

N° de publication P0990671 01

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

**NORTEL**  
**NETWORKS™**

# Guide d'exploitation de l'application CallPilot Manager

© Nortel Networks 2002

Tous droits réservés. 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.

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

## Marques de commerce

NORTEL NETWORKS est une marque de commerce de Nortel Networks.

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

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

---

# Table des matières

---

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Chapitre 1</b>                                                    |           |
| <b>Présentation de l'application CallPilot Manager</b>               | <b>9</b>  |
| À propos de l'application CallPilot Manager                          | 9         |
| Fonctions CallPilot                                                  | 9         |
| Messagerie vocale                                                    | 9         |
| Répondeur vocal automatique                                          | 9         |
| Sélection de service (SS)                                            | 9         |
| Réception de télécopies                                              | 10        |
| Option CallPilot                                                     | 10        |
| Messagerie réseau                                                    | 10        |
| Centre d'appels                                                      | 10        |
| Télécopie                                                            | 11        |
| Messagerie unifiée                                                   | 11        |
| Messagerie de bureau électronique                                    | 11        |
| Touches du téléphone d'affaires de Nortel Networks                   | 12        |
| Guides parlés de l'application CallPilot                             | 12        |
| Interruption d'un guide parlé                                        | 12        |
| Utilisation du clavier téléphonique                                  | 13        |
| Conventions et symboles utilisés dans le présent guide               | 13        |
| Documentation complémentaire                                         | 14        |
| Référence et programmation                                           | 14        |
| Meridian 1                                                           | 14        |
| Options CallPilot                                                    | 14        |
| Comment obtenir de l'aide                                            | 15        |
| <b>Chapitre 2</b>                                                    |           |
| <b>Utilisation de l'application CallPilot Manager</b>                | <b>17</b> |
| Conditions d'utilisation du programme CallPilot Manager              | 17        |
| Configuration du système                                             | 17        |
| Conditions matérielles                                               | 17        |
| Conditions du navigateur Web                                         | 17        |
| Lancement CallPilot Manager                                          | 18        |
| Interface de l'application CallPilot Manager                         | 19        |
| Temporisation du système                                             | 19        |
| Rétablissement du mot de passe par défaut du coordinateur de système | 20        |

|                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Chapitre 3</b>                                                        |           |
| <b>Boîtes vocales de l'application CallPilot</b>                         | <b>23</b> |
| Installation des boîtes vocales                                          | 23        |
| Boîte vocale du coordinateur de système                                  | 23        |
| Boîte de réception générale                                              | 24        |
| Boîtes vocales de titulaire                                              | 25        |
| Boîtes vocales d'invités                                                 | 25        |
| Utilisation d'une boîte vocale d'invité                                  | 25        |
| Utilisation d'une boîte vocale d'invité pour l'inscription par téléphone | 25        |
| Boîtes vocales publicitaires                                             | 26        |
| Classe de service de boîte vocale                                        | 29        |
| Valeurs par défaut de la classe de service                               | 30        |
| Propriétés de la boîte vocale                                            | 31        |
| Annuaire d'entreprise                                                    | 31        |
| Avis de message en attente                                               | 31        |
| Type d'accès au réseau public                                            | 31        |
| Connexion automatique                                                    | 32        |
| Poste secondaire                                                         | 32        |
| Ligne de messagerie express                                              | 33        |
| Filtrage d'appels                                                        | 33        |
| Restriction de l'accès au réseau public                                  | 34        |
| Initialisation d'une boîte vocale                                        | 35        |
| Interface de boîte vocale utilisée                                       | 37        |
| <br><b>Chapitre 4</b>                                                    |           |
| <b>Utilisation des boîtes vocales</b>                                    | <b>39</b> |
| Création d'une boîte vocale de titulaire                                 | 39        |
| Création d'une boîte vocale d'invité                                     | 40        |
| Création d'une boîte vocale publicitaire                                 | 41        |
| Ajout de plusieurs boîtes vocales                                        | 42        |
| À propos des mots de passe des boîtes vocales                            | 44        |
| Verrouillage en cas de mot de passe incorrect                            | 44        |
| Expiration du mot de passe                                               | 44        |
| Modification des paramètres d'une boîte vocale                           | 45        |
| Affichage ou modification d'une classe de service                        | 46        |
| Suppression d'une boîte vocale                                           | 47        |
| Listes de diffusion                                                      | 48        |
| Numéros de listes de diffusion                                           | 48        |
| Création d'une liste de diffusion                                        | 49        |
| Modification d'une liste de diffusion                                    | 50        |

**Chapitre 5****Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms ..... 51**

|                                                                            |    |
|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms ..... | 51 |
| Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms .....       | 54 |
| Exportation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms .....       | 55 |

**Chapitre 6****Configuration du répondeur vocal automatique..... 57**

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Répondeur vocal automatique .....                                         | 57 |
| Tables d'accueil .....                                                    | 59 |
| Tables d'accueil associées à la seconde langue .....                      | 60 |
| Messages d'accueil d'entreprise .....                                     | 61 |
| Enregistrement d'un message d'accueil d'entreprise .....                  | 62 |
| Configuration d'une table d'accueil .....                                 | 62 |
| Affectation des messages d'accueil aux tables d'accueil .....             | 63 |
| Définition des heures d'ouverture .....                                   | 63 |
| Affectation du poste du standardiste à la table d'accueil .....           | 64 |
| Paramètres de la console de réception pour CallPilot Mini .....           | 64 |
| Choix de la langue .....                                                  | 65 |
| Affectation d'une touche de répétition du menu .....                      | 66 |
| Menu du répondeur vocal automatique .....                                 | 66 |
| Enregistrement d'un menu personnalisé .....                               | 67 |
| Propriétés du répondeur vocal automatique .....                           | 68 |
| Accès à la composition multifréquence .....                               | 69 |
| Table de routage CLID .....                                               | 72 |
| Définition d'une table de routage .....                                   | 74 |
| Modification des numéros de téléphone dans la table de routage CLID ..... | 75 |
| Configuration de la prise d'appel .....                                   | 76 |

**Chapitre 7****Sélection de service..... 79**

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| Sélection de service .....                   | 79 |
| Planification d'un arbre SS .....            | 82 |
| À propos de la structure d'un arbre SS ..... | 82 |
| Noeud local .....                            | 82 |
| Message publicitaire .....                   | 82 |
| Sous-menu .....                              | 83 |
| Noeud de boîte vocale .....                  | 84 |
| Noeud de transfert .....                     | 84 |
| Point d'enchaînement .....                   | 84 |

|                                                                                             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Chemins d'accès .....                                                                       | 84         |
| Exemple d'un arbre SS .....                                                                 | 85         |
| <br><b>Chapitre 8</b>                                                                       |            |
| <b>Utilisation des arbres SS .....</b>                                                      | <b>87</b>  |
| Création d'un arbre SS .....                                                                | 87         |
| Création d'un noeud local .....                                                             | 87         |
| Création d'un noeud de menu local .....                                                     | 87         |
| Création d'un noeud publicitaire local .....                                                | 88         |
| Création d'un noeud de transfert local .....                                                | 89         |
| Procédure de création d'un noeud de boîte vocale local : .....                              | 90         |
| Copie d'un arbre SS .....                                                                   | 90         |
| Ajout de noeuds au noeud local .....                                                        | 91         |
| Création d'un noeud de menu .....                                                           | 92         |
| Création d'un noeud publicitaire .....                                                      | 93         |
| Création d'un noeud de boîte vocale .....                                                   | 94         |
| Création d'un noeud de transfert .....                                                      | 95         |
| À propos du transfert d'un appel à un numéro externe .....                                  | 95         |
| Affectation d'un arbre SS à une table d'accueil .....                                       | 96         |
| Définition d'un arbre SS comme point d'enchaînement dans une table<br>de routage CLID ..... | 96         |
| Vérification d'un arbre SS .....                                                            | 97         |
| Désactivation d'un arbre SS .....                                                           | 98         |
| Modification d'un noeud .....                                                               | 99         |
| Suppression d'un noeud .....                                                                | 99         |
| Suppression d'un arbre SS .....                                                             | 100        |
| <br><b>Chapitre 9</b>                                                                       |            |
| <b>Relevés de l'application CallPilot .....</b>                                             | <b>101</b> |
| Relevés de l'application CallPilot .....                                                    | 101        |
| Création des relevés .....                                                                  | 101        |
| Types de relevé .....                                                                       | 101        |
| Relevé des inscriptions dans l'annuaire .....                                               | 101        |
| Relevé des informations sur la boîte vocale .....                                           | 102        |
| Relevé d'utilisation de toutes les boîtes vocales .....                                     | 105        |
| Relevé du journal des événements .....                                                      | 105        |
| Relevé d'utilisation de l'arbre SS .....                                                    | 106        |
| Relevé de l'utilisation des accès et du traitement d'appels .....                           | 108        |
| Relevé des transmissions de télécopies .....                                                | 109        |
| Relevé de configuration du système .....                                                    | 110        |
| Relevé du temps de stockage des messages restant .....                                      | 112        |
| Remise à zéro des statistiques relatives aux boîtes vocales .....                           | 112        |

---

|                                                                                            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Chapitre 10</b>                                                                         |            |
| <b>Propriétés du système CallPilot</b>                                                     | <b>113</b> |
| Configuration des propriétés du système                                                    | 113        |
| <b>Chapitre 11</b>                                                                         |            |
| <b>Conversion de numérotation et listes de restrictions et d'autorisations</b>             | <b>117</b> |
| Conversion de numérotation                                                                 | 117        |
| Fonctionnement de la table de conversion de numérotation                                   | 117        |
| Conversion des numéros de téléphone                                                        | 117        |
| Exemples de tables de conversion de numérotation                                           | 118        |
| Accès au réseau                                                                            | 119        |
| Propriétés de la conversion de numérotation                                                | 120        |
| Configuration des propriétés de conversion de numérotation                                 | 121        |
| Création d'une table de conversion de numérotation                                         | 122        |
| Vérification des entrées dans la table de conversion de numérotation                       | 122        |
| Modification d'une table de conversion de numérotation                                     | 123        |
| Suppression d'une entrée de la table de conversion de numérotation                         | 123        |
| Listes de restrictions et d'autorisations                                                  | 124        |
| Règles applicables aux restrictions et autorisations                                       | 124        |
| Réinitialisation d'une liste de restrictions et d'autorisations                            | 126        |
| <b>Chapitre 12</b>                                                                         |            |
| <b>Configuration de l'application CallPilot Manager</b>                                    | <b>127</b> |
| Activation des codes d'autorisation logiciels                                              | 127        |
| Affichage des propriétés du commutateur                                                    | 128        |
| Création de mots de passe de gestion                                                       | 129        |
| Configuration des paramètres réseaux de l'application CallPilot                            | 130        |
| <b>Chapitre 13</b>                                                                         |            |
| <b>Fonctions de l'application CallPilot Manager</b>                                        | <b>131</b> |
| Sauvegarde et restauration des données CallPilot                                           | 131        |
| Réinitialisation de l'application CallPilot                                                | 131        |
| Modification des paramètres du standard                                                    | 133        |
| Configuration de l'état du répondeur vocal automatique                                     | 133        |
| Modification de l'option Business Open (état de l'entreprise)                              | 133        |
| Configuration de la prise d'appel                                                          | 134        |
| Modification du poste du standardiste par défaut                                           | 134        |
| Paramètres de la console de réception pour CallPilot Mini                                  | 135        |
| Rétablissement du mot de passe par défaut du standard                                      | 136        |
| Modification des paramètres de l'application CallPilot Manager à partir d'un poste distant | 136        |

---

|                                                                                                        |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Modification des paramètres du standard à partir d'un téléphone .....                                  | 137        |
| Configuration de l'état du standard .....                                                              | 137        |
| Modification du mot de passe du standard .....                                                         | 138        |
| Modification du poste du standard par défaut .....                                                     | 138        |
| Configuration de l'état de l'entreprise .....                                                          | 139        |
| Modification des messages d'accueil ou de l'état de l'entreprise à partir<br>d'un poste distant .....  | 139        |
| Configuration de la prise d'appel système .....                                                        | 140        |
| <br><b>Chapitre 14</b>                                                                                 |            |
| <b>Messages à diffusion générale et messages publicitaires .....</b>                                   | <b>141</b> |
| Messages à diffusion générale .....                                                                    | 141        |
| Messages des boîtes vocales publicitaires .....                                                        | 144        |
| Enregistrement d'un message de boîte vocale publicitaire .....                                         | 144        |
| <br><b>Chapitre 15</b>                                                                                 |            |
| <b>Dépannage de l'application CallPilot .....</b>                                                      | <b>147</b> |
| <br><b>Chapitre 16</b>                                                                                 |            |
| <b>Conseils relatifs à la configuration de l'application CallPilot .....</b>                           | <b>153</b> |
| Service de réponse différée du répondeur vocal automatique .....                                       | 153        |
| Lignes à visualisation de sonnerie et touche réponse .....                                             | 153        |
| Touche de prise de ligne avec sonnerie .....                                                           | 154        |
| Utilisation de la fonction Renvoi automatique de tous les appels (RTA) .....                           | 154        |
| Procédure d'utilisation de la fonction Renvoi automatique de tous les appels<br>(CallPilot Mini) ..... | 155        |
| Configuration de l'application CallPilot en fonction de l'entreprise .....                             | 156        |
| L'application CallPilot pour une petite entreprise .....                                               | 156        |
| L'application CallPilot pour une entreprise moyenne .....                                              | 158        |
| Compatibilité des fonctions .....                                                                      | 161        |
| <br><b>Annexe</b>                                                                                      |            |
| <b>Valeurs de configuration par défaut. ....</b>                                                       | <b>165</b> |
| <br><b>Glossaire. ....</b>                                                                             | <b>169</b> |
| <br><b>Index .....</b>                                                                                 | <b>177</b> |



---

# Chapitre 1

## Présentation de l'application CallPilot Manager

---

### À propos de l'application CallPilot Manager

L'application CallPilot Manager est une application Web servant à configurer et à gérer l'application CallPilot. L'application CallPilot est un outil de communications flexible à l'intention des entreprises, qui sert à :

- répondre aux appels entrants;
- offrir aux demandeurs diverses options permettant de faire aboutir leurs appels ou d'accéder à des informations;
- offrir des fonctions de messagerie vocale, de répondeur vocal automatique et de traitement d'appels.

Le présent guide vise à aider le coordinateur de système tout au long de la configuration et de l'exploitation de l'application CallPilot à partir d'un système Business Communications Manager 2.5, d'un système CallPilot Mini ou d'un système CallPilot 150. L'application CallPilot peut être utilisée avec votre système Business Communications Manager, avec le système Meridian ou avec le système téléphonique Norstar.

Ce guide explique également comment enregistrer des messages à diffusion générale et des messages publicitaires.

### Fonctions CallPilot

L'application CallPilot comprend les fonctions suivantes :

#### Messagerie vocale

Les messages sont enregistrés et conservés dans des boîtes vocales où les titulaires peuvent les retrouver facilement. Les postes de votre système peuvent disposer d'une boîte vocale qui diffuse un message d'accueil personnalisé aux demandeurs. Les messages peuvent donc être distribués rapidement aux divers services et groupes de travail.

#### Répondeur vocal automatique

Service de réponse de l'application CallPilot qui répond immédiatement aux appels professionnels, 24 heures sur 24, en diffusant un message d'accueil d'entreprise, fait entendre une liste d'options au demandeur et achemine les appels en fonction des options que sélectionne le demandeur.

#### Sélection de service (SS)

La Sélection de service (SS) complète le menu du répondeur vocal automatique grâce à des menus personnalisés et à des messages publicitaires. La Sélection de service permet de déterminer les options proposées dans le menu et d'enregistrer des guides parlés destinés à accompagner le demandeur jusqu'à ce que son appel aboutisse.

## Réception de télécopies

La fonction Réception de télécopies permet aux demandeurs d'envoyer des télécopies au numéro de téléphone principal. Cette fonction est disponible même si votre système n'est pas doté de l'option Télécopie. Grâce à cette fonction, une transmission de télécopie est acheminée vers un poste particulier au moyen du répondeur vocal automatique ou de la Sélection de service. Le poste est généralement un télécopieur connecté par un adaptateur de terminal analogique (ATA) pour CallPilot 150, un module de poste analogique (ASM) pour Business Communications Manager 2.5 ou une ligne analogique pour CallPilot Mini.

## Option CallPilot

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

Les options de l'application CallPilot sont les suivantes :

### Messagerie réseau

La fonction Messagerie réseau relie l'application CallPilot à d'autres systèmes de messagerie vocale et permet aux utilisateurs situés à des emplacements différents d'échanger des messages entre eux. L'application CallPilot accepte les fonctions Messagerie numérique et Réseau AMIS (intercommunication de système de messagerie).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le réseau, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de la Messagerie réseau de l'application CallPilot*.

### Centre d'appels



**Remarque :** Cette fonction n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.

---

L'application Call Center assure le traitement des appels entrants le plus efficacement et le plus économiquement possible. Cette application répond aux appels entrants et les achemine vers les agents qualifiés pour répondre aux besoins du demandeur. Les appels peuvent être acheminés en fonction du point d'origine de l'appel, de sa destination ou selon les données entrées par le demandeur. Une priorité élevée ou faible peut être affectée au demandeur. Les demandeurs peuvent être acheminés vers différents groupes ou catégories d'agents. Ils peuvent également déposer un message, écouter des messages publicitaires ou être transférés à l'extérieur du système.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'application Call Center, reportez-vous au *Guide d'exploitation de l'application Call Center de Nortel Networks*.

Si vous utilisez le système CallPilot 150, vous pouvez configurer l'application CallPilot ou Call Center en tant qu'application principale de votre système.

## **Télécopie**

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

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'option Télécopie, reportez-vous à la publication intitulée *Guide d'exploitation de l'option Télécopie de l'application CallPilot*.

L'option Télécopie n'est pas disponible sur le système CallPilot 150 ou CallPilot Mini.

## **Messagerie unifiée**

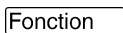
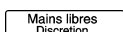
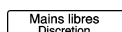
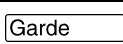
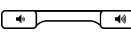
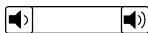
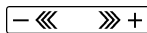
L'option Messagerie unifiée permet aux titulaires d'utiliser leur application de messagerie pour accéder aux messages vocaux, aux messages textuels et aux télécopies à partir de leur ordinateur. L'option Messagerie unifiée peut être utilisée avec plusieurs applications de messagerie courantes. Cette option est disponible sur le système Business Communications Manager 2.5.

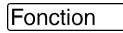
## **Messagerie de bureau électronique**

L'option Messagerie de bureau électronique permet aux utilisateurs d'accéder à leur boîte vocale CallPilot à partir de leur ordinateur personnel. Les titulaires de boîte vocale peuvent effectuer la gestion de tous leurs messages vocaux à partir d'une seule interface graphique. L'option Messagerie de bureau électronique CallPilot est disponible sur les systèmes CallPilot 150 et CallPilot Mini.

## Touches du téléphone d'affaires de Nortel Networks

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

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

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

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

## Guides parlés de l'application CallPilot

Si vous utilisez le système CallPilot Mini, vous n'utilisez que les guides parlés et non les touches de fonction. Vous pouvez choisir l'une des options annoncées par les guides parlés de l'application CallPilot à l'aide des touches du clavier de votre poste.

Les guides parlés indiquent sur quelle touche du clavier appuyer pour utiliser les options de l'application CallPilot. Le guide parlé est diffusé immédiatement. Si aucune option n'a été choisie au bout de dix secondes, le guide parlé les énumère à nouveau. Si à nouveau, au bout de dix secondes, vous n'avez toujours pas sélectionné d'option, l'application CallPilot met fin à la session.

### Interruption d'un guide parlé

Vous n'avez pas besoin d'attendre la fin d'un guide parlé pour sélectionner une option. Vous pouvez interrompre le guide parlé et effectuer la sélection immédiatement. Vous pouvez interrompre les guides parlés en appuyant sur une touche du clavier.

## Utilisation du clavier téléphonique

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

### Chiffres et lettres du clavier

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

## Conventions et symboles utilisés dans le présent guide

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

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

## Documentation complémentaire

### Référence et programmation

*Guide de référence de l'application CallPilot*

*Guide de référence du système CallPilot Mini*

*Cahier de programmation de l'application CallPilot*

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

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

*Fiche de référence abrégée du système CallPilot Mini*

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

### Meridian 1

*Meridian 1 Guide d'entrée-sortie logiciel — Messages du système*

N° de publication : 553-3001-411, Version de document : Courante 10.00, Date : Janvier 2002.

*Meridian 1 Guide d'entrée-sortie logiciel — Administration*

N° de publication : 553-3001-311, Version de document : Courante 9.00, Date : Janvier 2002.

### Options CallPilot

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

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

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

*Guide d'utilisation de la Messagerie réseau du système CallPilot Mini*

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

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

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

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

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

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

*Guide de maintenance et d'installation de la Messagerie de bureau électronique du système CallPilot Mini ou CallPilot 150*

*Guide aide-mémoire pour la Messagerie de bureau du système CallPilot Mini ou 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 d'accès direct (CAD) 196#.

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

**Site Web :**

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

**Courriel :**

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

#### **Assistance avant-vente (CSAN)**

**N° de téléphone :**

1 800 4NORTEL (1 800 466-7835)

Utilisez le code d'accès 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](mailto:emeahelp@nortelnetworks.com)

### Caraïbes et Amérique latine

#### **Assistance technique : CTAS**

**N° de téléphone :**

1-954-858-7777

**Courriel :**

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

### Asie-Pacifique

#### **Assistance technique : CTAS**

**N° de téléphone :**

+61 388664627

**Télécopieur :**

+61 388664644

**Courriel :**

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





---

## Chapitre 2

# Utilisation de l'application CallPilot Manager

---

### Conditions d'utilisation du programme CallPilot Manager

L'application CallPilot Manager fonctionne sur un système CallPilot 150 ou CallPilot Mini, ou sur le système Business Communications Manager 2.5. Vous pouvez accéder à l'application CallPilot Manager à l'aide d'un navigateur Web à partir d'un ordinateur de votre réseau.

#### Configuration du système

Avant d'utiliser l'application CallPilot Manager, votre système Business Communications Manager 2.5 ou CallPilot 150 doit être configuré et l'application CallPilot doit être initialisée.

#### Conditions matérielles

L'ordinateur utilisé pour faire fonctionner l'application CallPilot Manager doit être doté des éléments suivants :

- un poste de travail Windows ou Windows NT doté d'une UCT P133 ou d'une version ultérieure (ou compatible);
- une mémoire RAM de 64 Mo, 10 Mo d'espace disque libre;
- un écran avec une résolution minimale de 1 024 sur 768 pixels.

#### Conditions du navigateur Web

Pour utiliser CallPilot Manager, vous avez besoin des éléments suivants :

- une machine virtuelle Java 5.0 (version 5.0.0.3188 ou ultérieure);
- le navigateur Web Netscape Communicator (version 4.5 ou ultérieure, sauf version 6.0) ou Internet Explorer de Microsoft (version 4.0 ou ultérieure, sauf version 6.0).

Si vous utilisez Netscape Communicator, vérifiez les paramètres suivants :

- Enable Java: on (activer Java : sélectionné);
- Cached document comparison: every time (comparaison avec les documents en mémoire cache : chaque fois).

Si vous utilisez Internet Explorer de Microsoft, vérifiez les paramètres suivants :

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

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

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

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



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

---

## Lancement CallPilot Manager

### Lancement à partir du système Business Communications Manager 2.5

- 1 Pointez votre navigateur Web sur l'URL `http://<adresse IP>:6800/CallPilotManager`, où <adresse IP> correspond à l'adresse IP du système Business Communications Manager 2.5. La page d'ouverture de session d'administration s'affiche.
- 2 Dans le champ **Password** (mot de passe), tapez votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
Le menu principal CallPilot Manager s'affiche.

### Lancement à partir des systèmes CallPilot 150 et CallPilot Mini

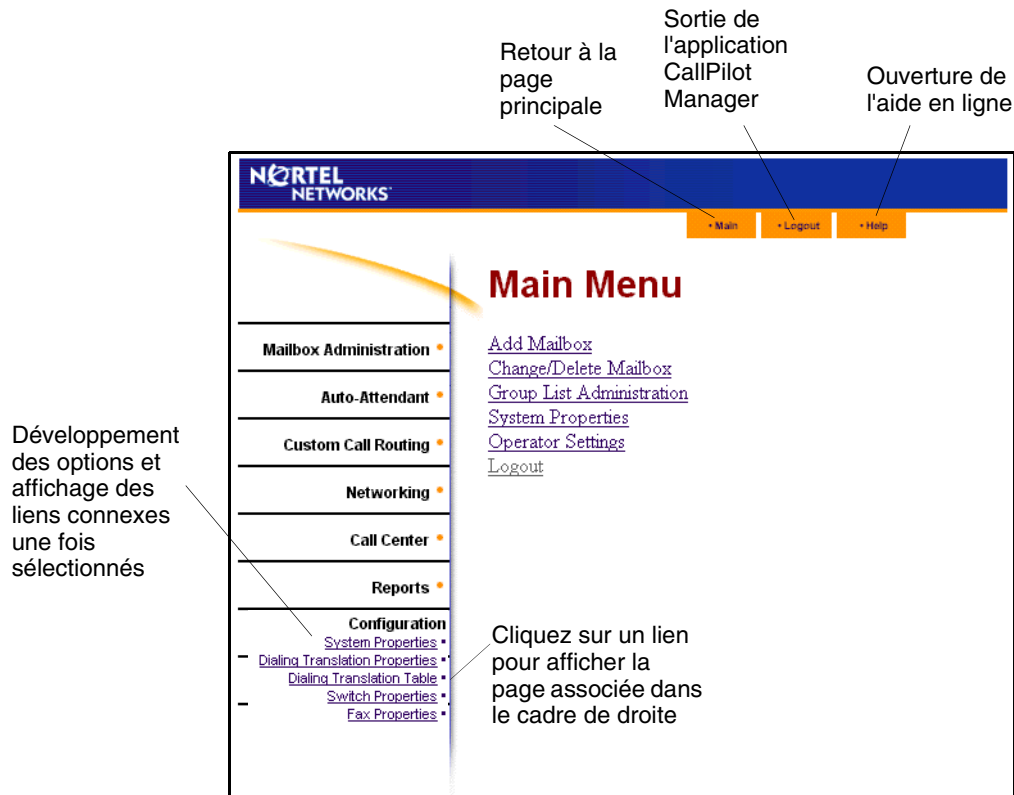
- 1 Pointez votre navigateur Web sur l'URL `http://<adresse IP>/CallPilotManager`, où <adresse IP> correspond à l'adresse IP du système CallPilot 150. L'écran d'ouverture de session d'administration s'affiche.
- 2 Dans le champ **Password** (mot de passe), entrez votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
Le menu principal CallPilot Manager s'affiche.



**Remarque :** Pour modifier le mot de passe, effectuez les étapes suivantes :

- cochez la case **Prompt for New Password** (demander le nouveau mot de passe);
  - cliquez sur le bouton **Submit** (valider).
-

## Interface de l'application CallPilot Manager



## Temporisation du système

En l'absence de toute activité, la session CallPilot Manager prend fin au bout de 10 minutes. Il s'agit d'une mesure de sécurité permettant d'éviter les accès non autorisés au système.

Si votre session prend fin, la page d'ouverture de session s'affiche et un message indiquant que la session a pris fin apparaît. Vous devez ouvrir à nouveau une session pour pouvoir continuer la programmation de l'application CallPilot.

Si le système s'arrête alors que vous utilisez une page, les paramètres que vous n'avez pas validés en cliquant sur le bouton Submit (valider) ne sont pas pris en compte. Vous devez rouvrir une session CallPilot Manager et recommencer.

## Rétablissement du mot de passe par défaut du coordinateur de système

Si vous oubliez le mot de passe du coordinateur de système, vous devez rétablir le mot de passe à partir d'un téléphone du système. Le mot de passe est remis à 0000 (mot de passe par défaut). Vous devez ensuite accéder à l'application CallPilot Manager en utilisant le mot de passe par défaut 0000 puis créer un nouveau mot de passe.



**Remarque :** Si vous rétablissez le mot de passe par défaut du coordinateur de système, accédez à l'application CallPilot Manager et créez immédiatement un nouveau mot de passe pour empêcher l'accès non autorisé au système.

Si le mot de passe par défaut est utilisé, des personnes non autorisées peuvent accéder à l'application CallPilot Manager ou à l'application Call Center. Pour renforcer la sécurité, modifiez régulièrement le mot de passe du coordinateur.

### Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut du coordinateur de système (Business Communications Manager et CallPilot 150)

Déf <xxxx> OK

- 1 Appuyez sur **[\*] 9 8 5**.  
Le NA de la messagerie vocale apparaît à l'écran.

MdP: RÉESS OK

- 2 Appuyez sur **[9]**.

MdP: RÉESS OK

- 3 Entrez Resetsmpswd (rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe) ou  
**[7] [3] [7] [3] [8] [7] [6] [7] [7] [9] [3]**  
et appuyez sur **OK** ou sur **#**.

Redéf MdP?  
**OUI** NON

- 4 Appuyez sur **OUI**.

Sortie système

- 5 Suivez les instructions de la section intitulée «[Lancement CallPilot Manager](#)» à la page 18 pour accéder à l'application CallPilot Manager.
- 6 Utilisez le mot de passe par défaut 0000 pour ouvrir une session. Créez un nouveau mot de passe pour le coordinateur de système.

## Procédure de rétablissement du mot de passe par défaut du coordinateur de système (CallPilot Mini)

- 1 Composez le numéro d'accès de la messagerie CallPilot, entrez le numéro de la boîte de réception générale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe de la boîte de réception générale, puis appuyez sur **#**.
- 3 Appuyez sur **8** **0** **8**.
- 4 Entrez Resetsmpswd (rétablissement du mot de passe à la valeur par défaut) ou **7** **3** **7** **3** **8** **7** **6** **7** **7** **9** **3** et appuyez sur **#**.
- 5 Appuyez sur **#** de nouveau pour accepter le mot de passe et rétablir le mot de passe par défaut du coordinateur de système.
- 6 Suivez les instructions de la section intitulée [«Lancement CallPilot Manager» à la page 18](#) pour accéder à l'application CallPilot Manager.
- 7 Utilisez le mot de passe par défaut 0000 pour ouvrir une session. Créez un nouveau mot de passe pour le coordinateur de système.



## Chapitre 3

# Boîtes vocales de l'application CallPilot

### Installation des boîtes vocales

Vous devez installer les boîtes vocales en activant un code d'autorisation logiciel. Ce code détermine le nombre de boîtes vocales que vous pouvez ajouter à l'application CallPilot. Le système CallPilot 150 peut prendre en charge 200 boîtes vocales de titulaire au maximum. Le système Business Communications Manager 2.5 peut prendre en charge 1 000 boîtes vocales de titulaire au maximum. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes d'autorisation logiciels, reportez-vous à la section intitulée «[Activation des codes d'autorisation logiciels](#)» à la [page 127](#).

### Boîte vocale du coordinateur de système

La boîte vocale du coordinateur de système :

- est réservée au coordinateur de système;
- est créée automatiquement lors de la première initialisation du système;
- est le point de départ des messages à diffusion générale. Les messages à diffusion générale sont envoyés à tous les titulaires de boîtes vocales.

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



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

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

La classe de service par défaut de la boîte vocale du coordinateur de système est 7. Elle peut être modifiée à tout moment. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification de la classe de service, reportez-vous à la section intitulée «[Modification des paramètres d'une boîte vocale](#)» à la page 45.

## Boîte de réception générale

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

Il appartient généralement au standardiste ou à l'opérateur désigné de vérifier les messages déposés dans la boîte de réception générale.



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

| Numéro et mot de passe par défaut de la boîte de réception générale |                                                               |                                                                        |                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| Si le nombre de chiffres du numéro de boîte vocale est...           | le numéro par défaut de la boîte de réception générale est... | et le mot de passe par défaut de la boîte de réception générale est... | donc le numéro de boîte vocale associé au le mot de passe devient... |
| 2                                                                   | 10                                                            | 0000                                                                   | 100000                                                               |
| 3                                                                   | 100                                                           | 0000                                                                   | 1000000                                                              |
| 4                                                                   | 1000                                                          | 0000                                                                   | 10000000                                                             |
| 5                                                                   | 10000                                                         | 0000                                                                   | 100000000                                                            |
| 6                                                                   | 100000                                                        | 0000                                                                   | 1000000000                                                           |
| 7                                                                   | 1000000                                                       | 0000                                                                   | 10000000000                                                          |

Par défaut, la classe de service de la boîte de réception générale est 1. Elle peut être modifiée à tout moment. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification de la classe de service, reportez-vous à la section intitulée «[Modification des paramètres d'une boîte vocale](#)» à la page 45.

La boîte de réception générale peut recevoir des messages avant d'être initialisée. Toutefois, vous ne pouvez récupérer ces messages tant que la boîte de réception générale n'est pas initialisée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation des boîtes vocales, reportez-vous à la section intitulée «[Initialisation d'une boîte vocale](#)» à la page 35.



## Boîtes vocales de titulaire

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

Le titulaire doit initialiser sa boîte vocale avant de pouvoir recevoir des messages vocaux. Tant qu'une boîte vocale n'est pas initialisée, elle ne peut pas recevoir de messages vocaux, et tous les appels qui y sont acheminés sont déposés dans la boîte de réception générale. Avisez les titulaires qu'ils doivent modifier leur mot de passe de boîte vocale dès qu'ils l'initialisent. Pour obtenir plus amples renseignements sur l'initialisation d'une boîte vocale, reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation d'une boîte vocale» à la page 35](#).

## Boîtes vocales d'invités

Une boîte vocale d'invité est une boîte vocale de titulaire qui n'est pas dotée d'un poste principal. Les boîtes vocales d'invités sont attribuées aux utilisateurs qui, malgré qu'ils n'aient pas de poste, ont besoin d'une boîte vocale. Le titulaire doit initialiser sa boîte vocale d'invité avant de pouvoir recevoir des messages vocaux.

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

### Utilisation d'une boîte vocale d'invité

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

Vous pouvez utiliser les boîtes vocales d'invités pour effectuer les tâches suivantes :

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

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

L'exemple suivant explique comment programmer une boîte vocale d'invité pour qu'elle diffuse des messages d'accueil ou prenne des commandes. Si vous fournissez des services qui permettent à un client d'accéder à une boîte vocale, indiquez le numéro de boîte vocale dans le message d'accueil. Ainsi, le demandeur pourra transférer directement son appel à cette boîte vocale.

Pour utiliser une boîte vocale d'invité à des fins d'inscription par téléphone, vous devez d'abord choisir le numéro de la boîte vocale. Assurez-vous que le numéro de boîte vocale d'invité est unique et n'est pas déjà attribué à un autre poste. Enregistrez ensuite le message d'accueil.

Par exemple :

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

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

Après avoir enregistré le message d'accueil, enregistrez un message d'accueil d'entreprise qui informe les demandeurs de l'existence de cette boîte vocale. Par exemple :

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



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

---

Les chiffres initiaux des numéros de boîtes d'invités et des NA doivent être différents. Si vous utilisez CallPilot 150 ou Business Communications Manager 2.5 et que vous devez utiliser le même chiffre initial, assurez-vous que les numéros des boîtes vocales d'invités correspondent à des numéros de poste «hors limite». Pour vérifier si le numéro est hors limite, essayez de le composer à partir d'un autre poste. Si le numéro est hors limite, l'afficheur indique *Invalid Number* (numéro invalide). Si le numéro n'est pas hors limite, le message *Not in service* (hors service) est affiché. Si vous configurez une boîte vocale d'invité avec le système CallPilot Mini, assurez-vous que le poste n'est pas déjà utilisé. Pour cela, vérifiez la configuration M1.

Vous devez attribuer une classe de service à la boîte vocale d'invité. Lorsque vous attribuez une classe de service à une boîte vocale d'invité servant à passer des commandes, sélectionnez la classe dont la durée d'enregistrement des messages est la plus élevée. Reportez-vous à la section intitulée «[Classe de service de boîte vocale](#)» à la page 29.

