

N° de publication P0990669 01

Guide de maintenance et d'installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

NORTEL
NETWORKS™

© Nortel Networks 2001

Tous droits réservés. Le 17 mai 2002.

Nortel Networks se réserve le droit de modifier les informations contenues 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 accepter l'entière responsabilité de l'application qu'ils font de tout produit décrit dans cette publication. Les informations contenues dans cette publication sont la propriété de Nortel Networks NA Inc.

Marques de commerce

NORTEL NETWORKS est une marque de commerce de Nortel Networks.

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

Énoncé des conditions

Afin d'en améliorer la conception interne, le fonctionnement et la fiabilité, Nortel Networks NA Inc. se réserve le droit de modifier sans préavis les produits décrits dans ce document.

Nortel Networks NA Inc. décline toute responsabilité concernant l'utilisation ou l'application des produits ou la configuration des circuits décrits ci-dessous.

Exigences réglementaires

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 répond aux exigences réglementaires suivantes :

- CallPilot 150 : CSPR22, classe A;
- CallPilot Mini : CSPR22, classe B.

Règlements de la FCC

Cet appareil est conforme à la section 68 des règles et des règlements de la Federal Communications Commission lorsqu'il est relié à un commutateur Norstar ou Meridian 1. Cet équipement n'est pas relié directement au réseau téléphonique public commuté.

Règlements du MDC

Cet équipement est conforme à la norme NH-03 du ministère du Commerce du Canada concernant la connexion aux commutateurs Norstar ou Meridian 1.

Radiofréquences parasites

Cet équipement génère et utilise des radiofréquences, et peut en émettre. S'il n'est pas installé et utilisé selon les instructions fournies, il risque de perturber les radiocommunications. L'équipement a été testé et déclaré conforme aux exigences prescrites pour les équipements informatiques de classe A (CallPilot 150) ou de classe B (CallPilot Mini), comme stipulé dans la partie 15 des règlements de la FCC, et conforme à la norme C108.8-M1983 de la CSDA, lesquelles visent à assurer une protection raisonnable contre les perturbations susceptibles de se produire lorsque l'équipement est utilisé dans les zones commerciales. L'exploitation de cet équipement dans une zone résidentielle peut produire des perturbations. Le cas échéant, vous devez prendre les mesures nécessaires pour corriger la situation et ce, à vos propres frais.

Cet équipement ne dépasse pas les limites de bruit radioélectrique admises pour les appareils de classe A (CallPilot 150) ou de classe B (CallPilot Mini) dans le Règlement sur les radiofréquences parasites du ministère du Commerce du Canada.

Les systèmes CallPilot 150 et CallPilot Mini contiennent des pièces électroniques fragiles. Évitez les chocs.

Table des matières

Préface	13
Avant de commencer	13
Convention de présentation	13
Présentation des touches du téléphone	14
Documentation complémentaire	14
Comment obtenir de l'aide	15
États-Unis et Canada	15
Distributeurs autorisés : assistance technique de l'ITAS	15
Assistance avant-vente (CSAN)	15
Europe, Moyen-Orient et Afrique	16
Assistance technique : CTAS	16
Caraïbes et Amérique latine	16
Assistance technique : CTAS	16
Asie-Pacifique	16
Assistance technique : CTAS	16
 Chapitre 1	
Utilisation de ce guide	17
Contenu de ce guide	17
Présentation des instructions	18
Avertissements et mises en garde	18
 Chapitre 2	
Présentation du système	19
À propos du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	19
Le système CallPilot Mini offre les fonctions suivantes :	19
Le système CallPilot 150 offre les fonctions suivantes :	19
Fonctions de l'application CallPilot	19
Compatibilité	20
Systèmes Meridian 1 compatibles avec le système CallPilot Mini	20
Systèmes Norstar compatibles avec le système CallPilot 150	20
Aperçu du matériel	20
Connecteurs de données	20
Emplacements de carte PCMCIA	21
Dimensions	22
Enregistrement des messages vocaux	22
Alimentation	22

Chapitre 3

Préparation en vue de l'installation du système CallPilot Mini ou

CallPilot 150	23
Environnement d'installation	23
Alimentation électrique	23
Déballage de l'ensemble	24
Gestion du système CallPilot	24
Fonctionnement sans connexion au réseau local	24
Utilisation d'un réseau local	25
Serveur DNS	25

Chapitre 4

Installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Montage au mur du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	27
Connexion du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	28
Voyants CallPilot Mini ou CallPilot 150	31

Chapitre 5

Initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

À propos de l'application CallPilot Manager	33
Configuration du commutateur privé Meridian 1 pour être utilisé avec le système CallPilot Mini	34
Création d'une file d'attente DAA	35
Affectation des agents DAA	37
Activation du message de renvoi d'appel sur occupé	38
Programmation du blocage (SCB)	38
Initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 au moyen de l'application CallPilot Manager	39
Configuration requise pour utiliser l'application CallPilot Manager sur l'ordinateur	39
Conditions matérielles et logicielles requises	39
Conditions requises pour le navigateur Web	39
Connexion au système CallPilot Mini ou CallPilot 150	40
Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble série	40
Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble inverseur Ethernet	43
Lancement de l'assistant Quick Install	45
Initialisation du système CallPilot 150 au moyen d'un poste	50
Identification des codes de fonction du système CallPilot 150	50
Configuration des paramètres initiaux du système CallPilot 150	51

Chapitre 6

Utilitaire de configuration de la langue

Modification des langues disponibles	55
--------------------------------------	----

Chapitre 7	
Gestion des mots de passe.....	57
Réinitialisation du mot de passe	57
Rétablissement du mot de passe par défaut du coordinateur de système	57
Rétablissement du mot de passe par défaut par l'intermédiaire d'un téléphone (CallPilot Mini et CallPilot 150)	57
Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)	58
Rétablissement du mot de passe par défaut du standard (CallPilot 150 seulement) ...	58
Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via l'application CallPilot Manager	58
Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via un téléphone	58
Rétablissement de la valeur par défaut des mots de passe de boîte vocale	59
Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via l'application CallPilot Manager	59
Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)	60
Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe du coordinateur de l'application Call Center (CallPilot 150 uniquement)	60
Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe du modem	61
Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe du modem via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)	61
Chapitre 8	
Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot	63
Installation de la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot	63
Sauvegarde des données de l'application CallPilot	64
Restauration des données de l'application CallPilot	66
Récupération des fichiers journaux de l'application CallPilot	68
Chapitre 9	
Mise à niveau du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	69
Mise à niveau de la version du logiciel de l'application CallPilot	69
Mise à niveau de la capacité d'enregistrement des messages	71
Chapitre 10	
Dépannage	73
Introduction	73
Diagnostic des problèmes	73
Le terminal RS-232 ne peut pas communiquer avec le système CallPilot Mini ou CallPilot 150	73
Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne fonctionne pas	74
Échec des diagnostics de mise sous tension	75

Échec de tentative d'accès à l'application CallPilot Manager	76
Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne démarre pas correctement	76
Le message d'accueil de la boîte de réception générale est diffusé lorsque vous composez le NA de la messagerie vocale du système CallPilot Mini	76
Toutes les boîtes vocales sont supprimées après une mise à niveau du logiciel	76
Les codes de fonction du système CallPilot 150 sont inactifs	77
Procédure de suppression des codes de fonction	77
Le système CallPilot 150 ne redémarrage pas à la suite d'une initialisation (**STARTUP)	78
Non programmée	79
L'heure affichée sur le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne correspond pas à l'heure du système téléphonique	79
Erreurs signalées par les voyants	80
Le voyant 1 clignote rapidement.	80
Les voyants 1 et 2 clignent rapidement	80
Les voyants 1 à 4 s'allument lors de la mise sous tension, mais ne s'éteignent pas brièvement lors du lancement	80
Un voyant ou plusieurs voyants 1 à 4 ne s'allument pas après le lancement du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	80
Le voyant 6 ne s'allume pas après le lancement du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	81
 Annexe A	
Accès par modem	83
Configuration de votre ordinateur pour accéder au modem du système CallPilot	83
Connexion d'un téléphone au modem de votre ordinateur	83
Création d'une connexion Accès réseau à distance	84
Création d'une connexion Accès réseau à distance sur un système Windows 95 ou Windows 98	84
Configuration des paramètres TCP/IP de l'accès réseau à distance sur un système Windows 95 ou Windows 98	85
Création d'une connexion Accès réseau à distance sur un système Windows NT 4.0	85
Configuration des paramètres de l'accès réseau à distance sur un système Windows NT 4.0	86
Création d'une connexion Accès réseau à distance sur un système Windows 2000	87
Configuration des paramètres TCP/IP de l'accès réseau à distance sur un système Windows 2000	88
Installation de l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks	89
Activation du modem du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	90
Procédure d'activation de l'accès par modem à l'aide de l'application CallPilot Manager	90

Activation de l'accès par modem au moyen d'un téléphone (système CallPilot 150 uniquement)	90
Modification du mot de passe du modem via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)	91
Désactivation du mot de passe par défaut du modem via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)	92
Connexion au système CallPilot	92
Configurez votre modem de sorte à accéder à celui du système CallPilot	92
Connexion de votre système au modem du système CallPilot	93
Configuration de votre modem pour effectuer des connexions par modem normales	95
Annexe B	
Numéros d'appel Norstar	97
Affectation de touches mémoire aux NA du système CallPilot 150	98
Glossaire	99
Index	105

Liste des figures

Figure 1	À l'intérieur du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	21
Figure 2	Installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	27
Figure 3	Connexions du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	29
Figure 4	Connexion du kit CEM aux câbles du système CallPilot Mini	30
Figure 5	Câble inverseur Ethernet	43

Liste des tableaux

Tableau 1	Touches du poste	14
Tableau 2	Fonctions de l'application CallPilot	19
Tableau 3	Systèmes Meridian 1 compatibles	20
Tableau 4	Systèmes MEC Norstar compatibles	20
Tableau 5	Broches des ports A et B	28
Tableau 6	État des voyants pendant l'initialisation	31
Tableau 7	État des voyants en cours d'exploitation	31
Tableau 8	Création d'une file d'attente DAA, étape 1	35
Tableau 9	Création d'une file d'attente DAA, étape 2	36
Tableau 10	Affectation des agents DAA	37
Tableau 11	Affectation des agents DAA	38
Tableau 12	Configuration des broches du port série du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	41
Tableau 13	Paramètres de l'assistant Quick Install pour le système CallPilot Mini . .	45
Tableau 14	Paramètres de l'assistant Quick Install pour le système CallPilot 150 . .	47
Tableau 15	Codes de fonction attribués	50
Tableau 16	Espace disque maximal nécessaire pour la sauvegarde des données du système CallPilot Mini ou CallPilot 150	64
Tableau 17	NA de SCI modulaire de base	97
Tableau 18	NA de cartouche à deux accès de système SCI modulaire	97
Tableau 19	NA de cartouche à six accès de système SCI modulaire	98

Préface

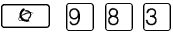
Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est un produit de messagerie vocale qui convient aux petites et moyennes entreprises. Il réunit les fonctions de boîte vocale et de traitement d'appels d'un grand système professionnel en un système compact, facile à utiliser.

Avant de commencer

Ce guide s'adresse aux techniciens responsables de l'installation. Il part de l'hypothèse que vous connaissez le système téléphonique sur lequel vous installez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Convention de présentation

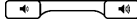
Le présent guide utilise les conventions de présentation du texte suivantes :

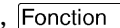
Chevrons (< >)	Présente le texte que vous devez d'entrer en vous aidant de la description figurant à l'intérieur des chevrons. Ne tapez pas les chevrons lorsque vous entrez la commande. Exemple : si la syntaxe de commande est : <code>ping <adresse_ip></code> , vous pouvez entrer <code>ping 192.32.10.12</code>
Texte en police Courier et en caractères gras	Indique des noms de commande, des options et du texte que vous devez taper tels quels. Exemple : utilisez la commande <code>dinfo</code> . Exemple : entrez <code>show ip</code> (afficher ip) { <code>alerts</code> <code>routes</code> (avertissements/voies) }.
Texte en italique	Indique un titre de guide ou de publication. Exemple : <i>Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager</i>
Texte en police Courier et caractères réguliers	Identifie la syntaxe d'une commande et le texte provenant du système, comme les guides et les messages. Exemple : Régler filtres de contrôle d'interruptions
T O U C H É S	Représente les touches du téléphone sur lesquelles appuyer. Exemple : 
Police d'affichage	Représente les messages guides qui apparaissent sur l'afficheur du téléphone. Exemple : <code>Listes 9rf? 0</code>
Police d'affichage soulignée	Indique le libellé qui apparaît au-dessus de la touche afficheur. Vous appuyez sur la touche située sous ce libellé pour effectuer la tâche correspondante. Exemple : Appuyez sur <u>OK</u> .

Présentation des touches du téléphone

Ce guide présente les touches de votre poste d'entreprise. Le tableau 1 illustre les touches à utiliser sur différents types de postes Nortel Networks.

Tableau 1 Touches du poste

Nom de touche	T7100, T7208, T7316	M7100, M7208, M7310, M7324	M7100N, M7208N, M7310N, M7324N
Fonction		Fonction	
Mains libres		Mains libres Discretion	Mains libres Discretion
Mode muet		Mains libres Discretion	Mains libres Discretion
Mise en attente		Garde	
Réglage du volume			
Raccrochage		Lib	

Vous pouvez entrer ,  ou  suivi du code pour utiliser une fonction. Par exemple : appuyez sur  9 8 1 pour accéder à votre boîte vocale.

Le fonctionnement du poste T7100 diffère des autres postes du système parce qu'il n'est pas doté de touches de prise de ligne. Avec certains postes, il est 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 attente, il suffit d'appuyer sur  au lieu de sélectionner une ligne.

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

Le poste T7100 n'est pas doté de la touche .

Documentation complémentaire

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150, reportez-vous aux publications suivantes :

- *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*
Indique comment configurer le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 en utilisant l'application CallPilot Manager.
- *Guide d'administration du poste téléphonique du système CallPilot 150*
Indique comment configurer le système CallPilot 150 en utilisant un poste Norstar.
- *Cahier de programmation de l'application CallPilot*
Constitue un relevé des paramètres utilisés pour le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

- *Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks*
Indique comment programmer les fonctions Call Center sur le système CallPilot 150.
- *Guide d'exploitation de l'application Call Center Reporting de Nortel Networks*
Indique comment programmer l'application Call Center Reporting sur un système CallPilot 150.

Comment obtenir de l'aide

États-Unis et Canada

Distributeurs autorisés : assistance technique de l'ITAS

N° de téléphone :

1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Si vous avez déjà un code PIN, vous pouvez entrer le code direct 196#.

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

Site Web :

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

Courriel :

naitas@nortelnetworks.com

Assistance avant-vente (CSAN)

N° de téléphone :

1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Utilisez le code direct 1063#

Europe, Moyen-Orient et Afrique

Assistance technique : CTAS

N° de téléphone :

00800 800 89009 ou 33 4 9296 1341

Télécopieur :

33 49296 1598

Courriel :

emeahelp@nortelnetworks.com

Caraïbes et Amérique latine

Assistance technique : CTAS

N° de téléphone :

1-954-858-7777

Courriel :

csrmgmt@nortelnetworks.com

Asie-Pacifique

Assistance technique : CTAS

N° de téléphone :

+61 388664627

Télécopieur :

+61 388664644

Courriel :

asia_support@nortelnetworks.com

Chapitre 1

Utilisation de ce guide

Le présent guide aborde les sujets suivants :

- le système CallPilot Mini ou CallPilot 150;
- l'installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150;
- l'initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150;
- le dépannage du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Contenu de ce guide

Le [Chapitre 1, «Utilisation de ce guide»](#) explique le contenu de ce guide et les conventions adoptées.

Le [Chapitre 2, «Présentation du système»](#) offre un aperçu du fonctionnement du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Le [Chapitre 3, «Préparation en vue de l'installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150»](#) décrit ce dont vous avez besoin pour installer le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Le [Chapitre 4, «Installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150»](#) décrit comment installer le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Le [Chapitre 5, «Initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150»](#) décrit comment programmer les paramètres initiaux du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Le [Chapitre 6, «Utilitaire de configuration de la langue»](#) décrit comment changer les langues disponibles sur le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Le [Chapitre 7, «Gestion des mots de passe»](#) décrit comment rétablir la valeur par défaut des mots de passe sur le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Le [Chapitre 8, «Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot»](#) décrit comment sauvegarder et restaurer les données de l'application CallPilot.

Le [Chapitre 9, «Mise à niveau du système CallPilot Mini ou CallPilot 150»](#) décrit comment mettre à niveau le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Le [Chapitre 10, «Dépannage»](#) décrit les problèmes qui peuvent survenir, les messages d'erreur et les mesures correctives.

L'[Annexe A, «Accès par modem»](#) décrit comment utiliser un modem pour accéder au système CallPilot 150.

L'[Annexe B, «Numéros d'appel Norstar»](#) décrit les numéros d'accès et les numéros d'appel (NA) par défaut de divers systèmes Norstar.

Présentation des instructions

Le présent guide fournit des procédures détaillées, dans l'ordre dans lequel vous devez les effectuer.

Avertissements et mises en garde

Dans certains cas, vous apercevrez des symboles d'avertissement. Ces symboles comprennent :



Remarque : Ces paragraphes signalent les étapes complexes ou cruciales.



Attention : Signale des situations où vous pourriez endommager l'équipement.



Avertissement : Ces paragraphes signalent un risque pour les personnes.

Avant d'entreprendre une tâche quelconque, lisez toute la marche à suivre, y compris les paragraphes **Important**, **Mise en garde** et **Avertissement**.

Chapitre 2

Présentation du système

À propos du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est un produit de messagerie vocale qui convient aux petites et moyennes entreprises. Il réunit les fonctions de boîte vocale et de traitement d'appels d'un grand système professionnel en un système compact, facile à utiliser.

Le système CallPilot Mini offre les fonctions suivantes :

- connexion à un système téléphonique compatible Meridian 1;
- messagerie vocale avec interface CallPilot;
- huit voies téléphoniques maximum.

Le système CallPilot 150 offre les fonctions suivantes :

- connexion à un système téléphonique compatible Norstar;
- messagerie vocale avec interface CallPilot ou Messagerie vocale Norstar;
- huit voies téléphoniques maximum;
- des fonctionnalités de centre d'appels.

Fonctions de l'application CallPilot

Tableau 2 Fonctions de l'application CallPilot

Fonction	CallPilot 150	CallPilot Mini
Nombre de voies téléphoniques	8	8
Stockage (en heures)	24	59
Capacité de stockage supplémentaire	Oui (jusqu'à 59 heures)	Oui (jusqu'à 82 heures)
Nombre maximal de titulaires de boîtes vocales	200	200
Messagerie vocale de base	Oui	Oui
Transfert extérieur	Oui	Oui
Enregistrement d'appels, interruption d'appel	Oui	Non
Répondeur vocal automatique et Sélection de service (SS)	Oui	Oui
Réseau (numérique, AMIS)	En option	En option
Messagerie unifiée	En option	En option
Application Basic Call Center	En option	Non
Application Call Center Reporting	En option	Non
Nombre maximal de niveaux de compétences	2	Non
Nombre maximal d'agents actifs	10	Non

Compatibilité

Systèmes Meridian 1 compatibles avec le système CallPilot Mini

Le système CallPilot Mini peut être connecté aux systèmes téléphoniques Meridian 1 suivants :

Tableau 3 Systèmes Meridian 1 compatibles

Système Meridian 1	Version logicielle compatible
Option 11C	Version 22 ou ultérieure du logiciel X11
Option 11C Mini	Version 22 ou ultérieure du logiciel X11

Systèmes Norstar compatibles avec le système CallPilot 150

Le système CallPilot 150 peut être connecté aux systèmes téléphoniques Norstar suivants :

Tableau 4 Systèmes MEC Norstar compatibles

Système Norstar	Version logicielle compatible
SCI modulaire	version 4.1 ou ultérieure
SCI compact	version 4.1 ou ultérieure



Remarque : Le système CallPilot 150 n'est pas compatible avec les MEC Centrex.

Pour utiliser l'application Call Center, votre MEC doit être doté de la version logicielle DR6 ou d'une version ultérieure et prendre en charge la supervision de raccrochage.

Aperçu du matériel

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est un dispositif compact qui peut être fixé à un bureau ou au mur.

La [figure 1](#) indique les diverses composantes du matériel du système CallPilot.

