



IP Office 4.0

Exemples d'exercices
de Voicemail Pro

Note

Bien que tous les efforts nécessaires aient été mis en œuvre en vue de s'assurer que les informations contenues dans ce document sont complètes et exactes au moment de l'impression, Avaya Inc. ne peut assumer aucune responsabilité concernant toute erreur éventuelle. Les informations contenues dans ce document sont susceptibles d'être amendées et modifiées lors de versions ultérieures.

Avis de non responsabilité concernant la documentation

Avaya Inc. ne peut être tenu responsable de toute modification, ajout ou suppression effectués dans la version publiée d'origine de cette documentation, sauf si ces modifications, ajouts ou suppressions sont effectués par Avaya.

Avis de non responsabilité concernant les liens

Avaya Inc. n'est pas responsable du contenu ou de la fiabilité des sites Web pour lesquels un lien apparaît dans la présente documentation et Avaya ne cautionne pas nécessairement les produits, les services ou les informations qui y sont décrits ou proposés. Nous ne pouvons garantir le fonctionnement permanent des liens et n'avons aucun contrôle sur la disponibilité des pages liées.

Licence

L'UTILISATION OU L'INSTALLATION DE CE PRODUIT INDIQUE QUE L'UTILISATEUR FINAL ACCEPTE LES CONDITIONS DÉFINIES ICI ET LES CONDITIONS GÉNÉRALES DE LICENCE DISPONIBLES SUR LE SITE AVAYA

<http://support.avaya.com/LicenseInfo/> (« GENERAL LICENSE TERMS - CONDITIONS GÉNÉRALES DE LICENCE »). SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ÊTRE LIÉ PAR CES CONDITIONS, VOUS DEVEZ RETOURNER LE(S) PRODUIT(S) AU POINT DE VENTE DANS LES DIX (10) JOURS À COMPTER DE LA DATE DE LIVRAISON POUR OBTENIR UN REMBOURSEMENT OU UN AVOIR.

Avaya accorde à l'utilisateur final une licence dans le cadre des types de licence décrits ci-dessous. Le nombre de licences et unités de capacité applicable pour lequel la licence est accordée est de un (1), à moins qu'un autre nombre de licences ou unités de capacité soit spécifié dans la documentation ou les autres documents à la disposition de l'utilisateur final.

« Processeur désigné » désigne un dispositif informatique indépendant. « Serveur » désigne un processeur désigné qui héberge une application logicielle à laquelle de multiples utilisateurs peuvent accéder. Le terme « Logiciel » désigne des programmes informatiques en code exécutable, initialement mis sous licence par Avaya et utilisés par l'Utilisateur final, qu'il s'agisse de produits autonomes ou pré installés sur le Matériel. Le terme « Matériel » désigne les produits matériels standard, initialement vendus par Avaya et utilisés par l'Utilisateur final.

Type(s) de licence : Licence de Système(s) désigné(s) (DS).

L'utilisateur final peut installer et utiliser chaque copie du logiciel sur un seul processeur désigné, à moins qu'un autre nombre de processeurs désignés soit indiqué dans la documentation ou les autres documents à la disposition de l'utilisateur final. Avaya peut exiger que le processeur désigné (ou les processeurs désignés) soit identifié par type, numéro de série, touche de fonction, emplacement ou autre élément spécifique, ou qu'il soit fourni par l'utilisateur final à Avaya par un moyen électronique établi par Avaya dans ce but.

Droit d'auteur

Sauf indication expresse contraire, le Produit est protégé par des droits d'auteur et autres législations respectant les droits de propriété. La reproduction, l'utilisation ou le transfert non autorisé peut constituer un délit dans le cadre de la loi applicable.

Composants tiers

Certains programmes logiciels ou parties de ces programmes inclus dans le Produit peuvent contenir un logiciel distribué dans le cadre d'accord avec des tiers (« Third Party Components - Composants tiers »), qui peuvent contenir des conditions qui étendent ou limitent les droits d'utilisation de certaines parties du Produit (« Third Party Terms - Conditions relatives aux tiers »). Les informations identifiant les composants tiers et les conditions relatives aux tiers qui s'y appliquent sont disponibles sur le site d'Avaya à l'adresse suivante : <http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/>

Intervention d'Avaya en cas de fraude

Si vous pensez être victime d'une fraude téléphonique et avez besoin d'assistance technique ou de support, appelez la ligne d'intervention en cas de fraude téléphonique au centre de support technique au +1-800-643-2353 pour les États-Unis et le Canada. Tout point faible soupçonné en matière de sécurité des produits d'Avaya doit être signalé à Avaya par courrier électronique à l'adresse suivante : securityalerts@avaya.com.

Pour obtenir d'autres numéros de téléphone d'assistance, consultez le site d'assistance d'Avaya (<http://www.avaya.com/support>).

Table des matières

Introduction	1
Matériel requis	1
Configuration du système	2
Exemples Exercices.....	3
1. Création d'un module.....	5
a. Configuration du flux d'appels.....	5
b. Création d'un code de fonction interne	6
c. Création d'un routage des appels externes.....	6
2. Utilisation d'une temporisation de menu.....	7
3. Utiliser le caractère de remplacement ? dans un menu	8
4. Utiliser le caractère de remplacement \$ dans un menu	10
5. Enregistrer des messages d'entrée	11
a. Enregistrement de l'annonce	11
b. Configuration du module des enregistrements	12
c. Ajout d'un code de fonction pour accéder au module des enregistrements.....	13
d. Test du module Enregistrements	13
6. Utiliser l'action Générique.....	14
7. Utiliser une action Origine pour redémarrer le flux d'appels.....	16
8. Utiliser une action Question vocale	18
9. Utiliser l'action Chuchoter	21
10. Relever des messages de groupe	23
11. Utiliser l'action Liste d'appel	25
12. Utilisation de l'Éditeur de conditions	27
a. Création d'une condition pour les heures d'utilisation du standard.....	27
b. Utilisation de la condition	28
c. Ajout d'un service En dehors des heures de bureau.....	29
d. Extension de la condition pour les heures d'utilisation du standard.....	30
13. Utiliser les variables définies par l'utilisateur	32
a. Création d'une variable	32
b. Création de modules pour modifier la valeur des variables	32
c. Ajout de codes de fonction pour modifier la valeur de la variable	33
d. Utilisation de la variable dans le flux d'appels.....	34
e. Combinaison de commandes	35
14. Retours et réutilisation des modules	36
a. Création d'un module pour être réutilisé	36
b. Modification de l'acheminement des appels	38
c. Ajout du module	39
15. Créer un standard pour un groupe de recherche de lignes.....	40
a. Création d'un standard pour le groupe Ventes	40
b. Test du flux d'appels	41
16. Utiliser une action Position dans la file d'attente	42
a. Ajout d'un message de file d'attente	42
b. Création du flux d'appels en attente.....	43
17. Ajouter une action File d'attente : temps réponse estimé.....	44
a. Ajout d'un message de temps de réponse estimé	44
b. Ajout de l'action File d'attente : temps réponse estimé	44
18. Toujours en attente.....	45
a. Enregistrement d'un message Toujours en attente pour les Ventes	45
b. Ajout des actions Toujours en attente.....	45
19. Transférer les messages à plusieurs utilisateurs.....	47
a. Création du module pour enregistrer et transférer le message	47
b. Ajout d'un code de fonction.....	47
20. Créer un standard personnel pour un utilisateur	48
21. Utiliser un point de départ par défaut	49
22. Utiliser une action de transfert assisté.....	50

a. Ajout d'une action de transfert assisté	50
b. Ajout d'un message Numéro non disponible.....	51
23. Utilisation d'une action Exécuter le menu Configuration	52
24. Utiliser l'action Alarme	53
25. Utiliser un point de départ de rappel.....	54
a. Configuration du flux d'appels de rappel.....	54
b. Configuration du numéro de rappel	54
26. Utiliser l'action Horloge	55
27. Utiliser une action Envoyer appel	56
a. Création du module.....	56
b. Utilisation d'Envoyer appel pour diffuser des fichiers wave	57
28. Utiliser des campagnes	57
a. Création de la campagne.....	57
b. Diriger les appelants vers la campagne (1ère partie)	60
c. Diriger les appelants vers la campagne (2ème partie).....	61
d. Diriger les appelants vers la campagne (3ème partie)	62
29. Collecter les résultats de la campagne.....	63
a. Utilisation d'une touche DSS.....	63
b. Utilisation de l'action de campagne pour relever des messages	64
c. Utilisation de l'accès à Internet.....	65
d. Utilisation d'un code de sélection.....	65
Table des noms wave.....	66
a. Modification du module Enregistrements.....	66
b. Enregistrement des noms à utiliser avec une action de Liste d'appel	67

Introduction

Ces exercices sont destinés à toute personne qui doit apprendre à configurer et à personnaliser le comportement des boîtes vocales de VoiceMail Pro. Certaines connaissances en téléphonie et de même que sur IP Office Manager sont supposées acquises.