## Boîtes vocales publicitaires

Les boîtes vocales publicitaires diffusent des messages d'information aux demandeurs qui y accèdent. Elle doit être initialisée avant de pouvoir diffuser un message publicitaire. Les boîtes vocales publicitaires ne peuvent pas recevoir de messages des demandeurs. Ces boîtes vocales ne sont pas attribuées aux postes en service.

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

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

- annoncer des soldes;
- lister une gamme de produits;
- promouvoir des événements exceptionnels.

Les boîtes vocales publicitaires créées sont associées à un titulaire ou à un service. Le service crée le mot de passe et se charge de la mise à jour du message d'accueil. L'utilisateur associé à la boîte vocale ou vous-même pouvez enregistrer les messages.

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

- Diffusez le numéro du répondeur vocal automatique et enregistrez un message d'accueil d'entreprise présentant les services de la boîte vocale publicitaire.
- Publiez une liste des numéros de boîtes vocales publicitaires de votre entreprise dans des brochures et les annuaires téléphoniques.
- Indiquez les numéros des boîtes vocales publicitaires dans le message d'accueil de l'entreprise si votre entreprise en possède peu (trois ou quatre). Si vous en avez davantage, utilisez la Sélection de service (SS).
- Désignez le standard comme destination de toutes les demandes visant les boîtes vocales publicitaires. Dans le message d'accueil de l'entreprise, précisez aux demandeurs d'appuyer sur le zéro pour obtenir de plus amples informations sur l'entreprise. Par exemple, *«Bonjour. Vous êtes en communication avec l'école de danse Entrechat. Pour obtenir le studio, faites le 4 6. Pour écouter l'une de nos annonces spéciales, faites le 0 afin d'obtenir le standard.»* Lorsqu'un demandeur appuie sur zéro, faites en sorte que le standardiste lui fournisse une liste des boîtes vocales publicitaires et transfère le demandeur vers la boîte appropriée.

Il est mis fin à l'appel dès que la diffusion du message de la boîte vocale publicitaire est terminée, sauf si :

- l'appel est acheminé par le répondeur vocal automatique, auquel cas l'appel est soit terminé, soit réacheminé vers le répondeur vocal automatique en fonction de la valeur du paramètre Return to RA (retour au répondeur vocal automatique) de la table d'accueil;
- la boîte vocale publicitaire correspond au noeud de boîte vocale d'un arbre de Sélection de service, auquel cas l'appel est soit terminé, soit réacheminé vers le menu principal ou précédent en fonction de la valeur du paramètre Next Action (action suivante) du noeud de boîte vocale.

La durée maximale du message d'accueil dépend de la classe de service. Les valeurs par défaut des classes de service 7 et 8 permettent d'enregistrer des messages d'accueil d'une durée maximale de 10 minutes.

Si l'application CallPilot est configurée pour fonctionner en mode bilingue, la boîte vocale publicitaire diffuse les messages d'accueil dans les langues principale et secondaire. Les règles en matière de diffusion bilingue déterminent la langue dans laquelle sera diffusée le message. Les demandeurs appuient sur une touche du clavier, en fonction du pays dans lequel ils vivent, pour passer à la diffusion du message dans l'autre langue.

Lors de la diffusion du message de la boîte vocale publicitaire, les demandeurs peuvent utiliser les commandes d'écoute, notamment pause, arrêter, avancer et reculer. En fonction du pays dans lequel ils résident, les demandeurs extérieurs appuient sur une touche du clavier pour acheminer leur appel au poste de réception par défaut.

## Classe de service de boîte vocale

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

Des valeurs prédéfinies sont associées à chaque classe de service, présentées à la page 30. Vous pouvez modifier ces valeurs selon les besoins de votre entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'affichage ou la modification de ces valeurs, reportez-vous à la section intitulée «Affichage ou modification d'une classe de service» à la page 46.

| Paramètres des classes de service                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Langue des guides parlés</b>                                  | Deux langues sont disponibles dans l'application CallPilot. Si vous sélectionnez le fonctionnement bilingue, les classes de service 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 et 15 utilisent la langue principale et les classes de service 2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 et 16 utilisent la langue secondaire.                                                            |
| <b>Capacité d'enregistrement des messages</b>                    | La durée totale d'enregistrement des messages pour une boîte vocale. La durée maximale est de 180 minutes. La fonction de boîte vocale sans limite d'accès permet à un demandeur de laisser un message dans une boîte saturée. Le message est conservé, mais il n'est pas possible d'y accéder tant qu'un message enregistré n'est pas supprimé. |
| <b>Durée du message</b>                                          | La durée maximale d'un message déposé. La durée d'un message est de 1 à 60 minutes pour le système Business Communications Manager et de 1 à 30 minutes pour les systèmes CallPilot 150 et CallPilot Mini.                                                                                                                                       |
| <b>Durée de conservation des messages</b>                        | Le nombre de jours pendant lesquels un message est conservé dans une boîte vocale. La durée de conservation des messages varie entre 1 et 365 jours ou bien est égale à zéro, ce qui correspond à une période indéterminée.                                                                                                                      |
| <b>Durée du message d'accueil</b>                                | La durée maximale d'un message d'accueil enregistré dans une boîte vocale. La durée d'un message d'accueil varie de 1 à 30 minutes.                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Avis de réception de message hors système</b>                 | Réachemine les messages vers un autre poste, un téléphone ou un messenger de poche. Les restrictions d'appel associées aux lignes d'accès au réseau public s'appliquent également à l'avis de réception de message hors système.                                                                                                                 |
| <b>Intervalle entre les tentatives</b>                           | Détermine, pour l'avis de réception de message hors système, le délai qui s'écoule entre les tentatives visant à avertir le destinataire de la réception d'un nouveau message ou d'un message urgent. Ce délai varie entre 1 et 120 minutes.                                                                                                     |
| <b>Nombre de tentatives</b>                                      | Détermine, pour l'avis de réception de message hors système, le nombre de tentatives effectuées par le système pour avertir le destinataire de la réception d'un nouveau message ou d'un message urgent. Le nombre de tentatives varie entre 1 et 20.                                                                                            |
| <b>Transfert d'appel extérieur</b>                               | Permet le transfert de l'appel d'un demandeur qui obtient une boîte vocale vers un numéro extérieur ou à un poste Norstar.                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Nombre de tentatives d'entrée d'un mot de passe incorrect</b> | Le nombre maximal de tentatives d'entrée du mot de passe incorrectes avant que la boîte vocale ne soit verrouillée. Ce nombre peut varier de 4 à 20.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Expiration du mot de passe</b>                                | Durée maximale de validité du mot de passe de la boîte vocale. Cette durée peut varier de 1 à 365 jours ou être égale à zéro, auquel cas le mot de passe reste toujours valide.                                                                                                                                                                  |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Transmission réseau</b>             | Si la fonction Messagerie réseau est installée, les demandeurs peuvent transmettre des messages aux boîtes vocales se trouvant à divers emplacements d'un réseau de communication.                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Poste de réception spécifique</b>   | Permet aux titulaires de boîte vocale de configurer un poste de réception spécifique personnalisé. Sinon, les demandeurs sont réacheminés vers le poste de réception spécifique mentionné dans la table d'accueil.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Enregistrement de communication</b> | Permet aux titulaires de boîte vocale d'utiliser la fonction Enregistrement de communication. Cette fonction ( <input type="text" value="6"/> <input type="text" value="9"/> <input type="text" value="8"/> <input type="text" value="9"/> ) permet d'enregistrer les appels. Le message enregistré est déposé dans la boîte vocale du titulaire. Cette fonction n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini. |
| <b>Interface utilisateur</b>           | Interface utilisateur utilisée par la boîte vocale. Il existe deux possibilités pour l'interface utilisateur des boîtes vocales : Messagerie vocale Norstar (NVM) et CallPilot (CP). Ce paramètre n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.                                                                                                                                                                |

## Valeurs par défaut de la classe de service

Ce tableau donne la liste des valeurs par défaut des classes de service des systèmes Business Communications Manager, CallPilot Mini et CallPilot 150. Les systèmes CallPilot Mini comprennent également la liste de restrictions et d'autorisations correspondant à chaque classe de service. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les restrictions et les autorisations, reportez-vous à la section intitulée «[Listes de restrictions et d'autorisations](#)» à la page 124.

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



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

## Propriétés de la boîte vocale

Vous pouvez modifier les propriétés suivantes (elles ne font pas partie de la classe de service de la boîte vocale) :

- [Annuaire d'entreprise](#);
- [Avis de message en attente](#);
- [Type d'accès au réseau public](#);
- [Poste secondaire](#);
- [Ligne de messagerie express](#);
- [Filtrage d'appels](#).

Les propriétés de la boîte vocale ne font pas partie de la classe de service. Lorsque vous créez une boîte vocale, vous pouvez modifier ces options sans avoir à modifier la classe de service.

### Annuaire d'entreprise

L'annuaire d'entreprise est une liste vocale interne composée des noms de titulaires de boîtes vocales initialisées inscrits. Il comprend également les noms d'autres boîtes vocales, telles que les boîtes vocales publicitaires.

Lorsque vous créez une boîte vocale, vous choisissez de l'inclure ou non à l'annuaire d'entreprise. Même si elle ne doit pas faire partie de l'annuaire, le titulaire doit enregistrer son nom lors de son initialisation. Si le titulaire de la boîte vocale n'enregistre pas son nom dans l'annuaire d'entreprise, vous pouvez le faire à sa place en suivant la procédure [«Modification des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 45.

### Avis de message en attente

L'avis de message en attente permet aux titulaires de boîte vocale d'être avertis de la réception de nouveaux messages par une indication visuelle sur l'afficheur de leur poste.

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

Lorsque vous créez des boîtes vocales d'invités, sélectionnez No (non) pour la fonction Avis de message en attente. Ce type de boîte vocale n'est pas associé à un poste.

### Type d'accès au réseau public

Si vous utilisez le système CallPilot 150 ou Business Communications Manager 2.5, vous pouvez attribuer un type d'accès au réseau à la boîte vocale. L'accès au réseau public n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini. La voie d'accès au réseau public permet de sélectionner la ligne ou le groupe de lignes qu'utilise le système lorsqu'un titulaire désire répondre à un message laissé par un demandeur extérieur ou lorsqu'il utilise les fonctions Avis de réception de messages hors système et Transfert extérieur.

Aucune valeur n'est attribuée par défaut au type d'accès au réseau public. Les valeurs possibles sont None (aucune), Line (ligne), Pool (groupe) et Route (voie). Tant qu'une ligne ou un groupe de lignes n'est pas associé à sa boîte vocale comme type d'accès au réseau public, le titulaire peut utiliser les fonctions suivantes :

- la fonction Réponse à partir d'un poste interne seulement;
- la fonction Avis de réception de message hors système pour des numéros internes seulement;
- la fonction Transfert extérieur pour les numéros internes seulement.

Lorsque vous sélectionnez un type d'accès au réseau public, la numérotation se fait par le poste relié au système, et non par le poste à afficheur.

Il est possible d'appliquer des restrictions d'appel aux postes à afficheur et aux postes reliés au système.

Si vous sélectionnez une valeur autre que None (aucune) pour le type d'accès au réseau public, il peut exister un risque d'appels interurbains non autorisés. Vous pouvez empêcher cette pratique en établissant des restrictions d'accès au réseau public.

### Connexion automatique

L'option de connexion automatique permet de faciliter l'ouverture de session. Elle permet aux titulaires d'ouvrir une session sans entrer leur numéro et leur mot de passe de boîte vocale. Les titulaires ayant accès à cette option peuvent composer le numéro d'accès à la messagerie CallPilot et accéder immédiatement à leur boîte vocale. Ils n'ont pas à entrer leur numéro de boîte vocale.

L'option de connexion automatique est disponible sur le système CallPilot Mini uniquement.

### Poste secondaire

Vous pouvez associer au maximum deux postes secondaires à une boîte vocale de titulaire. Si un demandeur compose le numéro du poste principal (poste auquel des postes secondaires sont associés), seul ce poste sonne.



**Remarque :** Cette règle n'est pas respectée si une touche de réponse NA est attribuée aux postes secondaires. Ce sont les postes secondaires qui sonnent si une réponse NA leur est associée. Les touches de réponse NA sont associées aux postes lors de la programmation du système. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation sur le système.

---

Affectez des postes secondaires aux titulaires qui ont besoin de deux ou trois postes sur le même système. Un ingénieur, par exemple, peut avoir besoin d'un poste sur la plate-forme de test et d'un dans son bureau. Lorsque vous configurez la boîte vocale, désignez le poste de la plate-forme de test comme poste secondaire. Lorsque l'ingénieur voit, alors qu'il est sur la plate-forme de test, un avis de message en attente qui lui signale qu'il a reçu un appel sur son poste principal, il peut se connecter et écouter le message déposé dans sa boîte vocale.

Seuls les postes qui ne possèdent pas de boîte vocale peuvent être désignés comme postes secondaires. Par défaut, aucun poste secondaire n'est associé à une boîte vocale de titulaire.



Les postes secondaires reçoivent des avis de message en attente et des données d'appels, tout comme le poste principal. Les détenteurs de boîte vocale qui utilisent l'interface Messagerie vocale Norstar peuvent utiliser la fonction Open Mailbox (accès à une boîte vocale) (   ) à partir des postes secondaires. Les titulaires peuvent utiliser la fonction Interruption (   ) à partir du poste secondaire tout comme sur le poste principal.

### **Ligne de messagerie express**

Lorsque vous créez une boîte vocale de titulaire, vous pouvez y associer une ligne de messagerie express. Au lieu d'attribuer un numéro de poste au titulaire de boîte vocale, attribuez-y une ligne de messagerie express. Si une ligne de messagerie express y est associée, les télécopies et les appels vocaux sont déposés dans la boîte vocale de titulaire sans que le poste sonne. Assurez-vous que le titulaire vérifie fréquemment les messages de sa boîte vocale, car il ne reçoit pas d'avis de message en attente.

Si l'option Télécopie est activée, le titulaire peut informer ses éventuels correspondants que le numéro de la ligne de messagerie express peut également servir de numéro de télécopieur. Ce numéro peut figurer sur la carte de visite de l'utilisateur.

Le numéro de la ligne utilisée pour la messagerie express est compris entre 1 et 500. Fournissez au titulaire le numéro de téléphone à sept chiffres qui correspond à la ligne de messagerie express. Par exemple, si la ligne 20 est utilisée comme ligne de messagerie express et si le numéro de téléphone correspondant est le 555-2424, fournissez ce numéro au titulaire. Tant qu'une ligne est associée à une boîte vocale, elle ne peut pas être utilisée pour une autre fonction.

Le poste principal de la ligne de messagerie express doit utiliser le NA de messagerie vocale. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation système. Par défaut, aucune ligne de messagerie express n'est attribuée. Pour recevoir des télécopies sur la ligne de messagerie express, les titulaires doivent activer la fonction Télécopie.

La messagerie express n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.

### **Filtrage d'appels**

La fonction Filtrage d'appels permet aux titulaires de boîtes vocales de choisir de répondre en fonction du demandeur. Cette fonction est utile si l'identification du demandeur n'est pas disponible. Le système enregistre le nom du demandeur, établit la communication avec le poste du titulaire, annonce le nom du demandeur, puis propose différentes options telles que la prise de l'appel ou le dépôt d'un message par le demandeur.

La fonction Filtrage d'appels s'applique aux appels extérieurs composés par les demandeurs qui utilisent les options d'acheminement vers les postes via le répondeur vocal automatique et la Sélection de service (SS). Par contre, cette fonction ne s'applique pas aux appels internes ni aux appels extérieurs acheminés au titulaire au moyen d'un noeud de transfert SS ou d'une ligne spécialisée. Si l'appel provient d'une ligne pour laquelle le titulaire de boîte vocale a enregistré un message d'accueil personnalisé, la fonction Filtrage d'appels est contournée et l'appel est immédiatement transféré.

Lorsque la fonction Filtrage d'appels est activée, l'application CallPilot achemine quand même des appels au poste du titulaire de boîte vocale sur lequel le renvoi automatique est activé.

Par défaut, aucun filtrage d'appels ne s'applique, ce qui signifie que les titulaires de boîtes vocales ne peuvent pas savoir qui appelle avant de répondre à moins de disposer de la fonction d'identification du demandeur.

La fonction Filtrage d'appels n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.

## Restriction de l'accès au réseau public

Il est possible d'appliquer des restrictions d'appel aux postes d'affaires de Nortel Networks et aux postes reliés au système CallPilot 150 ou au système Business Communications Manager 2.5. L'accès au réseau public n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.

### Procédure de restriction de l'accès

Procédure de restriction de l'accès au réseau public :

- Lors de la configuration du système, attribuez les restrictions d'appel souhaitées aux numéros de poste reliés à l'application CallPilot. Vous limitez ainsi tous les appels sur les voies d'accès au réseau public, y compris le transfert extérieur, le transfert extérieur à partir d'un arbre SS et l'avis de réception de message hors système. L'accès au réseau public est effectué par le poste relié à l'application CallPilot. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation système.
- Lors de la configuration du système, attribuez les restrictions d'appel au poste de l'utilisateur. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation système.
- Lors de la configuration du système, attribuez les restrictions d'appel aux lignes d'accès au réseau public. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation système.
- Dans l'application CallPilot Manager, sélectionnez None (aucune) pour le type d'accès au réseau public.  
Cela empêche les appels d'accès au réseau public à partir de la boîte vocale. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux sections intitulées «[Type d'accès au réseau public](#)» à la page 31 et «[Modification des paramètres d'une boîte vocale](#)» à la page 45.

## Initialisation d'une boîte vocale

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

Pour initialiser une boîte vocale, vous devez :

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

Exécutez la procédure qui correspond au type d'interface téléphonique utilisé.

### Procédure d'initialisation d'une boîte vocale (Business Communications Manager 2.5 et CallPilot 150)

- 1 Appuyez sur  9 8 1.
- 2 Connectez-vous en suivant les instructions des guides parlés.
- 3 Entrez le mot de passe par défaut 0 0 0 0.
- 4 Ce message est affiché brièvement pour indiquer que vous devez modifier votre mot de passe.

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

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

Autre:  
RÉESS OK
- 7 Après le bip, enregistrez votre nom dans l'annuaire d'entreprise. Enregistrez le numéro de la boîte vocale en même temps que votre nom. Par exemple : «Marie Picard, boîte vocale 5813». Appuyez sur OK ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement.

Enreg. nom:  
RÉESS OK
- 8 Appuyez sur OK ou sur  pour valider l'enregistrement ou appuyez sur LIRE ou sur  pour écouter l'enregistrement ou appuyez sur RÉESS ou sur  pour enregistrer votre nom de nouveau.

Accept. nom?  
RÉESS LIRE OK
- 9 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Procédure d'initialisation d'une boîte vocale (CallPilot Mini)

- 1 Composez le numéro d'accès à la messagerie CallPilot, puis entrez le numéro de la boîte vocale et appuyez sur **#**.
- 2 Entrez le mot de passe par défaut, puis appuyez sur **#**. Le mot de passe par défaut est **0 0 0 0**.
- 3 Entrez un nouveau mot de passe comportant de quatre à huit chiffres et ne commençant pas par zéro, puis appuyez sur **#**.
- 4 Entrez le nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur **#**.
- 5 Après le bip, enregistrez votre nom dans l'annuaire d'entreprise.  
Enregistrez le numéro de la boîte vocale en même temps que votre nom. Par exemple : «Marie Picard, boîte vocale 5813».  
Appuyez sur **#** pour mettre fin à l'enregistrement.
- 6 Appuyez sur **#** pour valider l'enregistrement  
ou  
appuyez sur **1** pour écouter l'enregistrement  
ou  
appuyez sur **2** pour enregistrer le nom à nouveau.
- 7 Raccrochez pour mettre fin à la session.

## Interface de boîte vocale utilisée

CallPilot prévoit deux interfaces : Messagerie vocale Norstar et CallPilot.  
Vous devez déterminer quelle interface utiliser avec les boîtes vocales.

Suivez ces instructions pour vérifier quelle interface de boîte vocale est utilisée, puis suivez les instructions qui s'appliquent à l'interface utilisée. Certaines instructions s'appliquent aux deux interfaces.

Si vous utilisez le système CallPilot Mini, vous utilisez les guides parlés de l'interface CallPilot au lieu d'une interface téléphonique. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les guides parlés du système CallPilot Mini, reportez-vous à la section intitulée «[Guides parlés de l'application CallPilot](#)» à la page 12.

## Procédure de vérification de l'interface de boîte vocale utilisée

- 1 Appuyez sur     .  
Pour accéder à votre boîte vocale, suivez les instructions des guides parlés ou utilisez les options des touches de l'afficheur.
- 2 Vérifiez l'affichage pour déterminer quelle interface vous utilisez :

|        |           |
|--------|-----------|
| 0 nouv | 0 enr     |
| LIRE   | ENR ADMIN |

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

|           |      |      |
|-----------|------|------|
| 0 message |      |      |
| COMP      | BVOC | SORT |

Il s'agit de l'interface CallPilot.

- 3 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.



## Chapitre 4

### Utilisation des boîtes vocales

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

Si vous voulez créer plusieurs boîtes vocales de titulaires, reportez-vous à la section intitulée «Ajout de plusieurs boîtes vocales» à la page 42 pour obtenir de plus amples renseignements.

#### Procédure de création d'une boîte vocale de titulaire

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Add Mailbox** (ajouter des boîtes vocales).  
La page Add Mailbox (ajouter des boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Dans la zone **Mailbox** (boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale.
- 4 Dans la zone **Mailbox Type** (type de boîte vocale), sélectionnez **Subscriber** (titulaire).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
La page Subscriber Mailbox (boîte vocale de titulaire) s'affiche.
- 6 Dans le champ **Extension** (poste), entrez le numéro de poste.
- 7 Dans les champs **Last Name** (nom de famille) et **First Name** (prénom), entrez respectivement le nom et le prénom du titulaire de la boîte vocale.  
N'indiquez pas de nom commençant par le chiffre 1, comme par exemple «1Dupont».
- 8 À partir du champ **Class Of Service** (classe de service), sélectionnez une classe de service.
- 9 Désélectionnez la case **Display in Directory** (afficher dans l'annuaire) si vous ne voulez pas que le nom du titulaire de la boîte vocale soit diffusé dans l'annuaire d'entreprise.
- 10 Désélectionnez la case **Enable Message Waiting** (activer le message en attente) si vous ne voulez pas que l'indicateur de message en attente soit affiché sur le poste du titulaire de la boîte vocale.
- 11 Dans le champ **Outdial Type** (type de réseau public) :  
sélectionnez **Line** (ligne) et entrez la ligne sortante affectée à l'accès au réseau public;  
ou  
sélectionnez **Pool** (groupe), puis entrez le numéro du groupe de lignes affecté à l'accès au réseau public;  
ou  
sélectionnez **Route** (voie) pour attribuer un code d'acheminement à l'accès au réseau public;  
ou  
cliquez sur **None** (aucun) si vous ne voulez pas attribuer de voie d'accès au réseau public.  
L'accès au réseau public n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 12 Si vous utilisez le système CallPilot Mini, sélectionnez la case **Enable Auto-Login** (activer la connexion automatique) pour que le titulaire puisse se connecter automatiquement.
- 13 Dans le champ **Alternate Extension 1** (poste secondaire 1), entrez le numéro de poste secondaire.  
Laissez ce champ vide si vous n'avez pas besoin de poste secondaire.
- 14 Dans le champ **Alternate Extension 2** (poste secondaire 2), entrez le deuxième numéro de poste secondaire.  
Laissez ce champ vide si vous n'avez pas besoin d'un deuxième poste secondaire.

- 15 Cochez la case **Enable Call Screening** (activer le filtrage d'appels) pour filtrer les appels du titulaire d'une boîte vocale;  
ou désélectionnez la case **Call Screening** (filtrage d'appels) pour attribuer un transfert sans filtrage au titulaire d'une boîte vocale.  
La fonction de filtrage d'appels n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 16 Si vous voulez attribuer une ligne de messagerie express à la boîte vocale, entrez le numéro de la ligne dans le champ **Express Messaging Line** (ligne de messagerie express).  
La messagerie express n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 17 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Création d'une boîte vocale d'invité

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

### Procédure de création d'une boîte vocale temporaire

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Add Mailbox** (ajouter des boîtes vocales).  
L'écran Add Mailbox (ajouter des boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Dans le champ **Mailbox** (boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale.
- 4 Dans le champ **Mailbox Type** (type de boîte vocale), sélectionnez **Subscriber** (titulaire).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
La page Subscriber Mailbox (boîte vocale de titulaire) s'affiche.
- 6 Laissez le champ **Extension** (poste) vide.
- 7 Dans le champ **Last Name** (nom de famille), entrez le nom de famille du titulaire de la boîte vocale.  
Le nom de famille peut comprendre 15 caractères au maximum. N'indiquez pas de nom commençant par le chiffre 1, comme par exemple «1Dupont».
- 8 Dans le champ **First Name** (prénom), entrez le prénom du titulaire de la boîte vocale.  
Le prénom peut comprendre 15 caractères au maximum.
- 9 À partir de la zone **Class Of Service** (classe de service), sélectionnez une classe de service.
- 10 Sélectionnez la case **Display in Directory** (afficher dans l'annuaire) si vous voulez que le nom du titulaire de la boîte vocale soit diffusé dans l'annuaire d'entreprise.
- 11 Ne cochez pas la case **Enable Message Waiting** (activer le message en attente).
- 12 Sélectionnez une méthode d'accès au réseau public à partir du champ **Outdial Type** (type d'accès au réseau public).  
Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Type d'accès au réseau public](#)» à la page 31.  
L'accès au réseau public n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 13 Si vous utilisez le système CallPilot Mini, sélectionnez la case **Enable Auto-Login** (activer la connexion automatique) si vous voulez que le titulaire de la boîte vocale d'invité puisse se connecter automatiquement.



- 14 Laissez le champ **Alternate Ext 1** (poste secondaire 1) vide.
- 15 Laissez le champ **Alternate Ext 2** (poste secondaire 2) vide.
- 16 Assurez-vous que la case **Enable Call Screening** (activer le filtrage d'appels) n'est pas cochée. Des transferts sans filtrage doivent être attribués aux boîtes vocales d'invités. La fonction de filtrage d'appels n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 17 Si vous voulez attribuer une ligne de messagerie express à la boîte vocale d'invité, entrez le numéro de la ligne dans le champ **Express Messaging Line** (ligne de messagerie express). La messagerie express n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 18 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Création d'une boîte vocale publicitaire

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

### Procédure de création d'une boîte vocale publicitaire

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Add Mailbox** (ajouter des boîtes vocales).  
La page Add Mailbox (ajouter des boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Dans le champ **Mailbox** (boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale.
- 4 Dans le champ **Mailbox Type** (type de boîte vocale), sélectionnez **Information** (publicitaire).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
L'écran Information mailbox (boîte vocale publicitaire) s'affiche.
- 6 Dans les champs **Last Name** (nom de famille) et **First Name** (prénom), entrez respectivement le nom et le prénom du titulaire de la boîte vocale. Le nom de famille et le prénom combinés peuvent compter 15 caractères au maximum. N'indiquez pas de nom commençant par le chiffre 1, comme par exemple «1Pub».
- 7 À partir du champ **Class Of Service** (classe de service), sélectionnez une classe de service. Choisissez la classe de service qui propose la durée de message la plus longue. Dans le cas, par exemple, d'une durée d'enregistrement moyenne, vous devez attribuer la classe de service 7 ou 8. Ces classes de service offrent une durée d'enregistrement de dix minutes.
- 8 Cochez la case **Display in Directory** (afficher dans l'annuaire) si vous voulez que le nom du titulaire de la boîte vocale soit diffusé dans l'annuaire d'entreprise.
- 9 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Ajout de plusieurs boîtes vocales

Vous pouvez gagner du temps en créant plusieurs boîtes vocales lors de la première installation de l'application CallPilot ou lorsque vous devez ajouter un grand nombre de boîtes vocales à votre système. L'ajout de plusieurs boîtes vocales permet la création de boîtes vocales de titulaire pour la série de postes que vous précisez. Vous devez utiliser des postes qui ne sont pas déjà attribués à des boîtes vocales.

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

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

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

Il est impossible de créer une boîte vocale si :

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

## Procédure de création de plusieurs boîtes vocales

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Add Many Mailboxes** (ajouter plusieurs boîtes vocales). L'écran Add Many Mailboxes (ajouter plusieurs boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Dans le champ **From Extension** (à partir du poste), entrez le numéro de poste à partir duquel vous voulez débiter la création des boîtes vocales.
- 4 Dans le champ **To Extension** (au poste), entrez le numéro de poste à partir duquel arrêter la création des boîtes vocales.
- 5 À partir du champ **Class Of Service** (classe de service), sélectionnez une classe de service.
- 6 Sélectionnez la case **Display in Directory** (afficher dans l'annuaire) si vous voulez que le nom du titulaire de la boîte vocale soit diffusé dans l'annuaire d'entreprise.
- 7 Cochez la case **Enable Message Waiting** (activer le message en attente) si vous voulez que l'indicateur de message en attente soit affiché sur le poste du titulaire de la boîte vocale.

- 8** À partir du champ **Outdial Type** (type d'accès au réseau public), cliquez sur **Line** (ligne), puis entrez le numéro de la ligne sortante affectée à l'accès au réseau public  
ou  
cliquez sur **Pool** (groupe), puis entrez le numéro du groupe de lignes affecté à l'accès au réseau public;  
ou  
cliquez sur **Route** (voie) pour attribuer un code d'acheminement à l'accès au réseau public;  
ou  
cliquez sur **None** (aucun) si vous ne voulez pas attribuer de voie d'accès au réseau public.  
L'accès au réseau public n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 9** Cochez la case **Enable** Call Screening (activer le filtrage d'appels) pour filtrer les appels du titulaire d'une boîte vocale, ou désélectionnez-la pour transférer les appels sans filtrage.  
La fonction de filtrage d'appels n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 10** Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## À propos des mots de passe des boîtes vocales

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

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

Si un titulaire de boîte vocale oublie son mot de passe, il est possible de rétablir la valeur par défaut du mot de passe, soit 0000. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe d'une boîte vocale](#)» à la page 45.



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

---

### Verrouillage en cas de mot de passe incorrect

La classe de service de la boîte vocale prévoit un nombre maximal de tentatives d'entrée de mot de passe incorrectes. L'application CallPilot enregistre le nombre de tentatives depuis le dernier accès autorisé. Si le nombre maximal de tentatives est dépassé, la boîte vocale du titulaire est «verrouillée». L'utilisateur ne peut plus accéder à sa boîte vocale tant que le mot de passe par défaut n'a pas été rétabli. Reportez-vous à la section intitulée «[Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe d'une boîte vocale](#)» à la page 45.

### Expiration du mot de passe

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

*«Votre mot de passe n'est plus valide. Vous devez modifier votre mot de passe.  
Entrez votre nouveau mot de passe, puis appuyez sur **#** .»*

Lorsque le nouveau mot de passe est entré, la boîte vocale fonctionne à nouveau normalement.



**Remarque :** Choisissez une classe de service dont le paramètre d'expiration du mot de passe à une valeur peu élevée de sorte que les titulaires de boîte vocale doivent changer de mot de passe fréquemment. Si la classe de service prévoit une valeur du paramètre élevée, voire illimitée, les risques d'une utilisation non autorisée du système CallPilot ou Business Communications Manager 2.5 sont plus importants.

---

## Modification des paramètres d'une boîte vocale

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

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

### Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe d'une boîte vocale

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Admin** (administration de boîtes vocales).  
La page Mailbox List (liste des boîtes vocales) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Reset Password** (remettre la valeur par défaut du mot de passe) pour modifier le mot de passe d'une boîte vocale.  
Un message vous demandant de confirmer la modification du mot de passe s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **OK**.



**Remarque :** Ne rétablissez la valeur par défaut du mot de passe que si le titulaire l'oublie ou si la boîte vocale est verrouillée. La valeur par défaut du mot de passe (0000) de la boîte vocale est rétablie. Il est impossible d'accéder à une boîte vocale tant que le mot de passe par défaut n'a pas été modifié. Une fois que la valeur du mot de passe par défaut a été rétablie, prévenez le titulaire qu'il doit modifier le mot de passe dès que possible. Lorsque la boîte vocale est associée au mot de passe par défaut, elle est vulnérable aux accès non autorisés.

---

### Procédure de modification des propriétés d'une boîte vocale

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

## Affichage ou modification d'une classe de service

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les paramètres de la classe de service, reportez-vous à la section intitulée «[Classe de service de boîte vocale](#)» à la page 29.

### Procédure de modification d'une classe de service

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

- 16 Si vous voulez modifier un paramètre du poste de réception personnalisé, sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Enable Personal Attendant** (activer le poste de réception personnalisé).
- 17 Si vous voulez modifier le paramètre d'enregistrement de communication, sélectionnez ou désélectionnez la case à cocher **Enable Record Call** (activer l'enregistrement de communication). Cette fonction n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 18 Si vous voulez modifier la langue des messages guides, sélectionnez une langue à partir du champ **Prompt Language** (langue des messages guides).
- 19 Si vous voulez modifier l'interface utilisateur sur un système Norstar, sélectionnez une interface utilisateur à partir de la zone **User Interface** (interface utilisateur).
- 20 Si vous utilisez le système CallPilot Mini et que vous voulez modifier la liste de restrictions et d'autorisations attribuée à la classe de service, sélectionnez un nouveau chiffre à partir du champ **Restriction Permission List** (liste de restrictions et d'autorisations).
- 21 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Suppression d'une boîte vocale

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

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

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

- est utilisée;
- est ciblée dans une table CLID ou un arbre SS;
- est utilisée comme boîte vocale de niveau de compétences;
- est utilisée comme boîte vocale du coordinateur de système ou boîte de réception générale.

## Procédure de suppression d'une boîte vocale

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

## Listes de diffusion

Les listes de diffusion permettent de gagner du temps lors de l'envoi de messages à des destinataires multiples. Vous pouvez créer 99 listes de diffusion au maximum. Chaque liste peut contenir 300 boîtes vocales. Avant d'ajouter des listes de diffusion, préparez la liste de membres. Cette liste doit contenir :

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

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

## Numéros de listes de diffusion

Au cours de l'installation du système, un numéro entre 0 et 9 (valeur par défaut 9) est attribué comme chiffre initial des listes de diffusion. Par exemple, les numéros par défaut des listes de diffusion s'échelonnent de 901 à 999. Si le chiffre initial est 5, les numéros sont donc compris entre 501 et 599. Les numéros de listes de diffusion comprennent trois chiffres.

Le chiffre initial de liste de diffusion peut être modifié au besoin. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification du chiffre initial de la liste de diffusion, reportez-vous à la section intitulée [«Configuration des propriétés du système» à la page 113](#).

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

Ce tableau montre un exemple de liste de diffusion.

| Numéro de la liste de diffusion | Nom        | No de boîte vocale |
|---------------------------------|------------|--------------------|
| 901                             | Ventes     | 224                |
|                                 |            | 223                |
|                                 |            | 233                |
| 902                             | Expédition | 227                |
|                                 |            | 221                |



## Création d'une liste de diffusion

Pour être incluse dans une liste de diffusion, une boîte vocale doit avoir été initialisée. Pour obtenir des renseignements sur l'initialisation d'une boîte vocale, reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation d'une boîte vocale» à la page 35](#).