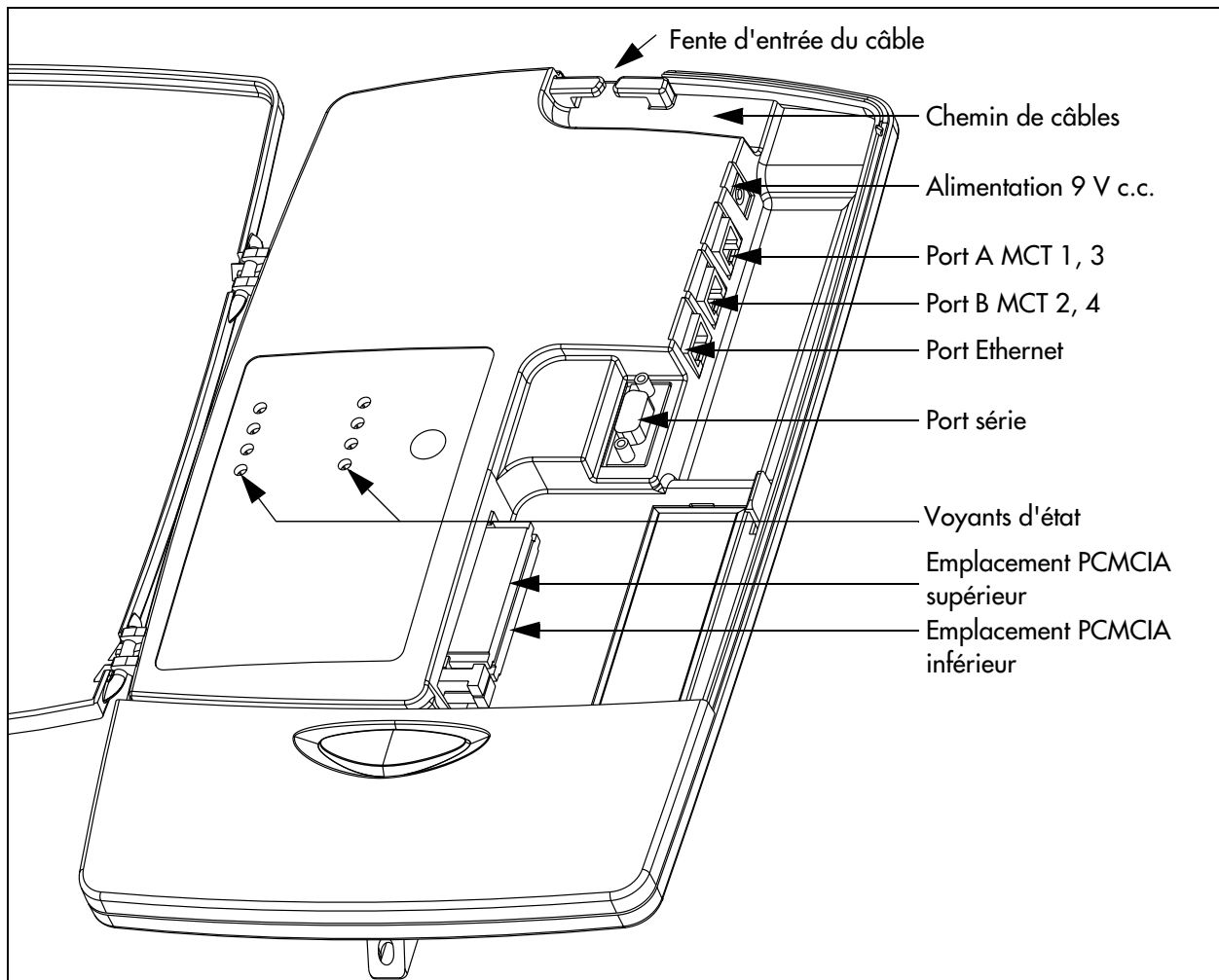
Connecteurs de données

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 comporte les connexions suivantes :

- une prise RJ-45 pour la connexion Ethernet de 10/100 Mbit/s au réseau local;
- un accès RS-232 pour la connexion d'un terminal qui fournit d'autres accès;
- deux prises RJ-11, identifiées Port A et Port B, pour les connexions au MEC Norstar ou au Meridian 1.

Chaque prise RJ-11 peut accepter deux connexions MCT. Chaque connexion MCT peut accepter deux voies téléphoniques. Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 comporte par conséquent huit voies téléphoniques au maximum.

Figure 1 À l'intérieur du système CallPilot Mini ou CallPilot 150



Emplacements de carte PCMCIA

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 comporte deux logements de carte PCMCIA.

- L'emplacement inférieur est utilisé pour la cartouche de fonctions. La cartouche de fonctions est le dispositif qui permet de conserver le logiciel CallPilot, les messages d'accueil et les messages vocaux.
- L'emplacement supérieur est utilisé pendant les mises à niveau du logiciel.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les emplacements PCMCIA, reportez-vous à la [figure 1](#).

Dimensions

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 possède les dimensions suivantes.

- Hauteur : 33 cm;
- Largeur : 20 cm;
- Profondeur : 4 cm.

Enregistrement des messages vocaux

La capacité d'enregistrement des messages vocaux correspond à l'espace mémoire alloué au système CallPilot Mini ou CallPilot 150 pour stocker des messages d'accueil et des messages vocaux.

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 offre une capacité d'enregistrement des messages vocaux de 24 heures. En option, la mise à niveau de la capacité d'enregistrement des messages permet au système CallPilot Mini ou CallPilot 150 d'atteindre une capacité d'enregistrement des messages vocaux de 59 heures.

Alimentation

Un module d'alimentation externe fournit une tension de 9 V c.c. au système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Utilisez uniquement le module d'alimentation fourni avec le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Chapitre 3

Préparation en vue de l'installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Ce chapitre présente ce dont vous avez besoin pour installer le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Environnement d'installation

Assurez-vous que :

- la surface destinée à l'installation est propre, exempte de poussière, sèche et bien ventilée;
- la température ambiante se situe entre 0 et 50 degrés Celsius;
- l'humidité relative sans condensation varie entre 5 et 95 %;
- le système se trouve à 4 m minimum de tout équipement susceptible de produire des perturbations électromagnétiques, radioélectriques ou électrostatiques;
- la surface d'installation prévue sur le mur mesure environ 1 m carré;
- la distance de câble à partir du MEC Norstar ou du commutateur privé Meridian 1 est inférieure à 15 m;
- le système est éloigné de 1,5 m au maximum d'une prise électrique de terre triphasée;
- le système doit être éloigné d'au moins 16 cm d'un mur perpendiculaire ou d'un autre composant;
- le système est surélevé de 46 cm minimum par rapport au plancher en cas d'inondation.

Alimentation électrique

Conditions d'alimentation électrique :

- Tension alternative nominale de 115/230 V c.a. (plage autorisée : 100 à 240 V);
- Fréquence nominale de 50/60 Hz (plage autorisée : 47 à 63 Hz);
- Mise à la masse trifilaire;
- Pas d'interruption.

Déballage de l'ensemble

Ouvrez le colis pour vous assurer que toutes les pièces suivantes s'y trouvent :

- CallPilot Mini ou CallPilot 150;
- un bloc et un cordon d'alimentation;
- un support de montage mural;
- un cordon de raccordement à quatre fils de deux mètres;
- le CD-ROM contenant la documentation et le logiciel client;
- le kit CEM du système CallPilot Mini (système CallPilot Mini uniquement);
- un câble Ethernet blindé (système CallPilot Mini uniquement).

Gestion du système CallPilot

Le système CallPilot Mini est géré à l'aide de l'application CallPilot Manager. Le système CallPilot Mini doit être raccordé au réseau local pour pouvoir utiliser l'application CallPilot Manager.

Le système CallPilot 150 est géré à partir d'un téléphone ou par le biais de l'application CallPilot Manager, selon que le système CallPilot 150 est doté d'une connexion au réseau local ou non.

Fonctionnement sans connexion au réseau local

Une connexion au réseau local est facultative dans le cas d'un système CallPilot 150 de base fonctionnant sur un système Norstar. Lorsqu'il n'existe pas de connexion au réseau local, vous pouvez gérer le système à partir d'un téléphone à l'aide des menus    .



Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser le système CallPilot Mini sans connexion au réseau local.

Vous avez besoin d'une connexion au réseau local pour imprimer des relevés, gérer la fonction Réseau, utiliser la fonction Sauvegarde et restauration de données et utiliser l'utilitaire de configuration de la langue.

Utilisation d'un réseau local

Lorsqu'il existe une connexion au réseau local, le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est géré au moyen d'une interface de navigateur Web appelée CallPilot Manager.

Pour utiliser l'application CallPilot Manager, le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 doit posséder une adresse IP fixe.

Tous les systèmes CallPilot Mini ou CallPilot 150 sont livrés avec l'adresse IP par défaut 192.168.110.10. Si cette adresse IP est incompatible avec votre réseau, vous devez la changer avant de connecter votre système CallPilot Mini ou CallPilot 150 au réseau. Vous pouvez modifier l'adresse IP par le biais d'un terminal relié au port série du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ou par le biais d'une connexion Ethernet temporaire au moyen d'un câble inverseur Ethernet branché à un ordinateur autonome ou à un ordinateur portable.

Vous trouverez des instructions détaillées sur la configuration de l'adresse IP et l'accès à l'application CallPilot Manager dans la section intitulée «[Initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150](#)» à la page 33.

Serveur DNS

Pour faire fonctionner votre système CallPilot Mini ou CallPilot 150, il n'est pas nécessaire que votre réseau local soit doté d'un serveur DNS. Cela étant, un serveur DNS permet d'accéder plus facilement à l'adresse URL de l'application CallPilot Manager en créant un nom significatif, tel que CallPilot01. Une fois que le nom est ajouté au serveur DNS comme pseudonyme de l'adresse IP du système, les utilisateurs peuvent accéder à l'application CallPilot Manager par ce nom.

Chapitre 4

Installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

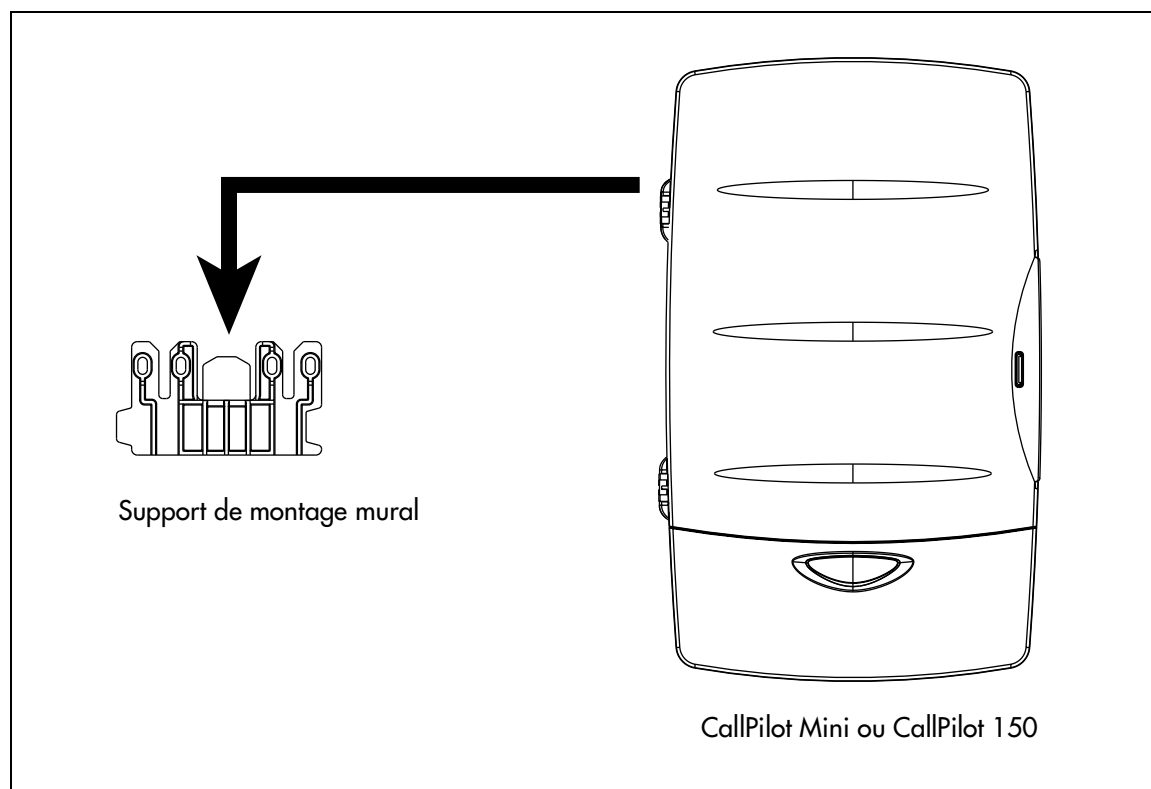
Le présent chapitre explique comment installer le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 au mur et le mettre sous tension.

Montage au mur du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Procédure d'installation au mur du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

- 1 Fixez le support mural sur une surface solide à l'aide des deux orifices intérieurs. Utilisez des brides d'ancrage, si besoin est.
- 2 Glissez la fente située à l'arrière (bord supérieur) du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 sur le support.
- 3 Fixez bien le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 à l'aide d'une vis dans l'orifice inférieur.

Figure 2 Installation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150



Connexion du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

- 1 Ouvrez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 en insérant un tournevis à lame plate dans la fente située à la droite du couvercle.
La [figure 3](#) montre l'intérieur du boîtier du système CallPilot et les connecteurs de câble.
- 2 Connectez un câble MCT sur les ports A et B.
Le [tableau 5](#) indique les broches des ports A et B.

Tableau 5 Broches des ports A et B

Numéro de broche	Port A	Port B
1	Pas de connexion	Pas de connexion
2	MCT 3	MCT 4
3	MCT 1	MCT 2
4	MCT 1	MCT 2
5	MCT 3	MCT 4
6	Pas de connexion	Pas de connexion

- 3 Connectez l'autre extrémité des câbles MCT aux ports de votre système téléphonique.



Remarque : Ne connectez pas le câble Ethernet du réseau local au port Ethernet avant de déterminer si l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est compatible avec le réseau. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'adresse IP par défaut du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 et sur la modification de l'adresse IP, reportez-vous à la section intitulée «[Connexion au système CallPilot Mini ou CallPilot 150](#)» à la page 40.

- 4 Connectez le câble d'alimentation au système CallPilot Mini ou CallPilot 150 et à la prise murale.
- 5 Faites passer les câbles par la partie supérieure du chemin de câbles du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- 6 Si vous installez un système CallPilot Mini, connectez le kit CEM aux quatre câbles du système CallPilot Mini. Le kit CEM doit être complètement fermé et connecté à l'extrémité de sortie des câbles du système CallPilot Mini. La [figure 4](#) montre le kit CEM et l'endroit où il est connecté.



Remarque : Le kit CEM doit être connecté au bloc d'alimentation, au réseau Ethernet et aux deux câbles MCT pour des raisons de conformité à la classe B.

Si vous utilisez d'autres câbles que ceux fournis avec le système CallPilot Mini, assurez-vous que les quatre câbles peuvent être installés dans le kit CEM et que celui-ci ferme complètement.

7 Fermez le couvercle.

Figure 3 Connexions du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

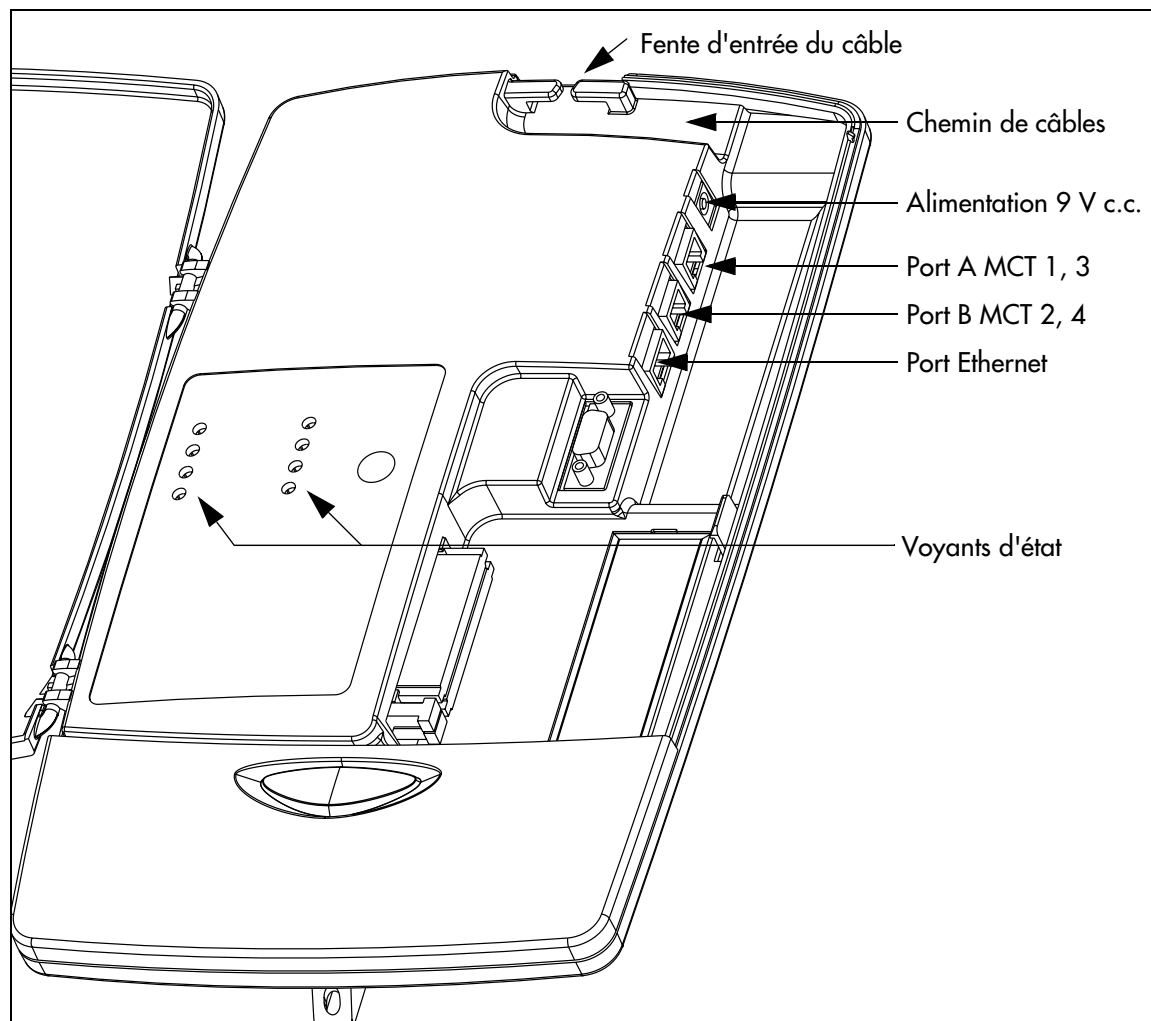
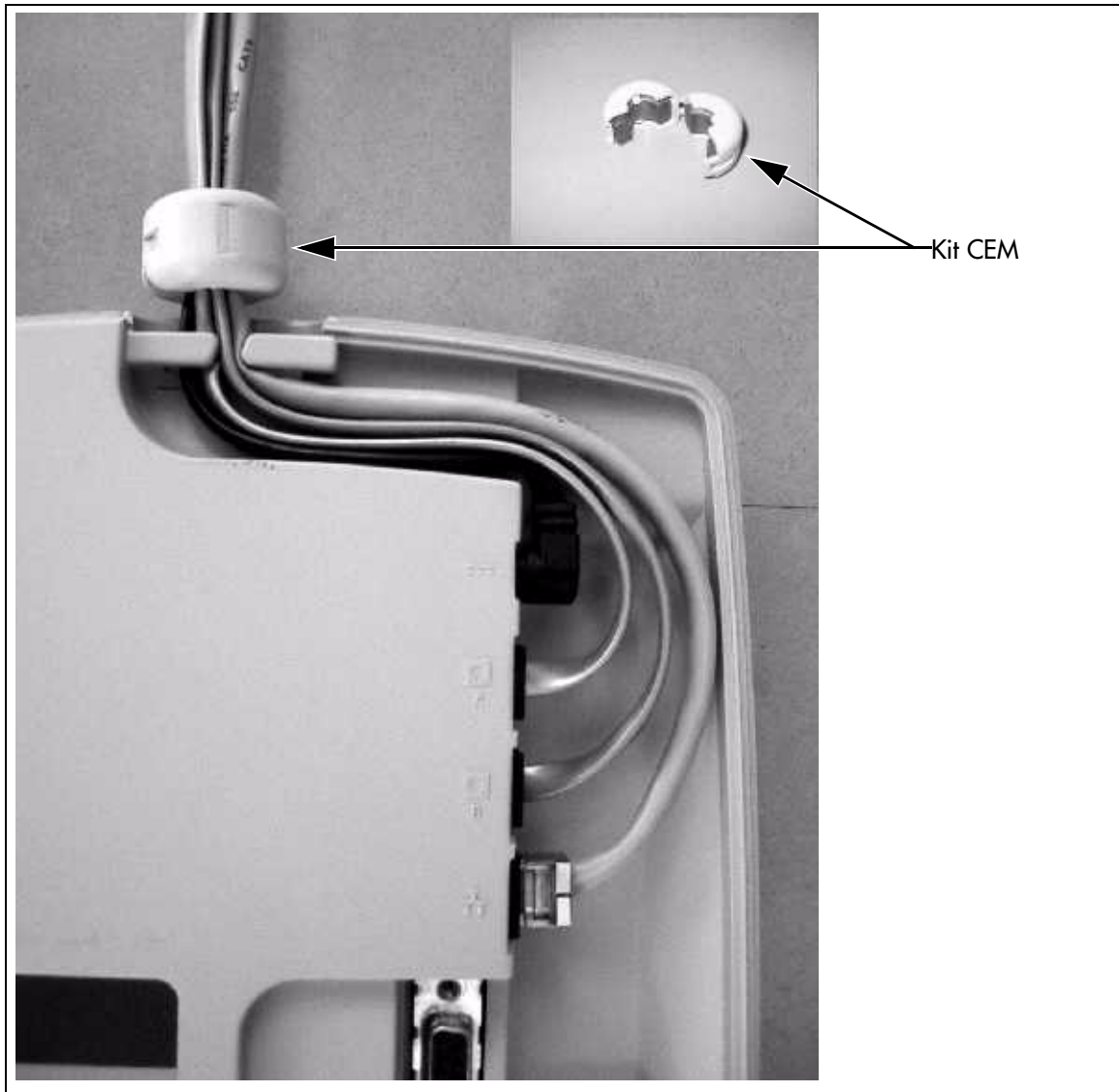


Figure 4 Connexion du kit CEM aux câbles du système CallPilot Mini



Voyants CallPilot Mini ou CallPilot 150

Lorsque le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 démarre, les voyants indiquent la progression de l'initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Le [tableau 6](#) indique dans quel ordre les voyants s'allument et donne les explications correspondantes.