Si vous réalisez les exercices dans l'ordre, vous apprendrez à :

- configurer un standard automatique,
- diriger les appelants vers le standard automatique,
- utiliser les différentes options de menu,
- ré-enregistrer des invites par téléphone,
- utiliser les modules et y accéder à partir d'un téléphone,
- réutiliser les modules dans d'autres flux d'appels,
- configurer des conditions,
- personnaliser un flux d'appels pour les utilisateurs qui relèvent des messages ou en laissent,
- personnaliser les messages (et les actions disponibles) pour les appelants mis en file d'attente,
- utiliser des campagnes pour permettre à VoiceMail Pro de faire office de centre d'appels automatique.

Remarques :

1. Certaines captures d'écran ont été légèrement modifiées pour améliorer la clarté de certains flux d'appels. Ceci n'affecte pas la façon dont les exercices fonctionnent.
2. Les flux d'appels utilisés dans ces exercices ne sont que des exemples et n'ont pas la prétention de refléter un standard automatique et autres fonctions de messagerie vocale réels.
3. Vous pouvez télécharger un fichier .zip contenant les exercices. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.



Matériel requis

Pour plus d'information sur le matériel et les installations nécessaires, consultez le guide d'installation et de maintenance de VoiceMail Pro.

Configuration du système

Il est recommandé d'utiliser un maximum de paramètres par défaut dans la configuration d'IP Office.

À l'aide d'IP Office Manager, configurez les utilisateurs et groupes suivants dans le système IP Office. Comme pour une installation de messagerie vocale client réelle, il est important de configurer correctement les utilisateurs et les groupes avant d'installer la messagerie vocale. La messagerie vocale base les noms des utilisateurs et des groupes de recherche de lignes sur les boîtes vocales. Donc, si vous modifiez un nom, vous créez une nouvelle boîte vocale.

1. Démarrez IP Office Manager et recevez la configuration d'IP Office.
2. Modifiez les  **utilisateurs** (et, si nécessaire, les  **postes**) pour disposer de deux utilisateurs de terminaux numériques comme indiqué dans le tableau. La configuration de tout autre poste n'est pas aussi importante.

Poste	Nom d'utilisateur
207	Bob Rogers
208	Kate Smith

3. Modifiez les paramètres du  **groupe de recherche de lignes** afin de créer les groupes suivants.

Groupe	ID	Type	Membres
Réception	300	Linéaire	207
Ventes	301	Linéaire	208
Support	302	Linéaire	207, 208
Comptabilité	303	Linéaire	207, 208


4. Fusionnez les modifications de configuration.
5. Effectuez des appels test sur les postes et les groupes pour vérifier que la configuration est correcte.

Exemples Exercices


Exercices et exemples pour VoiceMail Pro

Ce fichier d'archive contient un certain nombre de bases de données (fichiers .mdb) de flux d'appels correspondant aux exercices. Téléchargez le fichier .zip et copiez sont contenu sur la machine où est installé VoiceMail Pro. Les modules devront alors être importés dans le client VoiceMail Pro.

- Nous vous conseillons de décompresser le contenu du fichier d'archive dans le dossier **flux_appels_exercices_voicemail_pro** dans le répertoire c:\Program Files\Avaya\IP Office\Voicemail Pro.

 **Utilisez exclusivement une machine de test.** Tout module existant portant le même nom sera écrasé lors de l'importation du contenu du fichier d'archive.

Pour importer un exercice d'exemple, procédez comme suit :

1. Ouvrez le client VoiceMail Pro.
2. Dans le menu **Fichier**, sélectionnez **Importer ou Exporter**.
3. Sélectionnez **Importer flux d'appel**.
4. Cliquez sur **Suivant**.
5. Dans le champ **A partir de quel fichier importer le flux d'appels ?**, cliquez sur  **Parcourir**.
6. Sélectionnez le dossier **flux_appels_exercices_voicemail_pro**.
7. Sélectionnez le module d'exercice à importer.
 - Le nom du fichier et l'exercice associé sont indiqués dans le tableau.
8. Cliquez sur **Ouvrir**. Vous retournez dans la fenêtre « Importer ou exporter flux d'appel ».
5. Cliquez sur **Suivant**. Les informations sur le module sélectionné apparaissent.
6. Cliquez sur **Terminer**. Le flux d'appels sélectionné est importé.
7. Cliquez sur **Fermer**.

Nom de fichier	À utiliser avec l'exercice :
exercice02	2. Utilisation d'une temporisation de menu.
exercice03	3. Utiliser le caractère de remplacement ? dans un menu.
exercice04	4. Utiliser le caractère de remplacement \$ dans un menu.
exercice05	5. Enregistrer des messages d'entrée.
exercice06	6. Utiliser l'action Générique.
exercice07	7. Utiliser une action Origine pour redémarrer le flux d'appels.
exercice08	8. Utiliser une action Question vocale.
exercice09	9. Utiliser l'action Chuchoter.
exercice11	11. Utiliser l'action Liste d'appel.
exercice12	12. Utilisation de l'Éditeur de conditions.
exercice13	13. Utiliser les variables définies par l'utilisateur.
exercice14	14. Retours et réutilisation des modules.
exercice15	15. Créer un standard pour un groupe de recherche de lignes.

Nom de fichier	À utiliser avec l'exercice :
exercice16	16. Utiliser une action Position dans la file d'attente.
exercice17	17. Ajouter une action File d'attente : temps réponse estimé.
exercice18	18. Toujours en attente.
exercice19	19. Transférer les messages à plusieurs utilisateurs.
exercice20	20. Créer un standard personnel pour un utilisateur.
exercice21	21. Utiliser un point de départ par défaut.
exercice22	22. Utiliser une action de transfert assisté.
exercice23	23. Utilisation d'une action Exécuter le menu Configuration.
exercice24	24. Utiliser l'action Alarme.
exercice25	25. Utiliser un point de départ de rappel.
exercice26	26. Utiliser l'action Horloge.
exercice27	27. Utiliser une action Envoyer appel.
exercice28	28. Utiliser des campagnes.
exercice29	29. Collecter les résultats de la campagne.
exercice30	Achevez le flux d'appel contenant toutes les options indiquées dans les exercices.

1. Création d'un module

Dans cet exercice, vous allez apprendre à utiliser VoiceMail Pro pour ajouter un standard automatique de base. Dans cet exercice, vous allez créer un standard automatique qui permettra aux appelants de choisir dans un menu le transfert vers le groupe Ventez, Support ou Réception.

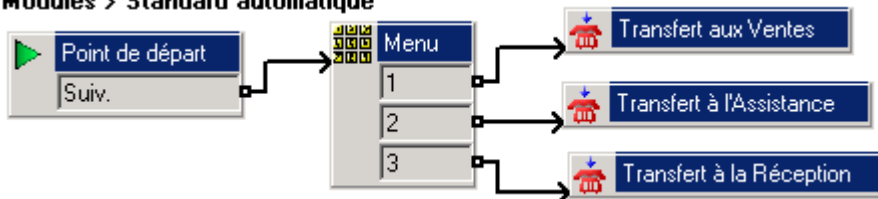
Remarque

- Assurez-vous que la configuration du système a été modifiée comme indiqué dans l'introduction. Pour plus d'information, voir Configuration du système.

a. Configuration du flux d'appels









Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Modules > Standard automatique



- Dans **Démarrer > Programmes > IP Office**, ouvrez **VoiceMail Pro**.
- Cliquez avec le bouton droit sur **Modules** et sélectionnez **Ajouter**.
- Dans le champ **Nom**, saisissez **Standard automatique** et cliquez sur **OK**. Le point de départ est placé dans le panneau Détails.
- Vous devez ajouter un menu au point de départ.
 - Cliquez sur l'action **Point de départ** pour la sélectionner.
 - Cliquez sur l'icône **Actions de base** et sélectionnez **Menu**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
- Vous devez ajouter les options de menu 1, 2 et 3.
 - Cliquez avec le bouton droit sur **Menu** et sélectionnez **Propriétés**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez les cases **1**, **2** et **3**, puis cliquez sur **OK**. Les codes de sélection doivent être des chiffres uniques (un 5 sera préférable à 555, par exemple).
- Vous devez ajouter les emplacements de transfert des groupes Ventes, Support et Réception.
 - Cliquez sur l'icône **Actions téléphoniques** et sélectionnez **Transfert**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les **Propriétés** de l'action **Transfert** en double-cliquant dessus.
 - Dans l'onglet **Général**, remplacez le **Nom du jeton** par **Transfert aux ventes**.
 - Sélectionnez l'onglet **Spécifique**. Saisissez la destination en tant que **Ventes** (ou **301**).
 - Cliquez sur **OK**.
- Répétez l'étape 6 pour créer une action de transfert pour les groupes **Support** (**302**) et **Réception** (**300**).