### Procédure de création d'une liste de diffusion

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Group Lists** (listes de diffusion).  
La page Group Lists (listes de diffusion) s'affiche.
- 3 Si l'option Télécopie est installée, sélectionnez l'option **Fax** (télécopie) ou **Voice** (voix) comme type de liste de diffusion à ajouter. L'option Télécopie n'est pas disponible sur le système CallPilot 150 ou CallPilot Mini.
- 4 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
La page Group List Properties (propriétés des listes de diffusion) s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et suivez la procédure décrite à la section intitulée [«Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms» à la page 51](#) pour enregistrer un nom de liste de diffusion parlé à partir de votre PC  
ou  
suivez la procédure décrite dans la section intitulée [«Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms» à la page 54](#) pour sélectionner un nom de liste de diffusion préenregistré.
- 6 Entrez le nom de la nouvelle liste de diffusion dans le champ **Display Name** (afficher le nom). N'indiquez pas de nom commençant par le chiffre 1, comme par exemple «1Liste».
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
La page Group Lists (listes de diffusion) contenant la nouvelle liste de diffusion créée s'affiche.
- 8 Cliquez sur le lien **Members** (membres).  
La page Members List (liste des membres) s'affiche.
- 9 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
La page Add Members (ajouter des membres) s'affiche.
- 10 Sélectionnez les boîtes vocales à ajouter à la liste de diffusion.
- 11 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
La page Members List (liste des membres) indiquant les boîtes vocales sélectionnées s'affiche.
- 12 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

## Modification d'une liste de diffusion

Le nom et les membres d'une liste de diffusion peuvent être modifiés à tout moment. Par contre, vous ne pouvez pas modifier le numéro d'une liste de diffusion. Pour le modifier, vous devez supprimer la liste et en créer une nouvelle. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Création d'une liste de diffusion](#)» à la page 49.

### Procédure de modification d'une liste de diffusion

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Group Lists** (listes de diffusion).  
La page Group Lists (listes de diffusion) s'affiche.
- 3 Procédure de modification de l'enregistrement de la liste de diffusion
  - Cliquez sur le lien **Change** (modifier).
  - Effectuez les étapes décrites à la section intitulée «[Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms](#)» à la page 51.
- 4 Procédure de modification du nom d'affichage de la liste de diffusion
  - Cliquez sur le lien **Change** (modifier).
  - Entrez le nom de la nouvelle liste de diffusion dans le champ **Display Name** (afficher le nom).
- 5 Procédure de modification des membres de la liste de diffusion
  - Cliquez sur le lien **Members** (membres).
  - Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).
  - Sélectionnez les membres à ajouter.
  - Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).
  - Cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

---

## Chapitre 5

# Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms

---

## Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms

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

- enregistrer et écouter des messages d'accueil et des guides parlés à partir d'un combiné;
- exporter des messages d'accueil et des guides parlés (système Business Communications Manager 2.5 uniquement);
- utiliser des fichiers informatiques comme messages d'accueil ou guides parlés (système Business Communications Manager 2.5 uniquement).

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

- Messages d'accueil et guides parlés du répondeur vocal automatique.  
Reportez-vous aux sections intitulées [«Enregistrement d'un message d'accueil d'entreprise» à la page 62](#) et [«Enregistrement d'un menu personnalisé» à la page 67](#).
- Noms de liste de groupes.  
Reportez-vous à la section intitulée [«Création d'une liste de diffusion» à la page 49](#).
- Messages d'accueil et guides parlés de sélection de service (SS).  
Reportez-vous à la section intitulée [«Création d'un noeud local» à la page 87](#)  
[«Ajout de noeuds au noeud local» à la page 91](#) et [«Création d'une boîte vocale publicitaire» à la page 41](#).
- Si vous utilisez des options CallPilot telles que Messagerie réseau ou Call Center, vous pouvez enregistrer les noms de site réseau et les messages d'accueil de l'application Call Center.  
Reportez-vous au *Guide d'exploitation de la Messagerie réseau de l'application CallPilot* et au *Guide d'exploitation de l'application Call Center* pour obtenir de plus amples renseignements.

Suivez les instructions qui s'appliquent à votre système.

## Procédure d'enregistrement d'un message d'accueil, d'un guide parlé ou d'un nom (Business Communications Manager et CallPilot 150)

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

- 1 Cliquez sur le lien **Voice** (voix).  
La page permettant d'enregistrer les messages d'accueil et les guides parlés s'affiche.
- 2 Dans le champ **Connect to** (connecter), entrez le numéro du poste ou le numéro de téléphone dont vous vous servez pour enregistrer le message d'accueil ou le guide parlé.  
Dans le cas d'un poste interne, il suffit d'entrer son numéro. Dans le cas de tout autre numéro de téléphone, entrez la séquence de chiffres qui permet de composer le numéro de téléphone à partir du système de messagerie vocale. Par exemple, vous aurez peut-être à composer le 9 avant le numéro de téléphone.
- 3 Cliquez sur le bouton **Record** (enregistrer).  
Le téléphone sonne.
- 4 Décrochez le combiné. N'utilisez pas le mode Mains libres. Après le bip, enregistrez votre message d'accueil ou guide parlé.
- 5 Lorsque vous avez terminé l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Stop** (fin).

## Procédure d'enregistrement d'une annonce, d'un guide parlé ou d'un nom (CallPilot Mini)

- 1 Cliquez sur le bouton **Voice** (voix).  
La page à partir de laquelle vous pouvez enregistrer des messages d'accueil et des guides parlés s'affiche.
- 2 Si vous n'avez pas précisé de numéro de téléphone au préalable, ou si vous voulez modifier le numéro de téléphone à partir duquel vous effectuez l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Change** (modifier) et dans le champ **Connect to** (connecter), entrez le nom du poste ou le numéro de téléphone que vous utilisez pour enregistrer le message d'accueil, le nom ou le guide parlé.  
Dans le cas d'un poste interne, il suffit d'entrer son numéro. Pour tout autre numéro de téléphone, entrez la séquence numérique qui permet de composer le numéro de téléphone à partir du système de messagerie vocale. Par exemple, vous aurez peut-être à composer le 9 avant le numéro de téléphone.
- 3 Cliquez sur le bouton **OK**.
- 4 Cliquez sur le bouton **Dial** (composer). Le poste sonne.
- 5 Décrochez le combiné. N'utilisez pas le mode Mains libres. Cliquez sur le bouton **Record** (enregistrer). Après le bip, enregistrez le message d'accueil, le nom ou le guide parlé.
- 6 Lorsque vous avez terminé l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Stop** (fin).

- 7** Pour écouter l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Play** (écouter)  
ou  
pour conserver l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer). Votre enregistrement n'est pas conservé si vous raccrochez avant de cliquer sur le bouton Save (enregistrer).
- 8** Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) et raccrochez.  
La prochaine fois que vous écoutez ou que vous enregistrez un message d'accueil ou un guide parlé, le numéro de téléphone composé apparaît dans la zone Connect to (connecter). Il n'est pas nécessaire de raccrocher à chaque fois. Même si vous fermez la fenêtre, la communication demeure active pendant plusieurs minutes. Vous pouvez passer à un autre message d'accueil ou à un autre guide parlé sans avoir à répondre de nouveau au téléphone. Après quelques minutes d'inactivité ou si vous quittez l'application CallPilot Manager, la connexion est coupée.
- 9** Pour écouter le guide parlé, cliquez sur le bouton **Play** (écouter)  
ou  
pour conserver l'enregistrement, cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer).  
L'enregistrement remplace le message d'accueil ou le guide parlé initial.
- 10** Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) et raccrochez le combiné.

Vous pouvez libérer la ligne en cliquant sur le bouton Hang Up (raccrocher) ou en raccrochant le combiné. Lorsque vous allez écouter ou enregistrer un message la fois suivante, le numéro de téléphone composé apparaîtra dans le champ Connect to (connecter). Il n'est pas nécessaire de raccrocher à chaque fois. Même si vous fermez la fenêtre, la communication demeure active pendant plusieurs minutes. Vous pouvez passer à un autre message d'accueil ou à un autre guide parlé sans avoir à répondre de nouveau au téléphone. Après quelques minutes d'inactivité ou si vous quittez l'application CallPilot Manager, la connexion est coupée.

## Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms

Si vous utilisez le système Business Communications Manager 2.5, vous pouvez importer un message d'accueil ou un guide parlé préenregistré. Vous ne pouvez pas importer de message d'accueil ou de guide parlé préenregistré lorsque vous utilisez le système CallPilot 150 ou CallPilot Mini.

### Procédure d'importation d'un message d'accueil, d'un guide parlé ou d'un nom préenregistré

- 1 Cliquez sur le lien **Voice** (voix).
- 2 Si vous connaissez l'emplacement du message d'accueil ou du guide parlé, dans le champ **Import** (importation), entrez l'emplacement du fichier et cliquez sur le bouton **Send** (envoi) ou  
si vous ne connaissez pas l'emplacement du message d'accueil ou du guide parlé, sous l'option **Import** (importer), cliquez sur le bouton **Browse** (parcourir) et exécutez les étapes 3 à 6.  
La boîte de dialogue Ouvrir s'affiche.
- 3 Dans le champ **Look in** (rechercher dans), sélectionnez l'emplacement du fichier.
- 4 Dans le champ **File name** (nom de fichier), entrez le nom du fichier.
- 5 Dans le champ **Files of type** (type de fichiers), sélectionnez le type de fichier.
- 6 Cliquez sur le bouton **Open** (ouvrir).
- 7 Cliquez sur le bouton **Send** (envoyer).
- 8 Pour écouter le message d'accueil ou le guide parlé, entrez le numéro du poste ou le numéro de téléphone dans le champ **Connect to** (connecter), puis cliquez sur le bouton **Play** (écouter).  
Le poste sonne.
- 9 Répondez pour écouter le message d'accueil ou le guide parlé.
- 10 Lorsque vous avez terminé, cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer) pour conserver le message d'accueil ou le guide parlé.  
L'annonce ou le message guide que vous enregistrez remplace le message d'accueil ou le guide parlé initial.
- 11 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) et raccrochez le combiné.

## Exportation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms

Si vous utilisez le système Business Communications Manager 2.5, vous pouvez exporter un message d'accueil ou un guide parlé préenregistré dans un fichier électronique en format natif ou en format WAV. Vous ne pouvez pas exporter un message d'accueil ou un guide parlé préenregistré lorsque vous utilisez le système CallPilot 150 ou CallPilot Mini.

Exportez le message d'accueil ou le guide parlé en format natif si vous voulez réimporter le fichier plus tard. Vous pouvez réimporter le fichier sur votre système ou un autre système de messagerie vocale. Exportez le fichier en format natif si vous voulez utiliser les mêmes messages d'accueil d'entreprise ou les guides parlés du répondeur vocal automatique à d'autres emplacements de l'entreprise. Si vous conservez le fichier en format natif, vous évitez d'avoir à le convertir dans un autre format, ce qui peut diminuer la qualité du son.

Exportez le message d'accueil ou le guide parlé en format WAV si vous voulez modifier le fichier son sur votre ordinateur.

### Procédure d'exportation d'un message d'accueil, d'un guide parlé ou d'un nom préenregistré

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





---

## Chapitre 6

# Configuration du répondeur vocal automatique

---

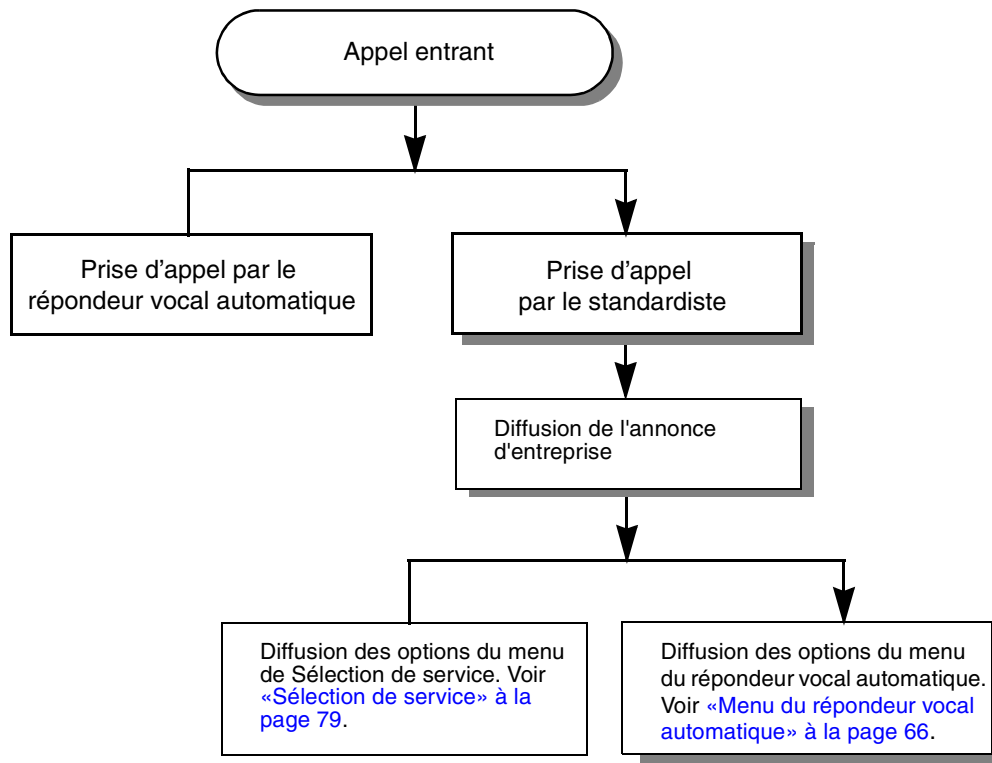
### Répondeur vocal automatique

Le répondeur vocal automatique peut prendre les appels de votre entreprise provenant de correspondants extérieurs. Il diffuse un message d'accueil préenregistré sélectionné dans la table d'accueil, en fonction de l'heure de la journée.

Vous pouvez enregistrer plusieurs messages d'accueil et les affecter à la table d'accueil. Les paramètres de table d'annonces contrôlent le répondeur vocal automatique. Parmi les paramètres de table d'accueil figurent les guides parlés personnalisés. Ils déterminent si c'est le menu du répondeur vocal automatique ou celui de la sélection de service qui est diffusé aux demandeurs extérieurs. Vous pouvez également choisir le message d'accueil à diffuser en fonction des appels. Vous pouvez, par exemple, programmer le système pour que le demandeur entende un message d'accueil lorsqu'il compose le numéro du service des ventes, et un autre lorsqu'il cherche à joindre le service clients.

Le menu du répondeur vocal automatique propose une série d'options que le demandeur peut sélectionner à l'aide du clavier de son téléphone. Si vous voulez proposer un plus grand nombre d'options et de services, vous pouvez programmer le système de façon à ce que le menu de la sélection de service (SS) soit diffusé. Par défaut, les demandeurs entendent le message du répondeur vocal automatique. Reportez-vous à la section intitulée [«Planification d'un arbre SS» à la page 82](#) pour obtenir de plus amples renseignements sur la création d'un menu SS.

**Répondeur vocal automatique Présentation de la prise d'appel**



## Tables d'accueil

Une table d'accueil contient les messages diffusés aux demandeurs par le répondeur vocal automatique. Les systèmes CallPilot150 et Business Communications Manager 2.5 comprennent quatre tables d'accueil qui peuvent être affectées à des lignes entrantes particulières. Le système CallPilot Mini comprend une seule table d'accueil.

Vous pouvez stocker un total de 40 messages d'accueil d'entreprise en mémoire, mais seulement quatre peuvent être affectés simultanément à une table d'accueil. Si vous utilisez le système CallPilot 150 ou Business Communications Manager, vous pouvez affecter les mêmes quatre messages d'accueil à chaque table, ou bien encore affecter des messages d'accueil uniques à chaque table.

**Greeting Table Setup**

|                   | Morning  | Afternoon | Evening | Non Business          |
|-------------------|----------|-----------|---------|-----------------------|
| <b>Greeting:</b>  | 1        | 2         | 3       | 4                     |
| <b>CCR Tree:</b>  | None     | None      | None    | 2, 3, 4, 5            |
| <b>Monday:</b>    | 12:00 AM | 12:00 PM  | 6:00 PM | 5 M (eg 12:00 AM)     |
| <b>Tuesday:</b>   | 12:00 AM | 12:00 PM  | 6:00 PM | 7 M (eg 12:00 AM)     |
| <b>Wednesday:</b> | 12:00 AM | 12:00 PM  | 6:00 PM | 9 M (eg 12:00 AM)     |
| <b>Thursday:</b>  | 12:00 AM | 12:00 PM  | 6:00 PM | 11 M (eg 12:00 AM)    |
| <b>Friday:</b>    | 12:00 AM | 12:00 PM  | 6:00 PM | 12 M (eg 12:00 AM)    |
| <b>Saturday:</b>  | 12:00 AM | 12:00 PM  | 6:00 PM | 6:00 PM (eg 12:00 AM) |
| <b>Sunday:</b>    | 12:00 AM | 12:00 PM  | 6:00 PM | 6:00 PM (eg 12:00 AM) |

Il est recommandé d'utiliser les messages d'accueil 1 à 16 pour les jours ouvrables et les messages d'accueil 17 à 40 pour les occasions spéciales. Chaque table d'accueil est divisée en quatre sections, selon l'heure de la journée. Le tableau suivant indique les différentes heures de la journée.

| Type de message d'accueil | Heure d'activation par défaut                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Matin                     | 00 h                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Après-midi                | 12 h                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Soir                      | 18 h                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Heures de fermeture       | <p>18 h</p> <p>Si vous vous conformez aux heures par défaut, le message d'accueil du soir n'est pas diffusé.</p> <p>Le message d'accueil à diffuser pendant les heures de fermeture peut être activé ou désactivé en programmant en conséquence le paramètre d'état de l'entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'état de l'entreprise, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Configuration de l'état de l'entreprise</a>» à la page 139.</p> |

### **Tables d'accueil associées à la seconde langue**

Si vous utilisez l'application CallPilot Mini, vous ne disposez que d'une table d'accueil. Si vous utilisez deux langues, enregistrez le message principal dans la première langue et les messages secondaires dans la seconde langue.

Si vous utilisez le système CallPilot 150 ou Business Communications Manager 2.5, vous disposez de quatre tables d'accueil. Lorsque vous utilisez des langues principale et secondaire, il est recommandé d'affecter une des tables d'accueil à la seconde langue. Si votre entreprise dispose de deux lignes entrantes, par exemple, et si vous voulez qu'une ligne diffuse uniquement des messages d'accueil dans la seconde langue, vous devez associer cette ligne à la table qui contient les messages enregistrés dans la seconde langue. Vous pouvez donc enregistrer les annonces 5, 6, 7 et 8 dans la seconde langue et les affecter à la table d'accueil 2 et à la ligne 2.

## Messages d'accueil d'entreprise

Avant d'enregistrer vos messages d'accueil d'entreprise, vous devez déterminer quel type de message d'accueil sera diffusé sur les différentes lignes téléphoniques entrantes et décider du contenu de ces messages. Les quatre annonces doivent correspondre aux heures du matin, de l'après-midi, du soir et de fermeture. Vous pouvez préparer quatre messages d'accueil ou utiliser le même message pour chaque période de la journée. Au fur et à mesure que vous enregistrez les messages, numérotez-les de 1 à 4.

Exemples d'annonces pour chaque période de la journée :

- 1 Message d'accueil du matin : *«Bonjour. Vous êtes bien à la librairie Paginée.»*
- 2 Message d'accueil de l'après-midi : *«Bonjour. Vous êtes bien à la librairie Paginée.»*
- 3 Message d'accueil du soir : *«Bonsoir. Vous êtes bien à la librairie Paginée.»*
- 4 Message d'accueil pendant les heures de fermeture : *«Vous êtes bien à la librairie Paginée. Nous sommes ouverts du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Veuillez patienter et laisser un message. Merci de votre appel.»*

Les messages d'accueil 1 à 4 sont affectés par défaut à toutes les tables d'accueil. Ainsi, le message d'accueil numéro 1 est diffusé comme message d'accueil du matin pour les tables 1, 2, 3 et 4.

Si vous n'utilisez qu'une table d'accueil, les messages numérotés de 1 à 4 que vous avez enregistrés sont diffusés automatiquement. Vous n'avez pas besoin d'affecter les messages d'accueil 1 à 4 à la table, mais vous devez définir le choix de langue.

Si vous utilisez une langue principale et une seconde langue, vous devez enregistrer les instructions relatives à l'option correspondante  dans la seconde langue. Au niveau de l'option , vous informez les demandeurs d'appuyer sur  pour la seconde langue. Si, par exemple, votre langue principale est le français et l'anglais la seconde langue, votre message d'accueil principal sera en français, mais les instructions de l'option seront en anglais. Par exemple :

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

Les messages d'accueil d'entreprise peuvent durer jusqu'à 10 minutes. Pour modifier la durée du message, vous devez changer la classe de service associée à la boîte vocale du coordinateur de système. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification de ce paramètre, reportez-vous à la section intitulée [«Modification des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 45.

Une fois que vous avez arrêté le contenu des messages d'accueil, exercez-vous à les enregistrer. N'oubliez pas de parler lentement et distinctement, afin de vous faire bien comprendre.

## Enregistrement d'un message d'accueil d'entreprise

### Procédure d'enregistrement d'un message d'accueil d'entreprise

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Company Greetings** (messages d'accueil d'entreprise). L'écran Company Greetings (messages d'accueil d'entreprise) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Voice** (voix) pour enregistrer un message d'accueil et suivez la procédure de la section intitulée «[Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms](#)» à la page 51 pour enregistrer une annonce à l'aide de votre ordinateur ou du téléphone ou suivez la procédure de la section intitulée «[Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms](#)» à la page 54 pour sélectionner un message d'accueil préenregistré.

## Configuration d'une table d'accueil

Procédure de configuration d'une table d'accueil

- Affectez un message d'accueil à la table d'accueil.
- Affectez un arbre SS à la table d'accueil (facultatif).
- Programmez les heures d'ouverture.
- Définissez un choix de langue.
- Désignez le poste du standardiste dans la table d'accueil.
- Programmez une touche qui permette aux demandeurs de répéter le menu en cours (facultatif).
- Enregistrez un menu d'accueil personnalisé, si vous voulez remplacer le menu par défaut du répondeur vocal automatique.



**Remarque :** L'arbre SS doit être créé avant d'être attribué. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Planification d'un arbre SS](#)» à la page 82.

---

## Affectation des messages d'accueil aux tables d'accueil

Vous pouvez affecter à une table d'accueil les messages à diffuser et les arbres SS auxquels les appels sont acheminés en fonction de l'heure de la journée. Vous n'êtes pas obligé d'affecter un arbre SS à une table d'accueil, mais, si tel est le cas, vous devez commencer par créer l'arbre SS.

Si aucun arbre SS n'est affecté à une table d'annonces, le demandeur entend l'annonce prévue, puis le menu d'accueil du répondeur vocal automatique. Lorsqu'un message d'accueil ou un arbre SS est affecté à une table d'accueil, le demandeur entend le message prévu, puis l'appel est acheminé vers un arbre SS.

### Procédure d'affectation des messages d'accueil à une table d'accueil

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'accueil).  
La page Greeting Tables (tables d'accueil) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une table d'accueil.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'accueil) s'affiche.
- 4 À partir des champs **Morning** (matin), **Afternoon** (après-midi), **Evening** (soir) et **Non-business** (heures de fermeture), sélectionnez les numéros de messages d'accueil à utiliser.
- 5 Dans le champ **CCR Tree** (arbre SS), sélectionnez l'arbre SS vers lequel les appels doivent être acheminés à chaque période de la journée. Si vous ne voulez pas que les appels soient acheminés à un arbre SS, sélectionnez **None** (aucun) dans ce champ.

## Définition des heures d'ouverture

Le paramètre des heures d'ouverture permet de déterminer à quelle heure sera diffusé un message d'accueil. Chaque table d'accueil divise les heures de la journée en quatre catégories pour chaque jour de la semaine : le matin, l'après-midi, le soir et les heures de fermeture.

### Procédure de définition des heures d'ouverture

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'accueil).  
La page Greeting Tables (tables d'accueil) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une table d'accueil.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'accueil) s'affiche.
- 4 Pour configurer un jour de la semaine, sélectionnez l'heure de début dans les champs **Morning** (matin), **Afternoon** (après-midi), **Evening** (soir) et **Non-business** (heures de fermeture).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

Pour les jours de fermeture de l'entreprise, réglez toutes les heures d'activation à 00 h 00 (minuit). Ainsi, l'annonce correspondant aux heures de fermeture est diffusée toute la journée. Le message d'accueil indiquant les heures de fermeture peut être activé ou désactivé via le paramètre d'état de l'entreprise. Si l'état de l'entreprise est fermé, le message d'accueil indiquant les heures de fermeture continue à être diffusé tant que l'état n'est pas ouvert. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de l'option Business Open (état de l'entreprise), reportez-vous à la section intitulée «[Modification de l'option Business Open \(état de l'entreprise\)](#)» à la page 133.

## Affectation du poste du standardiste à la table d'accueil

Les demandeurs qui appuient sur  pendant la diffusion du menu du répondeur vocal automatique ou alors qu'ils sont dans un arbre SS sont renvoyés vers le standard désigné dans la table d'accueil. Le poste du standardiste de la table d'accueil est prioritaire par rapport à l'opérateur désigné.

### Procédure d'affectation d'un poste de standardiste à une table d'accueil

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'accueil).  
La page Greeting Tables (tables d'accueil) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour sélectionner la table d'accueil à laquelle affecter un poste de standardiste.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'accueil) s'affiche.
- 4 Dans le champ **Attendant Extension** (standard), entrez le numéro du poste du standardiste.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Paramètres de la console de réception pour CallPilot Mini

Si vous utilisez la console de réception avec CallPilot Mini :

- Lorsque vous utilisez le service de nuit, si vous souhaitez que tous les appels entrants destinés à la console de réception soit retransmis au répondeur vocal automatique, vous devez faire correspondre le NA du service de nuit à celui de CallPilot. Cette opération s'effectue via la programmation du Meridian 1. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les sections LD14 et LD15 du *Guide d'entrée-sortie logiciel — Administration* Numéro de publication : 553-3001-311, Version de document : Courante 9.00, Date : Janvier 2002.
- Lorsque vous utilisez le service de nuit, vous devez également modifier le poste du standardiste désigné dans la table d'accueil de sorte qu'il corresponde à celui de la personne responsable de la prise de tous les appels pendant les heures de fermeture de l'entreprise. Par exemple, il peut s'agir de la personne à l'accueil ou du gardien. Pour ce faire, suivez la procédure intitulée «[Procédure d'affectation d'un poste de standardiste à une table d'accueil](#)» à la page 64.



Attention : pour éviter une boucle sans fin lorsque vous utilisez le service de nuit, assurez-vous que le poste du standardiste désigné dans la table d'accueil est valide. Ce poste ne peut pas être le NA de la console de réception.

- Lorsque vous utilisez le service de jour, pour que les demandeurs puissent joindre la console de réception, sélectionnez le NA de la console de réception comme poste du standardiste dans la table d'accueil et comme poste de l'opérateur. Ainsi, lorsqu'un demandeur appuie sur 0 (zéro) pour joindre un opérateur, l'appel est dirigé vers la console de réception. Vous obtenez ce résultat en précisant le NA du poste de réception Meridian 1 pour l'Opérateur désigné dans la page des paramètres de l'opérateur, mais également pour le poste du standardiste défini dans la table d'accueil. Pour de plus amples renseignements sur la modification des paramètres du poste du standardiste, consultez la section intitulée «[Modification du poste du standardiste par défaut](#)» à la page 134.

## Choix de la langue

Une fois que vous avez affecté des messages d'accueil à la table d'accueil, choisissez la langue. Le choix de la langue peut être modifié à tout moment. Chaque table d'accueil peut se voir attribuer un choix de langue différent. Ce paramètre permet de déterminer la langue utilisée par le répondeur vocal automatique lorsqu'il répond à un appel entrant. Si vous n'avez pas sélectionné l'option de bilinguisme pour CallPilot, vous n'avez pas besoin de choisir la langue dans la table d'accueil.

### Procédure de sélection de la langue

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'accueil).  
La page Greeting Tables (tables d'accueil) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une table d'accueil.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'accueil) s'affiche.
- 4 À partir du champ **Language Preference** (choix de langue), sélectionnez **Primary** (principale) pour choisir la langue principale ou **Alternate** (secondaire) pour la seconde langue.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Affectation d'une touche de répétition du menu

Sélectionnez un chiffre pour permettre aux demandeurs de répéter le guide parlé du menu d'accueil en cours. La touche de répétition du menu est prioritaire par rapport à tous les éléments de menu d'un arbre SS ou du répondeur vocal automatique qui sont déjà configurés et s'applique à tous les menus des arbres SS et du répondeur vocal automatique définis dans la table d'accueil. Si vous sélectionnez 0 comme touche de répétition du menu, les demandeurs ne pourront pas revenir au standard, puisque la touche de répétition du menu prime.

### Procédure d'affectation d'une touche de répétition du menu

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'accueil).  
La page Greeting Tables (tables d'accueil) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une table d'accueil.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'accueil) s'affiche.
- 4 À partir de la liste **Menu Repeat Key** (touche de répétition du menu), sélectionnez un chiffre pour permettre aux demandeurs de répéter le menu d'accueil en cours.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Menu du répondeur vocal automatique

Lorsqu'un titulaire de boîte vocale interne accède au répondeur vocal automatique, le menu est diffusé après le message d'accueil d'entreprise.

Par défaut, le menu d'accueil du répondeur vocal automatique est le suivant : «À l'aide du clavier téléphonique, composez le numéro du poste que vous voulez obtenir. Pour consulter l'annuaire, faites le carré ☐. Pour laisser un message, faites l'étoile ☐. Pour obtenir le standardiste, appuyez sur ☐.

## Enregistrement d'un menu personnalisé

Si vous ne souhaitez pas utiliser les menus d'accueil par défaut du répondeur vocal automatique, vous pouvez activer ceux de la table d'accueil. Vous pouvez enregistrer un guide parlé à partir de votre ordinateur ou de votre téléphone, ou encore en sélectionner un préenregistré.

Un menu personnalisé vous permet d'ajouter une série d'options, telles que le choix de langue, l'accès à l'annuaire d'entreprise ou la mise en communication avec un opérateur. Une table d'accueil possède deux menus d'accueil personnalisés : un guide parlé principal et un guide parlé secondaire, comme par exemple «Appuyez sur **9** pour des instructions en anglais».



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

---

### Procédure d'enregistrement d'un menu d'accueil personnalisé

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'accueil).  
La page Greeting Tables (tables d'accueil) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une table d'accueil.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'accueil) s'affiche.
- 4 Sous l'option **Custom Automated Attendant Menu Prompts** (menus personnalisés du répondeur vocal automatique), cochez la case **Enable** (activer).
- 5 Pour enregistrer le guide parlé principal et le guide parlé secondaire, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et effectuez la procédure de la section intitulée «[Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms](#)» à la page 51 pour enregistrer un message d'accueil ou suivez la procédure de la section intitulée «[Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms](#)» à la page 54 pour sélectionner un message d'accueil préenregistré.

## Propriétés du répondeur vocal automatique

Ces propriétés contrôlent les options du répondeur vocal automatique du système.

### Procédure de définition des propriétés du répondeur vocal automatique

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **General Properties** (propriétés générales).  
La page Auto-Attendant Properties (propriétés du répondeur vocal automatique) s'affiche.
- 3 Définissez les propriétés pour toutes les tables d'accueil :

|                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Retour au répondeur vocal automatique</b> | <p>Détermine ce qui se produit après qu'un demandeur a écouté le message d'une boîte vocale publicitaire ou a laissé un message.</p> <p>Si vous cochez la case Return to AA (retour au RVA), le demandeur revient au message du répondeur vocal automatique et peut effectuer une autre sélection. Si vous ne sélectionnez pas la case Return to AA (retour au RVA), la communication est interrompue à la fin de l'opération.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Accès à la composition multifréquence</b> | <p>Détermine si l'accès ou non à la composition multifréquence est utilisé, ainsi que le message d'accueil (standard ou personnalisé) qui s'applique. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accès à la composition multifréquence, reportez-vous à la section intitulée «<a href="#">Accès à la composition multifréquence</a>» à la page 69.</p> <p><b>None</b> (aucun) : Désactive l'accès à la composition multifréquence et dirige les demandeurs du message d'accueil d'entreprise vers le répondeur vocal automatique ou l'arbre SS défini dans la table d'accueil.</p> <p><b>Standard</b> : Après avoir écouté le message d'accueil d'entreprise, les demandeurs doivent appuyer sur une touche prédéterminée s'ils ont accès à la composition multifréquence. Les demandeurs sont transférés au répondeur vocal automatique ou à l'arbre SS prévu dans la table d'accueil. S'ils ne répondent pas, les demandeurs sont transférés vers le poste du standardiste. Si aucun poste n'est défini comme tel, les demandeurs sont transférés à la boîte de réception générale. Si cette dernière ne prend pas l'appel, celui-ci est interrompu.</p> <p><b>Greeting 1 - 40</b> (message d'accueil 1 à 40) : Permet d'utiliser un message d'accueil personnalisé au lieu du message d'accueil standard. Sélectionnez un message d'accueil d'entreprise qui n'est utilisé dans aucune table d'accueil.</p> <p>Sélectionnez None (aucun) pour la fonction Touchtone Gate (accès à la composition multifréquence) si la plupart des demandeurs ont accès à ce type de composition.</p> <p>N'utilisez les messages d'accueil Standard ou Custom (personnalisé) que dans les régions où la plupart des demandeurs n'ont pas accès à la composition multifréquence.</p> |

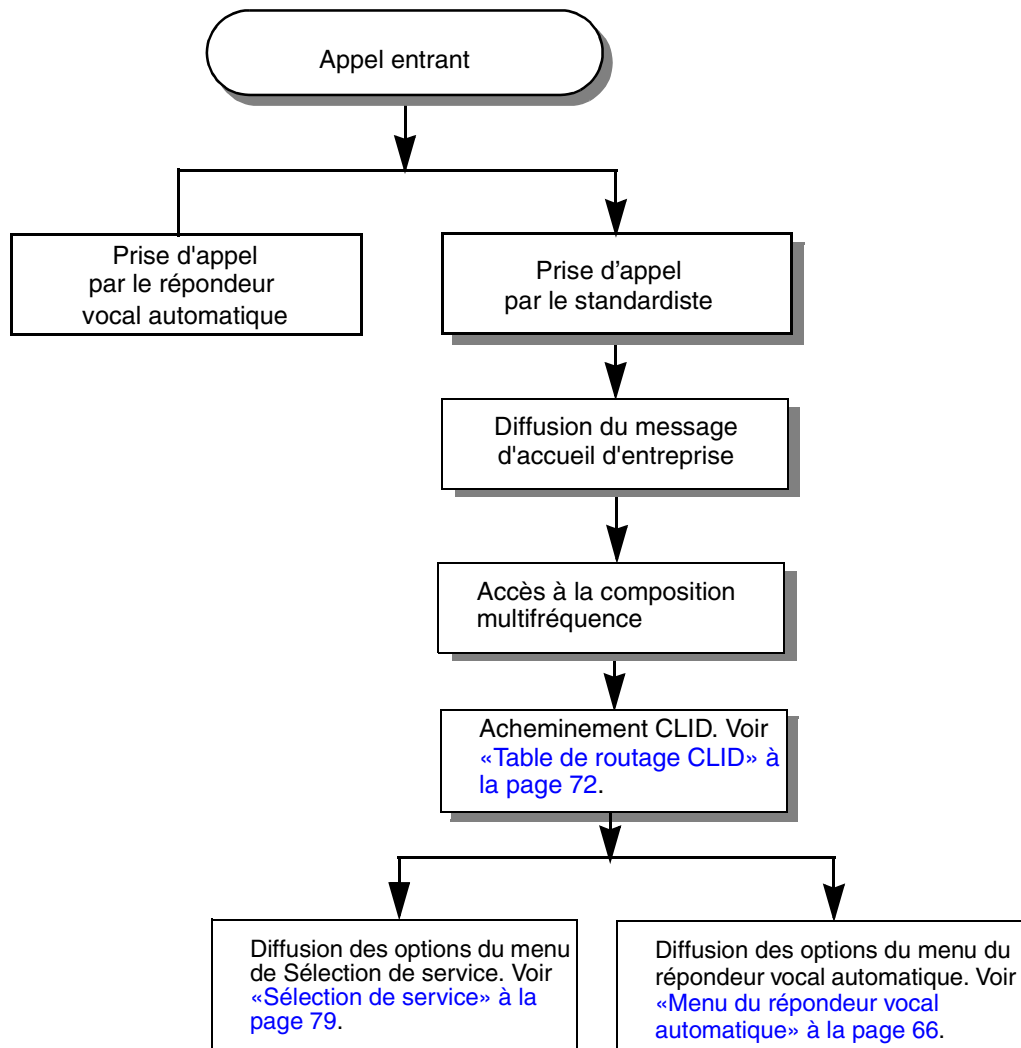
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Accès à la composition multifréquence

Grâce à la fonction Touchtone Gate, l'application CallPilot peut accepter les appels provenant de postes à cadran (impulsions) ou de téléphones à touches.