Tableau 6 État des voyants pendant l'initialisation

Voyants	Description	Signification
	 1,  2,  3 et  4 s'allument.	Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est sous tension et le test de la RAM est en cours.
	 1,  2,  3 et  4 s'éteignent.	Le test de la RAM est terminé.
	 1,  2,  3 et  4 s'allument successivement en commençant par le  1. Les voyants continuent de s'allumer et de s'éteindre dans cet ordre.	Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est mis à niveau. Remarque : Cet ordre n'apparaît pas toutes les fois que vous lancez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
	 1,  2,  3 et  4 s'allument successivement jusqu'à ce que tous les voyants soient allumés. Les voyants s'éteignent ensuite dans le même ordre. Les voyants continuent de s'allumer et de s'éteindre dans cet ordre.	Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est en cours d'amorçage.
	 1,  2,  3 et  4 s'éteignent.	L'amorçage du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est terminé. Remarque : Les voyants allumés reflètent les connexions MCT décrites dans le tableau 7 .

Lorsque le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 fonctionne, les voyants indiquent l'état de fonctionnement des interfaces de l'application CallPilot. Le [tableau 7](#) décrit les voyants.

Tableau 7 État des voyants en cours d'exploitation

Voyant	Description	Voyant	Description
 4	Le voyant s'allume lorsque la voie MCT 4 est connectée au système téléphonique.	10/100	Le voyant s'allume et clignote lorsque la connexion Ethernet fonctionne à 100 Mbit/s.
 3	Le voyant s'allume lorsque la voie MCT 3 est connectée au système téléphonique.		Le voyant s'allume lorsque le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 fonctionne.
 2	Le voyant s'allume lorsque la voie MCT 2 est connectée au système téléphonique.		Le voyant s'allume lorsqu'une connexion Ethernet est détectée.
 1	Le voyant s'allume lorsque la voie MCT 1 est connectée au système téléphonique.		Voyant non utilisé dans cette version du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Chapitre 5

Initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Après avoir installé et mis sous tension le système CallPilot Mini ou CallPilot 150, vous devez l'initialiser. L'initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 affecte aux paramètres du système leurs valeurs par défaut et permet de définir certains paramètres généraux. Lorsque l'initialisation est terminée, le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est opérationnel et prêt à être personnalisé. Pour obtenir une liste de documents fournissant des renseignements sur la personnalisation du système, reportez-vous à la section intitulée «[Documentation complémentaire](#)» à la page 14.

L'initialisation du système CallPilot Mini s'effectue par l'intermédiaire de l'application CallPilot Manager. Vous pouvez initialiser le système CallPilot 150 au moyen de l'application CallPilot Manager ou d'un poste.



Remarque : Mise à niveau du système CallPilot 150 à partir d'un système de messagerie vocale antérieur.

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'un système de messagerie vocale antérieur (par exemple FlashTalk) vers le système CallPilot 150, vous devez supprimer les codes de fonction existants de l'ancien système de messagerie vocale avant de configurer le système CallPilot 150. Pour obtenir des renseignements sur la suppression des codes de fonction existants, reportez-vous à la section intitulée «[Procédure de suppression des codes de fonction](#)» à la page 77.

À propos de l'application CallPilot Manager

Vous pouvez accéder à l'application CallPilot Manager à l'aide d'un navigateur Web, tel que Netscape® Communicator¹ ou Internet Explorer² de Microsoft®. Nortel Networks recommande d'utiliser l'application CallPilot Manager autant que possible puisque l'application CallPilot Manager permet l'accès à la programmation de gestion, fonction qui n'est pas disponible à partir d'un poste.



Remarque : Il est recommandé d'utiliser Internet Explorer pour consulter l'aide en ligne de l'application CallPilot Manager. Avec d'autres navigateurs, le format de page peut présenter des incohérences.

1 Netscape est une marque déposée et Communicator est une marque de commerce de Netscape Communications Corporation.

2 Microsoft et Windows sont des marques de commerce et Internet Explorer est une marque déposée de Microsoft Corporation.

Afin d'utiliser l'application CallPilot Manager votre système doit posséder une connexion réseau au système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ou un câble inverseur Ethernet. Si vous utilisez l'application CallPilot Manager pour initialiser le système CallPilot Mini ou CallPilot 150, reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 au moyen de l'application CallPilot Manager»](#) à la page 39.

Si votre système ne possède pas de connexion réseau ou de câble inverseur Ethernet, vous pouvez initialiser le système CallPilot 150 à l'aide d'un poste avec afficheur deux lignes. Si vous utilisez un poste pour initialiser le système CallPilot 150, reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation du système CallPilot 150 au moyen d'un poste»](#) à la page 50. Vous ne pouvez pas initialiser le système CallPilot Mini au moyen d'un poste.

Configuration du commutateur privé Meridian 1 pour être utilisé avec le système CallPilot Mini

Le commutateur privé Meridian 1 utilise une file d'attente DAA pour acheminer les appels vers le système CallPilot Mini.

La file d'attente DAA permet de répartir les appels en fonction des agents DAA disponibles. Dans le cas de la file d'attente DAA utilisée pour le système CallPilot Mini, le numéro d'appel (NA) de la file d'attente DAA correspond au NA de la messagerie vocale et les ports du système CallPilot Mini aux agents DAA. Lorsqu'un utilisateur compose le numéro d'appel de la messagerie vocale, la file d'attente DAA achemine l'appel vers le port CallPilot Mini disponible.

Procédure de création d'une file d'attente DAA

- 1 Déterminez les numéros d'appel (NA) utilisés pour se connecter au système CallPilot Mini. Huit NA maximum peuvent être utilisés pour le système CallPilot Mini.



Remarque : Quatre des numéros d'appel représentent les lignes physiques raccordées au système CallPilot Mini. Les quatre autres sont les voies de données des NA supérieurs (NA 16 à 32) qui correspondent aux NA inférieurs (NA 0 à 15) affectés au système CallPilot Mini.

Par exemple, si vous affectez les NA 4 0, 4 3, 4 5 et 4 9 aux lignes raccordées au système CallPilot Mini, vous devez alors également affecter les NA 4 16, 4 19, 4 21 et 4 25 au système CallPilot Mini.

- 2 Créez une file d'attente DAA pour le système CallPilot Mini.
Vous avez la possibilité d'utiliser la file d'attente DAA de la messagerie Meridian existante. Si tel est le cas, supprimez les éventuels agents DAA affectés par défaut à la file d'attente DAA. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de créer une file d'attente DAA, reportez-vous à la section intitulée [«Création d'une file d'attente DAA»](#) à la page 35.
- 3 Affectez les NA choisis à l'étape 1 en tant qu'agents de la file d'attente DAA du CallPilot Mini. Assurez-vous d'affecter tous les NA connectés au système CallPilot Mini.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon d'affecter des agents à une file d'attente DAA, reportez-vous à la section intitulée «[Affectation des agents DAA](#)» à la page 37.

Création d'une file d'attente DAA

Toutes les étapes suivantes sont effectuées sur le commutateur privé Meridian 1 à l'aide d'un terminal.

- 1 Au niveau de l'invite principale, tapez **LD 23**.

Le message suivant est affiché :

ACD000

MEM AVAIL: (U/P): 477336 USED: 112487 TOT: 589823

DISK RECS AVAIL: 453

ACD DNS AVAIL: 32744 USED: 23 TOT: 32767



Remarque : Les nombres mentionnés dans les messages ci-dessus sont donnés à titre indicatif uniquement. Les nombres réellement affichés peuvent être différents.

- 2 Répondez aux messages en vous aidant du [tableau 8](#).



Remarque : Pour les messages qui ne figurent pas dans le tableau suivant, appuyez sur la touche **Enter** (entrer) pour accepter la valeur par défaut.

Tableau 8 Création d'une file d'attente DAA, étape 1

Message guide	Réponse	Commentaire
REQ	NEW	
TYPE	ACD	
CUST	0	
ACDN	5666	Entrez le numéro d'appel de cette file d'attente DAA. Dans l'exemple présenté, 5666 correspond au numéro d'appel de la file d'attente DAA.
MWC	NO	
MAXP	8	
NCFW	0	
IVR	YES	
ALOG	YES	

3 Répondez aux messages en vous aidant du [tableau 9](#).

Remarque : Pour les messages qui ne figurent pas dans le tableau suivant, appuyez sur la touche **Enter** (entrer) pour accepter la valeur par défaut.

Tableau 9 Création d'une file d'attente DAA, étape 2

Message guide	Réponse	Commentaire
REQ	CHG	
TYPE	ACD	
CUST	0	
ACDN	5666	Entrez le numéro d'appel de cette file d'attente DAA. Dans l'exemple présenté, 5666 correspond au numéro d'appel de la file d'attente DAA.
MWC	YES	



Remarque : Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création et la modification des files d'attente DAA, reportez-vous à la documentation fournie avec le commutateur privé Meridian 1.

Affectation des agents DAA

Toutes les étapes suivantes sont effectuées sur le commutateur privé Meridian 1 à l'aide d'un poste.

- 1 Au niveau de l'invite principale, tapez **LD 11**.
- 2 Répondez aux messages en vous aidant du [tableau 10](#).



Remarque : Pour les messages qui ne figurent pas dans le tableau suivant, appuyez sur la touche **Enter** (entrer) pour accepter la valeur par défaut.

Tableau 10 Affectation des agents DAA

Message guide	Réponse	Commentaire
REQ	NEW	
TYPE	2616	
TN	4 0	Entrez un des numéros d'appel (NA) affectés au système CallPilot Mini. Le numéro mentionné ici (4 0) ne figure qu'à titre d'exemple.
DES	AGENT1	Attribuez un nom à l'agent. Le nom mentionné ici (AGENT1) ne figure qu'à titre d'exemple.
CLS	FLXA VCE WTA CNDA DNDD	
KEY 00	ACD 5666 0 5701	Entrez le numéro de la file d'attente DAA affectée au système CallPilot Mini. Dans l'exemple présenté, 5666 correspond au numéro de file d'attente DAA. Entrez le numéro d'identification de la position de l'agent. Entrez un numéro d'identification unique quelconque. Dans l'exemple présenté, 5701 correspond au numéro d'identification de la position de l'agent.
KEY 01	SCR 5801	Entrez le numéro d'appel pour l'accès direct au réseau. Entrez un numéro d'appel unique quelconque. Dans l'exemple présenté, 5801 correspond au numéro d'appel permettant d'accéder directement au réseau.
KEY 02	AO3	
KEY 03	TRN	
KEY 04	NRD	
KEY 05	MIK	
KEY 06	MCK	



Remarque : Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'ajout d'agents à une file d'attente DAA, reportez-vous à la documentation fournie avec le commutateur privé Meridian 1.

Activation du message de renvoi d'appel sur occupé

Lorsqu'un correspondant appelle un utilisateur CallPilot Mini et que la ligne est occupée, il est transféré vers la boîte vocale de l'utilisateur. Un message indique au correspondant que l'utilisateur est déjà en ligne, à condition que la réponse au message HUNT dans LD 95 soit **B**.

Toutes les étapes suivantes sont effectuées sur le commutateur privé Meridian 1 à l'aide d'un poste.

- 1 Au niveau de l'invite principale, tapez **LD 95**.
- 2 Répondez aux messages en vous aidant du [tableau 10](#).



Remarque : Pour les messages qui ne figurent pas dans le tableau, appuyez sur la touche **Enter** (entrer) pour accepter la valeur par défaut ou la valeur actuelle.

Tableau 11 Affectation des agents DAA

Message guide	Réponse	Commentaire
REQ	NEW	
TYPE	CPND	
HUNT	B	Valeur par défaut pour ce message.

Programmation du blocage (SCB)

Ne configurez pas la fonction Programmation du blocage sur le commutateur Meridian 1.

Initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 au moyen de l'application CallPilot Manager

Procédure d'initialisation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 au moyen de l'application CallPilot Manager

- Vérifiez que votre ordinateur possède la configuration nécessaire pour être utilisé avec l'application CallPilot Manager.
- Connectez-vous au système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- Lancez l'assistant Quick Install.

Configuration requise pour utiliser l'application CallPilot Manager sur l'ordinateur

Accédez à l'application CallPilot Manager à l'aide d'un navigateur Web à partir d'un ordinateur connecté au système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Conditions matérielles et logicielles requises

L'ordinateur à partir duquel vous accédez à l'application CallPilot Manager doit être compatible avec le logiciel Windows® de Microsoft® et doit être capable de prendre en charge votre navigateur Web.

Conditions requises pour le navigateur Web

Pour utiliser l'application CallPilot Manager, votre système doit être doté d'un des navigateurs suivants :

- Netscape Communicator — version 4.5 ou ultérieure;
- Internet Explorer de Microsoft — version 4.0 ou ultérieure.



Remarque : L'application CallPilot Manager ne prend pas en charge la version 6.0 de Netscape.

Connexion au système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Pour se connecter au système CallPilot Mini ou CallPilot 150, votre système a besoin de l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ainsi qu'une connexion au réseau auquel le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est connecté.

L'adresse IP par défaut du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est 192.168.110.10.

Si l'adresse IP par défaut est compatible avec votre réseau, vous pouvez relier le câble de réseau local à l'accès Ethernet situé sur le système CallPilot Mini ou CallPilot 150, puis consulter la section intitulée «[Lancement de l'assistant Quick Install](#)» à la page 45.



Remarque : Si vous installez un système CallPilot Mini, vous devez utiliser un câble Ethernet blindé pour permettre la connexion au réseau local. Le câble blindé est nécessaire pour une question de conformité avec la classe B du système Meridian 1. Un câble blindé Ethernet est fourni dans l'emballage du système CallPilot Mini.

Si vous installez un système CallPilot 150, vous pouvez utiliser un câble Ethernet blindé pour permettre la connexion au réseau local. Aucun câble Ethernet n'est fourni avec le système CallPilot 150.

Si l'adresse IP par défaut n'est pas compatible, vous devez la modifier avant de connecter le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 au réseau. Vous pouvez modifier l'adresse IP au moyen d'un câble série ou d'un câble inverseur Ethernet (connexion directe au PC).



Remarque : Si vous doutez de la compatibilité de l'adresse IP par défaut, contactez votre administrateur de réseau.

Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble série

Lors de la modification de l'adresse IP au moyen d'un câble série, vous avez besoin :

- d'un câble série;
- d'un terminal de type VT100 ou d'un ordinateur doté d'un programme d'émulation de terminal VT100 tel que HyperTerminal.



Remarque : Le port série n'est utilisé normalement que pour les connexions temporaires. Après avoir modifié l'adresse IP, retirez le câble série et fermez le couvercle du système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Sinon, cela peut provoquer des problèmes de compatibilité électromagnétique.

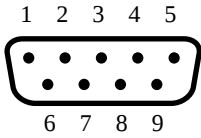


Remarque : Les câbles série sont disponibles séparément. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'obtention d'un câble série, contactez votre fournisseur Nortel Networks.

Port série du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Le tableau suivant montre la disposition des broches pour le port série du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Tableau 12 Configuration des broches du port série du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

	Broche	Signal	Broche	Signal
	1	Pas de connexion	6	Pas de connexion
	2	Réception de données série (RX)	7	Pas de connexion
	3	Émission de données série (TX)	8	Pas de connexion
	4	Pas de connexion	9	Pas de connexion
	5	Mise à la terre		



Remarque : L'emplacement des broches d'émission (TX) et de réception (RX) sur votre terminal peut varier. Reportez-vous à la documentation accompagnant votre terminal ou votre ordinateur pour vérifier l'emplacement des broches.

Configuration du terminal

Le terminal ou le programme d'émulation de terminal utilisé doit être compatible avec le système VT100 et doit reconnaître le jeu de caractère ASCII. Sinon, la présentation du texte est incorrecte.

Vous devez configurer votre terminal en fonction des paramètres de communication suivants :

- 9 600 bits par seconde;
- 8 bits de données;
- aucune parité;
- 1 bit d'arrêt;
- pas de contrôle de flux.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de déterminer ces paramètres, reportez-vous à la documentation accompagnant le terminal ou le programme d'émulation de terminal.

Modification de l'adresse IP au moyen d'un terminal

Procédure de modification de l'adresse IP

- 1 Reliez le câble série au port série sur le système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'emplacement du port série, reportez-vous à la [figure 3 à la page 29](#).
- 2 Branchez l'autre extrémité du câble au port série du terminal ou de l'ordinateur.
- 3 Assurez-vous que votre terminal ou ordinateur est sous tension.

- 4 Si vous utilisez un ordinateur, lancez le programme d'émulation de terminal.
- 5 Coupez l'alimentation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.



Remarque : Les étapes 5 et 6 entraînent le redémarrage du système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Vous ne pouvez modifier l'adresse IP que si le redémarrage du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est en cours.

- 6 Rebranchez l'alimentation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Le message **To change any of this, press any key within 5 seconds** (pour apporter des modifications, appuyez sur une touche dans les 5 secondes qui suivent) s'affiche.



Remarque : Le message s'affiche au bout d'une minute environ.

- 7 Appuyez sur la touche **Enter** (entrer).



Remarque : Si vous n'appuyez pas sur une touche dans les 5 secondes qui suivent l'affichage du message, répétez les étapes 5 et 6.

Le message **(M)odify any of this or (C)ontinue ?** (modifiez ou continuez) s'affiche.

- 8 Appuyez sur la touche **M** (modifier), puis sur **Enter** (entrer).

Le message **Do you want a LAN interface ?** (voulez-vous une interface de réseau local?) s'affiche.

- 9 Appuyez sur la touche **Y** (oui), puis sur **Enter** (entrer).

Le message **This board's LAN IP Address (0.0.0.0 = RARP)** (l'adresse IP de réseau local de cette carte [0.0.0.0 = RARP]) s'affiche.

- 10 Entrez l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 en format pointillé, puis appuyez sur la touche **Enter** (entrer).

Le message **Subnet mask for LAN (0 for none)** (masque de sous-réseau du réseau local [0 = aucun]) s'affiche.

- 11 Entrez le masque de sous-réseau du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 en format pointillé, puis appuyez sur la touche **Enter** (entrer).

Le message **Should there be a default gateway for packet routing?** (doit-il exister une passerelle par défaut pour l'acheminement des paquets ?) s'affiche.

- 12 Si le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 exige un routeur de saut suivant, appuyez sur la touche **Y** (oui), puis appuyez sur **Enter** (entrer).

Si le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 n'exige pas de routeur de saut suivant, appuyez sur les touches **N** (non) et **Enter** (entrer), puis passez à l'étape 15.

Le message **IP address of default gateway?** (adresse IP de la passerelle par défaut ?) s'affiche.

- 13** Entrez l'adresse IP du routeur de saut suivant en format pointillé, puis appuyez sur la touche **Enter** (entrer). Appuyez sur la touche **Enter** (entrer) jusqu'à ce que le message suivant s'affiche.

(M)odify any of this or (C)ontinue ? (modifiez ou continuez)

- 14** Appuyez sur la touche **C**, puis sur **Enter** (entrer).

- 15** Branchez le câble de réseau local au port Ethernet sur le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Vous pouvez maintenant initialiser les paramètres CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation du système CallPilot, reportez-vous à la section intitulée «[Lancement de l'assistant Quick Install](#)» à la page 45.

Modification de l'adresse IP au moyen d'un câble inverseur Ethernet

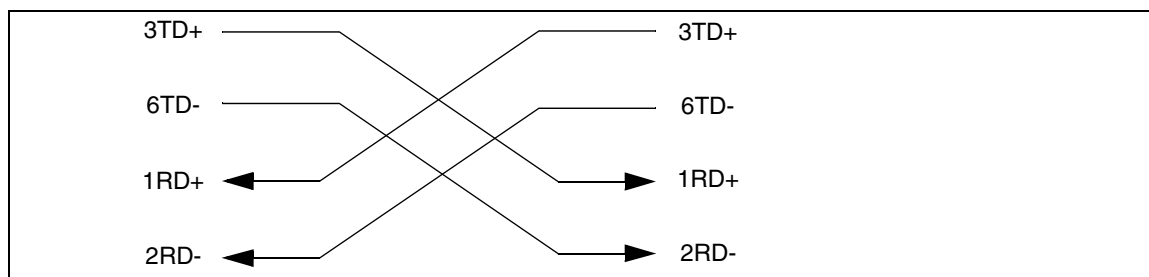
Vous pouvez relier le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 à votre ordinateur au moyen d'un câble inverseur Ethernet. Grâce à cette connexion, vous pouvez utiliser l'application CallPilot Manager pour modifier l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 avant que ce dernier soit relié au réseau.