8. Les actions doivent être connectées.

- Cliquez sur l'icône  **Connexion** de la barre d'outils et connectez le résultat **Suivant** du point de départ, puis faites-le glisser vers le  **Menu**.
- Les options du menu doivent être connectées aux emplacements de transfert. Cliquez sur l'icône  **Connexion**, puis connectez **1** à  **Transfert aux ventes**.
- Cliquez sur l'icône  **Connexion**, puis connectez **2** à  **Transfert au support**.
- Cliquez sur l'icône  **Connexion**, puis connectez **3** à  **Transfert à la réception**.

9. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & Activer**.

- Sélectionnez **Oui** pour valider les modifications de façon permanente.

b. Création d'un code de fonction interne

Cette partie de l'exercice illustre comment ajouter un code de fonction système. Ce code de fonction vous permet d'effectuer des test d'appels vers le standard automatique.

1. Dans Manager d'IP Office, ajoutez le code de fonction suivant. Cet exemple utilise ***90**, mais tout autre code de fonction peut être utilisé.

Champ	Entrez :
Code	*90
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« Standard automatique »
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

2. Sauvegardez et fusionnez la configuration sur l'unité IP Office.
3. Testez le code de fonction en composant ***90** à partir de n'importe quel poste autre que le 207.
 - Appuyez sur **3** et vous devriez être transféré au groupe Réception (dans cet exemple, le poste 207).

c. Création d'un routage des appels externes

Cette partie de l'exercice va vous permettre de configurer tous les appels vocaux pour qu'ils soient dirigés vers le standard automatique créé au cours de l'exercice précédent. Pour ce faire, vous devrez modifier le routage des appels entrants par défauts pour les appels vocaux.

1. Dans IP Office Manager, sélectionnez le routage des appels entrants par défaut pour Toute voix. La **destination** est définie sur le groupe **Principal**.
2. Changez la **destination** en **VM:AutoAttend**.
3. Cliquez sur **OK**.
4. Sauvegardez et envoyez la configuration à l'unité IP Office.
5. Si vous avez un téléphone externe configuré, effectuez un appel entrant.
 - Appuyez sur **3** et vous devriez être transféré au groupe Réception (dans cet exemple, le poste 207).

2. Utilisation d'une temporisation de menu

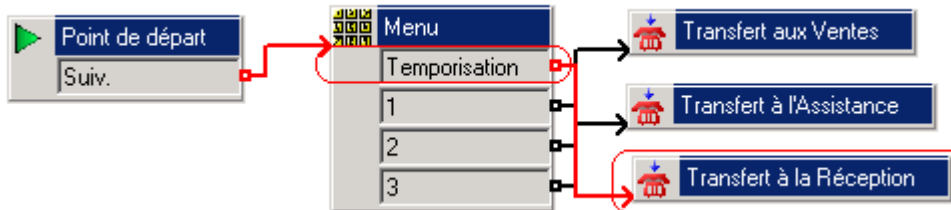
Dans cette partie de l'exercice, vous apprendrez à ajouter une option de Temporisation au menu pour transférer les appelants vers la réception. Lorsqu'un appelant n'utilise pas de code de sélection, il est transféré vers le groupe Réception.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice02**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique



1. L'option Temporisation doit être ajoutée à l'action Menu.
 - Sélectionnez le module **Standard automatique**.
 - Ouvrez les Propriétés de l'action **Menu**.
 - Sélectionnez l'onglet **Codes de sélection**. Cochez l'option **Attendre une manipulation pendant au plus** et entrez **8**.
 - Cliquer sur **OK**. L'action **Menu** possède désormais un résultat Temporisation.
2. Connectez le résultat **Temporisation** à **Transfert à la réception**.
3. Cliquez sur l'icône **Sauvegarder & Activer**.
 - Sélectionnez **Oui** pour valider les modifications de façon permanente.
4. Testez le nouvel élément de menu.
 - Effectuez un appel test vers le module de standard automatique en composant *90 à partir de n'importe quel poste (sauf le poste 207).
 - Attendez 8 secondes. Vous devriez être transféré au poste 207.

3. Utiliser le caractère de remplacement ? dans un menu

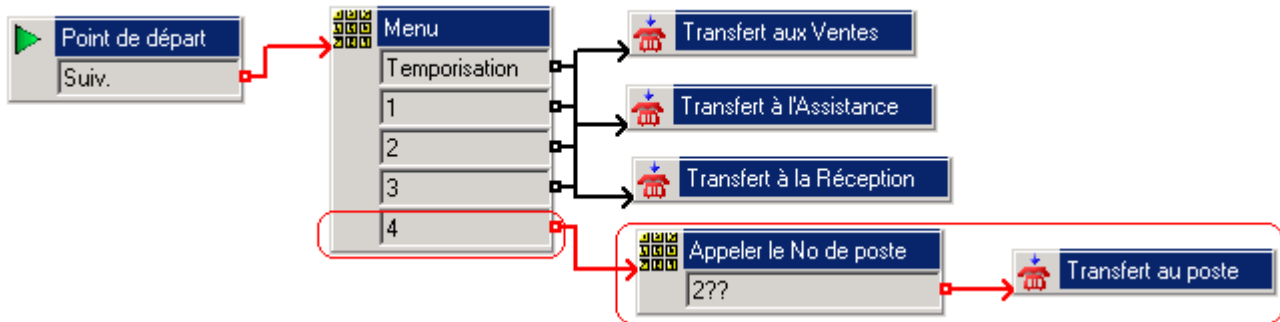
Il est possible de donner le choix aux appelants de composer le numéro de poste de l'utilisateur auquel ils veulent parler. Pour ce faire, vous devez ajouter une suite de codes de sélection au menu. Cette partie de l'exercice vous fait pratiquer l'ajout d'une suite de codes de sélection.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé les exercices précédents, vous pouvez importer le module **exercice03**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.





Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.


Modules > Standard automatique



1. Vous devez ajouter une nouvelle option au **Menu**.
 - Sélectionnez le module **Standard automatique**.
 - Ouvrez les Propriétés de l'action **Menu**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez la case **4** et cliquez sur **OK**.
2. Vous devez ajouter une nouvelle action **Menu** contenant l'option de code de sélection **???**. L'option de code de sélection **???** doit être insérée dans un menu distinct, car nous avons déjà **2** dans notre premier menu qui aurait la priorité sur **???** s'il se trouvait dans le même menu.
 - Cliquez sur l'icône **Actions de base** et sélectionnez **Menu**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Allez dans les **Propriétés** de ce nouveau **Menu**.
 - Dans l'onglet **Général**, remplacez **Nom du jeton** par **Appeler le No de poste**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cliquez sur l'icône **Ajouter**. La fenêtre Ajouter la séquence Touch-Tone.
 - Dans le champ **Séquence** entrez **???**
 - Cliquez deux fois sur **OK**.

3. Vous devez ajouter une nouvelle action **Transfert**.

- Cliquez sur l'icône  **Actions téléphoniques** et sélectionnez  **Transfert**.
- Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
- Allez dans les **Propriétés** de de la nouvelle action  **Transfert**.
- Dans l'onglet **Général**, remplacez le **Nom du jeton** par **Transfert aux postes**.
- Dans l'onglet **Spécifique**, cliquez sur l'icône  Parcourir. La fenêtre Entrées possibles s'ouvre.
- Sélectionnez **Variables du système**.
- Cliquez sur la flèche Variables du système, puis sélectionnez "**\$KEY**" **Contient les dernières séries DTMF**.
- Cliquez deux fois sur **OK**.

4. Les actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :

- 4 à  **Appeler le No de poste**.
- 2?? à  **Transfert aux postes**.

5. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & Activer**.