Lorsque l'accès à la composition multifréquence est activé, vous pouvez choisir de diffuser le guide parlé standard ou vous pouvez enregistrer votre propre message. Si vous optez pour le guide parlé standard, le message suivant est diffusé après le message d'accueil d'entreprise : *«Si vous appelez d'un téléphone à clavier multifréquence, appuyez sur 1 maintenant. Si vous utilisez un téléphone à cadran, ne quittez pas et vous serez transféré.»*

Une fois la tonalité du chiffre reçue, le système achemine l'appel vers le répondeur vocal automatique ou l'arbre SS. Si le système ne reçoit aucune tonalité, l'appel est transféré au standardiste ou à l'opérateur désigné dans la table d'accueil. Si le standardiste n'est pas disponible, l'appel est acheminé vers la boîte de réception générale. Si cette dernière ne prend pas l'appel, la communication est interrompue.

**Présentation de la fonction Accès à la composition multifréquence**

Le guide parlé de l'accès à la composition multifréquence n'est pas diffusé aux demandeurs internes. En ce qui concerne les demandeurs externes, sur le système CallPilot 150 ou Business Communications Manager, le guide parlé de l'accès à la composition multifréquence n'est pas diffusé s'ils utilisent la fonction 981 ou 986.

Si vous désactivez l'accès à la composition multifréquence, vous devez enregistrer un autre message d'accueil d'entreprise et y ajouter le message suivant : *«Si vous appelez d'un poste téléphonique à fréquences vocales, veuillez composer le numéro de poste ou faites le  pour accéder à l'annuaire de l'entreprise. Sinon, veuillez patienter. Votre appel va être transféré au standard.»*



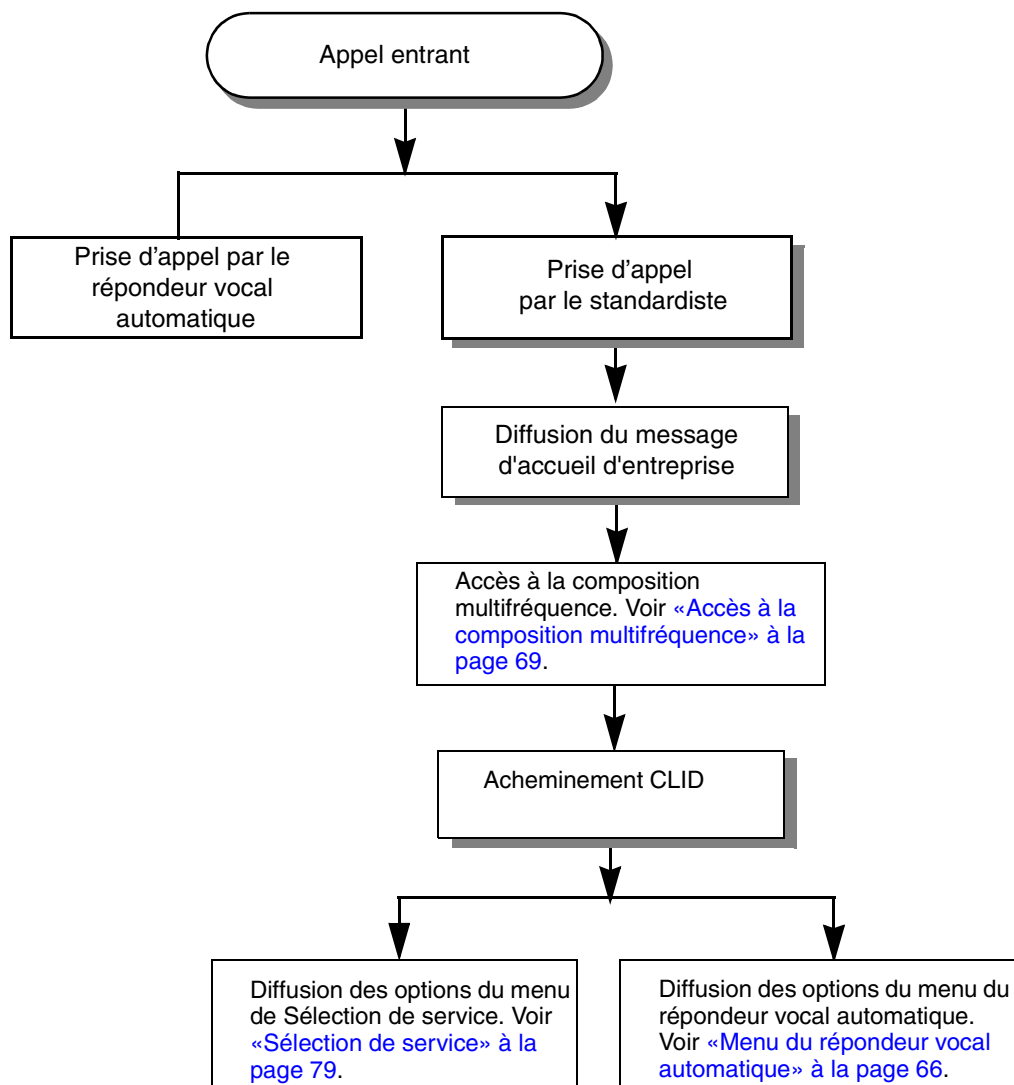
**Remarque :** Si vous voulez utiliser un guide parlé personnalisé, vous devez l'enregistrer avant que l'option Accès à la composition multifréquence ne soit activée. Il est recommandé d'utiliser le message d'accueil 40 comme guide parlé personnalisé de l'accès à la composition multifréquence. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement des messages d'accueil, reportez-vous à la section intitulée [«Enregistrement d'un message d'accueil d'entreprise» à la page 62.](#)

---

## Table de routage CLID

Vous pouvez configurer une table de routage CLID pour gérer l'acheminement des appels en fonction du numéro du demandeur. La table de routage CLID dirige les appels provenant de numéros reconnus vers les destinations souhaitées. Vous pouvez configurer la table de routage CLID afin qu'elle achemine les appels de demandeurs habituels vers une boîte vocale, une table d'accueil, un arbre SS ou un poste particulier. Afin de pouvoir utiliser une table CLID, vos lignes entrantes doivent souscrire au service de présentation du numéro.

### Présentation de l'acheminement CLID





Si le CLID d'un appel entrant correspond à une entrée de la table de routage CLID, l'appel est acheminé en fonction de la table de routage CLID plutôt que de la table d'accueil. Après avoir été acheminé, l'appel est libéré ou réacheminé, en fonction du paramètre Return to Auto-Attendant (retour au répondeur vocal automatique). Pour obtenir de plus amples renseignements sur le paramètre Return to Auto-Attendant (retour au répondeur vocal automatique), reportez-vous à la section «[Propriétés du répondeur vocal automatique](#)» à la page 68.

Vous pouvez enregistrer vos entrées de la table de routage CLID dans la section de la table de routage CLID du *Cahier de programmation de l'application CallPilot*.

Les numéros de téléphone de la table de routage CLID sont classés par ordre numérique, du plus long numéro au plus court. Par exemple :

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

Pour que la table de routage CLID fonctionne, l'entreprise doit :

- s'abonner au service de présentation du numéro de la compagnie de téléphone locale;
- être équipée du matériel adéquat (reportez-vous à la documentation système pour connaître le matériel nécessaire à la fonction de présentation du numéro).

## Définition d'une table de routage

La définition d'une table de routage comprend :

- l'entrée d'un numéro de téléphone;
- l'affectation d'une destination, telle qu'une table d'accueil, une boîte vocale, un poste, un arbre SS ou un noeud.



**Remarque :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'affectation d'un arbre SS comme destination, reportez-vous à la section intitulée «[Définition d'un arbre SS comme point d'enchaînement dans une table de routage CLID](#)» à la page 96.

---

## Procédure d'ajout d'un numéro de téléphone à la table de routage CLID

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

## Modification des numéros de téléphone dans la table de routage CLID

### Procédure de modification d'un numéro de téléphone dans la table de routage CLID

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

### Procédure de suppression d'un numéro de téléphone à partir de la table de routage CLID

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

## Configuration de la prise d'appel

---



**Remarque :** Cette section ne s'applique qu'aux systèmes CallPilot 150 et Business Communications Manager 2.5. Si vous utilisez le système CallPilot Mini, vous ne pouvez pas effectuer l'administration de la ligne à partir de l'application CallPilot Manager. Reportez-vous à la documentation sur l'administration du système Meridian pour obtenir de plus amples renseignements sur l'administration des lignes.

---

Le système peut répondre aux appels entrants sur toutes les lignes, ou seulement sur certaines lignes. Avant que le système puisse prendre en charge une ligne entrante, vous devez affecter la ligne, puis sélectionner Yes (oui) pour le paramètre Answer (réponse). Sauf indication contraire de votre part, chaque ligne que vous configurez est prise en charge par la table d'accueil 1.

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

Si les lignes bénéficient de la fonction Calling Line Identification (CLID) (présentation du numéro), vous devez régler le nombre de sonneries à deux minimum. En effet, le numéro n'est présenté que peu de temps avant la deuxième sonnerie. Si vous prévoyez un nombre de sonnerie égal à 0 ou 1, vous empêchez le numéro du demandeur d'être relayé. Sans la présentation du numéro, les messages d'accueil personnalisés, la table de routage CLID et d'autres fonctions liées à la présentation du numéro ne fonctionnent pas. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la prise d'appel système, reportez-vous à la section intitulée «[Configuration de la prise d'appel](#)» à la [page 134](#).

### Procédure de configuration de la réponse à une ligne

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Lines Administration** (administration des lignes).  
La page Lines Administration (administration des lignes) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour modifier une ligne.  
La page Line Properties (propriétés de la ligne) s'affiche.
- 4 Dans le champ **Answer Mode** (mode de réponse), sélectionnez **Auto Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 5 Dans le champ **Table/Queue Number** (numéro de table/de file d'attente), entrez le numéro de la table d'accueil à affecter à la ligne sélectionnée.
- 6 Dans le champ **Number of Rings** (nombre de sonneries), entrez le nombre de sonneries avant la prise d'appel par l'application CallPilot.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Procédure de configuration de réponse pour plusieurs lignes

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Change Many Lines** (modifier plusieurs lignes).  
La page Change Many Lines (modifier plusieurs lignes) s'affiche.
- 3 Dans les champs **From** (de) et **To** (à), indiquez la série de lignes à configurer.
- 4 Dans le champ **Answer Mode** (mode de réponse), sélectionnez **Auto Attendant** (répondeur vocal automatique), **Call Center** (centre d'appels) ou **None** (aucun).
- 5 Dans le champ **Table/Queue Number** (numéro de table/de file d'attente), entrez le numéro de la table d'accueil à affecter aux lignes.
- 6 Dans le champ **Number of Rings** (nombre de sonneries), indiquez le nombre de sonneries avant la prise d'appel par le système.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).



## Chapitre 7

# Sélection de service

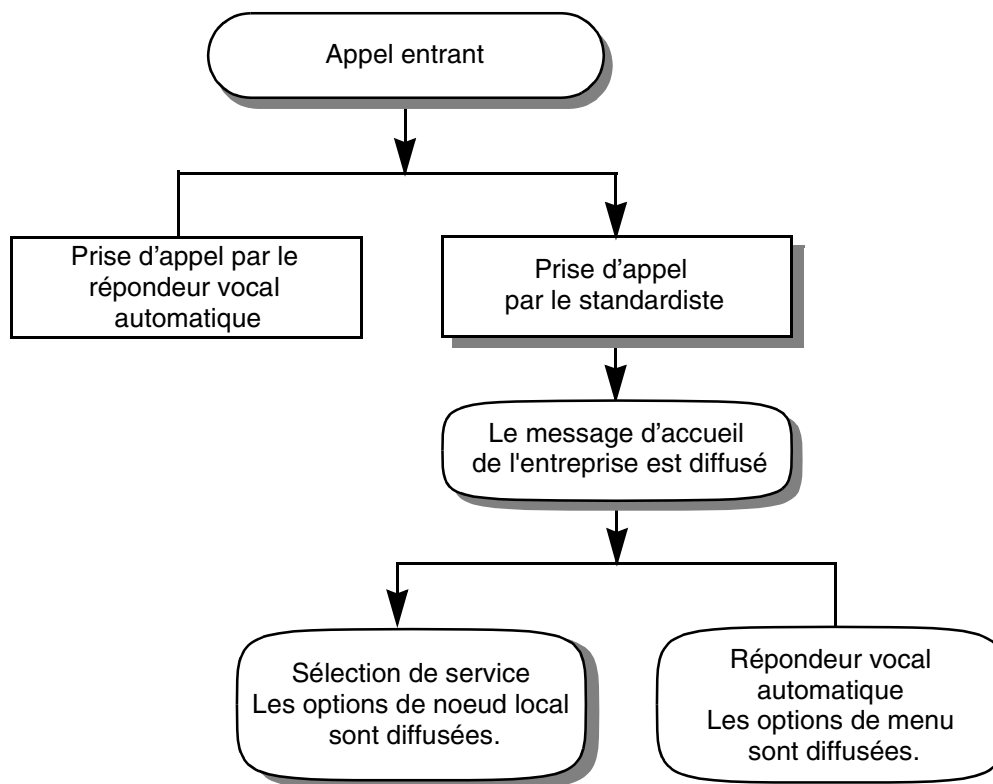
### Sélection de service

La sélection de service (SS) remplace les menus du répondeur vocal automatique par un arbre SS offrant aux demandeurs des choix supplémentaires. Lorsqu'un arbre SS est activé, les demandeurs entendent le message du noeud local SS immédiatement après le message d'accueil de l'entreprise.

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

- d'écouter un message publicitaire;
- de laisser un message dans une boîte vocale;
- d'accéder à un numéro de poste interne ou externe;
- d'accéder à un sous-menu.

#### Principe de la Sélection de service — Aperçu de la Sélection de service



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

La table d'accueil détermine l'arbre SS qui est diffusé aux demandeurs. Après avoir écouté le message d'accueil de l'entreprise et la proposition d'accès facultatif à la composition multifréquence, les demandeurs entendent les options du noeud local de l'arbre SS plutôt que celles du menu du répondeur vocal automatique.

Le noeud local d'un arbre SS peut être :

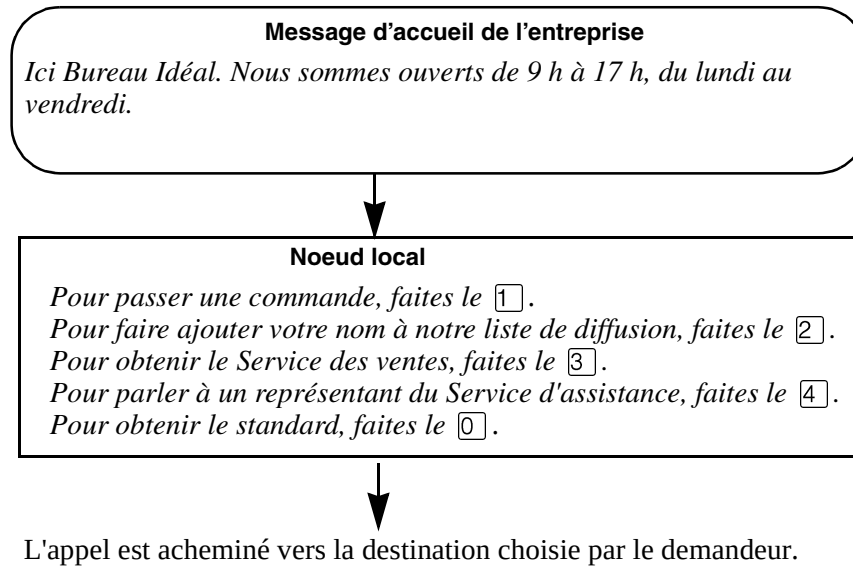
- un menu avec des options qui permettent d'accéder à d'autres menus, à des messages d'accueil, à des boîtes vocales ou à des transferts;
- un noeud publicitaire qui diffuse une annonce;
- un noeud de transfert qui permet de transférer les appels à un poste ou à un numéro extérieur;
- un noeud de boîte vocale qui transmet les appels à une boîte vocale.

Les demandeurs peuvent parcourir l'arbre SS en répondant aux guides parlés à l'aide de leur clavier téléphonique.

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

- sélectionner une option de menu en appuyant sur un seul chiffre;
- accéder à un poste en composant le numéro du poste;
- accéder à une boîte vocale en appuyant sur \* et en composant le numéro de la boîte vocale;
- consulter l'annuaire d'entreprise en appuyant sur #;
- être transférés à un opérateur;
- changer de langue.



**Exemple de noeud local**

## Planification d'un arbre SS

Procédure de planification d'un arbre SS

- 1 Déterminez les postes et les services fréquemment demandés.
- 2 Déterminez les produits et les services à promouvoir par l'intermédiaire des boîtes vocales publicitaires.
- 3 Créez des boîtes vocales destinées à accepter les messages des demandeurs.
- 4 Déterminez le type de noeud local à créer.
- 5 Identifiez les points d'enchaînement.
- 6 Enregistrez les guides parlés et les messages. Par défaut, le demandeur peut appuyer sur  pour écouter les messages dans la seconde langue ou sur  pour joindre le standard. Ces options ne font pas partie du message, à moins que vous les enregistriez dans le menu du noeud local.

## À propos de la structure d'un arbre SS

### Noeud local

Après le message d'accueil d'entreprise, le demandeur entend le message du noeud principal de l'arbre SS. Un noeud local peut proposer huit options au maximum. Les demandeurs peuvent sélectionner des options telles que :

- écouter un message publicitaire dans la langue principale ou la seconde langue;
- déposer un message;
- être transféré à un numéro de poste interne ou externe;
- choisir un élément d'un sous-menu.

Par défaut, le 0 permet d'obtenir le standard et le 9 d'écouter le menu dans la seconde langue.

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

Pour obtenir un exemple des chemins d'accès dans un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée [«Exemple d'un arbre SS» à la page 85](#).

### Message publicitaire

Un message publicitaire est un message enregistré qui renseigne les demandeurs sur les produits et services proposés par votre entreprise. Vous pouvez avertir les demandeurs des soldes, des promotions, des événements exceptionnels de l'entreprise, des heures d'ouverture, des prix et même des calendriers d'expédition. Par exemple :

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

Vous devez créer des boîtes vocales publicitaires avant d'ajouter un message publicitaire à un arbre SS.

### **Le noeud local peut correspondre à un message publicitaire.**

Vous pouvez programmer le noeud local de sorte qu'il diffuse un message publicitaire. Par exemple :

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

Lorsque le noeud local constitue un message publicitaire, l'appel est interrompu après la diffusion du message. Il n'existe aucun point d'enchaînement supplémentaire. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les points d'enchaînement, reportez-vous à la section intitulée «[Point d'enchaînement](#)» à la page 84.

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

Si vous enregistrez le guide parlé du noeud local dans la seconde langue, vous devez en faire part au demandeur dans le message du noeud local. Dans le guide parlé du noeud local diffusé dans la langue principale, prévenez les demandeurs qu'ils peuvent appuyer sur **[9]** pour écouter le message dans la seconde langue. Par exemple :

*Pour écouter ce message en (seconde langue), faites le **[9]**. Pour passer une commande, faites le **[1]**. Pour faire ajouter votre nom à notre liste de diffusion, faites le **[2]**. Pour obtenir le Service des ventes, faites le **[3]**. Pour obtenir le standard, faites le **[0]**.*

### **Sous-menu**

Un sous-menu est présenté aux demandeurs après le menu principal. Ces menus peuvent mener à d'autres sous-menus.

Un sous-menu est un guide parlé qui propose aux demandeurs une nouvelle liste d'options. Par exemple, à partir du noeud local, le demandeur fait le **[3]** pour obtenir le Service des ventes et pour entendre les options du sous-menu :

*Pour passer une commande, faites le **[1]**. Pour faire ajouter votre nom à notre liste de diffusion, faites le **[2]**. Pour parler à un représentant du Service clientèle, faites le **[3]**. Pour obtenir le standard, faites le **[0]**.*

### **Noeud de boîte vocale**

Il est possible de créer des noeuds de boîte vocale afin que les demandeurs puissent y déposer des messages.

Par exemple :

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

### **Noeud de transfert**

Un noeud de transfert permet de transférer les demandeurs vers un numéro de poste interne ou externe.

### **Point d'enchaînement**

Le point d'enchaînement se situe après qu'un demandeur a écouté un message publicitaire ou laissé un message dans une boîte vocale. Chaque message publicitaire et noeud de boîte vocale doit avoir point d'enchaînement :

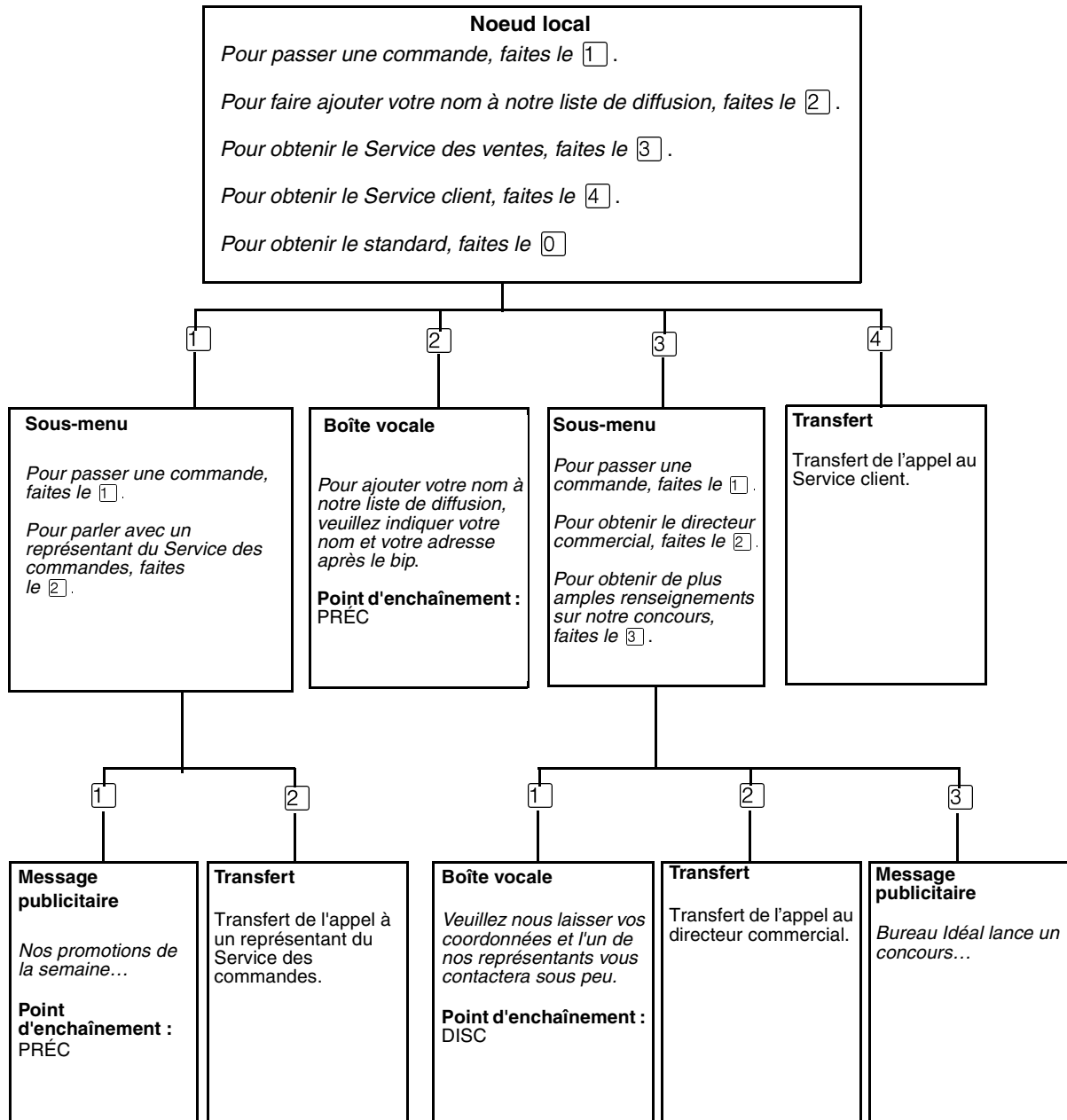
- Previous (précédent) : ramène le demandeur au menu précédent.
- Home (principal) : ramène le demandeur au noeud principal.
- Disconnect (déconnecter) : termine l'appel.

Vous pouvez affecter des points d'enchaînement uniquement aux messages publicitaires et aux noeuds de boîte vocale. Pour obtenir un exemple d'utilisation des points d'enchaînement dans un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée [«Exemple d'un arbre SS» à la page 85](#).

### **Chemins d'accès**

Un chemin d'accès peut comprendre une série de menus, de messages publicitaires et d'options de boîtes vocales ou de transfert. Le code de chemin d'accès correspond au numéro que les demandeurs doivent entrer pour passer au niveau suivant de l'arbre SS. Pour un exemple d'acheminement des appels dans un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée [«Exemple d'un arbre SS» à la page 85](#).

## Exemple d'un arbre SS





---

## Chapitre 8

### Utilisation des arbres SS

---

#### Création d'un arbre SS

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

#### Procédure de création d'un arbre SS

- 1 Créez un noeud local. Le noeud local peut être sous forme d'un noeud de menu, d'un noeud publicitaire, d'un noeud de transfert ou d'un noeud de boîte vocale, dans les cas suivants :
  - Créez un noeud local afin d'offrir aux demandeurs une liste d'options.
  - Créez un noeud publicitaire pour diffuser un message aux demandeurs, puis interrompre la communication.
  - Créez un noeud de transfert pour transférer l'appel des demandeurs vers un poste ou un numéro externe.
  - Créez un noeud de boîte vocale associé à une boîte vocale de titulaire, pour permettre aux demandeurs de déposer un message.

Vous pouvez également gagner du temps lors de la programmation en suivant un modèle d'arbre SS existant lorsque vous en créez un nouveau, puis en modifiant les noeuds. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Copie d'un arbre SS](#)» à la page 90.

- 2 Affectez l'arbre SS à une table d'accueil.  
Vous pouvez affecter un arbre SS à chaque période de la journée.
- 3 Vérifiez l'arbre SS.

#### Création d'un noeud local

Commencez la création d'un arbre SS par la création d'un noeud local.

#### Création d'un noeud de menu local

Créez un noeud de menu local afin de proposer aux demandeurs une liste d'options. Vous devez créer un noeud de menu local si vous voulez affecter plusieurs noeuds à un arbre SS.

## Procédure de création d'un noeud de menu local

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Create** (créer) pour créer l'arbre SS sélectionné.  
La page New CCR Tree (créer un arbre SS) s'affiche.
- 3 À partir de l'option **Create Options** (créer des options), sélectionnez **Home Menu Node** (noeud de menu local).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) affiche le nouvel arbre SS.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour sélectionner l'arbre SS.  
La page CCR Menu Node Properties (propriétés du noeud de menu d'un arbre SS) s'affiche.
- 6 Dans le champ **Caption** (légende), entrez une légende, comme *List of options* (liste d'options), si le noeud local correspond à un menu.
- 7 Pour enregistrer le guide parlé principal et le guide parlé secondaire du noeud local, ou pour sélectionner des guides parlés préenregistrés, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et suivez la procédure de la section intitulée «[Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms](#)» à la page 51 pour enregistrer un guide parlé  
ou  
suivez la procédure de la section intitulée «[Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms](#)» à la page 54 pour sélectionner un guide parlé préenregistré.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Création d'un noeud publicitaire local

Créez un noeud publicitaire local pour diffuser une annonce aux demandeurs, puis interrompre la communication.

## Procédure de création d'un noeud publicitaire local

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Create** (créer) pour créer l'arbre SS sélectionné.  
La page New CCR Tree (créer un arbre SS) s'affiche.
- 3 À partir de l'option **Create Options** (créer des options), sélectionnez l'option **Home Information Node** (noeud publicitaire local).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) affiche le nouvel arbre SS.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour sélectionner l'arbre SS.  
La page CCR Info Node Properties (propriétés du noeud publicitaire d'un arbre SS) s'affiche.
- 6 Dans le champ **Caption** (légende), entrez un nom pour le noeud publicitaire, comme *Sales* (ventes).



- 7 Pour enregistrer les messages principaux et secondaires du noeud publicitaire, ou pour sélectionner des messages préenregistrés, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et suivez la procédure de la section intitulée «[Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms](#)» à la page 51 pour enregistrer un message  
ou  
suivez la procédure de la section intitulée «[Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms](#)» à la page 54 pour sélectionner un message préenregistré.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Création d'un noeud de transfert local

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Create** (créer) pour créer l'arbre SS sélectionné.  
La page New CCR Tree (créer un arbre SS) s'affiche.
- 3 À partir de l'option **Create Options** (créer des options), sélectionnez l'option **Home Transfer Node** (noeud de transfert local).
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) affiche le nouvel arbre SS.
- 5 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour sélectionner l'arbre SS.  
La page CCR Transfer Node Properties (propriétés du noeud de transfert d'un arbre SS) s'affiche.
- 6 Dans le champ **Caption** (légende), indiquez un nom pour le noeud de transfert, comme *Sales* (ventes).
- 7 Sélectionnez une méthode d'accès au réseau public à partir du champ **Outdial Method** (méthode d'accès au réseau public). La méthode d'accès au réseau public correspond à la ressource de téléphonie utilisée pour transférer un appel. L'accès au réseau public n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
  - Sélectionnez **Line** (ligne) afin d'utiliser une ligne extérieure pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur, puis entrez le numéro de la ligne à utiliser.
  - Sélectionnez **Pool** (groupe) afin d'utiliser un groupe de lignes pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur, puis entrez le numéro du groupe de lignes à utiliser.
  - Sélectionnez **Route** (voie) afin d'utiliser un code d'acheminement pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur.
  - Sélectionnez **Intercom** (intercommunication) pour transférer un appel à un poste.
- 8 Dans le champ **Phone Number** (numéro de téléphone), entrez le numéro du poste interne ou externe.
- 9 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Procédure de création d'un noeud de boîte vocale local :

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

## Copie d'un arbre SS

Pour créer un arbre SS similaire à un arbre existant, il est possible de copier un arbre SS. Vous gagnez ainsi du temps en programmation, puisqu'une fois que l'arbre SS est copié, vous pouvez effectuer les changements nécessaires sur les noeuds.

## Procédure de création d'une copie d'un arbre SS

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

## Ajout de noeuds au noeud local

Si vous créez un arbre SS avec un noeud de menu local qui ne peut pas contenir toutes les options souhaitées, vous pouvez créer des sous-noeuds. Pour créer des menus de sous-noeud, ajoutez un noeud de menu au noeud de menu local.

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

Après avoir affecté un sous-noeud de menu, vous devez attribuer un autre ensemble d'options au prochain niveau de l'arbre. Chaque menu peut comporter les options suivantes :

- un autre menu;
- une boîte vocale publicitaire;
- un noeud de transfert;
- un noeud de boîte vocale.

Vous pouvez attribuer huit options au maximum à chaque menu.

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

*Pour passer une commande, faites le [1]. Pour faire ajouter votre nom à notre liste de diffusion, faites le [2]. Pour obtenir le Service des ventes, faites le [3]. Pour obtenir le standard, faites le [0].*

Les demandeurs peuvent faire le [1] pour obtenir de nouvelles options, telles que :

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

## Création d'un noeud de menu

Créez un noeud de menu pour organiser les choix proposés aux demandeurs ou si le menu ne peut contenir tous les choix.

### Procédure de création d'un noeud de menu

- 1** Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2** Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour l'arbre SS auquel vous voulez ajouter un noeud de menu.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3** Cliquez sur le lien **Menu**.  
Le nouveau noeud de menu est affiché sur la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4** Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du noeud de menu.  
La page CCR Menu Node Properties (propriétés du noeud de menu d'un arbre SS) s'affiche.
- 5** Dans le champ **Caption** (légende), entrez une légende pour le noeud.
- 6** Pour enregistrer le guide parlé principal et le guide parlé secondaire, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et effectuez la procédure de la section intitulée «[Enregistrement des messages d'accueil, des guides parlés et des noms](#)» à la page 51 pour enregistrer un guide parlé à partir de votre ordinateur  
ou  
suivez la procédure de la section intitulée «[Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms](#)» à la page 54 pour sélectionner un guide parlé préenregistré.
- 7** Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Création d'un noeud publicitaire

Un noeud publicitaire correspond à une boîte vocale publicitaire que vous ajoutez à un arbre SS. Les boîtes vocales publicitaires permettent d'informer les demandeurs des promotions, des événements exceptionnels ayant trait à l'entreprise, des heures d'ouverture ou encore des prix.

### Procédure de création d'un noeud publicitaire

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) correspondant à l'arbre SS auquel ajouter un noeud publicitaire.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Information** (publicitaire).  
Le nouveau noeud publicitaire s'affiche sur la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du noeud publicitaire.  
La page CCR Information Node Properties (propriétés du noeud publicitaire d'un arbre SS) s'affiche.
- 5 Dans le champ **Caption** (légende), entrez une légende représentative du type d'information, comme *Store Location and Hours* (emplacement et heures d'ouverture).
- 6 Dans le champ **Destination**, sélectionnez un point d'enchaînement. Le point d'enchaînement correspond à l'emplacement de l'arbre SS vers lequel les demandeurs sont acheminés après la diffusion du message publicitaire :
  - **Previous** (précédent) : ramène le demandeur au noeud du menu précédent.
  - **Home** (principal) : ramène le demandeur au noeud principal.
  - **Disconnect** (déconnecter) : termine l'appel.
- 7 Pour enregistrer le guide parlé principal et le guide parlé secondaire, cliquez sur le bouton **Voice** (voix) et effectuez la procédure de la section intitulée «[Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms](#)» à la page 54 pour enregistrer un guide parlé à partir de votre ordinateur  
ou  
suivez la procédure de la section intitulée «[Importation de messages d'accueil, de guides parlés ou de noms](#)» à la page 54 pour sélectionner un guide parlé préenregistré. Ces guides parlés correspondent aux messages publicitaires entendus par le demandeur lorsqu'il est acheminé vers ce noeud.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Création d'un noeud de boîte vocale

La création d'un noeud de boîte vocale fournit au demandeur une boîte vocale pour déposer un message ou écouter un message publicitaire, selon le type créé.

Une boîte vocale ne peut pas recevoir de messages tant qu'elle n'est pas initialisée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'initialisation des boîtes vocales, reportez-vous à la section intitulée «[Initialisation d'une boîte vocale](#)» à la page 35.

### Procédure de création d'un noeud de boîte vocale

Utilisez un noeud de boîte vocale pour transférer les appels vers une boîte vocale de titulaire, une boîte vocale publicitaire ou une boîte vocale de transmission de télécopies.

