseau**

La table de traduction de composition génère un numéro pouvant être composé sur le réseau local. L'étape finale consiste à ajouter un préfixe afin de pouvoir joindre le réseau local à partir de votre système Norstar. En Amérique du Nord, il faut habituellement ajouter le préfixe 9 au numéro de téléphone des systèmes gérés par un PBX ou un PABX. Pour les systèmes reliés aux lignes réseau, il n'est pas nécessaire d'ajouter de préfixe.

## **Propriétés de traduction de composition**

La traduction de composition est commandée par quatre propriétés.

### **Préfixe interurbain**

Lorsque ce préfixe est précisé, il est supprimé des chiffres entrés par le titulaire s'il n'est pas nécessaire pour acheminer l'appel. Cela facilite la création de la table de traduction de composition. En Amérique du Nord, le préfixe interurbain est le 1. La valeur implicite de ce paramètre est «aucun». Ce paramètre ne doit compter qu'un seul chiffre.

### **Indicatif régional**

Si le numéro de téléphone composé par un demandeur semble ne pas comporter d'indicatif régional, cet indicatif est ajouté au début du numéro. L'indicatif est manquant si le numéro compte moins de 10 chiffres. La valeur implicite de ce paramètre est «auc». Ce paramètre accepte six chiffres au maximum. Lorsque ce paramètre est réglé à «auc», aucun indicatif régional n'est ajouté au début du numéro de téléphone.

### **Code d'accès**

En Amérique du Nord, il s'agit habituellement du 9. Ce numéro est ajouté au début de tous les numéros, après la traduction, et permet d'accéder au réseau téléphonique local. Si votre système est directement relié aux lignes réseau, réglez le paramètre du code d'accès à «auc». La valeur implicite de ce paramètre est «auc». Ce paramètre accepte deux chiffres au maximum.

### **Traduction de réponse**

Si ce paramètre est réglé à N, le demandeur doit supprimer manuellement les données IDR afin de pouvoir composer le numéro sur le réseau local. Si le paramètre de traduction de réponse est réglé à O, la fonction de réponse utilise la table de traduction de composition pour composer le numéro. La valeur implicite de ce paramètre est N.

Pour faciliter la tâche aux titulaires, réglez le paramètre de traduction de réponse à O si une table de traduction de composition est créée. Si aucune table de traduction de composition n'est créée, réglez le paramètre de traduction de la réponse à N.

## Configuration des propriétés de traduction de composition

La configuration des propriétés de la table de traduction de composition facilite la création d'une table de traduction de composition. Il n'est pas nécessaire de configurer les propriétés de traduction de composition pour pouvoir utiliser l'application CallPilot.

### Pour configurer les propriétés de traduction de composition

- |                               |
|-------------------------------|
| Accès:<br>SORT REPR <u>OK</u> |
|-------------------------------|
- 1 Appuyez sur **6 9 8 3**.  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.
- |                             |
|-----------------------------|
| Admin<br>BTE RA <u>AUTR</u> |
|-----------------------------|
- 2 Appuyez sur **8 8**. Cette option n'apparaît pas comme option touche afficheur.
- |                                 |
|---------------------------------|
| Composition<br>PARAM TABLE SORT |
|---------------------------------|
- 3 Appuyez sur PARAM.
- |                                      |
|--------------------------------------|
| PrInterurb: aucun<br>MOD <u>SUIV</u> |
|--------------------------------------|
- 4 Appuyez sur MOD et entrez le préfixe interurbain ou appuyez sur SUIV si cette propriété ne doit pas être configurée et passez à l'étape 7.
- |                                 |
|---------------------------------|
| PrInterurb: X<br>REPR <u>OK</u> |
|---------------------------------|
- 5 Appuyez sur OK pour accepter le préfixe interurbain.
- |                                  |
|----------------------------------|
| PrInterurb: X<br>MOD <u>SUIV</u> |
|----------------------------------|
- 6 Appuyez sur SUIV.
- |                                     |
|-------------------------------------|
| Indic rég: aucun<br>MOD <u>SUIV</u> |
|-------------------------------------|
- 7 Appuyez sur MOD et entrez l'indicatif régional ou appuyez sur SUIV si cette propriété ne doit pas être configurée et passez à l'étape 10.
- |                                |
|--------------------------------|
| Indic rég: x<br>REPR <u>OK</u> |
|--------------------------------|
- 8 Appuyez sur OK pour accepter l'indicatif régional.
- |                                 |
|---------------------------------|
| Indic rég: x<br>MOD <u>SUIV</u> |
|---------------------------------|
- 9 Appuyez sur SUIV.
- |                                      |
|--------------------------------------|
| Code accès: aucun<br>MOD <u>SUIV</u> |
|--------------------------------------|
- 10 Appuyez sur MOD et entrez le code d'accès ou appuyez sur SUIV si cette propriété ne doit pas être configurée et passez à l'étape 13.
- |                                 |
|---------------------------------|
| Code accès: X<br>REPR <u>OK</u> |
|---------------------------------|
- 11 Appuyez sur OK pour accepter le code d'accès.
- |                                  |
|----------------------------------|
| Code accès: X<br>MOD <u>SUIV</u> |
|----------------------------------|
- 12 Appuyez sur SUIV.
- |                                  |
|----------------------------------|
| Trad réponse: N<br>MOD <u>OK</u> |
|----------------------------------|
- 13 Appuyez sur MOD pour passer de O à N et vice versa.
- |                                   |
|-----------------------------------|
| Trad réponse: N<br>REPR <u>OK</u> |
|-----------------------------------|
- 14 Appuyez sur OK pour accepter le paramètre de traduction de réponse.
- |                                 |
|---------------------------------|
| Composition<br>PARAM TABLE SORT |
|---------------------------------|
- 15 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **☎**.

## Création d'une table de traduction de composition

Pour créer une table de traduction de composition, vous devez entrer une valeur d'entrée et une valeur de sortie pour chaque entrée. La valeur d'entrée correspond au numéro que recherche le système CallPilot 100/150 dans la table de traduction de composition. Lorsque l'entrée correspondante est trouvée, la valeur d'entrée est remplacée par la valeur de sortie. Le numéro qui en résulte peut être composé sur le réseau local. Reportez-vous à la section intitulée «[Exemple d'une table de traduction de composition d'un système situé à Toronto](#)» à la page 128.

### Pour créer une table de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

- |                     |
|---------------------|
| Accès:              |
| SORT REPR <u>OK</u> |
- 1 Appuyez sur  9 8 3 .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.
- |              |
|--------------|
| Admin        |
| BTE RA AUTRE |
- 2 Appuyez sur   . Cette option n'apparaît pas comme option touche afficheur.
- |                         |
|-------------------------|
| Composition             |
| PARAM <u>TABLE</u> SORT |
- 3 Appuyez sur TABLE.
- |                       |
|-----------------------|
| Table comp            |
| <u>AJOUT</u> MOD SORT |
- 4 Appuyez sur AJOUT.
- |                |
|----------------|
| Arr: xxx       |
| REPR <u>OK</u> |
- 5 Entrez au maximum 14 chiffres pour la valeur d'entrée.
- |                |
|----------------|
| xxx            |
| REPR <u>OK</u> |
- 6 Appuyez sur OK pour accepter cette valeur d'entrée ou appuyez sur REPR pour entrer une nouvelle valeur d'entrée.
- |                |
|----------------|
| Dép:           |
| REPR <u>OK</u> |
- 7 Entrez au maximum 15 chiffres pour la valeur de sortie.
- |                |
|----------------|
| xxx            |
| REPR <u>OK</u> |
- 8 Appuyez sur OK pour accepter cette valeur de sortie ou appuyez sur REPR pour entrer une nouvelle valeur de sortie.
- |                |
|----------------|
| Table comp     |
| AJOUT MOD SORT |
- 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Vérification des entrées dans la table de traduction de composition

Vous pouvez vérifier les entrées de la table de traduction de composition en tout temps.

### Pour consulter les données de la table de traduction de composition

```
Accès:
SORT   REPR   OK
```

- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE   RA   AUTR
```

- 2 Appuyez sur   .  
Cette option n'apparaît pas comme option touche afficheur.

```
Composition
PARAM TABLE SUIV
```

- 3 Appuyez sur TABLE.

```
Table comp
AJOUT MOD SORT
```

- 4 Appuyez sur MOD.

```
Val entrée* val
sortie*
VOIR SUIV AUTRE
```

- 5 Appuyez sur SUIV pour afficher la prochaine entrée dans la table.  
Les valeurs Val entrée\* val sortie\* représentent les entrées d'une table.  
Si les valeurs d'entrée et de sortie comportent plus de 16 chiffres, appuyez sur VOIR pour afficher les autres chiffres.
- 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .

## Modification d'une table de traduction de composition

Une fois la table de traduction de composition créée, modifiez la valeur de sortie d'une entrée.

Vous ne pouvez pas changer la valeur d'entrée d'une entrée. Vous devez supprimer l'entrée et en créer une nouvelle avec des nouvelles valeurs d'entrée et de sortie. Reportez-vous à la section intitulée «[Suppression d'une entrée de la table de traduction de composition](#)» à la page 135.

### Pour modifier une entrée dans la table de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur **[9] [8] [3]**.  
Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.  
Appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE  RA  AUTRE
```

- 2 Appuyez sur **[8] [8]**.  
Cette option n'apparaît pas comme option touche afficheur.

```
Composition
PARAM TABLE SUIV
```

- 3 Appuyez sur **TABLE**.

```
Table comp
AJOUT  MOD  SORT
```

- 4 Appuyez sur **MOD**.

```
Val entrée* val
sortie*
SUIV  AUTRE
```

- 5 Appuyez sur **AUTRE**.  
Les valeurs **Val entrée\* val sortie\*** représentent les entrées d'une table.

```
Val entrée* val
sortie*
MOD  SUPPR  RECH
```

- 6 Appuyez sur **MOD**.

```
Dép:
REPR  OK
```

- 7 Entrez au maximum 15 chiffres pour la nouvelle valeur de sortie.

```
Dép: xxx
REPR  OK
```

- 8 Appuyez sur **OK** pour accepter cette valeur de sortie  
ou  
appuyez sur **REPR** et entrez une nouvelle valeur de sortie.

- 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur **[9] [8] [3]**.

## Suppression d'une entrée de la table de traduction de composition

Vous pouvez supprimer en tout temps une entrée dans la table de traduction de composition. Pour repérer l'entrée à supprimer, reportez-vous à la section intitulée «[Vérification des entrées dans la table de traduction de composition](#)» à la page 133.