6. Testez le nouvel élément de menu.

- Effectuez un appel test vers le module du standard automatique en composant *90.
- Composez le 4.
- Tapez un numéro de poste (autre que celui utilisé pour effectuer l'appel). Vous devriez être transféré sur ce poste.

4. Utiliser le caractère de remplacement \$ dans un menu

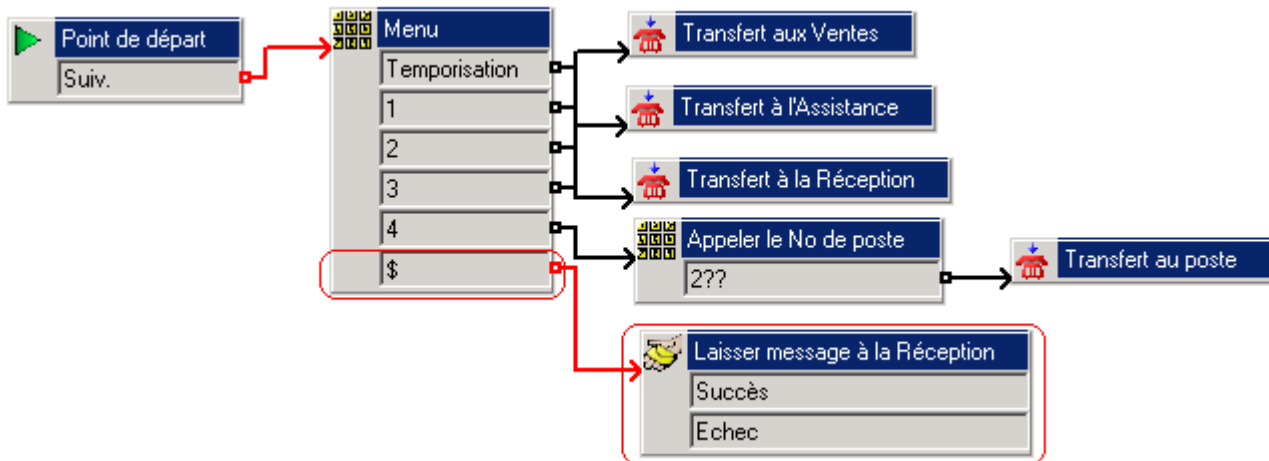
Il est possible d'ajouter un code de sélection pour qu'un appelant puisse laisser un message s'il ne choisit pas une option valide au niveau du standard automatique. Dans cet exemple, le message sera laissé sur la boîte vocale du groupe **Principal** utilisé pour les postes des réceptionnistes.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé les exercices précédents, vous pouvez importer le module **exercice04**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique



- Vous devez ajouter une nouvelle option au **Menu**.
 - Sélectionnez le module **Standard automatique**.
 - Ouvrez les Propriétés de l'action **Menu**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cliquez sur l'icône **+ Ajouter**. La fenêtre Ajouter la séquence Touch-Tone.
 - Entrez **\$** dans la zone **Séquence**.
 - Cliquez deux fois sur **OK**.
- Vous devez ajouter une action **Laisser un courrier**.
 - Cliquez sur l'icône **Actions de la boîte vocale**, puis sélectionnez **Laisser un courrier**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Allez dans les **Propriétés** de la nouvelle action **Laisser un courrier**.
 - Dans l'onglet **Général**, remplacez **Nom du jeton** par **Laisser un courrier à la réception**.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, sélectionnez **Boîte vocale** et tapez **Réception**.
 - Cliquez sur **OK**.
- Les actions doivent être connectées.
 - Cliquez sur l'icône **Connexion**, puis connectez **\$** à **Laisser un courrier à la réception**.
- Cliquez sur l'icône **Sauvegarder & Activer**.
- Testez le nouvel élément de menu.
 - Effectuez un appel test vers le module du standard automatique en composant *90.
 - Saisissez un numéro incorrect, par exemple un numéro qui n'apparaît pas dans le menu. La Messagerie vocale attendra 5 secondes pour toute numérotation supplémentaire. Après 5 secondes, l'action suivant la connexion de résultat **\$** est réalisée. Dans ce cas, l'option pour laisser un message pour le groupe Réception est disponible.

5. Enregistrer des messages d'entrée



Il est possible d'enregistrer et de lire une annonce aux personnes qui appellent afin de les informer sur les actions disponibles. Les enregistrements sont sauvegardés sous la forme de fichiers .wav dans le dossier WAV de VoiceMail Pro. Le chemin par défaut est **C:\Program Files\Avaya\IP Office\Voicemail Pro\VMWAVS**.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé les exercices précédents, vous pouvez importer le module **exercice05**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Enregistrement de l'annonce





Dans cette partie de l'exercice vous apprendrez à créer une annonce et à configurer le module **Standard automatique** pour qu'il lise l'annonce en tant que **Message d'entrée** de l'action **Menu**.


1. Sélectionnez le module **Standard automatique**.
2. L'annonce doit être enregistrée et associée à l'action de **menu**. Allez dans les **Propriétés** de l'action  **Menu** .
3. Dans l'onglet **Messages d'entrée**, cliquez sur l'icône  **Ajouter un message**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.



4. Le message d'annonce va être enregistré. Voici un exemple de message qui pourrait convenir :
« *Bienvenue chez Avaya. Veuillez appuyer sur 1 pour le service Ventes, sur 2 pour le service Support, sur 3 pour la Réception ou sur 4 pour composer le numéro de poste à contacter, si vous le connaissez. Vous pouvez également patienter pour obtenir plus d'aide. Merci.* »

Pour enregistrer le message :

- Dans la liste **Dispositif de média à utiliser**, sélectionnez **Combiné téléphonique**.
- Dans le champ **Poste**, saisissez le numéro de poste à partir duquel vous voulez effectuer l'enregistrement.
- Dans le champ **Sélectionnez un fichier ou entrez un nouveau nom de fichier** tapez **attendant.wav**.
- Sélectionnez  **Enregistrer**. Le téléphone correspondant au numéro de poste saisi sonnera et vous devrez enregistrer le message.
- Lorsque vous avez enregistré le message, cliquez sur  **Arrêter**.
- Pour relire le message , cliquez sur  **Exécuter**. Pour réenregistrer le message, sélectionnez  **Enregistrer**.
- Lorsque le message vous convient, raccrochez le combiné.

5. Cliquez sur **Fermer**, puis sur **OK**.
6. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer** dans la barre d'outils.
7. Testez la nouvelle annonce.
 - Faites un appel test vers le standard automatique en composant *90. Vous devriez entendre le message **attendant.wav**.

Remarque









- Si le menu contient l'option Temporisation, cette dernière débute lorsque tous les fichiers .wav entrés dans l'onglet Messages d'entrée ont été lus.







b. Configuration du module des enregistrements

Dans cette partie de l'exercice, vous apprendrez à créer un module contenant les fichiers .wav que vous avez enregistrés. Ils peuvent être facilement modifiés en fonction des besoins au moyen d'un téléphone. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Modules > Enregistrements



1. Vous devez créer un module.
 - Cliquez avec le bouton droit sur  **Modules** et sélectionnez **Ajouter**. La fenêtre Ajouter un nouveau point de départ s'ouvre.
 - Dans le champ **Nom**, tapez **Enregistrements**.
 - Cliquez sur **OK**.
 - Allez dans les **Propriétés** du  **Point de départ** dans le panneau Détails.
 - Lorsque vous accédez au module au moyen d'un code de fonction, vous devez entrer un code d'accès. Celui-ci correspond au code PIN entré dans l'action Point de départ. Dans l'onglet **Général**, tapez **1234** dans le champ **No. ID**.
 - Cliquez sur **OK**.
2. Vous devez ajouter une action **Menu**.
 - Cliquez sur l'icône  **Actions de base** et sélectionnez  **Menu**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Cliquez avec le bouton droit sur  **Menu** et sélectionnez **Propriétés**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez **1**.
 - Cliquez sur **OK**.
3. Vous devez ajouter une action **Modifier la liste des messages**.
 - Cliquez sur l'icône  **Actions de configuration** et sélectionnez  **Modifier la liste des messages**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'action  **Modifier la liste des messages**, puis sélectionnez **Propriétés**.
 - Cliquez sur l'onglet **Général**. Dans le champ Nom du jeton, tapez **Modifier attendant.wav**.

- Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
 - Dans **Chemin de fichier**, cliquez sur  **Parcourir**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
 - Dans le champ « Sélectionnez un fichier ou entrez un nouveau nom de fichier », cliquez sur  **Parcourir**.
 - Sélectionnez le fichier **attendant.wav**.
 - Cliquez sur **Ouvrir**. Vous retournez dans la fenêtre de l'Éditeur wave.
 - Cliquez sur **Fermer**. Vous retournez dans la fenêtre des propriétés de Modifier la liste des messages.
 - Cliquez sur **OK**.
4. Les actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :
- **Point de départ** à l'action  **Menu**.
 - **1** à l'action  **Modifier la liste des messages**.
5. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.

c. Ajout d'un code de fonction pour accéder au module des enregistrements

Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter un code de fonction pour vous permettre d'accéder au point de départ à partir de n'importe quel poste.

1. Dans Manager d'IP Office, ajoutez le code de fonction système suivant :

Champ	Entrez :
Code	*80
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« Enregistrements »
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

2. Sauvegardez et fusionnez la configuration sur IP Office.

d. Test du module Enregistrements

Vous devez vérifier que le code de fonction *80 vous connecte au module des enregistrements.

1. Composez *80 depuis n'importe quel poste.
2. Entrez le code PIN **1234**
3. Appuyez sur la touche 1.
 - Vous devriez entendre l'annonce.

6. Utiliser l'action Générique

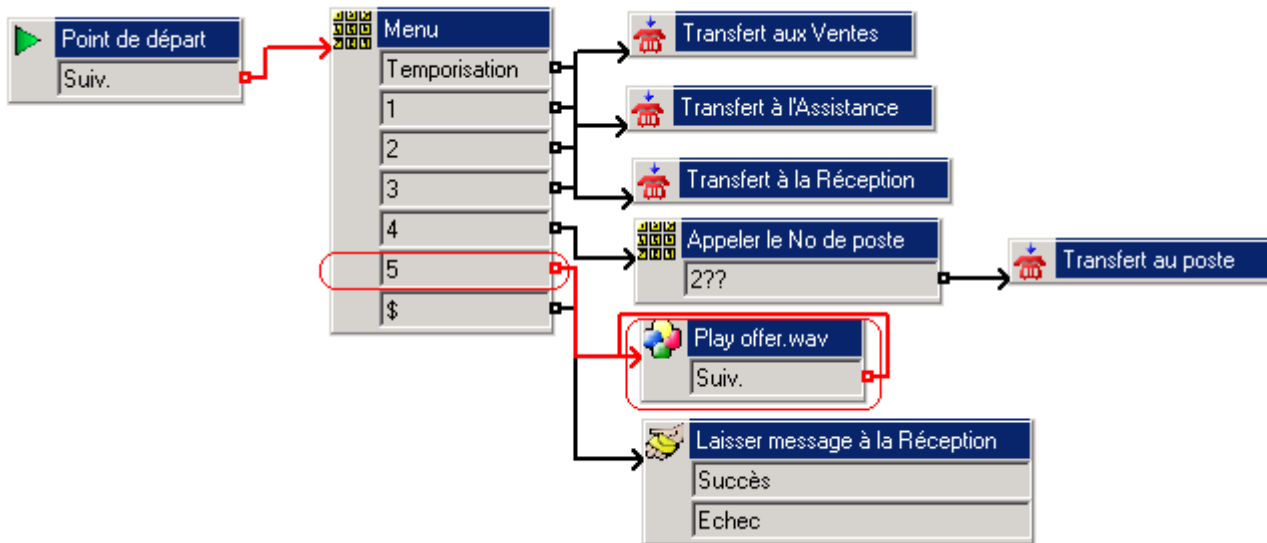
Il est possible de permettre aux appelants d'entendre un message spécifique (les dernières promotions, par exemple). Cette partie de l'exercice vous montre comment ajouter un code de sélection au module **Standard automatique**. Une connexion en boucle est utilisée pour répéter le message en continu.

Remarque
















- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice06**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.


Modules > Standard automatique



1. Vous devez ajouter une nouvelle option au **Menu**.
 - Sélectionnez le module **Standard automatique**.
 - Ouvrez les Propriétés de l'action **Menu**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez la case **5** et cliquez sur **OK**.
2. Vous devez ajouter une nouvelle action **Générique**.
 - Cliquez sur l'icône **Actions de base** et sélectionnez **Générique**.
 - Cliquez dans le panneau **Détails** pour placer l'action.
 - Allez dans les Propriétés de la nouvelle **Action générique**.
 - Dans l'onglet **Général**, remplacez le **Nom du jeton** par **Lire offer.wav**.
3. Le dernier message promotionnel va être enregistré. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : *"Les dernières offres d'Avaya – Moins 50% sur tous les produits jusqu'à la fin du mois. Contactez votre responsable clientèle pour de plus amples informations."* Pour enregistrer le message :
 - Dans l'onglet **Messages d'entrée**, sélectionnez l'icône **Ajouter un message**. La fenêtre **Éditeur wave** s'ouvre.
 - Dans la liste **Dispositif de média à utiliser**, sélectionnez **Combiné téléphonique**.
 - Dans le champ **Poste**, saisissez le numéro de poste à partir duquel vous voulez effectuer l'enregistrement.
 - Dans le champ **Sélectionnez un fichier ou entrez un nouveau nom de fichier** tapez **offer.wav**.

- Sélectionnez  **Enregistrer**. Le téléphone correspondant au numéro de poste saisi sonnera et vous devrez enregistrer le message.
 - Lorsque vous avez enregistré le message, sélectionnez  **Arrêter**.
 - Pour relire le message, cliquez sur  **Exécuter**. Pour réenregistrer le message, sélectionnez  **Enregistrer**.
 - Lorsque le message vous convient, raccrochez le combiné.
 - Cliquez sur **Fermer**.
4. Les actions doivent être connectées.
- Cliquez sur l'icône  **Connexion**, puis connectez **5** à  **Lire offer.wav**.
 - L'option **Lire offer.wav** doit **ensuite** être connectée à l'option **Lire offer.wav**. Cela aura pour effet de répéter l'action jusqu'à ce que l'appelant raccroche. Cliquez sur l'icône  **Connexion**, puis connectez **Suivant** au début de  **Lire offer.wav**.
5. L'annonce **attendant.wav** doit être réenregistrée pour inclure le nouveau code de sélection dans la liste d'options. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *Bienvenue chez Avaya. Veuillez appuyer sur 1 pour le service Ventes, sur 2 pour le service Support, sur 3 pour la Réception, sur 4 pour composer le numéro de poste à contacter ou sur 5 pour connaître nos dernières promotions. Vous pouvez également patienter pour obtenir plus d'aide. Merci.* » Pour réenregistrer le message :
- Sélectionnez le module **Enregistrements**.
 - Allez dans les **Propriétés** de l'action  **Modifier attendant wav**.
 - Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
 - Dans le champ **Chemin de fichier**, cliquez sur  **Parcourir**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
 - Sélectionnez  **Enregistrer**. Un message vous demande « *Vous allez écraser le fichier "attendant.wav", voulez-vous continuer ?* » Cliquez sur **Oui**. Le téléphone correspondant au numéro de poste saisi sonnera et vous devrez enregistrer le message.
 - Lorsque vous avez enregistré le message, sélectionnez  **Arrêter**.
 - Pour relire le message, cliquez sur  **Exécuter**. Pour réenregistrer le message, sélectionnez  **Enregistrer**.
 - Lorsque le message vous convient, raccrochez le combiné.
 - Cliquez sur **Fermer**.
6. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer** dans la barre d'outils.
7. Testez le nouvel élément de menu.
- Faites un appel test vers le standard automatique en composant *90. Vous devriez entendre le message **attendant.wav**.
 - Composez le **5** pour entendre **offer.wav**. L'enregistrement devrait se répéter jusqu'à la fin de l'appel.