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) correspondant à l'arbre SS auquel ajouter un noeud de boîte vocale.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Mailbox** (boîte vocale).  
Le nouveau noeud de boîte vocale s'affiche à la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) correspondant au noeud de boîte vocale.  
La page CCR Mailbox Node (noeud de boîte vocale d'un arbre SS) s'affiche.
- 5 Dans le champ **Mailbox Number** (numéro de boîte vocale), entrez le numéro de la boîte vocale (titulaire, publicitaire ou transmission de télécopies) vers laquelle acheminer l'appel du demandeur. Vous devez créer une boîte vocale avant de pouvoir l'affecter à un noeud de boîte vocale.
- 6 Dans le champ **Destination**, sélectionnez un point d'enchaînement. Le point d'enchaînement correspond à l'emplacement de l'arbre SS vers lequel les demandeurs sont acheminés après avoir déposé un message.
  - **Previous** (précédent) : ramène le demandeur au menu précédent.
  - **Home** (principal) : ramène le demandeur au noeud principal.
  - **Disconnect** (déconnecter) : termine l'appel.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Création d'un noeud de transfert

Un noeud de transfert permet d'acheminer l'appel vers un numéro interne ou externe.

### Procédure de création d'un noeud de transfert

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) correspondant à l'arbre SS auquel ajouter un noeud de transfert.  
La page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Transfer** (transfert).  
Le nouveau noeud de transfert s'affiche sur la page CCR Tree Properties (propriétés de l'arbre SS).
- 4 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du noeud de transfert.  
La page CCR Transfer Node (noeud de transfert d'un arbre SS) s'affiche.
- 5 Dans le champ **Caption** (légende), indiquez l'endroit vers lequel transférer l'appel, par exemple *Assistance téléphonique*.
- 6 Sélectionnez une méthode d'accès au réseau public à partir du champ **Outdial Method** (méthode d'accès au réseau public). La méthode d'accès au réseau public correspond à la ressource de téléphonie utilisée pour transférer un appel. L'accès au réseau public n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
  - Sélectionnez **Line** (ligne) afin d'utiliser une ligne extérieure pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur, puis entrez le numéro de la ligne à utiliser.
  - Sélectionnez **Pool** (groupe) afin d'utiliser un groupe de lignes pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur, puis entrez le code d'accès au groupe de lignes à utiliser.
  - Sélectionnez **Route** (voie) afin d'utiliser un code d'acheminement pour transférer l'appel à un numéro de téléphone extérieur.
  - Sélectionnez **Intercom** (intercommunication) pour transférer un appel à un poste.
- 7 Dans le champ **Phone Number** (numéro de téléphone), entrez le numéro du poste interne ou externe.
- 8 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

### À propos du transfert d'un appel à un numéro externe

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

Les lignes téléphoniques ne sont pas toutes compatibles avec le transfert sur liaison. Avant de programmer le transfert sur liaison de l'application CallPilot, contactez votre fournisseur de services afin de déterminer si vos lignes téléphoniques prennent en charge le transfert sur liaison.

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

correspond au numéro de téléphone composé.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la protection contre les appels non autorisés, reportez-vous à la section intitulée [«Type d'accès au réseau public» à la page 31](#).

## Affectation d'un arbre SS à une table d'accueil

Pour que les appels entrants puissent être acheminés vers un arbre SS, vous devez affecter des lignes à la table d'accueil.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'affectation de lignes aux tables d'accueil, reportez-vous à la section intitulée [«Propriétés du répondeur vocal automatique» à la page 68](#).

### Procédure d'affectation d'un arbre SS à une table d'accueil

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

### Définition d'un arbre SS comme point d'enchaînement dans une table de routage CLID

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la table de routage CLID, reportez-vous à la section intitulée [«Table de routage CLID» à la page 72](#).

Pour affecter un numéro de téléphone à un point d'enchaînement de l'arbre SS dans la table de routage CLID, reportez-vous à la section intitulée [«Définition d'une table de routage» à la page 74](#).



## Vérification d'un arbre SS

Après avoir créé et affecté un arbre SS à une table d'accueil, vous devez vérifier l'arbre SS. Pour ce faire, composez le numéro de l'entreprise et vérifiez chaque noeud.

Vérifiez si :

- le noeud local permet d'acheminer l'appel à la destination voulue;
- chaque option de transfert achemine l'appel à la destination voulue;
- les guides parlés fournissent les bons renseignements;
- les messages sont énoncés distinctement et de façon courtoise.

## Désactivation d'un arbre SS

Avant d'apporter toute modification à un arbre SS, vous devez vous assurer que le service n'est pas perturbé en supprimant les renvois à l'arbre SS à partir des tables d'annonces et de la table de routage CLID.

### Procédure de suppression des renvois à un arbre SS à partir d'une table d'accueil

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **Greeting Tables** (tables d'accueil).
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) pour sélectionner la table d'accueil à laquelle est affecté l'arbre SS à désactiver.  
La page Greeting Tables Setup (configuration des tables d'accueil) s'affiche.
- 4 Pour chaque période de la journée, supprimez l'arbre SS à désactiver en sélectionnant un autre numéro d'arbre SS ou l'option **None** (aucun) dans la liste déroulante **CCR Tree** (arbre SS).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

### Procédure de suppression des renvois à un arbre SS à partir d'une table de routage CLID

- 1 Cliquez sur l'option **Auto-Attendant** (répondeur vocal automatique).
- 2 Cliquez sur le lien **CLID Routing Table** (table de routage CLID).  
La page CLID Routing Table (table de routage CLID) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **Change** (modifier) pour sélectionner la table de routage CLID à laquelle est affecté l'arbre SS à désactiver.  
La page CLID Setup (configuration du routage CLID) est affichée.
- 4 Procédure de suppression de l'arbre SS de la table de routage CLID
  - sélectionnez un autre arbre SS dans la liste déroulante **CCR Tree** (arbre SS), puis indiquez le chemin d'accès dans la zone de liste **Path** (chemin)  
ou
  - sélectionnez l'option **Greeting Table** (table d'accueil), **Extension** (poste) ou **Mailbox** (boîte vocale), en fonction de la destination de l'appel.
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Modification d'un noeud

### Procédure de modification des propriétés d'un noeud

- 1 Cliquez sur l'option **Custom Call Routing** (Sélection de service).  
La page CCR Tree Administration (administration de l'arbre SS) s'affiche.
- 2 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) de l'arbre SS qui contient le noeud à modifier.  
La page Node Properties (propriétés du noeud) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Change** (modifier) du noeud à modifier, puis modifiez les propriétés de ce noeud. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les propriétés du noeud, reportez-vous aux sections suivantes :
  - [«Création d'un noeud publicitaire» à la page 93;](#)
  - [«Création d'un noeud de boîte vocale» à la page 94;](#)
  - [«Création d'un noeud de menu» à la page 92;](#)
  - [«Création d'un noeud de transfert» à la page 95.](#)
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Suppression d'un noeud

### Procédure de suppression d'un noeud

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

## Suppression d'un arbre SS

Avant de supprimer un arbre SS, assurez-vous qu'il est désactivé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la désactivation d'un arbre SS, reportez-vous à la section intitulée [«Désactivation d'un arbre SS» à la page 98](#).

### Procédure de suppression d'un arbre SS

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

---

## Chapitre 9

### Relevés de l'application CallPilot

---

#### Relevés de l'application CallPilot

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

Les relevés suivants permettent de connaître la programmation de CallPilot, son état ainsi que l'heure des messages.

#### Création des relevés

##### Procédure de création d'un relevé

- 1 Cliquez sur l'option **Report** (relevé).
- 2 Cliquez sur le lien correspondant au relevé à créer.  
Le relevé s'affiche dans une nouvelle fenêtre.
- 3 Pour imprimer le relevé, cliquez sur le bouton **Print** (imprimer).
- 4 Pour fermer la fenêtre du relevé, cliquez sur le bouton **Close** (fermer).

#### Types de relevé

##### Relevé des inscriptions dans l'annuaire

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

|                                               |                                                                      |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| <b>Subscriber (titulaire)</b>                 | Le nom du titulaire de la boîte vocale.                              |
| <b>MB (numéro de boîte vocale)</b>            | Le numéro de la boîte vocale.                                        |
| <b>Type</b>                                   | Le type de boîte vocale.                                             |
| <b>Ext (poste)</b>                            | Le numéro de poste.                                                  |
| <b>Name Recorded (nom enregistré)</b>         | Le nom du titulaire enregistré dans l'annuaire de l'entreprise.      |
| <b>Greeting Recorded (message enregistré)</b> | Le message d'accueil enregistré par le titulaire de la boîte vocale. |

Si la valeur N est définie dans les deux champs Name Recorded (nom enregistré) et Greeting Recorded (message enregistré), la boîte vocale n'est pas initialisée.

## Relevé des informations sur la boîte vocale

Ce relevé inclut les renseignements suivants pour chaque boîte vocale :

|                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>MB (boîte vocale)</b>                                    | Le numéro de la boîte vocale.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Type</b>                                                 | SUB Abonné.<br>ADM Coordinateur de système.<br>GDM Boîte de réception générale.<br>FOD Transmission de télécopies (Business Communications Manager 2.5 uniquement).<br>FOV Télécopies en attente (Business Communications Manager 2.5 uniquement)<br>NET AMIS ou système.<br>INFO Publicitaire. |
| <b>Directory Name<br/>(inscription dans<br/>l'annuaire)</b> | Le nom de la boîte vocale. Un astérisque s'affiche à côté du nom si celui-ci ne figure pas dans l'annuaire d'entreprise.                                                                                                                                                                        |
| <b>Ext (poste)</b>                                          | Le numéro de la boîte vocale.                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>COS (CDS)</b>                                            | La classe de service affectée à la boîte vocale.                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Total</b>                                                | Le volume total des messages dans la boîte vocale, sans tenir compte des messages d'accueil enregistrés. Indication du nombre de messages (Msg) et de la durée (Min).                                                                                                                           |
| <b>New (nouv)</b>                                           | Le volume total de nouveaux messages dans la boîte vocale. Indication du nombre de messages (Msg) et de la durée (Min).                                                                                                                                                                         |
| <b>Outdial<br/>(accès au réseau public)</b>                 | Les paramètres d'accès au réseau public. Ce paramètre n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.                                                                                                                                                                                       |

La boîte vocale peut comprendre un ou plusieurs messages publicitaires, composés d'un descripteur alphanumérique et d'une chaîne descriptive. Un paramètre ou un état de boîte vocale n'est signalé que s'il diffère de la valeur par défaut ou de l'état normal, ce qui permet de réduire le nombre de lignes du relevé.

Il peut s'agir des descripteurs suivants :

|                                                                                         |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>UNINIT (non initialisée)</b>                                                         | La boîte vocale n'est pas initialisée.                                                                                                 |
| <b>NONAMEREC (aucun nom enregistré)</b>                                                 | La boîte vocale est initialisée, mais le nom n'est pas enregistré.                                                                     |
| <b>NOGREET (aucun message d'accueil)</b>                                                | La boîte vocale est initialisée, mais le message d'accueil principal n'est pas enregistré.                                             |
| <b>LOCKED (verrouillée)</b>                                                             | La boîte vocale est désactivée, car le nombre maximal de tentatives de saisie du mot de passe est atteint.                             |
| <b>NOMWI (message en attente désactivé)</b>                                             | La boîte vocale est dotée d'un poste principal, mais la fonction Message en attente est désactivée.                                    |
| <b>FULL (saturé)</b>                                                                    | La boîte vocale est saturée.                                                                                                           |
| <b>NOACCEPT (aucun message accepté)</b>                                                 | Le titulaire a paramétré la boîte vocale de manière à ne pas accepter de messages.                                                     |
| <b>NOADDRESS (aucune adresse)</b>                                                       | Aucune adresse n'est précisée.                                                                                                         |
| <b>ALTDN1 (premier poste secondaire)</b>                                                | Le premier poste secondaire est défini.                                                                                                |
| <b>ALTDN2 (deuxième poste secondaire)</b>                                               | Le deuxième poste secondaire est défini.                                                                                               |
| <b>EXPRLINE (ligne de messagerie express)</b>                                           | Une ligne de messagerie express est définie. Fonction disponible uniquement avec Business Communications Manager 2.5 et CallPilot 150. |
| <b>RÉC</b>                                                                              | Un poste de réception spécifique est défini.                                                                                           |
| <b>XFERS Screened (filtrage des transferts)</b>                                         | Les transferts sont filtrés.<br>Les transferts sans filtrage sont d'usage courants et ne sont pas indiqués.                            |
| <b>METHOD, LIMIT (méthode, limite)</b>                                                  | La méthode de remise et le nombre maximal de sélections pour une boîte vocale de transmission de télécopies.                           |
| <b>RETRY, INT (essais, intervalle)</b>                                                  | Le nombre de tentatives et l'intervalle (en minutes) entre les tentatives pour une boîte vocale de transmission de télécopies.         |
| <b>OPN/RNPHONE (avis de réception de message hors système sur un téléphone)</b>         | Avis de réception de message hors système sur un téléphone.                                                                            |
| <b>OPN/RNPAGER (avis de réception de message hors système sur un messager de poche)</b> | Avis de réception de message hors système sur un messager de poche.                                                                    |

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>OPN/RNEXT (avis de réception de message hors système sur un poste)</b> | Avis de réception de message hors système sur un poste.                                                                                                                                                           |
| <b>OPN/RNSTATUS (état de l'avis de réception de message hors système)</b> | État actuel de l'avis de réception de message hors système, heures d'activation et de désactivation.                                                                                                              |
| <b>TRANSF (transfert)</b>                                                 | Le numéro de téléphone utilisé lorsque le transfert extérieur est paramétré vers un numéro externe.                                                                                                               |
| <b>FAXPRE (télécopieur destinataire présélectionné)</b>                   | Télécopieur destinataire présélectionné (Business Communications Manager 2.5 uniquement)                                                                                                                          |
| <b>SELECT, SIZE (sélection, taille)</b>                                   | Pour chaque télécopie dans une boîte vocale de transmission de télécopies, affiche l'identification de sélection et la durée en minutes d'un message équivalent (Business Communications Manager 2.5 uniquement). |
| <b>AMIS, MBOX (AMIS, boîte vocale)</b>                                    | Numéro de téléphone d'accès au système et numéro de boîte vocale cible correspondant à une boîte vocale réseau (AMIS).                                                                                            |
| <b>SITE, MBOX (système, boîte vocale)</b>                                 | L'adresse d'une boîte vocale réseau.                                                                                                                                                                              |



## Relevé d'utilisation de toutes les boîtes vocales

Le relevé d'utilisation des boîtes vocales contient des renseignements sur l'utilisation de toutes les boîtes vocales de titulaire du système depuis sept jours.

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

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

Le relevé d'utilisation des boîtes vocales indique :

- le nombre de messages enregistrés, la durée totale et la durée moyenne;
- le nombre de fois que la durée maximale des messages est atteinte;
- le nombre de messages reçus, la durée totale et la durée moyenne;
- le nombre de fois que l'utilisateur accède à la boîte vocale pour ouvrir une session ou répondre aux appels, ainsi que la durée totale de la connexion et la durée moyenne;
- le délai moyen avant la diffusion des nouveaux messages;
- le délai moyen avant la suppression des messages;
- le nombre de fois qu'un échec d'authentification à l'ouverture de session se produit trois fois d'affilée (il peut s'agir d'une tentative d'accès non autorisée à une boîte vocale);
- les moyennes cumulées pour les renseignements ci-dessus;
- une indication selon laquelle des messages d'accueil ont été enregistrés (message d'accueil principal, secondaire et en fonction de la présentation du numéro (CLID)).

Après avoir créé ce relevé, vous pouvez remettre les compteurs de statistiques à zéro. Si vous remettez les statistiques à zéro, toutes les boîtes vocales de titulaire sont concernées et non seulement la boîte vocale sélectionnée.

## Relevé du journal des événements

Le relevé du journal des événements sert à vous aider à diagnostiquer les problèmes relatifs au système.

Les événements sont consignés avec la date, la durée et le message d'erreur correspondant.

## Relevé d'utilisation de l'arbre SS

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

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

Générez ce relevé avant de modifier un arbre SS.

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

- le nombre d'appels reçus par l'arbre SS;
- le nombre de fois que chaque noeud a été visité;
- la table d'accueil à laquelle l'arbre SS est affecté;
- les sept dernières journées pendant lesquelles l'ensemble d'enregistrements est complet (le jour de création du relevé n'est pas pris en compte puisque l'ensemble des données n'est pas complet pour cette journée);
- la journée complète la plus récente indiquée dans la colonne de gauche;
- les données d'utilisation correspondent à des zéros dans le cas des dates antérieures à la date des derniers changements (les statistiques relatives au jour des modifications ne reflètent que l'activité postérieure à la modification).

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

|                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Path (chemin d'accès)</b>                            | Les choix effectués par un demandeur pour accéder à un noeud. En général, le noeud principal est désigné par le chiffre 0, mais les demandeurs n'ont pas besoin d'appuyer sur une touche pour y accéder.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>calls for each day<br/>(appels pour chaque jour)</b> | <p>Le nombre de fois que les demandeurs accèdent au noeud (hormis les guides parlés répétés) est indiqué sous chacune des dates.</p> <p>Les appels pour chaque journée comprennent les renseignements suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• chaque appel acheminé à l'arbre;</li> <li>• les appels acheminés du noeud principal vers les sous-noeuds;</li> <li>• les appels envoyés au noeud via une table de routage CLID;</li> <li>• les appels qui reviennent à un noeud de menu après une opération de retour (par utilisation de la touche  à partir d'un sous-menu ou par l'option Next Action (action suivante)).</li> </ul> <p>La différence entre le cumul d'un menu et la somme des cumuls de ses sous-noeuds correspond au nombre de fois que les demandeurs sortent du menu en appuyant sur la touche  ou en raccrochant.</p> |
| <b>Total calls<br/>(cumul des appels)</b>               | <p>Le cumul des appels comprend les appels acheminés d'une table d'accueil vers le noeud principal ainsi que les appels acheminés vers un noeud quelconque de l'arbre SS à partir d'une table de routage CLID.</p> <p>En l'absence de routage CLID en fonction du numéro, le cumul du noeud principal est généralement identique au total d'appels lorsque le noeud principal est un noeud publicitaire.</p> <p>Le cumul peut être plus élevé si le noeud principal est un noeud de menu, car il tient compte des noeuds de menu chaque fois que le demandeur revient au menu.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

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

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

Utilisez la partie concernant l'utilisation des accès pour :

- déterminer le volume et la provenance du trafic d'appels;
- déterminer si des accès système supplémentaires sont nécessaires;
- repérer les périodes pendant lesquelles le nombre d'accès est insuffisant;
- afficher un récapitulatif des appels entrants et sortants et de l'utilisation des accès pendant une période de sept jours consécutifs.

La partie concernant l'utilisation des accès :

- indique les sept derniers jours pendant lesquels l'ensemble d'enregistrements est complet;
- indique les statistiques les plus récentes dans la colonne de gauche;
- n'inclut pas le jour en cours, car l'ensemble d'enregistrements de cette journée n'est pas complet.

|                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Allocation (affectation)</b>            | Le nombre minimal et maximal d'accès affectés à une boîte vocale.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Port Status<br/>(état des accès)</b>    | Un astérisque (*) est affiché à côté du numéro d'accès si celui-ci est inactif lors de la création du relevé.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Period start<br/>(début de période)</b> | Le pourcentage du temps où tous les accès sont occupés est indiqué pour chaque journée de la semaine.<br>Une valeur ponctuellement non nulle est admise, mais si elle est supérieure à 1 ou à 2 % de façon récurrente pendant les heures de pointe, d'autres accès sont alors nécessaires.<br>Un astérisque permet d'indiquer les périodes durant lesquelles au moins un accès est désactivé. |

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

La partie traitement d'appel indique les éléments suivants :

- chaque classe d'appel, en fonction du nombre d'appels, de la durée totale et de la durée moyenne d'appel;
- tous les appels sortants d'une catégorie (par exemple, l'appel est compté comme un avis de réception de message même si le demandeur accède au système);

- les transferts extérieurs (le temps de connexion dure quelques secondes de plus, étant donné que le transfert sans supervision est inclus dans le temps de connexion de l'appel entrant);
- les appels filtrés, avec la durée de garde de l'appel au niveau du poste du titulaire comptée dans le temps de connexion total de l'appel entrant;
- tous les jours même si aucune donnée n'est recueillie (les valeurs sont nulles dans ce cas).

## Relevé des transmissions de télécopies

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

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

Le relevé des demandes de télécopie comprend les éléments suivants :

- L'identification du demandeur à l'origine de la demande de télécopie est tronquée, au besoin, pour respecter la limite du nombre de caractères autorisés.
- Chaque demande de document correspond à une ligne distincte.
- Si plusieurs documents sont demandés au cours d'un appel, plusieurs lignes apparaissent dans le relevé. Toutes les lignes apparaissent avec le même numéro de télécopieur destinataire et la même identification du demandeur, ainsi qu'un horodatage similaire. Ce système facilite la prospection de nouveaux clients, mais ne permet pas de savoir si un article est commandé individuellement ou fait partie d'un ensemble.
- La colonne Fax Destination (télécopieur destinataire) indique le numéro du télécopieur destinataire dans le cas de la méthode de remise après l'appel ou l'option One Call (un appel) dans le cas de la méthode de remise pendant l'appel.
- Le relevé n'indique que les demandes fermes, par ordre chronologique.
- Le relevé ne comprend pas les demandes utilisant la méthode de remise pendant l'appel si le demandeur raccroche avant le début de la transmission, ou les demandes utilisant la méthode de remise après l'appel si le numéro de remise ne respecte pas les restrictions de numérotation.
- Le relevé n'indique pas si l'élément demandé a bien été délivré.
- Aucune entrée n'apparaît si aucune demande de télécopie n'a été faite dans une journée.

Les informations figurant dans un relevé des demandes de télécopie possèdent les caractéristiques suivantes :

- elles concernent les sept derniers jours pour lesquels les enregistrements sont complets;
- elles n'incluent pas les données de la journée en cours, car celles-ci sont incomplètes.



**Remarque :** Le relevé d'utilisation du télécopieur n'est disponible qu'avec Business Communications Manager 2.5, si vous disposez de l'option Télécopie.

## Relevé de configuration du système

Le relevé de configuration du système reflète la façon dont le système est configuré.

\*Certaines sections ne s'affichent que si l'option correspondante est installée. La fonction Call Center (centre d'appels) n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.

|                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>System options<br/>(options du système)</b>                               | Indique la valeur des paramètres décrits dans la section intitulée « <a href="#">Configuration des propriétés du système</a> » à la <a href="#">page 113</a> , et les propriétés du répondeur vocal automatique, telles que le retour au RVA et l'accès à la composition multifréquence.                                                                                     |
| <b>Installed voicemail options<br/>(options MVN installées)</b>              | Affiche la liste des fonctions optionnelles activées sur votre système.                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>AA Greetings (messages d'accueil du RVA)</b>                              | Affiche la liste des messages d'accueil du système, indique si un message d'accueil est enregistré et à quelle table d'accueil il est affecté.<br>Les messages d'accueil qui ne sont pas enregistrés ou utilisés dans une table d'accueil n'apparaissent pas. Le commentaire « TTG » apparaît au niveau du guide parlé utilisé pour l'accès à la composition multifréquence. |
| <b>Greeting table<br/>(table d'accueil)</b>                                  | Affiche la configuration de chaque table d'accueil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Call Center parameters<br/>(paramètres du centre d'appels)</b>            | Apparaît uniquement si l'application Call Center est installée. Les paramètres Primary Alert (signal primaire), Secondary Alert (signal secondaire), MIS Address (adresse SIG) et Refresh Channels (voies DAA) s'affichent.                                                                                                                                                  |
| <b>Voice Button properties<br/>(propriétés du bouton d'appel)</b>            | Permet d'indiquer si l'application Multimedia Call Center est activée, l'adresse et le port d'accès du serveur.                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Call Center agents (agents du centre d'appels)</b>                        | Apparaît uniquement si l'application Call Center est installée. Affiche la liste des agents du centre d'appels, leur numéro, leur niveau de priorité et l'état de leur niveau de compétences.                                                                                                                                                                                |
| <b>Call Center skillsets<br/>(niveaux de compétences du centre d'appels)</b> | Apparaît uniquement si l'application Call Center est installée. Indique le numéro du niveau de compétences et l'état de jour et de nuit.                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Call Center routing tables<br/>(tables de routage de<br/>l'application Call Center)</b>                                    | Apparaît uniquement si l'application Call Center est installée. Indique le nom et le numéro du niveau de compétences et la configuration du service de nuit et du service de jour.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Call Center overflow<br/>(débordement de<br/>l'application Call Center)</b>                                                | Indique, pour chaque niveau de compétences, s'il est actif, ainsi que les consignes de débordement automatique, le mode de service, les conditions et les mesures qui s'appliquent.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Call Center greetings<br/>(messages d'accueil de<br/>l'application Call Center)</b>                                        | Apparaît uniquement si l'application Call Center est installée. Indique l'état et le niveau de compétences de chaque message d'accueil.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Call Center Intelligent<br/>CLID/DNIS routing<br/>(routage CLID/SINC<br/>intelligent de l'application<br/>Call Center)</b> | Permet d'afficher la règle et l'action CLID/EAN ou SINC associée à chaque ligne.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Line answering<br/>(prise d'appel)</b>                                                                                     | Affiche, par ligne, les paramètres de prise d'appels de l'application CallPilot ou Call Center. Les lignes dont les appels ne sont pas pris ne sont pas affichées. Cette section ne s'affiche pas si votre commutateur n'exige pas d'administration de ligne.<br><br>La colonne des niveaux de compétences ne s'affiche que si vous utilisez l'application Call Center. L'option Skillset (niveau de compétences) est vide pour les lignes du RVA, puis les champs Rings (sonneries) et Tables sont vides pour les lignes de l'application Call Center. |
| <b>*Fax parameters<br/>(paramètres de télécopie)</b>                                                                          | Le paramètre System Fax DN (NA de télécopieur du système) est affiché. D'autres paramètres ne s'affichent que si l'option Télécopie correspondante est installée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>*General networking<br/>parameters (paramètres<br/>généraux du réseau)</b>                                                 | Apparaît uniquement si la fonction Message Networking (Messagerie réseau) est installée. Ce paramètre présente les propriétés générales de transmission réseau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>*AMIS networking<br/>parameters (paramètres<br/>du réseau AMIS)</b>                                                        | Apparaît uniquement si la fonction Message Networking (Messagerie réseau) est installée. Ce champ affiche les paramètres relatifs au réseau AMIS du système définis dans les propriétés du réseau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>*Digital networking<br/>parameters (paramètres<br/>du réseau numérique)</b>                                                | Apparaît uniquement si la fonction Message Networking (Messagerie réseau) est installée. Ce champ affiche les paramètres numériques du système définis dans les propriétés du réseau.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>*Site table<br/>(table du système)</b>                                                                                     | Apparaît uniquement si la fonction Message Networking (Messagerie réseau) est installée.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

## Relevé du temps de stockage des messages restant

Ce relevé indique le nombre de minutes restante sur le serveur de la Messagerie vocale pour stocker des messages. Si cette valeur est trop faible, vous pouvez :

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

## Remise à zéro des statistiques relatives aux boîtes vocales

Vous pouvez effectuer la remise à zéro des statistiques d'une boîte vocale particulière ou de toutes les boîtes.

### Procédure de remise à zéro des statistiques de toutes les boîtes vocales

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

### Procédure de remise à zéro des statistiques d'une boîte vocale particulière

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Change/Delete Mailbox** (modifier/supprimer la boîte vocale).  
La page Mailbox List (liste des boîtes vocales) s'affiche.
- 3 Sélectionnez la boîte vocale pour laquelle vous désirez remettre les statistiques à zéro et cliquez sur le lien **Activity** (utilisation).  
Les statistiques de la boîte vocale sont remises à zéro.



# Chapitre 10

## Propriétés du système CallPilot

---

### Configuration des propriétés du système

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 2 Cliquez sur le lien **System Properties** (propriétés système).  
La page System Properties (propriétés du système) s'affiche. La version de la Messagerie vocale s'affiche.
- 3 Dans le champ **Max Outcalling Channels** (nombre maximal de voies d'accès au réseau public), entrez le nombre maximal de voies réservées aux appels de la Messagerie vocale. La valeur entrée dans ce champ ne doit pas être supérieure à la moitié des voies disponibles. Cette limite garantit que le nombre de voies destinées aux appels entrants provenant des demandeurs extérieurs et des titulaires est suffisant. Par défaut, le nombre de voies téléphoniques attribuées à l'accès au réseau public est égal à 1. Si l'application Multimedia CallCenter est installée sur votre système, entrez une valeur supérieure à 1. De plus, pour vous assurer que le nombre de voies d'accès au réseau n'utilise pas tous les accès téléphoniques, entrez un nombre minimal de voies téléphoniques supérieur au nombre de voies d'accès au réseau. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager 2.5*.
- 4 La case **Enable Voice Mail** (activation de la Messagerie vocale) est cochée par défaut. Si vous activez la Messagerie vocale, les demandeurs qui tentent d'appeler un poste occupé ou qui n'obtiennent pas de réponse sont transférés vers la boîte vocale du poste.  
Si vous désélectionnez la case Enable Voice Mail (activation de la Messagerie vocale) :
  - les boîtes vocales n'acceptent pas les messages des demandeurs externes (les demandeurs reviennent au répondeur vocal automatique pour y faire une nouvelle sélection);
  - Si votre système utilise l'interface utilisateur de la Messagerie vocale Norstar, les demandeurs peuvent laisser des messages via la Sélection de service, la fonction 980 et la fonction 986; ils peuvent à la fois envoyer et recevoir des messages via la fonction 981;
  - les titulaires peuvent enregistrer des messages sur leur boîte vocale et en envoyer à d'autres boîtes vocales de l'application CallPilot.
- 5 Cochez la case **Enable Group List** (activation de la liste de diffusion) afin d'activer les listes de diffusion.  
Si vous désélectionnez cette case, vous ne pouvez pas définir de liste de diffusion. Il n'est par conséquent pas nécessaire de réserver de chiffre initial pour la liste de diffusion dans votre plan de numérotation.
- 6 Si vous utilisez des listes de diffusion, entrez le chiffre initial de la liste de diffusion dans le champ **Group List Leading Digit** (chiffre initial de la liste de diffusion). Ce chiffre sert de préfixe pour les listes de diffusion au cours de l'adressage. Vous ne pouvez créer de boîte vocale dont le numéro commence par ce chiffre. Par défaut, la valeur du chiffre initial d'une liste de diffusion est le 9. Si tel est le cas, les numéros des listes de diffusion pourront s'échelonner de 901 à 999.

- 7 Sélectionnez la case **Enable External Initialization** (activation de l'initialisation extérieure) afin de permettre aux titulaires d'activer leurs boîtes vocales à partir d'un poste externe. Par défaut, cette case n'est pas cochée. Si vous n'activez pas l'initialisation extérieure, les titulaires ne peuvent initialiser leurs boîtes vocales qu'à partir d'un poste interne. Ceci empêche tout accès non autorisé aux boîtes vocales.
- 8 La case **Make Directory Available** (accès à l'annuaire) est cochée par défaut. Si vous désélectionnez cette case, l'option d'accès à l'annuaire de l'entreprise n'est plus proposée par le répondeur vocal automatique.
- 9 La case **Enable General Delivery Mailbox** (activation de la boîte de réception générale) est cochée par défaut. Ce paramètre n'est disponible que sur les postes Norstar. Si vous désélectionnez cette case, les appels extérieurs ne sont pas acheminés vers la boîte de réception générale. Ils sont dirigés à nouveau vers un guide parlé du répondeur vocal automatique ou d'un arbre SS.
- 10 Par défaut, la case **Enable Redirect DN** (activation du réacheminement du NA) n'est pas cochée. Si cette case est cochée, l'application CallPilot se sert du numéro composé d'origine lorsqu'elle reçoit un appel réacheminé. Un appel est réacheminé si un poste dont la fonction Renvoi automatique sur occupation est activée ne répond pas à l'appel. L'appel est donc renvoyé au système d'origine pour obtenir une réponse.  
Cocher cette case uniquement si un représentant de l'assistance technique vous le demande. Ce paramètre n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.
- 11 Par défaut, la case **Enable Bilingual** (activation de l'option bilingue) est cochée. Si cette case est désélectionnée, les guides parlés ne sont pas disponibles dans la seconde langue. La désactivation du fonctionnement bilingue a une incidence sur :
  - la langue utilisée pour les messages d'accueil du répondeur vocal automatique;
  - la sélection des guides parlés pour les demandeurs qui passent par le répondeur vocal automatique;
  - la sélection des guides parlés pour les demandeurs qui sont transférés vers les messages d'accueil des boîtes vocales.
- 12 Sélectionnez la langue principale dans le champ **Primary Language** (langue principale). Les guides parlés sont diffusés dans cette langue.
- 13 Sélectionnez la seconde langue dans le champ **Alternate Language** (seconde langue). La seconde langue et la langue principale doivent être différentes.
- 14 Sélectionnez la case **Canadian Pronunciation** (prononciation canadienne) afin que le guide parlé prononce la lettre « z » comme « zède » au lieu de « zi ». La case Canadian Pronunciation (prononciation canadienne) n'apparaît que si une des deux langues (principale ou secondaire) est l'anglais nord-américain.
- 15 Dans le champ **Directory Search By** (recherche dans l'annuaire), sélectionnez **first name** (prénom), **last name** (nom de famille) ou **both** (les deux). L'option last name (nom de famille) est sélectionnée par défaut.
- 16 Sélectionnez la case **Enable CallPilot User Interface** (activation de l'interface utilisateur CallPilot) afin de permettre aux titulaires de sélectionner la Messagerie vocale Norstar ou l'application CallPilot comme l'interface utilisateur de leur boîte vocale. Ce paramètre n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.

- 17 Dans le champ **Name Prefix** (préfixe du nom), entrez un préfixe formé d'un ou de deux chiffres qui détermine le style d'adressage de l'application CallPilot. La valeur par défaut est 11. Si l'option CallPilot User Interface (interface utilisateur CallPilot) est activée, la valeur doit être précisée et doit être différente du chiffre initial réservé aux listes de diffusion. Cette valeur n'a aucune incidence si vous n'activez pas l'option CallPilot User Interface (interface utilisateur CallPilot).
- 18 Dans le champ **Special Prefix** (préfixe spécial), entrez un préfixe formé d'un ou de deux chiffres qui détermine le style d'adressage de l'application CallPilot. La valeur par défaut est 19. Si l'option CallPilot User Interface (interface utilisateur CallPilot) est activée, la valeur doit être précisée et doit être différente du chiffre initial réservé aux listes de diffusion. Cette valeur n'a aucune incidence si vous n'activez pas l'option CallPilot User Interface (interface utilisateur CallPilot).
- 19 Dans le champ **Primary UI Style** (style d'interface utilisateur primaire), sélectionnez **NVM** (Messagerie vocale Norstar) ou **CallPilot**. Ce paramètre n'est disponible que sur les postes Norstar. Pour les autres systèmes, l'interface utilisateur par défaut est CallPilot.
- 20 Si vous utilisez le système CallPilot 150 ou CallPilot Mini, sélectionnez votre pays à partir de la liste déroulante **Country** (pays).
- 21 Si vous utilisez le système CallPilot Mini, sélectionnez votre type de compression à partir de la liste déroulante. Ce paramètre n'apparaît que si vous utilisez le système CallPilot Mini. Ne modifiez ce paramètre que sur les conseils d'un représentant de l'assistance technique. La loi de compression du système CallPilot Mini doit correspondre à celle du commutateur. Le Japon et l'Amérique du Nord utilisent la loi Mu. L'Europe, l'Asie, l'Afrique et l'Amérique du Sud utilisent la loi A. Il peut exister des exceptions régionales selon les pays.
- 22 Si vous utilisez le système CallPilot 150 ou CallPilot Mini, sélectionnez votre fuseau horaire à partir de la liste déroulante **Timezone** (fuseau horaire).
- 23 Si vous utilisez le système CallPilot 150 ou CallPilot Mini, cochez la case **Daylight Savings Time** (changement d'heure) au début de l'heure d'été. À la fin de l'heure d'été, désélectionnez la case à cocher. Ainsi, les indications d'horaires des messages de la Messagerie de bureau électronique sont exactes.
- 24 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).