Remarque : Si vous n'avez pas accès au système CallPilot Mini ou CallPilot 150 par le biais du réseau, vous pouvez utiliser un câble inverseur Ethernet pour configurer tous les paramètres du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Pour utiliser un câble inverseur Ethernet, votre ordinateur doit être doté d'une carte Ethernet 10/100 Base-T et prendre en charge le protocole TCP/IP. La [figure 5](#) montre les connexions nécessaires.

Figure 5 Câble inverseur Ethernet



Remarque : Les câbles Ethernet blindés sont disponibles séparément. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de se procurer un câble Ethernet blindé, contactez votre fournisseur Nortel Networks.

Connexion du câble inverseur Ethernet

- 1** Mettez l'ordinateur hors tension.
- 2** Branchez une extrémité du câble inverseur Ethernet au port Ethernet du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- 3** Branchez l'autre extrémité du câble à la carte d'interface réseau de votre ordinateur.
- 4** Mettez l'ordinateur sous tension.
- 5** Utilisez l'assistant Quick Install pour initialiser le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de l'assistant Quick Install, reportez-vous à la section intitulée «[Lancement de l'assistant Quick Install](#)» à la page 45.

Lancement de l'assistant Quick Install

L'assistant Quick Install apparaît lors du premier démarrage de l'application CallPilot Manager. Il est composé d'une page unique qui permet de recueillir des données pour configurer un système afin de le rendre opérationnel. Il applique ces données, puis redémarre le système.

Vous pouvez accéder à l'application CallPilot Manager à partir d'un autre ordinateur par le biais d'une connexion au réseau local, d'une connexion au réseau étendu ou Internet ou d'un câble inverseur Ethernet. Toutes ces méthodes d'accès créent une connexion IP qui permet de lancer l'application CallPilot Manager.

Procédure de lancement de l'assistant Quick Install

- 1 Lancez le navigateur Web.
- 2 Dans la zone d'adresse URL, entrez l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Par exemple : **HTTP://192.168.110.10**



Remarque : Vous devez inclure le préfixe d'adresse **HTTP://** pour accéder à l'application CallPilot Manager.

L'écran Assistant Quick Install s'affiche. Selon le système utilisé, l'affichage de l'écran peut prendre plusieurs minutes.

- 3 Configurez les paramètres Quick Install pour le système CallPilot Mini selon le [tableau 13 à la page 45](#).
Configurez les paramètres Quick Install pour le système CallPilot 150 selon le [tableau 14 à la page 47](#).

Tableau 13 Paramètres de l'assistant Quick Install pour le système CallPilot Mini

Nom du champ	Description
Adresse IP	Permet d'entrer l'adresse IP du système CallPilot Mini. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, contactez votre administrateur de réseau. Cette adresse IP sert à accéder au système CallPilot Mini au moyen de l'application CallPilot Manager. Les modifications apportées à l'adresse IP sont prises en compte au redémarrage du système CallPilot Mini. S'il s'agit d'une réinstallation, l'adresse IP reflète les valeurs actuellement en vigueur et non celles prédéfinies en usine.
Masque de sous-réseau	Permet d'entrer le masque de sous-réseau du système CallPilot Mini. Si vous ne connaissez pas le masque de sous-réseau, contactez votre administrateur de réseau. Les modifications apportées au masque de sous-réseau sont prises en compte au redémarrage suivant du système CallPilot Mini. S'il s'agit d'une réinstallation, le masque de sous-réseau reflète les valeurs actuellement en vigueur et non celles prédéfinies en usine.

Nom du champ	Description
Serveur DNS principal	Permet d'entrer l'adresse IP du serveur DNS principal utilisé par le système CallPilot Mini. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, contactez votre administrateur de réseau. Lorsque vous accédez à un site, le serveur DNS principal permet d'utiliser des noms de domaines, tels que www.nortelnetworks.com, au lieu des adresses IP. Remarque : Si vous n'utilisez pas de serveur DNS, laissez ce champ vide. Les applications CallPilot, notamment la fonction Réseau numérique, peuvent utiliser un serveur DNS même si ce champ est vide.
Serveur DNS secondaire	Permet d'entrer l'adresse IP du serveur DNS secondaire utilisé par le système CallPilot Mini. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, contactez votre administrateur de réseau. Le système CallPilot Mini utilise le serveur DNS secondaire s'il ne peut pas accéder au serveur DNS principal ou si le nom de domaine ne figure pas sur la liste du serveur DNS principal. Remarque : Si vous n'utilisez pas de serveur DNS, laissez ce champ vide. Les applications CallPilot, notamment la fonction Réseau numérique, peuvent utiliser un serveur DNS même si ce champ est vide.
Passerelle par défaut	Permet d'entrer l'adresse IP du routeur de saut suivant par défaut. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, contactez votre administrateur de réseau. Remarque : Si un routeur de saut suivant n'est pas nécessaire, laissez ce champ vide.
Nombre de chiffres pour le poste	Permet de sélectionner le nombre de chiffres autorisé pour le numéro de poste.
NA de poste du standard	Permet d'entrer le numéro de poste du standard de l'application. Vous pouvez entrer un numéro composé de 1 à 7 chiffres.
Langue principale	Permet de sélectionner la langue par défaut utilisée pour les messages vocaux, les messages de texte et le répondeur vocal automatique. Vous pouvez modifier la langue des boîtes vocales individuelles en leur attribuant une classe de service différente.
Pays	Permet de sélectionner le pays dans lequel le système CallPilot Mini est installé. Ce champ permet de déterminer certaines valeurs de paramètres spécifiques au pays, comme la longueur des numéros de téléphone, la séquence de connexion à la boîte vocale et la détection de la tonalité de progression d'appel. Afin que le système CallPilot Mini fonctionne correctement, vous devez indiquer le pays dans lequel il se trouve. Par défaut, c'est l'Amérique du nord qui est sélectionnée.
Type de compression-extension	Permet de sélectionner la loi de compression-extension utilisée par le commutateur privé Meridian 1 et le réseau téléphonique commuté public. Les valeurs disponibles sont la loi A et la loi M.
Code d'activation de boîte vocale	Si vous avez acquis des boîtes vocales supplémentaires pour l'application CallPilot, entrez le code d'activation qui a été fourni avec l'ensemble de boîtes vocales. Si tel n'est pas le cas, laissez ces champs vides. Ces champs sont réservés aux codes d'activation des boîtes vocales supplémentaires. N'entrez pas le code d'activation de la messagerie vocale de base.
À partir du poste	Permet d'entrer le numéro du premier poste d'une plage de postes pour lesquels vous voulez créer une boîte vocale. Une boîte vocale est créée pour ce poste ainsi que pour tous les postes, jusqu'à celui dont le numéro est inscrit dans le champ Au poste. La désignation des boîtes vocales dépend de la désignation du poste. La classe de service 1 est attribuée à ces boîtes vocales.

Nom du champ	Description
Au poste	Permet d'entrer le numéro du dernier poste d'une plage de postes pour lesquels vous voulez créer une boîte vocale. Le numéro de poste inscrit dans ce champ doit être identique ou supérieur au numéro de poste entré dans le champ À partir du poste.
Méthode d'accès au réseau public	Permet de sélectionner la méthode d'accès au réseau public à associer aux boîtes vocales créées au moyen des champs À partir du poste et Au poste. Vous pouvez choisir parmi les options suivantes : Aucun, Ligne, Groupe ou Voie. Si vous sélectionnez l'option None (aucun), aucune méthode d'accès au réseau public n'est associée aux boîtes vocales. Si vous sélectionnez Route (voie), une voie est associée aux boîtes vocales, comme méthode d'accès au réseau public.

Tableau 14 Paramètres de l'assistant Quick Install pour le système CallPilot 150

Nom du champ	Description
Adresse IP	Permet d'entrer l'adresse IP du système CallPilot 150. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, contactez votre administrateur de réseau. Cette adresse IP sert à accéder au système CallPilot 150 au moyen de l'application CallPilot Manager. Les modifications apportées à l'adresse IP sont prises en compte au redémarrage du système CallPilot 150. S'il s'agit d'une réinstallation, l'adresse IP reflète les valeurs actuellement en vigueur et non celles prédéfinies en usine.
Masque de sous-réseau	Permet d'entrer le masque de sous-réseau du système CallPilot 150. Si vous ne connaissez pas le masque de sous-réseau, contactez votre administrateur de réseau. Les modifications apportées au masque de sous-réseau sont prises en compte au redémarrage suivant du système CallPilot 150. S'il s'agit d'une réinstallation, le masque de sous-réseau reflète les valeurs actuellement en vigueur et non celles prédéfinies en usine.
Serveur DNS principal	Permet d'entrer l'adresse IP du serveur DNS principal utilisé par le système CallPilot 150. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, contactez votre administrateur de réseau. Lorsque vous accédez à un site, le serveur DNS principal permet d'utiliser des noms de domaines, tels que www.nortelnetworks.com, au lieu des adresses IP. Remarque : Si vous n'utilisez pas de serveur DNS, laissez ce champ vide. Les applications CallPilot, notamment la fonction Réseau numérique, peuvent utiliser un serveur DNS même si ce champ est vide.
Serveur DNS secondaire	Permet d'entrer l'adresse IP du serveur DNS secondaire utilisé par le système CallPilot 150. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, contactez votre administrateur de réseau. Le système CallPilot 150 utilise le serveur DNS secondaire s'il ne peut pas accéder au serveur DNS principal ou si le nom de domaine ne figure pas sur la liste du serveur DNS principal. Remarque : Si vous n'utilisez pas de serveur DNS, laissez ce champ vide. Les applications CallPilot, notamment la fonction Réseau numérique, peuvent utiliser un serveur DNS même si ce champ est vide.
Passerelle par défaut	Permet d'entrer l'adresse IP du routeur de saut suivant par défaut. Si vous ne connaissez pas l'adresse IP, contactez votre administrateur de réseau. Remarque : Si un routeur de saut suivant n'est pas nécessaire, laissez ce champ vide.

Nom du champ	Description
Application de base	L'application de base par défaut est la boîte vocale. Si vous voulez que l'application de base soit l'application Call Center, cliquez sur le bouton CallCenter (centre d'appels). Si vous sélectionnez l'option de boîte vocale, l'application Messagerie vocale et 20 boîtes vocales sont activées. Si vous sélectionnez l'option Call Center, l'application Call Center et 10 agents seront activés. Si vous choisissez l'option Call Center, les zones d'administration des boîtes vocales et de lignes sont supprimées de l'assistant Quick Install.
NA de poste du standard	Permet d'entrer le numéro du poste de réception de l'application CallPilot.
Style d'interface utilisateur primaire	Permet de sélectionner le style d'interface utilisateur attribué aux boîtes vocales. Vous pouvez sélectionner MVN ou CallPilot. Si vous sélectionnez MVN, l'utilisateur interface de boîte vocale fonctionne comme les services Messagerie vocale et FlashTalk de Norstar. Les utilisateurs entendent des guides parlés et visualisent des messages guides de la Messagerie vocale Norstar. Si vous sélectionnez CallPilot, l'interface utilisateur de boîte vocale fonctionne comme le service Meridian 1 CallPilot. Les utilisateurs entendent des guides parlés et visualisent des messages guides de l'application CallPilot. Vous pouvez modifier le style d'interface utilisateur des boîtes vocales individuelles en leur attribuant une classe de service différente.
Langue principale	Permet de sélectionner la langue utilisée par défaut pour les guides parlés, les messages guides, le répondeur vocal automatique et la fonction de gestion 983. Vous pouvez modifier la langue des boîtes vocales individuelles en leur attribuant une classe de service différente.
Pays	Permet de sélectionner le pays dans lequel le système CallPilot 150 est installé. Ce champ permet de déterminer certaines valeurs de paramètres spécifiques au pays, comme la longueur des numéros de téléphone, la séquence de connexion à la boîte vocale et la détection de la tonalité de progression d'appel. Afin que le système CallPilot 150 fonctionne correctement, vous devez indiquer le pays dans lequel il se trouve. La valeur par défaut est l'Amérique du Nord.
À partir de la ligne	Permet d'entrer le numéro de la première ligne d'une plage de lignes auxquelles le répondeur vocal automatique répondra. Le répondeur vocal automatique répond à cette ligne et à toutes les lignes jusqu'au numéro de ligne entré dans le champ En provenance de la ligne.
En provenance de la ligne	Permet d'entrer le numéro de la dernière ligne d'une plage de lignes auxquelles le répondeur vocal automatique doit répondre. Le numéro de ligne inscrit dans ce champ doit être le même ou supérieur au numéro de ligne entré dans le champ À partir de la ligne.
Nombre de sonneries	Permet d'entrer le nombre de sonneries avant que l'application CallPilot réponde à l'appel.
Code d'activation de boîte vocale	Si vous avez acquis des boîtes vocales supplémentaires pour l'application CallPilot, entrez le code d'activation qui a été fourni avec l'ensemble de boîtes vocales. Si tel n'est pas le cas, laissez ces champs vides. Ces champs sont réservés aux codes d'activation des boîtes vocales supplémentaires. N'entrez pas le code d'activation de la messagerie vocale de base.

Nom du champ	Description
À partir du poste	Permet d'entrer le numéro du premier poste d'une plage de postes pour lesquels vous voulez créer une boîte vocale. Une boîte vocale est créée pour ce poste ainsi que pour tous les postes, jusqu'à celui dont le numéro est inscrit dans le champ Au poste. La désignation des boîtes vocales dépend de la désignation du poste. La classe de service 1 est attribuée à ces boîtes vocales.
Au poste	Permet d'entrer le numéro du dernier poste d'une plage de postes pour lesquels vous voulez créer une boîte vocale. Le numéro de poste inscrit dans ce champ doit être identique ou supérieur au numéro de poste entré dans le champ À partir du poste.
Méthode d'accès au réseau public	Permet de sélectionner la méthode d'accès au réseau public à associer aux boîtes vocales créées au moyen des champs À partir du poste et Au poste. Vous pouvez choisir parmi les options suivantes : Aucun, Ligne, Groupe ou Voie. Si vous sélectionnez l'option None (aucun), aucune méthode d'accès au réseau public n'est associée aux boîtes vocales. Si vous sélectionnez l'option Line (ligne), cliquez sur le champ Méthode d'accès au réseau public et entrez le numéro de la ligne que vous voulez attribuer aux boîtes vocales. Si vous sélectionnez l'option Pool (groupe), cliquez sur le champ Méthode d'accès au réseau public et entrez le numéro de groupe à attribuer aux boîtes vocales. Remarque : Les numéros de groupe de lignes de 0 à 15 correspondent aux groupes de lignes A à O de l'interface de programmation MEC. Si vous sélectionnez l'option Route (voie), cliquez sur le champ Méthode d'accès au réseau public et entrez le numéro de voie à attribuer aux boîtes vocales.

4 Cliquez sur le bouton **Install** (installation).

5 Si vous initialisez un système CallPilot Mini, redémarrez-le.

Vous pouvez maintenant démarrer la programmation des paramètres de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation de l'application CallPilot, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.



Remarque : Si vous avez modifié une adresse IP ou le masque de sous-réseau, vous devez redémarrer le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 avant de commencer la programmation des paramètres de l'application CallPilot.

Initialisation du système CallPilot 150 au moyen d'un poste

Procédure d'initialisation du système CallPilot 150

- Identifiez les codes de fonction du système CallPilot 150.
- Configurez les paramètres initiaux du système CallPilot 150.



Remarque : Vous ne pouvez pas initialiser le système CallPilot Mini au moyen d'un poste. Pour initialiser le système CallPilot Mini, utilisez l'application CallPilot Manager.

Lorsque vous initialisez le système CallPilot 150 au moyen de l'application CallPilot Manager, il n'est pas nécessaire d'initialiser le système CallPilot 150 au moyen d'un poste.

Identification des codes de fonction du système CallPilot 150

Des codes de fonction par défaut sont affectés au système CallPilot 150 par le système Norstar. Ces codes de fonction par défaut sont présentés dans le [tableau 15](#). Lorsque ces codes de fonction par défaut sont utilisés par d'autres applications Norstar, le système Norstar attribue des codes de fonction compris entre 900 et 999 au système CallPilot 150. Il est possible que ces codes ne soient pas affectés par ordre séquentiel. Notez les codes de fonction attribués dans le [tableau 15](#).

Tableau 15 Codes de fonction attribués

Nom du code de fonction	Valeur par défaut	Numéro	Utilisateur
Ouverture de session de l'agent	☎ 9 0 4	☎ 9 _____	Centre d'appels uniquement
Mode occupé	☎ 9 0 8	☎ 9 _____	Centre d'appels uniquement
État de file d'attente	☎ 9 0 9	☎ 9 _____	Centre d'appels uniquement
Dépôt de message	☎ 9 8 0	☎ 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale
Accès à une boîte vocale	☎ 9 8 1	☎ 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale
Commande de maintenance ou d'opérateur	☎ 9 8 2	☎ 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale
Administration du système	☎ 9 8 3	☎ 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale
Renvoi automatique à la messagerie vocale	☎ 9 8 4	☎ 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale
NA CallPilot	☎ 9 8 5	☎ 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale
Transfert à la messagerie vocale	☎ 9 8 6	☎ 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale
Interruption	☎ 9 8 7	☎ 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale

Nom du code de fonction	Valeur par défaut	Numéro	Utilisateur
Numérotation par nom	[*] 9 [8] [8]	[*] 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale
Enregistrement de communication	[*] 9 [8] [9]	[*] 9 _____	Centre d'appels et Messagerie vocale

Procédure d'identification des codes de fonction de l'application CallPilot

- 1 Appuyez sur [*] 9 [*] 1 sur un poste avec afficheur deux lignes.
- 2 Notez le premier code de fonction utilisé par l'application CallPilot dans le [tableau 15](#), ainsi que dans le *Cahier de programmation de l'application CallPilot* ou le *Cahier de programmation de l'application Call Center*.
- 3 Appuyez sur SUIV pour afficher le code de fonction suivant utilisé par l'application CallPilot. Inscrivez ce code dans le [tableau 15](#) et le *Cahier de programmation de l'application CallPilot* ou le *Cahier de programmation de l'application Call Center*.
- 4 Répétez l'étape 3 jusqu'au dernier code de fonction.
- 5 Appuyez sur QUIT pour mettre fin à la session.

Configuration des paramètres initiaux du système CallPilot 150

Procédure de configuration des paramètres initiaux du système CallPilot 150

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

Il s'agit du code par défaut de la fonction Administration du système. Si votre système n'utilise pas de codes de fonction par défaut, entrez le code de fonction Administration du système déterminé précédemment.

Md P:
RÉESS OK

2. Entrez [2] [6] [6] [3] [4] [4] (CONFIG), puis appuyez sur OK.

APP:boîte voc
CHNG SUIV

3. Appuyez sur CHNG pour passer de boîte voc à centre d'appels ou vice versa.

Si vous sélectionnez l'option boîte voc, l'application Messagerie vocale et 20 boîtes vocales sont activées.

Si vous sélectionnez l'option centre d'appels, le logiciel Call Center et 10 agents seront activés.

4. Appuyez sur SUIV.

Bilingue?
OUI NON

5. Appuyez sur O si vous voulez que l'afficheur et les guides parlés soient disponibles dans les deux langues. Appuyez sur N si vous voulez que l'afficheur et les guides parlés soient disponibles dans une seule langue.

Lorsque vous sélectionnez N pour l'option bilingue, il n'est pas nécessaire d'effectuer l'étape 6. Le système passe automatiquement à l'étape 7.

Langue princ?
ANG FRA

6. Appuyez sur le bouton correspondant à la langue principale.

Listes grp? 0
CHNG SUIV

7. Appuyez sur CHNG pour passer de 0 à N, et vice versa.

8. Appuyez sur SUIV.

Lorsque vous sélectionnez N pour activer l'option Listes de diffusion, il n'est pas nécessaire d'effectuer les étapes 9 et 10. Le système passe automatiquement à l'étape 11.

1er chiffre: 9
CHNG SUIV

9. Si vous voulez choisir un nouveau préfixe pour les listes de diffusion, appuyez sur CHNG.

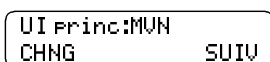
Le préfixe d'une liste de diffusion peut être un chiffre quelconque de 0 à 9. Le préfixe des boîtes vocales spéciales est systématiquement le 1. Par conséquent, si le préfixe d'une liste de diffusion est 1, celui des boîtes vocales spéciales passe à 2. Le préfixe d'une liste de diffusion ne peut pas être identique à celui d'une autre boîte vocale.