### Pour supprimer une entrée dans la table de traduction de composition

```
Accès:
SORT  REPR  OK
```

- 1 Appuyez sur     .  
Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez sur OK.

```
Admin
BTE   RA   AUTR
```

- 2 Appuyez sur   .  
Cette option n'apparaît pas comme option touche afficheur.

```
Composition
PARAM TABLE SUIV
```

- 3 Appuyez sur TABLE.

```
Table comp
AJOUT  MOD  SORT
```

- 4 Appuyez sur MOD.

```
Val entrée* val
sortie*
      SUIV  AUTRE
```

- 5 Appuyez sur AUTRE.  
Les valeurs Val entrée\* val sortie\* représentent les entrées d'une table.

```
Val entrée* val
sortie*
MOD  SUPPR  RECH
```

- 6 Appuyez sur SUPPR.

```
Supprimé
```

- 7 Cet affichage apparaît brièvement.  
Répétez les étapes 6 et 7 pour chaque entrée que vous voulez supprimer.

- 8 Pour mettre fin à la session, appuyez sur  .



---

# Chapitre 11

## Dépannage relatif à l'application CallPilot

---

Le présent chapitre décrit les problèmes qui peuvent se présenter au cours de l'utilisation de l'application CallPilot et offre certaines solutions.

### La Réception automatique ne répond pas aux appels

- Assurez-vous d'avoir attribué des lignes à la table d'annonces.
- Toutes les voies peuvent être occupées. Essayez de rappeler plus tard. Le système répond à votre appel lorsqu'une voie est libre.
- Si les voies sont fréquemment occupées, cela signifie que le système est saturé. Communiquez avec le centre d'assistance technique ou avec un représentant de ventes.

### Les données d'identification du demandeur (IDR) sont perdues ou l'acheminement IDR n'achemine aucun appel

Assurez-vous que la Réception automatique est réglée pour répondre après deux coups de sonnerie ou plus. Si vous utilisez des lignes analogiques, les données IDR ne sont accessibles qu'après le deuxième coup de sonnerie. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le réglage du nombre de coups de sonnerie, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration de la prise d'appel](#)» à la page 61.

### La Réception automatique transfère certains appels à la boîte réception

Afin que le système fonctionne, il faut utiliser un poste téléphonique à fréquences vocales et le volume de la voix doit être assez fort. Le système attend que le demandeur parle. Si aucune réponse n'est obtenue, le demandeur est transféré au réceptionniste ou au téléphoniste désigné. Si ces derniers ne sont pas disponibles, le demandeur est transféré à la boîte réception. L'appel est également transféré à cette boîte si un poste ne possède pas de boîte vocale.

Pour éviter les erreurs de transfert des appels au sein du système, chaque boîte vocale doit avoir un numéro de poste qui lui est propre. Pour vérifier si c'est le cas, imprimez le Relevé des inscriptions au répertoire. Pour ce faire, utilisez l'application CallPilot Manager. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

### Les annonces sont diffusées au mauvais moment de la journée

Ce problème peut être causé par l'un des quatre facteurs suivants :

- 1 L'état de l'entreprise n'est pas réglé à ouverte. Pour de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Paramètre de l'état de l'entreprise](#)» à la page 114.
- 2 Les numéros d'annonce attribués à la table d'annonces sont erronés.
- 3 Les heures d'ouverture de l'entreprise sont erronées.
- 4 La date et l'heure du système ne peuvent pas être utilisées par votre système téléphonique.

### **Les annonces sont diffusées sur la mauvaise ligne**

Assurez-vous que vos lignes sont attribuées adéquatement. Si l'information est erronée, vous devez réattribuer les lignes à la table d'annonces. Reportez-vous à la section intitulée «[Configuration de la prise d'appel](#)» à la page 61.

### **Le renvoi automatique d'un poste au système est impossible**

Si vous renvoyez vos appels au système et que le message `Renvoi impossible` s'affiche, il est possible que le numéro de poste utilisé pour le renvoi soit incorrect. Utilisez la fonction 985 pour faire afficher le numéro de poste du système et comparez ce numéro au numéro de poste que vous utilisez pour le renvoi.

### **La fonction 981 provoque l'affichage du message au poste**

Lorsque ce message apparaît à l'afficheur, il est possible qu'aucune boîte vocale n'ait été attribuée au poste utilisé. L'application CallPilot vous demande alors d'entrer un numéro et un mot de passe de boîte vocale.

### **Le titulaire d'une boîte vocale ne peut pas prendre un appel extérieur ou utiliser la fonction Avis de réception de message hors système ou la fonction Transfert extérieur**

Il faut définir une méthode d'accès au réseau public pour qu'un titulaire de boîte vocale puisse répondre à un demandeur hors système au moyen de la fonction Réponse, Avis de réception de message hors système ou Transfert extérieur. Il faut attribuer une méthode d'accès au réseau public avant qu'un titulaire de boîte vocale puisse répondre à un demandeur hors système.

Aucune valeur implicite n'est attribuée à la méthode d'accès au réseau public. Tant qu'une ligne, un groupe de lignes ou un acheminement n'est pas attribué à sa boîte vocale comme méthode d'accès au réseau public, un titulaire ne peut utiliser la fonction Réponse qu'à partir d'un poste intrasystème, et les fonctions Avis de réception de message hors système et Transfert extérieur qu'en composant des numéros intrasystèmes. Le transfert extérieur fait partie de la classe de service du titulaire. Pour connaître les valeurs de classe de service du transfert extérieur, reportez-vous à la section intitulée «[Paramètres des classes de service](#)» à la page 24.

### **Le numéro de poste et les numéros de boîte vocale ne comptent pas le même nombre de chiffres**

Le numéro de la boîte vocale doit compter le même nombre de chiffres que le numéro de poste du système. Lorsque vous modifiez le nombre de chiffres du numéro de poste du système, vous devez réinitialiser et reprogrammer l'application CallPilot.

### **L'heure et la date sont incorrectes**

Si la date et l'heure sont erronées, vous devez les régler dans le système téléphonique. La date et l'heure de l'application CallPilot sont réglées durant la programmation du système téléphonique. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système.

**Vous ne pouvez pas accéder à une ligne ou à un groupe de lignes**

Assurez-vous que le système prend en charge la fonction que vous tentez d'utiliser. Si votre appel n'est pas acheminé lorsque vous essayez de répondre à un message IDR ou de joindre un numéro lié à un avis de réception de message hors système, assurez-vous que la fonction d'accès au réseau public est attribuée, offerte et bien configurée. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système.

**Les annonces personnalisées ne sont pas diffusées**

Les annonces personnalisées ne sont pas diffusées lorsque la fonction Renvoi automatique sur occupation ou Renvoi automatique tous appels est activée pour le numéro de poste du système CallPilot. La diffusion des annonces personnalisées dépend des données d'appels du demandeur reçues avant le deuxième coup de sonnerie si vous utilisez des lignes analogiques. Les annonces personnalisées ne sont pas diffusées si la Réception automatique est réglée pour répondre après 0 ou 1 coup de sonnerie. L'annonce principale ou secondaire de la boîte vocale personnelle est diffusée. Réglez le nombre de coups de sonnerie à 2 ou plus.

**Les boîtes vocales refusent les messages**

Une boîte vocale n'accepte pas de message dans les cas suivants :

- Elle n'a pas été initialisée.
- L'application CallPilot ne peut plus stocker de messages.

**Les messages sont retirés d'une boîte vocale**

Si des messages sont effacés, vérifiez la période de conservation de message dans la boîte vocale de classe de service. Vous pouvez attribuer une classe de service dont la période de conservation de message est plus longue. Pour connaître les valeurs de classe de service de la période de conservation de message, reportez-vous à la section intitulée [«Paramètres des classes de service» à la page 24](#). Pour passer à une classe de service dont la période de conservation de message est plus longue, reportez-vous à la section intitulée [«Modification d'une boîte vocale» à la page 40](#).

**Un titulaire de boîte vocale a oublié son mot de passe**

Il est impossible de récupérer un mot de passe oublié. Le mot de passe associé à la boîte vocale doit être remis à la valeur implicite 0000. Lorsque le mot de passe implicite a été réattribué à une boîte vocale, le titulaire de cette boîte doit le modifier pour pouvoir utiliser la boîte. Pour modifier un mot de passe, reportez-vous à la section intitulée [«Modification d'une boîte vocale» à la page 40](#). Un titulaire de boîte vocale ne peut pas accéder à sa boîte vocale

### **Un titulaire de boîte vocale ne peut pas accéder à sa boîte vocale**

La classe de service de la boîte vocale prévoit un nombre maximal d'entrées de mots de passe incorrectes. L'application CallPilot enregistre le nombre de tentatives à partir du dernier accès autorisé. Lorsque ce nombre est dépassé, la boîte vocale du titulaire est «verrouillée» et le titulaire entend le message *«Cette boîte vocale a été verrouillée afin de prévenir tout accès non autorisé. Communiquez avec le coordinateur du système pour obtenir de l'aide.»* Le titulaire ne peut accéder à sa boîte vocale tant que le mot de passe n'est pas remis à sa valeur implicite. Pour modifier un mot de passe, reportez-vous à la section intitulée [«Modification d'une boîte vocale»](#) à la page 40.

### **Une boîte vocale n'est pas dans le répertoire d'entreprise**

Assurez-vous que la boîte vocale est initialisée. Si elle ne l'est pas, elle ne figure pas dans le répertoire d'entreprise. Vérifiez si le paramètre du répertoire d'entreprise est réglé à Oui pour cette boîte vocale. Reportez-vous à la section intitulée [«Modification d'une boîte vocale»](#) à la page 40.

### **Les appels ne sont pas acheminés à la bonne boîte vocale**

Assurez-vous que le numéro de poste approprié est attribué à la boîte vocale.

### **Une boîte vocale ne peut pas être ajoutée à l'application CallPilot**

Assurez-vous que cette boîte vocale n'est pas déjà enregistrée. Les numéros de boîte vocale doivent être uniques. Assurez-vous que le nombre de boîtes vocales dans votre système n'a pas été dépassé. Le système CallPilot 150 peut stocker 300 boîtes vocales de titulaire au maximum. Le système CallPilot 100 peut stocker 40 boîtes vocales de titulaire au maximum.

### **Vous ne pouvez pas entrer un nom pour une boîte vocale**

Commencez d'abord par le nom de famille, suivi du prénom ou de l'initiale. Le nom de famille et le prénom ou l'initiale doivent être séparés par une virgule (.). La longueur maximale du nom, y compris la virgule, est de 16 caractères. Reportez-vous à la section intitulée [«Modification d'une boîte vocale»](#) à la page 40.

**Les messages déposés dans une boîte vocale sont incomplets ou le message «Message remis» est diffusé pendant l'enregistrement d'un message ou la session de l'application CallPilot prend fin subitement**

Lorsque l'une de ces situations se produit, il peut s'agir d'un problème de coupure. Une coupure se produit lorsque l'application CallPilot interprète certaines inflexions vocales comme des tonalités multifréquences (MF). Des tonalités MF sont produites lorsque vous appuyez sur les touches d'un poste à composition multifréquence. Lorsque vous appuyez sur une touche du clavier, l'application CallPilot reçoit une tonalité MF et effectue l'opération correspondante. Après avoir entré le mot de passe de votre boîte vocale, par exemple, l'utilisateur peut appuyer sur la touche **#**. La tonalité MF envoyée à l'application CallPilot indique que l'entrée du mot de passe est terminée.