7. Utiliser une action Origine pour redémarrer le flux d'appels

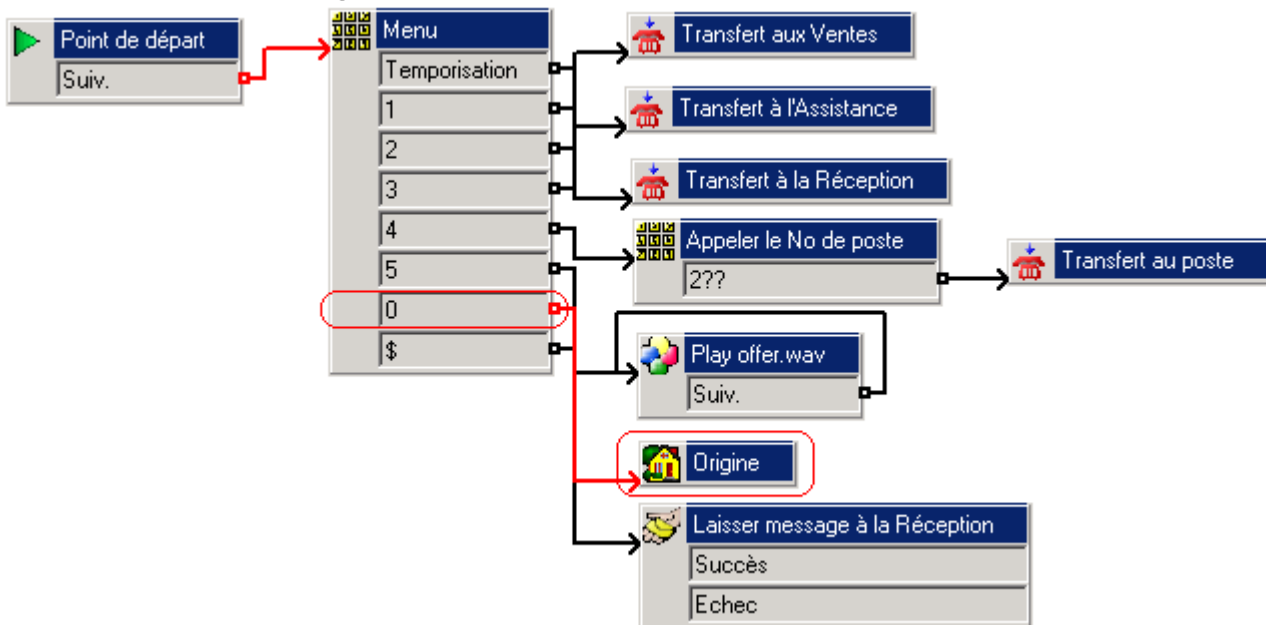
Il est possible d'ajouter une option permettant à un appelant d'entendre une nouvelle fois l'annonce. Dans cet exercice, vous allez apprendre à utiliser une action  **Origine** pour renvoyer l'appelant au début du module.






Remarque








- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice07**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.


Modules > Standard automatique



1. Vous devez ajouter une nouvelle option au **Menu**.
 - Sélectionnez le module **Standard automatique**.
 - Ouvrez les Propriétés de l'action  **Menu**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez la case **0** et cliquez sur **OK**.
2. Vous devez ajouter une nouvelle action **Origine**.
 - Cliquez sur l'icône  **Actions de base** et sélectionnez  **Origine**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
3. Les actions doivent être connectées.
 - Cliquez sur l'icône  **Connexion**, puis connectez **0** à  **Accueil**.

4. L'annonce **attendant.wav** doit être réenregistrée pour inclure le nouveau code de sélection dans la liste d'options. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *Bienvenue chez Avaya. Veuillez appuyer sur 1 pour le service Ventes, sur 2 pour le service Support, sur 3 pour la Réception, sur 4 pour composer le numéro de poste à contacter ou sur 5 pour connaître nos dernières promotions. Vous pouvez également patienter pour obtenir plus d'aide ou appuyer sur la touche 0 pour réécouter les options. Merci.* » Pour réenregistrer le message :
 - Sélectionnez le module **Enregistrements**.
 - Allez dans les **Propriétés** de l'action  **Modifier attendant wav**.
 - Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
 - Dans le champ **Chemin de fichier**, cliquez sur  **Parcourir**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
 - Sélectionnez  **Enregistrer**. Un message vous demande « *Vous allez écraser le fichier "attendant.wav", voulez-vous continuer ?* » Cliquez sur **Oui**. Le téléphone correspondant au numéro de poste saisi sonnera et vous devrez enregistrer le message.
 - Lorsque vous avez enregistré le message, sélectionnez  **Arrêter**.
 - Pour relire le message, cliquez sur  **Exécuter**. Pour réenregistrer le message, sélectionnez  **Enregistrer**.
 - Lorsque le message vous convient, raccrochez le combiné.
 - Cliquez sur **Fermer**.
5. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
6. Testez le nouvel élément de menu.
 - Faites un appel test vers le standard automatique en composant *90. Vous devriez entendre les options de menu du standard automatique.
 - Composez le **0** pour réécouter les options.

8. Utiliser une action Question vocale

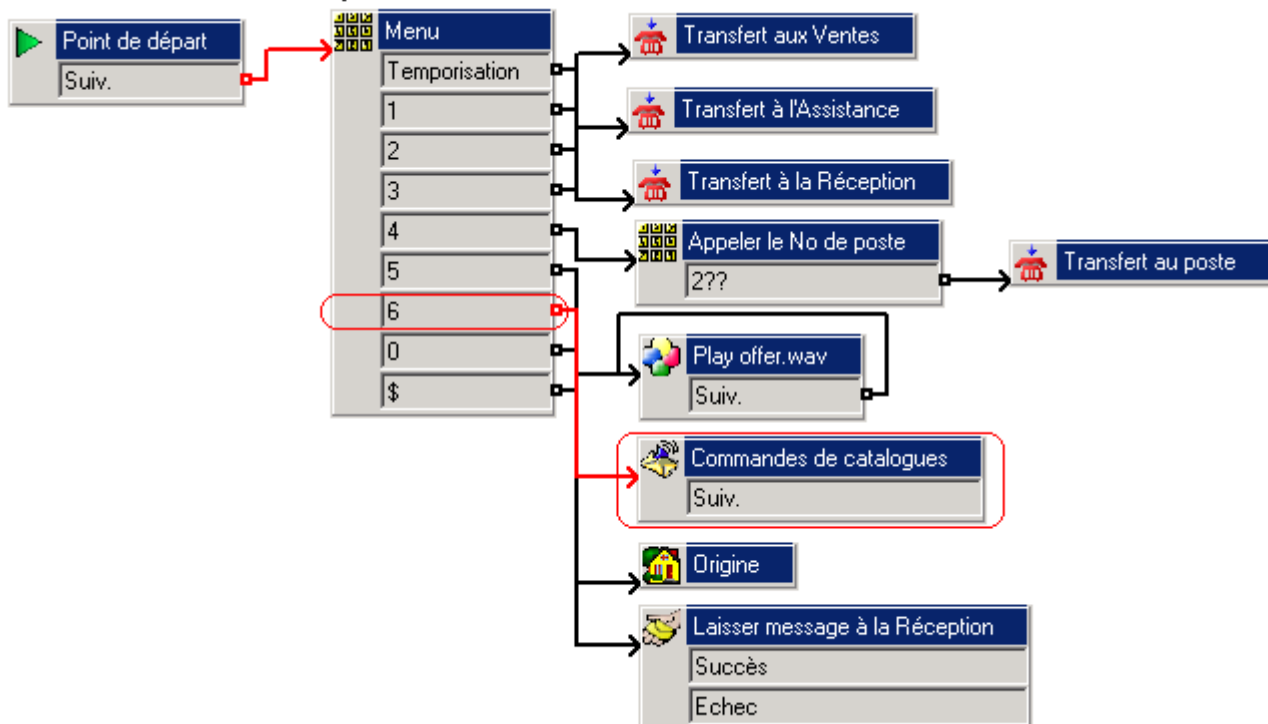
Il est possible d'ajouter une option permettant aux appelants de laisser un message en réponse à des messages pré-enregistrés. L'action  **Question vocale** est utilisée pour créer ce processus de question/réponse. Dans cet exemple, on demandera à l'appelant de fournir des informations sur l'endroit où ils veulent qu'un catalogue soit envoyé. Plusieurs enregistrements sont créés, puis lus dans l'ordre à l'appelant.