10. Appuyez sur SUIV.

CallPilot IU:0
CHNG SUIV

11. Appuyez sur CHNG pour passer de 0 à N, et vice versa.

12. Appuyez sur SUIV.



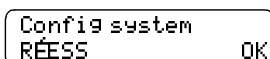
UI Princ: MVN
CHNG SUIV

13. Appuyez sur CHNG pour passer de NUM à CP, ou vice versa.

Si vous choisissez l'option MVN, les utilisateurs de boîte vocale entendent des guides parlés et visualisent des messages guides de la Messagerie vocale Norstar lors de l'utilisation de leur boîte vocale.

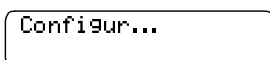
Si vous choisissez l'option CP (CallPilot), les utilisateurs de boîte vocale entendent des guides parlés et visualisent des messages guides de l'application CallPilot lors de l'utilisation de leur boîte vocale.

14. Appuyez sur SUIV.



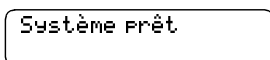
Config system
RÉESS OK

15. Appuyez sur OK.



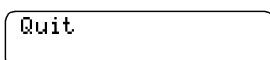
Configur...

Ce message apparaît à l'afficheur.



Système Prêt

L'initialisation prend environ trois secondes. Lorsqu'elle est terminée, l'afficheur indique : *Système Prêt* et *Quit*.



Quit

Lorsque la programmation de l'initialisation est terminée, la date et l'heure s'affichent automatiquement.

Vous pouvez maintenant démarrer la personnalisation des paramètres de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la personnalisation de l'application CallPilot, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'application CallPilot*.

Chapitre 6

Utilitaire de configuration de la langue

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 prévoit l'utilisation de deux langues pour les messages guides et les guides parlés. L'utilitaire de configuration de la langue permet de changer les deux langues disponibles.

L'ordinateur utilisé pour exécuter l'utilitaire de configuration de la langue doit être compatible avec Microsoft® Windows® et doit posséder une connexion réseau au système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Modification des langues disponibles

Procédure de modification des langues disponibles :

- 1 Insérez le CD-ROM de l'application CallPilot dans le lecteur de CD de votre ordinateur.
- 2 Ouvrez le dossier CD, puis le dossier **Optional Software** (logiciel optionnel).
- 3 Ouvrez le dossier **Language Utility** (utilitaire de langue).
- 4 Cliquez deux fois sur le fichier **CallPilotLangConfig.exe**.
L'écran Language Configuration (configuration de la langue) de l'application CallPilot s'affiche.
- 5 Sélectionnez l'option **Server name** (nom du serveur) ou **Server IP Address** (adresse IP du serveur).
- 6 Si vous sélectionnez l'option **Server name** (nom du serveur), entrez le nom de domaine complet du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
Si vous sélectionnez l'option **Server IP Address** (adresse IP du serveur), entrez l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 en format pointillé standard.
- 7 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
L'utilitaire de configuration de la langue essaie d'établir une connexion avec le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
Lorsque la connexion est établie, l'option Language Selection (choix de la langue) s'affiche.
- 8 Cliquez sur la liste déroulante **Specify the language to remove** (préciser la langue à supprimer).
Les deux langues du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 disponibles s'affichent.
- 9 Cliquez sur la langue à supprimer.
- 10 Cliquez sur la liste déroulante **Specify the language to install** (préciser la langue à installer).
Les langues qui peuvent être installées sont proposées.
- 11 Cliquez sur la nouvelle langue à installer dans le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- 12 Cliquez sur le bouton **Browse** (parcourir).
La boîte de dialogue Save As (enregistrer sous) s'affiche.

- 13 Repérez l'emplacement où la langue à installer est située et cliquez sur le fichier correspondant.
- 14 Cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer).
L'écran Summary Information (résumé) s'affiche.
- 15 Vérifiez les informations présentes à l'écran.
S'il n'y a pas d'erreurs, cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).
Sinon, cliquez sur le bouton **Back** (précédent) et corrigez les erreurs avant de continuer.
Une boîte de dialogue s'affiche lorsque le changement de langue est terminé.
- 16 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 17 Pour changer la deuxième langue, répétez les étapes 4 à 16.
- 18 Redémarrez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 en débranchant le câble d'alimentation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 pendant 30 secondes et en le rebranchant.

Chapitre 7

Gestion des mots de passe

Réinitialisation du mot de passe

La présente section aborde chaque type de mot de passe de l'application CallPilot et indique comment rétablir sa valeur par défaut en cas d'oubli du titulaire.

Rétablissement du mot de passe par défaut du coordinateur de système

Il s'agit du mot de passe utilisé par le coordinateur de système pour mener à bien les tâches d'administration, y compris la réinitialisation des autres mots de passe. La valeur par défaut est 0000. Les utilisateurs doivent changer le mot de passe la première fois qu'ils accèdent à leurs boîtes vocales à partir de l'interface téléphonique.

Rétablissement du mot de passe par défaut par l'intermédiaire d'un téléphone (CallPilot Mini et CallPilot 150)

Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut du coordinateur de système

- 1 Accédez à l'application CallPilot.
- 2 Accédez à la boîte de réception générale, soit par le standard de l'application CallPilot, soit par le répondeur vocal automatique.
- 3 Accédez à la boîte de réception générale en indiquant son numéro et son mot de passe.
- 4 Entrez le numéro de téléphone du modem de l'ordinateur support.
- 5 Appuyez sur **8 0 8**.
- 6 Appuyez sur **7 3 7 3 8 7 6 7 7 9 3** (R E S E T S M P S W D).



Remarque : Sur le système CallPilot 150, vous devez utiliser l'interface utilisateur de l'application CallPilot pour rétablir le mot de par défaut en appuyant sur **8 0 8**. Si vous utilisez l'interface utilisateur de la messagerie vocale Norstar, appuyez sur **6 9 8 5** pour rétablir le mot de passe par défaut.

Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)

Cette procédure sert à rétablir la valeur par défaut du mot de passe du coordinateur de système.

1. Appuyez sur .
2. Appuyez sur .
3. Appuyez sur
(R E S E T S M P S W D), puis sur ou .
4. Appuyez sur ou sur .

Déf : xxxx

MdP:

Redéf MdP:

Rétablissement du mot de passe par défaut du standard (CallPilot 150 seulement)

Le mot de passe du standard est utilisé pour accéder aux fonctions du standard, telles que les heures d'ouverture et de fermeture d'une entreprise, la modification des NA du standardiste et l'activation et la désactivation de la fonction de réponse aux appels.

Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via l'application CallPilot Manager

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Operations** (fonctions).
- 3 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres du standard).
- 4 Cochez la case **Reset Operator Password** (réinitialiser le mot de passe du standard).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

Le mot de passe par défaut (67372867) est rétabli.

Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via un téléphone

Cette procédure sert à rétablir la valeur par défaut du mot de passe du standard en utilisant un téléphone avec l'interface utilisateur CallPilot.

- 1 Accédez à l'application CallPilot.
- 2 Accédez à la boîte de réception générale, soit par le standard de l'application CallPilot, soit par le répondeur vocal automatique.
- 3 Accédez à la boîte de réception générale en indiquant son numéro et son mot de passe.
- 4 Entrez le numéro de téléphone du modem de l'ordinateur support.
- 5 Appuyez sur .

6 Appuyez sur **7 3 7 3 8 6 7 3 7 7 7 9 3** (**R E S E T O P E R P S W D**).



Remarque : Vous devez utiliser l'interface utilisateur de l'application CallPilot pour rétablir la valeur par défaut du mot de passe, en appuyant sur **8 0 8**. Si vous utilisez l'interface utilisateur de la messagerie vocale Norstar, appuyez sur **6 9 8 5** pour rétablir le mot de passe par défaut.

Utilisez la procédure suivante pour rétablir la valeur par défaut du mot de passe du standard en utilisant l'interface utilisateur de la Messagerie vocale Norstar.

1. Appuyez sur **6 9 8 5**.

Déf : xxxx SUIV

2. Appuyez sur **7**.

MdP: **RÉESS** OK

3. Appuyez sur **7 3 7 3 8 6 7 3 7 7 7 9 3** (**R E S E T O P E R P S W D**), puis sur **OK** ou **#**.

Redéf MdP: **OUI** NON

4. Appuyez sur **OUI** ou sur **#**.

Rétablissement de la valeur par défaut des mots de passe de boîte vocale

Le mot de passe de boîte vocale permet à un utilisateur d'accéder à sa boîte vocale.

Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via l'application CallPilot Manager

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 3 Cliquez sur le lien **Change/Delete Mailbox** (modifier/supprimer la boîte vocale).
- 4 Cliquez sur l'option **Reset Password** (réinitialiser le mot de passe) pour rétablir la valeur par défaut du mot de passe de la boîte vocale.
Une boîte de confirmation s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
La valeur par défaut du mot de passe (0000) est rétablie.

Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)

Utilisez cette procédure pour rétablir la valeur par défaut du mot de passe d'une boîte vocale via un téléphone.

1. Appuyez sur  9 8 3 .
2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.
3. Appuyez sur BVOC.
4. Appuyez sur CHNG.
5. Tapez le numéro de la boîte vocale à modifier.
6. Appuyez sur SUIV jusqu'à ce que Mdp s'affiche.
7. Appuyez sur REDÉF.
8. Appuyez sur .

Cnx:
QUIT RÉESS OK

Admin
BVOC AO AUTR

Admin Bvocale
AJT SUP CHNG

Bvoc:
REP QUIT

Mdp:
REDÉF SUIV

Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe du coordinateur de l'application Call Center (CallPilot 150 uniquement)

Ce mot de passe est utilisé pour accéder à l'application CallPilot Manager afin de gérer le logiciel Call Center.

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 3 Cliquez sur la fonction **Access Passwords** (mots de passe de gestion).
- 4 Entrez un nouveau mot de passe dans le champ **Call Center Administration Password** (mot de passe du coordinateur de l'application Call Center).
- 5 Entrez le mot de passe une deuxième fois dans le champ **Confirmation**.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe du modem

Ce mot de passe sert à accéder à l'application CallPilot par le biais d'une connexion commutée.

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 3 Cliquez sur la fonction **Access Passwords** (mots de passe de gestion).
- 4 Entrez un nouveau mot de passe dans le champ **Modem Access** (accès par modem).
- 5 Entrez le mot de passe une deuxième fois dans le champ **Confirmation**.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe du modem via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)

Utilisez cette procédure pour rétablir la valeur par défaut du mot de passe du modem au moyen d'un poste téléphonique.

1. Appuyez sur  9 8 3 .
2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.
3. Appuyez sur  .
4. Appuyez sur SUIV.
5. Appuyez sur SUIV.
6. Appuyez sur OK.
7. Press CHNG.
8. Appuyez sur CHNG.
9. Entrez le nouveau mot de passe du modem, puis appuyez sur OK.
10. Entrez de nouveau le nouveau mot de passe du modem, puis appuyez sur OK.
11. Appuyez sur .

Cnx:
QUIT RÉESS OK

Admin
BVOC AO AUTR

Boîte voc.: 0
CHNG SUIV

Rép disp.: 0
CHNG SUIV

Conn: Nom
CHNG OK

Accès modem: 0
CHNG OK

Modem access: N
CHNG OK

MdP:
RÉESS OK

Autre:
RÉESS OK

Chapitre 8

Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot

Les outils de l'application CallPilot vous permettent :

- de sauvegarder les données de l'application CallPilot;
- de restaurer les données de l'application CallPilot;
- d'accéder aux fichiers journaux de l'application CallPilot.

Pour utiliser ces fonctions, vous devez installer la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot sur votre ordinateur.



Remarque : Afin de pouvoir exécuter la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot, votre ordinateur doit fonctionner avec le système d'exploitation Windows 95 ou une version ultérieure.

Installation de la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot

Procédure d'installation de la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot

- 1 Insérez le CD-ROM de l'application CallPilot dans le lecteur de CD de votre ordinateur.
- 2 Ouvrez le dossier CD, puis le dossier **Optional Software** (logiciel optionnel).
- 3 Ouvrez le dossier **BRU Utility** (utilitaire USR).
- 4 Copiez le fichier **CallPilotBRU.exe** dans un dossier de votre ordinateur.
- 5 Retirez le CD de l'application CallPilot du lecteur de CD.

Sauvegarde des données de l'application CallPilot

La sauvegarde des données de l'application CallPilot permet de protéger vos paramètres de configuration de l'application CallPilot, vos messages vocaux et vos messages d'accueil. Lorsque vous effectuez une sauvegarde de CallPilot, vous enregistrez une copie des données de l'application CallPilot, qui est placée dans un répertoire de votre ordinateur. Si vous devez réinstaller le système CallPilot Mini ou CallPilot 150, ou si les paramètres de configuration sont perdus, vous pouvez restaurer ces données préalablement sauvegardées sur votre système CallPilot Mini ou CallPilot 150.



Remarque : Nortel Networks recommande de faire une sauvegarde lorsque vous avez terminé la configuration initiale. Il est également recommandé de sauvegarder régulièrement les nouveaux éléments de configuration, messages d'accueil et messages vocaux.

Vous devez installer la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot sur l'ordinateur sur lequel doit avoir lieu l'opération de sauvegarde des données de l'application CallPilot.

Avant de sauvegarder les données de l'application CallPilot, assurez-vous d'avoir suffisamment d'espace disque libre sur le disque concerné. Le [tableau 16](#) indique le volume d'espace maximal nécessaire pour chaque sauvegarde.

Tableau 16 Espace disque maximal nécessaire pour la sauvegarde des données du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Type de système CallPilot	Espace disque maximal nécessaire
CallPilot Mini ou CallPilot 150	85 Mo
CallPilot Mini ou CallPilot 150 (avec mise à niveau facultative de la capacité d'enregistrement des messages)	180 Mo



Attention : N'effectuez aucune tâche d'administration avec CallPilot Manager pendant une sauvegarde. En effet, l'utilisation de l'application CallPilot Manager pendant une opération de sauvegarde, risque d'endommager le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 et de le rendre inexploitable.

Afin d'empêcher d'autres utilisateurs d'apporter des modifications lors d'une sauvegarde, prévenez tous les utilisateurs munis de privilèges administratifs lorsque vous effectuez une sauvegarde et demandez-leur d'attendre que la sauvegarde soit terminée avant d'accéder à l'application CallPilot Manager.

Procédure de sauvegarde des données de l'application CallPilot :

- 1 Lancez le navigateur Web.
- 2 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 3 Cliquez sur l'option **Operations** (fonctions).
- 4 Cliquez sur l'option **Backup/Restore** (sauvegarder/restaurer).
- 5 Cliquez sur le bouton **Proceed** (poursuivre).



Remarque : Lorsque vous cliquez sur le bouton Proceed (poursuivre) pour démarrer la sauvegarde, le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 s'arrête et déconnecte tous les utilisateurs de l'application CallPilot, y compris ceux qui accèdent à leur boîte vocale, les demandeurs qui sont en train de laisser un message et ceux en attente dans les différents niveaux de compétence de l'application Call Center.

Avant d'effectuer la sauvegarde, assurez-vous que personne n'utilise le système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de savoir si les accès de l'application CallPilot sont occupés, reportez-vous à la section intitulée «[Affectation de touches mémoire aux NA du système CallPilot 150](#)» à la page 98.

-
- 6 Fermez la fenêtre du navigateur Web.



Remarque : Vous devez fermer la fenêtre du navigateur Web pour garantir le bon fonctionnement de l'opération.

-
- 7 Créez un répertoire sur votre ordinateur dans lequel vous pourrez sauvegarder les données de l'application CallPilot.
 - 8 Lancez la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot (CallPilotBRU.exe).
L'écran Backup/Restore Utility (sauvegarde et restauration de données) de l'application CallPilot s'affiche.
 - 9 Cliquez sur l'option **Backup** (sauvegarder).
 - 10 Dans le champ **Local Folder** (dossier local), indiquez le chemin du répertoire de votre ordinateur dans lequel enregistrer les données de l'application CallPilot.
 - 11 Dans le champ **CallPilot 150 hostname or IP addresses** (nom d'hôte ou adresses IP du système CallPilot 150), entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 à sauvegarder.
 - 12 Cliquez sur le bouton **OK**.
Une boîte de confirmation s'affiche.

- 13** Si les données affichées dans la boîte de confirmation sont exactes, cliquez sur le bouton **Continuer** (continuer).
Si les données sont inexactes, cliquez sur le bouton **Annuler** (annuler) et reprenez les étapes 10 à 12.

Une boîte de dialogue s'affiche lorsque la sauvegarde est terminée.

- 14** Cliquez sur le bouton **Continuer** (continuer).

Restauration des données de l'application CallPilot

Si votre système CallPilot Mini ou CallPilot 150 a été remplacé ou que les paramètres de configuration ont été perdus, vous pouvez restaurer les paramètres de configuration, les messages d'accueil et les messages vocaux de l'application CallPilot grâce à une sauvegarde antérieure.



Remarque : Pour pouvoir restaurer les données CallPilot, vous devez les avoir sauvegardées au préalable sur votre ordinateur.

Vous devez installer l'utilitaire de sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot sur l'ordinateur à partir duquel restaurer les données de l'application CallPilot.



Attention : N'effectuez aucune tâche d'administration avec CallPilot Manager pendant une restauration. En effet, l'utilisation de l'application CallPilot Manager pendant une opération de restauration risque d'endommager le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 et de le rendre inexploitable.

Afin d'empêcher d'autres utilisateurs d'apporter des modifications lors d'une restauration, prévenez tous les utilisateurs munis de privilèges administratifs lorsque vous effectuez une restauration et demandez-leur d'attendre que la restauration soit terminée avant d'accéder à l'application CallPilot Manager.



Remarque : Vérifiez les paramètres propres au pays et à la langue du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 avant d'effectuer la restauration. Ces paramètres doivent correspondre aux données de sauvegarde de l'application CallPilot à restaurer.

Si les paramètres propres au pays diffèrent de ceux de la sauvegarde, utilisez l'application CallPilot Manager pour modifier les paramètres de langue afin de les faire correspondre aux données de sauvegarde de l'application CallPilot. Pour savoir comment modifier les paramètres propres au pays, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.

Si les paramètres propres à la langue diffèrent de ceux de la sauvegarde, utilisez l'utilitaire de configuration de la langue pour modifier les paramètres de langue afin de les faire correspondre aux données de sauvegarde de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de l'utilitaire de configuration de la langue, reportez-vous à la section intitulée «[Utilitaire de configuration de la langue](#)» à la page 55.

Procédure de restauration des données de l'application CallPilot :

- 1 Lancez le navigateur Web.
- 2 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 3 Cliquez sur l'option **Operations** (fonctions).
- 4 Cliquez sur l'option **Backup/Restore** (sauvegarder/restaurer).
- 5 Cliquez sur le bouton **Proceed** (poursuivre).



Remarque : Lorsque vous cliquez sur le bouton Proceed (poursuivre) pour démarrer la restauration, le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 s'arrête et déconnecte tous les utilisateurs de l'application CallPilot, y compris ceux qui accèdent à leur boîte vocale, les demandeurs qui sont en train de laisser un message et ceux en attente dans les différents niveaux de compétence de l'application Call Center.

Avant d'effectuer la restauration, assurez-vous que personne n'utilise le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de savoir si les accès de l'application CallPilot sont occupés, reportez-vous à la section intitulée «[Affectation de touches mémoire aux NA du système CallPilot 150](#)» à la page 98.

-
- 6 Fermez le navigateur Web.



Remarque : Vous devez fermer la fenêtre du navigateur Web pour garantir le bon fonctionnement de l'opération.

-
- 7 Lancez la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot (CallPilotBRU.exe).
L'écran Backup/Restore Utility (sauvegarde et restauration de données) de l'application CallPilot s'affiche.
 - 8 Cliquez sur l'option **Restore** (restaurer).
 - 9 Dans le champ **Local Folder** (dossier local), indiquez le chemin du répertoire de votre ordinateur dans lequel les données de l'application CallPilot sont enregistrées.
 - 10 Dans le champ **CallPilot 150 hostname or IP addresses** (nom d'hôte ou adresses IP du système CallPilot 150), entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 dont vous voulez restaurer les données.
 - 11 Cliquez sur le bouton **OK**.
Une boîte de confirmation s'affiche.
 - 12 Si les données affichées dans la boîte de confirmation sont exactes, cliquez sur le bouton **Continue** (continuer).
Si les données sont inexactes, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler) et reprenez les étapes 11 à 13.

Une boîte de dialogue s'affiche lorsque la restauration est terminée.
 - 13 Cliquez sur le bouton **Continue** (continuer).

Récupération des fichiers journaux de l'application CallPilot

Les fichiers journaux de l'application CallPilot permettent au personnel compétent de Nortel Networks de localiser les problèmes sur l'application CallPilot.



Remarque : Les données contenues dans les fichiers journaux sont destinées au personnel de maintenance de Nortel Networks. Vous aurez besoin de l'aide d'un technicien de maintenance pour interpréter les données contenues dans ces fichiers.

Vous devez installer la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot sur l'ordinateur à partir duquel récupérer les fichiers journaux.