Certaines inflexions vocales ressemblent aux tonalités MF. Cela peut entraîner un mauvais fonctionnement de l'application CallPilot. Si, par exemple, durant l'enregistrement d'un message, les énoncés de l'utilisateur ressemblent à la tonalité MF émise par la touche **#**, la session d'enregistrement prend fin. Pour corriger le problème de coupure, il faut modifier certains paramètres de votre application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec le centre d'assistance technique.

**Vous ne pouvez pas créer de liste de diffusion**

Vous pouvez créer 99 listes de diffusion au maximum. La fonction Liste de diffusion de l'application CallPilot doit avoir été activée durant l'installation. Sinon, vous ne pouvez pas créer de listes de diffusion. Pour activer cette fonction, vous devez réinitialiser l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la réinitialisation de l'application CallPilot, reportez-vous à la section intitulée [«À propos de la réinitialisation du système CallPilot»](#) à la page 109.

**L'application CallPilot n'accepte pas le code de chemin d'accès à l'arbre SS**

Si vous entrez un chiffre erroné durant l'attribution du code de chemin d'accès, un message d'erreur s'affiche. Cela peut être attribuable à l'une des trois causes suivantes :

- Un code de chemin erroné a été entré. Seuls les chiffres de un (1) à huit (8) peuvent figurer dans les codes de chemin. Ne pas utiliser zéro (0) ou neuf (9).
- Vous avez atteint le nombre maximal de niveaux.
- Vous avez essayé d'accéder à un niveau de l'arbre dont le niveau précédent ne contient pas de point de sélection. Vous devez ajouter un point de sélection au premier niveau afin de permettre aux demandeurs d'accéder au deuxième niveau.

**La suppression d'un arbre SS est impossible**

Il est impossible de supprimer un arbre en cours d'utilisation. Il faut d'abord le désactiver.



**Nota :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la suppression d'un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée [«Suppression d'un arbre SS»](#) à la page 95.

---

### Des interruptions surviennent pendant la création ou la modification d'un arbre SS

Si vous appuyez accidentellement sur la touche , s'il y a panne de courant, si une temporisation du système se produit pendant que vous travaillez sur un arbre SS ou si vous quittez le système sans sauvegarder l'arbre SS sur lequel vous travaillez, les données de l'arbre SS sont sauvegardées dans l'arbre 9. L'arbre 9 est désigné comme espace de travail pour la création ou la modification d'un arbre. Le contenu de l'arbre 9 est écrasé lorsque vous commencez à modifier un autre arbre SS.

### La boîte vocale est saturée

La fonction Boîte vocale insaturable permet à un demandeur de laisser un message dans la boîte même lorsque celle-ci est «saturée». Le message est conservé, mais il est impossible d'y accéder tant que le titulaire de la boîte vocale n'a pas supprimé certains messages de sa boîte vocale.

S'il est nécessaire d'augmenter la capacité d'enregistrement des messages, vous pouvez modifier la classe de service de la boîte vocale. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Modification d'une boîte vocale](#)» à la page 40.

### Suppression d'une boîte vocale

Il est impossible de supprimer une boîte vocale utilisée dans un arbre SS. Si vous supprimez un nœud de boîte vocale, les messages entrants destinés à ce nœud de boîte vocale sont acheminés à la boîte réception.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la boîte réception, reportez-vous à la section intitulée «[Boîte réception](#)» à la page 18.

## Messages d'erreur de l'application CallPilot

Le tableau suivant explique les messages d'erreur de l'application CallPilot qui sont affichés lorsque vous effectuez une intervention incorrecte.

Message	Signification
Déjà sur LDiff	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie d'ajouter à la liste de diffusion une boîte vocale qui en fait déjà partie. Une boîte vocale ne peut pas être inscrite deux fois dans une liste de diffusion.
SUPPR impossible	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie de supprimer une boîte vocale spéciale. La boîte vocale du coordinateur de système et la boîte réception ne peuvent pas être supprimées.
Poste attribué	S'affiche lorsque vous tentez d'attribuer un poste deux fois à la même boîte vocale ou si vous tentez d'attribuer un poste à plusieurs boîtes vocales.
Entrer no poste	S'affiche si vous n'avez pas attribué de poste ou si vous n'avez pas attribué de poste à partir d'un nœud de transfert.

Message	Signification
Arbre incomplet	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie d'activer un arbre avant d'avoir ajouté tous les chemins ou avant que toutes les boîtes vocales utilisées dans l'arbre aient été initialisées.
Boîte info	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie de modifier une boîte vocale information.
Note trop courte	S'affiche lorsque la note accompagnant un message faisant l'objet d'un renvoi dure moins de trois secondes.
Classe non valide	S'affiche lorsque vous entrez une classe de service incorrecte durant l'ajout ou la modification de la classe de service d'une boîte vocale.
Poste non valide	S'affiche si un numéro de poste non valide est entré. Vérifiez le nombre de chiffres du numéro de poste ou consultez le répertoire d'entreprise.
LDiff non valide	S'affiche si vous entrez un numéro de liste de diffusion incorrect lorsque vous modifiez ou supprimez un numéro de liste de diffusion.
Ann non valide	S'affiche si un numéro d'annonce non valide est entré. Les numéros d'annonce doivent être compris entre 1 et 40.
Touche non valide	S'affiche lorsque l'option sélectionnée n'est pas valide pour la commande affichée.
Ligne non valide	S'affiche si un numéro de ligne non valide est entré. L'application CallPilot accepte les numéros de ligne de 1 à 500.
Boîte non valide	S'affiche si vous entrez un numéro de boîte vocale incorrect ou si vous n'avez pas attribué de boîte vocale au poste demandé. Ces appels sont acheminés à la boîte réception.
Valeur non valide	S'affiche lorsque le numéro du groupe de lignes est erroné ou qu'un nombre d'accès erroné a été entré durant la configuration de l'accès au réseau public. S'affiche également lorsque le nombre de chiffres entrés dépasse le nombre maximal de chiffres permis (30) pour un numéro de téléphone.
MP non valide	S'affiche si un mot de passe de boîte vocale non valide est entré.
Chemin non valide	S'affiche si un numéro de chemin non valide est entré. Le code de chemin est composé d'une série de chiffres, et chacun de ces chiffres doit être compris entre 0 et 8. Ce message s'affiche également lorsque tous les chemins d'un arbre ont été attribués. Le nombre maximal de chemins qui peuvent être attribués à un arbre est huit à chaque niveau.
Heure non valide	S'affiche si vous entrez une heure de configuration incorrecte pour la fonction Avis de réception de message hors système. Ce message s'affiche également si l'heure d'ouverture de l'entreprise indiquée est erronée.
Arbre non valide	S'affiche si un numéro d'arbre SS non valide est entré. Il doit s'agir d'un numéro de 1 à 8.

Message	Signification
Boîte saturée	S'affiche lorsque la capacité maximale d'enregistrement des messages d'une boîte vocale est atteinte. La capacité d'enregistrement des messages est attribuée dans la classe de service. Pour pouvoir écouter les nouveaux messages, il faut supprimer les anciens. Ce message s'affiche aussitôt que le titulaire d'une boîte vocale accède à celle-ci.
Bte voc verr	S'affiche lorsque le titulaire d'une boîte vocale dépasse le nombre maximal prévu de tentatives d'entrée de mot de passe. L'utilisateur ne peut plus accéder à sa boîte vocale tant que le mot de passe n'a pas été remis à sa valeur implicite.
Boîte existante	S'affiche lorsque le numéro d'une boîte vocale existante est entré lors de l'ajout d'une boîte vocale.
Boîte vocale utilisée par la SS	S'affiche lorsque vous tentez de supprimer une boîte vocale attribuée à un arbre SS.
Bte quasi satur	S'affiche lorsque la capacité d'enregistrement des messages est presque atteinte dans la boîte vocale. Cette capacité est déterminée dans la classe de service. Le titulaire de boîte vocale doit supprimer les messages inutiles de sa boîte vocale. Ce message s'affiche aussitôt que le titulaire de la boîte vocale accède à celle-ci. Aucun message ne peut être conservé dans la boîte vocale tant que des messages n'ont pas été supprimés.
Boîte non init	S'affiche lorsqu'un utilisateur tente d'accéder à une boîte vocale qui n'a pas été initialisée.
Changer MP	S'affiche lorsque vous tentez d'accéder à une boîte vocale qui n'a pas été initialisée. Lors de l'initialisation d'une boîte vocale, le titulaire doit changer le mot de passe implicite.
Enregistrer nom	S'affiche lorsque le nom du titulaire d'une boîte vocale n'est pas inscrit dans le répertoire d'entreprise.
Nom trop long	S'affiche durant l'ajout ou la modification du nom du titulaire de boîte vocale, lorsque le nombre de caractères entré dépasse la limite permise de 16 caractères (y compris la virgule).
Réprt inexistant	S'affiche lorsque le répertoire d'entreprise est vide. Soit aucune boîte vocale de l'application CallPilot n'a été initialisée par les titulaires, soit aucune boîte vocale n'a été ajoutée à l'application CallPilot.
Auc LDiff libre	S'affiche lorsque le nombre maximal de listes de diffusion a été attribué. Le nombre maximal de listes de diffusion est de 99.
Introuvable	S'affiche lorsqu'il est impossible de trouver un titulaire de boîte vocale qui correspond aux caractères entrés au moment de la consultation du répertoire d'entreprise. Vérifiez si le nom du titulaire de boîte vocale est bien écrit.

Message	Signification
Ajout impossible	S'affiche lorsque le nombre maximal de boîtes vocales a été ajouté à l'application CallPilot. Le nombre maximal de boîtes vocales est de 300, y compris la boîte du coordinateur de système et la boîte réception. Le système CallPilot 150 accepte 300 boîtes vocales de titulaire au maximum. Le nombre maximal est de 40 pour le système CallPilot 100.
Non programmé	S'affiche lorsque l'avis de réception de message hors système n'est pas activé. L'avis de réception de message hors système est attribué dans la classe de service.
Non connecté	S'affiche lorsque vous tentez de transférer un appel avant d'avoir établi un autre appel.
Aucun mess préc	S'affiche durant la diffusion du premier message d'une boîte vocale, lorsque vous entrez la commande de diffusion du message précédent.
MU occupée	S'affiche lorsque le nombre maximal d'utilisateurs accèdent à l'application CallPilot.
Interdit	S'affiche si : <ul style="list-style-type: none"> <li>• un titulaire n'est pas autorisé à utiliser une fonction ou un code de fonction;</li> <li>• un titulaire tente d'accéder à la fonction Configuration ou État de la réception;</li> <li>• lorsque le message enregistré comprend un trop grand nombre de renvois et de réponses;</li> <li>• lorsque le nombre maximal de segments du message est atteint. Cela se produit lorsque les fonctions «pause» et «continuer» sont utilisées trop souvent pendant l'enregistrement d'un message;</li> <li>• lorsque le numéro d'une liste de diffusion est entré à titre de boîte vocale dans une autre liste de diffusion. Un numéro de liste de diffusion ne peut faire partie d'une liste de diffusion.</li> </ul>
Non enregistrée	S'affiche lorsque vous tentez de diffuser une annonce principale ou secondaire avant que celle-ci soit enregistrée.
Modalités annul	S'affiche lorsque les modalités de remise sont annulées pendant l'envoi d'un message.
Manque d'espace	S'affiche lorsque la capacité d'enregistrement des messages de l'application CallPilot est atteinte. Vous devez supprimer les anciens messages de la boîte réception et demander aux titulaires de boîte vocale de supprimer tous les messages inutiles de leur boîte.
Non disponible	S'affiche lorsqu'un titulaire de boîte vocale essaie d'utiliser la fonction Réponse pour répondre à un appel extérieur, mais que les données d'appels du demandeur extérieur n'accompagnent pas le message laissé par celui-ci.
Mot de passe trop long	S'affiche lorsque le nombre de caractères du mot de passe entré dépasse huit chiffres. Le mot de passe doit compter entre quatre et huit chiffres.
Enreg trop long	S'affiche lorsque le message enregistré est trop long. La durée des messages ou des annonces pour une boîte vocale dépend de sa classe de service.

