

N° de publication N0008716 02  
22 novembre 2004

# **CallPilot Manager**

## **Guide d'exploitation de l'application**

**NORTEL**  
**NETWORKS**

# Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager

© 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 précis et fiables, mais ils sont présentés sans aucune garantie explicite ou implicite. Les utilisateurs doivent prendre en compte les applications 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 en vertu d'un contrat de licence et ne peut être utilisé que conformément aux modalités 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.

Microsoft, MS, MS-DOS, Windows et Windows NT sont des marques déposées de Microsoft Corporation.

Les autres marques et noms de produit sont la propriété de leur détenteur respectif.

---

# Table des matières

---

<b>Chapitre 1</b>	
<b>Présentation de CallPilot Manager</b>	<b>9</b>
À propos de CallPilot Manager	9
Fonctions de l'application CallPilot	9
Messagerie vocale	9
Réception automatique	9
Sélection de service (SS)	9
Réception de télécopies	10
Options de l'application CallPilot	10
Messagerie réseau	10
Call Center	10
Télécopie	11
Messagerie unifiée	11
Messagerie de bureau électronique	11
À propos des touches des postes d'affaires Nortel Networks	12
Utilisation du clavier	12
Conventions et symboles utilisés dans le présent guide	13
Publications connexes	14
Référence et programmation	14
Options de l'application CallPilot	14
Guides de configuration réseau	14
Comment obtenir de l'aide	15
<b>Chapitre 2</b>	
<b>Utilisation de CallPilot Manager</b>	<b>17</b>
Exigences de l'application CallPilot Manager	17
Configuration système requise	17
Exigences matérielles et logicielles	17
Exigences en matière de navigateur Web	17
Environnements Java	18
Démarrage de CallPilot Manager	19
À propos de l'interface CallPilot Manager	20
Temporisation du système	20
Remise à la valeur implicite du mot de passe du coordinateur de système	21
<b>Chapitre 3</b>	
<b>Boîtes vocales de l'application CallPilot</b>	<b>23</b>
Installation des boîtes vocales	23
Boîte vocale du coordinateur de système	23
Boîte de réception	24

Boîtes vocales de titulaire .....	24
Boîtes vocales temporaires .....	25
Utilisation d'une boîte vocale temporaire .....	25
Utilisation d'une boîte vocale temporaire pour l'inscription par téléphone ...	25
Boîtes vocales information .....	26
Classe de service de boîte vocale .....	28
Valeurs implicites de classe de service .....	30
Options de la boîte vocale .....	31
Répertoire d'entreprise .....	31
Avis de message en attente .....	31
Type d'accès au réseau public .....	31
Entrée automatique .....	32
Poste secondaire .....	32
Ligne de messagerie exprès .....	33
Filtrage d'appels .....	33
Mise en garde et recherche de personne .....	34
Restriction de l'accès au réseau public .....	35
Initialisation d'une boîte vocale .....	36
Vérification de l'interface de boîte vocale utilisée .....	37

#### **Chapitre 4**

#### **Utilisation des boîtes vocales. .... 39**

Ajout d'une boîte vocale de titulaire .....	39
Ajout d'une boîte vocale temporaire .....	40
Ajout d'une boîte vocale information .....	42
Ajout de plusieurs boîtes vocales .....	43
À propos des mots de passe des boîtes vocales .....	45
Verrouillage sur mot de passe incorrect .....	45
Expiration du mot de passe .....	45
Modification des paramètres d'une boîte vocale .....	46
Affichage ou modification d'une classe de service .....	47
Suppression d'une boîte vocale .....	48
Listes de diffusion .....	49
À propos des numéros de listes de diffusion .....	49
Ajout d'une liste de diffusion .....	50
Modification d'une liste de diffusion .....	51

#### **Chapitre 5**

#### **Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms. .... 53**

Importation de messages guides, d'annonces ou de noms .....	58
Exportation de messages guides, d'annonces ou de noms .....	59

---

<b>Chapitre 6</b>	
<b>Configuration de la Réception automatique</b>	<b>61</b>
À propos de la Réception automatique	61
Tables d'annonces	62
Tables d'annonces utilisées en conjonction avec la langue seconde	63
Liste de congés	64
Ajout d'une entrée à la liste de congés	64
État des congés	66
Modification d'une entrée dans la liste de congés	67
Suppression d'une entrée de la liste de congés	67
Annonces d'entreprise	68
Enregistrement d'une annonce d'entreprise	69
Configuration d'une table d'annonces	69
Attribution des annonces aux tables d'annonces	70
Période de blocage d'appels de la Réception automatique	70
Réglage des heures d'ouverture	71
Attribution d'un poste de réception à la table d'annonces	71
Choix de langue	72
Attribution d'une touche de répétition du menu	73
Menu de la Réception automatique	74
Enregistrement d'un menu personnalisé	74
Configuration des propriétés de la Réception automatique	75
À propos de la composition multifréquence	76
Table d'acheminement IDR	78
Configuration d'une table d'acheminement IDR	80
Ajout d'un numéro de téléphone à la table d'acheminement IDR	80
Modification des numéros de téléphone dans la table d'acheminement IDR	81
Suppression d'un numéro de téléphone dans la table d'acheminement IDR	81
Configuration de la prise d'appel	82
<b>Chapitre 7</b>	
<b>Sélection de service</b>	<b>83</b>
À propos de la sélection de service	83
Planification d'un arbre SS	86
Structure d'un arbre SS	86
Nœud local	86
Nœud d'information	87
Utilisation d'un nœud d'information comme nœud local	87
Utilisation d'une langue seconde pour le guide parlé du nœud local	87
Menu secondaire	87
Nœud de boîte vocale	88
Nœud de transfert	88

---

---

Destination .....	88
Chemin d'accès .....	88
Nœud de mise en garde et recherche de personne .....	88
Exemple d'un arbre SS .....	89
<b>Chapitre 8</b>	
<b>Utilisation des arbres SS .....</b>	<b>91</b>
Création d'un arbre SS .....	91
Création d'un nœud local .....	92
Création d'un nœud de menu local .....	92
Création d'un nœud d'information local .....	93
Création d'un nœud de transfert local .....	93
Pour créer un nœud local de boîte vocale .....	94
Copie d'un arbre SS .....	95
Ajout de nœuds au nœud local .....	96
Ajout d'un nœud de menu .....	97
Ajout d'un nœud d'information .....	98
Ajout d'un nœud de boîte vocale .....	99
Ajout d'un nœud de transfert .....	100
Transfert d'un appel à un numéro extérieur .....	100
Ajout d'un nœud de mise en garde et recherche de personne .....	101
Fonctionnement de la mise en garde avec recherche de personne .....	101
Enregistrement des chiffres personnalisés .....	104
Attribution d'un arbre SS à une table d'annonces .....	105
Transformation d'un arbre SS en point d'enchaînement dans une table d'acheminement IDR .....	105
Vérification d'un arbre SS .....	105
Désactivation d'un arbre SS .....	106
Modification d'un nœud .....	107
Suppression d'un nœud .....	107
Suppression d'un arbre SS .....	107
<b>Chapitre 9</b>	
<b>Relevés de l'application CallPilot .....</b>	<b>109</b>
À propos des relevés de l'application CallPilot .....	109
Production des relevés .....	109
Types de relevés .....	109
Relevé des inscriptions au répertoire .....	109
Relevé des données de boîte vocale .....	110
Relevé d'utilisation de toutes les boîtes vocales .....	112
Relevé du journal des événements .....	112
Relevé d'utilisation de l'arbre SS .....	113
Relevé de l'utilisation des accès et du traitement d'appels .....	114

---

Relevé des transmissions de télécopies .....	115
Relevé de configuration de système .....	116
Relevé du temps de stockage des messages .....	117
Remise à zéro des statistiques relatives aux boîtes vocales .....	117
<b>Chapitre 10</b>	
<b>Propriétés du système CallPilot .....</b>	<b>119</b>
Configuration des propriétés système .....	119
<b>Chapitre 11</b>	
<b>Traduction de composition .....</b>	<b>123</b>
Traduction de composition .....	123
Fonctionnement de la table de traduction de composition .....	123
Traduction des numéros de téléphone .....	123
Exemples de tables de traduction de composition .....	124
Accès au réseau .....	125
Propriétés de traduction de composition .....	125
Configuration des propriétés de traduction de composition .....	126
Création d'une table de traduction de composition .....	127
Vérification des entrées de la table de traduction de composition .....	127
Modification d'une entrée dans une table de traduction de composition .....	128
Suppression d'une entrée de la table de traduction de composition .....	128
<b>Chapitre 12</b>	
<b>Configuration de l'application CallPilot Manager .....</b>	<b>129</b>
Activation des codes d'autorisation logiciel .....	129
Affichage des propriétés de commutateur .....	130
Création de mots de passe d'accès .....	130
Configuration des paramètres réseau de l'application CallPilot .....	131
<b>Chapitre 13</b>	
<b>Opérations de l'application CallPilot Manager .....</b>	<b>133</b>
Sauvegarde et restauration des données de l'application CallPilot .....	133
Réinitialisation de l'application CallPilot .....	133
Modification des paramètres de réception .....	135
Réglage de l'état de la Réception automatique .....	135
Modification de l'option Business Open (état de l'entreprise) .....	136
Modification de l'état des lignes de réponse .....	137
Remplacement du poste de réception implicite .....	137
Restauration du mot de passe de réception par défaut .....	138
Changement des paramètres de CallPilot Manager à partir d'un poste distant .	138
Modification des paramètres de la réception à partir d'un poste .....	139
Réglage de l'état de la réception .....	139

Changement du mot de passe de la réception .....	140
Modification du poste de réception implicite .....	141
Paramètre de l'état de l'entreprise .....	142
Modification des annonces ou de l'état de l'entreprise à partir d'un poste distant .....	143
Configuration de la prise d'appel système .....	144
<b>Chapitre 14</b>	
<b>Messages à diffusion générale et messages d'information. ....</b>	<b>145</b>
Messages à diffusion générale .....	145
Messages de boîte vocale information .....	148
Enregistrement d'un message de boîte vocale information .....	148
<b>Chapitre 15</b>	
<b>Dépannage relatif à l'application CallPilot. ....</b>	<b>151</b>
<b>Chapitre 16</b>	
<b>Conseils relatifs à la configuration de l'application CallPilot .....</b>	<b>157</b>
Service de réponse différée de la Réception automatique .....	157
Lignes avec sonnerie et touche réponse .....	157
Touche de ligne avec sonnerie .....	158
Utilisation de la fonction Renvoi automatique tous appels (RTA) .....	158
Configuration de l'application CallPilot pour différentes entreprises .....	159
L'application CallPilot pour une petite entreprise .....	159
CallPilot pour une moyenne entreprise .....	161
Compatibilité des fonctions .....	164
<b>Chapitre 17</b>	
<b>Configuration de l'application CallPilot 150 comme système de messagerie vocale centralisée .....</b>	<b>169</b>
Exigences relatives à l'utilisation de la messagerie vocale centralisée .....	169
Configuration du système pour la messagerie vocale centralisée .....	169
Configuration de votre système CallPilot 150 .....	169
Activation de l'initialisation extérieure, du réacheminement du NA et des transferts réseau .....	170
Configuration des lignes auxquelles la Réception automatique centralisée doit répondre .....	171
Remarques relatives à la messagerie vocale centralisée .....	171
<b>Annexe</b>	
<b>Valeurs implicites de la configuration .....</b>	<b>173</b>
<b>Glossaire. ....</b>	<b>177</b>
<b>Index .....</b>	<b>185</b>

---

# Chapitre 1

## Présentation de CallPilot Manager

---

### À propos de CallPilot Manager

CallPilot Manager est une application Web servant à configurer et à gérer CallPilot. CallPilot est un outil de communications d'affaires polyvalent permettant d'exécuter les tâches suivantes :

- 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 CallPilot avec les systèmes CallPilot 100/150 et Business Communications Manager.

Ce guide explique également l'enregistrement des messages à diffusion générale et des messages d'information.

### Fonctions de l'application CallPilot

CallPilot est doté des caractéristiques 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

Service de réponse de l'application CallPilot qui répond rapidement aux appels d'affaires, 24 heures par jour, avec une annonce d'entreprise, fait entendre une liste d'options au demandeur et achemine les appels en fonction des options que sélectionne le demandeur.

#### Sélection de service (SS)

Cette fonction complète le menu Réception automatique à l'aide de menus personnalisés et de 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.

## Réception de télécopies

La Réception de télécopies permet aux demandeurs d'envoyer des télécopies au numéro de téléphone principal. La fonction Réception de télécopies est disponible même si votre système n'est pas doté de l'option Télécopie. Grâce à cette fonction, une transmission de télécopie est acheminée à un poste précis au moyen de la Réception automatique ou de la Sélection de service. Le poste correspond habituellement à un télécopieur qui est relié au moyen d'un adaptateur de terminal analogique (ATA) pour le système CallPilot 100/150 ou d'un module de postes analogiques (MPA) pour le système Business Communications Manager.

## Options de l'application CallPilot

L'application CallPilot vous offre des 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 le réseau, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de la messagerie réseau de l'application CallPilot*.

### Call Center

L'application Call Center 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*.

## **Télécopie**

L'option Télécopie de l'application CallPilot améliore le système de communication de votre entreprise en offrant les fonctions de réception et de transmission de télécopie. Grâce à cette option, les demandeurs peuvent transmettre ou récupérer des télécopies tout aussi facilement que des messages vocaux. L'option Télécopie inclut les fonctions de télécopie, de transmission de télécopies et de télécopies en attente. La fonction Réception de télécopies est disponible même si votre système n'est pas doté de l'option Télécopie.

Pour en savoir davantage au sujet des télécopies, consultez le *Guide d'exploitation de l'option Télécopie de l'application CallPilot*. La fonction de télécopie n'est pas accessible avec le système CallPilot 100/150.

## **Messagerie unifiée**

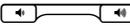
L'option Messagerie unifiée permet aux titulaires d'utiliser leur application de courrier électronique pour accéder aux messages vocaux et textuels, ainsi qu'aux télécopies à partir de leur ordinateur. L'option Messagerie unifiée peut être utilisée avec plusieurs applications de courrier électronique courantes. Cette option est disponible pour le système Business Communications Manager.

## **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. L'option Messagerie de bureau électronique CallPilot est offerte pour le système CallPilot 100/150.

## À propos des touches des postes d'affaires Nortel Networks

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
Feature (fonction)		Fonction	F <sub>x</sub>
Mains libres	Touche située dans le coin inférieur droit		
Garde		Garde	
Réglage du volume			-<<< >>>+
Release (libération)		Lib	

Vous pouvez entrer ,  ou F<sub>x</sub> et le code pour utiliser une fonction. Appuyez par exemple sur     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, il suffit d'appuyer sur  au lieu de sélectionner une ligne.

Sur les postes T7100, vous pouvez répondre à un deuxième appel en appuyant sur . L'appel actif est mis en garde et la communication est établie avec l'appel en attente. Vous ne pouvez pas répondre à plus de deux appels à la fois.

## Utilisation du clavier

Les touches du clavier téléphonique permettent d'entrer des chiffres et des lettres. Chaque touche représente un chiffre et des lettres de l'alphabet. Si vous utilisez les fonctions de l'application CallPilot pour la première fois, familiarisez-vous avec le fonctionnement du poste. Reportez-vous à la fiche d'utilisation de votre téléphone.

### Chiffres et lettres du clavier

 1 ' -	 ABC2 a b c	 DEF3 d e f
 GHI4 g h i	 JKL5 j k l	 MNO6 m n o
 PQRS7 p q r s	 TUV8 t u v	 WXYZ9 w x y z
 Sortir	 QZ Zéro q z	 Valider la lettre affichée et , (virgule)

## Conventions et symboles utilisés dans le présent guide

Les conventions et symboles suivants servent à représenter l'afficheur et le clavier des postes d'affaires.

Convention	Exemple	Utilisation
Le mot apparaît dans une police de caractère 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)	ÉCOUTE	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	#	Touches du clavier téléphonique sur lesquelles il faut appuyer pour sélectionner une option.

## Publications connexes

### Référence et programmation

*Guide de référence de l'application CallPilot*

*Cahier de programmation de l'application CallPilot*

*Fiche de référence abrégée de l'application CallPilot – Interface Messagerie vocale Norstar*

*Fiche de référence abrégée de l'application CallPilot – Interface CallPilot*

*Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot 100/150*

### Options de l'application CallPilot

*Guide d'exploitation de l'option Télécopie de l'application CallPilot*

*Guide d'utilisation de l'option Télécopie de l'application CallPilot*

*Guide d'utilisation de la Messagerie réseau de l'application CallPilot*

*Guide d'exploitation de la Messagerie réseau de l'application CallPilot*

*Guide de maintenance et d'installation de la Messagerie unifiée de l'application CallPilot*

*Guide d'exploitation de l'application Call Center*

*Guide d'utilisation du préposé de l'application Call Center*

*Guide d'utilisation du superviseur de l'application Call Center*

*Guide d'administration du système téléphonique de l'application Basic Call Center du système CallPilot 100/150*

*Guide de maintenance et d'installation de la Messagerie de bureau électronique de l'application CallPilot 100/150*

*Guide de référence abrégé de la Messagerie de bureau électronique du système CallPilot 100/150*

### Guides de configuration réseau

*Guide du système Network Configuration Manager*

*Guide de l'utilisateur du logiciel client du système Network Configuration Manager*

*Guide d'installation du système Network Configuration Manager*

*Guide d'administration du système Network Configuration Manager*

## Comment obtenir de l'aide

### États-Unis et Canada

#### Distributeurs autorisés – Soutien technique

**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/support>

**Courriel :**

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

#### Soutien avant la vente (CSAN)

**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

**Téléphone :**

00800 800 89009

**Télécopieur :**

44-191-555-7980

**Courriel :**

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

### Caraïbes et Amérique latine

#### Soutien technique

**Téléphone :**

1 954 858-7777

**Courriel :**

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

### Asie-Pacifique

#### Soutien technique

**Téléphone :**

+61 388664627

**Télécopieur :**

+61 388664644

**Courriel :**

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



---

## Chapitre 2

# Utilisation de CallPilot Manager

---

### Exigences de l'application CallPilot Manager

L'application CallPilot Manager fonctionne sur un système CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager. Vous pouvez accéder à CallPilot Manager avec un navigateur Web à partir d'un ordinateur de votre réseau.

#### Configuration système requise

Pour pouvoir utiliser CallPilot Manager, votre système doit être configuré et CallPilot doit être activé.

#### Exigences matérielles et logicielles

L'ordinateur utilisé pour exécuter CallPilot Manager doit avoir la configuration suivante :

- Windows 95, 98, ME, 2000, XP ou NT et une unité centrale qui prend en charge votre navigateur;
- mémoire vive de 64 Mo, 10 Mo d'espace disque;
- résolution minimale de 1 024 par 768 pixels.

#### Exigences en matière de navigateur Web

L'application CallPilot Manager supporte ces navigateurs :

- Internet Explorer 5.01, y compris SP1 et SP2
- Internet Explorer 5.5, y compris SP1 et SP2
- Internet Explorer 6.0, y compris SP1
- Internet Explorer 6.0 SP1
- Netscape 4.8x (descendants seulement), 6.1x, 6.2x et 7.x

Si vous utilisez Netscape Communicator, réglez les paramètres suivants :

- Enable Java: activé
- Cached document comparison: every time (comparaison avec les documents en mémoire cache : chaque fois)

Si vous utilisez Microsoft Internet Explorer, réglez les paramètres suivants :

- Check for newer versions: every visit to the page (vérifier s'il existe une version plus récente : à chaque visite de la page);
- Java JIT compiler enabled (compilateur Java JIT activé) : sélectionné

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces réglages, reportez-vous à l'aide en ligne de votre navigateur Web.

Si les réglages de l'application CallPilot présentés dans ce guide n'apparaissent pas tous dans votre navigateur :

- actualisez le navigateur en cliquant sur la touche Actualiser ou Recharger;
- effectuez la mise à niveau de votre navigateur.



**Nota :** Il est recommandé d'utiliser Internet Explorer pour consulter l'aide de l'application CallPilot Manager. Le format de page peut présenter des incohérences si un autre navigateur est utilisé.

---

### Environnements Java

Vous devez utiliser l'un des environnements Java suivants :

- Microsoft JVM 5.0 build 5.00.3805 ou une version ultérieure
- Sun JRE 1.4.1\_02 ou une version ultérieure



**Nota :** Toutes les combinaisons de navigateurs et d'environnements Java sont permises.

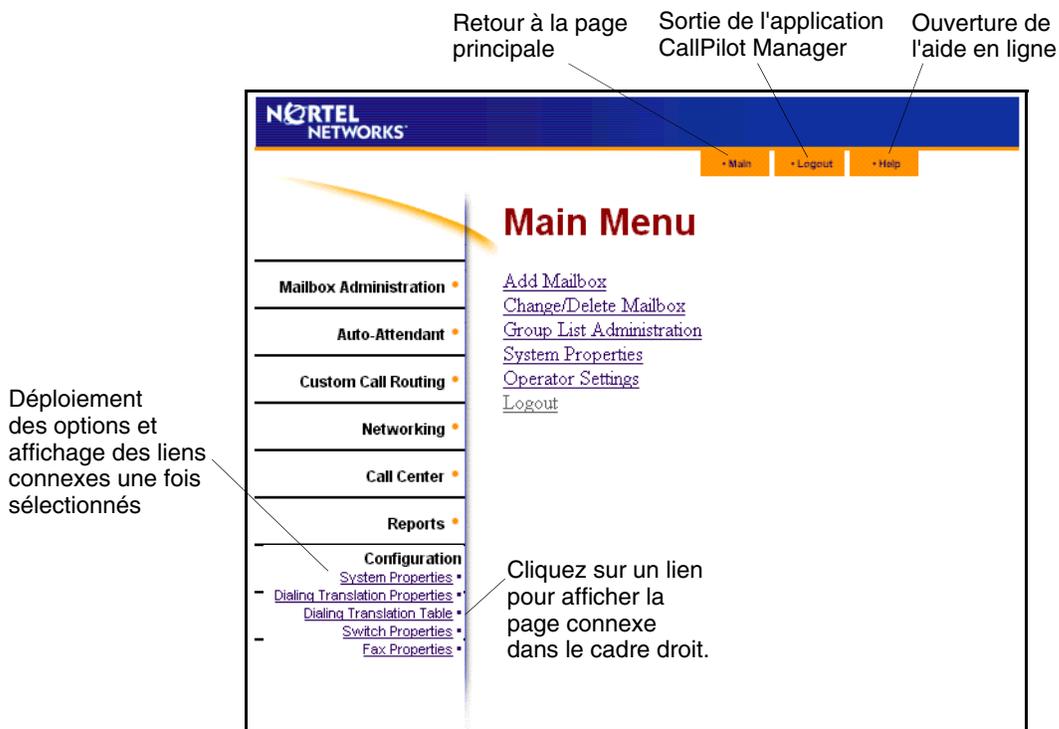
---

## Démarrage de CallPilot Manager

### À partir de Business Communications Manager

- 1** Pointez votre navigateur Web à `https://<adresse IP>:6800/CallPilotManager`, où `<adresse IP>` correspond à l'adresse IP de Business Communications Manager  
ou  
pointez votre navigateur Web à `https://<FQDN>:6800/CallPilotManager`, où `<FQDN>` est le nom de domaine complet de Business Communications Manager.  
L'écran Administration Login (ouverture de session de gestion) s'affiche.
- 2** Dans la zone **Password** (mot de passe), entrez votre mot de passe.
- 3** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
Le menu principal de l'application CallPilot Manager s'affiche.

## À propos de l'interface CallPilot Manager



### Temporisation du système

Si aucune opération n'est exécutée, la session CallPilot Manager prend fin après 10 minutes. Il s'agit d'une mesure de sécurité permettant d'éviter les accès non autorisés au système.

Si votre session prend fin, la page d'ouverture de session s'affiche et un message indiquant que la session a pris fin apparaît. Vous devez effectuer une ouverture de session afin de poursuivre la programmation de l'application CallPilot.

Si le système s'arrête alors que vous utilisez une page, les réglages que vous n'avez pas entrés dans le système à l'aide du bouton Submit (soumettre) ne sont pas entrés. Vous devez effectuer une ouverture de session CallPilot Manager et recommencer.

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

Si vous oubliez le mot de passe du coordinateur de système, vous devez le réinitialiser depuis un téléphone du système. Le mot de passe est remis à 0000, le mot de passe implicite. Vous devez ensuite ouvrir une session CallPilot Manager à l'aide du mot de passe implicite 0000 et créer un nouveau mot de passe.



**Nota :** Si vous remettez à la valeur implicite le mot de passe du coordinateur de système, accédez à l'application CallPilot Manager et créez immédiatement un nouveau mot de passe pour empêcher l'accès non autorisé au système.

Si le mot de passe implicite est utilisé, il se peut que des personnes non autorisées accèdent à l'application CallPilot Manager ou à l'application Call Center. Pour un niveau de sécurité supplémentaire, modifiez régulièrement le mot de passe du coordinateur.

---



## 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 détermine le nombre de boîtes vocales que vous pouvez ajouter à l'application CallPilot. Le système CallPilot 100/150 autorise un maximum de 300 boîtes vocales, contre 1 000 pour le système Business Communications Manager. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes d'autorisation logiciel, reportez-vous à la section intitulée «[Activation des codes d'autorisation logiciel](#)» à la page 129.

### 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. Ces messages sont envoyés à toutes les boîtes vocales de titulaire.

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 :** Changez fréquemment le mot de passe de coordinateur de système afin de réduire les risques d'utilisation non autorisée.

Numéro de boîte vocale et mot de passe par défaut 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 classe de service implicite de la boîte vocale du coordinateur de système est 7. Cette classe 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 des paramètres d'une boîte vocale](#)» à la page 46.

## Boîte de réception

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

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



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

Numéro et mot de passe implicites de la boîte de réception			
Si le nombre de chiffres du numéro de boîte vocale est...	le numéro implicite de la boîte de réception est...	et le mot de passe implicite de la boîte de réception 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 classe de service implicite de la boîte de réception est 1. Cette classe 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 des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 46.

La boîte de réception peut recevoir des messages avant d'être initialisée, mais vous ne pouvez récupérer de messages tant que la boîte de réception 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 36.

## Boîtes vocales de titulaire

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

Pour pouvoir recevoir des messages, le titulaire doit initialiser sa boîte vocale. Tant qu'une boîte vocale n'est pas initialisée, elle ne peut pas recevoir de messages et tous les appels qui y sont destinés sont réacheminés vers la boîte de réception. Les titulaires doivent changer leur mot de passe de boîte vocale dès qu'ils initialisent cette dernière. 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 36.

## Boîtes vocales temporaires

Une boîte vocale temporaire est une boîte vocale de titulaire qui n'est pas dotée d'un poste principal. Les boîtes vocales temporaires sont attribuées aux utilisateurs qui n'ont pas de poste et qui ont besoin d'une boîte vocale. Pour pouvoir recevoir des messages, le titulaire d'une boîte vocale temporaire doit initialiser celle-ci.

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 aux clients un accès régulier 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 choisir 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, appuyez sur 4 6. Pour vous inscrire à la session d'automne, appuyez sur 2 8. Pour parler à notre réceptionniste, appuyez sur 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. Sur les systèmes CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager, 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 *Invalid number* (numéro invalide). Si le numéro n'est pas hors limite, le message *Hors service* s'affiche.

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 «[Classe de service de boîte vocale](#)» à la page 28.

## Boîtes vocales information

Les boîtes vocales information diffusent des messages d'information aux demandeurs qui y accèdent. Elles doivent être initialisées 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.

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.

Les boîtes vocales d'information créées sont attribuées à un titulaire ou à un service. Le service crée le mot de passe et conserve l'annonce. 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 numéros de 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, appuyez sur [4] [6]. Pour écouter l'une de nos annonces spéciales, appuyez sur [0] afin d'obtenir la réception.*» Lorsqu'un demandeur appuie sur zéro, le réceptionniste fournit une liste des boîtes vocales information et transfère le demandeur à la boîte appropriée.

Un appel est libéré après la diffusion de l'annonce de la boîte vocale d'information sauf si :

- la Réception automatique achemine l'appel, qui est libéré ou qui est réacheminé à la Réception automatique selon le paramètre Return to AA (retour à la Réception automatique) de la table d'annonces;
- la boîte vocale d'information est le nœud de boîte vocale d'un arbre de Sélection de service, l'appel se libère, est réacheminé au menu principal ou précédent selon le paramètre Next Action (intervention suivante) du nœud de boîte vocale.

La durée maximale de l'annonce dépend de la classe de service. Les valeurs implicites de la classe de service 7 et 8 permettent d'enregistrer des annonces d'une durée maximale de 10 minutes.

Si l'application CallPilot est configurée pour le fonctionnement bilingue, la boîte vocale information diffuse les annonces dans les langues principale et secondaire. Les règles des guides parlés bilingues déterminent la langue dans laquelle sera diffusée l'annonce. Les demandeurs appuient sur le bouton du clavier qui correspond avec le pays dans lequel ils vivent afin de passer à une autre annonce.

Lors de la diffusion de l'annonce de la boîte vocale d'information, les demandeurs peuvent utiliser les commandes d'écoute, notamment pause, arrêter, avancer et reculer. Les demandeurs extérieurs appuient sur le bouton du clavier qui correspond au pays dans lequel ils vivent afin d'acheminer leur appel au poste de réception implicite.

## 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.

Chaque COS contient des valeurs implicites, présentées à la page 30. Vous pouvez modifier ces valeurs selon les besoins de votre entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'affichage ou sur la modification des valeurs, reportez-vous à la section intitulée «Affichage ou modification d'une classe de service» à la page 47.

Paramètres des classes de service	
<b>Langue des guides parlés</b>	CallPilot peut être utilisé en mode bilingue. 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 écouté tant qu'un message sauvegardé n'est pas supprimé.
<b>Durée de message</b>	La durée maximale d'un message d'arrivée. La durée d'un message est de 1 à 60 minutes pour le système Business Communications Manager et de 1 à 30 minutes pour l'application CallPilot 100/150.
<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. La durée d'une annonce est de 1 à 30 minutes.
<b>Avis de réception de message hors système</b>	Réachemine les messages à un autre poste, téléphone ou récepteur de recherche de personnes. 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>Paramètres des classes de service</b>	
<b>Transmission réseau</b>	Si la fonction Messagerie réseau est installée, les demandeurs peuvent transmettre des messages à des boîtes vocales distinctes 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. Autrement, 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 y a deux types d'IU de boîte vocale : Norstar Voice Mail (NVM) et CallPilot (CP).

## Valeurs implicites de classe de service

Ce tableau comprend les valeurs implicites de la classe de service des systèmes Business Communications Manager et CallPilot 100/150.