Procédure de récupération des fichiers journaux de l'application CallPilot

- 1 Créez un répertoire sur votre ordinateur dans lequel enregistrer les fichiers journaux de l'application CallPilot.
- 2 Lancez la fonction Sauvegarde et restauration de données de l'application CallPilot (CallPilotBRU.exe).
L'écran Backup/Restore Utility (sauvegarde et restauration de données) de l'application CallPilot s'affiche.
- 3 Cliquez sur l'option **Log Files** (fichiers journaux).
- 4 Dans le champ **Local Folder** (dossier local), indiquez le chemin du répertoire de votre ordinateur dans lequel enregistrer les fichiers journaux de l'application CallPilot.
- 5 Dans le champ **CallPilot 150 hostname or IP addresses** (nom d'hôte ou adresses IP du système CallPilot 150), entrez le nom d'hôte ou l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 à partir duquel récupérer les fichiers journaux.
- 6 Cliquez sur le bouton **OK**.
Une boîte de confirmation s'affiche.
- 7 Si les données affichées dans la boîte de confirmation sont exactes, cliquez sur le bouton **Continue** (continuer).
Si les données sont inexactes, cliquez sur le bouton **Cancel** (annuler) et reprenez les étapes 4 à 6.

Une boîte de dialogue s'affiche lorsque les fichiers journaux ont été copiés sur votre ordinateur. La copie des fichiers journaux de l'application CallPilot sur votre ordinateur nécessite plusieurs minutes.
- 8 Cliquez sur le bouton **OK**.

Chapitre 9

Mise à niveau du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

La présente section explique comment mettre à niveau le système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Il est possible de mettre à niveau :

- le logiciel de l'application CallPilot;
- la capacité d'enregistrement des messages.

Mise à niveau de la version du logiciel de l'application CallPilot

Avant de commencer la mise à niveau, assurez-vous que personne n'utilise le système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de savoir si les ports de l'application CallPilot sont occupés, reportez-vous à la section intitulée [«Affectation de touches mémoire aux NA du système CallPilot 150» à la page 98](#).

- 1 Nortel Networks recommande de sauvegarder les données de l'application CallPilot avant de mettre à niveau le logiciel de CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde des données de l'application CallPilot, reportez-vous à la section intitulée [«Sauvegarde des données de l'application CallPilot» à la page 64](#).
- 2 Mettez un bracelet antistatique et reliez-le à un objet métallique mis à la terre.
- 3 Débranchez le connecteur d'alimentation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- 4 Insérez la cartouche de mise à niveau dans l'emplacement PCMCIA supérieur.

Pour savoir où se trouvent les emplacements PCMCIA, reportez-vous à la [figure 1 à la page 21](#).



Attention : La cartouche de mise à niveau doit être insérée dans l'emplacement PCMCIA supérieur.

Sinon, votre logiciel actuel remplace les données de la cartouche de mise à niveau et toute la programmation est effacée. Contactez un représentant du Service clientèle de Nortel Networks pour obtenir de l'aide.

Attention : N'installez jamais la cartouche de mise à niveau ou la cartouche de fonctions dans un autre équipement que le système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Ces cartouches peuvent être endommagées si elles sont insérées dans d'autres équipements.

5 Remettez le système sous tension.

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 démarre. Lors du démarrage, les voyants s'allument et s'éteignent dans l'ordre suivant :

- Les voyants  1 à 4 s'allument pendant environ 20 secondes.
- Les voyants  1 à 4 s'éteignent pendant environ 25 secondes.

6 Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 copie les fichiers à partir de la cartouche de mise à niveau. Lors de la mise à niveau, les voyants s'allument et s'éteignent dans l'ordre suivant :

- Les voyants  1 à 4 s'allument et s'éteignent un à la fois pendant environ 8 à 10 minutes.
- Les voyants  1 à 4 s'éteignent pendant environ 40 secondes.
- Les voyants ou certains des voyants  1 à 4 peuvent s'allumer pour indiquer les connexions MCT de l'application CallPilot à ces ports.

7 Attendez que le voyant s'allume.

8 Débranchez le connecteur d'alimentation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

9 Appuyez sur le bouton d'éjection de l'emplacement PCMCIA supérieur pour retirer la cartouche de mise à niveau.



Remarque : Lorsque vous retirez la cartouche de mise à niveau, faites attention de ne pas déloger la cartouche de fonctions présente dans l'emplacement inférieur. Si la cartouche de fonctions est délogée, remettez-la en place avant de remettre le système sous tension.

10 Remettez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 sous tension.

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 redémarre et commence les conversions qui s'imposent.

11 Vous pouvez, au besoin, restaurer les données de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la restauration des données de l'application CallPilot, reportez-vous à la section intitulée «[Restauration des données de l'application CallPilot](#)» à la [page 66](#).

Mise à niveau de la capacité d'enregistrement des messages

La capacité d'enregistrement des messages correspond à la mémoire disponible dans votre système CallPilot pour stocker des messages d'accueil et des messages vocaux. Vous pouvez augmenter la capacité de stockage de messages de votre système CallPilot Mini ou CallPilot 150 pour passer de 24 heures à 60 heures.

Pour augmenter la capacité de stockage de messages, remplacez la cartouche de fonctions actuelle par une cartouche de fonctions à mémoire étendue. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'obtention de la cartouche de fonctions à mémoire étendue, contactez le représentant du Service clientèle de Nortel Networks.

Procédure d'augmentation de la capacité de stockage de messages

- 1 Sauvegardez les données de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde des données de l'application CallPilot, reportez-vous à la section intitulée «[Sauvegarde des données de l'application CallPilot](#)» à la page 64.
- 2 Mettez un bracelet antistatique et reliez-le à un objet métallique mis à la terre.
- 3 Débranchez le connecteur d'alimentation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- 4 Appuyez sur la touche d'éjection de l'emplacement PCMCIA du bas pour retirer la cartouche de fonctions.
- 5 Insérez une nouvelle cartouche de fonctions dans l'emplacement PCMCIA inférieur.
Pour savoir où se trouvent les emplacements PCMCIA, reportez-vous à la [figure 1](#) à la page 21.
- 6 Remettez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 sous tension.

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 redémarre



Remarque : Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 redémarre correctement si la séquence de voyants suivante s'allume :

- Les voyants  1 à 4 s'allument pendant environ 20 secondes.
- Les voyants  1 à 4 s'éteignent pendant environ 25 secondes.
- Les voyants  1 à 4 clignotent rapidement pendant environ 30 secondes.
- Les voyants  1 à 4 s'éteignent pendant environ 50 secondes.
- Les voyants ou certains des voyants  1 à 4 peuvent s'allumer pour indiquer les connexions MCT de l'application CallPilot à ces ports.
- Les voyants  allumés indiquent que l'application CallPilot fonctionne normalement.

Si le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne redémarre pas, assurez-vous que la cartouche de fonctions est bien insérée dans l'emplacement PCMCIA inférieur. Si elle n'est pas bien insérée, coupez l'alimentation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150, insérez la cartouche de fonctions dans l'emplacement inférieur, puis remettez le système sous tension.

- 7 Utilisez l'application CallPilot Manager pour que le paramètre **Country** (pays) corresponde au pays sélectionné avant la mise à niveau. Pour savoir comment modifier les paramètres propres au pays, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager*.
- 8 Utilisez l'utilitaire de configuration de la langue pour que les paramètres propres à la langue correspondent aux langues sélectionnées avant la mise à niveau. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'utilisation de l'utilitaire de configuration de la langue, reportez-vous à la section intitulée «[Utilitaire de configuration de la langue](#)» à la page 55.
- 9 Restaurez les données de l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la restauration des données de l'application CallPilot, reportez-vous à la section intitulée «[Restauration des données de l'application CallPilot](#)» à la page 66.

Chapitre 10

Dépannage

Introduction

Le processus de dépannage du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 permet de détecter tout signe d'anomalies et d'en déterminer les causes.

Plusieurs composants défaillants peuvent être à l'origine d'un problème. Établir le diagnostic d'un problème lié au système CallPilot Mini ou CallPilot 150, consiste à repérer l'origine du problème et à déterminer s'il est dû à un composant matériel ou à la configuration du logiciel du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Important : Une fois l'origine du problème identifiée et le problème corrigé en remplaçant un composant ou en modifiant les paramètres de configuration du logiciel, il est essentiel de soumettre le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 à un essai.

Diagnostic des problèmes

Un mauvais fonctionnement du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 peut résulter de la défaillance d'un composant matériel ou de la configuration du logiciel du système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Les sections suivantes décrivent les symptômes d'un système CallPilot Mini ou CallPilot 150 qui ne fonctionne pas correctement. Vous trouverez d'abord une description des symptômes, suivie des procédures de vérification et de dépannage qu'il faut effectuer.

Le terminal RS-232 ne peut pas communiquer avec le système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Les problèmes de communication se manifestent par un texte altéré ou un écran vide. Vous devez déterminer si le problème est lié à la communication proprement dite ou s'il est causé par le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 qui ne fonctionne pas du tout.

- 1 Vérifiez si le système CallPilot 150 répond aux codes de fonction.



Remarque : Si vous effectuez le dépannage d'un système CallPilot Mini, sautez l'étape 1. Le système CallPilot Mini ne prend pas en charge les codes de fonction.

Appuyez sur    depuis un poste Norstar relié au système. Le système CallPilot 150 devrait répondre en affichant le message guide **MdP:**. Le message **Cnx:** peut également apparaître si aucune boîte vocale n'a été affectée au poste.



Remarque : Les codes de fonction du système CallPilot 150 peuvent différer des codes par défaut utilisés dans ce guide. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes de fonction du système CallPilot 150, reportez-vous à la section intitulée «[Identification des codes de fonction du système CallPilot 150](#)» à la page 50.

Si vous n'obtenez pas de réponse, c'est que le système CallPilot 150 ne fonctionne pas. Reportez-vous à la section intitulée «[Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne fonctionne pas](#)» à la page 74.

Si le système CallPilot 150 répond en affichant le bon message guide, il s'agit d'un problème de communication sur le port série. Poursuivez la procédure jusqu'à ce que vous trouviez l'origine du problème.

- 2 Assurez-vous que les valeurs suivantes sont définies pour les paramètres de communication du terminal RS-232 : 9 600 bauds, 8 bits d'information, 1 bit d'arrêt, aucune parité et aucun contrôle de flux. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les valeurs de ces paramètres, reportez-vous au manuel fourni avec le terminal.
- 3 Vérifiez le câble RS-232. Assurez-vous qu'il est raccordé au port série du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 et à celui du terminal.
- 4 Réinitialisez le terminal (ou le logiciel d'émulation de terminal).
- 5 À l'aide d'un multimètre, vérifiez la continuité entre les broches du câble RS-232 :
 - broche 2 — broche 2;
 - broche 3 — broche 3;
 - broche 7 — broche 7.

Si l'un des essais échoue, remplacez le câble.

- 6 Utilisez un autre terminal.
- 7 Si le problème persiste, redémarrez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Si le problème persiste toujours, contactez l'assistance technique.

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne fonctionne pas

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne fonctionne pas du tout lorsqu'il n'obtient aucune réponse du terminal ou si les codes de fonction ne s'affichent pas sur le poste.

- 1 Vérifiez les voyants.

Si le voyant  clignote rapidement, le chargeur d'amorce a détecté une erreur. Vérifiez que la cartouche de fonctions est insérée dans l'emplacement PCMCIA inférieur.

Si les voyants  1 et  2 clignotent rapidement, les essais de diagnostic de mise sous tension ont échoué. Reportez-vous à la section intitulée «[Échec des diagnostics de mise sous tension](#)» à la page 75.

- 2 Assurez-vous qu'aucun utilisateur n'est connecté à l'application Utilitaires de télégestion Norstar. S'il s'avère que tel est le cas, demandez-lui de quitter l'application, puis relancez le système CallPilot 150. Une fois le système CallPilot 150 relancé, l'utilisateur peut relancer l'application Utilitaires de télégestion Norstar.



Remarque : Si vous effectuez le dépannage d'un système CallPilot Mini, sautez l'étape 2.

- 3 Assurez-vous que :
- le port MCT est raccordé au système CallPilot Mini ou CallPilot 150;
 - le voyant de mise sous tension est allumé;
 - le cordon d'alimentation est branché dans la prise de courant;
 - le cordon d'alimentation est raccordé au système CallPilot Mini ou CallPilot 150;
 - le système CallPilot 150 ou CallPilot 150 est bien alimenté à partir de la prise de courant.
- 4 Débranchez le module et ouvrez le panneau avant. Retirez la cartouche de fonctions, puis réinsérez-la. Assurez-vous que la cartouche de fonctions est bien insérée dans l'emplacement.
- 5 Fermez le panneau avant et branchez le système.

Échec des diagnostics de mise sous tension

Si les voyants  1 et  2 clignotent rapidement, l'essai de diagnostic de mise sous tension a échoué. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les autres codes d'erreur des voyants, reportez-vous à la section intitulée «[Voyants CallPilot Mini ou CallPilot 150](#)» à la page 31.

Le problème peut être lié à l'un des deux composants suivants : le bloc d'alimentation ou le système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Procédure de correction du problème

- 1 Mesurez la tension d'alimentation. Si la tension mesurée ne correspond pas à la valeur exigée, remplacez le bloc d'alimentation et vérifiez le système à nouveau.
- Le bloc d'alimentation fournit 9 V c.c.
- 2 Si le bloc d'alimentation ne correspond pas à la valeur exigée, remplacez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150, puis reprogrammez et vérifiez le système.

Échec de tentative d'accès à l'application CallPilot Manager

Si vous ne pouvez accéder à l'application CallPilot Manager, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Attendez que le voyant  s'allume avant de tenter d'accéder à l'application CallPilot Manager. Si le voyant  ne s'allume pas, reportez-vous à la section intitulée «[Le voyant 6 ne s'allume pas après le lancement du système CallPilot Mini ou CallPilot 150](#)» à la page 81.
- 2 Assurez-vous que les paramètres de l'adresse IP, du masque de sous-réseau et de la passerelle par défaut sont corrects.
- 3 Assurez-vous qu'un autre équipement n'utilise pas l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Pour ce faire, déconnectez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 du réseau et utilisez un ordinateur relié au réseau pour vérifier l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Si un autre équipement répond à la vérification, l'adresse IP du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est utilisée par un autre équipement.

Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne démarre pas correctement

Si le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 échoue pendant le démarrage, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Coupez l'alimentation du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- 2 Vérifiez que la cartouche logicielle est bien insérée dans l'adaptateur Flash compact.
- 3 Vérifiez que l'adaptateur Flash compact est bien inséré dans le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- 4 Remettez le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 sous tension.

Le message d'accueil de la boîte de réception générale est diffusé lorsque vous composez le NA de la messagerie vocale du système CallPilot Mini

Vous devez redémarrer le système CallPilot Mini après avoir utilisé l'assistant Quick Install. Cette intervention permet d'assurer que le système CallPilot Mini utilise le NA de messagerie vocale approprié.

Toutes les boîtes vocales sont supprimées après une mise à niveau du logiciel

Si la cartouche de mise à niveau est insérée dans l'emplacement PCMCIA inférieur, le logiciel actuel remplace les données de la cartouche de mise à niveau et toute la programmation est effacée. Contactez un représentant du Service clientèle de Nortel Networks pour obtenir de l'aide.

Les codes de fonction du système CallPilot 150 sont inactifs



Remarque : N'utilisez pas cette procédure si vous effectuez le dépannage d'un système CallPilot Mini. Le système CallPilot Mini ne prend pas en charge les codes de fonction.

Dans les cas suivants, vous devrez d'abord supprimer les codes de fonction que vous voulez utiliser avant d'effectuer l'installation du nouveau logiciel du système CallPilot 150 :

- lorsque vous activez la nouvelle fonction Messagerie vocale ou Call Center;
- dans le cas d'une nouvelle installation de la fonction de Messagerie vocale ou Call Center.

Pour supprimer les codes de fonction qui ont pu être utilisés par d'autres applications, utilisez le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe ($\square \square * * X F T E S T$) avant de procéder à l'installation du nouveau logiciel du système CallPilot 150. Le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe peut être utilisé à partir d'un poste avec afficheur deux lignes.

Procédure de suppression des codes de fonction

1. Coupez l'alimentation du système CallPilot 150.

2. Appuyez sur $\square \square * * X F T E S T$
ou
appuyez sur $\square \square * * 9 3 8 3 7 8$..

MdP:

RÉESS

3. Entrez le <mot de passe de l'installateur>.
Le mot de passe est $\square \square \square \square \square \square \square \square$ (2 6 6 3 4 4).
Pour obtenir de plus amples renseignements sur le mot de passe de l'installateur, reportez-vous au Guide d'installation du système Norstar fourni avec votre module d'équipement commun (MEC).

Le message **Accès refusé** s'affiche si vous ne pouvez pas effectuer une interrogation de fonction externe à partir de votre téléphone.

EnServ s'affiche si un autre utilisateur effectue une interrogation de fonction externe ou si une fonction externe demande un code d'accès aux fonctions externes.

Code fonct:

PREM

QUIT

4. Appuyez sur PREM.
Le premier code de fonction s'affiche.

F9XX: xxxxxxxx

VÉRIF

PRÉC

SUIV

5. Appuyez sur VÉRIF.

Remarque : 9XX est le code de fonction et xxxxxxxx correspond au numéro attribué au code de fonction.

F9XX: inactif
ÉLIM OK

6. Appuyez sur ÉLIM pour supprimer le code non utilisé.

Remarque : Si F9XX: Actif est affiché, le code est toujours utilisé par un périphérique Norstar. Appuyez sur OK.

F9XX: Libre
VÉRIF PRÉC SUIV

7. Appuyez sur SUIV pour afficher le code de fonction suivant.

8. Répétez les étapes 5 à 7 jusqu'à ce que tous les codes de fonction soient vérifiés.

Remarque : Si le message aucun code mémorisé s'affiche, tous les codes de fonction ont été vérifiés et supprimés. Le système ferme le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe.

9. Appuyez sur  pour quitter le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe.

10. Mettez le système CallPilot 150 sous tension.

Le système CallPilot 150 ne redémarrage pas à la suite d'une initialisation (**STARTUP)



Remarque : N'utilisez pas cette procédure si vous effectuez le dépannage d'un système CallPilot Mini. Le système CallPilot Mini ne prend pas en charge les codes de fonction.

À la suite d'une initialisation (**STARTUP) du MEC, vous devez redémarrer manuellement le système CallPilot 150 et initialiser le système. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation de l'application CallPilot, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager* ou *Guide d'administration du poste téléphonique de l'application CallPilot*.

Non programmée



Remarque : N'utilisez pas cette procédure si vous effectuez le dépannage d'un système CallPilot Mini. Le système CallPilot Mini ne prend pas en charge les codes de fonction.

La maintenance de l'installation du système CallPilot 150 est nécessaire si vous tentez d'initialiser ce système et que l'afficheur indique :

Non programmée

Dans ce cas, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Vérifiez le câblage sur le bloc de répartition, puis entrez le code de fonction Administration du système. Le code par défaut est .

L'afficheur indique :

Cnx:
QUIT RÉESS OK

- 2 Si l'afficheur indique toujours **non programmée**, débranchez le cordon d'alimentation et vérifiez le câblage du système CallPilot 150. Assurez-vous que :
 - le bloc d'alimentation est bien connecté;
 - le système CallPilot 150 a eu le temps nécessaire pour terminer la procédure d'autotest de quatre minutes;
 - le système CallPilot 150 est connecté à un port de poste de travail actif;
 - aucun téléphone ou périphérique connecté au port ne possède le même NA que celui attribué comme NA d'aiguillage de ce niveau de compétences;
 - le bloc d'alimentation relié au système CallPilot 150 n'est pas défectueux.
- 3 Après avoir vérifié tout le câblage, rétablissez l'alimentation. Attendez quatre minutes et répétez l'étape 1.
- 4 Si vous avez vérifié le câblage et que le module est toujours hors service, démontez le module et emballez-le afin de l'expédier à votre distributeur.

L'heure affichée sur le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne correspond pas à l'heure du système téléphonique

Si vous changez l'heure du système téléphonique, l'heure du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 peut prendre jusqu'à 10 minutes avant de changer.

Erreurs signalées par les voyants

Le système CallPilot 150 ou CallPilot 150 signale les erreurs par les voyants.

Le voyant 1 clignote rapidement.

Si le voyant  clignote rapidement, le chargeur d'amorce a détecté une erreur.

- 1 Assurez-vous que la cartouche de fonctions est bien insérée dans l'emplacement PCMCIA inférieur.
- 2 Assurez-vous que personne n'est connecté à l'application Utilitaires de télégestion Norstar. S'il s'avère que tel est le cas, demandez-lui de quitter l'application jusqu'à ce que le redémarrage du système CallPilot 150 soit terminé.



Remarque : Si vous effectuez le dépannage d'un système CallPilot Mini, sautez l'étape 2.

Les voyants 1 et 2 clignotent rapidement

Si les voyants  1 et  2 clignotent rapidement, les essais de diagnostic de mise sous tension ont échoué. Reportez-vous à la section intitulée «[Échec des diagnostics de mise sous tension](#)» à la page 75.