---

## Chapitre 11

# Conversion de numérotation et listes de restrictions et d'autorisations

---

## Conversion de numérotation

La conversion de numérotation est un processus qui consiste à traduire (en utilisant une table de conversion) le numéro d'un appel entrant provenant du réseau public en un numéro que le réseau local peut reconnaître et composer à l'aide de la fonction Réponse.

Pour que la conversion de numérotation soit possible, vous devez créer une table de conversion afin de traduire les chiffres d'un numéro extérieur en un numéro que l'application CallPilot puisse composer. L'application CallPilot consulte les tables de restrictions et d'horaires avant de composer le numéro.

Les tables de conversion de numérotation ne sont nécessaires que pour la fonction de réponse. L'application CallPilot peut fonctionner normalement sans ces tables. La fonction réponse sert lorsque les titulaires répondent à un message, soit en appuyant sur une touche Réponse de l'afficheur, soit en suivant les indications d'un guide parlé.

## Fonctionnement de la table de conversion de numérotation

Un numéro de téléphone est extrait des données d'appels accompagnant un message avec présentation du numéro (CLID). L'application CallPilot cherche ensuite ce numéro dans la table de conversion de numérotation. Si les premiers chiffres du numéro de téléphone correspondent à une valeur d'entrée de la table de conversion de numérotation (le numéro que recherche l'application CallPilot dans la table de conversion de numérotation), cette valeur d'entrée est alors remplacée par une valeur de sortie. Un numéro de téléphone est alors obtenu qui peut être composé sur le réseau local. La modification du numéro consiste généralement à supprimer l'indicatif régional ou à insérer un code d'accès, en fonction des règles de numérotation du réseau local. Par exemple, si un numéro local comporte le préfixe interurbain 1, ce dernier est supprimé par la table de conversion de numérotation.

Le processus de conversion de numérotation est immédiat et n'allonge pas le temps nécessaire à la numérotation de l'appel. Certains numéros de téléphone n'ont pas besoin d'être modifiés avant d'être composés. L'application CallPilot fonctionne sans table de conversion de numérotation.

### Conversion des numéros de téléphone

La table de conversion de numérotation doit définir tous les cas de figure où un changement de numéro est nécessaire pour pouvoir être composé sur le réseau local.

Elle change les numéros de postes du réseau afin qu'ils puissent être composés sur le réseau local. Le format du numéro de poste réseau d'un numéro de téléphone correspond au format normal du numéro. Par exemple, le numéro de téléphone 40 35 55 50 50, sous sa forme de numéro de poste réseau, doit être converti en un numéro qui puisse être composé sur le réseau téléphonique local. La table de conversion de numérotation suit les règles applicables en matière d'établissement d'appel.

## Exemples de tables de conversion de numérotation

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

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

### Exemple d'une table de conversion de numérotation d'un système situé à Toronto, au Canada.

| ENTRÉE                                            | SORTIE                                            | Signification                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 011*                                              | 011*                                              | La table ne tente pas de traduire les numéros de téléphone internationaux.                                                                                                  |
| 416*                                              | *                                                 | La table supprime l'indicatif régional 416 et compose tous les numéros sous forme de numéros à 7 chiffres.                                                                  |
| 905206*<br>90527*<br>etc.<br>(135 autres entrées) | 905206*<br>90527*<br>etc.<br>(135 autres entrées) | Les numéros de ces circonscriptions peuvent être composés comme numéros locaux à 10 chiffres (aucun frais interurbain) à partir de l'indicatif régional 416.                |
| 905*                                              | 1905*                                             | Tous les autres numéros 905 qui ne figurent pas dans la colonne Entrée sont des numéros interurbains et doivent être composés comme des numéros interurbains à 11 chiffres. |
| *                                                 | 1*                                                | Tout autre numéro commençant par d'autres chiffres que 011, 416 et 905 correspondent à des appels interurbains auxquels il faut ajouter le préfixe 1.                       |

**Exemple d'une table de conversion de numérotation d'un système dont l'indicatif régional est le 206, mais qui est situé près de la frontière de l'indicatif régional 360.**

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

**Exemple de table de conversion de numérotation d'un système situé à Vancouver, au Canada.**

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

## Accès au réseau

La table de conversion de numérotation génère un numéro qui peut être composé sur le réseau local. L'étape finale consiste à ajouter un préfixe afin de pouvoir joindre le réseau local à partir de votre système Business Communications Manager 2.5 ou Norstar. En France, il faut généralement faire précéder le numéro de téléphone des systèmes gérés par un commutateur ou autocommutateur privé du préfixe 0. Pour les systèmes reliés aux lignes du central, il n'est pas nécessaire d'ajouter de préfixe.

## Propriétés de la conversion de numérotation

La conversion de numérotation est régie par quatre propriétés.

### Préfixe interurbain

Lorsque ce préfixe est indiqué par le titulaire, il est automatiquement supprimé s'il n'est pas nécessaire pour acheminer l'appel. Cela facilite la création de la table de conversion de numérotation. En Amérique du Nord, le préfixe interurbain est 1. La valeur par défaut de ce paramètre est « auc ». La valeur de ce paramètre ne doit comporter qu'un seul chiffre.

### Indicatif régional

Si le numéro de téléphone composé par un demandeur semble ne pas comporter d'indicatif régional, celui-ci est ajouté en début de numéro. L'indicatif est manquant si le numéro compte moins de 10 chiffres. La valeur par défaut de ce paramètre est none (aucun). Ce valeur de ce paramètre peut comporter six chiffres au maximum. Lorsque la valeur de ce paramètre est fixée à none (aucun), aucun indicatif régional n'est ajouté au début du numéro de téléphone.

### Codes d'accès

En France, il s'agit généralement du 0. Ce préfixe précède tous les numéros, après conversion, et permet d'accéder au réseau téléphonique local. Si votre système est directement relié aux lignes du central, choisissez la valeur none (aucun) pour le code d'accès. La valeur par défaut de ce paramètre est none (aucun). La valeur indiquée pour ce paramètre doit comporter deux chiffres au maximum.

### Conversion de réponse

Si la valeur N (non) est sélectionnée pour ce paramètre, le demandeur doit manuellement faire le tri parmi les données d'identification du numéro afin de pouvoir composer le numéro sur le réseau local. Si la valeur du paramètre de conversion de réponse est fixée à O, la fonction de réponse utilise la table de conversion de numérotation pour composer le numéro. Par défaut, la valeur de ce paramètre est N.

S'il existe une table de conversion de numérotation, sélectionnez O pour le paramètre de conversion de réponse afin de faciliter la tâche des titulaires. S'il n'existe aucune table de conversion de numérotation, optez pour la valeur N.



## Configuration des propriétés de conversion de numérotation

La configuration des propriétés de conversion de numérotation facilite la création d'une table de conversion de numérotation. Il n'est pas nécessaire de définir les propriétés de conversion de numérotation afin de pouvoir utiliser l'application CallPilot.

### Procédure de configuration des propriétés de conversion de numérotation

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 2 Cliquez sur le lien **Dialing Translation Properties** (propriétés de conversion de numérotation).  
La page Dialing Translation Properties (propriétés de conversion de numérotation) s'affiche.
- 3 Dans le champ **Long Distance Access Code** (préfixe interurbain), entrez le préfixe interurbain.
- 4 Dans le champ **Area Code** (indicatif régional), entrez l'indicatif régional.
- 5 Dans le champ **Access Code** (code d'accès), entrez le code d'accès au réseau local.
- 6 Cochez la case **Enable Reply Translation** (activation de la conversion de réponse) afin d'activer la fonction de conversion de réponse.
- 7 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Création d'une table de conversion de numérotation

Pour créer une table de conversion de numérotation, vous devez préciser une valeur d'entrée et une valeur de sortie pour chaque enregistrement. La valeur d'entrée correspond au numéro qui sera recherché par le système dans la table de conversion de numérotation. Lorsque le système trouve la valeur d'entrée recherchée, celle-ci est remplacée par la valeur de sortie correspondante. Le numéro qui en résulte peut être composé sur le réseau local. Reportez-vous à la section intitulée «[Exemple d'une table de conversion de numérotation d'un système situé à Toronto, au Canada.](#)» à la page 118.

### Procédure de création d'une table de conversion de numérotation

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 2 Cliquez sur le lien **Dialing Translation Table** (table de conversion de numérotation).  
La page Dialing Translation Table (table de conversion de numérotation) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
La page Dialing Translation Setup (configuration de conversion de numérotation) s'affiche.
- 4 Dans le champ **Input Value** (valeur d'entrée), indiquez une valeur d'entrée.
- 5 Dans le champ **Output Value** (valeur de sortie), indiquez la valeur de sortie correspondante.
- 6 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Vérification des entrées dans la table de conversion de numérotation

Vous pouvez vérifier les entrées de la table de conversion de numérotation à tout moment.

### Procédure de vérification des entrées de la table de conversion de numérotation

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

## Modification d'une table de conversion de numérotation

Une fois la table de conversion de numérotation créée, vous pouvez modifier les valeurs d'entrée et de sortie.

### Procédure de modification d'une entrée de la table de conversion de numérotation

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

## Suppression d'une entrée de la table de conversion de numérotation

Vous pouvez supprimer à tout moment une entrée de la table de conversion de numérotation. Pour repérer l'entrée à supprimer, reportez-vous à la section intitulée «[Vérification des entrées dans la table de conversion de numérotation](#)» à la page 122.

### Procédure de suppression d'une entrée dans la table de conversion de numérotation

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 2 Cliquez sur le lien **Dialing Translation Table** (table de conversion de numérotation). La page Dialing Translation Table (table de conversion de numérotation) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Delete** (supprimer) de l'entrée de la table de conversion de numérotation à supprimer.  
Un message demandant de confirmer la suppression s'affiche.
- 4 Cliquez sur le bouton **OK**.

## Listes de restrictions et d'autorisations

Si vous utilisez un système CallPilot Mini, vous pouvez installer les listes de restrictions et d'autorisations. Les listes de restrictions et d'autorisations permettent de déterminer quels numéros de téléphone les titulaires peuvent composer ou non. Il existe une liste de restrictions et d'autorisations pour chaque classe de service. Vous pouvez déterminer la liste de restrictions et d'autorisations qui s'applique aux utilisateurs non identifiés.

Lorsqu'un titulaire effectue un appel, le système vérifie le numéro composé à partir de la liste de restrictions et d'autorisations. La liste de restrictions et d'autorisations associée aux utilisateurs non identifiés est utilisée lorsqu'un appel est effectué par un titulaire non reconnu. Si le numéro est autorisé par la liste de restrictions et d'autorisations, l'application CallPilot effectue l'appel. Si le numéro n'est pas autorisé par la liste de restrictions et d'autorisations, le titulaire entend un message d'erreur.

La liste de restrictions et d'autorisations comprend les éléments suivants :

- Une liste de 100 préfixes au maximum faisant l'objet d'une restriction. Un appel est refusé s'il correspond à un des préfixes de cette liste. Chaque numéro faisant l'objet d'une restriction peut comporter jusqu'à 26 chiffres.
- Une liste de 100 préfixes autorisés au maximum. Un appel est autorisé dès lors qu'il correspond à un préfixe de cette liste. Chaque numéro autorisé peut comporter jusqu'à 26 chiffres.
- Une valeur par défaut. Celle-ci permet d'autoriser ou de refuser toute séquence de numérotation absente de la liste de restrictions et d'autorisations.
- La colonne Used in COS (utilisé dans la CDS) mentionne les classes de service associées à la liste de restrictions et d'autorisations. L'option «Default» (valeur par défaut) est la dernière entrée de la liste de restrictions et d'autorisations que vous choisissez d'utiliser lorsqu'un utilisateur ne peut être identifié.

L'application CallPilot accepte seize listes de restrictions et d'autorisations. Une liste de restrictions et d'autorisations est associée à chaque classe de service, ainsi qu'aux utilisateurs non identifiés dans la page Switch Properties (propriétés du commutateur). Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'affectation d'une liste de restrictions et d'autorisations aux utilisateurs non identifiés, reportez-vous à la section intitulée [«Affichage des propriétés du commutateur»](#) à la page 128.

## Règles applicables aux restrictions et autorisations

- Chaque numéro peut comporter de 1 à 26 chiffres.
- Chaque entrée doit être unique.
- Les restrictions qui chevauchent les entrées sont permises.
- Les autorisations qui chevauchent les entrées ne sont pas permises.

## Procédure d'ajout de restrictions ou d'autorisations

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Restriction/Permission Lists** (listes de restrictions et d'autorisations). La page Restriction/Permission Lists (listes de restrictions et d'autorisations) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Restriction** (restriction) ou **Permission** (autorisation) pour la liste de restrictions et d'autorisations à laquelle vous voulez accéder.
- 4 Sur la page Restriction (restriction) ou Permission (autorisation), dans le champ **Add** (ajouter), entrez la série de chiffres du préfixe à interdire ou autoriser.
- 5 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).
- 6 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Restriction/Permission Lists (listes de restrictions et d'autorisations).

## Procédure de suppression d'une restriction ou d'une autorisation

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Restriction/Permission Lists** (listes de restrictions et d'autorisations). La page Restriction/Permission Lists (listes de restrictions et d'autorisations) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Restriction** (restriction) ou **Permission** (autorisation) pour la liste de restrictions et d'autorisations à laquelle vous voulez accéder.
- 4 Sur la page Restriction (restriction) ou Permission (autorisation), cliquez sur le lien **Remove** (supprimer) de la restriction ou de l'autorisation à supprimer. Pour modifier une entrée, supprimez-la et créez une nouvelle restriction ou autorisation.
- 5 Cliquez sur le bouton **Close** (fermer) pour revenir à la page Restriction/Permission Lists (listes de restrictions et d'autorisations).

## Procédure de réinitialisation d'une liste de restrictions et d'autorisations

- 1 Cliquez sur l'option **Mailbox Administration** (administration de boîtes vocales).
- 2 Cliquez sur le lien **Restriction/Permission Lists** (listes de restrictions et d'autorisations). La page Restriction/Permission Lists (listes de restrictions et d'autorisations) s'affiche.
- 3 Cliquez sur le lien **Reset** (réinitialiser) pour réinitialiser la liste de restrictions et d'autorisations.
- 4 Un message demandant de confirmer la réinitialisation s'affiche.
- 5 Cliquez sur le bouton **OK**.

### Réinitialisation d'une liste de restrictions et d'autorisations

Lorsque vous réinitialisez une liste de restrictions et d'autorisations, vous rétablissez ses valeurs par défaut.

---

## Chapitre 12

# Configuration de l'application CallPilot Manager

---

### Activation des codes d'autorisation logiciels

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

### Procédure d'activation d'un code d'autorisation logiciel pour le système Business Communications Manager 2.5

- 1 À l'aide de votre navigateur Web, accédez à l'adresse URL suivante :  
`http://<adresse IP>:6800`  
où <adresse IP> correspond à l'adresse IP du système Business Communications Manager 2.5. L'écran Unified Manager (gestionnaire unifié) du système Business Communications Manager 2.5 s'affiche.
- 2 Cliquez sur le bouton **Configure** (configurer).  
L'écran Login (ouverture de session) s'affiche.
- 3 Dans le champ **User ID** (code utilisateur), entrez le code utilisateur du superviseur. La valeur par défaut du code utilisateur est *supervisor* (superviseur).
- 4 Dans le champ **Password** (mot de passe), entrez le **mot de passe**. Le mot de passe par défaut est *visor*.
- 5 Cliquez sur le bouton **Login** (ouverture de session).  
L'écran Business Communications Manager s'affiche.
- 6 Cliquez sur l'icône à côté de l'option **System** (système).
- 7 Cliquez sur l'option **Licensing** (licence).  
L'écran Licensing Setting (paramètre de licence) s'affiche.
- 8 Dans le menu **Configuration** (configuration), cliquez sur **Add a Keycode** (ajouter un code d'activation).  
L'écran Applied Keycodes (codes d'activation en vigueur) s'affiche.
- 9 Dans le champ **Keycode** (code d'activation), entrez le numéro du code d'autorisation logiciel correspondant à l'option à installer.
- 10 Cliquez sur le bouton **Save** (enregistrer).

## Procédure d'activation d'un code d'autorisation logiciel pour les systèmes CallPilot 150 et CallPilot Mini

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 2 Cliquez sur le lien **Installed Options** (options installées).  
La page Installed Options (options installées) s'affiche.
- 3 Dans le champ **Keycode** (code d'activation), indiquez le numéro du code d'autorisation logiciel correspondant à l'option à installer.
- 4 Cliquez sur le bouton **Add** (ajouter).  
L'option que vous venez d'installer apparaît dans la liste Installed Options (options installées).

## Affichage des propriétés du commutateur

### Procédure d'affichage des propriétés du commutateur

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

Le commutateur possède les propriétés suivantes :

- **Chiffres par poste** : longueur des numéros de boîtes vocales et de postes du système.  
L'application CallPilot exige que les numéros aient tous le même nombre de chiffres. En ce qui concerne les commutateurs Norstar, la longueur des numéros dépend du commutateur.

Le numéro des boîtes vocales définies par le système, notamment celle du coordinateur de système, s'ajuste automatiquement au nouveau nombre de chiffres.

- **NA de la messagerie vocale** : NA du système principal. Pour les systèmes Norstar, cette valeur est déterminée par l'application de Messagerie vocale au démarrage; elle n'est pas modifiable. Pour les autres systèmes, vous pouvez préciser le NA.
- 3 Sur le système CallPilot Mini, sélectionnez la liste de restrictions et d'autorisations qui convient à partir de la liste déroulante **RPL for Unspecified User** (liste de restrictions et d'autorisations pour les utilisateurs non identifiés). Pour obtenir de plus amples renseignements sur les listes de restrictions et d'autorisations, reportez-vous à la section intitulée «[Listes de restrictions et d'autorisations](#)» à la page 124.



## Création de mots de passe de gestion

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

Créez un mot de passe de gestion de l'application Call Center si vous voulez que le coordinateur de système de l'application Call Center puisse gérer l'application sans pouvoir intervenir sur les paramètres de l'application CallPilot. Le mot de passe de gestion de l'application Call Center doit différer de celui du coordinateur de système ou de celui de gestion par modem.

Pour activer l'accès par modem, créez un mot de passe de gestion par modem. L'accès par modem permet aux distributeurs Nortel Networks et au personnel d'assistance de se connecter au système CallPilot à l'aide d'un modem et de télécharger le journal des événements du système. Cette fonction n'est disponible que sur le système CallPilot 150. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'accès par modem, reportez vous au *Manuel d'installation et de maintenance du système CallPilot 150*.

### Procédure de définition des mots de passe de gestion

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 2 Cliquez sur la fonction **Access Passwords** (mots de passe de gestion).  
La page Access Passwords (mots de passe de gestion) s'affiche.
- 3 Pour définir un mot de passe de gestion de l'application Call Center :
  - entrez le mot de passe de gestion de l'application Call Center dans le champ **Call Center Administration** (gestion de l'application Call Center);
  - entrez à nouveau le mot de passe dans le champ **Confirmation** (confirmation).
- 4 Pour définir un mot de passe de gestion par modem :
  - entrez le mot de passe de gestion par modem dans le champ **Modem Access** (gestion par modem);
  - entrez à nouveau le mot de passe dans le champ **Confirmation** (confirmation).
- 5 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Configuration des paramètres réseaux de l'application CallPilot

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

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

### Procédure de définition des propriétés d'adresse et d'identification de l'unité

- 1 Cliquez sur l'option **Configuration**.
- 2 Cliquez sur le lien **Unit Address/Identification** (adresse et identification de l'unité). La page Unit Address/Identification (adresse et identification de l'unité) s'affiche.
- 3 Dans le champ **Host name or IP Address** (nom d'hôte ou adresse IP), entrez l'adresse Internet ou le nom de domaine complet (FQDN) du serveur CallPilot. Si vous indiquez un nom de domaine complet, assurez-vous de fournir également les informations DNS aux étapes 6 et 7.
- 4 Si vous voulez rétablir la valeur par défaut de l'adresse IP, cliquez sur le bouton **Reset to Defaults** (rétablir la valeur par défaut).
- 5 Dans le champ **Subnet Mask** (masque de sous-réseau), entrez l'adresse du masque de sous-réseau.
- 6 Dans le champ **Primary DNS** (DNS principal), entrez l'adresse IP du serveur DNS principal du réseau.
- 7 Dans le champ **Secondary DNS** (DNS secondaire), entrez l'adresse IP du serveur DNS de secours du réseau. Le DNS secondaire est facultatif.
- 8 Dans le champ **Default Gateway** (passerelle par défaut), indiquez l'adresse IP du serveur de passerelle du réseau. La passerelle par défaut est facultative.
- 9 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

---

## Chapitre 13

# Fonctions de l'application CallPilot Manager

---

### Sauvegarde et restauration des données CallPilot

Vous pouvez sauvegarder des données de l'application CallPilot Manager si vous utilisez un système CallPilot 150 ou CallPilot Mini.

Si vous utilisez un système Business Communications Manager 2.5, vous sauvegardez les données du système en utilisant les fonctions de l'utilitaire Backup, Restore and Upgrade (sauvegarde, restauration et mise à niveau) de l'application Unified Manager (gestionnaire unifiée).

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

- au *Guide de maintenance et d'installation du système CallPilot Mini/CallPilot 150* (pour le système CallPilot 150 ou CallPilot Mini);
- au *Guide des opérations de programmation du système Business Communications Manager 2.5* (pour le système Business Communications Manager 2.5).

### Réinitialisation de l'application CallPilot

Vous pouvez rétablir les paramètres par défaut de l'application CallPilot définis en usine.

Le rétablissement des paramètres par défaut de l'application CallPilot entraîne la suppression de toutes les boîtes vocales, messages, contenus et données de programmation, à l'exception des codes d'autorisation logiciels. Les codes d'autorisation logiciels ne sont pas supprimés.

Si vous rétablissez les valeurs par défaut du système CallPilot 150 ou CallPilot Mini, vous pouvez conserver l'adresse IP, le masque de sous-réseau et les paramètres DNS du système.

### Procédure de rétablissement des paramètres par défaut de l'application CallPilot (systèmes CallPilot 150 et CallPilot Mini)

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

## Procédure de rétablissement des valeurs par défaut de l'application CallPilot (pour le système Business Communications Manager 2.5)

- 1 Appuyez sur    .
- MdP:  
RÉESS

2 Entrez le mot de passe par défaut de la réception, puis appuyez sur         (Operator) et appuyez sur OK.
- Opér dispo: N  
CHNG

3 Appuyez sur .
- MdP:  
RÉESS

4 Entrez le mot de passe          (Reinstall).
- XXXXXXXX  
RÉESS

5 Appuyez sur OK.
- Redéfinir BdD?  
OUI NON

6 Appuyez sur OUI.
- Redéf...

7 La réinstallation est en cours.
- Système prêt

8 Lorsque la réinstallation est terminée, l'affichage indique **Système prêt**.  
Lorsque vous ouvrez une session la fois suivante, l'assistant Quick Installation apparaît.

## Modification des paramètres du standard

### Configuration de l'état du répondeur vocal automatique

Si le standardiste ou l'opérateur de votre entreprise est en mesure de prendre les appels entrants, l'état du répondeur vocal automatique doit être réglé à Yes (oui). Par contre, lorsque le standardiste ou l'opérateur désigné prend une pause, part déjeuner ou termine sa journée de travail, l'état du répondeur vocal automatique doit être réglé à No (non).

Lorsque l'état du répondeur vocal automatique est réglé à No (non), le système informe le demandeur qui veut joindre un opérateur que le standard n'est pas assuré, puis il transfère l'appel au menu et le demandeur peut alors composer un autre numéro ou laisser un message.

### Procédure de configuration de l'état du répondeur vocal automatique

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (fonctions).
- 2 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres du standard).  
La page Operator Settings (paramètres du standard) s'affiche.
- 3 Vérifiez l'option **Attendant Available** (opérateur disponible) pour savoir si l'opérateur est libre.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

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

L'option Business Open (état de l'entreprise) est prioritaire par rapport aux horaires de matinée, d'après-midi et de soirée programmés dans les tables d'accueil.

Lorsque le paramètre Business Open (état de l'entreprise) est réglé à Yes (oui), les messages d'accueil sont diffusés conformément aux horaires programmés dans les tables. Ainsi, les messages d'accueil prévus le matin, l'après-midi et le soir sont diffusés automatiquement en fonction des heures d'activation définies dans les tables d'accueil.

Lorsque le standardiste ou l'opérateur sélectionne la valeur No (non) pour le paramètre Business Open (état de l'entreprise) à la fin de la journée ou de la semaine, c'est le message d'accueil correspondant à celui des heures de fermeture qui est diffusé jusqu'à ce que la valeur Yes (oui) soit à nouveau sélectionnée pour le paramètre Business Open (état de l'entreprise).

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

## Procédure de modification de l'option Business Open (état de l'entreprise)

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

## Configuration de la prise d'appel

L'application CallPilot peut prendre en charge toutes les lignes du central configurées. Lorsque l'option de prise d'appel est activée, l'application CallPilot prend tous les appels entrants, et diffuse aux demandeurs le message d'accueil de l'entreprise et le menu du répondeur vocal automatique. Vous pouvez modifier ce paramètre, suivant que vous souhaitez que CallPilot prenne les appels de l'entreprise ou non. Lorsque l'option de prise d'appel est désactivée, l'application CallPilot ne répond pas aux appels entrants. Dans ce cas, c'est le standardiste de l'entreprise qui doit répondre à tous les appels entrants et les acheminer.



**Remarque :** Ce paramètre n'est pas disponible sur le système CallPilot Mini.

---

## Procédure de modification de la prise d'appel

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (fonctions).
- 2 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres du standard).  
La page Operator Settings (paramètres du standard) s'affiche.
- 3 Cochez la case **Answer Lines** (prise d'appel système) pour que l'application CallPilot réponde aux appels. Sinon, c'est le standardiste qui doit s'en charger.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Modification du poste du standardiste par défaut

Lorsqu'une personne demande de parler au standardiste ou à un opérateur de l'entreprise, l'application CallPilot transfère sa demande au standard. Vous pouvez changer le numéro de poste du standardiste ou de l'opérateur désigné. Si le numéro du poste du standard est modifié, vous devez remplacer le poste de la boîte de réception générale par le nouveau numéro de poste du standard. Les demandeurs peuvent demander à parler au standardiste de l'entreprise ou à l'opérateur lorsque le répondeur vocal automatique propose cette option et que l'état du standard est réglé à Yes (oui). Tout demandeur désireux d'obtenir la réception est transféré au nouveau numéro de poste. Si l'opérateur ne répond pas, l'appel est transféré vers la boîte de réception générale.

## Procédure de modification du numéro de poste du standard par défaut

- 1 Cliquez sur l'option **Operations** (fonctions).
- 2 Cliquez sur le lien **Operator Settings** (paramètres du standard).  
La page Operator Settings (paramètres du standard) s'affiche.
- 3 Dans le champ **Attendant** (standardiste), entrez le numéro de poste du standard.
- 4 Cliquez sur le bouton **Submit** (valider).

## Paramètres de la console de réception pour CallPilot Mini

Si vous utilisez la console de réception avec CallPilot Mini :

- Lorsque vous utilisez le service de nuit, si vous souhaitez que tous les appels entrants destinés à la console de réception soit retransmis au répondeur vocal automatique, vous devez faire correspondre le NA du service de nuit à celui de CallPilot. Cette opération s'effectue via la programmation du Meridian 1. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez les sections LD14 et LD15 du *Guide d'entrée-sortie logiciel — Administration* Numéro de publication : 553-3001-311, Version de document : Courante 9.00, Date : Janvier 2002.
- Lorsque vous utilisez le service de nuit, vous devez également modifier le poste du standard désigné dans la table d'accueil de sorte qu'il corresponde à celui de la personne responsable de la prise de tous les appels pendant les heures de fermeture de l'entreprise. Par exemple, il peut s'agir de la personne à l'accueil ou du gardien. Pour ce faire, suivez la procédure intitulée [«Procédure d'affectation d'un poste de standardiste à une table d'accueil»](#) à la page 64.

Attention : Pour éviter une boucle sans fin lorsque vous utilisez le service de nuit, assurez-vous que le poste du standard désigné dans la table d'accueil est valide. Ce poste ne peut pas être le NA de la console de réception.

- Lorsque vous utilisez le service de jour, pour que les demandeurs puissent joindre la console de réception, sélectionnez le NA de la console de réception comme poste du standard dans la table d'accueil et comme poste de l'opérateur. Ainsi, lorsqu'un demandeur appuie sur 0 (zéro) pour joindre un opérateur, l'appel est dirigé vers la console de réception. Vous obtenez ce résultat en précisant le NA du poste de réception Meridian 1 pour l'Opérateur désigné dans la page des paramètres de l'opérateur, mais également pour le poste du standard défini dans la table d'accueil. Pour de plus amples renseignements sur la modification des paramètres du poste du standard, consultez la section intitulée [«Modification du poste du standardiste par défaut»](#) à la page 134.

## Rétablissement du mot de passe par défaut du standard

Vous pouvez rétablir à tout moment la valeur par défaut du mot de passe du standard.  
Le mot de passe par défaut du standard est **6 7 3 7 2 8 6 7** (Operator).



**Remarque :** Si vous utilisez le système CallPilot Mini, vous ne disposez pas de mot de passe pour le standard. Par conséquent, vous n'avez pas besoin de modifier le mot de passe du standard.

## Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe du standard à l'aide de l'application CallPilot Manager

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

## Procédure de rétablissement de la valeur par défaut du mot de passe du standard à partir d'un poste (systèmes Business Communications Manager et système CallPilot 150)

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

Déf : xxxx **SUIV**

- 2 Appuyez sur **7**.

Md P: RÉESS **OK**

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

Redéf MdP: **OUI** **NON**

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

## Modification des paramètres de l'application CallPilot Manager à partir d'un poste distant

Vous pouvez accéder à l'application CallPilot Manager pour modifier un message d'accueil ou l'état de l'entreprise à l'aide du clavier d'un poste téléphonique à fréquences vocales externe. La télégestion s'effectue via la boîte vocale du coordinateur de système. Vous devez initialiser la boîte vocale du coordinateur de système avant de commencer.

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



## Modification des paramètres du standard à partir d'un téléphone

À partir d'un téléphone, vous pouvez modifier :

- l'état du standard;
- le mot de passe du standard;
- le paramètre d'état de l'entreprise;
- modifier l'option de prise d'appel par CallPilot;
- l'état du répondeur vocal automatique.



**Remarque :** Si vous utilisez le système CallPilot Mini, modifiez le paramètre d'état du standard à partir de l'application CallPilot Manager. Pour de plus amples renseignements sur la modification des paramètres du poste du standard, consultez la section intitulée «[Modification des paramètres du standard](#)» à la page 133.

### Configuration de l'état du standard

Si le standardiste ou l'opérateur de l'entreprise est en mesure de prendre les appels entrants, l'état du standard doit être réglé à Yes (oui). Par contre, lorsque le standardiste ou l'opérateur désigné prend une pause, part déjeuner ou termine sa journée de travail, l'état du standard doit être réglé à No (non).

Lorsque l'état du standard est réglé à No (non), le système informe le demandeur qui cherche à joindre un opérateur que le standard n'est pas assuré, puis il transfère l'appel au répondeur vocal automatique et le demandeur peut alors composer un autre numéro ou laisser un message.

### Procédure de modification de l'état du standard

- 1 Appuyez sur 9 8 2.

MdP:  
RÉESS OK

- 2 Entrez le mot de passe par défaut du standard  
 6 7 3 7 2 8 6 7 (Operator)  
et appuyez sur OK.

Pour modifier le mot de passe par défaut, reportez-vous à la section intitulée «[Modification du mot de passe du standard](#)» à la page 138.

Choisir option  
OPÉR MODE

- 3 Appuyez sur OPÉR.

Opér dispo:N  
CHNG SUIV

- 4 Appuyez sur CHNG pour sélectionner O ou N.

- 5 Appuyez sur pour mettre fin à la session.

## Modification du mot de passe du standard

Vous pouvez modifier à tout moment le mot de passe du standard. Celui-ci doit comporter de quatre à huit chiffres, et ne pas commencer par zéro.

### Procédure de modification du mot de passe du standard

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez le mot de passe du standard, puis appuyez sur OK.  
Le mot de passe par défaut du standard est         (Operator).
- 3 Appuyez sur OPÉR.
- 4 Appuyez sur .
- 5 Entrez le nouveau mot de passe du standard (de 4 à 8 chiffres) et appuyez sur OK.
- 6 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

## Modification du poste du standard par défaut

Lorsqu'une personne demande à parler au standardiste ou à l'opérateur de l'entreprise, l'application CallPilot transfère sa demande au poste du standard. Vous pouvez changer le numéro de poste du standardiste ou de l'opérateur désigné. Les demandeurs peuvent demander à parler au standardiste ou à l'opérateur désigné lorsque le répondeur vocal automatique propose cette option et que l'état du standard est réglé à Oui.

### Procédure de modification du numéro de poste du standard par défaut

- 1 Appuyez sur    .
- 2 Entrez le mot de passe du standard, puis appuyez sur OK.
- 3 Appuyez sur OPÉR.
- 4 Appuyez sur SUIV jusqu'à ce que vous obteniez l'affichage à l'étape 4.
- 5 Appuyez sur CHNG.
- 6 Entrez le numéro de poste du standard.
- 7 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

Tout demandeur qui souhaite joindre un opérateur est transféré au nouveau numéro de poste. Si l'opérateur ne répond pas, l'appel est transféré à la boîte de réception générale.

## Configuration de l'état de l'entreprise

Le paramètre d'état de l'entreprise est prioritaire par rapport aux horaires de matinée, d'après-midi et de soirée programmés dans les tables d'accueil.

Si l'état de l'entreprise est réglé à Yes (oui), les messages d'accueil sont diffusés conformément aux horaires programmés dans les tables. Ainsi, les messages d'accueil du matin, d'après-midi et du soir sont diffusés automatiquement en fonction des heures d'activation définies dans les tables d'accueil.

Lorsque le standardiste règle le paramètre d'état de l'entreprise à No (non) à la fin de la journée ou de la semaine, le message d'accueil des heures de fermeture est diffusé jusqu'à ce qu'il règle de nouveau l'état de l'entreprise à Yes (oui).

Le standardiste ou l'opérateur désigné doit régler l'état de l'entreprise à Yes (oui) dès que celle-ci ouvre ses portes. À la fin de la journée, l'état de l'entreprise doit être remis à No (non).

## Procédure de modification du paramètre d'état de l'entreprise

1 Appuyez sur  9 8 2.

MdP: RÉESS OK

2 Entrez le mot de passe du standard, puis appuyez sur OK.

Choisir option  
OPÉR MODE

3 Appuyez sur OPÉR.

Opér dispo: 0  
CHNG SUIV

4 Appuyez sur SUIV.

Ouverture: N  
CHNG SUIV

5 Appuyez sur CHNG pour passer de O à N.

6 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

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

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

## Configuration de la prise d'appel système

L'application CallPilot peut prendre en charge toutes les lignes du central configurées. Vous pouvez modifier ce paramètre, suivant que vous souhaitez que CallPilot prenne les appels de l'entreprise ou non. Lorsque la prise d'appel système est activée, l'application CallPilot prend tous les appels entrants et diffuse aux demandeurs le message d'accueil de l'entreprise et le menu du répondeur vocal automatique. Lorsque cette option est désactivée, l'application CallPilot ne répond pas aux appels entrants. C'est le standardiste qui doit s'en charger et les acheminer.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration de lignes, reportez-vous à la section intitulée «[Propriétés du répondeur vocal automatique](#)» à la page 68.

### Procédure de configuration de la prise d'appel système

- 1 Appuyez sur  9 8 2.

MdP:  
RÉESS OK

- 2 Entrez le mot de passe du standard, puis appuyez sur OK.

Choisir option  
OPÉR MODE

- 3 Appuyez sur OPÉR.