Class of Service																		
COS ID	Name	Parameters																Command
		Max Mbx Msg Time [Min], (1-180)	Max Msg Length [Min], (1-60)	Msg retention Period [Day], (1-365), 0=no purge	Max Greeting Length [Min], (1-30)	Enable Off-premise Notifi-cation / Remote Notification	Retry Intervals [Min], 1-120	Max Number of Attempts, (1-20)	Enable Outbound Transfer	Max Incorrect Password Attempts	Password Expiry [Days], (0-365), 0=never expire	Enable Networking	Enable Personal Attendant	Enable Record Call	Prompt Language	User Interface Style		
1		15	3	30	1	Yes	5	3	Yes	9	90	Yes	Yes	No	Primary	NVM	<a href="#">Change</a>	
2		15	3	30	1	Yes	5	3	Yes	9	90	Yes	Yes	No	Alternate	NVM	<a href="#">Change</a>	
3		15	7	0	1	Yes	10	5	Yes	9	90	Yes	Yes	No	Primary	NVM	<a href="#">Change</a>	
4		15	7	0	1	Yes	10	5	Yes	9	90	Yes	Yes	No	Alternate	NVM	<a href="#">Change</a>	
5		5	3	7	1	No	15	7	No	6	60	No	No	No	Primary	NVM	<a href="#">Change</a>	
6		5	3	7	1	No	15	7	No	6	60	No	No	No	Alternate	NVM	<a href="#">Change</a>	
7		20	2	15	10	Yes	30	9	Yes	4	30	Yes	Yes	No	Primary	NVM	<a href="#">Change</a>	
8		20	2	15	10	Yes	30	9	Yes	4	30	Yes	Yes	No	Alternate	NVM	<a href="#">Change</a>	
9		10	3	365	1	Yes	5	3	Yes	9	90	Yes	Yes	No	Primary	NVM	<a href="#">Change</a>	
10		10	3	365	1	Yes	5	3	Yes	9	90	Yes	Yes	No	Alternate	NVM	<a href="#">Change</a>	
11		30	7	60	2	No	10	5	No	9	90	No	No	No	Primary	NVM	<a href="#">Change</a>	
12		30	7	60	2	No	10	5	No	9	90	No	No	No	Alternate	NVM	<a href="#">Change</a>	
13		120	10	90	3	Yes	15	7	Yes	6	60	Yes	Yes	No	Primary	NVM	<a href="#">Change</a>	
14		120	10	90	3	Yes	15	7	Yes	6	60	Yes	Yes	No	Alternate	NVM	<a href="#">Change</a>	
15		120	2	45	5	Yes	30	9	Yes	4	30	Yes	Yes	No	Primary	NVM	<a href="#">Change</a>	
16		120	2	45	5	Yes	30	9	Yes	4	30	Yes	Yes	No	Alternate	NVM	<a href="#">Change</a>	



**Nota :** Le paramètre Enable Networking (activer la transmission réseau) est offert si l'option Message Networking (Messagerie réseau) est installée.

## Options de la boîte vocale

Vous pouvez modifier les propriétés suivantes (elles ne sont pas comprises dans la classe de service de la boîte vocale) :

- [Répertoire d'entreprise](#)
- [Avis de message en attente](#)
- [Type d'accès au réseau public](#)
- [Entrée automatique](#)
- [Poste secondaire](#)
- [Ligne de messagerie exprès](#)
- [Filtrage d'appels](#)
- [Mise en garde et recherche de personne](#)

### Répertoire d'entreprise

Le répertoire d'entreprise est une liste vocale intrasystème qui comprend les noms de titulaires de boîtes vocales initialisées qui font partie du répertoire. Il comprend également les noms d'autres boîtes vocales pour lesquelles vous enregistrez un nom, dont les boîtes vocales d'information.

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 sa boîte vocale. Si le titulaire de la boîte vocale n'enregistre pas son nom dans le répertoire d'entreprise, vous pouvez enregistrer un nom pour lui en suivant la procédure intitulée «[Modification des paramètres d'une boîte vocale](#)» à la page 46.

### 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.

La valeur implicite pour l'avis de message en attente est Yes (oui). Cette fonction affiche **Message for you** (message en attente) sur le poste avec afficheur d'un titulaire lorsque ce dernier reçoit un message.

Lorsque vous créez des boîtes vocales temporaires, réglez la fonction d'avis de message en attente à No (non). Ces boîtes vocales ne sont pas associées à un poste.

### Type d'accès au réseau public

Si vous utilisez les systèmes CallPilot 150 ou Business Communications Manager, vous pouvez attribuer un type d'accès au réseau public à la boîte vocale. La voie d'accès au réseau public permet 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 les fonctions Avis de réception de messages hors système et Transfert extérieur.

Aucune valeur implicite n'est attribuée au type d'accès au réseau public. Les valeurs possibles sont Aucune, Ligne, Groupe et Voie. Tant qu'une ligne ou un groupe de lignes n'est pas attribué à sa boîte vocale comme type d'accès au réseau public, le titulaire peut utiliser les fonctions suivantes :

- la fonction de rappel à partir d'un poste intrasystème seulement;
- la fonction d'avis de réception de message hors système en composant des numéros intrasystème seulement;
- la fonction de transfert extérieur en composant un numéro intrasystème seulement.

Lorsque vous attribuez un type d'accès au réseau public, la composition se fait selon la méthode d'accès au réseau public que vous spécifiez.

Il est possible d'appliquer des restrictions d'appel à tous les postes valides du système.

Si vous réglez le type d'accès au réseau public à une autre valeur que None (aucune), des appels interurbains non autorisés peuvent être établis. Vous pouvez empêcher cette pratique en établissant des restrictions d'accès au réseau public.

### Entrée automatique

L'entrée automatique est une option qui facilite l'ouverture de session. L'entrée automatique permet aux titulaires d'ouvrir une session sans entrer leur numéro et leur mot de passe de boîte vocale. Les titulaires ayant accès à l'option Entrée automatique peuvent entrer     et accéder immédiatement à leur boîte vocale. Ils n'ont pas à entrer leur numéro de boîte vocale ou leur mot de passe. Le téléphone employé par les titulaires pour l'entrée automatique doit être leur téléphone principal ou secondaire. L'entrée automatique est désactivée par défaut.

### Poste secondaire

Vous pouvez attribuer au maximum deux postes secondaires par boîte vocale de titulaire. Si le demandeur compose le numéro d'un poste principal, auquel des postes secondaires ont été attribués, seul le poste principal sonnera.



**Nota :** Cette règle n'est pas respectée si une touche de réponse NA est attribuée aux postes secondaires. Si vous attribuez une touche de réponse NA, les appels sonnent à tous les postes. Les touches de réponse NA sont attribuées aux postes lors de la programmation du système. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système.

---

Attribuez des postes secondaires aux titulaires qui ont besoin de deux ou trois postes sur un même système. Par exemple, un ingénieur peut avoir un téléphone à son laboratoire et un autre à son bureau. Lorsque vous configurez la boîte vocale, attribuez le téléphone du laboratoire au poste secondaire. Si l'ingénieur se trouve au laboratoire et qu'il reçoit un message à son poste principal, il peut voir un avis de message en attente et accéder à sa boîte vocale pour écouter le message.

Seuls les postes qui ne sont pas attribués à une boîte vocale peuvent servir de postes secondaires. Aucun poste secondaire implicite n'est programmé aux boîtes vocales de titulaire.

Les postes secondaires reçoivent les mêmes avis de message en attente que les postes principaux. Les titulaires de boîte vocale qui utilisent l'interface Messagerie vocale Norstar peuvent utiliser la fonction d'accès à une boîte vocale (☎ 9 8 1) depuis des postes secondaires. Les titulaires peuvent utiliser la fonction d'interruption (☎ 9 8 7) à partir du poste secondaire tout comme du poste principal.

Si vous utilisez les fonctions d'administration de poste et supprimez le premier poste secondaire avec ☎ 9 8 3, le second est automatiquement supprimé. Consultez le *Guide d'administration de poste téléphonique du système CallPilot 100/150*. Les fonctions d'administration de poste sont accessibles avec les systèmes CallPilot 100/150 et BCM50 uniquement.

### **Ligne de messagerie exprès**

Lorsque vous créez une boîte vocale de titulaire, vous pouvez y attribuer une ligne de messagerie exprès s'il désire que les télécopies et les communications directes soient déposées dans sa boîte vocale sans faire sonner le poste. Les demandeurs entendent l'annonce et peuvent laisser un message vocal ou envoyer une télécopie.

Lorsque Message for you (message en attente) apparaît sur l'afficheur, le titulaire peut ouvrir sa boîte vocale afin d'accéder à ses messages vocaux et à ses télécopies.

Si l'option Télécopie des titulaires est activée, le numéro de la ligne de messagerie exprès peut également servir de numéro de télécopieur. Ce numéro peut figurer sur la carte d'affaires de l'utilisateur. Pour recevoir des télécopies sur la ligne de messagerie exprès, les titulaires doivent activer la fonction Télécopie.

Le numéro de la ligne utilisée pour la messagerie exprès doit se trouver 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. La messagerie exprès n'est pas activée par défaut.

### **Filtrage d'appels**

La fonction 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 la Réception automatique ou la Sélection de service (SS), mais pas aux appels acheminés depuis un nœud de transfert d'arbre SS. Le filtrage d'appels ne s'applique pas non plus aux appels internes, ni aux appels faits à la ligne spécialisée d'un titulaire de boîte vocale. Si l'appel provient d'une ligne pour laquelle le titulaire de boîte vocale a enregistré une annonce personnalisée, la fonction de filtrage d'appels est contournée et l'appel est immédiatement transféré.

Lorsque la fonction de 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 de filtrage d'appels est No (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 IDR.

### **Mise en garde et recherche de personne**

Cette fonction permet aux demandeurs externes d'appuyer sur 6 pour faire rechercher un titulaire de boîte vocale pendant qu'ils écoutent l'annonce personnalisée du titulaire ou enregistrent un message. Le système met l'appel en garde et annonce dans une zone de recherche de personne, par un système de recherche de personne par haut-parleur, ou les deux à la fois. 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. Selon la configuration de la boîte vocale, la recherche de personne peut être répétée jusqu'à ce que la personne réponde à l'appel mis en garde ou que le délai expire, après quoi le demandeur entend l'annonce personnelle de la boîte vocale du demandeur.

Un maximum de 25 appels peuvent être mis en garde. Si l'appel ne peut être mis en garde, le demandeur entend le message «La personne demandée n'est pas disponible», suivi de l'annonce de la boîte vocale du titulaire.

Pendant qu'un appel est en garde, le demandeur entend la tonalité 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 qu'une autre recherche de personne est en cours, le système fait une autre tentative toutes les cinq secondes jusqu'à ce que le dispositif de recherche de personne soit libre ou jusqu'à l'expiration du délai, selon la première éventualité. Si le délai expire en premier, le demandeur entend le message «La personne demandée n'est pas disponible», suivi de l'annonce de la boîte vocale du titulaire.

Si la recherche de personne échoue pour une autre raison, l'appel en garde est annulé et le demandeur entend le message «La personne demandée n'est pas disponible», suivi de l'annonce de la boîte vocale du titulaire.

Pendant une recherche de personne, le système fait entendre le nom du titulaire de la boîte vocale et le message de mise en garde, par exemple, «Jean Dion, 101». Le message de mise en garde est émis avec le guide parlé standard ou avec des chiffres personnalisés, s'ils ont été enregistrés. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section [«Enregistrement des chiffres personnalisés»](#) à la page 104.

## 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 aux systèmes CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager.

### 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 du titulaire. 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.
- Dans l'application CallPilot Manager, réglez le type d'accès au réseau public de la boîte vocale du titulaire à None (aucune).
- Cela empêche les appels d'accès au réseau public à partir de la boîte vocale. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux sections intitulées [«Type d'accès au réseau public»](#) à la page 31 et [«Modification des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 46.

## Initialisation d'une boîte vocale

L'initialisation permet à votre boîte vocale de recevoir des messages. Elle ne peut pas recevoir ou enregistrer des messages tant qu'elle n'a pas été initialisée.

Pour initialiser une boîte vocale, vous devez :

- choisir un mot de passe qui comporte de quatre à huit chiffres et qui ne commence pas par zéro;
- modifier le mot de passe implicite de l'application CallPilot pour un nouveau mot de passe;
- enregistrer le nom du titulaire de la boîte vocale dans le répertoire d'entreprise.

Exécutez la procédure qui correspond au type d'interface téléphonique que vous utilisez.

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

- 1 Appuyez sur  9 8 1.
- 2 Ouvrez une session en suivant les guides parlés.
- 3 Entrez le mot de passe implicite    .
- 4 Ce message est affiché brièvement pour indiquer que vous devez modifier votre mot de passe.
 

Changer MP
- 5 Entrez un nouveau mot de passe qui comporte quatre à huit chiffres et qui ne commence pas par zéro. Appuyez sur OK ou sur .
 

MP:  
REPR OK
- 6 Entrez le nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur OK ou sur .
 

Recom:  
REPR OK
- 7 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.
 

Enreg nom:  
REPR OK
- 8 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 de nouveau votre nom.
 

Valider nom?  
REPR ÉCOUTE OK
- 9 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

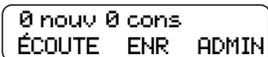
## Vérification de l'interface de boîte vocale utilisée

L'application CallPilot est compatible avec deux interfaces : messagerie vocale Norstar et CallPilot. Vous devez déterminer quelle interface vous attribuez aux boîtes vocales.

Suivez les directives ci-dessous pour vérifier l'interface de boîte vocale utilisée, puis suivez les directives qui s'appliquent à l'interface que vous utilisez. Certaines directives s'appliquent aux deux interfaces.

### Pour déterminer quelle interface de boîte vocale vous utilisez, procédez comme suit :

- 1 Appuyez sur   .  
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les directives des messages guides parlés ou utilisez les options des touches afficheur.
- 2 Vérifiez l'afficheur pour déterminer quelle interface est utilisée :



0 nouv 0 cons  
ÉCOUTE ENR ADMIN

Il s'agit de l'interface Messagerie vocale Norstar.



Auc message  
COMP BOÎTE SORT

Il s'agit de l'interface CallPilot.

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



---

## Chapitre 4

# Utilisation des boîtes vocales

---

### Ajout d'une boîte vocale de titulaire

Si vous voulez créer plusieurs boîtes vocales de titulaire, reportez-vous à la section intitulée «Ajout de plusieurs boîtes vocales» à la page 43 pour obtenir de plus amples renseignements.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Add Mailbox** (ajouter boîte vocale).  
La page Add Mailbox (ajouter une boîte vocale) s'affiche.
- 3 Dans la zone **Mailbox** (boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale.
- 4 Dans la zone **Mailbox Type** (type de boîte vocale), sélectionnez **Subscriber** (titulaire).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page Subscriber Mailbox (boîte vocale de titulaire) s'affiche.
- 6 Dans la zone **Extension** (poste), entrez le numéro de poste.
- 7 Dans les zones **Last Name** (nom de famille) et **First Name** (prénom), entrez le nom et le prénom du titulaire de la boîte vocale.  
Évitez de créer un nom commençant par le chiffre 1, par exemple «1Lenoir».
- 8 À partir de la zone **Class Of Service** (classe de service), sélectionnez une classe de service.
- 9 Désélectionnez la case **Display in Directory** (afficher dans le répertoire) si vous ne voulez pas que le nom du titulaire de la boîte vocale soit diffusé dans le [Répertoire d'entreprise](#).
- 10 Désélectionnez la case **Enable Message Waiting** (activer le message en attente) si vous ne voulez pas que l'[Avis de message en attente](#) soit affiché au poste du titulaire de la boîte vocale.
- 11 Dans la zone [Type d'accès au réseau public](#) (type de réseau public) :  
sélectionnez **Line** (ligne) et entrez la ligne de départ précise attribuée à l'accès au réseau public;  
ou  
sélectionnez **Pool** (groupe), puis entrez le numéro du groupe de lignes attribué à l'accès au réseau public;  
ou  
sélectionnez **Route** (voie) pour attribuer un code d'acheminement à l'accès au réseau public;  
ou  
cliquez sur **None** (aucune) si vous ne voulez pas attribuer de voie d'accès au réseau public.
- 12 Sélectionnez la case **Enable Auto-Login** (activer l'entrée automatique) si vous voulez attribuer [Entrée automatique](#) au titulaire.
- 13 Dans la zone **Alternate Ext 1** (poste secondaire 1), entrez le [Poste secondaire](#).  
Laissez cette zone vide si vous n'avez pas besoin de poste secondaire.
- 14 Dans la zone **Alternate Ext 2** (poste secondaire 2), entrez le deuxième numéro de poste secondaire.  
Laissez cette zone vide si vous n'avez pas besoin d'un deuxième poste secondaire.

- 15 Cochez la case **Enable Call Screening** (activer le filtrage d'appels) pour attribuer un transfert avec filtrage au titulaire d'une boîte vocale ou désélectionnez la case **Filtrage d'appels** (filtrage d'appels) pour attribuer des transferts sans annonce au titulaire de la boîte vocale.
- 16 Pour attribuer une **Ligne de messagerie exprès** à la boîte vocale, entrez le numéro de la ligne dans la zone **Express Messaging Line** (ligne de messagerie exprès).
- 17 Pour attribuer la fonction **Mise en garde et recherche de personne** (Mise en garde et recherche de personne) à la boîte aux lettres :
  - a Dans la liste **Page Type** (type de recherche de personne), sélectionnez **Internal zone** (zone interne), **Overhead paging** (recherche de personne par haut-parleur), **Both** (les deux) ou **None** (aucune). La valeur par défaut est **None**.
  - b Dans la liste **Paging Zone** (zone de recherche de personne), sélectionnez un numéro de 1 à 6 ou **All** (tout). La valeur par défaut est 1. Si le système de recherche de personne par haut-parleur est sélectionné, ce paramètre est ignoré.
  - c Dans la liste **Page Retries** (tentatives de recherche de personne), sélectionnez un nombre de 1 à 5 (par défaut : 1).
  - d Dans la zone **Retry Interval** (intervalle entre les essais), entrez le nombre de secondes entre les tentatives de recherche de personne. Les valeurs possibles vont de 5 à 300 secondes. La valeur implicite est de 15 secondes.
- 18 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## 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 :

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Add Mailbox** (ajouter une boîte vocale).  
L'écran **Add Mailbox** (ajouter une boîte vocale) s'affiche.
- 3 Dans la zone **Mailbox** (boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale.
- 4 Dans la zone **Mailbox Type** (type de boîte vocale), sélectionnez **Subscriber** (titulaire).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page **Subscriber Mailbox** (boîte vocale de titulaire) s'affiche.
- 6 Laissez la zone **Extension** (poste) vide.
- 7 Dans la zone **Last Name** (nom de famille), entrez le nom de famille du titulaire de la boîte vocale.  
Le nom de famille peut comprendre 15 caractères au maximum. Évitez de créer un nom commençant par le chiffre 1, par exemple «1Lenoir».
- 8 Dans la zone **First Name** (prénom), entrez le prénom du titulaire de la boîte vocale.  
Le prénom peut comprendre 15 caractères au maximum.

- 9 À partir de la zone **Class Of Service** (classe de service), sélectionnez une classe de service.
- 10 Sélectionnez la case **Display in Directory** (afficher dans le répertoire) si vous voulez que le nom du titulaire de la boîte vocale soit diffusé dans le répertoire de l'entreprise.
- 11 Ne cochez pas la case **Enable Message Waiting** (activer le message en attente).
- 12 Dans la zone **Outdial Type** (type d'accès au réseau public), sélectionnez le type d'accès au réseau public.  
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Type d'accès au réseau public](#)» à la page 31.
- 13 Ne cochez pas la case **Enable Auto-Login** (activer l'entrée automatique).
- 14 Laissez la zone **Alternate Ext 1** (poste secondaire 1) vide.
- 15 Laissez la zone **Alternate Ext 2** (poste secondaire 2) vide.
- 16 Assurez-vous que la case **Enable Call Screening** (activer le filtrage d'appels) n'est pas cochée.  
Des transferts sans annonce doivent être attribués aux boîtes vocales temporaires.
- 17 Si vous voulez attribuer une ligne de messagerie exprès à la boîte vocale temporaire, entrez le numéro de la ligne dans la zone **Express Messaging Line** (ligne de messagerie exprès).
- 18 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Ajout d'une boîte vocale information

Lorsque vous ajoutez des boîtes vocales d'information, 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 information, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Add Mailbox** (ajouter une boîte vocale).  
La page Add Mailbox (ajouter une boîte vocale) s'affiche.
- 3 Dans la zone **Mailbox** (boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale.
- 4 Dans la zone **Mailbox Type** (type de boîte vocale), sélectionnez **Information**.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
L'écran Information mailbox (boîte vocale information) s'affiche.
- 6 Dans les zones **Last Name** (nom de famille) et **First Name** (prénom), entrez le nom du titulaire de la boîte vocale. Le nom de famille et le prénom combinés peuvent compter 15 caractères au maximum. Évitez de créer un nom commençant par le chiffre 1, par exemple «1Info».
- 7 À partir de la zone **Class Of Service** (classe de service), sélectionnez une classe de service. Attribuez la classe de service qui propose 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.
- 8 Cochez la case **Display in Directory** (afficher dans le répertoire) si vous voulez que le nom du titulaire de la boîte vocale soit diffusé dans le répertoire de l'entreprise.
- 9 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Ajout de plusieurs boîtes vocales

Vous pouvez gagner du temps en créant plusieurs boîtes vocales lors de la première installation de l'application CallPilot ou lorsque vous devez ajouter un grand nombre de boîtes vocales à votre système. 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.

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.
- Les boîtes vocales contiennent les mêmes réglages pour les champs Class of Service (classe de service), Call Screening (filtrage d'appels), Message Waiting (message en attente), Outdialing (accès au réseau public) et Display in Directory (afficher dans le répertoire).
- Le nom du titulaire correspond à celui programmé pour le poste attribué à votre système. Si le nom de poste n'a pas été programmé, le numéro de la boîte vocale est utilisé comme nom.
- Les boîtes vocales ne sont pas initialisées lors de leur création, mais les titulaires peuvent les initialiser individuellement dès qu'elles leur sont attribuées.
- Les boîtes vocales ne sont ajoutées que s'il se trouve dans le système un numéro de poste correspondant au numéro de boîte vocale.

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 considéré comme un accès téléphonique CallPilot;
- le poste ne fonctionne pas.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Add Many Mailboxes** (ajouter plusieurs boîtes vocales). L'écran Add Many Mailboxes (ajouter plusieurs boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Dans la zone **From Extension** (à partir du poste), entrez le numéro de poste à partir duquel vous voulez débiter la création des boîtes vocales.
- 4 Dans la zone **To Extension** (au poste), entrez le numéro de poste auquel vous voulez terminer la création des boîtes vocales.
- 5 À partir de la zone **Class Of Service** (classe de service), sélectionnez une classe de service.

- 6 Sélectionnez la case **Display in Directory** (afficher dans le répertoire) si vous voulez que le nom du titulaire de la boîte vocale soit diffusé dans le répertoire de l'entreprise.
- 7 Cochez la case **Enable Message Waiting** (activer le message en attente) si vous voulez que l'avis de message en attente soit affiché au poste du titulaire de la boîte vocale.
- 8 À partir de la zone **Outdial Type** (type d'accès au réseau public), cliquez sur **Line** (ligne), puis entrez le numéro de la ligne précise attribuée à l'accès au réseau public;  
ou  
cliquez sur **Pool** (groupe) puis entrez le numéro du groupe de lignes attribué à l'accès au réseau public;  
ou  
cliquez sur **Route** (voie) pour attribuer un code d'acheminement à l'accès au réseau public;  
ou  
cliquez sur **None** (aucune) si vous ne voulez pas attribuer de voie d'accès au réseau public.
- 9 Cochez la case **Enable Call Screening** (activer le filtrage d'appels) pour attribuer un transfert avec filtrage au titulaire d'une boîte vocale ou désélectionnez la case **Call Screening** (filtrage d'appels) pour attribuer des transferts sans annonce au titulaire de la boîte vocale.
- 10 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## 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 remettre le mot de passe à sa valeur implicite, soit 0000. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Pour réinitialiser le mot de passe d'une boîte vocale](#)» à la page 46.



**Nota :** Changez fréquemment le mot de passe de 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 d'entrée de mot de passe incorrectes. 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 «[Pour réinitialiser le mot de passe d'une boîte vocale](#)» à la page 46.

### 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.*

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

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



**Nota :** 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. Si la valeur du paramètre est élevée ou indéfinie, les risques d'une utilisation non autorisée des systèmes CallPilot ou Business Communications Manager sont plus grands.

---

## Modification des paramètres d'une boîte vocale

Après avoir ajouté une boîte vocale, vous pouvez effectuer les étapes suivantes :

- réinitialiser le mot de passe d'une boîte vocale;
- modifier les propriétés de la boîte vocale;
- modifier une classe de service.

### Pour réinitialiser le mot de passe d'une boîte vocale

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Admin** (administration de boîtes vocales).  
La page Mailbox List (liste des boîtes vocales) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Reset Password** (réinitialiser le mot de passe) de la boîte vocale pour laquelle vous voulez remettre le mot de passe à la valeur implicite.  
Un message vous demandant de confirmer votre demande de modification du mot de passe s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **OK**.



**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 de la boîte vocale est remis à sa valeur implicite de 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 les propriétés d'une boîte vocale

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Admin** (administration de boîtes vocales).  
La page Mailbox List (liste des boîtes vocales) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la boîte vocale que vous voulez modifier.  
La page de la boîte vocale sélectionnée s'affiche.
- 3 Apportez les modifications voulues aux propriétés.  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur les propriétés des boîtes vocales, reportez-vous à la section intitulée «[Options de la boîte vocale](#)» à la page 31.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Affichage ou modification d'une classe de service

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les paramètres de la classe de service, reportez-vous à la section intitulée «[Classe de service de boîte vocale](#)» à la page 28.

### Pour modifier une classe de service

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Class of Service** (classe de service).  
La page Class of Service (classe de service) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une classe de service.  
La page Class of Service (classe de service) de la classe de service sélectionnée s'affiche.
- 4 Si vous désirez modifier le nom, entrez le nouveau nom dans la zone **Name** (nom). Ce nom peut comprendre un maximum de 16 caractères alphanumériques et ne doit pas contenir d'espaces.
- 5 Si vous voulez modifier la capacité maximale d'enregistrement des messages, entrez une valeur de 1 à 180 minutes dans la zone **Max Mailbox Msg Time** (capacité maximale d'enregistrement des messages).
- 6 Si vous voulez modifier la durée maximale du message, entrez une valeur de 1 à 60 minutes dans la zone **Max Message Length** (durée maximale d'un message) dans le cas du système Business Communications Manager, ou une valeur de 1 à 30 minutes dans le cas du système CallPilot 100/150.
- 7 Si vous voulez modifier la durée de conservation de message, entrez une valeur de 1 à 365 jours dans la zone **Message Retention Period** (durée de conservation d'un message) ou entrez 0 si vous ne voulez pas que les messages soient éliminés.
- 8 Si vous voulez modifier la durée maximale de l'annonce, entrez une valeur de 1 à 30 minutes dans la zone **Max Greeting Length** (durée maximale de l'annonce).
- 9 Si vous voulez modifier le paramètre pour l'avis de réception de message hors système, sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Enable Off-premise Msg Notification** (activer l'avis de réception de message hors système).
- 10 Si vous voulez modifier l'intervalle entre les essais de remise de message, entrez une valeur de 1 à 120 minutes dans la zone **Retry Intervals** (intervalle entre les tentatives).
- 11 Si vous voulez modifier le nombre maximal d'essais de remise de message, entrez une valeur de 1 à 20 dans la zone **Max Number of Attempts** (nombre maximal de tentatives).
- 12 Si vous voulez modifier le paramètre du transfert extérieur, sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Enable Outbound Transfer** (activer le transfert extérieur).
- 13 Si vous voulez modifier le nombre maximal d'entrées de mots de passe incorrects, entrez une valeur de 1 à 20 dans la zone **Max Number of Attempts** (nombre maximal de tentatives).
- 14 Si vous voulez modifier le paramètre d'expiration du mot de passe, entrez une valeur de 1 à 365 jours dans la zone **Password Expiry** (expiration du mot de passe) ou entrez 0 si vous voulez que le mot de passe soit toujours valide.

- 15 Si vous voulez modifier le paramètre réseau, sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Enable Networking** (activer le réseau). Cette case ne s'affiche que si l'option Message Networking (Messagerie réseau) est installée.
- 16 Si vous voulez modifier le paramètre du poste de réception personnalisé, sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Enable Personal Attendant** (activer le poste de réception personnalisé).
- 17 Si vous voulez modifier le paramètre de l'enregistrement de communication, sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Enable Record Call** (activer l'enregistrement de communication).
- 18 Si vous voulez modifier la langue des messages guides, sélectionnez une langue à partir de la zone **Prompt Language** (langue des messages guides).
- 19 Si vous voulez modifier l'interface utilisateur sur un système Norstar, sélectionnez une interface utilisateur à partir de la liste **User Interface** (interface utilisateur).
- 20 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## 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 ne supprimez pas la boîte vocale, un message d'erreur s'affiche.

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

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

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

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales). La page Mailbox List (liste des boîtes vocales) s'affiche.
- 2 Sélectionnez la boîte vocale que vous désirez supprimer et cliquez sur le lien **Delete** (supprimer). Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **OK**.

## Listes de diffusion

Les listes de diffusion vous permettent de gagner du temps lors de l'envoi de messages à des destinataires multiples. 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, de 16 caractères au maximum et sans guillemets (« »);
- 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 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 comprennent 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 «[Configuration des propriétés système](#)» 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	N° 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 des renseignements sur l'initialisation d'une boîte vocale, reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation d'une boîte vocale»](#) à la page 36.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Group Lists** (listes de diffusion).  
La page Group Lists (listes de diffusion) s'affiche.
- 3 Si l'option Télécopie est installée, sélectionnez l'option **Fax** (télécopie) ou **Voice** (voix) comme le type de liste de diffusion que vous ajoutez. L'option Télécopie n'est pas offerte pour le système CallPilot 100/150.
- 4 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
La page Group List (liste de diffusion) qui contient la nouvelle liste de diffusion s'affiche.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier).  
La page Group List Properties (propriétés des listes de diffusion) s'affiche.
- 6 Cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et suivez la méthode décrite dans la section intitulée [«Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms»](#) à la page 53 pour enregistrer un nom de liste de diffusion parlé à partir de l'ordinateur  
ou  
suivez la méthode décrite dans la section intitulée [«Importation de messages guides, d'annonces ou de noms»](#) à la page 58 pour sélectionner un nom de liste de diffusion préenregistré.
- 7 Entrez le nom de la nouvelle liste de diffusion dans la zone **Display Name** (afficher le nom). Évitez de créer un nom commençant par le chiffre 1, par exemple «1Groupe». Le nom peut comporter 16 caractères au maximum et il ne doit pas contenir de guillemets (« »).
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page Group Lists (listes de diffusion) qui contient la nouvelle liste de diffusion ajoutée s'affiche.
- 9 Cliquez sur le lien **Members** (membres).  
La page Members List (liste des membres) s'affiche.
- 10 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
La page Add Members (ajouter des membres) s'affiche.
- 11 Sélectionnez les boîtes vocales que vous désirez ajouter à la liste de diffusion.
- 12 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page Members List (liste des membres) qui indique les boîtes vocales sélectionnées s'affiche.
- 13 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

## Modification d'une liste de diffusion

Le nom et les membres d'une liste de diffusion peuvent être modifiés en tout temps. 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 50.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Group Lists** (listes de diffusion).  
La page Group Lists (listes de diffusion) s'affiche.
- 3 Si vous souhaitez modifier la liste de diffusion
  - Cliquez sur le lien **Change** (modifier).
  - Exécutez la procédure décrite à la section [«Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms»](#) à la page 53.
- 4 Si vous souhaitez modifier l'affichage du nom de la liste de diffusion :
  - Cliquez sur le lien **Change** (modifier).
  - Entrez le nom de la nouvelle liste de diffusion dans la zone **Display Name** (afficher le nom). Évitez de créer un nom commençant par le chiffre 1, par exemple «1Groupe». Le nom peut comporter 16 caractères au maximum et il ne doit pas contenir de guillemets (« »).
- 5 Si vous souhaitez modifier les membres de la liste de diffusion :
  - Cliquez sur le lien **Members** (membres).
  - Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).
  - Sélectionnez les membres que vous voulez ajouter.
  - Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
  - Cliquez sur le bouton **Close** (fermer).
- 6 Si vous souhaitez supprimer des membres de la liste de diffusion :
  - Cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).  
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
  - Cliquez sur le bouton **OK**.