<b>Message</b>	<b>Signification</b>
Enregistré trop court	S'affiche lorsque le message enregistré est trop court.
Parler Plus fort	Ce message s'affiche au cours de l'enregistrement d'une annonce ou d'un message lorsque le volume d'enregistrement est trop bas. N'utilisez pas le mode Mains libres. Parlez directement dans le combiné.
Pas activé	S'affiche si les listes de diffusion ne sont pas activées.

---

## Chapitre 12

# Conseils relatifs à la configuration de l'application CallPilot

---

Le présent chapitre décrit les améliorations pouvant être apportées à la configuration de l'application CallPilot afin d'en améliorer l'efficacité.

### Service de réponse différée de la Réception automatique

La Réception automatique peut répondre à tous les appels acheminés sur des lignes réseau particulières après un nombre donné de coups de sonnerie. L'application CallPilot répond aux appels d'arrivée si l'installateur programme le système CallPilot comme poste principal d'une ou de plusieurs lignes réseau. La fonction Renvoi au poste principal transfère les appels n'ayant obtenu aucune réponse à la Réception automatique après le nombre désigné de coups de sonnerie.



**Nota :** La fonction RPP ne s'applique qu'aux appels d'arrivée acheminés sur la ligne désignée. Elle ne s'applique pas aux appels d'intercommunication effectués entre les postes.

---

### Lignes avec sonnerie et touche réponse

Si une ligne d'arrivée est une ligne à représentation avec sonnerie sur au moins deux postes et que la fonction Renvoi automatique tous appels (RTA) ou la fonction Renvoi automatique sur non-réponse (RNR) de l'application CallPilot est programmée sur l'un de ces postes, alors tous les appels d'arrivée sur cette ligne sont acheminés à la boîte vocale du poste programmé.

Si, par exemple, le poste du directeur des relations publiques est un poste à représentation avec sonnerie sur le poste du réceptionniste, et si le réceptionniste renvoie ses appels à l'application CallPilot, tous les appels d'arrivée sont transférés à la boîte vocale du réceptionniste. Cela s'applique également lorsque les appels n'ayant obtenu aucune réponse au poste du réceptionniste sont renvoyés à l'application CallPilot et lorsque le nombre de coups de sonnerie attribué au poste du réceptionniste est inférieur à celui du poste du directeur des relations publiques.



**Nota :** Les fonctions Renvoi automatique tous appels et Renvoi automatique sur non-réponse n'ont aucune incidence sur les appels acheminés aux lignes d'un poste sans sonnerie. Si, par exemple, la ligne réseau d'un autre poste est une ligne à représentation sans sonnerie sur le poste du réceptionniste et que la fonction Renvoi automatique tous appels ou Renvoi automatique sur non-réponse est activée au poste du réceptionniste à l'application CallPilot, les appels d'arrivée sur cette ligne ne seront pas touchés.

---

## Touche de ligne avec sonnerie

Lorsqu'un ou plusieurs postes sont munis d'une touche de ligne avec sonnerie pour un autre poste et que la fonction Renvoi automatique tous appels ou Renvoi automatique sur non-réponse à l'application CallPilot est activée pour un de ces postes, tous les appels sont acheminés à la boîte vocale du poste dont la fonction Renvoi automatique est activée.

Si tous les appels d'au moins deux de ces postes sont renvoyés à l'application CallPilot, ces appels sont acheminés à la boîte vocale du poste relié à l'accès du système le plus bas.

## Utilisation des fonctions Renvoi automatique tous appels et Renvoi automatique sur non-réponse

Lorsqu'un titulaire de boîte vocale ne veut pas répondre à ses appels pendant une certaine période, il peut transférer ses appels à sa boîte vocale à l'aide de la fonction Renvoi automatique tous appels. Lorsque cette fonction est activée, tous les appels acheminés au poste du titulaire de boîte vocale sont transférés directement à sa boîte vocale personnelle.

Pour renvoyer les appels à une boîte vocale, appuyez sur    .

Pour annuler le renvoi automatique, effectuez l'une des opérations suivantes :

Appuyez sur   .

ou

appuyez sur ANNUL

ou

appuyez sur .



**Nota :** Si vous utilisez la fonction Renvoi automatique tous appels, aucune ligne ou Réponse NA ne peut être programmée pour sonner à votre poste parce que ces appels seront acheminés à votre boîte vocale.

---

## Configuration de l'application CallPilot pour différentes entreprises

Il existe plusieurs façons de configurer l'application CallPilot pour une entreprise. La configuration de l'application CallPilot dépend du système téléphonique et du nombre de lignes réseau utilisées.

Voici des exemples et des conseils pratiques quant à la configuration de l'application CallPilot pour des petites et moyennes entreprises.

### L'application CallPilot pour une petite entreprise

#### École de danse Entrechat

L'application CallPilot constitue la fonction Renvoi automatique sur non-réponse pour tous les postes de l'entreprise. Cela signifie que les appels auxquels les titulaires de boîte vocale n'ont pas répondu sont acheminés à leur boîte vocale.

Chaque titulaire de boîte vocale a une touche programmée sur son poste avec afficheur pour les fonctions Leave Message (dépôt de message) (   ) et Open Mailbox (accès à une boîte vocale) (   ) du système CallPilot. Cela facilite l'accès à ces fonctions fréquemment utilisées.

Les employés reçoivent un numéro de boîte vocale qui est le même que le numéro de leur poste téléphonique. Chaque titulaire de boîte vocale a initialisé sa boîte vocale et enregistré une annonce de la boîte vocale personnelle.

#### Le réceptionniste

Le réceptionniste de l'école de danse Entrechat reçoit tous les appels établis au numéro de l'entreprise. Si le réceptionniste ne répond pas aux appels après quatre coups de sonnerie, c'est la Réception automatique qui s'en charge. Le réceptionniste agit également en tant que téléphoniste désigné. De plus, chaque fois qu'un demandeur appuie sur  pour parler au téléphoniste, son appel est acheminé au réceptionniste.

Voici comment le système de communications téléphoniques de l'école de danse Entrechat fonctionne.

Le numéro de l'école de danse Entrechat est le 555-2468. L'entreprise est abonnée aux services de gestion des appels offerts par la compagnie de téléphone. Tous les appels destinés au numéro indiqué sont réacheminés à n'importe quelle ligne libre d'un groupe de six lignes. Ces six lignes sont toutes représentées sur le poste du réceptionniste.

L'application CallPilot est programmée comme poste principal pour les six lignes de l'entreprise. La fonction Renvoi au poste principal (RPP) est réglée à Oui et le nombre de coups de sonnerie pour le délai de réponse est réglé à quatre. La fonction RPP achemine tous les appels n'ayant obtenu aucune réponse à la Réception automatique.



**Nota :** La fonction Renvoi au poste principal est une fonction de traitement d'appels s'appliquant à tout le système téléphonique. Tous les appels reçus sur les lignes dotées de cette fonction sont réacheminés après quatre coups de sonnerie. La fonction peut être programmée en réglant le poste principal de la ligne au poste CallPilot.

## Table d'annonces 1 pour l'école de danse Entrechat

<b>Annonce 1</b>	« <i>Bonjour. Ici l'école de danse Entrechat. Nos bureaux sont présentement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez laisser un message. Ne quittez pas.</i> » Les guides parlés de l'application CallPilot sont ensuite diffusés. L'annonce de l'entreprise peut être d'une durée maximale de cinq minutes.
<b>Annonce 2</b>	« <i>Bonjour. Ici l'école de danse Entrechat.</i> »
<b>Annonce 3</b>	« <i>Bonsoir. Ici l'école de danse Entrechat.</i> »
<b>Annonce 4</b>	« <i>Ici l'école de danse Entrechat. Nos bureaux sont présentement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez laisser un message. Ne quittez pas.</i> »

L'application CallPilot utilise la table d'annonces 1 pour répondre à tous les appels après quatre coups de sonnerie. Selon l'heure, le système diffuse l'une des annonces enregistrées pour la matinée, l'après-midi et la soirée. Lorsque l'état de l'entreprise est réglé à Non, c'est l'annonce pour les heures de fermeture qui est diffusée.



**Nota :** Pour que les annonces de la table d'annonces soient diffusées, il faut attribuer des lignes à la table d'annonces.

## La Boutique Salle de costumes

La Boutique Salle de costumes compte un poste téléphonique relié à une boîte vocale de l'application CallPilot. Les appels sont acheminés au préposé de la boutique par le réceptionniste ou la Réception automatique. Lorsque le préposé de la boutique est occupé, l'appel est transféré à la boîte vocale de la boutique. L'annonce suivante est diffusée :

«*Vous avez obtenu la Boutique Salle de costumes. Nous ne pouvons répondre à votre appel en ce moment. Veuillez laisser votre nom et votre numéro de téléphone ainsi qu'un bref message après la tonalité, et nous vous rappellerons dès que possible.*»

## L'application CallPilot pour une moyenne entreprise

### Paquette et associés

L'application CallPilot constitue la fonction Renvoi automatique sur non-réponse pour tous les postes de l'entreprise. Cela signifie que les appels auxquels les titulaires de boîte vocale n'ont pas répondu sont acheminés à leur boîte vocale.

Chaque titulaire de boîte vocale a une touche programmée sur son poste avec afficheur pour les fonctions Leave Message (dépôt de message) (   ) et Open Mailbox (accès à une boîte vocale) (   ) du système CallPilot. Cela facilite l'accès à ces fonctions fréquemment utilisées.

Les employés reçoivent un numéro de boîte vocale qui est le même que le numéro de leur poste téléphonique. Les titulaires de boîte vocale ont initialisé leur boîte vocale et enregistré une annonce de la boîte vocale personnelle.