Opér dispo: N  
CHNG SUIV

- 4 Appuyez sur SUIV.

Ouverture: N  
CHNG SUIV

- 5 Appuyez sur SUIV.

Répondre 1gn? N  
CHNG SUIV

- 6 Appuyez sur CHNG.  
Si vous sélectionnez N, l'afficheur indique : Désactiv...  
Si vous sélectionnez O, l'afficheur indique : Activat...

- 7 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

# Chapitre 14

## Messages à diffusion générale et messages publicitaires

### Messages à diffusion générale

Un message à diffusion générale sert à envoyer un message à toutes les boîtes vocales initialisées de votre système. Les messages à diffusion générale sont envoyés à toutes les boîtes vocales initialisées de l'application CallPilot. Ils peuvent servir à annoncer les réunions, les événements exceptionnels de l'entreprise et à effectuer des rappels. Grâce aux messages à diffusion générale, vous n'avez pas besoin de répéter de nombreuses fois le processus d'enregistrement et d'envoi d'un même message.

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

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

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



**Remarque :** Les messages à diffusion générale ne sont pas envoyés aux boîtes vocales publicitaires ni à la boîte de réception générale.

Suivez la procédure applicable à l'interface que vous utilisez.

### Procédure d'enregistrement et d'envoi d'un message à diffusion générale (Messagerie vocale Norstar)

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

Cnx:  
SORT RÉESS OK

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

0 nouv 0 enr  
LIRE ENR ADMIN

- 3 Entrez l'adresse du message à diffusion générale. L'adresse par défaut du message à diffusion générale est **9**.

Enreg. message:  
RÉESS PAUSE OK

- 4 Après le bip, enregistrez le message à diffuser. Appuyez sur **OK** pour mettre fin à l'enregistrement.

Accept enr?  
RÉESS LIRE OK

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

## Procédure d'enregistrement et d'envoi d'un message à diffusion générale (CallPilot)

- 1 Appuyez sur  9 8 1.

Bvoc:  
RÉESS OK

- 2 Entrez le numéro de boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK ou sur .

MdP:  
RÉESS OK

- 3 Entrez le mot de passe de boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK ou sur .
- Un résumé des paramètres de configuration des boîtes vocales est présenté.

- 4 Appuyez sur COMP ou sur  .

À:  
NOM SPÉC FIN

- 5 Entrez l'adresse du message à diffusion générale, puis appuyez sur OK ou sur .
- Par défaut, l'adresse du message à diffusion générale est   .
- L'adresse du message à diffusion générale change si vous modifiez le chiffre initial des listes de diffusion.

VIDE  
ENR

- 6 Appuyez sur ENR ou sur  et enregistrez le message à diffuser après le bip.

Enregistr...  
RÉENG OK

- 7 Appuyez sur OK ou sur  pour mettre fin à l'enregistrement ou appuyez sur RÉENG pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.

|             |     |     |
|-------------|-----|-----|
| Arrêt enreg |     |     |
| LIRE        | SUP | ENV |

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

### Procédure d'enregistrement et d'envoi d'un message à diffusion générale (CallPilot Mini)

- 1 Composez le numéro d'accès à la messagerie CallPilot, puis entrez le numéro de la boîte vocale du coordinateur de système et appuyez sur [#].
- 2 Entrez le mot de passe de boîte vocale du coordinateur de système et appuyez sur [#].
- 3 Appuyez sur [7] [5].
- 4 Entrez l'adresse du message à diffusion générale, puis appuyez sur [#]. Par défaut, l'adresse du message à diffusion générale est [9] [0] [0]. L'adresse du message à diffusion générale change si vous modifiez le chiffre initial des listes de diffusion.
- 5 Appuyez sur [5] et enregistrez le message après le bip.
- 6 Appuyez sur [#] pour mettre fin à l'enregistrement.
- 7 Appuyez sur [2] pour écouter le message.  
ou  
appuyez sur [7] [9] pour envoyer le message à diffusion générale  
ou  
appuyez sur [7] [6] pour effacer le message et l'enregistrer de nouveau.
- 8 Raccrochez pour mettre fin à la session.

## Messages des boîtes vocales publicitaires

Votre entreprise ou vos services peuvent avoir recours aux boîtes vocales publicitaires pour diffuser des messages et des annonces aux demandeurs. Il appartient à la personne responsable de la boîte vocale publicitaire d'enregistrer et de mettre à jour le message qu'elle contient.

Les messages des boîtes vocales publicitaires peuvent servir à :

- annoncer des soldes;
- lister une gamme de produits;
- promouvoir des événements exceptionnels.

Facilitez l'accès des demandeurs aux messages de la boîte vocale publicitaire en présentant celle-ci via le répondeur vocal automatique ou en demandant à l'opérateur d'acheminer les requêtes vers la boîte vocale publicitaire.

Les demandeurs ne peuvent pas déposer de messages dans les boîtes vocales publicitaires. Après que les demandeurs ont écouté le message de boîte vocale publicitaire, la communication est automatiquement interrompue.

### Enregistrement d'un message de boîte vocale publicitaire

Avant d'enregistrer un message de boîte vocale publicitaire, vous devez préparer le contenu du message. Lors de la préparation du message, assurez-vous d'inclure les heures et les dates importantes.

Par exemple : *«Le studio de danse La Farandole a le plaisir de vous inviter à son festival de danse annuel. Rendez-vous au spectacle le 4 juillet à partir de 20 heures. Les enfants dansent dans la salle Opéra. Les danses folkloriques ont lieu dans la salle Russe. Le ballet classique se joue dans la salle des Cygnes. Le ballet jazz se produit dans la salle Montréal. Le studio et les salles de récital se trouvent au 22, rue Grande.»*

Rédigez le message et exercez-vous à le lire à voix haute. Une fois que vous êtes sûr de n'avoir rien oublié, enregistrez le message. Si vous avez opté pour un système bilingue, vous devez enregistrer le message dans les deux langues.

Un message de boîte vocale publicitaire peut servir de message d'accueil principal ou secondaire. Suivez la procédure [«Procédure d'enregistrement d'un message de boîte vocale publicitaire \(systèmes Business Communications Manager 2.5 et CallPilot 150\)»](#) à la page 145 pour enregistrer un message de boîte vocale publicitaire.



## Procédure d'enregistrement d'un message de boîte vocale publicitaire (systèmes Business Communications Manager 2.5 et CallPilot 150)

- 1 Appuyez sur **[\*]** **[9]** **[8]** **[1]**.  
Pour accéder à votre boîte vocale publicitaire, suivez les instructions des guides parlés ou utilisez les options des touches de l'afficheur. N'entrez ni le numéro ni le mot de passe de votre boîte vocale. Entrez plutôt le numéro et le mot de passe de la boîte vocale publicitaire.
- 2 Si vous utilisez l'interface CallPilot, effectuez les étapes suivantes :
  - Appuyez sur **[8]** **[2]** pour accéder au menu des options des messages d'accueil.
  - Passez à l'étape 3.

Si vous utilisez l'interface Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

- Appuyez sur **ADMIN** ou sur **[8]**.
- Appuyez sur **ACC** ou sur **[2]**.
- Passez à l'étape 3.

Options accueil  
**ENR** CHOIX RVAPL

- 3 Appuyez sur **ENR** ou sur **[1]**.

Accueil:  
PRINC AUTR PERS

- 4 Appuyez sur **PRINC** ou sur **[1]** pour enregistrer le message principal de la boîte vocale publicitaire  
ou  
appuyez sur **AUTR** ou sur **[2]** pour enregistrer le message secondaire de la boîte vocale publicitaire.

Enreg  
**OUI** NON SORT

- 5 Appuyez sur **OUI** ou sur **[1]** et enregistrez le message après le bip.

Enreg accueil:  
RÉESS **OK**

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

Accept. accueil?  
RÉESS LIRE **OK**

- 7 Appuyez sur **OK** ou sur **[#]** pour valider l'enregistrement  
ou  
appuyez sur **LIRE** ou sur **[1]** pour écouter le message d'accueil  
ou  
appuyez sur **RÉESS** ou sur **[2]** pour enregistrer le message à nouveau.
- 8 Appuyez sur **[\*]** pour mettre fin à la session.

## Procédure d'enregistrement d'un message de boîte vocale publicitaire (CallPilot Mini)

- 1 Composez le numéro d'accès à la messagerie CallPilot et appuyez sur .
- 2 Entrez le mot de passe et le numéro de la boîte vocale publicitaire, puis appuyez sur .  
Le coordinateur de système crée le mot de passe lorsqu'il initialise la boîte vocale. Contactez le coordinateur de système pour obtenir des renseignements sur le mot de passe de la boîte vocale publicitaire.
- 3 Appuyez sur .
- 4 Après le bip, enregistrez le message d'accueil de la boîte vocale publicitaire.  
Appuyez sur  après avoir terminé.
- 5 Appuyez sur  pour valider l'enregistrement  
ou  
appuyez sur  pour écouter le message d'accueil  
ou  
appuyez sur  pour réenregistrer le message d'accueil.
- 6 Appuyez sur  pour mettre fin à la session.

---

## Chapitre 15

# Dépannage de l'application CallPilot

---

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

### **Le répondeur vocal automatique ne répond pas aux appels**

- Vérifiez si les lignes ont été affectées à la table d'accueil et si la prise d'appel passe par le répondeur vocal automatique. Cette condition est nécessaire pour que le système CallPilot 150 ou Business Communications Manager 2.5 prenne les appels arrivant sur la ligne.
- Toutes les voies peuvent être occupées. Essayez de rappeler plus tard. Le système répond à votre appel dès qu'une voie se libère.
- Vérifiez que les messages d'accueil 1 à 8 ont été enregistrés. Il s'agit des messages d'accueil par défaut de la table d'accueil qui doivent être enregistrés pour que le répondeur vocal automatique fonctionne. Reportez-vous à la section intitulée [«Configuration d'une table d'accueil»](#) à la page 62.
- Si les voies sont fréquemment occupées, cela signifie que le système est saturé. Contactez le centre d'assistance technique ou un conseiller commercial.

### **La présentation du numéro ne fonctionne pas**

Le répondeur vocal automatique doit être paramétré de sorte à répondre après deux sonneries ou plus afin de permettre à l'application CallPilot Manager d'enregistrer les données d'un appel entrant. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration du nombre de sonneries, reportez-vous à la section intitulée [«Propriétés du répondeur vocal automatique»](#) à la page 68.

### **Le répondeur vocal automatique transfère certains appels à la boîte de réception générale**

Afin que le système fonctionne, il faut utiliser un poste téléphonique à fréquences vocales et le volume de la voix doit être assez fort. Le système attend que le demandeur parle. Si aucune réponse n'est obtenue, le demandeur est transféré au standardiste ou à l'opérateur désigné. Si aucun des deux n'est disponible, le demandeur est automatiquement transféré vers la boîte de réception générale. L'appel est également transféré à cette boîte lorsqu'un poste ne possède pas de boîte vocale.

Pour éviter les erreurs de transfert d'appels au sein du système, chaque boîte vocale doit avoir un numéro de poste qui lui est propre. Pour vérifier si tel est le cas, imprimez le Relevé des inscriptions dans l'annuaire.

### **Les messages d'accueil sont diffusés au mauvais moment de la journée**

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

- Le paramètre d'état de l'entreprise n'est pas correctement sélectionné. Cochez la case d'état de l'entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Modification de l'option Business Open \(état de l'entreprise\)»](#) à la page 133.
- Les numéros des messages d'accueil affectés à la table d'accueil sont erronés.
- Les horaires d'ouverture de l'entreprise sont faux.
- La date et l'heure du système ne peuvent pas être utilisées dans votre cas.

**Les demandeurs entendent un message d'accueil erroné**

Si les demandeurs externes entendent un mauvais message d'accueil (par exemple, les demandeurs qui cherchent à joindre le service des ventes entendent le message d'accueil du service de maintenance), vous devez réaffecter les lignes dans la table d'accueil. Reportez-vous à la section intitulée «[Propriétés du répondeur vocal automatique](#)» à la page 68.

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

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

**La fonction 981 provoque l'affichage d'un message de connexion sur le poste**

Lorsqu'un message de connexion apparaît à l'afficheur, il est possible qu'aucune boîte vocale n'ait été attribuée au poste utilisé. Le système CallPilot 150 ou Business Communications Manager 2.5 demande alors d'entrer un numéro et un mot de passe de boîte vocale.

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

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

Aucune valeur n'est attribuée par défaut au type d'accès au réseau public. Tant qu'une ligne ou un groupe de lignes n'est pas attribué à sa boîte vocale comme type d'accès au réseau public, un titulaire ne peut utiliser la fonction Réponse qu'à partir d'un poste interne, et les fonctions Avis de réception de message hors système ou Transfert extérieur qu'en composant des numéros internes.

**Les numéros de poste et les numéros de boîte vocale ne comptent pas le même nombre de chiffres**

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

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

Assurez-vous que le système est compatible avec la fonction que vous tentez d'utiliser. Si votre appel n'est pas acheminé lorsque vous essayez de répondre à un message avec présentation du numéro ou de joindre le numéro lié à un avis de réception de message hors système, assurez-vous que la fonction d'accès au réseau public est proposée, disponible et correctement configurée. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation système.

### Les messages d'accueil personnalisés ne sont pas diffusés

Les messages d'accueil personnalisés ne sont pas diffusés lorsque la fonction Renvoi automatique sur occupation ou Renvoi automatique de tous les appels est activée pour le numéro de poste de l'application CallPilot. Si vous utilisez des lignes analogiques et si le poste est doté des fonctions Renvoi automatique sur occupation et Renvoi automatique de tous les appels, la diffusion des messages d'accueil personnalisés dépend des données d'appels du demandeur reçues avant la deuxième sonnerie. Les messages d'accueil personnalisés ne sont pas diffusés si le répondeur vocal automatique est configuré pour répondre après 0 ou 1 sonnerie. Le message d'accueil principal ou secondaire de la boîte vocale personnelle est diffusé à la place. Fixez le nombre de sonneries à 2 minimum.

### Les boîtes vocales refusent les messages

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

- Elle n'a pas été initialisée.
- Le système CallPilot est saturé.

### Les messages sont supprimés de la boîte vocale

Si des messages sont effacés, vérifiez la période de conservation des messages au niveau de la classe de service de la boîte vocale. Pour vérifier la classe de service, reportez-vous à la section intitulée [«Affichage ou modification d'une classe de service»](#) à la page 46.

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

Il est impossible de récupérer un mot de passe qui a été oublié. La valeur par défaut du mot de passe (0000) associé à la boîte vocale doit être rétablie. Lorsque le mot de passe par défaut a été réaffecté à une boîte vocale, le titulaire de la boîte doit le modifier pour pouvoir utiliser la boîte à nouveau. Pour modifier un mot de passe, reportez-vous à la section intitulée [«Modification des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 45.

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

La classe de service de la boîte vocale prévoit un nombre maximal de tentatives de saisie du mot de passe incorrectes. Le système CallPilot enregistre le nombre de tentatives à partir du dernier accès autorisé. Lorsque ce nombre est dépassé, la boîte vocale du titulaire est «verrouillée» et le titulaire entend le message suivant : **«Cette boîte vocale a été verrouillée afin de prévenir tout accès non autorisé. Contactez le coordinateur de système pour obtenir de l'aide.»** Le titulaire ne peut accéder à sa boîte vocale tant que la valeur par défaut du mot de passe n'a pas été rétablie. Pour modifier un mot de passe, reportez-vous à la section intitulée [«Modification des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 45.

### Une boîte vocale ne figure pas dans l'annuaire d'entreprise

Assurez-vous que la boîte vocale est initialisée. Si tel n'est pas le cas, elle ne figure pas dans l'annuaire d'entreprise. Vérifiez si la valeur Yes (oui) est affectée à la propriété correspondant à l'annuaire d'entreprise pour cette boîte vocale. Reportez-vous à la section intitulée [«Modification des paramètres d'une boîte vocale»](#) à la page 45.

**Les appels ne sont pas acheminés vers la bonne boîte vocale**

Assurez-vous que le numéro de poste affecté à la boîte vocale est correct.

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

Assurez-vous que la boîte vocale n'existe pas déjà. Les numéros de boîte vocale doivent être uniques. Assurez-vous que le nombre de boîtes vocales du système n'a pas été dépassé. Si vous n'avez pas dépassé le nombre de boîtes vocales installées sur votre système, vous pouvez vous procurer un code d'autorisation logiciel pour ajouter d'autres boîtes vocales. Les systèmes CallPilot 150 et CallPilot Mini peuvent accepter 200 boîtes vocales de titulaire au maximum. Le système Business Communications Manager 2.5 peut prendre en charge 998 boîtes vocales de titulaire au maximum.

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

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

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

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

Vous ne pouvez créer au maximum que 99 listes de diffusion. La fonction de liste de diffusion de CallPilot doit avoir été activée durant l'installation. Sinon, vous ne pouvez pas créer de listes de diffusion.

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

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

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

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

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



---

**Remarque :** Pour obtenir de plus amples renseignements sur la suppression d'un arbre, reportez-vous à la section intitulée «[Suppression d'un arbre SS](#)» à la page 100.

---

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

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

S'il est nécessaire d'augmenter la capacité d'enregistrement des messages, vous pouvez modifier la classe de service associée à la boîte vocale. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Affichage ou modification d'une classe de service](#)» à la page 46.





---

## Chapitre 16

# Conseils relatifs à la configuration de l'application CallPilot

---

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

### Service de réponse différée du répondeur vocal automatique

La répondeur vocal automatique peut répondre à tous les appels acheminés sur des lignes réseau particulières, après un nombre donné de sonneries. Le système CallPilot répond aux appels entrants si l'installateur programme le système CallPilot comme poste principal d'une ou de plusieurs lignes réseau. La fonction Renvoi au poste principal (RPP) transfère les appels n'ayant obtenu aucune réponse au répondeur vocal automatique après le nombre de sonneries fixé.



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

---

### Lignes à visualisation de sonnerie et touche réponse

Si une même ligne entrante sonne sur au moins deux postes et si la fonction Renvoi automatique de tous les appels ou la fonction Renvoi automatique sur non-réponse est programmée sur l'un de ces postes, alors tous les appels entrants sur cette ligne sont acheminés vers la boîte vocale du poste qui a été programmé.

Si, par exemple, le poste du directeur des relations publiques est prévu pour sonner sur le poste du standardiste, et si ce dernier renvoie ses appels au système CallPilot, tous les appels entrants sont transférés à la boîte vocale du standardiste. Cela s'applique également lorsque les appels n'ayant obtenu aucune réponse au poste du standardiste sont renvoyés à l'application CallPilot et lorsque le nombre de sonneries attribué au poste du standardiste est inférieur à celui du poste du directeur des relations publiques.



**Remarque :** Les fonctions Renvoi automatique de tous les appels et Renvoi automatique sur non-réponse n'ont aucune incidence sur les appels concernant les lignes sans sonnerie qui apparaissent sur un téléphone. Si, par exemple, la ligne réseau d'un autre poste apparaît (sans sonnerie) sur le poste du standardiste et si la fonction Renvoi automatique de tous les appels ou Renvoi automatique sur non-réponse est programmée sur le poste du standardiste vers le système CallPilot, aucun appel entrant sur cette ligne n'est affecté.

---

## Touche de prise de ligne avec sonnerie

Lorsqu'un ou plusieurs postes sont munis d'une touche permettant de prendre un appel qui sonne concernant un autre poste et que tous les appels ou seulement les appels laissés sans réponse sur l'un de ces postes sont renvoyés au système CallPilot, tous les appels entrants sont acheminés à la boîte vocale du poste dont la fonction Renvoi automatique est activée.

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

## Utilisation de la fonction Renvoi automatique de tous les appels (RTA)

Lorsqu'un titulaire de boîte vocale ne veut pas répondre à ses appels pendant une certaine période, il peut transférer ses appels à sa boîte vocale à l'aide de la fonction Renvoi automatique de tous les appels. La fonction Renvoi automatique de tous les appels achemine directement tous les appels à la boîte vocale du titulaire sans qu'ils sonnent sur son poste.

### Procédure d'utilisation de la fonction Renvoi automatique de tous les appels (Business Communications Manager et CallPilot 150)

Pour utiliser la fonction Renvoi automatique de tous les appels, appuyez sur  9 8 4.

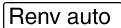
Pour annuler la fonction Renvoi automatique de tous les appels, effectuez l'étape suivante :

Appuyez sur  # 4

ou

appuyez sur ANNUL.

ou

appuyez sur .



**Remarque :** Si vous utilisez la fonction Renvoi automatique de tous les appels, aucune ligne ou réponse NA ne peut être programmée pour sonner à votre poste, parce que les appels sont acheminés à votre boîte vocale.

---

## **Procédure d'utilisation de la fonction Renvoi automatique de tous les appels (CallPilot Mini)**

- 1 Appuyez sur le bouton  .
- 2 Indiquez le numéro d'accès à la messagerie CallPilot.

Pour annuler la fonction Renvoi automatique de tous les appels, effectuez l'étape suivante :

- 1 Appuyez sur le bouton  .

## Configuration de l'application CallPilot en fonction de l'entreprise

Il existe plusieurs façons de configurer l'application CallPilot pour une entreprise. La configuration de l'application CallPilot dépend si vous utilisez le système Business Communications Manager, Meridian ou le système Norstar et du nombre de lignes réseau utilisées.

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

### L'application CallPilot pour une petite entreprise

#### École de danse Entrechat

Le système CallPilot est le poste doté de la fonction Renvoi automatique sur non-réponse (RNR). Cela signifie que tous les appels restés sans réponse basculent vers les boîtes vocales des titulaires.

Chaque titulaire de boîte vocale possède une touche programmée sur son poste afficheur pour les fonctions Dépôt de message (   ) et Accès à une boîte vocale du système (   ) de l'application CallPilot. Cela facilite l'accès à ces fonctions fréquemment utilisées.

Les employés reçoivent un numéro de boîte vocale qui est le même que le numéro de leur poste téléphonique. Chaque titulaire de boîte vocale a initialisé sa boîte vocale et enregistré un message d'accueil pour sa boîte vocale personnelle.

#### Le standardiste

Le standardiste de l'école de danse Entrechat reçoit tous les appels reçus au numéro de l'entreprise. Si le standardiste ne répond pas aux appels après quatre sonneries, c'est le répondeur vocal automatique qui s'en charge. Le standardiste tient lieu également d'opérateur pour la Messagerie vocale Norstar. De plus, chaque fois qu'un demandeur appuie sur  pour parler à l'opérateur, son appel est acheminé au standardiste.

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

Le numéro de l'école de danse Entrechat est le 55 52 468. L'entreprise est abonnée aux services de gestion des appels offerts par la compagnie de téléphone. Tous les appels destinés au numéro indiqué sont réacheminés à une ligne libre quelconque d'un groupe de six lignes. Ces six lignes sont toutes représentées sur le poste du standardiste.

L'application CallPilot est programmée comme poste principal pour les six lignes de l'entreprise. La fonction Renvoi au poste principal transfère au répondeur vocal automatique tous les appels n'ayant obtenu aucune réponse sur ces lignes. Le Renvoi au poste principal est réglé à Yes (oui) et le nombre de sonneries pour le délai de réponse est défini à quatre.



**Remarque :** La fonction Renvoi au poste principal est une fonction de traitement d'appel qui s'applique à l'ensemble du système. Tous les appels reçus sur les lignes dotées de cette fonction sont réacheminés après quatre sonneries. La fonction peut être programmée en définissant le poste de l'application CallPilot comme poste principal.

## Table d'accueil 1 de l'école de danse Entrechat

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Message d'accueil 1</b> | « <i>Bonjour. Ici l'école de danse Entrechat. Nos bureaux sont actuellement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez nous laisser un message. Ne quittez pas.</i> »<br>Les guides parlés de l'application CallPilot sont ensuite diffusés. Le message d'accueil de l'entreprise peut durer au maximum cinq minutes. |
| <b>Message d'accueil 2</b> | « <i>Bonjour. Ici l'école de danse Entrechat.</i> »                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Message d'accueil 3</b> | « <i>Bonsoir. Ici l'école de danse Entrechat.</i> »                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Message d'accueil 4</b> | « <i>Ici l'école de danse Entrechat. Nos bureaux sont actuellement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez nous laisser un message. Ne quittez pas.</i> »                                                                                                                                                          |

Le système CallPilot utilise la table d'accueil 1 pour répondre à tous les appels après quatre sonneries. Selon l'heure, le système diffuse l'un des messages d'accueil enregistrés pour la matinée, l'après-midi ou la soirée. Lorsque l'état de l'entreprise est réglé à Non, c'est le message d'accueil pour les heures de fermeture qui est diffusé.



**Remarque :** Pour que les messages d'accueil de la table d'accueil soient diffusés, il faut attribuer des lignes à la table d'accueil.

## La Boutique Salle de costumes

La Boutique Salle de costumes compte un poste téléphonique relié à une boîte vocale de l'application CallPilot. Les appels sont acheminés à l'agent de la boutique par le standardiste ou le répondeur vocal automatique. Lorsque l'agent de la boutique est occupé, l'appel est transféré à la boîte vocale de la boutique. Le message d'accueil suivant est diffusé :

«*Vous êtes à la Boutique Salle de costumes. Nous ne pouvons prendre votre appel pour le moment. Veuillez laisser votre nom et votre numéro de téléphone ainsi que l'objet de votre appel après le bip, et nous vous rappellerons dès que possible.*»

## L'application CallPilot pour une entreprise moyenne

### Paquette et associés

Le système CallPilot sert de poste doté de la fonction Renvoi automatique sur non-réponse (RNR). Cela signifie que tous les appels restés sans réponse basculent vers les boîtes vocales des titulaires.

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

Les employés reçoivent un numéro de boîte vocale qui est le même que le numéro de leur poste téléphonique. Les titulaires de boîte vocale ont initialisé leur boîte vocale et enregistré un message d'accueil pour leur boîte vocale personnelle.

Lorsque le standardiste n'est pas libre, la Sélection de service permet à un demandeur d'acheminer lui-même son appel.

### Le standardiste

Le réceptionniste de Paquette et associés reçoit tous les appels reçus au numéro de l'entreprise. Si le standardiste ne peut répondre à un appel après quatre sonneries, c'est le répondeur vocal automatique qui s'en charge. Le standardiste tient lieu également d'opérateur désigné. De plus, chaque fois qu'un demandeur appuie sur  pour parler à l'opérateur, son appel est acheminé au standardiste.

Voici comment le système de communication téléphonique de Paquette et associés fonctionne.

Le numéro de Paquette et associés est le 1 23 12 34. Toutes les lignes sont représentées sur le poste du standardiste. L'application CallPilot est programmée comme poste principal pour les six lignes de l'entreprise. La fonction Renvoi au poste principal transfère au répondeur vocal automatique tous les appels n'ayant obtenu aucune réponse sur ces lignes.



**Remarque :** La fonction Renvoi au poste principal est une fonction de traitement d'appel qui s'applique à l'ensemble du système. Tous les appels reçus sur les lignes dotées de cette fonction sont réacheminés après quatre sonneries. La fonction peut être programmée en définissant le poste de l'application CallPilot comme poste principal.

---

## Table d'accueil 1 pour l'entreprise Paquette et associés

|                            |                                                                                                                                                                                |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Message d'accueil 1</b> | «Bonjour. Ici Paquette et associés.»<br>Le menu principal SS sera diffusé après le message d'accueil. Le message d'accueil de l'entreprise peut durer au maximum cinq minutes. |
| <b>Message d'accueil 2</b> | «Bonjour. Ici Paquette et associés.»                                                                                                                                           |
| <b>Message d'accueil 3</b> | «Bonsoir. Ici Paquette et associés.»                                                                                                                                           |
| <b>Message d'accueil 4</b> | «Ici Paquette et associés. Nos bureaux sont actuellement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez nous laisser un message. Ne quittez pas.»                                     |

Le système CallPilot utilise la table d'accueil 1 pour répondre à tous les appels après quatre sonneries. En fonction de l'heure, le système diffuse l'un des messages d'accueil enregistrés pour la matinée, l'après-midi ou la soirée. Lorsque l'état de l'entreprise est réglé à Non, c'est le message d'accueil pour les heures de fermeture qui est diffusé.

La table d'accueil 1 répond aux appels à l'aide des messages d'accueil 1, 2, 3 et 4, à moins que des messages d'accueil différents ne soient prévus. La langue principale programmée au moment de la configuration de la table d'accueil était le français.



**Remarque :** Pour que les messages d'accueil de la table d'accueil soient diffusés, il faut affecter des lignes à la table d'accueil.

Après le message d'accueil de l'entreprise, le menu principal de la Sélection de service est diffusé. Ce menu propose aux demandeurs un choix d'options qui peuvent être sélectionnées à l'aide d'une seule touche. Une fois qu'ils ont écouté le menu principal, les demandeurs choisissent une option en appuyant sur une touche du clavier numérique d'un poste téléphonique à fréquences vocales quelconque. Par exemple :

«Pour parler à un représentant du Service clientèle, faites le **1**. Pour obtenir le Service des ventes, faites le **2**. Pour obtenir le service d'expédition et de livraison, faites le **3**. Pour parler au standardiste, faites le **0**. »

## Service clientèle et service des ventes

Deux assistants font partie du personnel de ces deux services, ainsi que deux représentants du service clientèle, deux commerciaux et un chef de service. Le système CallPilot est configuré de façon à répondre à tous les appels. Les demandeurs peuvent choisir entre le service clientèle ou le service des ventes à partir du menu principal de la Sélection de service.

Les appels destinés au service clientèle sont transférés directement à l'assistant du service clientèle. Ceux destinés au service des ventes sont acheminés directement à l'assistant du service des ventes.

## Responsables

Les responsables de Paquette et associés disposent d'une ligne réseau personnelle, reliée à leur poste et à celui de leur secrétaire. La secrétaire répond aux appels et les transfère ensuite au poste du responsable.

Lorsqu'un responsable n'est pas disponible, l'appel est réacheminé au poste du secrétaire. Ce dernier demande alors au correspondant de déposer un message dans la boîte vocale personnelle du responsable. Si le demandeur désire laisser un message, le secrétaire transfère le demandeur au moyen de la fonction de transfert de l'application CallPilot   .

Lorsque l'application CallPilot est configurée de cette façon, la fonction de renvoi automatique sur non-réponse n'est pas programmée sur le poste du responsable. Le secrétaire répond aux appels destinés au responsable et utilise la fonction Transfer (transfert) de l'application CallPilot pour transférer le demandeur au poste du responsable. La fonction Rappel sur transfert de l'application CallPilot renvoie l'appel au poste du secrétaire lorsque le responsable ne peut pas prendre l'appel.



**Remarque :** La ligne du responsable apparaît sur le poste du secrétaire. Les appels acheminés vers ce poste ne peuvent être transférés à un autre poste.

---

## Expédition et réception

Les employés du service partagent le même poste. Ce service est doté d'une ligne téléphonique partagée par le quai de chargement. Cette ligne est affectée au chemin d'accès 3 du menu principal de la Sélection de service.

Le message d'accueil de la boîte vocale du service indique aux demandeurs qu'ils peuvent laisser un message ou appuyer sur  pour obtenir le standardiste.



## Compatibilité des fonctions

La présente section décrit l'interaction entre les fonctions de l'application CallPilot.

### ATA 2 et MPA

Un ou plusieurs postes monolignes analogiques peuvent être reliés à un système à l'aide d'un adaptateur de terminal analogique ou d'un module de postes analogiques. Ce type de poste, qui émet des tonalités MF, permet l'accès à toutes les options de l'application CallPilot uniquement au moyen du clavier téléphonique. Le poste à cadran ne peut être utilisé au sein d'une entreprise exploitant le système CallPilot.

### Touche réponse

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les touches réponse, reportez-vous à la section intitulée «[Touche de prise de ligne avec sonnerie](#)» à la page 154.

### Composition automatique des numéros internes

Pour déterminer le numéro du poste CallPilot, appuyez sur    .

Vous pouvez utiliser la numérotation automatique pour programmer toutes les voies téléphoniques au tableau de voyants d'occupation (TVO). Cela permet la surveillance des voies de l'application CallPilot pendant les périodes de fort trafic.

### Déplacement automatique de postes

Cette fonction doit être réglée à Non pendant la modification du poste du système CallPilot et les connexions entre le système Norstar.

### Renvoi automatique de tous les appels (RTA)

Les appels qui sonnent sur un autre poste sont renvoyés au poste défini par le renvoi. Lorsque la fonction Renvoi automatique de tous les appels est activée, le demandeur est immédiatement transféré à la boîte vocale du poste.

### Renvoi automatique sur non-réponse (RNR)

Les appels qui sonnent sur un autre poste et n'obtiennent pas de réponse sont renvoyés au poste précisé après un nombre défini de sonneries.

La fonction Renvoi automatique sur non-réponse ne peut être utilisée avec le répondeur vocal automatique. Si le renvoi au poste principal (RPP) est utilisé pour la réponse par CallPilot, il faut s'assurer que le nombre de sonneries programmé pour le renvoi automatique sur non-réponse est égal ou supérieur à celui programmé pour le RPP.

La fonction Renvoi automatique sur non-réponse (RNR) est prioritaire par rapport à la fonction Renvoi au poste principal et Rappel sur transfert si le nombre de sonneries programmé pour la fonction Renvoi automatique sur non-réponse est le moins élevé.

**Mise en attente**

La fonction Mise en attente ne peut être utilisée pour accéder à l'application CallPilot. Lorsqu'un demandeur compose le numéro du poste et n'obtient pas de réponse, il ne peut utiliser la fonction Mise en attente. Vous devez alors prier le demandeur d'attendre quelques instants avant de recomposer le numéro de poste CallPilot.

**Renvoi au poste principal (RPP)**

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

- 1 Affectez le poste du système CallPilot comme poste principal pour les lignes qui feront l'objet d'un renvoi au poste principal du système CallPilot.
- 2 Réglez le paramètre de renvoi au poste principal à Oui.
- 3 Réglez le nombre de sonneries avant renvoi au poste principal entre 1 et 6.
- 4 Affectez une table d'accueil à chaque ligne faisant l'objet d'un renvoi au poste principal au système CallPilot.
- 5 Programmez l'option Réponse du système CallPilot à Non pour les lignes faisant l'objet d'un renvoi au poste principal au système CallPilot.



**Remarque :** Lorsque la fonction Renvoi au poste principal est utilisée pour répondre aux appels acheminés au système CallPilot, et que les postes permettant de prendre la ligne d'autres postes sur sonnerie font l'objet d'un renvoi au système CallPilot, le demandeur est immédiatement transféré à la boîte vocale du poste à l'origine du renvoi automatique de tous les appels.

---

**Supervision de raccrochage**

Grâce à la fonction Supervision de raccrochage, lorsqu'un demandeur raccroche après avoir obtenu le répondeur vocal automatique, le système CallPilot coupe immédiatement la communication. Ainsi, il y a moins de messages fantômes dans la boîte réception et les accès du système CallPilot sont moins occupés.

**Ne pas déranger (NPD)**

Cette fonction supprime toutes les tonalités et les sonneries sur un poste. Lorsque le système transfère un appel à un poste dont la fonction Ne pas déranger est activée, l'appel est signalé par un indicateur clignotant sur une ligne libre. Le répondeur vocal automatique transfère le demandeur à la boîte vocale associée au poste téléphonique.

**Garde**

Un titulaire de boîte vocale ne peut utiliser la fonction Garde pendant une session. Sinon, la session de programmation du système CallPilot prend fin, sauf lorsque la garde automatique est utilisée pour renvoyer un demandeur à une boîte vocale ou à un poste. L'application CallPilot ne tient pas compte des bips de rappel de garde.

### Numéros d'intercommunication

Les utilisateurs internes peuvent accéder à l'application CallPilot en utilisant une touche intercommunication et en appuyant sur le numéro de poste voulu. Pour accéder aux codes de fonction et à l'indication «*Message en attente*» du système CallPilot, il faut que le poste dispose d'une touche intercommunication.

Une touche intercommunication est nécessaire pour signaler l'arrivée d'un transfert à un poste.