---

## Chapitre 5

# Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms

---

L'application CallPilot Manager vous permet d'effectuer les tâches suivantes :

- enregistrer et écouter des messages guides, des annonces et des noms à partir d'un poste ou du lecteur CallPilot;
- importer des messages guides, des annonces et des noms;
- exporter des messages guides, des annonces et des noms (système Business Communications Manager uniquement).

L'application CallPilot Manager vous permet d'enregistrer et d'importer les éléments suivants :

- Messages guides et annonces de la Réception automatique.  
Reportez-vous aux sections intitulées [«Enregistrement d'une annonce d'entreprise»](#) à la page 69 et [«Enregistrement d'un menu personnalisé»](#) à la page 74
- Noms de liste de groupes.  
Reportez-vous à la section intitulée [«Ajout d'une liste de diffusion»](#) à la page 50.
- Messages guides et annonces de sélection de service (SS).  
Voir [«Création d'un nœud local»](#) à la page 92,  
[«Ajout de nœuds au nœud local»](#) à la page 96 et  
[«Ajout d'une boîte vocale information»](#) à la page 42
- Noms de boîtes vocales.  
Reportez-vous à la section intitulée [«Utilisation des boîtes vocales»](#) à la page 39.
- Si vous utilisez les options CallPilot telles que Messagerie réseau ou Call Center, vous pouvez enregistrer les noms de site réseau et les annonces de l'application Call Center. Reportez-vous au *Guide d'exploitation de la Messagerie réseau de l'application CallPilot* et au *Guide d'exploitation de l'application Call Center* pour obtenir de plus amples renseignements.

## Pour enregistrer une annonce, un message guide ou un nom à partir d'un poste, procédez comme suit :

Pour obtenir de meilleurs résultats, utilisez un téléphone qui est relié au même commutateur que votre système de messagerie vocale. Évitez d'utiliser les portatifs.



**Nota :** Si vous utilisez un réseau AMIS, assurez-vous que vos annonces d'entreprise durent au moins 15 secondes. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'exploitation de la Messagerie réseau de l'application CallPilot*.

---

- 1 Cliquez sur le lien **Voice** (voix).  
La page permettant d'enregistrer les annonces et les messages guides s'affiche.
- 2 Dans la zone **Connect to** (connecter), entrez le numéro du poste ou le numéro de téléphone dont vous vous servez pour enregistrer l'annonce ou le message guide.  
Dans le cas d'un numéro interne, vous n'avez qu'à entrer le numéro du poste. Pour composer tout autre numéro, entrez la séquence de chiffres qui permet de composer le numéro de téléphone à partir du système de messagerie vocale. Par exemple, vous aurez peut-être à composer le 9, l'indicatif régional, puis le numéro de téléphone. Pour les numéros de téléphone autres que les postes locaux, vous devez insérer un code de destination. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes de destination, communiquez avec votre coordinateur de système téléphonique.
- 3 Cliquez sur le bouton **Dial** (composer). Le poste sonne.
- 4 Décrochez le combiné ou servez-vous d'un casque téléphonique. N'utilisez pas le mode Mains libres. Cliquez sur le bouton **Record** (enregistrer). Après la tonalité, enregistrez votre annonce ou message guide.
- 5 Lorsque vous avez terminé l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Stop** (fin).
- 6 Pour écouter l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Play** (écouter)  
ou  
pour enregistrer l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer). Votre enregistrement ne sera pas sauvegardé si vous raccrochez avant de cliquer sur le bouton Save (enregistrer).
- 7 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) et raccrochez.  
La prochaine fois que vous écouterez ou enregistrerez un message, le numéro de téléphone composé s'affichera dans la zone Connect to (connecter). Il n'est pas nécessaire de raccrocher chaque fois. Même si vous fermez la fenêtre, la communication demeure active pendant plusieurs minutes. Vous pouvez passer à une autre annonce ou à un autre message guide sans avoir à répondre de nouveau au téléphone. Après quelques minutes d'inactivité ou si vous sortez de l'application CallPilot Manager, la connexion est coupée.
- 8 Pour écouter le guide parlé, cliquez sur le bouton **Play** (écouter)  
ou  
pour enregistrer l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer).  
L'enregistrement remplace le message guide ou l'annonce d'origine.

- 9 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) et raccrochez le combiné.  
Vous revenez à la page Annonces de l'entreprise.
- 10 Si vous voulez entrer une légende pour l'annonce, cliquez sur le bouton **Refresh** (actualiser) de votre navigateur.
- 11 Cliquez sur le lien **Add Caption** (ajouter une légende) de l'annonce.  
La page Greeting Caption (légende d'annonces) s'affiche.



- 12 Dans la zone **Greeting** (annonce), entrez un nom descriptif.  
La légende peut comporter 30 caractères au maximum.
- 13 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).



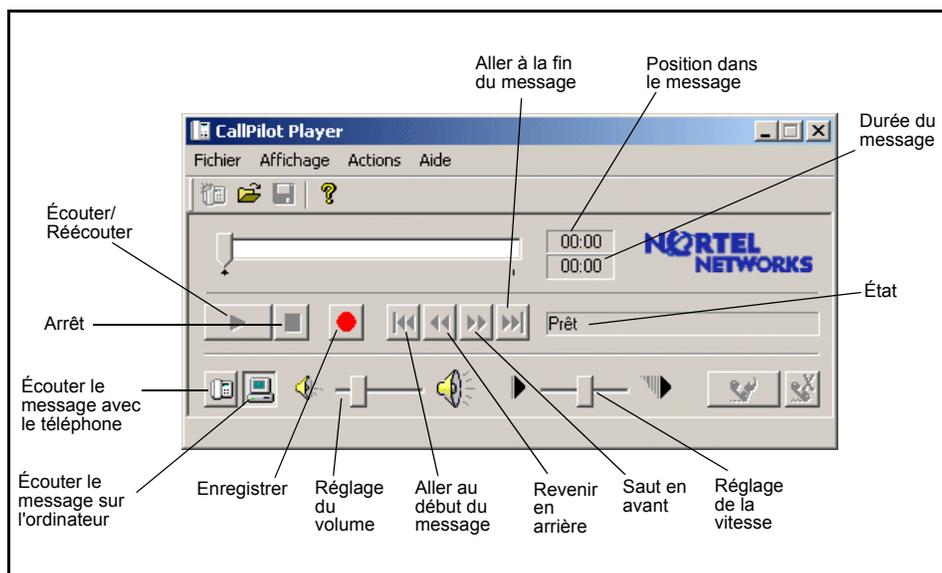
**Nota :** Si vous voulez changer la légende de l'annonce, cliquez sur le lien Change Caption (modifier la légende) et apportez vos modifications.

---

## Pour enregistrer une annonce, un message guide ou un nom avec le lecteur CallPilot

Vous pouvez enregistrer avec le lecteur CallPilot si vous utilisez un système CallPilot 100/150 avec la Messagerie de bureau électronique ou si le lecteur CallPilot de la Messagerie de bureau électronique est installé. La Messagerie de bureau électronique et le lecteur CallPilot peuvent être installés à partir du CD-ROM CallPilot.

- 1 Démarrez le lecteur CallPilot.  
Le lecteur CallPilot s'affiche.



- 2 Cliquez sur l'icône **Ordinateur**.
- 3 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.
- 4 À l'aide du micro, enregistrez l'annonce, le nom ou le message guide.
- 5 Lorsque vous avez terminé l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Arrêt**.
- 6 Pour écouter l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Écouter/réécouter**.
- 7 Pour copier l'enregistrement dans un fichier, sélectionnez l'option **Enregistrer** du menu **Fichier**.  
La boîte de dialogue Enregistrer sous s'affiche.
- 8 Dans le champ **Nom du fichier**, tapez le nom à donner au fichier puis sélectionnez un dossier. Dans le champ **Enregistrer sous type**, sélectionnez **CallPilot Voice Block (\*.vbk)**.
- 9 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.



**Nota :** Vous devez cliquer sur Enregistrer avant de fermer le lecteur CallPilot. Si vous fermez le lecteur sans enregistrer le fichier, celui-ci sera supprimé.

## Pour convertir un fichier audio .wav au format .vbk

Le système CallPilot 100/150 permet d'importer des fichiers .vbk seulement. Cependant, le lecteur CallPilot permet de convertir des fichiers .wav au format .vkbs. Les fichiers .wav à convertir en .vbk doivent avoir les caractéristiques suivantes :

- Débit binaire – 8 kHz
- Taille de l'échantillon audio – 16 bits
- Voies – 1 (mono)
- Format audio – PCM

- 1 Dans le menu **Fichier**, cliquez sur **Ouvrir**.
- 2 Sélectionnez le fichier .wav à convertir et cliquez sur **Ouvrir**.
- 3 Dans le champ **Nom du fichier**, tapez le nom à donner au fichier puis sélectionnez un dossier. Dans le champ **Enregistrer sous type**, sélectionnez **CallPilot Voice Block (\*.vbk)**.
- 4 Cliquez sur le bouton **Enregistrer**.

## Importation de messages guides, d'annonces ou de noms

Vous pouvez importer un message guide, une annonce ou un nom déjà enregistré. Vous pouvez importer des messages guides de façon à utiliser les mêmes annonces et les mêmes messages guides pour l'ensemble du système.

Si vous utilisez un système Business Communication Manager, vous pouvez importer des fichiers .wav et 711.

Si vous utilisez un système CallPilot 100/150, vous pouvez importer des fichiers .vbk.

Pour savoir comment convertir des fichiers .wav au format .vbk, voir [«Pour convertir un fichier audio .wav au format .vbk» à la page 57](#).

### Pour importer une annonce, un message guide ou un nom préenregistré

- 1 Cliquez sur le lien **Voice** (voix).
- 2 Si vous connaissez l'emplacement de l'annonce ou du message guide, dans la zone **Import** (importer), entrez l'emplacement du fichier et cliquez sur le bouton **Send** (envoyer) ou  
si vous ne connaissez pas l'emplacement de l'annonce ou du message guide, sous l'option **Import** (importer), cliquez sur le bouton **Browse** (parcourir) et exécutez les étapes 3 à 7. La boîte de dialogue Ouvrir s'ouvre.
- 3 Dans la zone **Look in** (rechercher dans), sélectionnez l'emplacement du fichier.
- 4 Dans la zone **File name** (nom de fichier), entrez le nom du fichier.
- 5 Dans la zone **Files of type** (type de fichiers), sélectionnez le type de fichier. Le fichier doit porter l'extension .wav.
- 6 Cliquez sur le bouton **Open** (ouvrir).
- 7 Cliquez sur le bouton **Send** (envoyer). Il faut environ 6 minutes pour importer une annonce de 60 secondes.
- 8 Pour écouter l'annonce ou le message guide, entrez le numéro du poste ou le numéro de téléphone dans la zone **Connect to** (connecter), puis cliquez sur le bouton **Dial** (composer). Le poste sonne.
- 9 Répondez au téléphone et cliquez sur le bouton **Play** (écouter) pour écouter l'annonce ou le message guide.
- 10 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Save** (sauvegarder) pour sauvegarder l'annonce ou le message guide.  
L'annonce ou le message guide que vous sauvegardez remplace le message guide ou l'annonce d'origine.
- 11 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) et raccrochez le combiné.  
Vous devez raccrocher le combiné avant d'importer le fichier.
- 12 Si vous voulez entrer une légende pour l'annonce, cliquez sur le bouton **Refresh** (actualiser) de votre navigateur.
- 13 Cliquez sur le lien **Add Caption** (ajouter une légende) de l'annonce.  
La page Greeting Caption (légende d'annonces) s'affiche.

**14** Dans la zone **Greeting** (annonce), entrez un nom descriptif.  
La légende peut comporter 30 caractères au maximum.

**15** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).



**Nota :** Si vous voulez changer la légende de l'annonce, cliquez sur le lien **Change Caption** (modifier la légende) et apportez vos modifications.

---

## Exportation de messages guides, d'annonces ou de noms

Si vous utilisez le système Business Communications Manager, vous pouvez exporter une annonce ou un message guide préenregistré vers un fichier .wav ou un fichier du format d'origine. Vous ne pouvez pas exporter une annonce ou un message guide préenregistré lorsque vous utilisez le système CallPilot 100/150.

Exportez l'annonce ou le message guide dans son format d'origine si vous voulez réimporter le fichier plus tard. Vous pouvez réimporter le fichier vers votre système ou vers un autre système de messagerie vocale. Exportez le fichier dans son format d'origine si vous voulez utiliser les mêmes annonces d'entreprise ou les messages guides de Réception automatique aux autres emplacements de l'entreprise. Si vous gardez le fichier dans son format natif, vous évitez d'avoir à le convertir dans un autre format, ce qui peut diminuer la qualité du son.

Exportez l'annonce ou le message guide en format .wav si vous voulez modifier le fichier audio sur l'ordinateur.

### Pour exporter une annonce, un message guide ou un nom préenregistré

- 1** Cliquez sur le lien **Voice** (voix).
- 2** À l'option **Export** (exporter), cliquez sur le lien **Native Encoding** (codage natif) ou sur **WAV Encoding** (codage WAV).  
La boîte de dialogue File Download (téléchargement du fichier) s'affiche.
- 3** Cliquez sur **Save this file to disk** (sauvegarder ce fichier sur le disque), puis cliquez sur le bouton **OK**.  
La boîte de dialogue Save As (enregistrer sous) s'affiche.
- 4** À partir de la zone **Save in** (enregistrer dans), repérez l'emplacement où vous voulez enregistrer le fichier, puis cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer).



---

## Chapitre 6

# Configuration de la Réception automatique

---

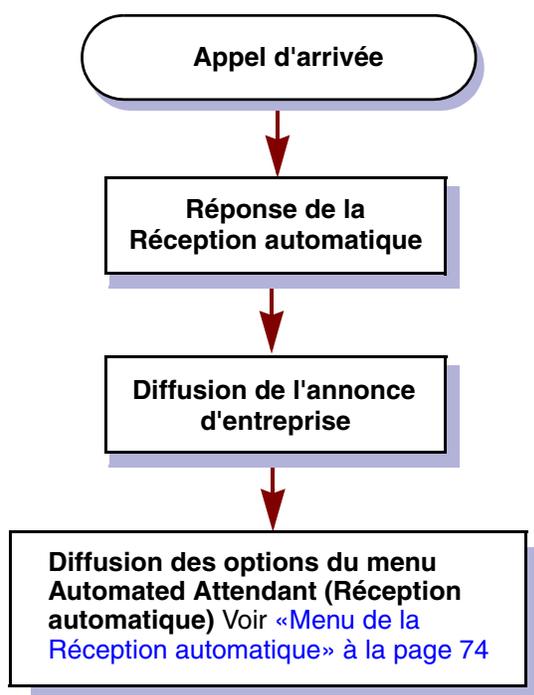
### À propos de la Réception automatique

La Réception automatique peut répondre aux appels téléphoniques d'arrivée de votre entreprise provenant d'un demandeur hors système. La Réception automatique diffuse 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. Les paramètres de table d'annonces contrôlent la Réception automatique. Les paramètres de table d'annonces comprennent les messages guides personnalisés et déterminent si les demandeurs extérieurs peuvent écouter le menu Auto Attendant (Réception automatique) ou Custom Call Routing (Sélection de service). Vous pouvez préciser quelle annonce sera diffusée pour les différents appels. 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.

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. Les demandeurs sont acheminés vers la Réception automatique, sauf si vous avez configuré un arbre SS. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création d'un menu SS, reportez-vous à la section intitulée «[Planification d'un arbre SS](#)» à la page 86.

#### Aperçu de la Réception automatique



## Tables d'annonces

Une table d'annonce contient les messages que la Réception automatique diffuse aux demandeurs. Les systèmes CallPilot 100/150 et Business Communications Manager comprennent quatre tables d'annonces qui peuvent être attribuées à des lignes d'arrivée individuelles.

Vous pouvez stocker un total de 100 annonces d'entreprise en mémoire, mais seulement quatre peuvent être attribuées simultanément à une table d'annonces. Si vous utilisez les systèmes CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager, vous pouvez attribuer les quatre mêmes annonces à plusieurs tables ou leur en attribuer des différentes.

Il est recommandé d'utiliser les annonces 1 à 16 pour les jours ouvrables et les annonces 17 à 100 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 de l'heure de fermeture peut être activée et désactivée au moyen de la programmation du paramètre d'état de l'entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'état de l'entreprise, reportez-vous à la section intitulée «Paramètre de l'état de l'entreprise» à la page 142.

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

Si vous utilisez deux langues, enregistrez les messages guides principaux dans la langue principale et les messages guides secondaires dans 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.

## Liste de congés

Vous pouvez créer une liste de congés associés à des annonces particulières, à l'aide de la fonction Holiday List (liste de congés). La liste de congés peut contenir 100 congés au maximum. Vous pouvez attribuer à chaque congé des annonces et des arbres SS selon l'heure du jour. Vous pouvez créer des congés individuels, qui ont lieu une seule fois, ou des congés périodiques, qui reviennent le même jour chaque année, comme la Saint-Valentin, qui est toujours fêtée le 14 février.

### Ajout d'une entrée à la liste de congés

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).  
La page Lines Administration (administration des lignes) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Holidays** (congés).  
La page Holiday List (liste de congés) s'affiche.

The image contains two screenshots of the Nortel Networks web interface, both showing the 'Holiday List' page. The top screenshot shows the page with an empty table and an 'Add' button. The bottom screenshot shows the page with a new entry '(New Item)' added to the table.

**Top Screenshot: Empty Holiday List**

Name	Date	Status	Command
<input type="button" value="Add"/>			

**Bottom Screenshot: Holiday List with New Item**

Name	Date	Status	Command
(New Item)		Unused	<a href="#">Change</a> <a href="#">Delete</a>
<input type="button" value="Add"/>			

- 3 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
Un nouvel élément apparaît dans la liste de congés.

- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour ce nouvel élément. La page Holiday Setup (configuration de congé) s'affiche.

- 5 Dans la zone **Name** (nom), entrez le nom du congé. Le nom peut compter un maximum de 63 caractères.
- 6 Dans les zones **Date**, sélectionnez un mois et un jour. Vous pouvez entrer le 29 février si vous créez un congé périodique, car le système établira la correspondance à chaque année bissextile. Dans le cas d'un congé qui n'est pas périodique, vous pouvez également entrer le 29 février si le congé est défini pour une année bissextile.
- 7 Cochez la case **Occurs every year on the same date** (chaque année à la même date) si le congé revient le même jour chaque année, par exemple la Saint-Valentin, qui est toujours fêtée le 14 février. Ne cochez pas cette case si le congé ne se répète pas le même jour chaque année.
- 8 À partir des zones **Morning** (matinée), **Afternoon** (après-midi), **Evening** (soirée) et **Non-business** (heures de fermeture), sélectionnez le numéro d'annonce de 1 à 100 que vous voulez utiliser. La valeur implicite est 1 pour la matinée, 2 pour l'après-midi, 3 pour la soirée et 4 pour les heures de fermeture. Les annonces choisies sont diffusées durant les périodes définies dans les paramètres d'heures.
- 9 Dans la zone **CCR Tree** (arbre SS), sélectionnez l'arbre SS par lequel vous voulez que les appels soient acheminés à chaque période de la journée. Si vous ne voulez pas que les appels soient acheminés à un arbre SS, sélectionnez **None** (aucun). L'attribution d'un arbre SS est facultative. L'arbre SS doit être créé avant d'être attribué.
- 10 Dans les zones **Hours** (heures), entrez les heures de début des annonces de la matinée, de l'après-midi, de la soirée et des heures de fermeture. Ces heures déterminent à quel moment les annonces et les arbres SS seront applicables au congé.
- 11 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## État des congés

La colonne Status (état) de la liste de congés indique l'état des congés définis. Vous pouvez modifier, mettre à jour ou supprimer des congés à partir de cette colonne. Lorsqu'un congé est expiré, vous pouvez y accéder et le modifier de façon à l'activer pour l'année suivante.

Name	Date	Status	Command
Spring Festival	April 22, 2003	Today	<a href="#">Change</a> <a href="#">Delete</a>
Mother's Day	May 10, 2003	Pending	<a href="#">Change</a> <a href="#">Delete</a>
Father's Day	June 21, 2003	Pending	<a href="#">Change</a> <a href="#">Delete</a>
Groundhog Day	February 2	Repeating	<a href="#">Change</a> <a href="#">Delete</a>
Valentine's Day	February 14	Repeating	<a href="#">Change</a> <a href="#">Delete</a>
Customer Appreciation Day	April 19	Repeating	<a href="#">Change</a> <a href="#">Delete</a>
(New Item)		Unused	<a href="#">Change</a> <a href="#">Delete</a>
			<input type="button" value="Add"/>

Les entrées de la liste de congés peuvent prendre les états suivants :

<b>Unused (non utilisé)</b>	Congé que vous n'avez pas encore configuré.
<b>Today (aujourd'hui)</b>	Congé dont la date correspond à la date du système. Si un congé survient à la date à laquelle vous accédez à la liste de congés, son état est Today (aujourd'hui). Le nom du congé est affiché en gras dans le coin inférieur gauche de la liste de congés, tel Spring Festival (festival du printemps) dans notre exemple.
<b>Repeating (périodique)</b>	Congé qui revient chaque année.
<b>Pending (en attente)</b>	Congé qui se produira à une date future.
<b>Expired (expiré)</b>	Congé défini à une date passée et qui ne se répétera pas. Vous pouvez supprimer le congé ou y accéder et le modifier de façon à l'activer pour l'année suivante.

## Modification d'une entrée dans la liste de congés

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).  
La page Lines Administration (administration des lignes) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Holidays** (congés).  
La page Holiday List (liste de congés) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **Change** (modifier) pour le congé dont vous voulez modifier les propriétés.  
La page Holiday Setup (configuration de congé) s'affiche.
- 4 Modifiez les propriétés des annonces, des arbres SS, des heures, etc.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Suppression d'une entrée de la liste de congés

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).  
La page Lines Administration (administration des lignes) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Holidays** (congés).  
La page Holiday List (liste de congés) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Delete** (supprimer) du congé que vous désirez supprimer.  
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 4 Cliquez sur le bouton **OK**.

## Annonces d'entreprise

Avant d'enregistrer vos annonces d'entreprise, vous devez déterminer quel type d'annonce sera diffusé pour les appels 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 lors des heures 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 la langue seconde. Dans les directives de l'option , indiquez aux demandeurs d'appuyer sur  pour obtenir la langue seconde. 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 .*»

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 des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 46.

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 d'entreprise

### Pour enregistrer une annonce d'entreprise

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Company Greetings** (annonces d'entreprise). L'écran Company Greetings (annonces d'entreprise) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Voice** (voix) pour enregistrer une annonce et suivez la méthode décrite dans la section intitulée «[Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms](#)» à la page 53 pour enregistrer une annonce à l'aide de l'ordinateur ou du combiné ou suivez la méthode décrite dans la section intitulée «[Importation de messages guides, d'annonces ou de noms](#)» à la page 58 pour sélectionner une annonce préenregistrée.

## Configuration d'une table d'annonces

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

- attribuez une annonce à une table d'annonces;
- attribuez un arbre SS à une table d'annonces (facultatif);
- programmez les heures d'ouverture;
- définissez un choix de langue;
- désigner un poste de réception par table d'annonces;
- programmez une touche qui permet aux demandeurs de répéter le menu actuel (facultatif);
- enregistrez un menu Custom (accueil personnalisé), si vous voulez remplacer le menu implicite Auto Attendant (Réception automatique).



**Nota :** L'arbre SS doit être créé avant d'être attribué. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Planification d'un arbre SS](#)» à la page 86.

---

## Attribution des annonces aux tables d'annonces

Dans une table d'annonces, vous pouvez attribuer les annonces à diffuser et les arbres SS auxquels les appels sont acheminés en fonction de l'heure du jour. Il n'est pas obligatoire d'attribuer un arbre SS à une table d'annonces, mais si vous voulez le faire, vous devez d'abord créer l'arbre SS.

Si aucun arbre SS n'est attribué à une table d'annonces, le demandeur entend l'annonce attribuée suivie du menu d'accueil de la Réception automatique. Lorsqu'une annonce ou un arbre SS est attribué à une table d'annonces, le demandeur entend l'annonce attribuée puis l'appel est acheminé à un arbre SS.

### Pour attribuer des annonces à une table d'annonces

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).  
La page Greeting Tables (tables d'annonces) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la table d'annonces à modifier.
- 4 À partir des zones **Morning** (matinée), **Afternoon** (après-midi), **Evening** (soirée) et **Non-business** (heures de fermeture), sélectionnez les numéros d'annonces que vous voulez utiliser.
- 5 Dans la zone **CCR Tree** (arbre SS), sélectionnez l'arbre SS par lequel vous voulez que les appels soient acheminés à chaque période de la journée. Si vous ne voulez pas que les appels soient acheminés à un arbre SS, sélectionnez **None** (aucun).

## Période de blocage d'appels de la Réception automatique

Les demandeurs peuvent rechercher dans le répertoire de l'entreprise un nom ou un numéro de poste où acheminer leurs appels. L'appel est acheminé au téléphone approprié. Selon l'heure, vous pouvez aussi envoyer les appels à la boîte vocale appropriée. Si vous désactivez la composition par nom et par poste, lorsqu'un demandeur compose un poste ou un nom, l'appel est acheminé à la boîte vocale correspondante. S'il n'existe pas de boîte vocale pour ce poste, le message «La personne demandée n'est pas disponible» est diffusé, suivi du guide parlé de la Réception automatique ou du menu SS. Si un télécopieur appelle la Réception automatique ou l'arbre SS à une heure où vous avez désactivé la composition NA, l'appel est transféré au poste du télécopieur.

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).  
La page Greeting Tables (tables d'annonces) s'affiche.
- 3 Sélectionnez la table d'annonce à modifier.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'annonces) s'affiche.
- 4 Cochez la case **Disable DN Dialing** (désactiver la composition NA) pour chaque moment de la journée où vous ne voulez pas que les demandeurs puissent utiliser la composition par nom ou par poste.

## Réglage des heures d'ouverture

Le paramètre des heures d'ouverture permet de déterminer 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.

### Pour régler les heures d'ouverture

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).  
La page Greeting Tables (tables d'annonces) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la table d'annonces à modifier.
- 4 Pour configurer un jour de la semaine, sélectionnez l'heure de début dans les zones **Morning** (matinée), **Afternoon** (après-midi), **Evening** (soirée) et **Non-business** (heures de fermeture).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

Pour les jours où votre entreprise est fermée, réglez l'heure d'activation à 00 h 00 (minuit). Ainsi, l'annonce des heures de fermeture est diffusée pendant toute la journée. L'annonce des heures de fermeture peut être activée et désactivée au moyen d'activation ou de la désactivation de la fonction Business Open (état de l'entreprise). Si vous n'avez pas la fonction, l'annonce des heures de fermeture est diffusée jusqu'à ce que la fonction soit activée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de l'option Business Open (état de l'entreprise), reportez-vous à la section intitulée «[Modification de l'option Business Open \(état de l'entreprise\)](#)» à la page 136.

## Attribution d'un poste de réception à la table d'annonces

Les demandeurs qui appuient sur  pendant la diffusion du menu Réception automatique ou lorsqu'ils utilisent l'arbre SS sont acheminés au poste du standardiste que vous attribuez à la table d'annonces. Le poste de réception par table d'annonces a priorité sur le réceptionniste désigné.

### Pour attribuer un poste de réception à une table d'annonces

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).  
La page Greeting Tables (tables d'annonces) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la table d'annonces à modifier.
- 4 Dans la zone **Attendant Extension** (poste du standardiste), entrez le numéro du poste de réception par table d'annonces.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Choix de langue

Une fois que vous avez attribué des annonces à la table d'annonces, choisissez la langue. Le choix de langue peut être modifié en tout temps. Le choix de la langue est défini par table d'annonces. Cela permet de déterminer quelle langue utilisera la Réception automatique lors de la prise d'un appel d'arrivée. Si vous n'avez pas sélectionné l'option bilingue de l'application CallPilot, il n'est pas nécessaire de définir un choix de langue dans la table d'annonces.

### Pour faire le choix de langue

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).  
La page Greeting Tables (tables d'annonces) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la table d'annonces à modifier.
- 4 À partir de la zone **Language Preference** (choix de langue), sélectionnez **Primary** (principale) pour choisir la langue principale ou **Alternate** (secondaire) pour la langue seconde.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Attribution d'une touche de répétition du menu

Sélectionnez un chiffre qui permet aux demandeurs de répéter le menu d'accueil actuel. La touche de répétition du menu a priorité sur tous les éléments du menu de l'arbre SS ou de la Réception automatique qui sont déjà configurés et s'applique à tous les menus des arbres SS et de la Réception automatique dans la table d'annonces. Si vous sélectionnez 0 comme touche de répétition du menu, les demandeurs ne pourront pas retourner au poste de réception au moyen de cette touche.

### Pour attribuer une touche de répétition du menu

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).  
La page Greeting Tables (tables d'annonces) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la table d'annonces à modifier.
- 4 À partir de la liste **Menu Repeat Key** (touche de répétition du menu), sélectionnez un chiffre qui permettra aux demandeurs de réentendre le menu actuel.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Menu de la Réception automatique

Le menu de la Réception automatique est diffusé après l'annonce de l'entreprise et lorsqu'un titulaire de boîte vocale du système disposant d'un poste avec afficheur une ligne accède à la Réception automatique.