Remarque











- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice08**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique

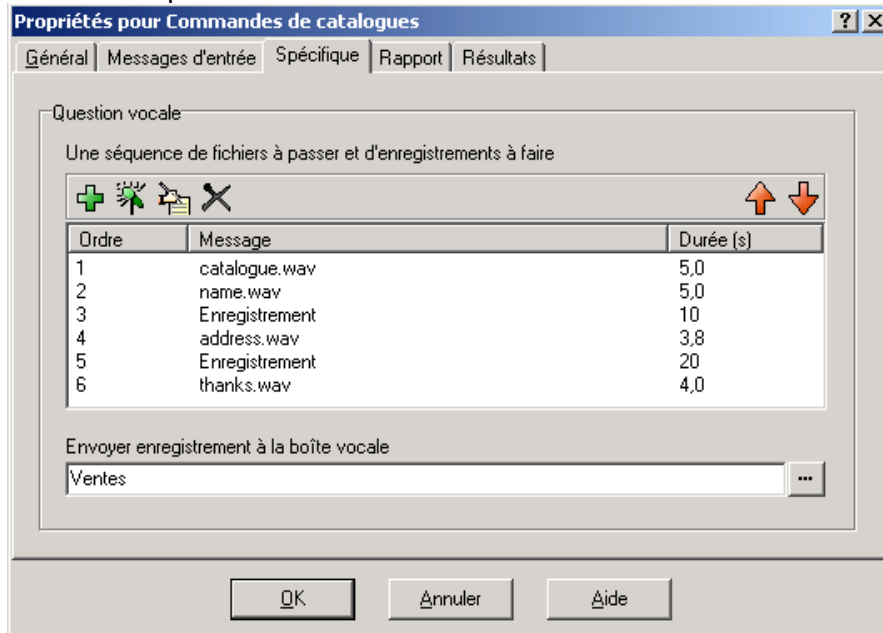


1. Vous devez ajouter une nouvelle option au **Menu**.
 - Sélectionnez le module **Standard automatique**.
 - Ouvrez les Propriétés de l'action  **Menu**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez la case **6** et cliquez sur **OK**.
2. Vous devez ajouter une nouvelle action **Question vocale**.
 - Cliquez sur l'icône  **Actions de la boîte vocale** et sélectionnez  **Question vocale**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les **Propriétés** de la nouvelle action  **Question vocale**.
 - Dans l'onglet **Général**, remplacez **Nom du jeton** par **Commandes de catalogues**.

3. Un enregistrement est nécessaire. Il devra informer l'appelant sur la marche à suivre. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *Veillez suivre les instructions pour enregistrer vos nom et adresse. Notre catalogue vous sera envoyé.* » Pour enregistrer le message :
 - Dans l'onglet **Spécifique**, cliquez sur l'icône  **Ajouter un message**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
 - Dans la liste **Dispositif de média à utiliser**, sélectionnez **Combiné téléphonique**.
 - Dans le champ **Poste**, saisissez le numéro de poste à partir duquel vous voulez effectuer l'enregistrement.
 - Dans le champ **Sélectionnez un fichier ou entrez un nouveau nom de fichier** tapez **catalogue.wav**.
 - Sélectionnez  **Enregistrer**. Le téléphone correspondant au numéro de poste saisi sonnera et vous devrez enregistrer le message.
 - Lorsque vous avez enregistré le message, sélectionnez  **Arrêter**.
 - Pour relire le message, cliquez sur  **Exécuter**. Pour réenregistrer le message, sélectionnez  **Enregistrer**.
 - Lorsque le message vous convient, raccrochez le combiné.
 - Cliquez sur **Fermer**.
4. Un enregistrement est nécessaire pour demander à l'appelant son nom et le nom de sa société. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *Veillez indiquer votre nom complet ainsi que le nom de votre société. Appuyez sur la touche # pour continuer.* »
 - Cliquez sur l'icône  et enregistrez **name.wav**.
 - Cliquez sur **Fermer**.
 - Cliquez sur l'icône  **Enregistrer la réponse**, entrez **10** et cliquez sur **OK**.
5. Un enregistrement est nécessaire pour demander à l'appelant l'adresse de livraison. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *Veillez indiquer votre adresse complète. Appuyez sur la touche # pour continuer.* »
 - Cliquez sur l'icône  et enregistrez **address.wav**.
 - Cliquez sur **Fermer**.
 - Cliquez sur l'icône  **Enregistrer la réponse**, entrez **10** et cliquez sur **OK**.
6. Un enregistrement est nécessaire pour remercier l'appelant. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *Nous vous remercions. Votre catalogue vous sera livré à l'adresse indiquée.* »
 - Cliquez sur l'icône  et enregistrez **thanks.wav**.
 - Cliquez sur **Fermer**.

7. La fenêtre « Propriétés des commandes de catalogues » s'ouvre.

- Vérifiez que l'ordre des fichiers à lire et que les enregistrements à effectuer apparaissent comme indiqué dans l'illustration.



- Dans **Envoyer l'enregistrement à la boîte vocale**, entrez **Ventes**. Tout message déposé est stocké dans la boîte vocale du groupe Ventes.
- Cliquez sur **OK**.

8. Les nouvelles actions doivent être connectées.

- Cliquez sur l'icône **Connexion**, puis connectez **6** à **Commandes de catalogues**.

9. L'annonce **attendant.wav** doit être réenregistrée pour inclure le nouveau code de sélection dans la liste d'options. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *Bienvenue chez Avaya. Veuillez appuyer sur 1 pour le service Ventes, sur 2 pour le service Support, sur 3 pour la Réception, sur 4 pour composer le numéro de poste à contacter ou sur 5 pour connaître nos dernières promotions. Si vous avez besoin d'un catalogue, appuyez sur la touche 6 sinon vous pouvez également patienter pour obtenir plus d'aide ou appuyez sur la touche 0 pour réécouter les options. Merci.* » Pour réenregistrer le message :

- Sélectionnez le module **Enregistrements**.
- Allez dans les **Propriétés** de l'action **Modifier attendant wav**.
- Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
- Dans le champ **Chemin de fichier**, cliquez sur **Parcourir**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
- Sélectionnez **Enregistrer**. Un message vous demande « *Vous allez écraser le fichier "attendant.wav", voulez-vous continuer ?* » Cliquez sur **Oui**. Le téléphone correspondant au numéro de poste saisi sonnera et vous devrez enregistrer le message.
- Lorsque vous avez enregistré le message, sélectionnez **Arrêter**.
- Pour relire le message, cliquez sur **Exécuter**. Pour réenregistrer le message, sélectionnez **Enregistrer**.
- Lorsque le message vous convient, raccrochez le combiné.
- Cliquez sur **Fermer**.
- Cliquez sur **OK**.

10. Cliquez sur l'icône **Sauvegarder & activer**.

11. Testez le nouvel élément de menu.

- Effectuez un appel test vers le module du standard automatique en composant *90.
- Composez le **6** pour accéder à l'action **Question vocale**. Enregistrez vos nom et adresse lorsque l'on vous le demande.

9. Utiliser l'action Chuchoter

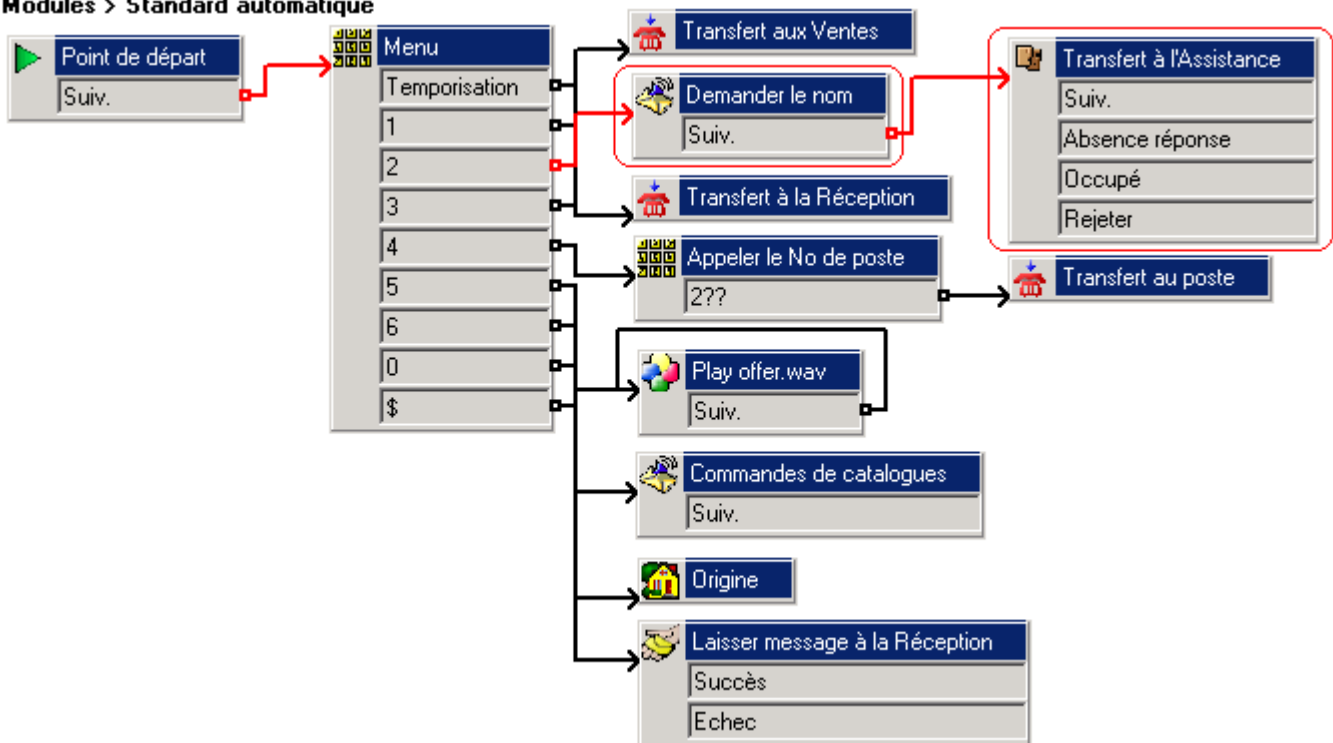
Dans cet exercice, vous allez apprendre à enregistrer un nom d'appelant à l'aide de l'action  **Question vocale**. Ensuite, à l'aide de l'action  **Chuchoter**, vous transférez l'enregistrement directement à la personne du groupe de recherche de lignes Support qui répondra à cet appel. Après avoir entendu l'enregistrement, elle pourra choisir de répondre ou de rejeter l'appel.