Les voyants 1 à 4 s'allument lors de la mise sous tension, mais ne s'éteignent pas brièvement lors du lancement

Les voyants  1 à  4 s'éteignent brièvement lors du processus de lancement. Si ces voyants ne s'éteignent pas, l'initialisation du matériel a échoué. Reportez-vous à la section intitulée «[Échec des diagnostics de mise sous tension](#)» à la page 75.

Un voyant ou plusieurs voyants 1 à 4 ne s'allument pas après le lancement du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Les voyants  1 à  4 représentent les lignes connectées au système téléphonique. Si un de ces voyants s'éteint, la ligne correspondante n'est pas reliée au système téléphonique. Si les lignes sont censées être reliées au système téléphonique, effectuez les étapes suivantes :

- 1 Vérifiez le câblage entre le système téléphonique et le système CallPilot Mini ou CallPilot 150.
- 2 Assurez-vous que le câblage entre le système téléphonique et le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne dépasse pas 15 mètres.

Le voyant 6 ne s'allume pas après le lancement du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Si le voyant  ne s'allume pas après les quelques minutes qui suivent le lancement du système CallPilot Mini ou CallPilot 150, le lancement de l'application a échoué. Reportez-vous à la section intitulée [«Le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 ne fonctionne pas»](#) à la page 74.

Annexe A

Accès par modem

Lorsqu'il est impossible d'accéder au système CallPilot Mini ou CallPilot 150 au moyen d'une connexion par réseau local ou d'un accès série, vous pouvez utiliser le modem pour accéder au système CallPilot Mini ou CallPilot 150.



Remarque : Bien que vous puissiez accéder à l'application CallPilot Manager au moyen du modem, Nortel Networks recommande d'utiliser une connexion par réseau local ou un câble inverseur Ethernet pour accéder à l'application CallPilot Manager.

L'accès par modem s'adresse au personnel d'assistance technique de Nortel Networks et aux distributeurs du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.



Attention : Le modem du système CallPilot utilise trois voies téléphoniques lorsqu'il est connecté à l'ordinateur support. Nortel Networks recommande de ne pas utiliser le modem pendant les heures de pointe.

Ne connectez pas le modem de l'ordinateur support à une ligne d'un poste interne.

Configuration de votre ordinateur pour accéder au modem du système CallPilot

Procédure de configuration de l'ordinateur afin d'accéder au modem du système CallPilot :

- Connectez un téléphone au modem de votre ordinateur.
- Créez une connexion Accès réseau à distance.
- Installez l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks.

Connexion d'un téléphone au modem de votre ordinateur

Un téléphone doit être connecté au modem de votre ordinateur afin d'être en mesure d'accéder au modem du système CallPilot. Vous devez utiliser ce téléphone pour accéder à la boîte vocale du coordinateur de système sur le système CallPilot. À partir de cette boîte vocale, vous pouvez accéder au modem du système CallPilot.



Attention : Seul un poste analogique peut être connecté au modem de votre ordinateur. Ne connectez pas de poste numérique Meridian ou Norstar.

Si votre ordinateur est muni d'un modem comptant deux connecteurs de fils téléphonique, branchez le cordon de l'appareil dans la prise réservée à cet effet. Si vous n'êtes pas certain lequel des deux connecteurs est réservé à un téléphone, reportez-vous à la documentation fournie avec votre modem.

Si votre ordinateur est muni d'un modem comptant un seul connecteur de fils téléphonique, vous devez utiliser un répartiteur téléphonique. Procédure de connexion du répartiteur téléphonique :

- 1 Débranchez de la prise murale la ligne téléphonique destinée au modem.
- 2 Insérez le répartiteur téléphonique dans la prise murale.
- 3 Branchez la ligne téléphonique destinée au modem à l'un des connecteurs du répartiteur.
- 4 Branchez la ligne téléphonique destinée au téléphone à l'autre connecteur du répartiteur.

Création d'une connexion Accès réseau à distance

Vous avez besoin d'une connexion Accès réseau à distance pour accéder au modem du système CallPilot. Cette connexion doit être configurée en numérotation avec assistance de l'opérateur ou en numérotation manuelle.



Remarque : Si la connexion Accès réseau à distance n'est pas installée sur votre ordinateur, vous devez y remédier avant de poursuivre. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'installation de la connexion Accès réseau à distance, reportez-vous à la documentation fournie avec le système d'exploitation Windows.

Création d'une connexion Accès réseau à distance sur un système Windows 95 ou Windows 98

- 1 À partir du menu **Start** (démarrer), sélectionnez **Programs** (programmes).
- 2 Cliquez sur **Accessories** (accessoires), puis sur **Communications**.
- 3 Cliquez sur **Dial-Up Networking** (accès réseau à distance).
La fenêtre Accès réseau à distance s'affiche.
- 4 Cliquez deux fois sur l'icône **Make New Connection** (nouvelle connexion).
- 5 Dans la boîte **Type a name for the computer you are dialing** (entrez un nom pour l'ordinateur appelé), entrez un nom pour identifier la connexion au système CallPilot.
- 6 Dans la liste déroulante **Select a modem** (sélectionner un modem), cliquez sur le modem que vous utiliserez pour cette connexion.
- 7 Cliquez sur le bouton **Configure** (configurer).
- 8 Cliquez sur l'onglet **Options**.
- 9 Sélectionnez l'option **Operator assisted or manual dialing** (numérotation manuelle ou assistée par un opérateur), puis cliquez sur le bouton **OK**.
- 10 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 11 Entrez le numéro de téléphone et l'indicatif régional du système CallPilot.
- 12 Cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).

Configuration des paramètres TCP/IP de l'accès réseau à distance sur un système Windows 95 ou Windows 98

- 1 À l'aide du bouton droit de la souris, cliquez sur la connexion Accès réseau à distance que vous avez créée pour le système CallPilot, puis cliquez sur **Properties** (propriétés).
- 2 Cliquez sur l'onglet **Server Type** (type de serveur).
- 3 Dans le champ **Advanced options** (options avancées), sélectionnez l'option **Log on to network** (se connecter à un réseau).
- 4 Dans le champ **Advanced options** (options avancées), désélectionnez les options suivantes :
Enable software compression (activer la compression logicielle)
Require encrypted password (demander un mot de passe crypté)
Require data encryption (demander le cryptage des données)
Record a log file for this connection (créer un journal pour cette connexion)
- 5 Dans le champ **Allowed network protocols** (protocoles réseau autorisés), sélectionnez l'option **TCP/IP**.
- 6 Dans le champ **Allowed network protocols** (protocoles réseau autorisés), désélectionnez les options suivantes :
NetBEUI
IPX/SPC Compatible (compatible IPX/SPC)
- 7 Cliquez sur le bouton **TCP/IP Settings** (paramètres TCP/IP).
- 8 Sélectionnez l'option **Specify an IP address** (spécifier une adresse IP).
- 9 Dans le champ **IP address** (adresse IP), entrez l'adresse IP du système CallPilot, mais remplacez la dernière série de chiffres par un nombre différent. Par exemple, si l'adresse IP du système CallPilot est *192.168.0.1*, entrez *192.168.0.10*.



Remarque : L'adresse IP que vous entrez ici sert à identifier votre ordinateur au cours de la connexion par modem. Elle n'a aucune incidence sur la configuration de réseau local de votre ordinateur.

- 10 Désélectionnez les options suivantes :
Use IP header compression (utiliser la compression d'en-tête IP)
Use default gateway on remote network (utiliser la passerelle par défaut pour le réseau distant)
- 11 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 12 Cliquez sur le bouton **OK**.

Création d'une connexion Accès réseau à distance sur un système Windows NT 4.0

- 1 À partir du menu **Start** (démarrer), sélectionnez **Programs** (programmes).
- 2 Cliquez sur **Accessories** (accessoires), puis sur **Dial-Up Networking** (accès réseau à distance). La boîte de dialogue Accès réseau à distance s'affiche.

- 3 Cliquez sur le bouton **More** (suite), puis sur l'option **Operator assisted or manual dialing** (numérotation manuelle ou assistée par un opérateur).
- 4 Cliquez sur le bouton **New** (nouveau).
- 5 Entrez un nom pour préciser la connexion du système CallPilot.
- 6 Sélectionnez l'option **I know all about dial up connections and would prefer to edit the properties directly** (je connais les connexions commutées et je préférerais modifier les propriétés directement).
La boîte de dialogue **Edit Phonebook entry** (modifier une entrée de l'annuaire) s'affiche.
- 7 Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette boîte de dialogue, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration des paramètres de l'accès réseau à distance sur un système Windows NT 4.0](#)».

Configuration des paramètres de l'accès réseau à distance sur un système Windows NT 4.0

- 1 Cliquez sur le bouton **Configure** (configurer).
- 2 Cliquez sur la liste déroulante **Initial speed** (vitesse initiale), puis sur **115200**.
- 3 Sélectionnez l'option **Enable hardware flow control** (activer le contrôle de flux).
- 4 Désélectionnez les options suivantes :
Enable modem error control (activer le contrôle d'erreur du modem)
Enable modem compression (activer la compression du modem)
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 6 Cliquez sur l'onglet **Server** (serveur).
- 7 Cliquez sur la liste déroulante **Dial-Up server type** (type de serveur d'accès distant), puis sur l'option **PPP:Internet, Windows 95/98/NT4**.
- 8 Sélectionnez les options suivantes :
TCP/IP
Enable software compression (activer la compression logicielle)
Enable PPP LCP extensions (activer les extensions PPP LCP)
- 9 Cliquez sur le bouton **TCP/IP Settings** (paramètres TCP/IP).
- 10 Sélectionnez l'option **Use the following IP address** (utiliser l'adresse IP suivante).
- 11 Entrez l'adresse IP du système CallPilot, mais remplacez la dernière série de chiffres par un nombre différent. Par exemple, si l'adresse IP du système CallPilot est *192.168.0.1*, entrez *192.168.0.10*.



Remarque : L'adresse IP que vous entrez ici sert à identifier votre ordinateur au cours de la connexion par modem. Elle n'a aucune incidence sur la configuration de réseau local de votre ordinateur.

- 12 Désélectionnez les options suivantes :
Use IP header compression (utiliser la compression d'en-tête IP)

Use default gateway on remote network (utiliser la passerelle par défaut pour le réseau distant)

- 13 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 14 Cliquez sur l'onglet **Security** (sécurité).
- 15 Sélectionnez l'option **Accept any authentication including clear text** (accepter toute authentification y compris du texte vide).
- 16 Cliquez sur le bouton **OK**.

Si vous voulez accéder aux paramètres TCP/IP de l'accès réseau à distance pour vérifier ou modifier les paramètres, effectuez les étapes suivantes :

- 1 À partir du menu **Start** (démarrer), sélectionnez **Programs** (programmes).
- 2 Cliquez sur **Accessories** (accessoires), puis sur **Dial-Up Networking** (accès réseau à distance). La boîte de dialogue Accès réseau à distance s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **More** (suivant), puis sur **Edit entry and modem properties** (modifier les propriétés d'entrée et du modem).

Création d'une connexion Accès réseau à distance sur un système Windows 2000

- 1 À partir du menu **Start** (démarrer), sélectionnez **Programs** (programmes).
- 2 Cliquez sur **Accessories** (accessoires), puis sur **Communications**.
- 3 Cliquez sur **Network and Dial-Up Connections** (connexion réseau et accès à distance). La boîte de dialogue Connexion réseau et accès à distance s'affiche.
- 4 Cliquez sur l'icône **Make New Connection** (nouvelle connexion). L'assistant Connexion réseau s'affiche.
- 5 Sélectionnez l'option **Dial-up to the Internet** (connexion à Internet).
- 6 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 7 Sélectionnez l'option **I want to set up my Internet connection manually** (je veux configurer ma connexion Internet manuellement).
- 8 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 9 Sélectionnez l'option **I connect through a phone line and a modem** (en utilisant ma ligne téléphonique et un modem).
- 10 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 11 Dans le champ **Telephone number** (numéro de téléphone), entrez un numéro de téléphone. Le numéro que vous entrez dans ce champ importe peu puisqu'il ne sert pas à établir la connexion au système CallPilot.
- 12 Cliquez sur le bouton **Advanced** (avancé).
- 13 Cliquez sur l'onglet **Address** (adresse).

- 14 Sélectionnez l'option **Always use the following IP Address** (toujours utiliser l'adresse IP suivante).
- 15 Entrez l'adresse IP du système CallPilot, mais remplacez la dernière série de chiffres par un nombre différent. Par exemple, si l'adresse IP du système CallPilot est *192.168.0.1*, entrez *192.168.0.10*.



Remarque : L'adresse IP que vous entrez ici sert à identifier votre ordinateur au cours de la connexion par modem. Elle n'a aucune incidence sur la configuration de réseau local de votre ordinateur.

- 16 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 17 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 18 Conservez le nom d'utilisateur « Administrator » (coordinateur de système) et laissez la boîte de dialogue du mot de passe vide.
- 19 Cliquez sur le bouton **Next** (suivant).
- 20 Précisez un nom pour cette connexion.
- 21 Cliquez sur le bouton **Finish** (terminer).

Configuration des paramètres TCP/IP de l'accès réseau à distance sur un système Windows 2000

- 1 À l'aide du bouton droit de la souris, cliquez sur la connexion Accès réseau à distance que vous avez créé pour le système CallPilot, puis cliquez sur **Propriétés** (propriétés).
- 2 Cliquez sur le bouton **Configure** (configurer).
- 3 Sélectionnez l'option **Enable hardware flow control** (activer le contrôle de flux).
- 4 Désélectionnez les options suivantes :
 - Enable modem error control** (activer le contrôle d'erreur du modem)
 - Enable modem compression** (activer la compression du modem)
 - Show Terminal window** (afficher la fenêtre de terminal)
 - Run script options** (exécuter les options de script)
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 6 Cliquez sur l'onglet **Security** (sécurité).
- 7 Sélectionnez l'option **Advanced (custom settings)** (avancés [paramètres personnalisés]).
- 8 Cliquez sur le bouton **Settings** (paramètres).
- 9 Sélectionnez l'option **Allow these protocols** (autoriser ces protocoles).
- 10 Sélectionnez l'option **Unencrypted password (PAP)** (mot de passe non crypté [PAP]).
- 11 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 12 Cliquez sur l'onglet **Networking** (mise en réseau).

- 13 Dans la liste déroulante **Type of dial-up server I am calling** (type du serveur d'accès à distance appelé), cliquez sur **PPP:Windows 95/98/NT4/2000, Internet**.
- 14 Cliquez sur le bouton **Settings** (paramètres).
- 15 Sélectionnez les options suivantes :
 - Enable LCP extensions** (activer les extensions LCP)
 - Enable software compression** (activer la compression logicielle)
 - Negotiate multi-link for single link connections** (négocier les liaisons multiples pour les connexions à liaison unique)
- 16 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 17 Sélectionnez l'option **Internet Protocol (TCP/IP)** (protocole Internet [TCP/IP]).
- 18 Cliquez sur l'option **Internet Protocol (TCP/IP)** (protocole Internet [TCP/IP]), puis cliquez sur **Properties** (propriétés).
- 19 Sélectionnez l'option **Use the following IP address** (utiliser l'adresse IP suivante).
- 20 Entrez l'adresse IP du système CallPilot, mais remplacez la dernière série de chiffres par un nombre différent. Par exemple, si l'adresse IP du système CallPilot est *192.168.0.1*, entrez *192.168.0.10*.



Remarque : L'adresse IP que vous entrez ici sert à identifier votre ordinateur au cours de la connexion par modem. Elle n'a aucune incidence sur la configuration de réseau local de votre ordinateur.

- 21 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 22 Cliquez sur le bouton **OK**.

Installation de l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks

Votre modem nécessite une configuration spéciale afin d'être en mesure d'accéder à celui du système CallPilot. L'utilitaire de configuration de modem vous permet de facilement passer de la configuration du modem du système CallPilot à la configuration normale du modem.

Procédure d'installation de l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks

- 1 Insérez le CD-ROM de l'application CallPilot dans le lecteur de CD de votre ordinateur.
- 2 Ouvrez le dossier CD, puis le fichier **Optional Software** (logiciel optionnel).
- 3 Ouvrez le fichier **Modem Configuration Utility** (utilitaire de configuration de modem).
- 4 Copiez le fichier **CpsecureModem.exe** dans un dossier de votre ordinateur.
- 5 Retirez le CD de l'application CallPilot du lecteur de CD.

Activation du modem du système CallPilot Mini ou CallPilot 150

Vous devez activer le modem du système CallPilot avant de pouvoir y accéder au moyen du modem.

Procédure d'activation de l'accès par modem à l'aide de l'application CallPilot Manager

- 1 Accédez à l'application CallPilot Manager.
- 2 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 3 Cliquez sur la fonction **Access Passwords** (mots de passe de gestion).
- 4 Entrez un mot de passe dans le champ **Modem Access** (accès par modem).
- 5 Entrez le mot de passe une deuxième fois dans le champ **Confirmation**.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).



Remarque : Pour désactiver l'accès du modem, désélectionnez les champs **Modem Access** (accès par modem) et **Confirmation**, puis cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

Activation de l'accès par modem au moyen d'un téléphone (système CallPilot 150 uniquement)

Procédure d'activation du mot de passe du modem au moyen d'un téléphone

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

Cnx:
QUIT RÉESS OK
3. Appuyez sur .
4. Appuyez sur SUIV.

Admin
BVOC AO AUTR
5. Appuyez sur SUIV.

Boîte voc.: 0
CHNG SUIV
6. Appuyez sur OK.

Rép dispo: 0
CHNG SUIV
7. Appuyez sur CHNG.

Corr: Nom
CHNG OK

Accès modem: N
CHNG OK

MdP:		
RÉESS		OK

8. Entrez le nouveau mot de passe du modem, puis appuyez sur OK.

Remarque : Si vous n'entrez pas de mot de passe, l'accès du modem est désactivé.

Autre:		
RÉESS		OK

9. Entrez de nouveau le nouveau mot de passe du modem, puis appuyez sur OK.
10. Appuyez sur .

Modification du mot de passe du modem via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)

Procédure de modification du mot de passe du modem au moyen d'un téléphone

1. Appuyez sur  9 8 3 .

Cnx:		
QUIT	RÉESS	OK

2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.

Admin		
BVOC	AO	AUTR

3. Appuyez sur 4 .

Boîte voc.: 0		
CHNG		SUIV

4. Appuyez sur SUIV.

Rép. disp.: 0		
CHNG		SUIV

5. Appuyez sur SUIV.

Corr:Nom		
CHNG		OK

6. Appuyez sur OK.

Accès modem: 0		
CHNG		OK

7. Appuyez sur CHNG.

Accès modem: N		
CHNG		OK

8. Appuyez sur CHNG.

MdP:		
RÉESS		OK

9. Entrez le nouveau mot de passe du modem, puis appuyez sur OK.

Autre:		
RÉESS		OK

10. Entrez de nouveau le nouveau mot de passe du modem, puis appuyez sur OK.

11. Appuyez sur .

Désactivation du mot de passe par défaut du modem via un téléphone (CallPilot 150 uniquement)

Procédure de désactivation du mot de passe du modem au moyen d'un téléphone

1. Appuyez sur  9  8  3 .
2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système.
3. Appuyez sur  4 .
4. Appuyez sur SUIV.
5. Appuyez sur SUIV.
6. Appuyez sur OK.
7. Appuyez sur CHNG.
8. Appuyez sur .

Cnx:
QUIT RÉESS OK

Admin
BVOC AO AUTR

Boîte voc.: 0
CHNG SUIV

Rép dispo: 0
CHNG SUIV

Conn:Nom
CHNG OK

Accès modem: 0
CHNG OK

Accès modem: N
CHNG OK

Connexion au système CallPilot

Procédure de connexion au système CallPilot :

- Configurez votre modem de sorte à accéder à celui du système CallPilot.
- Connectez votre système au modem du système CallPilot.

Configurez votre modem de sorte à accéder à celui du système CallPilot

Le modem du système CallPilot nécessite une configuration spéciale pour pouvoir y accéder. Cette condition permet d'empêcher les accès non autorisés au système CallPilot.

Procédure de configuration du modem :

- 1** Ouvrez le dossier qui contient l'utilitaire de configuration de modem Nortel Networks (CPsecureModem.exe).
- 2** Cliquez deux fois sur **CPsecureModem.exe**.
L'utilitaire de configuration de modem s'ouvre.
- 3** Sélectionnez l'option **Configure Modem for Secure Access** (configurer le modem pour assurer un accès sécurisé).

- 4 Cliquez sur le bouton **OK**.
La boîte de dialogue Configuration Complete (configuration terminée) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 6 Si vous utilisez Windows NT 4.0, redémarrez votre ordinateur.

Une fois votre ordinateur redémarré, votre modem peut être connecté à celui du système CallPilot.