Le menu implicite de la Réception automatique est le suivant : «À l'aide du clavier téléphonique, composez le numéro du poste que vous voulez obtenir. Pour utiliser le répertoire, appuyez sur **#**. Pour laisser un message, appuyez sur **\***. Pour obtenir la réception, appuyez sur **0**.»

## Enregistrement d'un menu personnalisé

Si vous ne voulez pas utiliser le menu implicite de la Réception automatique, vous pouvez activer les menus personnalisés de la Réception automatique à la page Greeting Table (table d'annonces). Vous pouvez enregistrer un message guide à partir de votre ordinateur ou de votre téléphone, ou encore sélectionner un message guide préenregistré.

Le menu personnalisé vous permet d'ajouter une série d'options, telles que le choix de langue, l'accès au répertoire d'entreprise ou la mise en communication avec un standardiste. Une table d'annonces comporte deux menus personnalisés : l'un avec le menu dans la langue principale et l'autre avec le menu dans la langue seconde. Par exemple : «Appuyez sur **9** pour obtenir le menu en anglais».



**Nota :** Il est recommandé d'enregistrer des messages guides qui durent au moins huit secondes.

---

## Pour enregistrer un menu personnalisé

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).  
La page Greeting Tables (tables d'annonces) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la table d'annonces à modifier.
- 4 Sous l'option **Custom Auto-Attendant Menu Prompts** (menus personnalisés de la Réception automatique), cochez la case **Enable** (activer).
- 5 Pour enregistrer le message guide principal et le message guide secondaire, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et exécutez la procédure décrite à la section [«Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms»](#) à la page 53  
ou  
suivez la méthode décrite dans la section intitulée [«Importation de messages guides, d'annonces ou de noms»](#) à la page 58 pour sélectionner une annonce préenregistrée.

## Configuration des propriétés de la Réception automatique

Les propriétés de la Réception automatique contrôlent les propriétés de la Réception automatique dans l'ensemble du système.

### Pour régler les propriétés de la Réception automatique

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **General Properties** (propriétés générales).  
La page Auto-Attendant Properties (propriétés de la Réception automatique) s'affiche.
- 3 Réglez les propriétés qui s'appliquent aux tables d'annonces :

<b>Retour à la Réception automatique</b>	<p>Détermine ce qui se produit après qu'un demandeur a entendu le message d'une boîte vocale information ou a laissé un message.</p> <p>Si vous cochez la case Return to AA (retour à la RA), le demandeur retourne au message de la Réception automatique et peut faire une autre sélection. Si vous ne sélectionnez pas la case Return to AA (retour à la RA), le demandeur coupe la communication après avoir terminé l'opération.</p>
<b>Accès à la composition multifréquence</b>	<p>Détermine si l'Accès à la composition multifréquence est utilisé et s'il s'agit d'une annonce Standard ou Custom (personnalisée). Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accès à la composition multifréquence, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">À propos de la composition multifréquence</a>» à la page 76.</p> <p><b>None</b> (aucun) : Désactive l'accès à la composition multifréquence et envoie les demandeurs des annonces d'entreprise à la Réception automatique ou à l'arbre SS réglé dans la table d'annonces.</p> <p><b>Standard</b> : Après avoir entendu l'annonce d'entreprise, les demandeurs doivent appuyer sur une touche désignée si la fonction de composition est activée. La table d'annonces transfère les demandeurs à la Réception automatique ou à l'arbre de Sélection de service. S'ils ne répondent pas, les demandeurs passent au standardiste. S'il n'y a aucun poste de réception implicite, les demandeurs passent à la boîte de réception. Si cette dernière ne prend pas l'appel, la communication est libérée.</p> <p><b>Greeting 1 – 100</b> (annonce 1 à 100) : Utilisez une annonce personnalisée au lieu de l'annonce standard. Sélectionnez une annonce d'entreprise non utilisée dans une table d'annonces.</p> <p>Réglez la fonction Touchtone Gate (accès à la composition multifréquence) à None (aucun) si la plupart des demandeurs ont la fonction de composition.</p> <p>N'utilisez les annonces Standard ou Custom (personnalisée) que dans les régions où la plupart des demandeurs n'ont pas la fonction de composition.</p>
<b>Use customized digits (utiliser les chiffres personnalisés)</b>	<p>Sélectionnez cette option si des arbres SS utilisent un nœud de mise en garde et recherche de personne et si vous voulez faire entendre les numéros enregistrés avec votre propre voix. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Enregistrement des chiffres personnalisés</a>» à la page 104.</p>

- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

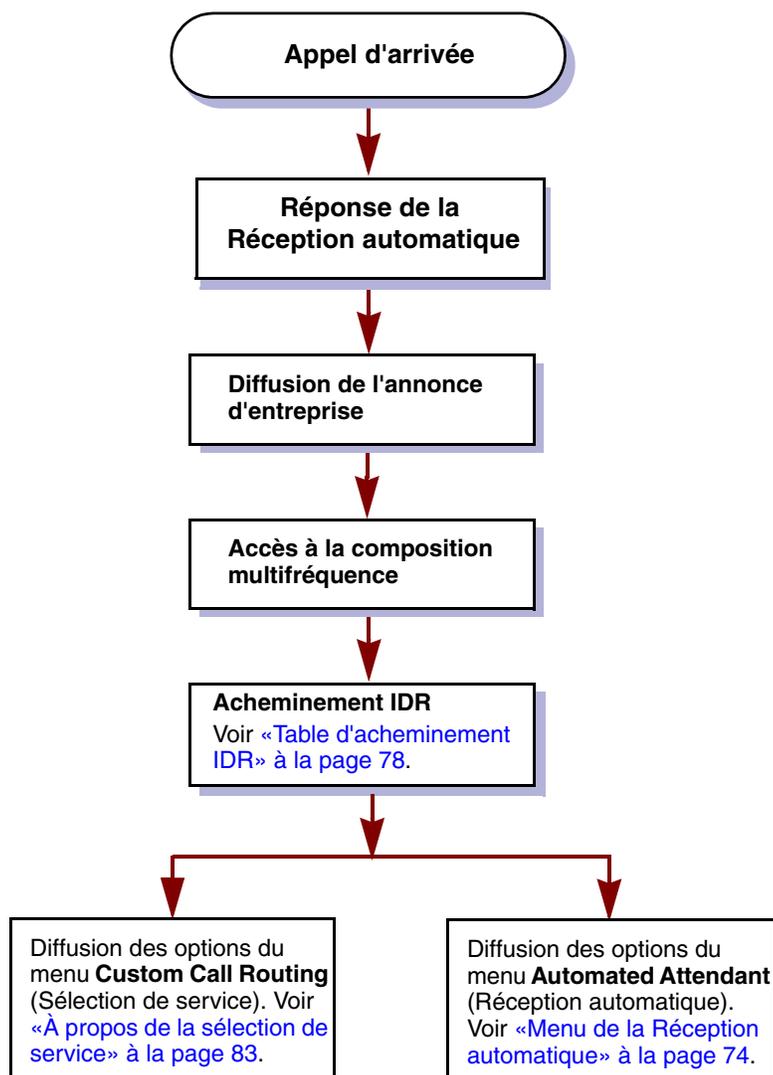
## À propos de la composition multifréquence

La composition multifréquence est une fonction qui permet à l'application CallPilot d'accepter des appels provenant de postes à cadran (impulsions cadran) et de postes à composition multifréquence.

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 ci-après est diffusé après l'annonce de votre entreprise : «*Si vous appelez d'un poste à composition multifréquence, appuyez sur  maintenant. Si vous appelez d'un poste à cadran, veuillez patienter. Votre appel sera transféré.*»

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

### Aperçu de l'accès à la composition multifréquence



Le guide parlé de l'accès à la composition multifréquence n'est pas diffusé aux demandeurs internes. Pour les demandeurs internes des systèmes CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager, le guide parlé de l'accès à la composition multifréquence n'est pas diffusé lorsqu'ils utilisent les fonctions 981 ou 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 fréquences vocales, veuillez composer le numéro de poste ou faites le  pour accéder au répertoire de l'entreprise. Sinon, veuillez patienter. Votre appel sera transféré à la réception.»*



**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. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement des annonces, reportez-vous à la section intitulée [«Enregistrement d'une annonce d'entreprise»](#) à la page 69.

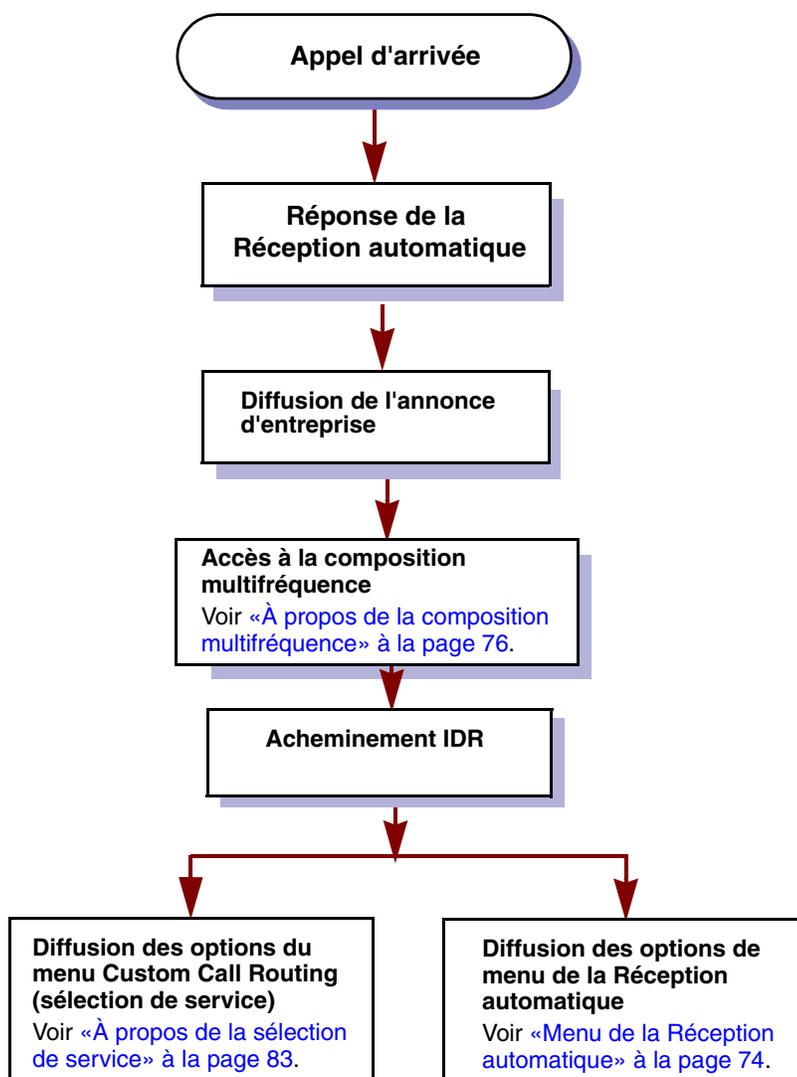
---

## Table d'acheminement IDR

Vous pouvez configurer une table d'acheminement IDR pour gérer l'acheminement des appels en fonction de l'identification du demandeur. La table d'acheminement IDR achemine les numéros de téléphones d'arrivée reconnus aux destinations voulues. 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.

Afin de pouvoir utiliser une table IDR, vos lignes d'arrivée doivent être munies du service d'identification du demandeur sur des lignes analogiques ou du service d'enregistrement automatique des numéros (EAN) sur des lignes numériques d'interface principale (IP).

### Aperçu de l'acheminement IDR



Si l'IDR d'un appel entrant correspond à une entrée de la table d'acheminement IDR, l'appel est acheminé en fonction de la table d'acheminement IDR plutôt que la table d'annonces. Après avoir été acheminé, l'appel est libéré ou est réacheminé selon le paramètre Return to Auto-Attendant (retour à la Réception automatique). Pour obtenir de plus amples renseignements sur le paramètre Return to Auto-Attendant (retour à la Réception automatique), reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des propriétés de la Réception automatique](#)» à la page 75.

Vous pouvez enregistrer vos entrées de la table d'acheminement IDR dans la section de la table d'acheminement IDR du *Cahier de programmation de l'application CallPilot*.

Les numéros de téléphone de la table d'acheminement IDR sont présentés en ordre numérique, du plus long numéro au plus court. Par exemple :

Numéro de destination	Entrée de la table	Exemple d'appel entrant
1	313	Le numéro entrant 3148888 ne correspond pas à une 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 ou EAN de la compagnie de téléphone locale;
- obtenir le matériel nécessaire pour votre système (reportez-vous à la documentation sur votre système pour de plus amples renseignements sur le matériel requis pour prendre en charge l'IDR).

## Configuration d'une table d'acheminement IDR

La configuration d'une table d'acheminement comprend :

- l'entrée d'un numéro de téléphone;
- l'attribution d'une destination telle qu'une table d'annonces, une boîte vocale, un poste, un arbre SS ou un nœud.



**Nota :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'attribution d'une destination d'un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée «[Transformation d'un arbre SS en point d'enchaînement dans une table d'acheminement IDR](#)» à la page 105.

---

### Ajout d'un numéro de téléphone à la table d'acheminement IDR

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **CLID Routing Table** (table d'acheminement IDR).  
La page CLID Routing Table (table d'acheminement IDR) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
La page CLID Setup (configuration de l'acheminement IDR) s'ouvre.
- 4 Dans la zone **Calling Line ID** (identification du demandeur), entrez le numéro de téléphone que vous désirez ajouter.
- 5 Sous l'option **Transfer To** (transférer à), déterminez de quelle façon vous voulez transférer le numéro de téléphone. Pour transférer les appels à partir de ce numéro à :
  - une table d'annonces, sélectionnez l'option **Greeting Table** (table d'annonces) et sélectionnez un numéro de table d'annonces;
  - un poste, sélectionnez l'option **Extension** (poste) et entrez le numéro de poste de destination;
  - une boîte vocale, sélectionnez l'option **Mailbox** (boîte vocale) et entrez le numéro de boîte vocale de destination;
  - un arbre SS, sélectionnez l'option **CCR Tree** (arbre SS) et choisissez le numéro de l'arbre SS. Vous pouvez laisser le chemin d'accès vide pour transférer le demandeur au nœud local de l'arbre. Pour transférer le demandeur à un nœud particulier de l'arbre, dans la zone **Path** (chemin), entrez la séquence de chiffres que compose le demandeur pour passer du menu local au nœud cible.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Modification des numéros de téléphone dans la table d'acheminement IDR

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **CLID Routing Table** (table d'acheminement IDR).  
La page CLID Routing Table (table d'acheminement IDR) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'entrée à modifier.  
La page CLID Setup (configuration de l'IDR) s'affiche avec le numéro de téléphone dans la zone d'identification du demandeur.
- 4 Modifiez l'entrée en modifiant le numéro de téléphone dans la zone **Calling Line ID** (identification du demandeur) ou en modifiant les options de transfert du numéro.
- 5 Pour modifier l'option de transfert du numéro de téléphone, sous l'option **Transfer To** (transférer à), sélectionnez la façon dont vous voulez transférer le numéro de téléphone. Pour transférer les appels à partir de ce numéro à :
  - une table d'annonces, sélectionnez l'option **Greeting Table** (table d'annonces) et sélectionnez un numéro de table d'annonces;
  - un poste, sélectionnez l'option **Extension** (poste) et entrez le numéro de poste de destination;
  - une boîte vocale, sélectionnez l'option **Mailbox** (boîte vocale) et entrez le numéro de boîte vocale de destination;
  - un arbre SS, sélectionnez l'option **CCR Tree** (arbre SS), sélectionnez le numéro de l'arbre SS, puis dans la zone Path (chemin), entrez le chemin que le demandeur doit suivre.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Suppression d'un numéro de téléphone dans la table d'acheminement IDR

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **CLID Routing Table** (table d'acheminement IDR).  
La page CLID Routing Table (table d'acheminement IDR) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Delete** (supprimer) de l'entrée à supprimer.  
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 4 Cliquez sur le bouton **OK**.

## Configuration de la prise d'appel

Le système peut répondre aux appels d'arrivée sur toutes les lignes ou seulement sur certaines lignes. Avant que le système puisse prendre en charge une ligne d'arrivée, vous devez attribuer la ligne à la messagerie, puis activer le paramètre Answer (réponse). Chaque ligne que vous configurez est prise en charge par la table d'annonces 1, à moins que vous ne l'indiquiez autrement.

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 sonneries s'étend de zéro à douze. Si vous réglez le nombre de sonneries à zéro, le demandeur peut entendre une sonnerie. Zéro coup de sonnerie signifie qu'un préposé répond à l'appel le plus rapidement possible. Si les lignes sont munies de la fonction Calling Line Identification (CLID, identification de la ligne du demandeur, IDR), vous devez régler le nombre de coups de sonnerie à au moins deux. En effet, l'IDR ne s'affiche que peu de temps avant le deuxième coup de sonnerie. Si vous réglez le nombre de coups de sonnerie à 0 ou à 1, vous empêchez les données du demandeur (IDR) d'être relayées. Sans l'IDR, les annonces personnalisées, la table d'acheminement IDR et autres fonctions liées à la fonction d'identification du demandeur (IDR) ne fonctionnent pas. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la prise d'appel système, reportez-vous à la section intitulée [«Modification de l'état des lignes de réponse» à la page 137](#). Si vous utilisez des lignes IP avec l'EAN, les données d'EAN sont immédiatement fournies. Vous pouvez donc leur attribuer moins de deux sonneries.

### Pour répondre à une ligne

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Lines Administration** (administration des lignes).  
La page Lines Administration (administration des lignes) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la ligne à modifier.  
La page Line Properties (propriétés de ligne) s'affiche.
- 4 Dans la zone **Answer Mode** (mode de réponse), sélectionnez **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 5 Dans la zone **Table/Skillset Number** (numéro de table/de niveau de compétences), entrez le numéro de la table d'annonces à attribuer à la ligne sélectionnée.
- 6 Dans la zone **Number of Rings** (nombre de coups de sonnerie), entrez le nombre de coups de sonnerie avant la prise d'appel par l'application CallPilot.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

### Pour répondre à plusieurs lignes

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Change Many Lines** (modifier plusieurs lignes).  
La page Change Many Lines (modifier plusieurs lignes) s'affiche.
- 3 Dans les zones **From** (en provenance de) et **To** (à destination de), entrez la série de lignes auxquelles vous voulez répondre.
- 4 Dans la zone **Answer Mode** (mode de réponse), sélectionnez **Auto-Attendant** (Réception automatique), **Call Center** (centre d'appels) ou **None** (aucun).
- 5 Dans la zone **Table/Skillset Number** (numéro de table ou de niveau de compétences), entrez le numéro de la table d'annonces à attribuer aux lignes.
- 6 Dans la zone **Number of Rings** (nombre de coups de sonnerie), entrez le nombre de coups de sonnerie avant la prise d'appel par le système.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

---

## Chapitre 7

### Sélection de service

---

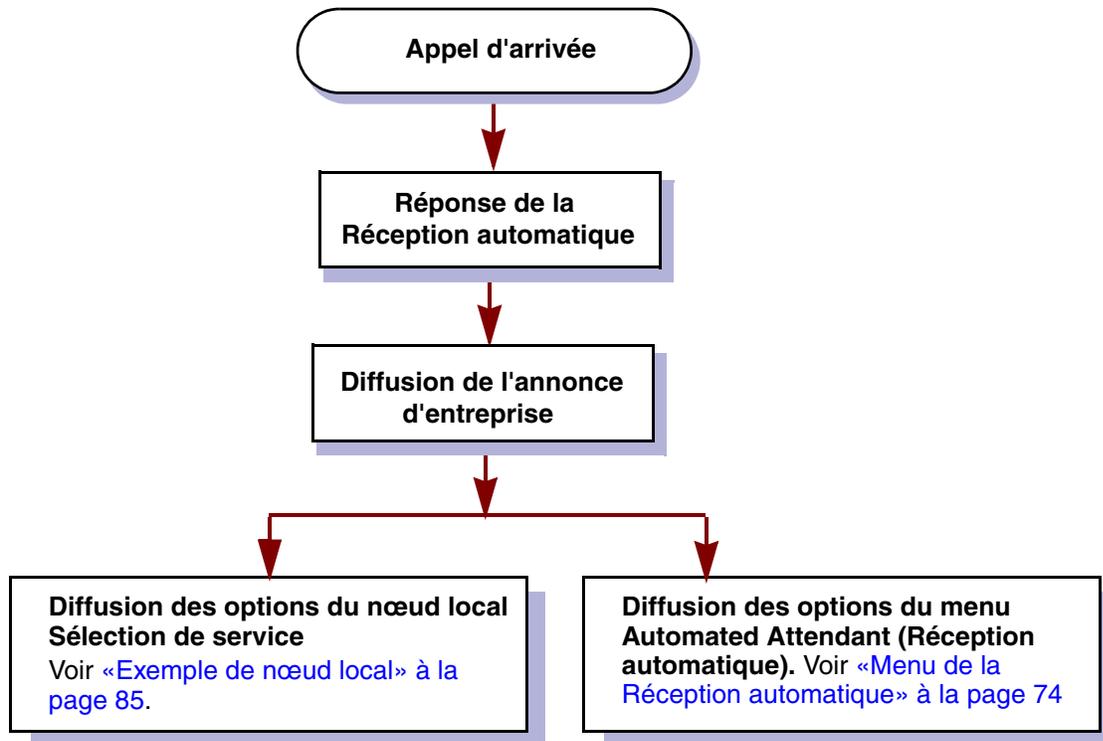
#### À propos de la sélection de service

La sélection de service (SS) remplace les menus de la 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 d'un clavier de poste téléphonique. 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 ou à un système de recherche de personne;
- de mettre leur appel en garde et d'effectuer une recherche de personne;
- d'accéder à un menu secondaire.

#### 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.

La table d'annonces précise l'arbre SS qui est diffusé aux demandeurs. Après avoir écouté l'annonce de l'entreprise et l'accès à la composition multifréquence facultatif, les demandeurs entendent les options du nœud local de l'arbre SS plutôt que celles du menu Automated Attendant (Réception automatique).

Le nœud local d'un arbre SS est :

- un menu muni d'options qui permettent d'accéder à d'autres menus, à des annonces, à des boîtes vocales ou à des transferts;
- un nœud d'information qui diffuse une annonce;
- un nœud de transfert qui permet de transférer les appels à un poste ou à un numéro extérieur;
- un nœud de boîte vocale qui transmet les appels à une boîte vocale.



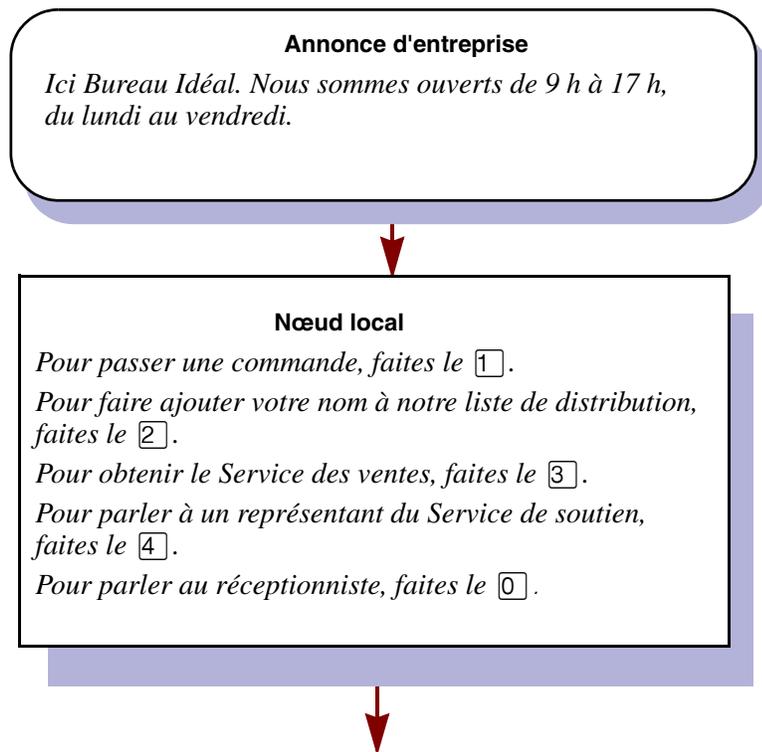
**Nota :** Un nœud de mise en garde et recherche de personne ne peut pas être un nœud local.

---

Les demandeurs peuvent parcourir l'arbre SS à l'aide du clavier téléphonique pour répondre aux messages guides.

Pendant qu'ils écoutent les options d'un menu, les demandeurs peuvent effectuer les étapes suivantes :

- sélectionner une option de menu en appuyant sur un seul chiffre;
- accéder à un poste en composant le numéro du poste;
- accéder à une boîte vocale en appuyant sur \* et en composant le numéro de la boîte vocale;
- consulter le répertoire d'entreprise en appuyant sur #;
- transférer l'appel au téléphoniste ou au système de recherche de personne;
- modifier la langue sélectionnée.

**Exemple de nœud local**

L'appel est acheminé à la destination choisie par le demandeur.

## Planification d'un arbre SS

Pour planifier un arbre SS :

- 1 Déterminez les postes et les services fréquemment demandés.
- 2 Déterminez les biens et les services que vous souhaitez promouvoir dans les boîtes vocales d'information.
- 3 Créez des boîtes vocales pour accepter les messages des demandeurs.
- 4 Déterminez le type de nœud local que vous devez créer.
- 5 Identifiez les points d'enchaînement.
- 6 Configurez les préfixes de mise en garde et les zones de recherche de personne si vous souhaitez utiliser ces fonctionnalités.
- 7 Enregistrez les guides et les messages. Implicitement, si votre système est bilingue, le demandeur peut faire soit le 9 pour entendre les messages dans la langue seconde, soit le 0 pour joindre le téléphoniste. Pour informer les demandeurs de ces options, mentionnez-les lorsque vous enregistrez le menu du nœud local.

## Structure d'un arbre SS

### Nœud local

Après l'annonce d'entreprise, le demandeur entend le message du nœud principal pour l'arbre SS. Un nœud local peut offrir huit options au maximum. Les demandeurs peuvent sélectionner des options telles que :

- écouter un message d'information dans la langue principale ou seconde;
- laisser un message;
- transférer à un numéro de poste intérieur ou extérieur;
- choisir un élément d'un menu.

Implicitement, le 0 permet d'obtenir la réception et le 9, d'entendre le menu dans la langue seconde.

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 10 niveaux au maximum (de 0 à 9).

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 89.

## Nœud 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.*

### Utilisation d'un nœud d'information comme nœud local

Vous pouvez programmer le nœud local pour la diffusion d'un nœud 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 nœud d'information, l'appel est abandonné après la diffusion du message. Il n'existe aucun point d'enchaînement supplémentaire. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les points d'enchaînement, reportez-vous à la section intitulée «[Destination](#)» à la page 88.

### 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 au demandeur dans le message du nœud local. Dans le guide parlé du nœud local dans la langue principale, aviser les demandeurs d'appuyer sur **9** pour écouter le message dans la langue seconde. Par exemple :

*Pour écouter ce message en langue seconde, faites le **9**. 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 réceptionniste, faites le **0**.*

### Menu secondaire

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**.*

## Nœud de boîte vocale

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

## Nœud de transfert

Un nœud de transfert permet de transférer les demandeurs à un numéro de poste intérieur ou extérieur.

## Destination

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

- Previous (précédent) : permet au demandeur de retourner au menu précédent;
- Home (local) : retourne le demandeur au nœud local;
- Disconnect (libération) : libère l'appel.

Vous pouvez attribuer les destinations 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 89](#).

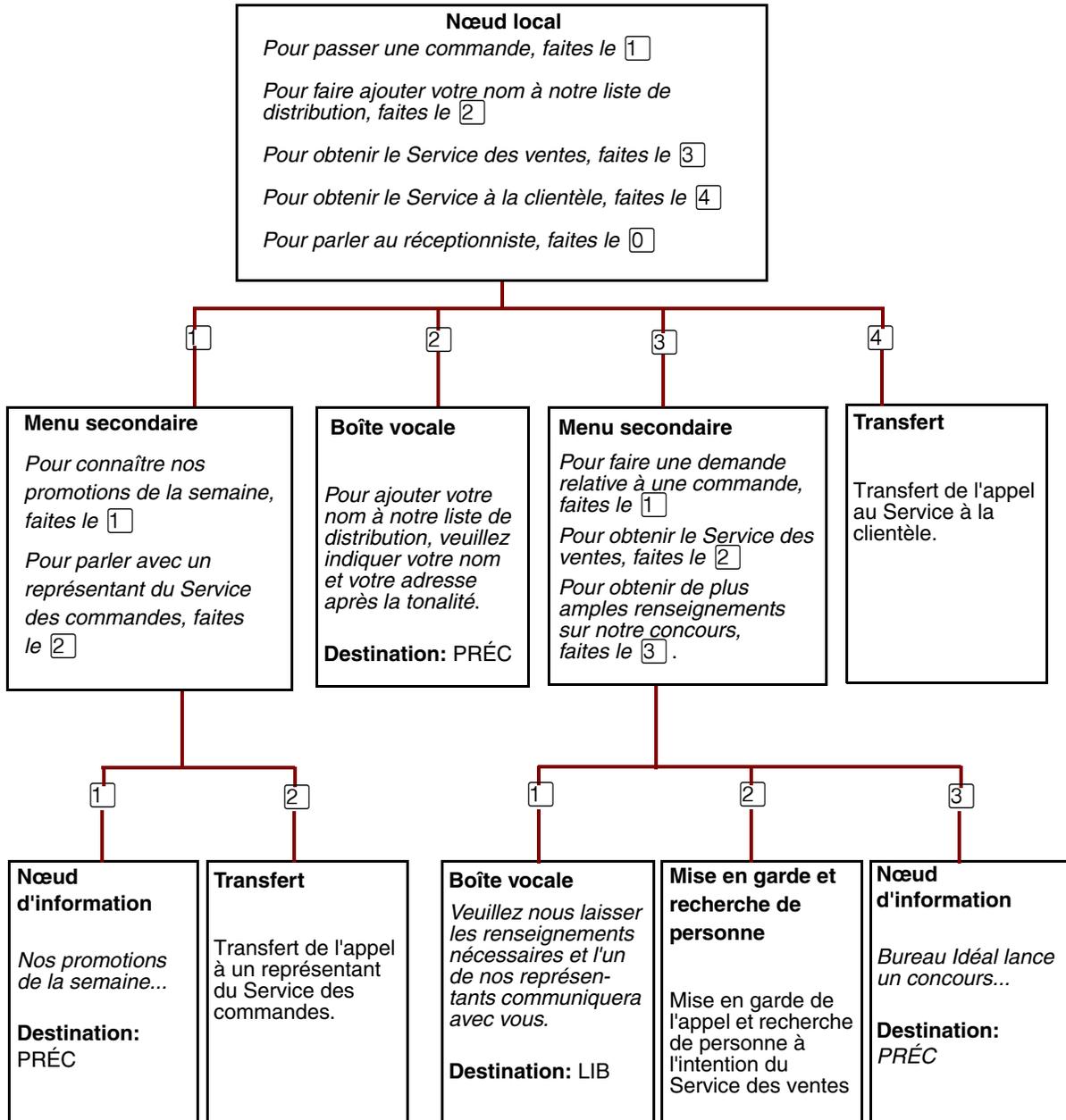
## Chemin d'accès

Un chemin d'accès peut comprendre une série de menus, de nœuds 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 un exemple d'acheminement des appels dans un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée [«Exemple d'un arbre SS» à la page 89](#).