Lorsque le réceptionniste n'est pas libre, la Sélection de service permet à un demandeur d'acheminer lui-même son appel.

### Le réceptionniste

Le réceptionniste de Paquette et associés reçoit tous les appels établis au numéro de l'entreprise. Si le réceptionniste ne peut répondre à un appel après quatre coups de sonnerie, c'est la Réception automatique qui s'en charge. Le réceptionniste agit également en tant que téléphoniste désigné. De plus, chaque fois qu'un demandeur appuie sur  pour parler au téléphoniste, son appel est acheminé au réceptionniste.

Voici comment le système de communication téléphonique de Paquette et associés fonctionne.

Le numéro de Paquette et associés est le 555-1234. Toutes les lignes sont représentées sur le poste du réceptionniste. L'application CallPilot est programmée comme poste principal pour les six lignes de l'entreprise. La fonction Renvoi au poste principal transfère à la Réception automatique tous les appels n'ayant obtenu aucune réponse provenant de ces lignes.



**Nota :** La fonction Renvoi au poste principal est une fonction de traitement d'appels s'appliquant à tout le système téléphonique. Tous les appels reçus sur les lignes dotées de cette fonction sont réacheminés après quatre coups de sonnerie. La fonction peut être programmée en réglant le poste principal de la ligne au poste CallPilot.

---

## Table d'annonces 1 pour l'entreprise Paquette et associés

<b>Annonce 1</b>	« <i>Bonjour. Ici Paquette et associés.</i> » Le menu principal SS sera diffusé après l'annonce. L'annonce de l'entreprise peut être d'une durée maximale de cinq minutes.
<b>Annonce 2</b>	« <i>Bonjour. Ici Paquette et associés.</i> »
<b>Annonce 3</b>	« <i>Bonsoir. Ici Paquette et associés.</i> »
<b>Annonce 4</b>	« <i>Ici Paquette et associés. Nos bureaux sont présentement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez laisser un message. Ne quittez pas.</i> »

L'application CallPilot utilise la table d'annonces 1 pour répondre à tous les appels après quatre coups de sonnerie. Selon l'heure, le système diffuse l'une des annonces enregistrées pour la matinée, l'après-midi et la soirée. Lorsque l'état de l'entreprise est réglé à Non, c'est l'annonce pour les heures de fermeture qui est diffusée.

La table d'annonces 1 assure la réponse automatique aux appels à l'aide des annonces 1, 2, 3 et 4. Les annonces allant de 1 à 4 sont diffusées tant que vous ne modifiez pas l'attribution des annonces. La langue principale programmée au moment de la configuration de la table d'annonces était le français.



**Nota :** Pour que les annonces de la table d'annonces soient diffusées, il faut attribuer des lignes à la table d'annonces.

Après l'annonce d'entreprise, le menu principal de la SS est diffusé. Ce menu offre aux demandeurs des options monotouches. Une fois qu'ils ont écouté le menu principal, les demandeurs choisissent une option en appuyant sur une touche du clavier numérique de tout poste téléphonique à fréquences vocales. Par exemple :

«*Pour parler à un représentant du service à la clientèle, faites le [1]. Pour obtenir le service des ventes, faites le [2]. Pour obtenir le service d'expédition et de réception, faites le [3]. Pour parler au réceptionniste, faites le [0].*»

## Service à la clientèle et service des ventes

Le personnel de ces deux services est formé de deux réceptionnistes, deux préposés au service à la clientèle, deux représentants, un chef des ventes et un chef du service à la clientèle. Le système CallPilot est configuré de façon à répondre à tous les appels. Les demandeurs peuvent choisir entre le service à la clientèle ou le service des ventes à partir du menu principal de la SS.

Les appels destinés au service à la clientèle sont acheminés directement au réceptionniste du service à la clientèle. Les appels destinés au service des ventes sont acheminés directement au réceptionniste du service des ventes.

## Gestionnaires

Les postes des gestionnaires de Paquette et associés sont dotés d'une ligne réseau personnelle, représentée sur leur poste et sur celui de leur réceptionniste. Les réceptionnistes répondent aux appels et les transfèrent ensuite au poste du gestionnaire. Le poste d'un réceptionniste renvoie automatiquement à l'application CallPilot tous les appels n'ayant obtenu aucune réponse.

Lorsqu'un gestionnaire n'est pas disponible, l'appel est réacheminé au poste du réceptionniste. Ce dernier demande alors au demandeur de déposer un message dans la boîte vocale personnelle du gestionnaire. Si le demandeur souhaite laisser un message, le réceptionniste transfère le demandeur au moyen de la fonction Transfert     de l'application CallPilot.

Lorsque l'application CallPilot est configurée de cette façon, la fonction Renvoi automatique sur non-réponse n'est pas programmée sur le poste du gestionnaire. Les réceptionnistes répondent aux appels destinés aux gestionnaires et utilisent la fonction Transfert de l'application CallPilot pour transférer le demandeur au poste des gestionnaires. La fonction Rappel sur transfert de l'application CallPilot renvoie l'appel au poste du réceptionniste lorsque le gestionnaire ne peut pas prendre l'appel.



**Nota :** Les postes de réception sont des lignes à représentation avec sonnerie. Les appels acheminés vers ces postes ne peuvent être transférés à un autre poste.

---

## Expédition et réception

Les employés du service partagent le même poste. Ce service est doté d'une ligne téléphonique qui est attribuée au quai de chargement. Ce poste est attribué au chemin d'accès 3 du menu principal SS.

L'annonce de la boîte vocale du service indique aux demandeurs qu'ils peuvent laisser un message ou appuyer sur  pour obtenir le réceptionniste. Le poste d'un réceptionniste renvoie automatiquement à l'application CallPilot tous les appels n'ayant obtenu aucune réponse.

## Compatibilité des fonctions

La présente section décrit l'interaction entre les fonctions de l'application CallPilot.

### ATA 2 et MPA

Un ou plusieurs postes monolignes analogiques peuvent être reliés à un système téléphonique à l'aide d'un adaptateur de terminal analogique ou d'un module de postes analogiques. Ce type de poste, qui émet des tonalités MF, permet l'accès à toutes les options de l'application CallPilot uniquement au moyen du clavier téléphonique. Les téléphones à cadran ne peuvent être utilisés au sein d'une entreprise exploitant l'application CallPilot.

### Touche réponse

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les touches réponse, reportez-vous à la section intitulée «[Touche de ligne avec sonnerie](#)» à la page 148.

### Composition automatique des numéros intérieurs

Tous les titulaires d'une boîte vocale de l'application CallPilot peuvent programmer le poste du système CallPilot. Appuyez sur     pour afficher le poste du système CallPilot.

Vous pouvez utiliser la composition automatique pour programmer toutes les voies téléphoniques au tableau de voyants d'occupation (TVO). Cela permet la surveillance des voies de l'application CallPilot pendant les périodes de fort trafic.

### Déplacement automatique de postes

Cette fonction doit être réglée à Non pendant la modification du poste du système CallPilot ainsi que des connexions entre le système téléphonique.

### Renvoi automatique tous appels (RTA)

Les appels acheminés vers toute ligne à représentation avec sonnerie ou touche réponse d'un poste sont renvoyés au poste programmé par le poste à l'origine du renvoi. Lorsque la fonction Renvoi automatique tous appels est activée, le demandeur est immédiatement transféré à la boîte vocale du poste.

### Renvoi automatique sur non-réponse (RNR)

Tout appel acheminé vers une ligne à représentation avec sonnerie à un poste et n'ayant obtenu aucune réponse est renvoyé au poste précisé après un nombre programmé de coups de sonnerie.

La fonction Renvoi automatique sur non-réponse ne peut être utilisé avec la Réception automatique. Si la fonction Renvoi au poste principal (RPP) est utilisée pour la réponse par l'application CallPilot, il faut s'assurer que le nombre de coups de sonnerie programmé pour la fonction Renvoi automatique sur non-réponse pour des postes, dotés de représentations avec sonnerie des lignes prévus pour la Réception automatique, est égal ou supérieur à celui programmé pour la fonction Renvoi au poste principal.

La fonction Renvoi automatique sur non-réponse (RNR) a priorité sur la fonction Renvoi au poste principal et Rappel sur transfert si le nombre de coups de sonnerie programmé pour la fonction Renvoi automatique sur non-réponse est le moins élevé.

**Mise en attente**

La fonction Mise en attente ne peut être utilisée pour accéder à l'application CallPilot. Lorsqu'un demandeur compose le numéro du poste et qu'il n'y a pas de réponse, il ne peut utiliser la fonction Mise en attente. Prière de demander au demandeur d'attendre quelques instants et de recomposer le numéro de poste du système CallPilot.

**Renvoi au poste principal (RPP)**

Il est possible de configurer le système CallPilot comme position de prise d'appel secondaire. Pour y parvenir, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Attribuez le poste du système CallPilot comme poste principal pour les lignes précisées qui feront l'objet d'un renvoi au poste principal du système CallPilot.
- 2 Réglez le paramètre Renvoi au poste principal à Oui.
- 3 Réglez le nombre de coups de sonnerie RPP entre 1 et 10.
- 4 Attribuez une table d'annonces à chaque ligne faisant l'objet d'un Renvoi au poste principal au système CallPilot.
- 5 Programmez l'option Réponse du système CallPilot à Non pour les lignes faisant l'objet d'un renvoi au poste principal au système CallPilot.



**Nota :** Lorsque la fonction Renvoi au poste principal est utilisé pour répondre aux appels acheminés au système CallPilot, et que les postes sont des lignes à représentation avec sonnerie qui font l'objet d'un renvoi au système CallPilot, le demandeur est immédiatement transféré à la boîte vocale du poste à l'origine du renvoi automatique tous appels.

---

**Supervision de raccrochage**

Grâce à la fonction Supervision de raccrochage, lorsqu'un demandeur raccroche après avoir obtenu la Réception automatique, le système CallPilot coupe immédiatement la communication. Ainsi, il y a moins de messages fantômes dans la boîte réception et les accès du système CallPilot sont moins occupés. Vous devez avoir recours à la fonction Supervision de raccrochage si vous utilisez la fonction Transfert extérieur.

**Ne pas déranger (NPD)**

Cette fonction supprime toutes les tonalités et les sonneries à un poste. Lorsque le système transfère un appel à un poste dont la fonction Ne pas déranger est activée, l'appel est signalé par un indicateur clignotant à une ligne libre. La Réception automatique transfère le demandeur à la boîte vocale associée au poste téléphonique.

**Fonction annulée**

L'application CallPilot dispose d'un délai maximal de deux minutes. Cette fonction est indépendante de la temporisation du système CallPilot 100/150.

### Garde

Vous ne pouvez utiliser la touche Garde durant une session. Si vous appuyez sur la touche Garde durant une session de programmation CallPilot, CallPilot met fin à la session, sauf si la fonction Garde automatique est utilisée pour renvoyer un demandeur à une boîte vocale ou à un poste. L'application CallPilot ne tient pas compte des tonalités de rappel de garde.