Connexion de votre système au modem du système CallPilot

Procédure de connexion du système au modem du système CallPilot :

- 1 À partir du menu **Start** (démarrer), ouvrez la fenêtre Accès réseau à distance.
- 2 Cliquez deux fois sur la connexion Accès réseau à distance que vous avez créée pour le système CallPilot.
- 3 Indiquez comme code utilisateur : **CallPilot**.
- 4 Indiquez comme mot de passe : **administrator** (coordinateur de système).
- 5 Si le champ Domaine est affiché, indiquez l'adresse IP que vous avez entrée pour définir les paramètres TCP/IP de l'accès réseau à distance de cette connexion. Par exemple, entrez 192.168.0.10.
- 6 Cliquez sur le bouton **Connect** (connecter).
- 7 Utilisez le téléphone connecté au modem de votre ordinateur pour communiquer avec le système CallPilot auquel vous voulez accéder.
- 8 Lorsque le système vous le demande, appuyez sur , entrez le numéro de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur .
Par exemple, .
- 9 Entrez le mot de passe d'accès par modem, puis appuyez sur .
- 10 Si suffisamment de ressources de l'application CallPilot sont disponibles pour établir une connexion de modem, le système commence le compte à rebours à partir de 5.
- 11 Lorsque le compte à rebours du système atteint 1, cliquez sur le bouton **Connect** (connecter), puis raccrochez.
Un message s'affiche lorsque la connexion est établie.



Conseil

Si le guide parlé **One moment please** (un instant, s'il vous plaît) est diffusé, le système n'a pas suffisamment de ressources pour permettre l'accès au modem. Attendez que le compte à rebours du système atteigne 1 avant de cliquer sur le bouton Connecter.

Si le guide parlé **One moment please** (un instant, s'il vous plaît) est diffusé à plusieurs reprises et que le guide parlé **Exiting the system, goodbye** (Déconnexion en cours. Au revoir). est diffusé, essayez de rappeler.

Votre ordinateur est maintenant connecté au système CallPilot.

Accès au système CallPilot à l'aide de la console du système CallPilot

- 1 À partir du menu **Start** (démarrer), cliquez sur **Run** (exécuter).
- 2 Entrez **Telnet 192.168.0.2**, puis cliquez sur **OK**.



Remarque : L'adresse IP indiquée ci-dessus n'est donnée qu'à titre d'exemple. Celle que vous entrez doit correspondre à l'adresse du système CallPilot plus un (1).

Dans l'exemple ci-dessus, l'adresse IP indiquée correspond à l'adresse IP par défaut du système CallPilot (192.168.0.1) plus un (1) (192.168.0.2).

- 3 Accédez à la console du système CallPilot.

Lorsque vous n'avez plus besoin du système CallPilot, mettez fin à votre connexion avec le modem du système CallPilot.



Remarque : Une fois l'accès au système CallPilot mené à bien, vous devez reconfigurer votre modem pour pouvoir l'utiliser pour des connexions par modem normales.

Accès au système CallPilot à l'aide de l'application CallPilot Manager

- 1 Lancez le navigateur Web.
- 2 Dans la zone URL, entrez **http://192.168.0.2**.



Remarque : L'adresse IP indiquée ci-dessus n'est donnée qu'à titre d'exemple. Celle que vous entrez doit correspondre à l'adresse du système CallPilot plus un (1).

Dans l'exemple ci-dessus, l'adresse IP indiquée correspond à l'adresse IP par défaut du système CallPilot (192.168.0.1) plus un (1) (192.168.0.2).

- 3 Accédez à l'application CallPilot Manager.

Lorsque vous n'avez plus besoin du système CallPilot, mettez fin à votre connexion avec le modem du système CallPilot.



Remarque : Une fois l'accès au système CallPilot mené à bien, vous devez reconfigurer votre modem pour pouvoir l'utiliser pour des connexions par modem normales.

Configuration de votre modem pour effectuer des connexions par modem normales

Procédure de configuration du modem pour pouvoir effectuer des connexions par modem normales :

- 1** Ouvrez le fichier contenant l'utilitaire de configuration de modem de Nortel Networks, soit CPsecureModem.exe.
- 2** Cliquez deux fois sur **CPsecureModem.exe**.
L'utilitaire de configuration de modem s'ouvre.
- 3** Sélectionnez l'option **Configure Modem for Normal Operation** (configurer le modem pour assurer un fonctionnement normal).
- 4** Cliquez sur le bouton **OK**.
La boîte de dialogue Configuration Complete (configuration terminée) s'affiche.
- 5** Cliquez sur le bouton **OK**.
- 6** Si vous utilisez Windows NT 4.0, redémarrez votre ordinateur.

Une fois votre ordinateur redémarré, votre modem peut effectuer des connexions par modem normales.

Annexe B

Numéros d'appel Norstar

Norstar est un système numérique capable de transmettre simultanément deux conversations sur un seul port d'une station. Les deux voies téléphoniques utilisées sont appelées B1 et B2. Il peut arriver que vous souhaitiez surveiller individuellement chacune des voies B1 et B2 utilisées par le système CallPilot 150. Pour y parvenir, vous pouvez définir des touches de numérotation automatique sur un poste Norstar pour les numéros de poste B1 et B2.

Les tableaux suivants indiquent les numéros d'appel (NA) B1 et B2 utilisés par défaut pour les systèmes modulaire et compact Norstar.

Tableau 17 NA de SCI modulaire de base

Ports de station	NA B1	NA B2	Numéro du module
101 - 132	21 - 52	53 - 84	MEC n° 1
201 - 248	001 - 048		MEC n° 2

Tableau 18 NA de cartouche à deux accès de système SCI modulaire

Ports de station	NA B1	NA B2	Numéro du module
101 - 132	221 - 252	285 - 316	MEC n° 1
301 - 316	253 - 268	317 - 332	ML n° 3
401 - 416	269 - 284	333 - 348	ML n° 4
201 - 248	001 - 048		MEC n° 2
401 - 412	049 - 060		ML n° 4
301 - 312	061 - 072		ML n° 3

Tableau 19 NA de cartouche à six accès de système SCI modulaire

Ports de station	NA B1	NA B2	Numéro du module
101 - 132	221 - 252	349 - 380	MEC n° 1
301 - 316	253 - 268	381 - 396	ML n° 3
401 - 416	269 - 284	397 - 412	ML n° 4
501 - 516	285 - 300	413 - 428	ML n° 5
601 - 616	301 - 316	429 - 444	ML n° 6
701 - 716	317 - 332	445 - 460	ML n° 7
801 - 816	333 - 348	461 - 476	ML n° 8
201 - 248	001 - 048		MEC n° 2
801 - 812	049 - 060		ML n° 8
701 - 712	061 - 072		ML n° 7
601 - 648	073 - 084		ML n° 6
501 - 512	085 - 096		ML n° 5
401 - 412	097 - 108		ML n° 4
301 - 312	109 - 120		ML n° 3

Affectation de touches mémoire aux NA du système CallPilot 150

Pour faciliter la résolution d'éventuels problèmes, il est utile de programmer les NA du système CallPilot 150 de sorte qu'ils apparaissent sur les touches mémoire d'un poste Norstar.

Une fois que vous avez déterminé les NA utilisés par le système CallPilot 150, affectez-leur des touches mémoire dotées de voyants.

Lorsque les NA du système CallPilot 150 sont associés à des touches mémoire, il est plus facile de surveiller le trafic du système CallPilot 150 et de s'apercevoir qu'un accès du système CallPilot 150 ne fonctionne pas.

Glossaire

Accès

Connecteur du système CallPilot Mini ou CallPilot 150 qui permet l'échange de données avec d'autres équipements, comme un terminal RS-232.

Un accès est également une connexion au MEC Norstar ou au commutateur privé Meridian 1. Voir *Accès MCT*.

Accès MCT

Abréviation de multiplexage avec compression temporelle. Accès de multiplexage avec compression dans le temps. Type d'accès utilisé pour connecter le système CallPilot 150 au MEC Norstar ou CallPilot Mini au commutateur privé Meridian 1.

Accès série

Accès qui transmet et reçoit les données un bit après l'autre. Cet accès sert à connecter le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 à un terminal RS-232.

Administration

Ensemble de tâches qui comprend la gestion des boîtes vocales, des messages d'accueil, des niveaux de compétences et la configuration du système.

Affichage

Écran composé d'une ou deux lignes des postes Nortel Networks où s'affichent les commandes et les options de l'application CallPilot.

Agent

Personne responsable de la prise des appels pour un ou plusieurs des niveaux de compétences d'un centre d'appels.

Alarme

Message envoyé par l'application CallPilot pour signaler la présence d'un problème qui doit être vérifié par le coordonnateur du système.

Annuaire d'entreprise

Liste des noms des titulaires de boîtes vocales initialisées et inscrites dans cet annuaire.

Bit

Abréviation du terme anglais «binary digit» (chiffre binaire). Le bit est la plus petite unité d'information reconnue par l'ordinateur. Un bit a une valeur égale à 0 (absence) ou à 1 (présence).

Boîte de réception générale

Une des deux boîtes vocales spéciales. Cette boîte vocale sert à recueillir des messages destinés à des personnes qui ne possèdent pas leur propre boîte vocale.

Boîte vocale

Emplacement dans le système CallPilot où sont stockés les messages destinés à un utilisateur.

Câble d'alimentation

Câble qui relie le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 à une source d'alimentation.

Câble série

Câble qui transmet les données un bit après l'autre. Ce câble connecte le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 à un terminal RS-232.

Call Center

Le logiciel Call Center reçoit, met en garde et achemine les appels au centre d'appels.

Cartouche de fonctions

Dispositif inséré dans le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 contenant la version initiale du logiciel ou une mise à niveau.

CLID

Abréviation anglaise de «Caller Line Identification». Présentation du numéro du demandeur.

Code d'activation

Un code d'activation est un code qui permet d'ajouter des fonctions à un système CallPilot Mini ou CallPilot 150. Par exemple, le code d'activation de la boîte vocale permet d'ajouter plus de boîtes vocales au système CallPilot 150 ou CallPilot Mini.

Un code d'activation comprend 3 nombres de 8 chiffres. Il est aussi connu sous le nom de code d'autorisation logiciel.

Code de fonction

Code unique à trois chiffres servant à accéder aux fonctions et aux options de l'application CallPilot à partir d'un poste.

Commutateur privé

Autocommutateur privé, un système téléphonique Meridian 1.

Configuration

Tâches consistant à définir les valeurs des divers paramètres de l'application CallPilot. Par exemple, configuration des lignes téléphoniques auxquelles l'application CallPilot doit répondre. Voir également **Administration**.

Conventions

Façon dont certaines données sont présentées. Par exemple, le texte souligné représente les messages guides apparaissant sur la deuxième ligne de l'afficheur.

Coordinateur de système

Personne responsable de la configuration de l'application CallPilot.

Curseur

Marqueur apparaissant à l'écran qui indique l'endroit où va s'afficher le prochain caractère entré au moyen du clavier ou de la souris.

Débit en bauds

Unité de mesure de la vitesse de transmission des données. Elle équivaut approximativement au bit par seconde (bit/s). Les débits en bauds standard utilisés sont 300, 1 200, 2 400, 4 800 et 9 600.

DTMF

Abréviation de double tonalité multiFréquence. Signalisation multifréquence. Sons produit par les touches du poste, qui servent à les identifier.

Ethernet

Protocole de réseau local très répandu, qui utilise un câble coaxial ou une paire torsadée pour connecter des ordinateurs.

Guide parlé

Message vocal préenregistré qui est diffusé au cours de l'utilisation des fonctions et des options de l'application CallPilot. Il permet également à un demandeur d'acheminer lui-même son appel dans le contexte de la sélection de service.

Hz (Hertz)

Unité de fréquence égale à un cycle par seconde.

Initialisation

Procédure de préparation en vue de l'exploitation d'un élément matériel ou d'un logiciel.

Installation

Mise en place en vue de l'exploitation. Le matériel est installé en le raccordant aux prises ou aux connecteurs appropriés.

Ligne réseau

Lignes téléphoniques qui relient le module d'équipement commun (MEC) Norstar ou le commutateur privé Meridian 1 au réseau téléphonique public commuté (RTPC).

Liste 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.

Matériel

Composants physiques d'un système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

MEC

Abréviation de module d'équipement commun. Système téléphonique professionnel de Norstar.

Mémoire flash

Mémoire dans laquelle des données sont stockées même si le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est redémarré ou hors tension. Elle contient des instructions dont le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 a besoin pour fonctionner. Ces instructions ne peuvent pas être modifiées et sont utilisées par le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 chaque fois qu'il est mis sous tension ou redémarré.

Meridian 1

Système téléphonique auquel un système CallPilot Mini peut être connecté.

Mo

Abréviation de mégaoctet. Un mégaoctet est égal à 1 048 576 octets.

Modem

Dispositif de communication permettant l'échange de données entre ordinateurs sur des lignes téléphoniques. Cet échange met en oeuvre des opérations électroniques appelées modulation et démodulation. Le modem transforme (module) les données en tonalités pour les acheminer à un autre modem et convertit (démodule) les tonalités qu'il reçoit d'autres modems.

Mot de passe

Numéro de quatre à huit chiffres composé au clavier et utilisé pour accéder aux boîtes vocales ou pour exécuter des tâches de configuration. Un mot de passe permet d'accéder aux boîtes vocales ou d'exécuter des tâches de configuration.

NA

Numéro d'appel.

Norstar

Système téléphonique auquel un système CallPilot 150 peut être connecté.

Octet

Espace nécessaire pour stocker un caractère unique. Un octet équivaut à huit bits.

Option

Choix qu'offre l'application CallPilot à un utilisateur, au moyen de guides parlés ou de messages guides.

Options d'affichage

Les choix proposés à l'utilisateur sur l'afficheur deux lignes d'un poste Norstar. L'utilisateur sélectionne les options affichées en utilisant les touches afficheur ou les touches du clavier.

PCMCIA

Abréviation anglaise de Personal Computer Memory Card International Association.
Une carte PCMCIA sert à conserver le logiciel de l'application CallPilot.

Poste téléphonique à fréquences vocales

Poste téléphonique à clavier qui émet des tonalités multifréquences (MF).

Protocole TCP/IP

Langage qui régit la communication entre tous les ordinateurs sur Internet.

RAM (mémoire vive)

Mémoire dans laquelle des données sont stockées temporairement. Les données qu'utilise le microprocesseur lorsqu'il exécute des instructions sont stockées dans la mémoire RAM. Le contenu de cette dernière est effacé chaque fois que le système CallPilot Mini ou CallPilot 150 est mis hors tension ou sous tension.

Réseau local

Groupe d'ordinateurs reliés de façon à pouvoir communiquer et dialoguer les uns avec les autres.

Réseau longue distance

Ensemble d'ordinateurs connectés ou interconnectés les uns aux autres pour acheminer les appels interurbains généralement par l'entremise d'installations d'opérateurs de télécommunications.

Seconde langue

Seconde langue utilisée dans l'application CallPilot.

Sélection de service (SS)

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

Supervision de raccrochage

Fonction des lignes réseau qui prévient le MEC Norstar ou le commutateur privé Meridian 1 lorsque le correspondant raccroche.

Terminal RS-232

Dispositif avec afficheur, comme un ordinateur de bureau ou un portable, que vous pouvez connecter à l'accès série du système CallPilot Mini ou CallPilot 150.

Touches afficheur

Les trois touches qui apparaissent au niveau de l'afficheur deux lignes d'un poste Norstar. Ces touches permettent de sélectionner les options correspondantes de l'application CallPilot.

Valeur par défaut

Valeur d'un paramètre préalablement définie dans l'application CallPilot.

Voie téléphonique

Voie de communication que l'application CallPilot utilise pour envoyer des messages vocaux à destination et en provenance du MEC Norstar ou du commutateur privé Meridian 1. Chaque accès MCT contient deux voies téléphoniques.

Index

A

À partir de la ligne 48
 Accès au réseau public, méthode 47, 49
 Accès par modem 83
 Activation de boîte vocale, code 46, 48
 Adresse IP 45, 47
 conditions requises 25
 modification 40, 41, 43
 valeur par défaut 25, 40
 Agent actif, nombre maximal 19
 Aide 13
 Alimentation, caractéristiques 22
 Application de base 48
 Assistant Quick Install, lancement 45
 Attention (symbole) 18
 Avertissement (symbole) 18

B

Basic Call Center, application 19
 Boîte vocale, réinitialisation du mot de passe 59
 Brochage
 câble inverseur Ethernet 43
 Broche
 port série 41
 ports MCT 28
 Broche du port A 28
 Broche du port B 28

C

Câble inverseur Ethernet 43, 44
 brochage 43
 Câble série 40
 Call Center Reporting, application 19
 CallPilot
 accès 45
 connexion 40
 fichiers journaux, récupération 68
 initialisation 33
 liste des fonctions 19
 restauration 66
 sauvegarde 64
 standard 46, 48
 CallPilot Manager

 aperçu 33
 conditions requises 39
 Capacité d'enregistrement des messages, mise à niveau 71
 Centre d'appels
 dépannage 77
 rétablissement du mot de passe par défaut du coordinateur 60
 Code de fonction 50
 identification 50
 inactif 77
 suppression 77
 Communication, paramètres requis 41
 Commutateur
 Meridian 1 20
 Norstar 20
 Commutateur privé, Meridian 1 compatible 20
 Compatibilité électromagnétique 28, 40
 Conditions matérielles 39
 Conditions requises
 CallPilot Manager 39
 ordinateur 39
 paramètres de communication 41
 terminal 40
 Configuration de la langue, utilitaire 55
 Convention
 mises en garde 18
 points importants 18
 présentation du texte 13
 Convention de présentation 13
 Conventions de présentation 18
 Coordinateur de système, réinitialisation du mot de passe 57

D

Dépannage 77
 code de fonction 77
 échec des diagnostics de mise sous tension 75
 le système CallPilot ne redémarre pas 78
 RS-232 73
 terminal 73
 voyants 80

E

Échec des diagnostics de mise sous tension 75

En provenance de la ligne 48

Enregistrement d'appels 19

F

Fichiers journaux 68

File d'attente DAA, création sur le Meridian 1 34

Fonctions de CallPilot 19

H

Humidité 23

I

Identification des codes de fonction 50

Important (symbole) 18

Inactif, code de fonction 77

Initialisation de CallPilot 33

Installation de la fonction Sauvegarde et restauration de données 63

Instructions, présentation 18

Interface utilisateur, style 48

Interrogation de fonction externe 77

Interruption d'appel 19

K

Kit CEM, connexion 28, 30

L

Langue principale 46, 48

Langue, changement 55

Liste de contrôle de l'alimentation électrique 23

Liste de contrôle de l'ensemble 24

Liste de contrôle des conditions environnementales 23

Logiciel

mise à niveau 69

M

Masque de sous-réseau 45, 47

MEC, compatible Norstar 20

Meridian 1

configuration pour CallPilot 34

file d'attente DAA 34

réinitialisation du mot de passe du coordinateur de système 57

version compatible 20

Messagerie vocale, NA 46

Mise à niveau

capacité d'enregistrement des messages 71

logiciel 69

Modem, réinitialisation du mot de passe 61

Montage au mur du système CallPilot 27

Mot de passe

rétablissement 57

rétablissement de la valeur par défaut pour l'accès au modem 61

rétablissement de la valeur par défaut pour le coordinateur de l'application Call Center 60

rétablissement de la valeur par défaut pour le coordinateur de système 57

rétablissement de la valeur par défaut pour le standard 58

rétablissement de la valeur par défaut pour une boîte vocale 59

N

Navigateur Web, conditions requises 33, 39

Navigateur, conditions requises 33, 39

Niveau de compétences, nombre maximal 19

Numéro d'appel Norstar 97

Numéros d'appel B1 et B2 97

O

Option 11C, Meridian 20

Ouverture du système CallPilot 28

P

Passerelle par défaut 46, 47

Pays 46, 48

PCMCIA, emplacement 21

Pièce du système, liste 20

Port

broches MCT 28

connexion 28

emplacement 21

Port Ethernet, emplacement 21

Port MCT

broches 28

emplacement 21

Port série

broche 41

emplacement 21

Poste, dernier 47, 49

Poste, premier 46, 49
Prise d'alimentation, emplacement 21
Procédure d'installation du matériel 27
Publication connexe 14

R

Répondeur vocal automatique 19
Réseau local, conditions 24
Restauration, données de l'application CallPilot 66
Routeur de saut suivant 46, 47
RS-232, terminal
 communication impossible 73

S

Saut suivant, routeur 46, 47
Sauvegarde et restauration de données CallPilot 63
Sauvegarde, données de l'application CallPilot 64
Sélection de service 19
Serveur DNS 25, 46, 47
Serveur DNS principal 46, 47
Serveur DNS secondaire 46, 47
Sonnerie, nombre 48
Standard, NA 46, 48
Standard, rétablissement du mot de passe par défaut 58
Stockage, heures 19
Style d'interface utilisateur 48
Style d'interface utilisateur primaire 48
Support de montage mural 27
Symboles 18
Système téléphonique compatible
 Meridian 1 20
 Norstar 20
Système téléphonique Norstar 20

T

Température ambiante 23
Terminal
 conditions requises 40
 utilisation pour modifier l'adresse IP 41
Terminal RS-232 73
Tore de ferrite, connexion 28, 30
Touche mémoire 97
 programmation 97

U

Utilitaire de télégestion Norstar 75

V

Voyant 31
 erreurs 80

X

XFTEST 77