## 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 8

# Utilisation des arbres SS

---

### Création d'un arbre SS

Vous pouvez enregistrer la programmation de l'arbre SS dans la section Arbre SS du *Cahier de programmation de CallPilot*.

#### Pour créer un arbre SS :

- 1 Créez un nœud local. Le nœud local peut être sous forme de nœud de menu, de nœud d'information, de nœud de transfert ou de nœud de boîte vocale, selon les situations suivantes :
  - Créez un nœud local afin d'offrir aux demandeurs une liste d'options.
  - Créez un nœud d'information pour diffuser un message aux demandeurs, puis couper la communication.
  - Créez un nœud de transfert pour transférer l'appel des demandeurs à un poste ou à un numéro extérieur.
  - Créez un nœud de boîte vocale attribué à une boîte vocale de titulaire, pour permettre aux demandeurs de déposer un message.

Vous pouvez également gagner du temps lors de la programmation en suivant le modèle d'un arbre SS existant lorsque vous en créez un nouveau, puis en modifiant les nœuds. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Copie d'un arbre SS](#)» à la [page 95](#).

- 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.

### Création d'un nœud de menu local

Créez un nœud du menu local afin d'offrir aux demandeurs une liste d'options. Vous devez créer un nœud de menu local si vous voulez attribuer plus d'un nœud à un arbre SS.

#### Pour créer un nœud de menu local

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Create** (créer) pour créer l'arbre SS sélectionné.  
La page New CCR Tree (nouvel arbre SS) s'affiche.
- 3 À partir de l'option **Create Options** (créer des options), sélectionnez l'option **Home Menu Node** (nœud de menu local).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) affiche le nouvel arbre SS.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS.  
La page CCR Menu Node Properties (propriétés du nœud de menu d'un arbre SS) s'affiche.
- 6 Dans la zone **Caption** (légende), entrez le nom d'une légende, comme *List of options* (liste d'options), si le nœud local correspond à un menu.
- 7 Pour enregistrer le message guide principal et le message guide secondaire du nœud local, ou pour sélectionner des messages guides préenregistrés, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et effectuez les étapes énumérées à la section intitulée «[Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms](#)» à la page 53 pour enregistrer un message guide  
ou  
effectuez les étapes énumérées à la section intitulée «[Importation de messages guides, d'annonces ou de noms](#)» à la page 58 pour sélectionner un message guide préenregistré.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Création d'un nœud d'information local

Créez un nœud d'information local pour diffuser un message aux demandeurs, puis couper la communication.

### Pour créer un nœud d'information local, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Create** (créer) pour créer l'arbre SS sélectionné.  
La page New CCR Tree (nouvel arbre SS) s'affiche.
- 3 À partir de l'option **Create Options** (créer des options), sélectionnez l'option **Home Information Node** (nœud d'information local).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) affiche le nouvel arbre SS.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS.  
La page CCR Info Node Properties (propriétés du nœud d'information d'un arbre SS) s'affiche.
- 6 Dans la zone **Caption** (légende), entrez un nom pour le nœud d'information, comme *Sales* (ventes).
- 7 Pour enregistrer les messages principaux et secondaires du nœud d'information, ou pour sélectionner des messages préenregistrés, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et effectuez les étapes énumérées à la section intitulée «[Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms](#)» à la page 53 pour enregistrer un message  
ou  
effectuez les étapes énumérées à la section intitulée «[Importation de messages guides, d'annonces ou de noms](#)» à la page 58 pour sélectionner un message préenregistré.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Création d'un nœud de transfert local

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Create** (créer) pour créer l'arbre SS sélectionné.  
La page New CCR Tree (nouvel arbre SS) s'affiche.
- 3 À partir de l'option **Create Options** (créer des options), sélectionnez l'option **Home Transfer Node** (nœud de transfert local).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) affiche le nouvel arbre SS.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS.  
La page CCR Transfer Node Properties (propriétés du nœud de transfert d'un arbre SS) s'affiche.

- 6 Dans la zone **Caption** (légende), entrez un nom pour le nœud de transfert, comme *Sales* (ventes).
- 7 Sélectionnez une méthode d'accès au réseau public à partir de la zone **Outdial Method** (méthode d'accès au réseau public). La méthode d'accès au réseau public est la ressource de téléphonie utilisée pour transférer un appel.
  - Sélectionnez **Line** (ligne) afin d'utiliser une ligne extérieure pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur, puis entrez le numéro de la ligne que vous voulez utiliser.
  - Sélectionnez **Pool** (groupe) afin d'utiliser un groupe de lignes pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur, puis entrez le numéro du groupe de lignes que vous voulez utiliser.
  - Sélectionnez **Route** (voie) afin d'utiliser un code d'acheminement pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur.
  - Sélectionnez **Intercom** (intercommunication) pour transférer un appel à un poste.
- 8 Dans la zone **Phone Number** (numéro de téléphone), entrez le numéro du poste intérieur ou extérieur.
- 9 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

### Pour créer un nœud local de boîte vocale

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Create** (créer) pour créer l'arbre SS sélectionné.  
La page New CCR Tree (nouvel arbre SS) s'affiche.
- 3 À partir de l'option **Create Options** (créer des options), sélectionnez l'option **Home Mailbox Node** (nœud local de boîte vocale).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) affiche le nouvel arbre SS. La boîte vocale implicite d'un nœud local de boîte vocale est la boîte de réception.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS.  
La page CCR Mailbox Node Properties (propriétés du nœud de boîte vocale d'un arbre SS) s'affiche.
- 6 Dans la zone **Mailbox Number** (numéro de boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale à laquelle vous voulez acheminer l'appel du demandeur.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Copie d'un arbre SS

Si vous voulez créer un arbre SS semblable à un arbre existant, il est possible de copier un arbre SS. Vous gagnez ainsi du temps en programmation, puisqu'une fois que l'arbre SS est copié, vous pouvez modifier les nœuds nécessaires.

### Pour créer une copie d'un arbre SS

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Create** (créer) pour créer l'arbre SS sélectionné.  
La page New CCR Tree (nouvel arbre SS) s'affiche.
- 3 Cliquez sur l'option **Copy of tree** (copie de l'arbre).
- 4 Dans la zone **Copy of tree** (copie de l'arbre), entrez le nombre d'arbres SS que vous souhaitez copier.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 6 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) afin de modifier des propriétés pour chaque nœud.  
Après avoir apporté les changements nécessaires à l'arbre SS, cliquez sur le bouton Close (fermer).

## 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 de menu local.

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 attribuer un autre ensemble d'options au prochain niveau de l'arbre. Chaque menu peut comporter les options suivantes :

- un autre menu;
- un nœud d'information;
- un nœud de transfert;
- un nœud de boîte vocale;
- un nœud de mise en garde et recherche de personne.

Vous pouvez attribuer huit options 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].*

Les demandeurs peuvent faire le [1] pour entendre d'autres options, 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.

### Pour ajouter un nœud de menu

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de menu.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Menu**.  
Le nouveau nœud de menu s'affiche à la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour le nœud de menu.  
La page CCR Menu Node Properties (propriétés du nœud de menu d'un arbre SS) s'affiche.
- 5 Dans la zone **Caption** (légende), entrez une légende pour le nœud.
- 6 Pour enregistrer le message guide principal et le message guide secondaire, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et effectuez les étapes énumérées à la section intitulée «[Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms](#)» à la page 53 pour enregistrer un message guide à partir de votre ordinateur  
ou  
effectuez les étapes énumérées à la section intitulée «[Importation de messages guides, d'annonces ou de noms](#)» à la page 58 pour sélectionner un message guide préenregistré.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## 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 d'information permettent d'aviser le demandeur des promotions, des activités spéciales de l'entreprise, des heures d'ouverture ou des prix.

### Pour ajouter un nœud d'information

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud d'information.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Information**.  
Le nouveau nœud d'information s'affiche à la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du nœud d'information.  
La page CCR Information Node Properties (propriétés du nœud d'information d'un arbre SS) s'affiche.
- 5 Dans la zone **Caption** (légende), entrez une légende pour décrire l'information, comme *Store Location and Hours* (emplacement et heures d'ouverture).
- 6 Dans la zone **Destination**, sélectionnez une destination. La destination est l'emplacement sur l'arbre SS auquel les demandeurs sont acheminés après la diffusion du message d'information :
  - **Previous** (précédent) : retourne le demandeur au nœud du menu précédent;
  - **Home** (local) : retourne l'appel au message guide du nœud local;
  - **Disconnect** (libération) : libère l'appel.
- 7 Pour enregistrer le message guide principal et le message guide secondaire, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et effectuez les étapes énumérées à la section intitulée «[Importation de messages guides, d'annonces ou de noms](#)» à la page 58 pour enregistrer un message guide à partir de votre ordinateur  
ou  
effectuez les étapes énumérées à la section intitulée «[Importation de messages guides, d'annonces ou de noms](#)» à la page 58 pour sélectionner un message guide préenregistré. Ces messages guides sont les messages d'information écoutés par le demandeur lorsqu'il est acheminé à ce nœud.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## 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.

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 36.

### Pour ajouter un nœud de boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

Utilisez un nœud de boîte vocale pour transférer les appels à une boîte vocale de titulaire, à une boîte vocale d'information ou à une boîte vocale de transmission de télécopies.

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de boîte vocale.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Mailbox** (boîte vocale).  
Le nouveau nœud de boîte vocale s'affiche à la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du nœud de boîte vocale.  
La page CCR Mailbox Node (nœud de boîte vocale d'un arbre SS) s'affiche.
- 5 Dans la zone **Mailbox Number** (numéro de boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale (titulaire, information ou transmission de télécopies) à laquelle vous voulez acheminer l'appel du demandeur. Vous devez créer une boîte vocale avant de pouvoir l'attribuer à un nœud de boîte vocale.
- 6 Dans la zone **Destination**, sélectionnez une destination. La destination est l'emplacement sur l'arbre SS auquel les demandeurs sont acheminés après avoir déposé un message.
  - **Previous** (précédent) : retourne le demandeur au menu précédent;
  - **Home** (local) : retourne l'appel au message guide du nœud local;
  - **Disconnect** (libération) : libère l'appel.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Ajout d'un nœud de transfert

Un nœud de transfert permet d'acheminer l'appel à un numéro intérieur ou extérieur.

### Pour ajouter un nœud de transfert

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de transfert.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Transfer** (transfert).  
Le nouveau nœud de transfert s'affiche à la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du nœud de transfert.  
La page CCR Transfer Node (nœud de transfert d'un arbre SS) s'affiche.
- 5 Dans la zone **Caption** (légende), entrez l'endroit où vous voulez transférer l'appel, par exemple *Support Hotline* (ligne directe du service d'assistance téléphonique).
- 6 Sélectionnez une méthode d'accès au réseau public à partir de la zone **Outdial Method** (méthode d'accès au réseau public). La méthode d'accès au réseau public est la ressource de téléphonie utilisée pour transférer un appel :
  - Sélectionnez **Line** (ligne) afin d'utiliser une ligne extérieure pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur, puis entrez le numéro de la ligne que vous voulez utiliser.
  - Sélectionnez **Pool** (groupe) afin d'utiliser un groupe de lignes pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur, puis entrez le code d'accès au groupe de lignes que vous voulez utiliser.
  - Sélectionnez **Route** (voie) afin d'utiliser un code d'acheminement pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur.
  - Sélectionnez **Intercom** (intercommunication) pour transférer un appel à un poste.
- 7 Dans la zone **Phone Number** (numéro de téléphone), entrez le numéro du poste intérieur ou extérieur.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

### 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 tous 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 :

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 «[Type d'accès au réseau public](#)» à la page 31.

## 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».

Si vous utilisez des chiffres personnalisés, le système fait entendre le message de mise en garde en utilisant vos enregistrements de chiffres. Sinon, les messages guides du système CallPilot sont utilisés pour le message de mise en garde, et les demandeurs entendent deux voix différentes. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les chiffres personnalisés, reportez-vous à la section intitulée «[Enregistrement des chiffres personnalisés](#)» à la page 104.

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.



**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. Si vous utilisez un système Business Communications Manager, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation* ou communiquez avec votre coordinateur de système. Si vous utilisez un système CallPilot, reportez-vous au *Guide de coordinateur de système Norstar* ou communiquez avec votre coordinateur de système.

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

- 1** Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2** Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un nœud de mise en garde et recherche de personne.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3** Cliquez sur le lien **Park & Page** (Mise en garde et recherche de personne) du menu auquel le nœud doit être ajouté.  
Le nouveau nœud de mise en garde et recherche de personne s'affiche à la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4** Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du nœud de mise en garde et recherche de personne.  
La page CCR Park and Page Node Properties (propriétés du nœud de mise en garde et recherche de personne d'un arbre SS) s'affiche.
- 5** Dans la zone **Caption** (légende), entrez le nom utilisé pour la recherche de personne, par exemple *Support Hotline* (ligne directe du service d'assistance téléphonique). La légende peut comporter 50 caractères au maximum.
- 6** Pour transférer l'appel à un poste avant d'effectuer la mise en garde et la recherche de personne, entrez le poste voulu dans la zone **Transfer DN** (numéro de transfert). 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. Si vous laissez cette zone vide, l'appel est immédiatement mis en garde et le système effectue la recherche de personne.
- 7** Sélectionnez la case **Transfer Before Page** (transfert avant la recherche de personne) si vous souhaitez transférer l'appel au poste indiqué dans la zone Transfer DN (NA de transfert) avant d'effectuer la mise en garde et recherche de personne.  
Si vous définissez un NA de transfert sans sélectionner la case à cocher Transfer before page (transfert avant la recherche de personne), l'appel est mis en garde puis acheminé au numéro de transfert après toutes les tentatives de recherche de personne.
- 8** Dans la liste **Page Type** (type de recherche de personne), sélectionnez le type de recherche de personne désiré : Internal zone (zone interne), Overhead paging (recherche de personne par haut-parleur) ou Both (les deux). La valeur implicite est Internal zone.
- 9** Dans la liste **Paging Zone** (zone de recherche de personne), sélectionnez un numéro de 1 à 6 ou All (tout). Si vous utilisez un système CallPilot avec un SCI compact, sélectionnez un numéro de 1 à 3 ou All (tout). La valeur implicite est 1.  
Si vous utilisez un système de recherche de personne par haut-parleur, le système ne tient pas compte de ce paramètre.
- 10** Dans la liste **Page Retries** (tentatives de recherche de personne), sélectionnez un nombre de 0 à 5 pour indiquer le nombre d'essais que le système doit effectuer pour la recherche de personne dans la zone choisie. La valeur implicite est 1.
- 11** Dans la zone **Retry Interval** (intervalle entre les essais), entrez le nombre de secondes 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. Les valeurs possibles vont de 5 à 300 secondes. La valeur implicite est de 15 secondes.

**12** Cliquez sur le bouton **Voice** (voix) pour le message guide principal et le message guide secondaire, et enregistrez vos messages. 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. Par exemple, si vous enregistrez «Réparations, veuillez prendre la ligne», CallPilot émettra le message «Réparations, veuillez prendre la ligne 101». Si vous n'avez pas enregistré vos chiffres personnalisés, les chiffres «101» seront annoncés avec la voix du système. Si vous avez enregistré des chiffres personnalisés, l'ensemble du message guide sera annoncé avec votre voix.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement des annonces, reportez-vous à la section intitulée «[Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms](#)» à la [page 53](#).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement des chiffres personnalisés, reportez-vous à la section intitulée «[Enregistrement des chiffres personnalisés](#)» à la [page 104](#).

**13** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Enregistrement des chiffres personnalisés

Vous pouvez enregistrer les chiffres personnalisés de 0 à 9 dans les langues principale et secondaire. Si vous sélectionnez la case Use Customized Digits (utiliser les chiffres personnalisés), le système fait entendre le message de mise en garde en utilisant vos enregistrements de chiffres, par exemple «Réparations, veuillez prendre la ligne 101».

Si vous sélectionnez la case Use Customized Digits (utiliser les chiffres personnalisés), vous devez enregistrer tous vos chiffres personnalisés. Si votre système est bilingue, vous devez enregistrer tous les chiffres dans les deux langues.

Si vous utilisez le système Business Communications Manager, vous pouvez importer et exporter des enregistrements de chiffres personnalisés à l'aide de l'application CallPilot Manager ou de la fonction de télégestion. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fonction de télégestion, reportez-vous aux guides de configuration réseau. Reportez-vous à la section intitulée «[Guides de configuration réseau](#)» à la page 14.

### Pour créer des enregistrements de chiffres personnalisés

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique) puis sur le lien **Customized Digits** (chiffres personnalisés).  
La page Customized Digits (chiffres personnalisés) apparaît.
- 2 Cliquez sur les liens **Voice** (voix) des chiffres 0 à 9 et enregistrez chaque chiffre.  
Lors de l'enregistrement, vous devez prononcer chaque chiffre, par exemple «trois».  
Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement, l'importation ou l'exportation des annonces, reportez-vous à la section intitulée «[Enregistrement des messages guides, des annonces et des noms](#)» à la page 53.
- 3 Enregistrez les chiffres personnalisés dans la langue seconde si votre système est bilingue.
- 4 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 5 Cliquez sur le lien **General Properties** (propriétés générales).  
La page Auto-Attendant Properties (propriétés de la Réception automatique) s'affiche.
- 6 Sélectionnez la case à cocher **Use customized digits** (utiliser les chiffres personnalisés).  
Si cette case n'est pas cochée, les guides parlés du système sont diffusés.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## 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 82.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).  
La page Greeting Tables (tables d'annonces) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la table d'annonces à laquelle vous voulez attribuer l'arbre SS.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'annonces) s'affiche.
- 4 À partir de chaque zone **CCR Tree** (arbre SS), sélectionnez l'arbre SS par lequel vous voulez acheminer les appels pour chaque période de la journée. Si vous ne voulez pas que les appels soient acheminés à un arbre SS, sélectionnez **None** (aucun) dans la zone.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

### Transformation d'un arbre SS en point d'enchaînement dans une table d'acheminement IDR

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la table d'acheminement IDR, reportez-vous à la section intitulée [«Table d'acheminement IDR»](#) à la page 78.

Pour attribuer un numéro de téléphone à un point d'enchaînement de l'arbre SS dans la table d'acheminement IDR, reportez-vous à la section intitulée [«Configuration d'une table d'acheminement IDR»](#) à la page 80.

## 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, supprimez les renvois à l'arbre SS des tables d'annonces et de la table d'acheminement IDR, pour vous assurer que le service n'est pas perturbé.

### Pour supprimer les renvois à un arbre SS d'une table d'annonces

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'annonces).
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de la table d'annonces qui utilise l'arbre SS que vous voulez désactiver.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'annonces) s'affiche.
- 4 Pour chaque période de la journée, supprimer l'arbre SS que vous voulez désactiver en sélectionnant un autre numéro d'arbre SS ou l'option **None** (aucun) à partir de la zone **CCR Tree** (arbre SS).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

### Pour supprimer les renvois à un arbre SS d'une table d'acheminement IDR

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **CLID Routing Table** (table d'acheminement IDR).  
La page CLID Routing Table (table d'acheminement IDR) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **Change** (modifier) de la table d'acheminement IDR qui utilise l'arbre SS que vous voulez désactiver.  
La page CLID Setup (configuration de l'acheminement IDR) s'ouvre.
- 4 Pour supprimer l'arbre SS de la table d'acheminement IDR :
  - sélectionnez un autre arbre SS dans la zone **CCR Tree** (arbre SS), puis indiquez le chemin d'accès dans la zone **Path** (chemin)  
ou
  - sélectionnez l'option **Greeting Table** (table d'annonces), **Extension** (poste) ou **Mailbox** (boîte vocale) à laquelle vous voulez transférer l'appel.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Modification d'un nœud

### Pour modifier les propriétés d'un nœud

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS qui contient le nœud que vous voulez modifier.  
La page Node Properties (propriétés du nœud) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du nœud que vous voulez modifier, puis modifier les propriétés de ce nœud. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les propriétés du nœud, reportez-vous aux sections suivantes :
  - [«Ajout d'un nœud d'information» à la page 98](#)
  - [«Ajout d'un nœud de boîte vocale» à la page 99](#)
  - [«Ajout d'un nœud de menu» à la page 97](#)
  - [«Ajout d'un nœud de transfert» à la page 100](#)
  - [«Ajout d'un nœud de mise en garde et recherche de personne» à la page 101](#)
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Suppression d'un nœud

### Pour supprimer un nœud

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS qui contient le nœud que vous voulez supprimer.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3 Sélectionnez le nœud que vous voulez supprimer et cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).  
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 4 Cliquez sur le bouton **OK**.

## Suppression d'un arbre SS

Avant de supprimer un arbre SS, assurez-vous qu'il est désactivé. 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 106](#).

### Pour supprimer un arbre SS

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Sélectionnez l'arbre SS que vous désirez supprimer et cliquez sur le lien **Delete** (supprimer).  
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **OK**.



---

## Chapitre 9

# Relevés de l'application CallPilot

---

### À propos des relevés de l'application CallPilot

Le présent chapitre décrit les relevés de l'application CallPilot et indique comment les créer et les imprimer.

Les relevés suivants permettent de voir la programmation CallPilot et de connaître son état ainsi que la durée des messages disponibles.

### Production des relevés

#### Pour produire un relevé

- 1 Cliquez sur l'option **Report** (relevé).
- 2 Cliquez sur le lien pour sélectionner le relevé que vous voulez produire. Le relevé s'affiche dans une nouvelle fenêtre.
- 3 Pour imprimer le relevé, cliquez sur le bouton **Print** (imprimer).
- 4 Pour fermer la fenêtre de relevé, cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

### Types de relevés

#### Relevé des inscriptions au répertoire

Ce relevé donne la liste des titulaires de boîte vocale figurant dans le répertoire d'entreprise et inclut les renseignements suivants :

<b>Subscriber (titulaire)</b>	Nom du titulaire de la boîte vocale
<b>MB (numéro de boîte vocale)</b>	Numéro de la boîte vocale
<b>Type</b>	Type de boîte vocale
<b>Ext (poste)</b>	Numéro de poste
<b>Name Recorded (nom enregistré)</b>	Nom du titulaire enregistré dans le répertoire d'entreprise
<b>Greeting Recorded (annonce enregistrée)</b>	Annonce enregistrée par le titulaire de la boîte vocale

Si les champs Name Recorded (nom enregistré) et Greeting Recorded (annonce enregistrée) sont tous deux réglés à N, la boîte vocale n'est pas initialisée.

## Relevé des données de boîte vocale

Ce relevé indique pour chaque boîte vocale :

<b>MB (numéro de boîte vocale)</b>	Numéro de la boîte vocale
<b>Type</b>	SUB Abonné ADM Coordinateur de système GDM Boîte de réception FOD Transmission de télécopies – système Business Communications Manager uniquement FOV Télécopies en attente – système Business Communications Manager uniquement NET AMIS ou système INFO Information
<b>Directory Name (inscription au répertoire)</b>	Le nom de la boîte vocale. Un astérisque s'affiche à côté du nom si le nom de la boîte vocale ne se trouve pas dans le répertoire d'entreprise.
<b>Ext (poste)</b>	Le numéro de la boîte vocale.
<b>COS (classe de service)</b>	La classe de service attribuée à la boîte vocale.
<b>Total</b>	Le volume total des messages dans la boîte vocale, sans les annonces enregistrées; indiqué en messages (Msg) et en minutes (Min).
<b>New (nouv)</b>	La durée totale des nouveaux messages dans la boîte vocale; indiquée en messages (Msg) et en minutes (Min).
<b>Unsent (non envoyé)</b>	Les messages non envoyés.
<b>Outdial (accès au réseau public)</b>	Les paramètres d'accès au réseau public.

La boîte vocale peut comprendre un ou plusieurs messages d'information qui contiennent un descripteur alphanumérique et une chaîne descriptive. Un paramètre ou un état de boîte vocale n'est signalé que s'il diffère de la valeur implicite ou de l'état normal, permettant ainsi de réduire le nombre de lignes sur le relevé.

Il peut s'agir des descripteurs suivants :

<b>UNINIT (non initialisée)</b>	La boîte vocale n'est pas initialisée.
<b>NONAMEREC (aucun nom enregistré)</b>	La boîte vocale est initialisée, mais le nom n'est pas enregistré.
<b>NOGREET (aucune annonce)</b>	La boîte vocale est initialisée, mais l'annonce principale n'est pas enregistrée.
<b>LOCKED (verrouillé)</b>	La boîte vocale est désactivée, car le nombre maximal d'entrées de mots de passe incorrects est atteint.
<b>NOMWI (message en attente désactivé)</b>	La boîte vocale est dotée d'un poste principal, mais la fonction Message en attente est désactivée.
<b>FULL (saturé)</b>	La boîte vocale est saturée.

<b>NOACCEPT (aucun message accepté)</b>	Le titulaire a réglé la boîte vocale de manière à ne pas accepter de messages.
<b>NOADDRESS (aucune adresse)</b>	Aucune adresse n'est précisée.
<b>ALTDN1 (premier poste secondaire)</b>	Le premier poste secondaire est défini.
<b>ALTDN2 (deuxième poste secondaire)</b>	Le deuxième poste secondaire est défini.
<b>EXPRLINE (ligne de messagerie exprès)</b>	Une ligne de messagerie exprès est définie. Offert uniquement sur les systèmes Business Communications Manager et CallPilot 100/150.
<b>ATDT (poste de réception spécifique)</b>	Un poste de réception spécifique est défini.
<b>XFERS Screened (transferts avec annonce)</b>	Les transferts sont accompagnés d'une annonce. Les transferts sans annonce sont courants et ne sont pas indiqués.
<b>METHOD, LIMIT (méthode, limite)</b>	La méthode de remise et le nombre maximal de sélections pour une boîte vocale transmission de télécopies.
<b>RETRY, INT (essais, intervalle)</b>	Le nombre d'essais et l'intervalle en minutes pour une boîte vocale transmission de télécopies.
<b>OPN/RNPHONE (avis hors système à un téléphone)</b>	Avis de réception de message hors système à un téléphone.
<b>OPN/RNPAGER (avis hors système à un récepteur)</b>	Avis de réception de message hors système à un récepteur de recherche de personnes.
<b>OPN/RNEXT (avis hors système à un poste)</b>	Avis de réception de message hors système à un poste.
<b>OPN/RNSTATUS (état de l'avis hors système)</b>	État actuel de l'avis de réception de message hors système, heures d'activation et de désactivation.
<b>TRANSF (transfert)</b>	Le numéro de téléphone utilisé lorsque le transfert extérieur est réglé à un numéro extérieur.
<b>FAXPRE (télécopieur destinataire présélectionné)</b>	Télécopieur destinataire présélectionné – système Business Communications Manager uniquement.
<b>SELECT, SIZE (sélection, taille)</b>	Pour chaque télécopie dans une boîte vocale transmission de télécopies, affiche l'identification de sélection et la durée en minutes d'un message équivalent – système Business Communications Manager uniquement.
<b>AMIS, MBOX (AMIS, boîte vocale)</b>	Le numéro de téléphone d'accès au système et numéro de boîte vocale cible correspondant à une boîte vocale réseau (AMIS).
<b>SITE, MBOX (système, boîte vocale)</b>	L'adresse d'une boîte vocale réseau.
<b>MSGLINE (ligne de message)</b>	L'indicateur de ligne de messagerie exprès.

## Relevé d'utilisation de toutes les boîtes vocales

Le relevé d'utilisation des boîtes vocales comprend des renseignements sur l'utilisation de toutes les boîtes vocales de titulaire dans le système pendant une période de sept jours.

Ce relevé est établi à compter du dernier jour complet d'utilisation. Par exemple, si ce jour est le mardi, le relevé commence le mardi et revient sept jours en arrière, y compris le mercredi précédent.

Si vous imprimez ce relevé, assurez-vous qu'il y a assez de papier dans l'imprimante. Étant donné la longueur du relevé, imprimez-le la nuit ou en dehors des périodes de pointe. Pour tirer le meilleur parti de ce relevé, imprimez-le le même jour chaque semaine, et remettez les statistiques à zéro après chaque impression.

Le relevé d'utilisation des boîtes vocales indique :

- le nombre de messages enregistrés, la durée totale et la durée moyenne;
- le nombre de fois que la durée maximale des messages est atteinte;
- le nombre de messages reçus, la durée totale et la durée moyenne;
- le nombre de fois que l'utilisateur accède à la boîte vocale pour ouvrir une session ou répondre aux appels, ainsi que la durée totale de la connexion et la durée moyenne;
- le délai moyen avant la diffusion des nouveaux messages;
- le délai moyen avant la suppression des messages;
- le nombre de fois qu'un échec d'authentification de l'ouverture de session se produit en raison d'un mot de passe erroné (il peut s'agir d'une tentative d'accès non autorisée à une boîte vocale);
- les moyennes cumulatives pour les renseignements ci-dessus;
- une indication de l'enregistrement des annonces principale et secondaire ainsi que des annonces selon l'IDR.

Après avoir généré ce relevé, vous pouvez remettre les compteurs de statistiques à zéro. Si vous remettez les statistiques à zéro, toutes les boîtes vocales de titulaire seront touchées, pas seulement la boîte vocale sélectionnée.

## Relevé du journal des événements

Le relevé du journal des événements indique les événements afin de diagnostiquer les problèmes relatifs au système.

La date, la durée et le message d'erreur sont affichés pour les événements.

## Relevé d'utilisation de l'arbre SS

Ce rapport donne le numéro de l'arbre, les tables d'annonces auxquelles l'arbre SS est attribué, la date de la dernière modification et l'état de l'arbre. Il donne également le chemin, le type, la description, la destination, un total mobile du nombre d'appels acheminés par l'arbre au cours des sept derniers jours et le nombre de fois que chaque chemin a été emprunté. Pour avoir une idée juste de l'utilisation de la Sélection de service, imprimez le relevé le même jour chaque semaine.

Si un arbre SS est modifié (par exemple, s'il est enregistré ou supprimé), les statistiques d'utilisation actuelles sont supprimées.

Générez ce rapport avant de modifier un arbre SS.

Le relevé de l'arbre SS indique les renseignements suivants pour les sept derniers jours :

- le nombre d'appels reçus par l'arbre SS;
- le nombre de fois que chaque nœud a été visité;
- la table d'annonces qui renvoie à l'arbre SS;
- les sept dernières journées pendant lesquelles l'ensemble d'enregistrements est complet (la journée à laquelle le relevé est généré n'est pas comprise puisque l'ensemble des données n'est pas complet pour cette journée);
- la journée complète la plus récente indiquée dans la colonne gauche;
- les données d'utilisation correspondent à des zéros dans le cas des dates antérieures à la date des derniers changements (les statistiques relatives à la journée des changements ne reflètent que l'utilisation après la modification).