### Choix de la langue

La fonction Choix de langue de l'application CallPilot est indépendante de celle du système pour un poste. Le choix de langue de l'application CallPilot est déterminé par la classe de service attribuée à une boîte vocale.



**Remarque :** La fonction Choix de langue de l'application CallPilot est activée aussitôt qu'un titulaire de boîte vocale ouvre une session.

---

### Lignes

Si une ligne programmée pour le répondeur vocal automatique est représentée sur un poste, celui-ci sonne au moment du transfert d'appel par l'application CallPilot. Lorsqu'une ligne qui est programmée pour être interceptée par le répondeur vocal automatique n'est pas représentée sur un poste, l'appel est transféré à une ligne d'intercommunication qui est représentée sur une touche intercommunication du poste.

### Envoi de message, réponse à un message et message en attente

Vous pouvez utiliser les options de réponse de l'application CallPilot pour répondre à un message déposé dans une boîte vocale par un demandeur interne. Après avoir écouté un message, un titulaire de boîte vocale peut le retransmettre à une autre boîte vocale ou appeler l'expéditeur.



**Remarque :** Si un titulaire de boîte vocale répond à un message à partir d'un poste à afficheur à une ligne (M7100, T7100, M7208 ou T7208), il doit appuyer sur **[9]** après l'avoir écouté.

---

### Service de nuit

Lorsque la fonction Service de nuit est activée et que le poste principal de l'application CallPilot est désigné comme poste de nuit d'une ligne entrante, le demandeur obtient immédiatement le message d'accueil du répondeur vocal automatique de l'application CallPilot.

### Poste principal (multiple)

Lorsque vous configurez les lignes, vous pouvez désigner l'application CallPilot comme poste principal. L'application CallPilot répond avec le répondeur vocal automatique.

### Ligne individuelle

Lorsque des lignes individuelles sont affectées à un poste programmé pour sonner, l'appel faisant l'objet d'un renvoi automatique sur non-réponse à l'application CallPilot est acheminé à la boîte vocale du titulaire du poste. Si une ligne individuelle est la seule ligne représentée sur ce poste, le système CallPilot renvoie l'appel au moyen de la touche intercommunication.



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

---

### Attribution de sonnerie

Les lignes qui sont programmées pour sonner sur d'autres postes sont reconnues par l'application CallPilot. Les fonctions telles que le Renvoi automatique sur non-réponse et le Renvoi automatique de tous les appels de l'application CallPilot ne sont pas prises en compte pour les lignes sans sonnerie programmées pour être prises sur un autre poste. Reportez-vous aux sections intitulées «[Renvoi automatique sur non-réponse \(RNR\)](#)» à la page 161, «[Renvoi automatique de tous les appels \(RTA\)](#)» à la page 161 et «[Touche réponse](#)» à la page 161.

### Renvoi automatique sélectif

Reportez-vous à la section intitulée «[Ne pas déranger \(NPD\)](#)» à la page 162.

### Types de service

La fonction Types de service permet de configurer le système pour qu'il renvoie tous les appels entrant à l'application CallPilot au cours de périodes précises comme l'heure du déjeuner ou les heures de fermeture. Le système CallPilot répond aux appels avec le répondeur vocal automatique.

### Rappel sur transfert

Les appels reçus par le répondeur vocal automatique qui sont renvoyés à un poste ne faisant pas l'objet d'un Renvoi automatique sur non-réponse sont acheminés à l'application CallPilot après le nombre de sonneries précisé. Lorsque les fonctions Renvoi automatique sur non-réponse ou Rappel sur transfert sont utilisées, c'est la fonction qui a été programmée avec le nombre de sonneries le plus faible qui est prioritaire.

## Annexe

### Valeurs de configuration par défaut

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

|                                                         | Valeur                               | Valeur par défaut   |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------|
| Mot de passe du coordinateur de système                 | De quatre à huit chiffres            | 0000 (quatre zéros) |
| Types de boîtes vocales spéciales :                     | De deux à sept chiffres              | deux chiffres *     |
| boîte de réception générale                             | 10 1000000                           | 10                  |
| boîte vocale du coordinateur de système                 | 12 1000002                           | 12                  |
| Poste du répondeur vocal automatique                    | Un poste CallPilot valide quelconque | Aucune              |
| Affectation d'un message d'accueil à une ligne réseau : | 1 - 500                              | Aucune              |
| Numéro de ligne                                         |                                      |                     |
| Table d'accueil :                                       |                                      | 1                   |
| Nombre de sonneries                                     | 0 - 12                               | 0                   |
| Message d'accueil utilisé :                             |                                      |                     |
| Matin                                                   | 1 - 40                               | 1                   |
| Après-midi                                              | 1 - 40                               | 2                   |
| Soir                                                    | 1 - 40                               | 3                   |
| Heures de fermeture                                     | 1 - 40                               | 4                   |
| Langue                                                  |                                      | Principal           |

\*Si le chiffre initial des listes de diffusion est le 1, les numéros par défaut des boîtes vocales s'échelonnent de 20 à 22. Le nombre de chiffres du numéro de poste correspond par défaut au nombre de chiffres (1) du numéro du système Norstar. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au Guide d'installation de votre système.

|                                                 | Valeur                  | Valeur par défaut |
|-------------------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| Poste ou boîte vocale :                         |                         |                   |
| Premier chiffre du numéro de poste              | 0 - 9                   |                   |
| Nombre de chiffres d'un poste                   | De deux à sept chiffres |                   |
| Premier chiffre du numéro de la boîte vocale    | 0 - 9                   |                   |
| Nombre de chiffres du numéro de la boîte vocale | De deux à sept chiffres |                   |

|                                         | Valeur              | Valeur par défaut                                                                                                 |
|-----------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombre de boîtes vocales de titulaire : |                     |                                                                                                                   |
| CallPilot 150 et CallPilot Mini         | 200                 | 20                                                                                                                |
| Business Communications Manager 2.5     | 998                 | En fonction du progiciel                                                                                          |
| Classe de service                       | 1-16                | Reportez-vous à la section intitulée « <a href="#">Valeurs par défaut de la classe de service</a> » à la page 30; |
| Listes diffusion :                      |                     |                                                                                                                   |
| Numéro de liste de diffusion**          | 001 - 099 - 901-999 | 901 - 999                                                                                                         |
| Nombre de membres                       | 1-125               | 0                                                                                                                 |

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

|                                    | Valeur       |
|------------------------------------|--------------|
| Temps de réponse du menu principal | 2,5 secondes |
| Nombre d'arbres                    | 8            |
| Nombre de niveaux                  | 11           |
| Nombre de chemins par niveau       | 8            |

| Chiffre initial de la liste de diffusion | Plage de numéros de listes de diffusion |
|------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 0                                        | 001 - 099                               |
| 1                                        | 101 - 199                               |
| 2                                        | 201 - 299                               |
| 3                                        | 301 - 399                               |
| 4                                        | 401 - 499                               |
| 5                                        | 501 - 599                               |
| 6                                        | 601 - 699                               |
| 7                                        | 701 - 799                               |
| 8                                        | 801 - 899                               |
| 9                                        | 901 - 999                               |

## Codes de fonction de l'interface de la Messagerie vocale Norstar

| Nom du code de fonction         | Touches du clavier téléphonique                                                         | Description                                                                                                                           |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dépôt de message                |  9 8 0 | Permet de déposer un message dans une boîte vocale. Aucun mot de passe n'est requis.                                                  |
| Accès à une boîte vocale        |  9 8 1 | Permet d'accéder à la boîte vocale. Vous pouvez ainsi écouter vos messages et accéder aux options de boîte vocale.                    |
| Renvoi automatique              |  9 8 4 | Renvoi automatique des appels vers votre boîte vocale.                                                                                |
| Poste CallPilot                 |  9 8 5 | Affiche le numéro de poste de la Messagerie vocale.                                                                                   |
| Transfert                       |  9 8 6 | Permet de transférer les appels à une boîte vocale du système CallPilot.                                                              |
| Interruption                    |  9 8 7 | Permet d'intercepter l'appel d'un demandeur qui est en train d'écouter votre message d'accueil personnalisé ou de déposer un message. |
| Composition par nom             |  9 8 8 | Permet de composer un numéro à partir de l'annuaire d'entreprise.                                                                     |
| Enregistrement de communication |  9 8 9 | Permet d'enregistrer un appel et de le déposer dans votre boîte vocale.                                                               |





---

# Glossaire

---

**Activation ou désactivation du répondeur vocal automatique**

Tâche effectuée par le standardiste de l'entreprise ou l'opérateur désigné qui consiste à déterminer quand l'application CallPilot doit assurer la permanence téléphonique.

**Administration**

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

**Afficheur**

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

**Annuaire d'entreprise**

Liste des noms des titulaires de boîtes vocales initialisées, inscrits dans l'annuaire.

**Appel sans filtrage**

Appel entrant acheminé directement au poste du demandé.

**ATA 2**

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

**Avis de message en attente**

Option qui signale aux titulaires l'arrivée d'un message en indiquant Message for you (message en attente) sur l'afficheur du poste. Cette fonction est une propriété de boîte vocale qui n'est pas gérée par la classe de service.

**Avis de réception de message hors système**

Fonction qui permet aux demandeurs d'acheminer leurs messages vers un numéro de téléphone, poste ou messenger de poche quelconque. Cette option fait partie de la classe de service.

**Boîte de réception générale**

Une des deux boîtes vocales spéciales qui conservent les messages des personnes qui ne sont pas titulaires de boîtes vocales. L'autre boîte vocale spéciale est celle du coordinateur de système.

**Boîte vocale**

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

**Boîte vocale de titulaire**

Les boîtes vocales de titulaire :

- sont affectées aux titulaires par le coordinateur de système ;
- incluent les boîtes vocales temporaires ;
- sont mises à jour par le titulaire ;
- peuvent figurer dans l'annuaire d'entreprise sous le nom du titulaire ;
- sont protégées par un mot de passe qui peut être modifié par le titulaire ou remis à 0000 par le coordinateur de système en cas d'oubli.

**Boîte vocale d'invité**

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

**Boîte vocale du coordinateur de système**

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

**Boîte vocale publicitaire**

Boîte vocale qui diffuse un message d'information aux demandeurs. Ce message renseigne les demandeurs sur les produits ou services proposés par votre entreprise. Ces boîtes vocales ne permettent pas de conserver des messages, et aucun poste n'y est associé.

**Boîte vocale sans limite d'accès**

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

**Boîte vocale spéciale**

Il existe deux boîtes vocales spéciales, utilisées par le coordinateur de système et l'opérateur désigné. Il s'agit de la boîte vocale du coordinateur de système et la boîte de réception générale.

**CDS**

Voir *Classe de service*.

**Chemin d'accès**

Parcours d'un appel entrant dans l'arbre SS pour atteindre une destination en passant par divers menus.

**Classe de service**

Option qui définit les valeurs des fonctions spéciales associées à une boîte vocale. Lors de l'ajout d'une boîte vocale, vous sélectionnez une classe de service qui fournit le niveau de service le mieux adapté aux besoins de l'utilisateur. Vous ne pouvez pas créer de boîte vocale sans lui attribuer une classe de service.

**Code de chemin d'accès**

Numéro d'identification attribué à un chemin dans chaque arbre SS. Ce numéro représente la séquence de chiffres entrés par les demandeurs pour parcourir le chemin.

**Code fonction**

Code unique à trois chiffres servant à accéder aux fonctions et aux options CallPilot.

**Configuration**

Tâches permettant de paramétrer l'application CallPilot. Par exemple, la configuration des lignes réseau auxquelles l'application CallPilot doit répondre.

**Configuration des lignes de l'application CallPilot**

Tâches servant à déterminer les lignes extérieures auxquelles répond le système CallPilot et la table d'accueil qui leur est attribuée.

**Configuration des voies**

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

**Coordinateur de système**

Personne responsable de la configuration, de la mise à jour et de la gestion du système CallPilot.

**Dépôt de message**

Code de fonction 980 de l'application CallPilot, utilisé pour déposer des messages dans les boîtes vocales.

**Enveloppe**

Horodatage qui accompagne tous les messages déposés dans une boîte vocale. Lorsqu'un message est déposé par un titulaire de boîte vocale, l'information constituant l'enveloppe comprend également le nom de l'expéditeur.

**État de l'entreprise**

Option qui a priorité sur la programmation de la table d'accueil et qui diffuse le message d'accueil des heures de fermeture jusqu'à ce que l'option soit désactivée.

**État du standard**

Paramètre qui indique au système si le standardiste ou l'opérateur désigné est libre.

**Filtrage d'appels**

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

**Guide parlé**

Message vocal préenregistré diffusé aux demandeurs au cours de l'utilisation des fonctions et des options du système CallPilot. Ces guides parlés aide le demandeur à se repérer pendant l'acheminement de son appel sur les chemins d'accès d'un arbre SS.

**Guide parlé principal**

Guide parlé qui présente une liste d'options numérotées. Ces options permettent au demandeur d'avoir accès à un sous-menu, à un message publicitaire, à une option leur permettant de déposer un message ou à un poste.

**Initialisation du système CallPilot**

Définition des paramètres de l'application CallPilot concernant le nombre de chiffres de numéro de boîte vocale et le choix de langue.

**Initialisation d'une boîte vocale**

Préparation d'une boîte vocale en vue de recevoir des messages. L'initialisation d'une boîte vocale comprend la modification du mot de passe par défaut de la boîte vocale, l'enregistrement d'un nom dans l'annuaire d'entreprise et l'enregistrement de messages d'accueil personnels.

**Langue, autre**

Deuxième langue utilisée pour la diffusion des messages d'accueil et des messages guides. Pour utiliser une langue seconde, l'option Bilingue doit être activée. La seconde langue et la langue principale doivent être différentes.

**Liste de diffusion**

Ensemble de boîtes vocales auquel l'application CallPilot attribue un numéro spécifique. Lorsqu'un message est envoyé à une liste de diffusion, toutes les boîtes vocales figurant dans la liste reçoivent le même message.

**Menu**

Guide parlé qui propose au demandeur une liste de huit options au maximum. Le système est doté d'un menu préenregistré par défaut, le menu d'accueil du répondeur vocal automatique, diffusé après le message d'accueil d'entreprise. Vous pouvez remplacer ce menu par défaut par un menu personnalisé ou programmer la diffusion du menu principal SS au lieu du menu du répondeur vocal automatique.

**Menu principal**

Premier menu SS diffusé aux demandeurs après le message d'accueil d'entreprise. Le menu principal fournit une liste d'options, chacune identifiée par un chiffre. Une fois qu'ils ont écouté les choix proposés par le menu principal, les demandeurs choisissent une option en appuyant sur une touche du clavier numérique de leur téléphone.

Vous pouvez programmer huit options au maximum dans le menu principal. Par défaut, le  permet d'obtenir le standard et le  d'entendre le menu dans la seconde langue. Le menu principal peut également être un message publicitaire, qui met fin à l'appel une fois qu'il est diffusé.

**Message à diffusion générale**

Message qui peut être envoyé par le coordinateur de système. Les messages à diffusion générale sont envoyés à toutes les boîtes vocales initialisées de l'application CallPilot. Les messages à diffusion générale ne sont pas envoyés aux boîtes vocales publicitaires ni aux boîtes de réception générale.

**Message d'accueil**

Il existe trois types de messages d'accueil dans l'application CallPilot : les messages d'accueil d'entreprise, les messages d'accueil personnels et les messages d'accueil publicitaires. Les messages d'accueil d'entreprise sont diffusés aux appels entrants par le répondeur vocal automatique. Les messages d'accueil personnels sont diffusés aux demandeurs qui souhaitent laisser un message dans une boîte vocale donnée. Les messages d'accueil publicitaires servent à présenter les marchandises et services offerts aux demandeurs.

**Message d'accueil principal**

Message d'accueil principal diffusé aux demandeurs.

**Message d'accueil secondaire**

Message d'accueil secondaire enregistré par un titulaire et diffusé exceptionnellement, en cas d'absence par exemple.

**Message publicitaire**

Dans un arbre SS, le message publicitaire a pour but de renseigner le demandeur sur les produits ou services de l'entreprise. Vous devez créer des boîtes vocales publicitaires avant d'ajouter l'option Message publicitaire à un arbre SS.

**Modalités de remise**

Options d'envoi associées à un message. L'utilisateur peut affecter les modalités de remise après avoir enregistré le message.

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

**Mot de passe**

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

**Niveau**

Le menu principal constitue le niveau 0. Lorsque vous ajoutez des sous-menus, les niveaux de l'arbre SS sont successivement présentés au demandeur. Il est possible de créer 10 niveaux au maximum (niveaux de 0 à 9).

**Nombre de chiffres du numéro de boîte vocale**

Nombre de chiffres autorisé pour le numéro d'une boîte vocale. Le numéro de boîte vocale peut compter de deux à sept chiffres.

**Numéro de poste**

Numéro utilisé pour entrer en communication avec un poste particulier. Le numéro de poste peut être composé de deux à sept chiffres.

**Opérateur**

Personne dont le poste sonne lorsque le répondeur vocal automatique l'invite à «faire le ☐ pour obtenir le standard». Lorsque l'opérateur n'est pas disponible, les appels sont transférés à la boîte réception générale.

Dans une classe de service, l'opérateur ou le standardiste est également appelé poste de réception spécifique.

**Option**

Choix proposés par l'application CallPilot au demandeur, au moyen de guides parlés ou de guides affichés.

**Option affichée**

Choix qui apparaît au niveau de l'afficheur d'un poste avec afficheur à deux lignes. L'utilisateur sélectionne les options indiquées sur la deuxième ligne de l'afficheur en utilisant les touches de l'afficheur ou les touches du clavier.

**Option de dépôt de message**

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

**Point d'enchaînement**

Point d'un arbre SS qui définit le traitement d'un appel après l'écoute d'un message d'information ou le dépôt d'un message dans une boîte vocale. Les points d'enchaînement suivants sont disponibles :

- Previous (précédent) : ramène le demandeur au menu précédent.
- Home (accueil) : ramène le demandeur au menu principal.
- Disconnect (déconnecter) : termine l'appel.

**Poste de l'opérateur par défaut**

Poste du standardiste ou de l'opérateur de l'application CallPilot par défaut. Par défaut, aucun numéro n'est prévu, et un numéro de poste valide du système doit être désigné.

**Poste de réception spécifique**

Poste qui reçoit l'appel du demandeur lorsque ce dernier accède à une boîte vocale pour laisser un message et appuie sur  pour joindre le standard.

**Poste secondaire**

Un poste secondaire fournit au titulaire un avis de message en attente sur deux téléphones maximum à partir desquels ils peuvent accéder à leur boîte vocale.

**Poste téléphonique à fréquences vocales**

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

**Propriétés de la boîte vocale**

Paramètres facultatifs qui viennent s'ajouter aux valeurs des classes de service. Les propriétés associées aux boîtes vocales sont les suivantes : ajout dans l'annuaire d'entreprise, postes secondaires, ligne de messagerie express, filtrage d'appels, avis de message en attente et type d'accès au réseau public.

Il n'est possible d'attribuer des postes secondaires qu'aux boîtes vocales de titulaires.

**Réinitialisation de l'application CallPilot**

Application des valeurs par défaut de CallPilot.

**Réinitialisation du mot de passe**

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

**Relevé**

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

**Répondeur vocal automatique**

Service de l'application CallPilot qui permet, sans intervention de l'utilisateur, de répondre aux appels entrants par un message d'accueil préenregistré prenant la forme de questions et d'options, et d'acheminer les appels en fonction des choix du demandeur.

**RVA**

Voir *Répondeur vocal automatique*.

**Sélection de service**

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

**Sous-menu**

Un sous-menu est un menu présenté au demandeur après le menu principal. Ces menus peuvent mener à d'autres sous-menus. Un arbre SS peut comporter neuf sous-menus au maximum.

**SS**

Reportez-vous à la section intitulée *Sélection de service*.

**Table d'accueil**

Table où sont stockées les messages d'accueil d'entreprise enregistrés, l'heure d'activation des messages et les lignes auxquelles répond l'application CallPilot. Il existe quatre tables d'accueil.

**Titulaire**

Détenteur de boîte vocale. Parmi les boîtes vocales d'un titulaire peuvent figurer des boîtes vocales temporaires.

**Touche mémoire programmable**

Touche d'un poste servant à programmer des numéros et des codes de fonction.

**Touches de l'afficheur**

Trois touches situées sous l'afficheur d'un poste téléphonique avec afficheur à deux lignes. La sélection des options de l'application CallPilot s'effectue au moyen de ces touches.

**Transfert**

Dans un arbre SS, un message de transfert permet au demandeur d'accéder à un poste ou à un numéro extérieur. Il est identifié dans le menu par un numéro à un chiffre. Lorsqu'un demandeur appuie sur ce numéro, son appel est automatiquement transféré à un poste ou à un numéro extérieur.

**Type d'accès au réseau public**

Option qui permet de sélectionner la ligne ou le groupe de lignes qu'utilise le système lorsqu'un titulaire désire répondre à un message laissé par un demandeur extérieur ou lorsqu'il utilise l'avis de réception de message hors système ou le transfert extérieur.

**Valeur par défaut**

Valeur prédéfinie pour un paramètre de l'application CallPilot.



# Index

## A

Accès à l'annuaire 114

Action suivante

- déconnexion 93, 94
- noeud précédent 93, 94
- noeud principal 93, 94

Activation de l'initialisation extérieure 114

Activation de l'option bilingue 114

Activation de la boîte de réception générale 114

Activation de la liste de diffusion 113

Activation de la Messagerie vocale 113

Activation du réacheminement du NA 114

Adaptateur de terminal analogique 161

Affichage 13

- message de connexion 148

Annuaire d'entreprise

- dépannage 149
- enregistrement de votre nom 35

Arbre SS

- action suivante
  - déconnexion 93, 94
  - noeud précédent 93, 94
  - noeud principal 93, 94
- affectation à une table d'accueil 63, 96
- conception 82
- copie 90
- création 87
- désactivation 98
- guide parlé du noeud local 87
- noeud de boîte vocale local, ajout 90
- noeud de boîte vocale, ajout 94
- noeud de menu local, ajout 88
- noeud de menu, ajout 92
- noeud de transfert local, ajout 89
- noeud de transfert, ajout 95
- noeud local publicitaire, ajout 88
- noeud publicitaire, ajout 93
- noeud, modification 99
- noeud, suppression 99
- planification 82
- présentation 82
- suppression 100
- transfert d'un appel à un numéro externe 95
- transformation en un point d'enchaînement dans une
  - table de routage CLID 96
- vérification 97

ATA 2 et MPA, compatibilité des fonctions CallPilot 161

Avis de message en attente 31

Avis de réception de message hors système 169

- boîtes vocales de titulaire 46
- dans la classe de service 29
- dans le relevé des informations sur la boîte vocale 103
- dépannage 148
- et type d'accès au réseau public 31
- intervalle entre les tentatives 29
- nombre de tentatives 29

## B

Boîte de réception générale 24, 147

Boîte vocale

- ajout 39
- ajout impossible 150
- avis de message en attente 31
- boîte de réception générale 24
- changement d'options 45
- classe de service 29
- dépannage 149
- durée du message 29
- expiration du mot de passe 29
- initialisation 35
- ligne de messagerie express 33
- propriétés 31
  - ajout à l'annuaire d'entreprise 31
  - avis de message en attente 31
  - filtrage d'appels 33
  - ligne de messagerie express 33
  - postes secondaires 32
  - type d'accès au réseau public 31
- propriétés, modification 45
- suppression 47
- type d'accès au réseau public 31
- verrouillage 44
- verrouillée 149

Boîte vocale d'invité, ajout 40

Boîte vocale de titulaire, création 39

Boîte vocale publicitaire, ajout 41

## C

CallPilot

- configuration du système pour les entreprises moyennes 158
- configuration pour les petites entreprises 156

- dépannage 147
  - mot de passe 44
  - mot de passe par défaut 35
  - paramètres réseau 130
  - relevés
    - annuaire 101
    - configuration du système 110
    - création 101
    - informations sur les boîtes vocales 102
    - journal des événements 105
    - temps de stockage des messages 112
    - utilisation de l'arbre SS 106
    - utilisation de télécopies 109
    - utilisation de toutes les boîtes vocales 105
    - utilisation des accès et traitement d'appels 108
  - retour aux valeurs par défaut définies en usine 131
  - CallPilot Manager
    - interface 19
    - lancement à partir de Business Communications Manager 2.5 18
    - lancement à partir de CallPilot 150 18
  - relevés
    - annuaire 101
    - configuration du système 110
    - informations sur les boîtes vocales 102
    - journal des événements 105
    - temps de stockage des messages 112
    - utilisation de l'arbre SS 106
    - utilisation de télécopies 109
    - utilisation de toutes les boîtes vocales 105
    - utilisation des accès et traitement d'appels 108
  - sauvegarde et restauration de données 131
  - Capacité d'enregistrement des messages, classe de service 29
  - Centre d'appels 10
    - mot de passe de gestion 129
  - Changement d'heure 115
  - Chemin d'accès, Sélection de service (SS) 84
  - Chiffre initial de la liste de diffusion 113
  - Choix de la langue principale 114
  - Choix de la langue, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 163
  - Choix de la seconde langue 114
  - Classe de service 29
    - avis de réception de message hors système 29
    - capacité d'enregistrement de messages 29
    - durée d'un message 29
    - durée d'un message d'accueil 29
    - durée de conservation des messages 29
    - enregistrement de communication 30
    - expiration du mot de passe 29
    - interface utilisateur 30
    - intervalle entre les tentatives 29
    - langue des messages guides 29
    - mise en réseau 29
    - nombre de tentatives 29
    - poste de réception spécifique 30
    - résumé 30
    - tentatives d'entrée du mot de passe 29
    - transfert d'appel extérieur 29
    - valeurs par défaut 30
  - Code de chemin d'accès, dépannage 150
  - Compatibilité des fonctions de l'application CallPilot ATA 2 et MPA 161
    - attribution de sonnerie 164
    - choix de la langue 163
    - déplacement automatique de postes 161
    - garde 162
    - ligne individuelle 164
    - messages 163
    - mise en attente 162
    - ne pas déranger (NPD) 162
    - numéros d'intercommunication 163
    - poste principal 163
    - rappel sur transfert 164
    - renvoi au poste principal (RPP) 162
    - service de nuit 163
    - supervision de raccrochage 162
    - types de service 164
  - Configuration du standard, modification 133
  - Conventions utilisées dans le guide 13
    - ligne de commande 13
    - options de touche 13
    - touches 13
  - Conversion de numérotation
    - accès au réseau 119
    - code d'accès 120
    - conversion de réponse 120
    - exemple de table 118, 119
    - indicatif régional 120
    - paramètres 120
    - préfixe interurbain 120
    - présentation 117
    - sélection 121
- ## D
- Définition du nombre maximal de voies d'accès au réseau public 113
  - Dépannage 147
    - accès à une ligne ou à un groupe de lignes 148
    - annuaire d'entreprise 149
    - boîte de réception générale 147

- 
- CallPilot 147
    - code de chemin d'accès 150
    - fonction Réponse à un message 148
    - liste de diffusion 150
    - message de connexion 148
    - messages d'accueil 147
    - messages perdus dans une boîte vocale 149
    - mot de passe oublié 149
    - nombre de chiffres du numéro de poste 148
    - présentation du numéro 147
    - refus de messages 149
    - renvoi impossible 148
    - répondeur vocal automatique 147
  - Déplacement de postes, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 161
  - Destination, affectation 74
  - Destination, type 74
  - Documentation complémentaire 14
  - Durée de message, classe de service 29
- E**
- Enregistrement
    - guide parlé 55
    - menu d'accueil personnalisé du répondeur vocal automatique 66
    - message d'accueil 55
    - messages d'accueil d'entreprise 61
  - Enregistrement de communication, classe de service 30
  - État de l'entreprise, configuration 133, 139
  - État du standard 133, 137
    - définition 137
    - poste par défaut 134, 138
  - Expiration du mot de passe, classe de service 29
  - Expiration, mot de passe 44
- F**
- Filtrage d'appels 33
  - Fonction Réponse, dépannage 148
  - Fonctions de l'application CallPilot
    - messaging vocale 9
    - réception de télécopies 9
    - répondeur vocal automatique 9
  - Fuseau horaire 114
- G**
- Garde, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 162
- Guide parlé
    - enregistrement 52, 55
    - exportation 55
    - importation 54
    - interruption 12
    - poste avec afficheur à une ligne 12
  - Guide parlé de CallPilot Mini 12
- H**
- Heures d'ouverture, définition 63
- I**
- Initialisation d'une boîte vocale 35
  - Interface utilisateur CallPilot 114
  - Interface utilisateur primaire 114
  - Interface utilisateur, classe de service 30
  - Interruption d'un guide parlé 12
- J**
- Journal du système, téléchargement 129
- L**
- Langue des guides parlés, classe de service 29
  - Langue, autre 60, 61
  - Langue, choix 65
  - Ligne avec sonnerie, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 164
  - Ligne de messagerie express
    - aperçu 33
    - valeurs par défaut 33
  - Ligne individuelle, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 164
  - Liste de diffusion
    - ajout 49
    - dépannage 150
    - modification 50
    - numéros 48
  - Liste de restrictions et d'autorisations
    - ajout 124
    - aperçu 124
    - propriétés 124
    - règles pour les listes de restrictions et d'autorisations 124
    - réinitialisation 126
    - suppression 125
    - valeurs par défaut 126
-

**M**

- Menu d'accueil personnalisé du répondeur vocal
  - automatique 66
- Message à diffusion générale
  - aperçu 141
  - enregistrement 141
- Message d'accueil
  - affectation à une table d'accueil 62, 63
  - après-midi 63
  - dépannage 147
  - enregistrement 52, 55
  - exportation 55
  - importation 54
  - soir 63
- Message d'accueil d'une boîte vocale publicitaire 144
- Message d'accueil de l'après-midi 63
- Message d'accueil du soir 63
- Message de connexion, dépannage 148
- Messagerie de bureau électronique 11
- Messagerie réseau 10
- Messagerie unifiée 10
- Messages, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 163
- Mise en attente, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 162
- Module de postes analogiques 161
- Mot de passe
  - boîte vocale 44
  - dépannage 149
  - expiration 29, 44
  - opérateur 136, 138
  - opérateur, valeur par défaut 136
  - valeur par défaut 35
  - verrouillage après saisie incorrecte 44
  - verrouillé 44
  - verrouillée 149
- Mot de passe de gestion
  - centre d'appels 129
  - modem 129
- Mot de passe de gestion par modem 129
- Mot de passe du standard
  - modification 136, 138
- Mot de passe par défaut 35

**N**

- Ne pas déranger (NPD), compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 162

**Noeud**

- modification 99
- suppression 99

**Noeud de menu, ajout 92****Noeud local, Sélection de service (SS) 83****Nom, enregistrement dans l'annuaire d'entreprise 35****Nombre de chiffres du numéro de poste, dépannage 148****Numéros d'intercommunication, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 163****Numérotation**

- exemple de table de conversion 119

**Numérotation, table de conversion**

- exemple 118, 119

**O****Option CallPilot**

- centre d'appels 10
- messagerie de bureau électronique 11
- messagerie réseau 10
- messagerie unifiée 10
- télécopieur 10

**P****Paramètre de prononciation canadienne 114****Paramètre réseau 130**

- adresse de l'unité 130
- adresse IP 130
- DNS 130
- masque de sous-réseau 130
- paramètres d'identification du réseau 130
- passerelle par défaut 130

**Pays, paramètres 114****Point d'enchaînement, Sélection de service (SS) 84****Poste de réception par défaut, NA de la réception 134****Poste de réception spécifique, classe de service 30****Poste du standard par défaut, NA de la réception 138****Poste principal, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 163****Poste secondaire 32****Préfixe du nom 114****Préfixe spécial 114****Présentation du numéro, dépannage 147****Propriétés**

- code d'accès 120
- conversion de réponse 120
- indicatif régional 120

- 
- préfixe interurbain 120
  - sélection 121
  - Propriétés de la boîte vocale
    - ajout à l'annuaire d'entreprise 31
    - avis de message en attente 31
    - connexion automatique 32
    - filtrage d'appels 33
    - ligne de messagerie express 33
    - postes secondaires 32
  - Propriétés du système
    - accès à l'annuaire 113
    - activation de l'initialisation extérieure 113
    - activation de l'interface utilisateur CallPilot 114
    - activation de l'option bilingue 114
    - activation de la boîte de réception générale 113
    - activation de la liste de diffusion 113
    - activation de la Messagerie vocale 113
    - activation du réacheminement du NA 114
    - changement d'heure 115
    - chiffre initial de la liste de diffusion 113
    - fuseau horaire 115
    - langue principale 114
    - nombre maximal de voies d'accès au réseau public 113
    - pays 115
    - préfixe du nom 114
    - préfixe spécial 114
    - prononciation canadienne 114
    - recherche dans l'annuaire 114
    - seconde langue 114
    - style d'interface utilisateur primaire 114
    - version de la Messagerie vocale 113
  - Propriétés, boîte vocale 31
- ## R
- Rappel sur transfert, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 164
  - Réception de télécopies 10
  - Recherche dans l'annuaire 114
  - Réinitialisation de l'application CallPilot 131
  - Relevé
    - annuaire 101
    - configuration du système 101
    - informations sur les boîtes vocales 101, 102
    - journal des événements 101, 105
    - utilisation de l'arbre SS 101, 106
    - utilisation de télécopies 101, 109
    - utilisation de toutes les boîtes vocales 101
    - utilisation des accès et traitement d'appels 101, 108
  - Relevé d'utilisation de l'arbre SS 106
  - Relevé de l'utilisation des accès et du traitement d'appels 108
  - Relevé des informations sur la boîte vocale 102
  - Relevé des transmissions de télécopies 109
  - Relevé du journal des événements 105
  - Renvoi au poste principal (RPP), compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 162
  - Renvoi automatique
    - annulation 155
    - configuration 155
    - pas de réponse 154
    - tous les appels 154
  - Renvoi automatique, dépannage 148
  - Répondeur vocal automatique
    - choix de langue 65
    - dépannage 147
    - enregistrement d'un menu d'accueil personnalisé 66
    - état de l'entreprise 139
    - messages d'accueil 59
    - option Ouvert 133
  - Restauration des données CallPilot 131
- ## S
- Sauvegarde des données CallPilot 131
  - Sélection au moyen des touches du clavier
    - poste avec afficheur à une ligne 12
  - Sélection de service (SS) 9
    - aperçu de l'arbre SS 82
    - chemin d'accès 80, 84
    - menu 80
    - niveau 80
    - points d'enchaînement 84
    - présentation 79
  - Service de nuit, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 163
  - Sous-menu, Sélection de service (SS) 83
  - Supervision de raccrochage, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 162
  - Suppression d'une boîte vocale 47
  - Symboles 13
- ## T
- Table d'accueil
    - affectation 64
    - affectation d'un arbre SS 63
    - affectation d'un message d'accueil 62, 63
    - choix de langue 65
    - configuration 62
-

- enregistrement des messages d'accueil d'entreprise 61
- heures d'ouverture 63
- langue principale 61
- présentation 59
- seconde langue 61
- standard 64
- touche de répétition du menu 66
- utilisation de la seconde langue 60
- Table de conversion de numérotation
  - exemple 118, 119
  - modification des entrées 123
  - suppression des entrées 123
  - vérification des entrées 122
- Télécopieur 10
- Tentatives d'entrée de mot de passe, classe de service 29
- Touche de prise de ligne avec sonnerie 154
- Transfert d'appel extérieur
  - boîte vocale de titulaire 46
  - dans la classe de service 29
  - dans le relevé des informations sur la boîte vocale 104
  - dépannage 148
  - et type d'accès au réseau public 31, 176
  - relevé de l'utilisation des accès et du traitement d'appels 109
- Transmission réseau, classe de service 30
- Type d'accès au réseau public, boîte vocale 31
- Types de service, compatibilité des fonctions de l'application CallPilot 164

## V

- Version de la Messagerie vocale 113