### Numéros d'intercommunication

Les utilisateurs internes peuvent accéder à l'application CallPilot en utilisant une touche intercommunication et en appuyant sur le numéro de poste voulu. Pour accéder aux codes de fonction et à l'indication «*Message en attente*» du système CallPilot, il faut que le poste dispose d'une touche intercommunication.

Une touche intercommunication est nécessaire pour signaler l'arrivée d'un transfert à un poste.

### Choix de la langue

La fonction Choix de langue de l'application CallPilot est indépendante de celle du système pour un poste. Le choix de langue de l'application CallPilot est déterminé par la classe de service attribuée à une boîte vocale.



**Nota :** La fonction Choix de langue de l'application CallPilot est activée aussitôt qu'un titulaire de boîte vocale ouvre une session.

---

### Lignes

Si une ligne programmée pour la Réception automatique est représentée à un poste, celle-ci sonnera au moment du transfert d'appel effectué par le système CallPilot. Lorsqu'une ligne qui est programmée pour être interceptée par la Réception automatique n'est pas représentée à un poste, l'appel est transféré à une ligne d'intercommunication qui est représentée sur une touche intercommunication du poste.

### Envoi de message, réponse à un message et message en attente

Vous pouvez utiliser les options de réponse de l'application CallPilot pour répondre à tout message déposé dans une boîte vocale par un demandeur intrasystème. Après avoir écouté un message, un titulaire de boîte vocale peut le retransmettre à une autre boîte vocale ou appeler l'expéditeur.



**Nota :** Si un titulaire de boîte vocale répond à un message à partir d'un poste avec afficheur une ligne, il doit appuyer sur  après avoir écouté le message.

---

### Service de nuit

Lorsque la fonction Service de nuit est activée et que le poste principal de l'application CallPilot est désigné comme poste de nuit d'une ligne d'arrivée, le demandeur obtient immédiatement l'annonce de la Réception automatique de l'application CallPilot.

### Poste principal

Lorsque vous configurez les lignes de votre système, vous pouvez désigner le système CallPilot comme poste principal. L'application CallPilot répond au moyen de la fonction Réception automatique.

### Ligne individuelle

Lorsque des lignes individuelles sont attribuées à un poste programmé pour sonner, l'appel faisant l'objet d'un renvoi automatique sur non-réponse à l'application CallPilot est acheminé à la boîte vocale du titulaire du poste. Si une ligne individuelle est la seule ligne représentée sur ce poste, le système CallPilot renvoie l'appel au moyen de la touche intercommunication.



**Nota :** Si la ligne individuelle est programmée pour être représentée mais non pas pour sonner sur un poste, la fonction Renvoi automatique sur non-réponse n'est pas activée.

---

### Attribution de sonnerie

L'application CallPilot reconnaît uniquement les lignes à représentation avec sonnerie. Les fonctions telles que Renvoi automatique sur non-réponse et Renvoi automatique tous appels de l'application CallPilot ne sont pas reconnues par les lignes sans sonnerie programmées au poste. Reportez-vous aux sections intitulées «[Renvoi automatique sur non-réponse \(RNR\)](#)» à la page 154, «[Renvoi automatique tous appels \(RTA\)](#)» à la page 154 et «[Touche réponse](#)» à la page 154.

### Types de service

La fonction Types de service permet de configurer le système téléphonique pour qu'il renvoie tous les appels d'arrivée à l'application CallPilot au cours de périodes précises comme l'heure du midi ou les heures de fermeture. L'application CallPilot répond au moyen de la fonction Réception automatique.

### Rappel sur transfert

Les appels reçus pour la Réception automatique qui sont renvoyés à un poste ne faisant pas l'objet d'un Renvoi automatique sur non-réponse sont acheminés à l'application CallPilot après le nombre de coups de sonnerie précisé. Lorsque les fonctions Renvoi automatique sur non-réponse ou Rappel sur transfert sont utilisées, c'est la fonction qui a été programmée avec le nombre de coups de sonnerie le plus bas qui a priorité.



## Chapitre 13

### Valeurs implicites de la configuration

Les tableaux suivants présentent les valeurs de configuration implicites de l'application CallPilot.

	Valeur ou plage	Valeur implicite
Mot de passe des coordinateurs de système	de quatre à huit chiffres	0000 (quatre zéros)
Types de boîtes vocales spéciales :	de deux à sept chiffres	deux chiffres*
Boîte de réception	10 1000000	10
Boîte vocale du coordinateur de système	12 1000002	12
Numéro de poste de la Réception automatique	n'importe quel numéro de poste valide de l'application CallPilot	aucun
Durée minimale de message	3000 millisecondes	
<b>Attribution d'annonce à une ligne réseau :</b>		
Numéro de ligne	1 à 500	aucun
Table d'annonces :	1 à 4	1
Numéro de la table d'annonces	0 à 12	0
Nombre de coups de sonnerie		
Annonce utilisée :	1 à 40	1
Matinée	1 à 40	2
Après-midi	1 à 40	3
Soirée	1 à 40	4
Langue		principale

\*Si le chiffre initial des listes de diffusion est 1, les numéros implicites de la boîte réception et de la boîte vocale du coordinateur de système sont 20 et 22. Le nombre de chiffres du numéro de poste passe implicitement au nombre de chiffres (1) du numéro de système téléphonique. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système.

	Valeur ou plage	Valeur implicite
Poste ou boîte vocale :		
Premier chiffre du numéro de poste	0 à 9	aucun
Chiffres d'un poste	de deux à sept chiffres	aucun
Premier chiffre du numéro de la boîte vocale	0 à 9	aucun
Nombre de chiffres du numéro de la boîte vocale	de deux à sept chiffres	aucun

	Valeur ou plage	Valeur implicite
Nombre maximal de titulaires de boîtes vocales	200	
Classes de service :		
Numéro de classe de service	1 à 16	aucun
Capacité d'enregistrement des messages	5 à 120 minutes	aucune
Durée de message	2 à 10 minutes	aucune
Durée d'une annonce	1 à 10 minutes	aucune
Durée de conservation de messages	0 jour à indéfiniment	aucune
Listes de diffusion :		
Numéro de liste de diffusion**	001 à 099 – 901 à 999	901 à 999
Nombre de membres	1 à 125	aucun

\*Y compris les boîtes vocales spéciales

\*\*Les numéros des listes de diffusion comprennent toujours trois chiffres.

	Valeur
Temps de réponse du menu principal	2,5 secondes
Nombre d'arbres	8
Nombre de niveaux	10
Nombre de chemins par niveau	8

Chiffre initial de la liste de diffusion	Plage de numéros
0	001 à 099
1	101 à 199
2	201 à 299
3	301 à 399
4	401 à 499
5	501 à 599
6	601 à 699
7	701 à 799
8	801 à 899
9	901 à 999

Codes de fonction implicites	
Dépôt de message	Fonction 980
Accès à une boîte vocale	Fonction 981
État de la réception	Fonction 982
Configuration	Fonction 983
Numéro de poste CallPilot	Fonction 985

<b>Codes de fonction implicites</b>	
Transfert à une boîte vocale	Fonction 986
Interruption	Fonction 987
Enregistrement de communication	Fonction 989

<b>Durée de stockage des messages</b>	
Carte Compact Flash de 96 Mo	24 heures
Carte Compact Flash mise à niveau de 192 Mo	60 heures



---

# Glossaire

---

**Activation ou désactivation de la Réception automatique**

Tâche du réceptionniste de l'entreprise ou du téléphoniste désigné qui consiste à déterminer quand l'application CallPilot doit assurer la permanence téléphonique.

**Administration**

Tâches relatives à la gestion et à la maintenance des boîtes vocales, des annonces, des arbres SS et des paramètres de configuration de l'application CallPilot.

**Afficheur**

Afficheur de une ou de deux lignes des postes téléphoniques d'affaires, où s'affichent les commandes et les options CallPilot.

**Annonce principale**

Annonce principale diffusée à toute personne qui appelle une boîte vocale personnelle et veut lui laisser un message.

**Annonce secondaire**

Annonce enregistrée pour une boîte vocale personnelle et diffusée dans des circonstances exceptionnelles, comme une absence.

**Annonces**

Il existe trois types d'annonce pour l'application CallPilot : les annonces d'entreprise, les annonces personnelles et les annonces d'information. Les annonces d'entreprise sont diffusées aux appels d'arrivée par la Réception automatique. Les annonces personnelles sont diffusées aux demandeurs qui souhaitent laisser un message dans une boîte vocale donnée. Les annonces d'information servent à décrire les biens et services offerts aux demandeurs.

**Appel sans annonce**

Appel d'arrivée où le demandeur est transféré directement au poste du demandé.

**Arbre de Sélection de service**

Chemins d'accès qui permettent aux titulaires de sélectionner des options pour acheminer leurs appels.

**ATA 2**

Produit de Nortel qui permet de connecter un dispositif analogique, comme un poste monoligne ou un télécopieur, à un système téléphonique.

**Avis de message en attente**

Option qui signale au titulaire qu'il a un message en indiquant **Message en attente** à l'afficheur du poste.

**Blocage des appels selon l'heure**

Voir [«Réception automatique – Blocage des appels selon l'heure»](#) à la page 169.

**Boîte de réception**

Une des deux boîtes vocales spéciales qui conservent les messages des personnes qui n'ont pas de boîte vocale de titulaire.

**Boîte vocale**

Endroit dans le système CallPilot où sont stockés les messages destinés à un utilisateur.

**Boîte vocale du coordinateur de système**

Une des deux boîtes vocales spéciales. Le coordinateur de système l'utilise pour envoyer des messages à diffusion générale. Il s'agit de la boîte vocale personnelle du coordinateur de système.

**Boîte vocale information**

Boîte vocale diffusant aux demandeurs un message les informant des biens et services offerts par votre entreprise. Ces boîtes n'acceptent aucun message, et aucun poste n'y est associé.

**Boîte vocale temporaire**

Boîte vocale de titulaire attribuée aux personnes qui n'ont pas de poste téléphonique permanent, mais qui ont besoin d'une boîte vocale. Les boîtes vocales temporaires reçoivent et enregistrent les messages de la même manière que les boîtes vocales de titulaire.

**Boîtes vocales de titulaire**

- sont attribuées aux titulaires par le coordinateur de système;
- comprennent les boîtes vocales de titulaire et les boîtes temporaires;
- sont gérées par le titulaire;
- peuvent figurer au répertoire d'entreprise sous le nom du titulaire;
- sont protégées par un mot de passe qui peut être modifié par le titulaire ou remis à 0000 par le coordinateur de système en cas d'oubli.

**Boîtes vocales insaturables**

Option qui permet à un demandeur de laisser un message dans la boîte vocale CallPilot même lorsque celle-ci est «saturée». Les messages sont enregistrés, mais ne peuvent pas être récupérés tant qu'un message conservé n'est pas supprimé.

**Boîtes vocales spéciales**

Il existe deux boîtes vocales spéciales, utilisées par le coordinateur de système et le téléphoniste désigné. Les deux types de boîtes vocales sont les suivants : la boîte vocale du coordinateur de système et la boîte réception.