Le relevé de l'arbre SS indique les éléments suivants :

<b>Chemin d'accès</b>	Les sélections faites par un demandeur pour accéder à un nœud. En général, le nœud local est désigné par le chiffre 0, mais les demandeurs n'ont pas besoin d'appuyer sur une touche pour accéder au nœud local.
<b>Calls for each day (appels pour chaque jour)</b>	Le nombre de fois que les demandeurs accèdent au nœud (sans inclure les messages guides répétés) est indiqué sous chacune des dates. Les appels pour chaque journée indiquent les renseignements suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• chaque appel acheminé à l'arbre;</li> <li>• les appels acheminés du nœud local aux nœuds secondaires;</li> <li>• les appels envoyés au nœud à l'aide d'un acheminement selon l'IDR;</li> <li>• les appels retournent à un nœud de menu après l'exécution de l'opération de menu précédente (enfoncement de la touche <b>*</b> à partir d'un sous-menu ou réglage de l'option Next Action [intervention suivante]).</li> </ul> La différence entre le compte d'un menu et le total des comptes du nœud secondaire correspondant est le nombre de fois que les demandeurs sortent du menu en appuyant sur la touche <b>*</b> ou en raccrochant.
<b>Total calls (total d'appels)</b>	Le total d'appels comprend les appels acheminés du nœud local à une table d'annonces ainsi que les appels acheminés d'un nœud de l'arbre SS à un acheminement selon l'IDR. En l'absence d'un acheminement selon l'IDR, le compte du nœud local est généralement identique au total d'appels lorsque le nœud local est un nœud d'information. Le compte peut être plus élevé si le nœud local est un nœud de menu, car le compte des nœuds de menu est compris si le demandeur retourne au menu.

## Relevé de l'utilisation des accès et du traitement d'appels

Ce relevé présenté en deux parties résume les activités d'appels d'arrivée et de départ, ainsi que l'utilisation des accès pendant sept jours consécutifs. Ce relevé vous permet d'identifier le volume et la provenance des appels et de déterminer si des accès système doivent être ajoutés.

Utilisez la partie Relevé de l'utilisation des accès pour :

- déterminer le volume et les sources du trafic d'appels;
- déterminer si d'autres accès système sont nécessaires;
- repérer les périodes auxquelles le nombre d'accès est insuffisant;
- afficher un relevé sommaire en deux parties résumant les appels d'arrivée et de départ et l'utilisation des accès pendant une période de sept jours consécutifs.

La partie Relevé de l'utilisation des accès :

- indique les sept dernières journées pendant lesquelles l'ensemble d'enregistrements est complet;
- indique les statistiques les plus récentes dans la colonne gauche;
- n'inclut pas la journée actuelle, car l'ensemble d'enregistrement pour cette journée n'est pas complet.

<b>Allocation (attribution)</b>	Le nombre minimal et maximal d'accès attribués à une boîte vocale.
<b>Port Status (état des accès)</b>	Un astérisque (*) est affiché à côté du numéro d'accès si l'accès est désactivé pendant la génération du relevé.
<b>Period start (période de début)</b>	Le pourcentage du temps où tous les accès sont occupés est indiqué pour chaque journée de la semaine. Une valeur autre que zéro est possible, mais une valeur constante supérieure à 1 ou 2 % pendant les heures de pointe indique que d'autres accès sont nécessaires. Un astérisque permet d'indiquer les périodes durant lesquelles au moins un accès est désactivé.

Utilisez la partie Traitement d'appels pour afficher les types d'appels qui créent une source de trafic téléphonique pour le serveur de la Messagerie vocale. Prenez note des différences qui se présentent entre les jours de la semaine.

La partie Traitement d'appel indique les éléments suivants :

- chaque classe d'appel selon le nombre d'appels, la durée totale et la durée moyenne;
- tous les appels de départ dans une seule catégorie (par exemple, l'appel est compté comme un avis de réception des messages même si le demandeur accède au système);
- les appels sont acheminés par un transfert extérieur (le temps de raccord dure quelques secondes de plus, étant donné que le transfert sans supervision est inclus dans le temps de raccord de l'appel de départ);
- le filtrage d'appels est effectué, puis la durée de garde de l'appel établi au poste du titulaire fait partie du temps de raccord total pour l'appel de départ;
- tous les jours même si aucune donnée n'est recueillie (ces valeurs constituent des zéros).

## Relevé des transmissions de télécopies

Utilisez le relevé des demandes de télécopie pour obtenir les renseignements suivants :

- les demandes de transmission de télécopies;
- la date et l'heure de transmission des télécopies;
- le numéro du document demandé;
- le numéro de remise de télécopie;
- l'identification du demandeur.

Le relevé des demandes de télécopie comprend les éléments suivants :

- Le numéro d'identification du demandeur pour la transmission de la télécopie est tronqué, au besoin, pour respecter la limite du nombre de caractères de la zone.
- Une ligne est attribuée pour chaque demande de document.
- Si plusieurs documents sont demandés pendant un appel, il y aura plusieurs lignes dans le relevé, toutes avec les mêmes numéros de télécopieur destinataire et d'identification du demandeur, ainsi qu'un horodatage semblable. Le triage aux fins de recrutement de clients potentiels est facilité, mais il n'est pas indiqué si un article est commandé individuellement ou comme partie d'un ensemble.
- La colonne Fax Destination (télécopieur destinataire) indique le numéro du télécopieur destinataire dans le cas de la méthode de remise après l'appel ou l'option One Call (un appel) dans le cas de la méthode de remise pendant l'appel.
- Le relevé n'indique que les demandes assurées, en ordre chronologique.
- Le relevé ne comprend pas les demandes utilisant la méthode de remise pendant l'appel, si le demandeur raccroche avant le début de la transmission, ou les demandes utilisant la méthode de remise après l'appel, si le numéro de remise ne respecte pas les restrictions de composition.
- Le relevé n'indique pas si la télécopie demandée a été livrée.
- Si aucune demande de télécopie n'a été faite dans une journée, il n'y a pas d'entrée.

Les données d'un relevé des demandes de télécopie :

- sont conservées pour les sept dernières journées pendant lesquelles les enregistrements sont complets;
- n'incluent pas les données de la journée actuelle, car ces données ne sont pas complètes.



**Nota :** Le relevé des transmissions de télécopies est uniquement offert sur le système Business Communications Manager, si l'option Télécopie est installée.

---

## Relevé de configuration de système

Le relevé de configuration du système indique comment configurer le système.

\*Certaines sections ne s'affichent que si l'option correspondante est installée.

<b>System options (options du système)</b>	Permet de décrire les paramètres inclus dans la section intitulée « <a href="#">Configuration des propriétés système</a> » à la page 119, ainsi que les propriétés Auto Attendant (Réception automatique) telles que Return to AA (retour à la RA) et Touchtone Gate (accès à la composition multifréquence).
<b>Installed voicemail options (options MVN installées)</b>	Permet d'afficher une liste des fonctions optionnelles activées sur votre système.
<b>AA Greetings (annonces de la RA)</b>	Permet d'établir une liste des annonces système; indique si une annonce est enregistrée et présente les tables d'annonces qui contiennent une référence à cette annonce.  Les annonces qui ne sont pas enregistrées ou utilisées dans une table d'annonces ne sont pas affichées. Le commentaire «TTG» est un message guide utilisé comme message guide personnalisé pour l'annonce de la composition multifréquence. La lettre H est utilisée pour les annonces de congé.
<b>Greeting table (table d'annonces)</b>	Permet d'afficher la configuration de chaque table d'annonces.
<b>Holidays (congés)</b>	Montre la configuration des congés dans l'horaire de congés.
<b>*Call Center parameters (paramètres du centre d'appels)</b>	Permet d'indiquer si l'application Call Center est installée. Les paramètres Primary Alert (signal primaire), Secondary Alert (signal secondaire), MIS Address (adresse SIG) et Refresh Channels (voies DAA) s'affichent.
<b>*Voice Button properties (propriétés du bouton d'appel)</b>	Permet d'indiquer si l'application Multimedia Call Center est activée, l'adresse du serveur et l'accès du serveur.
<b>*Call Center agents (préposés de centre d'appels)</b>	Permet d'indiquer si l'application Call Center est installée. Dresse une liste des préposés du centre d'appels, le numéro du préposé, le niveau de priorité et l'état du niveau de compétences.
<b>*Call Center skillsets (niveaux de compétences de l'application Call Center)</b>	Permet d'indiquer si l'application Call Center est installée. Indique le numéro du niveau de compétences et l'état de jour et de nuit.
<b>*Call Center routing tables (tables d'acheminement de l'application Call Center)</b>	Permet d'indiquer si l'application Call Center est installée. Indique le nom du niveau de compétences, le numéro du niveau de compétences, ainsi que la configuration du service de nuit et du service de jour.
<b>*Call Center overflow (débordement de l'application Call Center)</b>	Permet d'indiquer pour chaque niveau de compétences s'il est activé, puis les règles de débordement automatique, le mode de service, les conditions et les mesures qui s'appliquent.
<b>*Call Center greetings (annonces de l'application Call Center)</b>	Permet d'indiquer si l'application Call Center est installée. Indique l'état et le niveau de compétences pour chaque annonce.

<b>Call Center Intelligent CLID/DNIS routing (acheminement IDR/SINC intelligent de l'application Call Center)</b>	Permet d'afficher la mesure et la règle IDR/EAN ou SINC pour chaque ligne.
<b>Line answering (prise d'appel)</b>	Permet d'afficher les paramètres de prise d'appels pour chaque ligne dont les appels sont pris par l'application CallPilot ou Call Center. Les lignes pour lesquelles les appels n'obtiennent aucune réponse ne sont pas affichées. Cette section ne s'affiche pas si votre commutateur n'exige pas d'administration de ligne.  La colonne des niveaux de compétences ne s'affiche que si vous utilisez l'application Call Center. L'option Skillsset (niveau de compétences) est vide pour les lignes de la RA, puis les champs Rings (sonneries) et Tables sont vides pour les lignes de l'application Call Center.
<b>*Fax parameters (paramètres de télécopie)</b>	Le paramètre System Fax DN (NA de télécopieur du système) s'affiche. D'autres paramètres ne s'affichent que si l'option Télécopie correspondante est installée.
<b>*General networking parameters (paramètres généraux du réseau)</b>	Permet d'indiquer si la fonction Message Networking (Messagerie réseau) est installée. Ce paramètre présente les propriétés générales de transmission réseau.
<b>*AMIS networking parameters (paramètres du réseau AMIS)</b>	Permet d'indiquer si la fonction Message Networking (Messagerie réseau) est installée. Cette zone affiche les paramètres relatifs au réseau AMIS pour le système configuré par les propriétés du réseau.
<b>*Digital networking parameters (paramètres du réseau numérique)</b>	Permet d'indiquer si la fonction Message Networking (Messagerie réseau) est installée. Cette zone affiche les paramètres du réseau numérique pour le système configuré par les propriétés du réseau.
<b>*Site table (table du système)</b>	Permet d'indiquer si la fonction Message Networking (Messagerie réseau) est installée.

## Relevé du temps de stockage des messages

Le temps de stockage des messages indique le nombre de minutes d'espace mémoire du serveur de la Messagerie vocale. Si la valeur est trop petite, vous pouvez :

- mettre à niveau la capacité de stockage;
- encourager les titulaires à supprimer les messages inutiles.

## Remise à zéro des statistiques relatives aux boîtes vocales

### Pour remettre à zéro les statistiques de toutes les boîtes vocales

- 1 Cliquez sur l'option **Reports** (relevés).
- 2 Cliquez sur l'option **Reset Mailbox Activity** (remettre à zéro les statistiques d'utilisation des boîtes vocales).  
Un message vous demandant de confirmer la remise à zéro des statistiques s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **Reset** (remettre à zéro).



---

## Chapitre 10

# Propriétés du système CallPilot

---

### Configuration des propriétés système

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **System Properties** (propriétés système).  
La page System Properties (propriétés système) s'affiche. La version de la messagerie vocale s'affiche.
- 3 Dans la zone **Max Outcalling Channels** (nombre maximal de voies d'accès au réseau public), entrez le nombre maximal de voies permises pour les appels générés par la fonction Messagerie vocale. N'entrez aucune valeur plus élevée que celle qui correspond à la moitié des voies disponibles. Cette limite fait en sorte que le nombre de voies est suffisant pour accepter des appels d'arrivée provenant des demandeurs extérieurs et des titulaires. Le nombre implicite de voies téléphoniques attribuées à l'accès au réseau public est un (1). Si l'application Multimedia CallCenter est installée sur votre système, ou si vous utilisez le Réseau AMIS, entrez une valeur supérieure à 1 pour le nombre maximal de voies d'accès au réseau public. De plus, pour vous assurer que le nombre de voies d'accès au réseau n'utilise pas tous les accès téléphoniques, entrez un nombre minimal de voies téléphoniques supérieur au nombre de voies d'accès au réseau. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager*.
- 4 La case **Enable Voice Mail** (activation de la Messagerie vocale) est sélectionnée implicitement. Si vous activez la Messagerie vocale, 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 désélectionnez la case Enable Voice Mail (activation de la Messagerie vocale) :
  - les boîtes vocales n'acceptent pas les messages des demandeurs hors système. Les demandeurs reviennent à la Réception automatique pour y faire une nouvelle sélection;
  - Si votre système utilise l'interface utilisateur Messagerie vocale Norstar, les demandeurs peuvent laisser des messages via la Sélection de service, la fonction 980 et la fonction 986. La fonction 981 leur permet d'envoyer et de recevoir des messages;
  - les titulaires peuvent enregistrer des messages sur leur boîte vocale et envoyer des messages à d'autres boîtes vocales de l'application CallPilot.
- 5 Sélectionnez la case **Enable Group List** (activation de la liste de diffusion) afin d'activer les listes de diffusion.  
Si vous désélectionnez cette case, vous ne pouvez configurer des listes de diffusion. De plus, il n'est pas nécessaire de réserver un chiffre dans votre plan de numérotage de chiffre initial de la liste de diffusion.
- 6 Si vous utilisez des listes de diffusion, entrez le chiffre initial de la liste de diffusion dans la zone **Group List Leading Digit** (chiffre initial de la liste de diffusion). Ce chiffre sert de préfixe pour les listes de diffusion au cours de l'adressage. Vous ne pouvez créer des boîtes vocales en utilisant des numéros commençant par ce chiffre initial. La valeur implicite du chiffre initial de la liste de diffusion est 9. Par exemple, si le chiffre 9 est attribué à la liste de diffusion, les numéros varieront de 901 à 999.

- 7 Dans le champ **Minimum Message Length** (durée minimum de message), tapez une valeur comprise entre 500 et 3 000 millisecondes (0,5 à 3 secondes). La durée minimale par défaut est 3 secondes (3 000 millisecondes).
- 8 Sélectionnez la case **Enable External Initialization** (activation de l'initialisation extérieure) afin de permettre aux titulaires d'activer leurs boîtes vocales à partir d'un poste extérieur. Cette case n'est pas sélectionnée implicitement. Si vous n'activez pas l'initialisation extérieure, les titulaires ne peuvent initialiser leurs boîtes vocales à partir d'un poste intérieur. L'initialisation extérieure non activée prévient tout accès aux boîtes vocales non autorisé.
- 9 La case **Make Directory Available** (accès au répertoire) est sélectionnée implicitement. Si vous désélectionnez cette case, l'option d'accès au répertoire d'entreprise est supprimée de la Réception automatique.
- 10 La case **Enable General Delivery Mailbox** (activation de la boîte réception) est sélectionnée implicitement. Ce paramètre n'est offert que par les systèmes Norstar et Business Communications Manager. Si vous désélectionnez cette case, les appels extérieurs ne sont pas acheminés à la boîte de réception. Ils reviennent à un guide parlé de la Réception automatique ou de l'arbre SS.
- 11 La case **Enable Redirect DN** (activation du réacheminement du NA) n'est pas sélectionnée implicitement. Si cette case est sélectionnée, l'application CallPilot se sert du numéro composé initial lorsqu'elle reçoit un appel réacheminé. Un appel est réacheminé si un poste dont la fonction Renvoi automatique sur occupation est activée ne répond pas à l'appel. L'appel est donc renvoyé au système d'origine pour obtenir une réponse.  
Ne sélectionnez cette case que sur les conseils du personnel de soutien.
- 12 La case **Enable Network Transfers** (activation des transferts réseau) n'est pas sélectionnée implicitement. Si vous ne sélectionnez pas cette case, l'application CallPilot transfère uniquement les appels internes. Si vous utilisez une fonction de Réception automatique centralisée sur un réseau MCDN, vous pouvez activer les transferts réseau sur des postes internes ou externes de votre système. Par exemple, ce type de transfert est effectué lorsque la Réception automatique traite un appel et que le demandeur entre un numéro de poste, ou que le demandeur appuie sur le 0 durant une session de la permanence téléphonique.
- 13 La case **Enable Bilingual** (activation de l'option bilingue) n'est pas sélectionnée implicitement. Si vous ne cochez pas cette case, les guides parlés en langue seconde ne seront pas disponibles. La désactivation du fonctionnement bilingue a une incidence sur :
  - la désignation de la langue pour les annonces de 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.
- 14 Sélectionnez la langue principale dans la zone **Primary Language** (langue principale). Les guides parlés sont diffusés dans cette langue.
- 15 Sélectionnez la langue seconde dans la zone **Alternate Language** (langue seconde). La langue seconde et la langue principale doivent être différentes.

- 16 Sélectionnez la case **Canadian Pronunciation** (prononciation canadienne) afin que le guide parlé prononce la lettre «z» comme «zède» au lieu de «zi». La case Canadian Pronunciation (prononciation canadienne) n'apparaît que si la langue principale ou seconde est l'anglais nord-américain.
- 17 Dans la zone **Directory Search By** (recherche dans le répertoire), sélectionnez **first name** (prénom), **last name** (nom de famille) ou **both** (les deux). L'option last name (nom de famille) est sélectionnée implicitement.
- 18 Sélectionnez la case **Enable CallPilot User Interface** (activation de l'interface utilisateur CallPilot) afin de permettre aux titulaires de sélectionner la Messagerie vocale Norstar ou l'application CallPilot comme l'interface utilisateur de leur boîte vocale.
- 19 Dans la zone **Name Prefix** (préfixe du nom), entrez un préfixe formé d'un ou de deux chiffres qui détermine le style d'adressage de l'application CallPilot. La valeur implicite est 11. Si l'option CallPilot User Interface (interface utilisateur CallPilot) est activée, la valeur doit être précisée et doit être différente du chiffre initial de la liste de diffusion. Cette valeur est sans importance si vous n'activez pas l'option CallPilot User Interface (interface utilisateur CallPilot).
- 20 Dans la zone **Special Prefix** (préfixe spécial), entrez un préfixe formé d'un ou de deux chiffres qui détermine le style d'adressage de l'application CallPilot. La valeur implicite est 19. Si l'option CallPilot User Interface (interface utilisateur CallPilot) est activée, la valeur doit être précisée et doit être différente du chiffre initial de la liste de diffusion. Cette valeur est sans importance si vous n'activez pas l'option CallPilot User Interface (interface utilisateur CallPilot).
- 21 Dans la zone **Primary UI Style** (style d'IU primaire), sélectionnez **NVM** (Messagerie vocale Norstar) ou **CallPilot**. Ce paramètre n'est offert que par les systèmes Norstar et Business Communications Manager. Le paramètre implicite pour ces systèmes est NVM (Messagerie vocale Norstar). Pour les autres systèmes, l'interface utilisateur implicite est CallPilot.
- 22 Si vous utilisez le système CallPilot 100/150, sélectionnez votre pays dans la liste déroulante **Country** (pays).
- 23 Si vous utilisez le système CallPilot 100/150, sélectionnez votre fuseau horaire dans la liste déroulante **Timezone** (fuseau horaire).
- 24 Si vous utilisez le système CallPilot 100/150, sélectionnez la case **Daylight Savings Time** (heure avancée) au début de l'heure avancée. À la fin de l'heure avancée, désélectionnez la case à cocher. Ainsi, les heures des messages de la Messagerie de bureau électronique sont exactes.
- 25 Si vous utilisez Enhanced Call Center, la plage de codes de fonction s'affiche. Il n'est pas recommandé de changer ces valeurs, sauf si deux systèmes CallPilot sont utilisés avec un MEC. Pour en savoir davantage, consultez le *Guide d'installation du système CallPilot 100/150*.
- 26 Cliquer sur le bouton **Submit** (soumettre).



---

# Chapitre 11

## 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 traduit les chiffres d'un numéro extérieur en numéro que l'application CallPilot peut composer. L'application CallPilot consulte 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. CallPilot peut fonctionner normalement sans ces tables. La fonction Réponse est employée lorsque les titulaires répondent à un message, soit en appuyant sur une touche afficheur Reply (réponse), soit en répondant à un guide parlé.

### Fonctionnement de la table de traduction de composition

Un numéro de téléphone est extrait des données d'appels accompagnant un message avec identification du demandeur (IDR). L'application CallPilot cherche ensuite ce numéro dans la table de traduction de composition. Si le 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. Par exemple, si un numéro local comporte le préfixe interurbain 1, celui-ci sera 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. CallPilot fonctionne sans table de traduction de composition, mais la fonction Réponse ne peut pas être utilisée.

### 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 valeur d'entrée et une valeur de sortie. Les valeurs figurant dans la colonne Entrée représentent les chiffres initiaux des postes du réseau lesquels, 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. CallPilot ajoute automatiquement l'astérisque (\*) après chaque valeur d'entrée et de sortie.

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

### Exemple de 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 (sans frais d'interurbain) à partir de l'indicatif régional 416.
905*	1905*	Tous les autres numéros 905 qui ne figurent pas dans la colonne Entrée 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 constitue un appel interurbain et il faut y 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
		<p>La table de traduction de composition est vide. Le réseau local de Vancouver prend en charge la composition de numéros à 10 chiffres facturés comme des appels interurbains.</p> <p>Dans une situation comme l'exemple de Vancouver, il n'est pas nécessaire de créer une table de traduction de composition.</p>

**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 des systèmes Business Communications Manager ou 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 du central, il n'est pas nécessaire d'ajouter un 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, réglez le préfixe interurbain à 1. La valeur implicite de ce paramètre est «None» (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.

**Codes d'accès**

En Amérique du Nord, le code d'accès est généralement 9. Après la traduction de composition, ce numéro est ajouté comme préfixe à tous les numéros et permet d'accéder au réseau téléphonique local. Si votre système est directement relié aux lignes du central, réglez le paramètre du code d'accès à «None» (aucun). 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 (non), 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 Y (oui), 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 Y (oui) 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 (non).

## 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 régler les CallPilot propriétés de traduction de composition afin d'utiliser l'application.

### **Pour configurer les propriétés de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :**

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **Dialing Translation Properties** (propriétés de la traduction de composition).  
La page Dialing Translation Properties (propriétés de traduction de composition) s'affiche.
- 3 Dans la zone **Long Distance Access Code** (préfixe interurbain), entrez le préfixe interurbain.
- 4 Dans la zone **Area Code** (indicatif régional), entrez l'indicatif régional.
- 5 Dans la zone **Access Code** (code d'accès), entrez le code d'accès.
- 6 Sélectionnez la case **Enable Reply Translation** (activation de la traduction de réponse) afin d'activer la fonction de traduction de réponse.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## 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 faisant l'objet d'une recherche 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 «[Exemple de table de traduction de composition d'un système situé à Toronto](#)» à la page 124.

### Pour créer une table de traduction de composition

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **Dialing Translation Table** (table de traduction de composition). La page Dialing Translation Table (table de traduction de composition) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter). La page Dialing Translation Setup (configuration de traduction de composition) s'affiche.
- 4 Dans la zone **Input Value** (valeur d'entrée), entrez la valeur d'entrée.
- 5 Dans la zone **Output Value** (valeur de sortie), entrez la valeur de sortie.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

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

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

### Pour vérifier les entrées de la table de traduction de composition

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **Dialing Translation Table** (table de traduction de composition). La page Dialing Translation Table (table de traduction de composition) s'affiche.
- 3 Après avoir vérifié les entrées de la table de traduction de composition, cliquez sur le bouton **Main** (principal).

## Modification d'une entrée dans une table de traduction de composition

Une fois la table de traduction de composition créée, modifiez les valeurs d'entrée et de sortie.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **Dialing Translation Table** (table de traduction de composition). La page Dialing Translation Table (table de traduction de composition) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une valeur. La page Dialing Translation Setup (configuration de traduction de composition) s'affiche.
- 4 Dans la zone **Output Value** (valeur de sortie) ou **Input Value** (valeur d'entrée), entrez la nouvelle valeur.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).  
Reprenez les étapes pour modifier d'autres entrées dans la table de traduction de composition.

## 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 de la table de traduction de composition](#)» à la page 127.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **Dialing Translation Table** (table de traduction de composition). La page Dialing Translation Table (table de traduction de composition) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Delete** (supprimer) de la valeur de traduction de la composition que vous désirez supprimer.  
Un message vous demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 4 Cliquez sur le bouton **OK**.

---

## Chapitre 12

# Configuration de l'application CallPilot Manager

---

### Activation des codes d'autorisation logiciel

L'activation des codes d'autorisation logiciel permet d'augmenter le nombre de boîtes vocales de votre système ou d'améliorer votre système à l'aide des options telles que Messagerie et Télécopie par réseau. Pour vous procurer un code d'autorisation logiciel ou pour en faire l'essai, communiquez avec le préposé du service à la clientèle.

#### Pour activer un code d'autorisation logiciel pour le système Business Communications Manager :

- 1 Pointez votre navigateur Web à l'adresse URL suivante :  
http://<adresse IP>:6800  
où <adresse IP> correspond à l'adresse IP du système Business Communications Manager.  
L'écran Unified Manager (gestionnaire unifié) du système Business Communications Manager s'affiche.
- 2 Cliquez sur le bouton **Configure** (configurer).  
L'écran Login (ouverture de session) s'affiche.
- 3 Dans la zone **User ID** (code utilisateur), entrez le code utilisateur du superviseur.
- 4 Dans la zone **Password** (mot de passe), entrez le mot de passe.  
Si vous ne connaissez pas le code d'utilisateur ou le mot de passe de votre superviseur, adressez-vous au coordinateur du système Business Communications Manager Administrator.
- 5 Cliquez sur le bouton **Login** (ouverture de session).  
L'écran Business Communications Manager s'affiche.
- 6 Cliquez sur l'icône adjacente à l'option **System** (système).
- 7 Cliquez sur l'option **Licensing** (licence).  
L'écran Licensing Setting (paramètre de licence) s'affiche.
- 8 Dans le menu **Configuration** (configuration), cliquez sur **Add a Keycode** (ajouter un code d'activation).  
L'écran Applied Keycodes (codes d'activation appliqués) s'affiche.
- 9 Dans la zone **Keycode** (code d'activation), entrez le numéro du code d'autorisation logiciel pour l'option à installer.
- 10 Cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer).

#### Pour activer un code d'autorisation logiciel pour le système CallPilot 100/150 :

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **Installed Options** (options installées).  
La page Installed Options (options installées) s'affiche.
- 3 Dans les zones **Keycode** (code d'activation), entrez le numéro du code d'autorisation logiciel pour l'option à installer.
- 4 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
L'option que vous avez installée apparaît dans la zone Installed Options (options installées).

## Affichage des propriétés de commutateur

### Pour afficher les propriétés de commutateur

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **Switch Properties** (propriétés de commutateur).  
La page Switch Properties (propriétés de commutateur) s'affiche.

Voici les propriétés de commutateurs :

- **Chiffres par poste** : le nombre de chiffres par boîtes vocales et par postes à l'emplacement. L'application CallPilot exige le même nombre de chiffres. Pour ce qui est des commutateurs Norstar, le nombre de chiffres par postes est déterminé en fonction du commutateur.

Les boîtes vocales définies par le système, notamment celle du coordinateur de système, sont dotées d'un numéro de boîte vocale qui s'ajuste automatiquement au nouveau nombre de chiffres.

- **NA de messagerie vocale** : le NA du système principal. Pour ce qui est des systèmes Norstar, cette valeur, qui ne fonctionne que dans le mode affichage, est déterminée par l'application de la Messagerie vocale à l'initialisation. Pour le système Business Communications Manager, vous pouvez entrer le NA.

## Création de mots de passe d'accès

Les mots de passe d'accès contrôlent l'accès aux fonctions de gestion.

Créez un mot de passe de gestion de l'application Call Center si vous voulez que le coordinateur de système de l'application Call Center gère l'application sans avoir besoin de régler d'autres paramètres CallPilot. Le mot de passe de gestion de l'application Call Center doit différer de celui du coordinateur de système ou de celui d'accès par modem.

Pour activer l'accès par modem, créez un mot de passe d'accès par modem. L'accès par modem permet aux distributeurs Nortel Networks et au personnel de soutien de connecter leur système au système CallPilot à l'aide d'un modem et de télécharger le journal du système. Seul le système CallPilot 100/150 offre cette fonction. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accès par modem, reportez-vous au *Manuel d'installation et de maintenance du système CallPilot 100/150*.

### Pour configurer les mots de passe d'accès

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur la fonction **Access Passwords** (mots de passe d'accès).  
La page Access Passwords (mots de passe d'accès) s'affiche.

- 3 Pour configurer un mot de passe d'accès pour la gestion de l'application Call Center :
  - entrez le mot de passe de gestion de l'application Call Center dans la zone **Call Center Administration** (gestion de l'application Call Center);
  - entrez de nouveau le mot de passe de gestion de l'application Call Center dans la zone **Confirmation** (confirmation).
- 4 Pour configurer un mot de passe d'accès par modem :
  - entrez le mot de passe d'accès par modem dans la zone **Modem Access** (accès par modem);
  - entrez de nouveau le mot de passe d'accès par modem dans la zone **Confirmation** (confirmation).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Configuration des paramètres réseau de l'application CallPilot

Vous pouvez entrer les noms et les adresses de l'application CallPilot dans les fenêtres du navigateur et dans l'environnement réseau.

Ne configurez les paramètres réseau de l'application CallPilot à l'aide de l'application CallPilot Manager que si vous utilisez un système CallPilot 100/150. Si vous utilisez le système Business Communications Manager, vous devez configurer les paramètres réseau à l'aide de l'application Unified Manager (gestionnaire unifié).

### Pour régler les propriétés d'adresse et d'identification de l'unité, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration** (configuration).
- 2 Cliquez sur le lien **Unit Address/Identification** (adresse et identification de l'unité). La page Unit Address/Identification (adresse et identification de l'unité) s'affiche.
- 3 Dans la zone **Host name or IP Address** (nom d'hôte ou adresse IP), tapez l'adresse IP ou le nom de domaine complet de votre serveur CallPilot. Si vous tapez un nom de domaine complet, veillez à entrer également la configuration DNS aux étapes 6 et 7.
- 4 Si vous voulez remettre l'adresse IP à sa valeur implicite définie en usine, cliquez sur le bouton **Reset to Defaults** (remise à la valeur implicite).
- 5 Dans la zone **Subnet Mask** (masque de sous-réseau), entrez l'adresse du masque de sous-réseau.
- 6 Dans la zone **Primary DNS** (DNS principal), entrez l'adresse IP du serveur principal du répertoire de votre réseau. (Le DNS principal est facultatif si votre système fonctionne dans un environnement sans serveur DNS et si vous utilisez uniquement des adresses IP, sans noms de domaine.)
- 7 Dans la zone **Secondary DNS** (DNS secondaire), entrez l'adresse IP du serveur de sauvegarde du répertoire de votre réseau. Le DNS secondaire est facultatif.
- 8 Dans la zone **Default Gateway** (passerelle implicite), entrez l'adresse du serveur de la passerelle de votre réseau. La passerelle implicite est facultative.
- 9 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).
- 10 Redémarrez votre système pour appliquer les paramètres.



---

## Chapitre 13

# Opérations de l'application CallPilot Manager

---

## Sauvegarde et restauration des données de l'application CallPilot

Vous pouvez sauvegarder des données de l'application CallPilot Manager si vous utilisez un système CallPilot 100/150. Si vous utilisez un système Business Communications Manager, vous sauvegardez les données du système à l'aide des fonctions de l'utilitaire Backup, Restore and Upgrade (sauvegarde, restauration et mise à niveau) de l'application Unified Manager (gestionnaire unifié).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde et la restauration des données de l'application CallPilot Manager :

- pour le système CallPilot 100/150, reportez-vous au *Guide d'installation et de maintenance du système CallPilot 100/150*;
- pour le système Business Communications Manager, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager*.

## Réinitialisation de l'application CallPilot

Vous pouvez remettre les paramètres de l'application CallPilot à la valeur implicite définie en usine.

La remise à la valeur implicite des paramètres CallPilot supprime toutes les boîtes vocales, les messages, le contenu et les données de programmation, sauf les codes d'autorisation logiciel. Les codes d'autorisation logiciel ne sont pas supprimés.

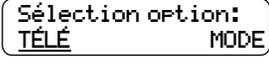
Si vous réinitialisez le système CallPilot 100/150, vous pouvez conserver l'adresse IP, le masque sous-réseau et les paramètres DNS du système.

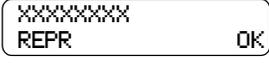
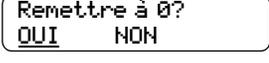
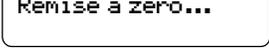
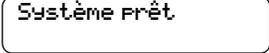
### Pour réinitialiser l'application CallPilot du système CallPilot 100/150

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (opérations).
- 2 Cliquez sur le lien **Reinstall** (réinstaller).  
Un message vous demandant d'entrer votre mot de passe du coordinateur de système pour continuer s'affiche.
- 3 Entrez votre mot de passe du **coordinateur de système** dans la boîte, et si vous voulez conserver l'adresse IP, le masque sous-réseau et les paramètres DNS du système, cochez la case.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre) pour continuer.  
Un message s'affiche indiquant que la réinstallation est en cours.  
Lorsque la réinstallation est terminée, la page Login (ouverture de session) s'affiche.
- 5 Une fois que vous avez ouvert une session, l'assistant Quick Installation apparaît.

## Pour réinitialiser l'application CallPilot du système Business Communications Manager

- 1 Sur un poste du système, appuyez sur    .
- 2 Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur OK.  
Le mot de passe implicite est         (Operator).  

- 3 Appuyez sur TÉLÉ.  
Cette option s'affiche si l'application Call Center est installée. Sinon, passez directement à l'étape 4.  

- 4 Appuyez sur .
- 5 Entrez le mot de passe          (Reinstall).  

- 6 Appuyez sur OK.  

- 7 Appuyez sur OUI.  

- 8 Un message s'affiche indiquant que la réinstallation est en cours.  

- 9 Lorsque la réinstallation est terminée, l'affichage indique **Système prêt**.  
La prochaine fois que vous ouvrez une session, l'assistant Quick Installation s'affiche.  


## Modification des paramètres de réception

### Réglage de l'état de la Réception automatique

Si le réceptionniste ou le téléphoniste de votre entreprise est en mesure de prendre les appels d'arrivée, l'état de la Réception automatique doit être réglé à Yes (oui). Par contre, lorsque le réceptionniste ou le téléphoniste désigné prend une pause ou doit quitter dans l'après-midi, l'état de la Réception automatique doit être réglé à No (non).

Si l'état de la Réception automatique est réglé à No (non), le système informe le demandeur qui veut joindre le téléphoniste que la réception n'est pas assurée, puis il transfère l'appel au menu et le demandeur peut alors composer un autre numéro ou laisser un message.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (opérations).
- 2 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres réception).  
La page Operator Settings (paramètres réception) s'affiche.
- 3 Cochez l'option **Attendant Available** (téléphoniste présent) si le téléphoniste est présent.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Modification de l'option Business Open (état de l'entreprise)

L'option Business Open (état de l'entreprise) a priorité sur les heures de matinée, d'après-midi et de soirée programmées dans les tables d'annonces.

Si le paramètre Business Open (état de l'entreprise) est réglé à Yes (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 ou le téléphoniste désigné règle le paramètre Business Open (état de l'entreprise) à No (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 paramètre Business Open (état de l'entreprise) soit réglé à Yes (oui).

Demandez au réceptionniste ou au téléphoniste désigné de cocher la case Business Open (état de l'entreprise) dès que votre entreprise ouvre ses portes. Demandez au réceptionniste ou au téléphoniste désigné de désélectionner la case Business Open (état de l'entreprise) à la fin de la journée.

## Pour modifier l'option Business Open (état de l'entreprise)

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (opérations).
- 2 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres réception).  
La page Operator Settings (paramètres réception) s'affiche.
- 3 Cochez la case **Business Open** (état de l'entreprise) pour activer le paramètre Business Open (état de l'entreprise).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Modification de l'état des lignes de réponse

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

### Pour modifier l'état Answer Lines (lignes de réponse)

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (opérations).
- 2 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres réception).  
La page Operator Settings (paramètres réception) s'affiche.
- 3 Cochez la case **Answer Lines** (prise d'appel système) pour que l'application CallPilot réponde à vos lignes, sinon le réceptionniste répondra aux appels.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Remplacement 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 réception. Vous pouvez changer le numéro de poste du réceptionniste ou du téléphoniste désigné. Si vous avez attribué la boîte de réception au poste de réception et si le numéro du poste de réception est modifié, vous devez remplacer le poste de la boîte de réception par le nouveau numéro de poste du téléphoniste. 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 Yes (oui). 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 de réception.

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

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (opérations).
- 2 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres réception).  
La page Operator Settings (paramètres réception) s'affiche.
- 3 Dans la zone **Attendant** (réceptionniste), entrez le numéro du poste de la réception.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Restauration du mot de passe de réception par défaut

Vous pouvez remettre le mot de passe de la réception à sa valeur implicite en tout temps.

Le mot de passe implicite de la réception est 6 7 3 7 2 8 6 7 (Operator).

### Pour remettre à la valeur implicite le mot de passe de la réception à l'aide de l'application CallPilot Manager

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (opérations).
- 2 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres réception).  
La page Operator Settings (paramètres réception) s'affiche.
- 3 Cochez la case **Operator Password** (mot de passe de réception).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

### Pour remettre à la valeur implicite le mot de passe de la réception à partir d'un poste

- 1 Appuyez sur 6 9 8 5 .

Poste: xxxx  
SUIV

- 2 Appuyez sur 7 .

MP:  
REPR OK

- 3 Entrez 7 3 7 3 8 6 7 3 7 7 7 9 3 (Resetoperpswd) et appuyez sur OK ou sur # .

Changer MP:  
OUI NON

- 4 Appuyez sur OUI ou sur # .

## Changement des paramètres de CallPilot Manager à partir d'un poste distant

Vous pouvez accéder à l'application CallPilot Manager pour modifier une annonce ou l'état de l'entreprise à l'aide du clavier d'un poste téléphonique à fréquences vocales extérieur. La téléadministration doit se faire par la boîte vocale du coordinateur de système. Vous devez initialiser la boîte vocale du coordinateur de système avant de commencer la téléadministration.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la téléadministration, reportez-vous à la publication intitulée *Guide de référence de l'application CallPilot*.

## Modification des paramètres de la réception à partir d'un poste

À partir d'un poste, vous pouvez :

- régler l'état de la réception;
- modifier le mot de passe de la réception;
- régler le paramètre d'état de l'entreprise;
- attribuer l'option de prise d'appel système de l'application CallPilot;
- modifier l'état de la Réception automatique.



**Nota :** Pour de plus amples renseignements sur la modification des paramètres d'état de la réception, reportez-vous à la section intitulée «[Modification des paramètres de réception](#)» à la page 135.

### 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 No (non), le système informe le demandeur qui veut joindre le téléphoniste que la réception n'est pas assurée, puis il transfère l'appel à la Réception automatique et le demandeur peut alors composer un autre numéro ou laisser un message.

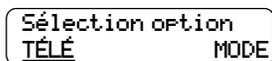
### Pour régler l'état de la réception, effectuez les étapes suivantes :

1 Appuyez sur 9 8 2 .

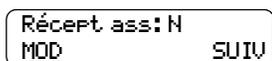


2 Entrez le mot de passe implicite de la réception (Operator) puis appuyez sur **OK**.

Pour modifier le mot de passe de la réception, reportez-vous à la section intitulée «[Changement du mot de passe de la réception](#)» à la page 140.



3 Appuyez sur **TÉLÉ**. Cette option s'affiche si l'application Call Center est installée. Sinon, passez directement à l'étape 4.



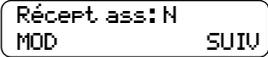
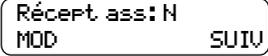
4 Appuyez sur **MOD** pour sélectionner O ou N.

5 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Changement du mot de passe de la réception

Vous pouvez modifier le mot de passe de la réception en tout temps. Le mot de passe 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, puis appuyez sur OK.  
 Le mot de passe implicite de la réception est         (Operator).
- 
 3 Appuyez sur TÉLÉ.  
 Cette option s'affiche si l'application Call Center est installée. Sinon, passez directement à l'étape 4.
- 
 4 Appuyez sur .
- 
 5 Entrez le nouveau mot de passe de la réception (entre 4 et 8 chiffres), puis appuyez sur OK.
- 
 6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## Modification du poste de réception implicite

Lorsqu'une personne demande à 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 standardiste 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 Yes (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 TÉLÉ.  
Cette option s'affiche si l'application Call Center est installée. Sinon, passez directement à l'étape 4.
 

Sélection option  
TÉLÉ MODE
  - 4 Appuyez sur SUIV jusqu'à ce que vous obteniez l'affichage à l'étape 5.
 

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

Réc: (aucun)  
MOD OK
  - 6 Entrez le numéro de poste de la réception.
 

Pste:  
REPR SORT
  - 7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .
- Réc: xxx  
MOD SUIV

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 .

MP:  
REPR OK

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

Sélection option  
TÉLÉ MODE

3 Appuyez sur TÉLÉ.  
Cette option s'affiche si l'application Call Center est installée.  
Sinon, passez directement à l'étape 4.

Récept. ass: 0  
MOD SUIV

4 Appuyez sur SUIV.

Ouvert: N  
MOD SUIV

5 Appuyez sur MOD pour passer de O à N.

6 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

## 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. L'administration doit se faire à partir de la boîte vocale du coordinateur de système.

- 1 À partir d'un poste à fréquences vocales extérieur, accédez à la boîte vocale du coordinateur de système.
- 2 Pendant la diffusion de l'annonce, appuyez sur \*\* (ou sur 88 si vous êtes en Europe ou en Australie).
- 3 Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système. Appuyez ensuite sur #.
- 4 Appuyez ensuite sur   pour accéder au menu de téléadministration.
- 5 Modifiez une annonce ou l'état de l'entreprise.



**Nota :** Si vous apportez des modifications à l'aide de la téléadministration, assurez-vous que la classe de service de la boîte vocale du administrateur de système utilise le style d'interface NVM.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les paramètres de classe de service, reportez-vous à la section intitulée «[Classe de service de boîte vocale](#)» à la page 28.

---

## Configuration de la prise d'appel système

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 l'option de prise d'appel est activée, l'application CallPilot prend les appels d'arrivée et diffuse aux demandeurs l'annonce de l'entreprise et le menu de la Réception automatique. Lorsque la ligne de réponse 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 des propriétés de la Réception automatique](#)» à la page 75.

### Pour attribuer les lignes de réponse, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Appuyez sur  9 8 2.
- 2 Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur OK.
 

MP:  
REPR OK
- 3 Appuyez sur TÉLÉ.  
Cette option s'affiche si l'application Call Center est installée. Sinon, passez directement à l'étape 4.
 

Sélection option  
TÉLÉ MODE
- 4 Appuyez sur SUIV.
 

Récept ass: N  
MOD SUIV
- 5 Appuyez sur SUIV.
 

Ouvert: N  
MOD SUIV
- 6 Appuyez sur MOD.  
Si vous réglez l'état à N, l'afficheur indique : Désactivation en cours...  
Si vous réglez l'état à O, l'afficheur indique : Activ en cours...
 

Prise app syst? N  
MOD SUIV
- 7 Pour mettre fin à la session, appuyez sur .

---

## Chapitre 14

# Messages à diffusion générale et messages d'information

---

### Messages à diffusion générale

Vous pouvez envoyer un message à diffusion générale si vous devez envoyer un message à toutes les boîtes vocales initialisées de votre système. 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. Un message à diffusion générale élimine la répétition du processus d'enregistrement et d'envoi d'un même message.

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 spéciales ou aux boîtes réception.

---

Suivez les étapes relatives à l'interface que vous utilisez.

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

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez le numéro de la boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système. Appuyez sur OK ou sur .
- 3 Entrez l'adresse du message à diffusion générale.  
L'adresse implicite du message à diffusion générale est .
- 4 Après la tonalité, enregistrez votre message à diffusion générale.  
Appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.
- 5 Pour écouter votre message avant de l'envoyer, appuyez sur ÉCOUTE  
ou  
pour valider votre enregistrement, appuyez sur OK  
ou  
pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau, appuyez sur REPR.  
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 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

Accès:  
SORT REPR OK

0 nouv 0 cons  
ÉCOUTE ENR ADMIN

Enreg message:  
REPR PAUSE OK

Valider enreg?  
REPR ÉCOUTE OK

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

Bte voc:  
REPR OK

MP:  
REPR OK

À:  
NOM SPÉC FIN

VIDE  
ENR

Enregistrement...  
RÉENR OK

Enreg. arrêté  
ÉCOUTE SUPPR ENU

- 1 Appuyez sur ☎ 9 8 1 .
- 2 Entrez le numéro de boîte vocale du coordinateur de système, appuyez sur OK ou sur # .
- 3 Entrez le mot de passe de 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 .
- 5 Entrez l'adresse du message à diffusion générale, puis appuyez sur OK ou sur # .  
L'adresse implicite du message à diffusion générale est 9 0 0 .  
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.
- 8 Appuyez sur ÉCOUTE ou sur 2 pour écouter le message ou appuyez sur ENU ou sur 7 9 pour envoyer le message à diffusion générale ou appuyez sur SUPPR ou sur 7 6 pour effacer le message à diffusion générale et l'enregistrer de nouveau.
- 9 Appuyez sur ☎ pour mettre fin à la session.

## 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 4 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 offrant un 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 intitulée [«Pour enregistrer un message de boîte vocale information – Systèmes Business Communications Manager et CallPilot 100/150»](#) à la page 149 pour enregistrer un message de boîte vocale information.

## Pour enregistrer un message de boîte vocale information – Systèmes Business Communications Manager et CallPilot 100/150

- 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

- 3 Appuyez sur **ENR** ou .

Annonce:  
PRINC SEC PERS

- 4 Pour enregistrer un message principal de boîte vocale information, appuyez sur **PRINC** ou  ou appuyez sur **SEC** ou sur  pour enregistrer le message secondaire de boîte vocale information.

Enre9?  
OUI NON SORT

- 5 Appuyez sur **OUI** ou  et enregistrez votre message après la tonalité.

Enre9 annonce:  
REPR OK

- 6 Appuyez sur **OK** ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement.

Valider annonce?  
REPR ÉCOUTE OK

- 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 15

# 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

- Vérifiez si les lignes ont été attribuées à la table d'annonces et si le mode réponse de la ligne utilise la Réception automatique. Cela est nécessaire pour que les systèmes CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager assurent la réponse aux appels arrivant sur cette ligne.
- Toutes les voies peuvent être occupées. Essayez de rappeler plus tard. Le système répond à votre appel lorsqu'une voie est libre.
- Vérifiez que les annonces ont été enregistrées et attribuées à la table d'annonces. Il s'agit des annonces implicites de la table d'annonces qui doivent être enregistrées pour que la Réception automatique fonctionne. Reportez-vous à la section «[Configuration d'une table d'annonces](#)» à la page 69.
- 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'appels ne s'affichent pas

Si vous utilisez des lignes analogiques, la Réception automatique doit être réglée pour répondre après deux coups de sonnerie ou plus afin de permettre à l'application CallPilot Manager d'enregistrer les données d'un appel entrant. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le réglage du nombre de coups de sonnerie, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des propriétés de la Réception automatique](#)» à la page 75.

### 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 automatiquement transféré à la boîte de 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.

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

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

- Le paramètre Business Open (état de l'entreprise) n'est pas sélectionné. Cochez la case Business Open (état de l'entreprise). Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Modification de l'option Business Open \(état de l'entreprise\)](#)» à la page 136.
- Les numéros d'annonces attribués à la table d'annonces sont erronés.
- Les heures d'ouverture de l'entreprise sont erronées.
- La date et l'heure du système ne peuvent pas être utilisées par votre système.
- Les numéros d'annonces attribués à l'horaire de congés sont erronés.

### **Les demandeurs extérieurs n'entendent pas la bonne annonce**

Si les demandeurs extérieurs n'entendent pas la bonne annonce (par exemple, s'ils composent le numéro du service des ventes mais qu'ils entendent l'annonce du service à la clientèle), vous devez attribuer de nouveau les lignes à la table d'annonces. Reportez-vous à la section «[Configuration de la prise d'appel](#)» à la page 82.

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

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

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

Lorsque ce message apparaît à l'afficheur, il est possible qu'aucune boîte vocale n'ait été attribuée au poste utilisé. Les systèmes CallPilot 100/150 ou Business Communications Manager vous demandent 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 d'avis de réception de message hors système ou la fonction de transfert extérieur**

Il faut définir un type d'accès au réseau public pour qu'un titulaire de boîte vocale puisse répondre à un demandeur hors système au moyen des fonctions de réponse, de transfert extérieur ou d'avis de réception de message hors système.

Aucune valeur implicite n'est attribuée au type d'accès au réseau public. Tant qu'une ligne, une voie ou un groupe de lignes n'est pas attribué à sa boîte vocale comme type d'accès au réseau public, un titulaire ne peut utiliser la fonction de réponse qu'à partir d'un poste intrasystème, et les fonctions d'avis de réception de message hors système ou de transfert extérieur qu'en composant des numéros intrasystème.

Pour qu'un titulaire puisse répondre à un appel extérieur, vous devez activer l'option Reply Translation (traduction de réponse) dans la page Dialing Translation Properties (propriétés de traduction de composition), et le titulaire doit répondre aux numéros traduits dans la table de traduction de composition.

Les ressources disponibles sur le système doivent également être suffisantes. S'il y a une seule voie d'accès au réseau et si, par exemple, l'annonce de l'entreprise est en cours d'enregistrement ou un message AMIS est en cours d'envoi, les avis de réception de message hors système et les transferts extérieurs ne peuvent pas être effectués tant que toutes les voies ne sont pas libres.

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

Afin que l'application CallPilot Manager fonctionne correctement, 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 CallPilot.

### **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 d'identification du demandeur 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 les fonctions Renvoi automatique sur occupation ou Renvoi automatique tous appels sont activées pour le numéro de poste de CallPilot. Si vous utilisez des lignes analogiques et que le poste est doté des fonctions Renvoi automatique sur occupation et Renvoi automatique tous appels, la diffusion des annonces personnalisées dépend des données d'appels du demandeur reçues avant le deuxième coup de sonnerie. 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;
- 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 classe de service de boîte vocale. Pour vérifier la classe de service, reportez-vous à la section intitulée [«Affichage ou modification d'une classe de service»](#) à la page 47.

### **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 a été réinitialisé, 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 des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 46.

### **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. 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 de 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 des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 46.

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

Vérifiez si la boîte vocale est initialisée. Si elle n'est pas initialisée, elle ne figure pas dans le répertoire d'entreprise. Vérifiez si la propriété du répertoire d'entreprise est réglée à Yes (oui) pour cette boîte vocale. Reportez-vous à la section [«Modification des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 46.

### **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 CallPilot Manager**

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. Si vous avez dépassé le nombre de boîtes vocales, vous pouvez vous procurer un code d'autorisation logiciel pour en ajouter d'autres. Le nombre maximal de boîtes vocales est 40 pour le système CallPilot 100, 300 pour le système CallPilot 150 et 998 pour le système Business Communications Manager.

### **Les messages déposés dans une boîte vocale sont incomplets, le message «Message delivered» (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 multifréquence (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. Par exemple, après avoir entré le mot de passe de votre boîte vocale, vous pouvez appuyer sur la touche . La tonalité MF envoyée au système 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 l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec le centre d'assistance technique.

Ce problème peut également survenir lorsque le message laissé est trop long.

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

Vous ne pouvez créer qu'au maximum 99 listes de diffusion. 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.

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

Il est impossible de supprimer un arbre en cours d'utilisation. Un arbre SS est en cours d'utilisation lorsqu'une table d'annonces y fait référence.



**Nota :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la suppression d'un arbre, reportez-vous à la section intitulée «[Suppression d'un arbre SS](#)» à la page 107.

---

**Les boîtes de dépôt de message d'un arbre SS sont saturées**

La fonction Never Full Mailbox (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 «[Affichage ou modification d'une classe de service](#)» à la page 47.

**Les demandeurs qui accèdent à un nœud de mise en garde ou de recherche de personne entendent un message indiquant que la personne appelée n'est pas disponible**

Si vous n'avez pas défini de préfixe de mise en garde ou si 25 appels sont déjà mis en garde, le demandeur entend un message indiquant que la personne n'est pas disponible, et l'appel est acheminé au nœud précédent (parent) de l'arbre SS. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les nœuds de mise en garde ou de recherche de personne, reportez-vous à la section intitulée «[Ajout d'un nœud de mise en garde et recherche de personne](#)» à la page 101.



---

## Chapitre 16

# 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 maximiser l'efficacité.

### Service de réponse différée de la Réception automatique

La Réception automatique peut répondre à tous les appels acheminés sur des lignes réseau spécifiques du central après un nombre donné de coups de sonnerie. CallPilot répond aux appels d'arrivée si l'installateur programme CallPilot comme poste principal d'une ou de plusieurs lignes réseau désignées du central. La fonction Renvoi au poste principal (RPP) 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 un ou plusieurs postes et que pour l'un de ces postes est programmé la fonction Renvoi automatique tous appels ou la fonction Renvoi automatique sur non-réponse, alors tous les appels d'arrivée sur cette ligne sont acheminés à la boîte vocale du poste qui a été 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 du central d'un autre poste est une ligne à représentation sans sonnerie sur le poste du réceptionniste et la fonction Renvoi automatique tous appel ou Renvoi automatique sur non-réponse est activée au poste du réceptionniste à l'application CallPilot, tous les appels d'arrivée sur cette ligne ne seront pas touchés.

---

## Touche de ligne avec sonnerie

Si 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 CallPilot est activée pour l'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 un 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 de la fonction Renvoi automatique tous appels (RTA)

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. La fonction Renvoi automatique tous appels achemine directement tous les appels à la boîte vocale du titulaire sans que son poste sonne.

### Pour utiliser la fonction Renvoi automatique tous appels

Pour utiliser la fonction Renvoi automatique tous appels, appuyez sur    .

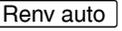
Pour annuler la fonction Renvoi automatique tous appels :

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 les appels seront acheminés à votre boîte vocale.

---

## Configuration de l'application CallPilot pour différentes entreprises

Il y a plusieurs façons de configurer CallPilot pour une entreprise. La configuration de l'application CallPilot dépend si vous utilisez le système Business Communications Manager ou le système Norstar 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

CallPilot est le poste de Renvoi automatique sur non-réponse pour tous les postes de l'entreprise. En d'autres termes, les appels qui ne sont pas pris par les titulaires de boîte vocale sont acheminés à leur boîte vocale.

Chaque titulaire de boîte vocale dispose de touches programmées sur leur poste avec afficheur pour les fonctions Dépôt de message (   ) et Accès à une boîte vocale du système (   ) CallPilot, ce qui 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 du poste de réception. 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 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.

CallPilot est programmée comme poste principal pour les six lignes de l'entreprise. La fonction Renvoi au poste principal (RPP) transfère à la Réception automatique tous les appels n'ayant obtenu aucune réponse provenant de ces lignes. Le Renvoi au poste principal est réglé à Yes (oui) et le nombre de coups de sonnerie pour le délai de réponse est réglé à quatre.



**Nota :** La fonction Renvoi au poste principal est une fonction de traitement d'appel s'appliquant à tout le système. 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> »

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.*»

## CallPilot pour une moyenne entreprise

### Paquette et associés

CallPilot représente la fonction Renvoi automatique sur non-réponse pour tous les postes de l'entreprise. En d'autres termes, les appels qui ne sont pas pris par les titulaires de boîte vocale sont acheminés à leur boîte vocale.

Les postes avec afficheurs des titulaires de boîte vocale sont dotés de touches programmées pour les fonctions Dépôt de message (   ) et Accès à une boîte vocale (   ) CallPilot, ce qui 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.

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 téléphone de l'entreprise est 123-1234. Toutes les lignes sont représentées sur le poste du réceptionniste. CallPilot est programmée comme poste principal pour les six lignes de l'entreprise. La fonction Renvoi au poste principal (RPP) 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'appel s'appliquant à tout le système. 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> »

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 directeur commercial et un chef du service à la clientèle. 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 demandé. Les appels destinés service des ventes sont acheminés directement au réceptionniste du service demandé.

## Gestionnaires

Les postes des gestionnaires de Paquette et associés sont dotés d'une ligne du central personnelle, représentée sur leur poste et sur celui de leur réceptionniste. Les réceptionnistes répondent aux appels et les transfèrent ensuite au poste du gestionnaire.

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. Cette ligne est attribuée au chemin d'accès 3 du menu principal de la Sélection de service.

L'annonce de la boîte vocale du service indique aux demandeurs qu'ils peuvent laisser un message ou appuyer sur  pour obtenir le réceptionniste.

## 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 au système 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.

### Touches 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 158.

### Composition automatique des numéros internes

Pour déterminer le numéro du poste CallPilot, appuyez sur   .

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 No (non) pendant la modification du poste CallPilot ainsi que des connexions entre les système Norstar et Business Communications Manager.

### 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 représentée 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 utilisée 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 le renvoi automatique sur non-réponse 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. Informez le demandeur qu'il doit attendre quelques instants et recomposer le numéro de poste CallPilot.

### Renvoi au poste principal (RPP)

Il est possible de configurer le système CallPilot comme position de réponse secondaire. Pour y parvenir, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Attribuez le poste CallPilot comme poste principal pour les lignes précisées qui feront l'objet d'un RPP de l'application CallPilot.
- 2 Réglez le paramètre renvoi au poste principal à Oui.
- 3 Réglez le nombre de coups de sonnerie pour le renvoi au poste principal entre 1 et 6.
- 4 Attribuez une table d'annonces à chaque ligne faisant l'objet d'un RPP de l'application CallPilot.



**Nota :** Lorsque la fonction RPP est utilisée pour répondre aux appels acheminés à l'application CallPilot et que les postes sont des lignes à représentation avec sonnerie qui font l'objet d'un renvoi à l'application 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, l'application CallPilot coupe immédiatement la communication. Ainsi, il y a moins de messages fantômes dans la boîte réception et les accès de l'application CallPilot sont moins occupés.

### 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.

### Garde

Un titulaire de boîte vocale ne peut utiliser la fonction Garde pendant 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. 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 CallPilot et à l'indication «*Message for you*» (message en attente), le poste doit être doté 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 par l'application 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'envoyeur.



**Nota :** Si un titulaire de boîte vocale répond à un message à partir d'un poste avec afficheur une ligne (M7100, T7100, M7208 ou T7208), les titulaires qui utilisent l'interface Messagerie vocale Norstar doivent appuyer sur **9** après l'avoir écouté. Les titulaires qui utilisent l'interface CallPilot doivent appuyer sur **7** **1**.

---

### 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 (multiple)

Lorsque vous configurez les lignes, CallPilot peut être désignée comme poste principal. CallPilot assure alors la 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, l'application CallPilot renvoie l'appel au moyen de la touche intercommunication.



**Nota :** Si la ligne individuelle n'est pas programmée pour sonner, la fonction Renvoi automatique sur non-réponse n'est pas activée.

---

### Attribution de sonnerie

Les lignes avec sonnerie programmées aux postes sont reconnues par l'application CallPilot. 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 164, «[Renvoi automatique tous appels \(RTA\)](#)» à la page 164 et «[Touches réponse](#)» à la page 164.

### Renvoi automatique sélectif

Reportez-vous à la section «[Ne pas déranger \(NPD\)](#)» à la page 165.

### Types de service

La fonction Types de service permet de configurer le système pour qu'il renvoie tous les appels d'arrivée à CallPilot au cours de périodes précises comme l'heure du midi ou les heures de fermeture. CallPilot assure alors la 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.

### Fonctions inaccessibles avec un CallPilot 100 connecté à un SCI Compact 3X8

Mise en garde et recherche de personne de boîte vocale, Mise en garde et recherche de personne de Réception automatique et fonctions de réseau AMIS



---

## Chapitre 17

# Configuration de l'application CallPilot 150 comme système de messagerie vocale centralisée

---

Si vous utilisez plusieurs systèmes Norstar reliés au moyen d'un réseau MCDN, vous pouvez vous servir d'un seul système CallPilot 150 pour fournir les services de messagerie vocale centralisée et de Réception automatique sur un maximum de 10 systèmes Norstar. Cette méthode est appelée «messagerie vocale centralisée».

Pour utiliser la messagerie vocale centralisée, vous devez configurer les modules d'équipement commun (MEC) Norstar et l'application CallPilot 150.

## Exigences relatives à l'utilisation de la messagerie vocale centralisée

Les exigences suivantes s'appliquent à tous les systèmes Norstar qui utilisent la messagerie vocale centralisée :

- Les systèmes Norstar doivent utiliser le système MICS avec une version 6.0 ou ultérieure du logiciel.
- Le système CallPilot 150 doit utiliser la version 2.0 ou ultérieure du logiciel.
- Les systèmes Norstar doivent être reliés sur un réseau privé créé à l'aide de lignes SL-1 (MCDN).
- Le plan de composition du réseau privé doit être de type CDP (plan de composition coordonné).