**Chemin d'accès**

Parcours d'un appel d'arrivée dans l'arbre SS pour atteindre une destination donnée en passant par divers menus.

**Classe de service**

Option qui définit les valeurs des fonctions spéciales d'une boîte vocale. Lors de l'ajout d'une boîte vocale, le coordinateur de système sélectionne plusieurs fonctions spéciales à la fois, en choisissant le numéro de la table de classes de service qui fournit le niveau de service le plus adapté aux besoins du titulaire.

Vous ne pouvez pas créer de boîte vocale sans lui attribuer une classe de service.

**Code de chemin d'accès**

Numéro attribué à un chemin dans chaque arbre SS. Ce numéro représente la séquence de chiffres entrés par les demandeurs pour parcourir le chemin.

**Code de fonction**

Code unique de trois chiffres servant à accéder aux fonctions et aux options CallPilot.

**Configuration**

Tâches consistant à régler les divers paramètres de l'application CallPilot. Par exemple, la configuration des lignes réseau auxquelles le système CallPilot doit répondre.

**Configuration de voies**

Nombre de voies du module de l'application CallPilot réservées à l'accès au réseau public.

**Coordinateur de système**

Personne responsable de la configuration, de la mise à jour et de la gestion du système CallPilot.

**Configuration des lignes du système CallPilot**

Tâches servant à préciser les lignes extérieures auxquelles répond le système CallPilot et la table d'annonces qui leur est attribuée.

**Dépôt de message**

Code de fonction CallPilot utilisé pour déposer des messages dans les boîtes vocales.

**Destination**

Point d'un arbre SS qui définit le traitement d'un appel après l'écoute d'un message d'information ou le dépôt d'un message dans une boîte vocale. Voici les trois destinations possibles :

- **PRÉC** : permet au demandeur de retourner au menu précédent,
- **PRINC** : permet au demandeur de retourner au menu principal,
- **LIB** : libère l'appel.

Vous pouvez attribuer les destinations aux nœuds de boîte vocale et de diffusion d'information.

**Enveloppe**

Horodatage qui accompagne tous les messages déposés dans une boîte vocale. Lorsqu'un message est déposé par un titulaire de boîte vocale, l'information constituant l'enveloppe comprend également le nom de l'expéditeur.

### **État de la réception**

Paramètre de l'application CallPilot qui indique au système si le téléphoniste désigné est libre.

### **État de l'entreprise**

Option qui a priorité sur la programmation de la table d'annonces et qui diffuse l'annonce des heures de fermeture jusqu'à ce que l'option soit désactivée.

### **Filtrage d'appels**

Lorsque vous attribuez à la fonction Filtrage d'appels d'une boîte vocale personnelle l'option Filtrage d'appels, le titulaire peut savoir qui appelle avant de prendre l'appel.

### **Fonction de mise en garde et de recherche de personne**

La fonction de mise en garde et de recherche de personne met un appel en garde et l'annonce dans une zone de recherche de personne, sur un système de recherche de personne par haut-parleur, ou les deux à la fois. Selon la configuration que vous sélectionnez, il est possible de répéter la recherche de personne jusqu'à ce que quelqu'un réponde à l'appel mis en garde. Un appel n'ayant obtenu aucune réponse est retourné à la boîte vocale ou à l'arbre SS d'où il provient.

### **Guide parlé principal**

Guide parlé qui présente une liste d'options numérotées. Ces options permettent au demandeur d'avoir accès à un menu secondaire, à un message d'information, à un point de dépôt de messages ou à un poste.

### **Guides parlés**

Message vocal préenregistré qui est diffusé au cours de l'utilisation des fonctions et des options CallPilot. Ces guides parlés aident le demandeur à se repérer pendant l'acheminement de son appel sur les chemins d'accès d'un arbre SS.

### **Initialisation**

Préparation d'une boîte vocale en vue de recevoir des messages, notamment par la modification du mot de passe implicite de la boîte vocale, l'enregistrement d'un nom dans le répertoire d'entreprise et l'enregistrement d'annonces de boîte vocale personnelle.

### **Initialisation du système CallPilot**

Préparation des paramètres de l'application CallPilot utilisés dans le nombre de chiffres du numéro de boîte vocale et le choix de langue.

### **Langue seconde**

Deuxième langue utilisée pour la diffusion des annonces et des messages guides. Pour utiliser une langue seconde, l'option Bilingue doit être activée. La langue seconde et la langue principale doivent être différentes.

### **Listes de diffusion**

Ensemble de boîtes vocales auquel l'application CallPilot attribue un numéro spécial. Lorsqu'un message est envoyé à une liste de diffusion, toutes les boîtes vocales figurant dans la liste reçoivent le même message.

**Menu**

Guide parlé qui propose au demandeur une liste de huit options au maximum. Le système est doté d'un menu implicite préenregistré, le menu d'accueil de la Réception automatique, diffusé après l'annonce d'entreprise. Vous pouvez remplacer ce menu implicite par un menu personnalisé ou programmer la diffusion du menu principal SS au lieu du menu de la Réception automatique.

**Menu principal**

Premier menu SS diffusé aux demandeurs après l'annonce d'entreprise. Le menu principal fournit une liste d'options, chacune identifiée par un chiffre. Après avoir écouté le menu principal, le demandeur peut sélectionner une option en appuyant sur la touche correspondante d'un poste à fréquence vocales.

Le menu principal peut être programmé avec huit options au maximum. Implicitement, le  permet d'obtenir la réception et le , d'entendre le menu dans la langue seconde. Le menu principal peut également être un message enregistré fournissant des renseignements aux demandeurs. Une fois le message diffusé, l'appel est libéré.

**Menu secondaire**

Menu secondaire présenté au demandeur après le menu principal. Il peut mener à d'autres menus secondaires. Un arbre SS peut comporter neuf menus secondaires au maximum.

**Message à diffusion générale**

Message qui peut être envoyé par le coordinateur de système. Ce type de message est diffusé dans toutes les boîtes vocales de titulaire initialisées.

**Message d'information**

Dans un arbre SS, le message d'information a pour but de renseigner le demandeur sur les produits ou services de votre entreprise. Il faut d'abord créer des boîtes vocales information avant de pouvoir ajouter cette option à l'arbre SS.

**Méthode d'accès au réseau public**

Option permettant de sélectionner la ligne ou le groupe de lignes qu'utilise le système lorsqu'un titulaire désire répondre à un message laissé par un demandeur extérieur ou lorsqu'il utilise la fonction Avis de réception de message hors système.

**Mot de passe**

Numéro composé de quatre à huit chiffres, entré au moyen du clavier. Un mot de passe permet d'accéder aux boîtes vocales ou d'exécuter des tâches de configuration.

**Niveau**

Le menu principal constitue le niveau 0. Lorsque vous ajoutez des menus secondaires, les niveaux de l'arbre SS sont successivement présentés au demandeur. Il est possible de créer 11 niveaux au maximum (niveaux 0 à 10).

**Nœud de transfert**

Dans un arbre SS, un nœud de transfert permet au demandeur d'accéder à un poste ou à un numéro extérieur. Il est identifié dans le menu par un numéro à un chiffre. Lorsqu'un demandeur appuie sur ce chiffre, son appel est automatiquement transféré à un poste ou à un numéro extérieur.

**Nombre de chiffres du numéro de boîte vocale**

Nombre de chiffres permis pour le numéro d'une boîte vocale. Le numéro de boîte vocale peut compter de deux à sept chiffres.

**Nombre de chiffres du numéro de poste**

Nombre de chiffres d'un numéro de poste et d'un numéro de boîte vocale CallPilot. Le numéro de poste peut compter de deux à sept chiffres.

**Option**

Choix qu'offre l'application CallPilot à un titulaire, au moyen de guides parlés ou de guides afficheur.

**Options d'affichage**

Choix offerts à un titulaire de boîte vocale sur l'afficheur deux lignes d'un poste. Vous sélectionnez les options qui apparaissent à l'afficheur à partir des touches afficheur ou des touches du clavier.

**Poste de réception implicite**

Poste implicite du réceptionniste ou du téléphoniste désigné de l'application CallPilot. Le numéro du poste est implicitement réglé à Auc, et doit être remplacé par un numéro de poste valide du système.

**Poste de réception spécifique**

Poste qui reçoit l'appel du demandeur qui accède à une boîte vocale pour laisser un message et appuie sur  pour joindre la réception.

**Poste téléphonique à fréquences vocales**

Poste téléphonique muni de touches et émettant des tonalités multifréquences.

**Postes**

Numéro de deux à sept chiffres utilisé pour entrer en communication avec un poste précis.

**Postes secondaires**

Si le demandeur compose le numéro de poste associé à un ou plusieurs postes secondaires, le système CallPilot fait sonner tous les postes simultanément. Le premier poste à répondre accepte l'appel, ce qui empêche les autres postes d'accéder à la ligne ou d'utiliser la fonction Interruption (fonction 987) pour y accéder. Il n'est possible d'attribuer des postes secondaires qu'aux boîtes vocales de titulaire.

**Propriétés de la boîte vocale**

Paramètres optionnels qui s'ajoutent aux valeurs des classes de service. Les propriétés de la boîte vocale sont les suivantes : ajout au répertoire d'entreprise, postes secondaires, ligne de messagerie exprès, filtrage d'appels, avis de message en attente et voie d'accès au réseau public.

**RA**

Voir Réception automatique.

**Réception automatique**

Service de réponse de l'application CallPilot qui répond aux appels d'arrivée avec une annonce d'entreprise, diffuse le menu des options au demandeur et achemine les appels en fonction des options que sélectionne le demandeur.

**Réception automatique – Blocage des appels selon l'heure**

Les demandeurs peuvent rechercher un nom dans le répertoire d'entreprise, ou entrer un numéro de poste, pour acheminer leurs appels. L'appel sonne au poste approprié. Il est aussi possible d'acheminer les appels à la boîte vocale appropriée, selon l'heure. Si vous utilisez la fonction de blocage d'appels selon l'heure, lorsqu'un demandeur compose un poste ou un nom, l'appel est acheminé à la boîte vocale correspondante. Si aucune boîte vocale n'a été initialisée pour le poste en question, le demandeur entend un message indiquant que la personne n'est pas disponible, suivi du menu de la SS. Si un télécopieur appelle la Réception automatique ou l'arbre SS à un moment où la fonction de blocage des appels selon l'heure est activée, l'appel est acheminé au poste du télécopieur.

**Reconfiguration de l'application CallPilot**

Remise à la valeur implicite de l'application CallPilot.

**Répertoire d'entreprise**

Liste vocale et textuelle intrasystème comprenant les noms de titulaires de boîtes vocales initialisées qui ont été sélectionnés pour faire partie du répertoire.

**Rétablissement des mots de passe implicites**

Tâche attribuée au coordinateur de système consistant à changer le mot de passe d'une boîte vocale pour le remettre à la valeur implicite du système CallPilot, soit 0000.