**Nota :** Vous devez détenir un code d'activation d'interface principale (IP) et un code d'activation de réseau privé APN pour le réseau privé.

---

## Configuration du système pour la messagerie vocale centralisée

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de votre système CallPilot 150 en vue d'utiliser la messagerie vocale centralisée, reportez-vous au *Norstar MICS Installation Guide*.



**Nota :** Dans la documentation relative au système MICS, les références au module d'applications Norstar (NAM) s'appliquent également au système CallPilot 150.

---

## Configuration de votre système CallPilot 150

Voici les étapes de configuration de votre système CallPilot 150 :

- [«Activation de l'initialisation extérieure, du réacheminement du NA et des transferts réseau» à la page 170](#)
- [«Configuration des lignes auxquelles la Réception automatique centralisée doit répondre» à la page 171](#)

## Activation de l'initialisation extérieure, du réacheminement du NA et des transferts réseau

- 1 Dans l'application CallPilot Manager, cliquez sur l'option **Configuration** (configuration), puis sur le lien **System Properties** (propriétés du système). La page System Properties (propriétés du système) s'affiche.

**System Properties**

Voice Mail Version: 30.00.31.22

Max Outcalling Channels: 1

Enable Voice Mail:

Enable Group List:

Group List Leading Digit: 9

Minimum message length: 3000 (500-3000 milliseconds)

**Enable External Initialization:**

Make Directory Available:

Enable General Delivery Mailbox:

**Enable Redirect DN:**  (This item is used for the Centralized Voice Mail feature only.)

**Enable Network Transfers:**  (for North American English only)

Enable Bilingual:

Primary Language: English (North American)

Alternate Language: French (Canadian)

Canadian Pronunciation:  (for North American English only)

Directory Search By: Last Name

Enable CallPilot User Interface:

Name Prefix: 11

Special Prefix: 19

Primary UI Style: NVM

Country: North America

Timezone: GMT-05:00 Eastern Time (US & Canada)

Daylight Savings Time:

Feature Code Range:  Use F90\* and F98\* (Primary System)  
 Use F91\* and F99\* (Secondary System)

Submit Cancel

- 2 Sélectionnez les cases à cocher **Enable External Initialization** (activation de l'initialisation extérieure), **Enable Redirect DN** (activation du réacheminement du NA) et **Enable Network Transfers** (activation des transferts réseau).
- 3 Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Configuration des lignes auxquelles la Réception automatique centralisée doit répondre

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des lignes, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration de la prise d'appel](#)» à la page 82.

- 1** Dans l'application CallPilot Manager, cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (Réception automatique).  
La page Lines Administration (administration des lignes) s'affiche.
- 2** Pour chaque ligne que la Réception automatique centralisée doit prendre en charge, cliquez sur le lien **Change** (modifier).  
La page Lines Properties (propriétés des lignes) s'affiche.
- 3** Dans la zone **Answer Mode** (mode de réponse), sélectionnez **Auto-Attendant** (Réception automatique).
- 4** Dans la zone **Table/Skillset Number** (numéro de table/de niveau de compétences), entrez le numéro **1**.
- 5** Dans la zone **Number of Rings** (nombre de coups de sonnerie), indiquez le nombre de coups de sonnerie avant que l'application CallPilot ne prenne l'appel.
- 6** Cliquez sur le bouton **Submit** (soumettre).

## Remarques relatives à la messagerie vocale centralisée

- Vous pouvez créer plusieurs boîtes vocales à l'aide de la fonction F983 Create Mailbox Utility (utilitaire de création de boîte vocale) (option 66) ou de la fonction Add Many Mailboxes (ajouter plusieurs boîtes vocales), mais uniquement pour les postes faisant partie d'un système MICS 6 connectés au système CallPilot 150.
- Si vous programmez le transfert extérieur ou les avis de réception de message hors système vers des destinations reliées à un réseau privé MCDN de type CDP, vous devez configurer la destination comme un poste.
- Par contre, si vous programmez le transfert extérieur ou les avis de réception de message hors système vers des destinations qui ne sont pas reliées à un réseau privé MCDN de type CDP, configurez la destination comme un numéro de téléphone.



## Annexe

# Valeurs implicites de la configuration

La présente annexe résume les valeurs que vous pouvez entrer pour les différents messages guides présentés dans ce guide. Les tableaux donnent les valeurs ou la plage de valeurs qui peuvent être entrées et, le cas échéant, le paramètre implicite.

	Valeur	Valeur implicite
Mot de passe du coordinateur 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
Poste de réception	n'importe quel poste CallPilot valide	aucun
Attribution d'annonce à une ligne :	1 à 500	aucun
Numéro de ligne		
Table d'annonces :		
nombre de coups de sonnerie	0 à 12	0
Annonce utilisée :		
Matinée	1 à 100	1
Après-midi	1 à 100	2
Soirée	1 à 100	3
Heures de fermeture	1 à 100	4
Langue		principale
Durée de message	de 0,5 à 3 secondes (500 à 3 000 millisecondes)	3 secondes

\*Si le chiffre initial des listes de diffusion est 1, les numéros implicites des boîtes vocales vont de 20 à 22. Le nombre de chiffres du numéro de poste passe implicitement au nombre de chiffres (1) du numéro du système Norstar. Pour en savoir davantage, reportez-vous au Guide d'installation de votre système.

	Valeur	Valeur implicite
Poste ou boîte vocale :		
Premier chiffre du numéro de poste	0 à 9	
Chiffres d'un poste	de deux à sept chiffres	
Premier chiffre du numéro de la boîte vocale	0 à 9	
Nombre de chiffres du numéro de la boîte vocale	de deux à sept chiffres	

	Valeur	Valeur implicite
Nombre de boîtes vocales de titulaire :		
CallPilot 100	40	10
CallPilot 150	300	20
Business Communications Manager	998	en fonction du progiciel
Classe de service	1 à 16	Reportez-vous à la section intitulée «Valeurs implicites de classe de service» à la page 30.
Listes de diffusion :		
Numéro de liste de diffusion**	001 à 099 – 901 à 999	901 à 999
Nombre de membres	1 À 100	0

\*\*Les numéros des listes de diffusion comprennent toujours trois chiffres.

Renseignements sur l'arbre SS	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 de l'interface Messagerie vocale Norstar

Nom du code de fonction	Touches du clavier	Description
Leave Message (dépôt de messages)	9 8 0	Permet de déposer un message dans une boîte vocale. Aucun mot de passe n'est requis.
Open mailbox (accès à une boîte vocale)	9 8 1	Permet d'accéder à votre boîte vocale. Vous pouvez ainsi écouter vos messages et accéder aux options de boîte vocale.
Call forward (renvoi automatique)	9 8 4	Renvoi automatique des appels d'arrivée à votre boîte vocale.
CallPilot extension (poste CallPilot)	9 8 5	Affiche le numéro de poste de la Messagerie vocale.
Transfer (transfert)	9 8 6	Permet de transférer les appels à une boîte vocale du système CallPilot.
Interrupt (interruption)	9 8 7	Permet d'intercepter l'appel d'un demandeur qui est en train d'écouter votre annonce personnalisée ou de laisser un message.
Name Dialing (composition par nom)	9 8 8	Permet de composer un numéro en parcourant le répertoire d'entreprise.
Call Record (enregistrement de communication)	9 8 9	Permet d'enregistrer un appel à partir de votre boîte vocale. Le message est déposé dans votre boîte vocale.



---

# 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 des boîtes vocales, des annonces et des paramètres de configuration de l'application CallPilot. Elle comprend également la configuration et la mise à jour des arbres SS.

**Afficheur**

Afficheur à une ou à deux lignes des postes téléphoniques d'affaires, où s'affichent les commandes et les options de l'application CallPilot.

**Annonce principale**

Annonce principale diffusée aux demandeurs.

**Annonce secondaire**

Annonce secondaire enregistrée par un titulaire et diffusée dans des circonstances exceptionnelles, comme une absence.

**Annonces**

Il existe trois types d'annonces 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 acheminé directement au poste du demandé.

**ATA 2**

Produit Nortel Networks qui permet de connecter un dispositif analogique, comme un poste monoligne ou un télécopieur, à votre système.

**Avis de message en attente**

Option qui signale aux titulaires l'arrivée d'un message en indiquant «Message for you» (message en attente) à l'afficheur du poste. Cette fonction est une propriété de boîte vocale qui n'est pas contrôlée par les classes de service.

**Avis de réception de message hors système**

Fonction qui permet aux demandeurs d'acheminer leurs messages à n'importe quel numéro de téléphone, poste ou récepteur de recherche de personnes. Cette option fait partie de la classe de service.

**Boîte de réception**

Une des deux boîtes vocales spéciales qui conservent les messages des personnes qui n'ont pas de boîte vocale de titulaire. L'autre boîte vocale spéciale est la boîte vocale du coordinateur de système.

**Boîte vocale**

Endroit dans l'application CallPilot où sont stockés les messages destinés à un utilisateur.

**Boîte vocale d'information**

Boîte vocale qui diffuse un message d'information aux demandeurs. Ce message renseigne les demandeurs sur les produits ou services de votre entreprise. Ces boîtes ne stockent aucun message, et aucun poste n'y est associé.

**Boîte vocale du coordinateur de système**

Une des deux boîtes vocales spéciales. Il s'agit de la boîte vocale personnelle du coordinateur de système qui l'utilise pour envoyer des messages à diffusion générale.

**Boîte vocale temporaire**

Type de boîte vocale de titulaire attribuée aux personnes qui n'ont pas de poste téléphonique permanent, mais qui ont besoin d'une boîte vocale. Ces boîtes vocales reçoivent et enregistrent les messages de la même manière que les boîtes vocales de titulaire.

**Boîtes vocales de titulaire**

Les boîtes vocales de titulaire :

- sont attribuées aux titulaires par le coordinateur de système;
- comprennent les boîtes vocales temporaires;
- sont mises à jour 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**

Fonction permettant à un demandeur de déposer un message dans une boîte vocale même si celle-ci est «saturée». Le message est enregistré, mais ne peut pas être récupéré tant que le titulaire de boîte vocale ne supprime pas au moins un message conservé.

**Boîtes vocales spéciales**

Il existe deux boîtes vocales spéciales, utilisées par le coordinateur de système et le téléphoniste désigné. Les boîtes vocales spéciales sont la boîte vocale du coordinateur de système et la boîte réception.

**CallPilot**

L'application CallPilot est un outil de communications d'affaires polyvalent que vous pouvez utiliser pour :

- 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, de Réception automatique et de traitement d'appels.

CallPilot comprend les fonctions de messagerie vocale, Réception automatique, Sélection de service et Réception de télécopies.

CallPilot offre également les fonctions facultatives Télécopie, Centre d'appels, Messagerie de bureau électronique et Messagerie pour améliorer les communications de votre entreprise. Les options disponibles dépendent du système utilisé.

**CDS**

Voir *Classe de service*.

**Chemin d'accès**

Parcours d'un appel d'arrivée dans l'arbre SS pour atteindre une destination 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, vous sélectionnez une classe de service qui fournit le niveau de service le plus adapté aux besoins de l'utilisateur. Vous ne pouvez pas créer de boîte vocale sans lui attribuer une classe de service.

**Code de chemin d'accès**

Numéro d'identification 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 configurer l'application CallPilot. Par exemple, la configuration des lignes du central auxquelles CallPilot doit répondre.

**Configuration de voies**

Nombre de voies du module de l'application CallPilot réservées à l'accès au réseau public.

**Configuration des lignes du système CallPilot**

Tâches servant à préciser les lignes extérieures auxquelles répond l'application CallPilot et la table d'annonces qui leur est attribuée.

### **Coordinateur de système**

Personne responsable de la configuration, de la mise à jour et de la gestion de l'application CallPilot.

### **Dépôt de messages**

Code de fonction 980 de l'application 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 :

- Previous (précédent) : permet au demandeur de retourner au menu précédent;
- Home (local) : retourne le demandeur au menu principal;
- Disconnect (libération) : libère l'appel.

### **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 qui indique au système si le réceptionniste ou 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**

Si vous attribuez à la fonction de transfert d'une boîte vocale l'option Filtrage d'appels, les titulaires peuvent écouter l'enregistrement du nom du demandeur avant de prendre l'appel.

### **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 aux demandeurs au cours de l'utilisation des fonctions et des options de l'application 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 de CallPilot**

Identification des paramètres de l'application CallPilot utilisés dans le nombre de chiffres des numéros de boîte vocale et le choix de langue.

**Initialisation d'une boîte vocale**

Préparation d'une boîte vocale en vue de recevoir des messages. L'initialisation d'une boîte vocale comprend 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.

**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. 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.

Vous pouvez programmer huit options au maximum dans le menu principal. 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. 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 ne sont pas envoyés aux boîtes vocales spéciales ou aux boîtes réception.

### **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. Vous devez créer des boîtes vocales d'information avant d'ajouter l'option Message d'information à un arbre SS.

### **Modalités de remise**

Options d'envoi attribuées à un message. L'utilisateur peut attribuer la modalité de remise après avoir enregistré le message.

Les modalités de remise de l'interface Messagerie vocale Norstar sont : Ordinaire, Accusé de réception, Urgent, Confidentiel et Différé. Les modalités de remise de l'interface CallPilot sont : Ordinaire, Urgent, Confidentiel, Accusé de réception et Différé.

### **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 un maximum de 10 niveaux (0 à 9).

### **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.

### **Option**

1. Choix qu'offre l'application CallPilot au demandeur, au moyen de guides parlés ou de guides afficheur.
2. Fonction CallPilot optionnelle que vous activez au moyen d'un code d'autorisation logiciel.

### **Option de dépôt de message**

Option d'un arbre SS permettant aux demandeurs d'accéder à une boîte vocale pour y laisser un message. Le demandeur qui sélectionne cette option est automatiquement transféré à une boîte vocale où il peut laisser un message.

### **Options d'affichage**

Choix de touches qui s'affichent sur un poste avec afficheur deux lignes. L'utilisateur sélectionne les options indiquées sur la deuxième ligne de l'afficheur en utilisant les touches afficheur ou les 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. Le numéro de poste peut compter de deux à sept chiffres.

**Postes secondaires**

Les postes secondaires donnent aux titulaires un avis de message en attente sur deux autres téléphones au plus, depuis lesquels ils peuvent accéder à leur boîte vocale.

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 type 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, fait entendre une liste d'options au demandeur et achemine les appels en fonction des options que sélectionne le demandeur.

**Réceptionniste**

Le demandeur joint le poste du réceptionniste lorsque la Réception automatique l'invite à «faire le  pour obtenir la réception». Lorsque le réceptionniste n'est pas libre, les appels sont transférés à la boîte réception.

Dans une classe de service, la réception est également appelée poste de réception spécifique.

**Réinitialisation de CallPilot**

Remise aux valeurs implicites de l'application CallPilot.

**Relevés de l'application**

Relevés qui présentent la programmation effectuée dans l'application CallPilot, le temps de stockage de messages disponible ainsi que la programmation et l'administration de la Sélection de service.

**Remise à la valeur implicite des mots de passe**

Tâche attribuée au coordinateur de système consistant à changer le mot de passe d'une boîte vocale pour le ramener au mot de passe implicite de l'application CallPilot, soit 0000.

**Répertoire d'entreprise**

Liste des noms des titulaires de boîtes vocales initialisées, que l'on a décidé d'inscrire dans ce répertoire.

**Sélection de service**

Chemins d'accès qui permettent aux demandeurs de sélectionner des options pour acheminer leurs appels.

**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 l'application CallPilot. Il existe quatre tables d'annonces.

**Titulaire**

Titulaire de boîte vocale. Les boîtes vocales de titulaire comprennent les boîtes vocales temporaires.

**Touches afficheur**

Trois touches situées sous l'afficheur d'un poste téléphonique avec afficheur deux lignes. Ces touches permettent de sélectionner les options affichées de CallPilot.

**Touches mémoire programmables**

Touches des postes servant à programmer des numéros et des codes de fonction.

**Transfert**

Dans un arbre SS, un message 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.

**Type d'accès au réseau public**

Option qui permet 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 l'avis de réception de message hors système ou le transfert extérieur.

**Valeur implicite**

Les paramètres pré-réglés de l'application CallPilot.

# Index

---

## A

Accès au répertoire 120

Activation de l'initialisation extérieure 120

Activation de l'option bilingue 120

Activation de la boîte de réception 120

Activation de la liste de diffusion 119

Activation de la Messagerie vocale 119

Activation des transferts réseau 120

Activation du réacheminement du NA 120

Adaptateur de terminal analogique 164

Afficheur 13  
message accès 152

Annonce  
attribution à une table d'annonces 70  
enregistrement 54, 59  
exportation 59  
importation 58  
légende 55, 58

Annonce d'après-midi 71

Annonce d'une boîte vocale d'information,  
enregistrement 148

Annonce de soirée 71

Annonces  
après-midi 71  
attribution à une table d'annonces 69  
dépannage 152  
soirée 71

Arbre SS  
aperçu 86  
attribution à une table d'annonces 70, 105  
conception 86  
copie 95  
création 91  
désactivation 106  
intervention suivante  
déconnecter 98, 99  
local 98, 99  
message 98, 99  
menu du nœud local, ajout 92  
message guide du nœud local 91  
nœud d'information, ajout 98  
nœud de boîte vocale, ajout 99  
nœud de menu, ajout 97  
nœud de mise en garde et recherche de personne,  
ajout 101  
nœud de transfert, ajout 100  
nœud local d'information, ajout 93

nœud local de boîte vocale, ajout 94

nœud local de transfert, ajout 93

nœud, modification 107

nœud, suppression 107

planification 86

suppression 107

transfert d'un appel à un numéro extérieur 100

transformation en un point d'enchaînement dans une  
table d'acheminement IDR 105

vérification 105

ATA 2 et MPA, compatibilité des fonctions de  
l'application CallPilot 164

Avis de message en attente 31

Avis de réception de message hors système 177  
boîtes vocales de titulaire 47  
classe de service 28  
dépannage 152, 153  
et type d'accès au réseau public 31  
intervalle entre les tentatives 28  
nombre de tentatives 28  
relevé des données de boîte vocale 111

## B

Boîte de réception 24, 151

Boîte vocale  
ajout 39  
ajout impossible 154  
avis de message en attente 31  
boîte réception 24  
classe de service 28  
dépannage 153  
durée de message 28  
expiration du mot de passe 28  
initialisation 36  
ligne de messagerie exprès 33  
modification des options 46  
propriétés 31  
avis de message en attente 31  
filtrage d'appels 33  
postes secondaires 32  
propriétés, modification 46  
suppression 48  
verrouillage 45, 154

Boîte vocale d'information, ajout 42

Boîte vocale de titulaire, ajout 39

Boîte vocale temporaire, ajout 40

**C**

Call Center 10  
mot de passe d'accès 130

CallPilot  
configuration de l'application pour les petites entreprises 159  
configuration du système pour les moyennes entreprises 161  
dépannage 151  
mot de passe par défaut 36  
mots de passe 45  
paramètres réseau 131  
relevés de l'application  
configuration du système 116  
données de boîte vocale 110  
journal des événements 112  
production 109  
répertoire 109  
temps de stockage des messages 117  
transmissions de télécopies 115  
utilisation de l'arbre SS 113  
utilisation de toutes les boîtes vocales 112  
utilisation des accès et traitement d'appels 114  
restauration des valeurs par défaut 133

CallPilot Manager  
configuration système requise 17  
environnements Java 18  
exigences en matière de navigateur Web 17  
exigences matérielles et logicielles 17  
interface 20  
lancement à partir du système Business Communications Manager 19  
lancement à partir du système CallPilot 150 19  
relevés de l'application  
configuration du système 116  
données de boîte vocale 110  
journal des événements 112  
répertoire 109  
temps de stockage des messages 117  
transmissions de télécopies 115  
utilisation de l'arbre SS 113  
utilisation de toutes les boîtes vocales 112  
utilisation des accès et traitement d'appels 114  
sauvegarde et restauration de données 133

Capacité d'enregistrement des messages, classe de service 28

Chemin d'accès, Sélection de service (SS) 88

Chiffre initial de la liste de diffusion 119

Chiffres personnalisés 104

Choix de la langue, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 166

Classe de service 28  
avis de réception de message hors système 28  
capacité d'enregistrement de messages 28  
durée d'un message 28  
durée d'une annonce 28  
durée de conservation des messages 28  
enregistrement de communication 29  
expiration du mot de passe 28  
interface utilisateur 29  
intervalle entre les tentatives 28  
langue des messages guides 28  
mise en réseau 28  
nombre de tentatives 28  
poste de réception spécifique 29  
sommaire 30  
tentatives d'entrée de mots de passe 28  
transfert extérieur 28  
valeurs implicites 30

Compatibilité des fonctions de l'application CallPilot  
ATA 2 et MPA 164  
attribution de sonnerie 167  
choix de la langue 166  
déplacement de postes 164  
garde 165  
ligne individuelle 167  
messages 166  
mise en attente 165  
ne pas déranger (NPD) 165  
numéros d'intercommunication 166  
poste principal 166  
rappel sur transfert 167  
renvoi au poste principal (RPP) 165  
service de nuit 166  
supervision de raccrochage 165  
types de service 167

Composition par nom, désactivation 70

Composition par poste, désactivation 70

Configuration à distance 14

Configuration système requise 17

Conventions du guide 13  
ligne de commande 13  
options de touche 13  
touches 13

**D**

Dépannage 151  
accès à une ligne ou à un groupe de lignes 153  
annonces 152  
boîte de réception 151  
CallPilot 151  
données d'appels 151  
fonction Réponse 152

- liste de diffusion 155
- message accès 152
- messages perdus dans une boîte vocale 153
- mot de passe perdu 153
- nombre de chiffres du numéro de poste 153
- réception automatique 151
- refus de messages 153
- renvoi impossible 152
- répertoire d'entreprise 154
- Déplacement de postes, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 164
- Désactivation de la composition par nom et NA 70
- Destination 80
- Destination, attribution 80
- Destination, Sélection de service (SS) 88
- Données d'appels, dépannage 151
- Durée de message, classe de service 28
- E**
- Enregistrement
  - annonce 59
  - annonces d'entreprise 68
  - menu d'accueil personnalisé de la Réception automatique 74
  - message guide 59
- Enregistrement de communication, classe de service 29
- Entrée automatique 32
- Environnements Java 18
- État de la réception 135, 139
  - définition 139
  - poste de réception implicite 137, 141
- Exigences en matière de navigateur Web 17
- Exigences matérielles et logicielles 17
- Expiration du mot de passe, classe de service 28
- Expiration, mot de passe 45
- F**
- Filtrage d'appels 33
- Fonction Réponse, dépannage 152
- Fonctions de l'application CallPilot
  - messaging vocale 9
  - réception automatique 9
  - réception de télécopies 9
- G**
- Garde, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 165
- Guides de configuration réseau 14
- H**
- Heure avancée 121
- Heures d'ouverture, réglage 71
- I**
- Initialisation d'une boîte vocale 36
- Interface utilisateur, classe de service 29
- Intervention suivante
  - déconnecter 98, 99
  - local 98, 99
  - message 98, 99
- J**
- Journal du système, téléchargement 130
- L**
- Langue seconde 63, 68, 120
- Langue, attribution 72
- Langues des guides parlés, classe de service 28
- Légende, annonce 55, 58
- Ligne avec sonnerie, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 167
- Ligne de messagerie exprès
  - à propos 33
  - valeurs par défaut 33
- Ligne individuelle, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 167
- Liste de congés
  - ajout d'une entrée 64
  - état
    - aujourd'hui 66
    - en attente 66
    - expiré 66
    - non utilisé 66
    - périodique 66
  - modification d'une entrée 67
  - suppression d'une entrée 67
- Liste de diffusion
  - ajout 50
  - dépannage 155
  - modification 51
  - numéros 49
- M**
- Menu d'accueil personnalisé de la Réception automatique 74
- Menu secondaire, Sélection de service (SS) 87
- Message à diffusion générale
  - à propos 145
  - enregistrement 145

- Message accès, dépannage 152
- Message guide
  - enregistrement 54, 59
  - exportation 59
  - importation 58
- Messagerie de bureau électronique 11
- Messagerie réseau 10
- Messagerie unifiée 11
- Messagerie vocale centralisée 169
- Messages, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 166
- Mise en attente, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 165
- Mise en garde et recherche de personne 34
  - nœud, ajout 101
- Module de postes analogiques 164
- Mot de passe
  - boîte vocale 45
  - boîte vocale, expiration 28
  - dépannage 153
  - expiration 45
  - réception, valeur implicite 138
  - réceptionniste 138, 140
  - valeur par défaut 36
  - verrouillage 45, 154
  - verrouillage sur mot de passe incorrect 45
- Mot de passe d'accès par modem 130
- Mot de passe de la réception
  - modification 138, 140
- Mot de passe par défaut 36
- Mots de passe d'accès
  - Call Center 130
  - modem 130
- N**
- Ne pas déranger (NPD), compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 165
- Nœud
  - boîte vocale 99
  - boîte vocale locale 93
  - information 97
  - information locale 93
  - menu 97
  - mise en garde et recherche de personne 101
  - modification 107
  - suppression 107
  - transfert 100
  - transfert local 93
- Nœud local, Sélection de service (SS) 87
- Nom, enregistrement dans le répertoire d'entreprise 36
- Nombre de chiffres du numéro de poste, dépannage 153
- Numéros d'intercommunication, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 166
- O**
- Options de l'application CallPilot
  - Call Center 10
  - messagerie de bureau électronique 11
  - messagerie réseau 10
  - messagerie unifiée 11
  - télécopie 10
- P**
- Paramètres
  - code d'accès 125
  - définition 126
  - indicatif régional 125
  - préfixe interurbain 125
  - traduction de réponse 125
- Paramètres de réception, modification 135
- Paramètres propres au pays 121
- Paramètres réseau 131
  - adresse de l'unité 131
  - adresse IP 131
  - DNS 131
  - masque de sous-réseau 131
  - paramètres d'identification du réseau 131
  - passerelle implicite 131
- Poste de réception implicite, NA de la réception 137, 141
- Poste de réception spécifique, classe de service 29
- Poste principal, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 166
- Poste secondaire 32
- Propriétés de boîte vocale
  - ajout au répertoire d'entreprise 31
  - avis de message en attente 31
  - entrée automatique 32
  - filtrage d'appels 33
  - ligne de messagerie exprès 33
  - poste secondaire 32
  - type d'accès au réseau public 31
- Propriétés du système
  - accès au répertoire 119
  - activation de l'initialisation extérieure 119
  - activation de l'interface CallPilot 121
  - activation de l'option bilingue 120
  - activation de la boîte de réception 119
  - activation de la liste de diffusion 119
  - activation de la Messagerie vocale 119
  - activation des transferts réseau 120

- activation du réacheminement du NA 120
- chiffre initial de la liste de diffusion 119
- fuseau horaire 121
- heure avancée 121
- interface principale 121
- langue principale 120
- langue seconde 120
- nombre maximal de voies d'acheminement d'appels de départ 119
- pays 121
- préfixe du nom 121
- préfixe spécial 121
- prononciation canadienne 120
- recherche dans le répertoire 121
- version de la Messagerie vocale 119
- Propriétés, boîte vocale 31
- Publications connexes 14
- R**
- Rappel sur transfert, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 167
- Réception automatique
  - annonces 62
  - choix de langue 72
  - dépannage 151
  - enregistrement du menu d'accueil personnalisé 74
  - état de l'entreprise 142
  - option Business Open (état de l'entreprise) 136
  - propriétés, Accès à la composition multifréquence 75
  - propriétés, Retour à la Réception automatique 75
  - propriétés, Utiliser les chiffres personnalisés 75
- Réception automatique centralisée 169
- Réception de télécopies 10
- Recherche dans le répertoire 121
- Réglage de l'état de l'entreprise 136, 142
- Réglage de l'interface CallPilot 121
- Réglage de l'interface principale 121
- Réglage de la langue principale 120
- Réglage de la prononciation canadienne 120
- Réglage du fuseau horaire 121
- Réglage du nombre maximal de voies d'acheminement d'appels de départ 119
- Réglage du préfixe du nom 121
- Réglage du préfixe spécial 121
- Réinitialisation de l'application CallPilot 133
- Relevé d'utilisation de l'arbre SS 113
- Relevé de l'utilisation des accès et du traitement d'appels 114
- Relevé des données de boîte vocale 110
- Relevé des transmissions de télécopies 115
- Relevé du journal des événements 112
- Relevés de l'application
  - configuration du système 109
  - données de boîte vocale 109, 110
  - journal des événements 109, 112
  - répertoire 109
  - transmissions de télécopies 109, 115
  - utilisation de l'arbre SS 109, 113
  - utilisation de toutes les boîtes vocales 109
  - utilisation des accès et traitement d'appels 109, 114
- Renvoi au poste principal (RPP), compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 165
- Renvoi automatique
  - non-réponse 158
  - tous appels 158
- Renvoi automatique, dépannage 152
- Répertoire d'entreprise 31
  - dépannage 154
  - enregistrement de votre nom 36
- Restauration des données CallPilot 133
- S**
- Sauvegarde des données CallPilot 133
- Sélection de service (SS) 9
  - aperçu 83
  - aperçu de l'arbre SS 86
  - chemin d'accès 84, 88
  - destinations 88
  - menu 84
  - niveau 84
- Service de nuit, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 166
- Supervision de raccrochage, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 165
- Suppression d'une boîte vocale 48
- Symboles 13
- T**
- Table d'annonces 70
  - aperçu 62
  - attribution 71
  - attribution d'un arbre SS 70
  - attribution d'une annonce 69, 70
  - choix de langue 72
  - configuration 69
  - enregistrement des annonces d'entreprise 68
  - heures d'ouverture 71
  - langue principale 68
  - langue seconde 68
  - standardiste 71

- touche de répétition du menu 73
  - utilisation de la langue seconde 63
  - Table de traduction de composition
    - exemple 124, 125
    - modification des entrées 128
    - suppression des entrées 128
    - vérification des entrées 127
  - Télécopie 10
  - Tentatives d'entrée de mot de passe, classe de service 28
  - Touche de ligne avec sonnerie 158
  - Traduction de composition
    - accès au réseau 125
    - aperçu 123
    - code d'accès 125
    - définition 126
    - exemple d'une table 124, 125
    - indicatif régional 125
    - paramètres 125
    - préfixe interurbain 125
    - traduction de réponse 125
  - Transfert extérieur
    - boîte vocale de titulaire 47
    - classe de service 28
    - dépannage 152
    - et type d'accès au réseau public 31, 184
    - relevé de l'utilisation des accès et du traitement d'appels 114
    - relevé des données de boîte vocale 111
  - Transmission réseau, classe de service 29
  - Type d'accès au réseau public 31
  - Types de service, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 167
- V**
- Version de la Messagerie vocale, affichage 119