**SS**

Voir Sélection de service.

**Tables d'annonces**

Table où sont stockées les annonces d'entreprise enregistrées, l'heure d'activation des annonces et les lignes auxquelles répond le système CallPilot. Il existe quatre tables d'annonces.

**Téléphoniste**

Le demandeur joint le poste de réception lorsque la Réception automatique l'invite à «faire le ☐ pour obtenir la réception». Lorsque le téléphoniste n'est pas libre, les appels sont transférés à la boîte réception.

Dans une classe de service, le téléphoniste est également appelé poste de réception spécifique.

**Titulaire**

Titulaire de boîte vocale. Les boîtes vocales de titulaire comprennent les boîtes vocales temporaires.

**Touches afficheur**

Trois touches situées sous l'afficheur deux lignes d'un poste téléphonique. La sélection des options de l'application CallPilot s'effectue au moyen de ces touches.

**Valeurs implicites**

Les paramètres pré-réglés du système CallPilot.

# Index

---

## A

- À diffuser, message 45
- Accès à la composition multifréquence 64
- Adaptateur de terminal analogique 154
- Afficheur 15
  - deux lignes 13
  - message guide 138
- Afficheur deux lignes, utilisation 13
- Annonce d'après-midi 56
- Annonce de matinée 56
- Annonce de soirée 56
- Annonces
  - après-midi 56
  - attribution à la table d'annonces 55
  - dépannage 137
  - matinée 56
  - soirée 56
- Application Call Center 10
- Arbre SS
  - aperçu 71
  - conception 71
  - dépannage 142
  - désactivation 94
  - modification 94
  - nœud de boîte vocale 84, 97
  - nœud de transfert 99
  - planification 71
  - suppression 102
  - suppression d'un chemin d'accès 102
  - type de dispositif destinataire 98
  - vérification 94
- Avis de message en attente 25
  - boîte vocale 25
- Avis de réception de message hors système
  - classe de service 22
  - dépannage 138, 139
  - intervalle entre les essais 22
  - méthode d'accès au réseau public 26
  - nombre de tentatives 22
  - valeurs implicites des classes de service 24

## B

- Boîte de réception
  - activation 123
  - aperçu 18

- dépannage 137
- désactivation 123
- Boîte vocale
  - ajout impossible 140
  - avis de message en attente 25
  - boîte «verrouillée» 39, 140
  - boîte réception 18
  - classe de service 22
  - dépannage 139
  - durée de message 22
  - expiration du mot de passe 22
  - information 36
  - initialisation 30
  - ligne de messagerie exprès 27
  - propriétés 25
    - avis de message en attente 25
    - filtrage d'appels 27
    - inclure dans le répertoire d'entreprise 25
    - ligne de messagerie exprès 27
    - postes secondaires 26
    - voie d'accès au réseau public 25
  - temporaire 34
  - voie d'accès au réseau public 26

- Boîte vocale de titulaire
  - ajout 31
  - aperçu 19
- Boîte vocale information
  - ajout 36
  - aperçu 21
  - enregistrement d'une annonce 106
- Boîte vocale temporaire 34
  - ajout 34
  - aperçu et exemples 19

## C

- CallPilot
  - configuration pour les moyennes entreprises 151
  - configuration pour les petites entreprises 149
  - dépannage 137
  - mot de passe implicite 30
  - réception d'appels 63
  - remise à la valeur implicite 109
- Capacité d'enregistrement des messages, classe de service 22
- Chemin d'accès
  - code, dépannage 141
  - Sélection de service (SS) 74

Choix de la langue, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 156

Classe de service 22  
avis de réception de message hors système 22  
capacité d'enregistrement des messages 22  
durée d'une annonce 22  
durée de conservation des messages 22  
durée de message 22  
enregistrement de communication 23  
expiration du mot de passe 22  
interface utilisateur 23  
intervalle entre les essais 22  
langue des guides parlés 22  
nombre de tentatives 22  
poste de réception spécifique 23  
sommaire 24  
tentatives d'entrée de mots de passe 22  
transfert extérieur 22  
transmission réseau 22  
valeurs implicites 24

Compatibilité des fonctions de l'application CallPilot

ATA 2 et MPA 154  
choix de la langue 156  
composition automatique 154  
déplacement de postes 154  
ligne individuelle 157  
messages 156  
mise en attente 155  
ne pas déranger (NPD) 155  
numéros d'intercommunication 156  
poste principal 157  
rappel sur transfert 157  
renvoi au poste principal (RPP) 155  
service de nuit 156  
supervision de raccrochage 155  
temporisation de l'application 155  
types de service 157

Compatibilité des fonctions de l'application CallPilot avec ATA 2 et MPA 154

Composition automatique, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 154

Configuration de ligne, visualisation et modification 62

Conventions du guide 15  
boutons 15  
ligne de commande 15

Coordinateur de système  
boîte vocale 17  
mot de passe, remise à la valeur implicite 111

Coups de sonnerie, réglage du nombre de 63

## D

Dépannage  
accès à une ligne ou à un groupe de lignes 139  
annonces 137  
arbre SS 142  
boîte de réception 137  
CallPilot 137  
code de chemin d'accès 141  
données d'appels 137  
fonction de réponse 138  
heure et date 138  
liste de diffusion 141  
message guide 138  
messages d'erreur 142  
messages perdus dans une boîte vocale 139  
mot de passe perdu 139  
nombre de chiffres du numéro de poste 138  
Réception automatique 137  
refus de messages 139  
renvoi impossible 138  
répertoire d'entreprise 140

Déplacement de postes, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 154

Désactivation  
arbre SS 94

Données d'appels, dépannage 137

Durée de message, classe de service 22

## E

Enregistrement de communication, classe de service 23

Enregistrement des annonces d'entreprise 53

Envoi d'un message à diffuser 45, 49

État de l'entreprise, réglage 114

État de la réception 112

configuration 112

poste implicite 114

Expiration du mot de passe, classe de service 22

Expiration, mot de passe 39

## F

Fonction de mise en garde et de recherche de personne 28

Fonction de réponse, dépannage 138

## H

Heure et date, dépannage 138

**I**

- Initialisation d'une boîte vocale 30
- Interface utilisateur, classe de service 23

**L**

- Langue seconde 52, 53
- Langues des guides parlés, classe de service 22
- Ligne de messagerie exprès
  - à propos de 27
  - valeurs implicites 27
- Ligne individuelle, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 157
- Liste de diffusion
  - dépannage 141
  - message à diffuser 45
  - numéros 45
  - supprimer 49

**M**

- Menu secondaire
  - Sélection de service (SS) 73
- Menu secondaire, Sélection de service (SS) 73
- Message à diffusion générale
  - à propos de 103
  - enregistrement 103
- Message guide, dépannage 138
- Messagerie de bureau électronique 10
- Messagerie réseau 10
- Messages
  - compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 156
  - durée minimale d'enregistrement 106
  - temporisation de silence 106
- Messages d'erreur de l'application CallPilot 142
- Messages d'erreur, dépannage 142
- Mise en attente, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 155
- Module de postes analogiques 154
- Mot de passe
  - boîte «verrouillée» 39, 140
  - boîte vocale 39
  - boîte vocale, expiration 22
  - dépannage 139
  - expiration 39
  - réception 113
  - remise du mot de passe de la réception à la valeur implicite 113

- remise du mot de passe du coordinateur de système à la valeur implicite 111
- valeur implicite 30
- verrouillage sur mot de passe incorrect 39

- Mot de passe de la réception
  - modifier 113

- Mot de passe de la réception, remise à la valeur implicite 113

- Mot de passe implicite 30

**N**

- Ne pas déranger (NPD), compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 155
- Nœud de boîte vocale
  - ajout 84
  - modification 97
- nœud de boîte vocale, Sélection de service (SS) 73
- Nœud de transfert 99
  - modification 99
- Nœud local, Sélection de service (SS) 72
- Nœuds, SS
  - boîte vocale 84, 97
  - transfert 99
- Nom, enregistrement dans le répertoire d'entreprise 30
- Nombre de chiffres du numéro de poste, dépannage 138
- Numéros d'intercommunication, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 156

**O**

- Options de l'application CallPilot
  - application Call Center 10
  - messagerie de bureau électronique 10
  - messagerie réseau 10

**P**

- Paramètres
  - code d'accès 130
  - configuration 131
  - indicatif régional 130
  - préfixe interurbain 130
  - traduction de réponse 130
- Poste avec afficheur, entrée des caractères 14
- Poste de réception spécifique, classe de service 23
- Poste implicite, NA de la réception 114
- Poste principal, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 157
- Poste, afficheur 13

Postes secondaires 26

Propriétés de la boîte vocale

avis de message en attente 25

filtrage d'appels 27

inclure dans le répertoire d'entreprise 25

ligne de messagerie exprès 27

postes secondaires 26

Propriétés, boîte vocale 25

## R

Rappel sur transfert, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 157

Réception automatique

annonces 52

dépannage 137

état de l'entreprise 114

modification de l'état 117

Remise à la valeur implicite

CallPilot 109

mot de passe de la réception 113

mot de passe du coordinateur de système 111

Renvoi au poste principal (RPP), compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 155

Renvoi automatique

sur non-réponse 148

tous appels 148

Renvoi automatique, dépannage 138

Répertoire d'entreprise

dépannage 140

enregistrement du nom dans 30

## S

Sélection de service (SS) 9, 99

aperçu 69

aperçu de l'arbre SS 71

attribution d'un numéro IDR 94

chemin d'accès 58, 70, 74

désactivation 94

menu 58, 70

modification SS 94

niveau 58, 70

noeud de boîte vocale 73, 84, 97

suppression d'un arbre 102

suppression d'un chemin d'accès 102

type de dispositif destinataire 73, 98

vérification d'un arbre 94

Service de nuit, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 156

Supervision de raccrochage, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 155

Suppression d'un chemin d'accès SS 102

Suppression d'une liste de diffusion 49

Symboles 15

## T

Table d'annonces

aperçu 52

attribution d'une annonce 55

configuration 55

enregistrement des annonces d'entreprise 53

langue principale 53

langue seconde 53

utilisation de la langue seconde 52

Table de traduction de composition

exemple 128, 129

vérification des entrées 133

Temporisation de l'application, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 155

Tentatives d'entrée de mot de passe, classe de service 22

Touche de ligne avec sonnerie 148

Traduction de composition

accès au réseau 129

code d'accès 130

configuration 131

exemple d'une table 128, 129

indicatif régional 130

paramètres 130

préfixe interurbain 130

traduction de réponse 130

Transfert extérieur

classe de service 22

configuration des valeurs implicites des classes de service 24

dépannage 138

méthode d'accès au réseau public 26

Transmission réseau, classe de service 23

Type de dispositif destinataire 66

attribution 66

Sélection de service (SS) 73

type de dispositif destinataire

modification 98

Types de service, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 157

## V

Vérification d'un arbre SS 94

Voie d'accès au réseau public, boîte vocale 26