Remarque












- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice09**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.


Modules > Standard automatique



1. L'action  **Transfert au support** doit être supprimée.
 - Sélectionnez le module **Standard automatique**.
 - Dans le panneau Détails, cliquez sur l'action  **Transférer au support**.
 - Cliquez sur **Supprimer**. L'action et la connexion correspondante vers le menu sont supprimées.
2. Vous devez ajouter une nouvelle action  **Question vocale**.
 - Cliquez sur l'icône  **Actions de la boîte vocale** et sélectionnez  **Question vocale**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les **Propriétés** de la nouvelle action  **Question vocale**.
 - Dans l'onglet **Général**, remplacez **Nom du jeton** par **Demander le nom**.

3. Un enregistrement est nécessaire pour demander son nom à l'appelant. Dans l'exercice 8 (Utiliser une action Question vocale), un message similaire à celui-ci a été enregistré : "*Veillez indiquer votre nom complet ainsi que le nom de votre société.*" Il peut être utilisé pour cette action.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, cliquez sur l'icône  **Ajouter un message**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
 - Cliquez sur l'icône **Sélectionnez un fichier ou entrez un nouveau nom de fichier**  .
 - Sélectionnez **Name.wav** et cliquez sur **Ouvrir**.
 - Cliquez sur **Fermer**.
 - Ajoutez une durée d'enregistrement en secondes pour la réponse. Cliquez sur l'icône  **Enregistrer la réponse**, tapez **10** et cliquez sur **OK**.
 - Cliquez sur **OK**.
4. Vous devez ajouter une nouvelle action **Chuchoter**.
 - Cliquez sur l'icône  **Actions téléphoniques** et sélectionnez  **Chuchoter**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les **Propriétés** de la nouvelle action  **Chuchoter**.
 - Dans l'onglet **Général**, remplacez le **Nom du jeton** par **Transfert au support**.
 - Cliquez sur l'onglet **Spécifique**. Dans le champ **Faire écouter l'enregistrement à**, tapez **Support**.
 - Cliquez sur **OK**.
5. Les nouvelles actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :
 - **2** à  **Demander le nom**.
 - **Suivant** (sous  **Demander le nom**) à  **Transférer au support**.
6. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
7. Testez l'élément de menu modifié. Utilisez n'importe quel poste sauf le poste 207. Le poste 207 est un membre du groupe Support qui sonnera quand votre appel sera transféré.
 - Effectuez un appel test vers le module du standard automatique en composant *90.
 - Composez le **2**. Enregistrez vos nom et nom de votre société lorsqu'on vous le demande/après le bip. Vous devriez alors être automatiquement transféré au groupe Support.
 - Le poste 207 sonne. Répondez à l'appel. Vous entendrez les informations de nom et de société de l'appelant.
 - Appuyez sur **1** pour accepter l'appel. Raccrochez pour rejeter l'appel.

Remarque

- Les résultats des actions  **Chuchoter** peuvent être utilisés pour offrir d'autres services aux appelants refusés, qui n'obtiennent pas de réponse, etc.

10. Relever des messages de groupe

Dans l'exercice Utiliser une action Question vocale, un appelant a laissé un message pour le groupe Ventés. Le but de cet exercice est maintenant d'étudier la façon dont les utilisateurs peuvent recevoir une indication de message en attente pour les messages de groupe et relever ces messages.

Par défaut, aucune indication de message en attente n'est envoyée pour les messages de groupe de recherche de lignes. Il revient à l'administrateur système de déterminer qui doit recevoir cette indication de message et de le configurer.

Remarque

- Les personnes qui reçoivent une indication de message ne doivent pas forcément appartenir à ce groupe. Cependant, les personnes qui ne sont pas membres de ce groupe ne peuvent accéder à la boîte vocale et relever les messages que si la boîte vocale a un code d'accès.

Activer l'indication de message de groupe en attente

Le message en attente d'un groupe de recherche de lignes pour un utilisateur individuel est configuré en ajoutant le nom du groupe aux Numéros source de l'utilisateur. Pour configurer une indication de message de groupe en attente pour un utilisateur :

1. Dans IP Office Manager, recevez la configuration système d'IP Office.
2. Recherchez l'utilisateur et double-cliquez sur l'entrée pour consulter ses paramètres.
3. Cliquez sur l'onglet **Numéros de source**.
4. Cliquez avec le bouton droit sur le panneau et sélectionnez **Ajouter**.
5. Dans le champ Numéro de téléphone, saisissez H suivi du nom du groupe. Pour cet exercice, tapez **HVentés**.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Renvoyez la configuration au système IP Office.

Configuration d'un code d'accès à distance pour un groupe

Les membres d'un groupe peuvent accéder à la boîte vocale de ce groupe sans avoir à définir ou saisir un code d'accès pour la boîte vocale.

Si des utilisateurs qui ne sont pas membres d'un groupe tentent d'accéder à une boîte vocale de groupe, ils entendent le message *"L'accès à distance n'a pas été configuré pour cette boîte vocale"* ou on demandera à l'utilisateur de fournir le code d'accès à distance de la boîte vocale.

Pour définir un code d'accès pour une boîte vocale de groupe (code de messagerie vocale) :

1. Dans IP Office Manager, recevez la configuration système d'IP Office.
2. Recherchez le groupe et double-cliquez sur l'entrée du groupe pour consulter ses paramètres.
3. Cliquez sur l'onglet **Messagerie vocale**.
4. Dans **Code de messagerie vocale**, saisissez un code d'accès qui peut être composé pour la boîte vocale.
5. Saisissez le même code dans **Confirmer le mot de passe**.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Renvoyez la configuration au système IP Office.


Relève des messages de groupe



Si un utilisateur a été configuré pour recevoir une indication de la boîte de messagerie du groupe, plusieurs méthodes d'accès sont automatiquement activées.

Remarque

- À l'aide d'une des méthodes suivantes, les membres n'appartenant pas au groupe qui ont reçu une indication de message de groupe en attente seront invités à saisir le numéro de la boîte vocale ainsi que le code d'accès. Pour annuler cette fonction, l'utilisateur peut devenir membre du groupe. Leur état d'appartenance sera cependant désactivé.

Téléphones de la série Avaya 4400

Les utilisateurs qui possèdent un téléphone équipés d'une touche **Menu**  peuvent l'utiliser pour accéder à la boîte vocale du groupe.

1. Appuyez sur **Menu**  | **Menu** .
2. Sélectionnez **Msgs**, puis Voix. L'icône ▼ indique que vous avez reçu de nouveaux messages.
3. Le nom du groupe s'affiche ainsi que le nombre de nouveaux messages. Appuyez sur la touche d'affichage pour accéder à la boîte vocale du groupe.

Avaya Phone Manager

Les utilisateurs exécutant Phone Manager Lite ou Pro peuvent accéder à la boîte vocale du groupe à l'aide de l'onglet Message. Cet onglet affiche le nom du groupe et le nombre de nouveaux messages. Cliquez sur le nom du groupe pour accéder à la boîte vocale du groupe.

Utiliser les codes de fonctions et les touches DSS

Un code de fonction ou une touche DSS peuvent être programmés pour l'accès à la boîte vocale de groupe. Ils utilisent la fonction Relever la messagerie vocale et le numéro de téléphone **"?NomGroupe"**. Par exemple, **"?Ventes"**.

11. Utiliser l'action Liste d'appel

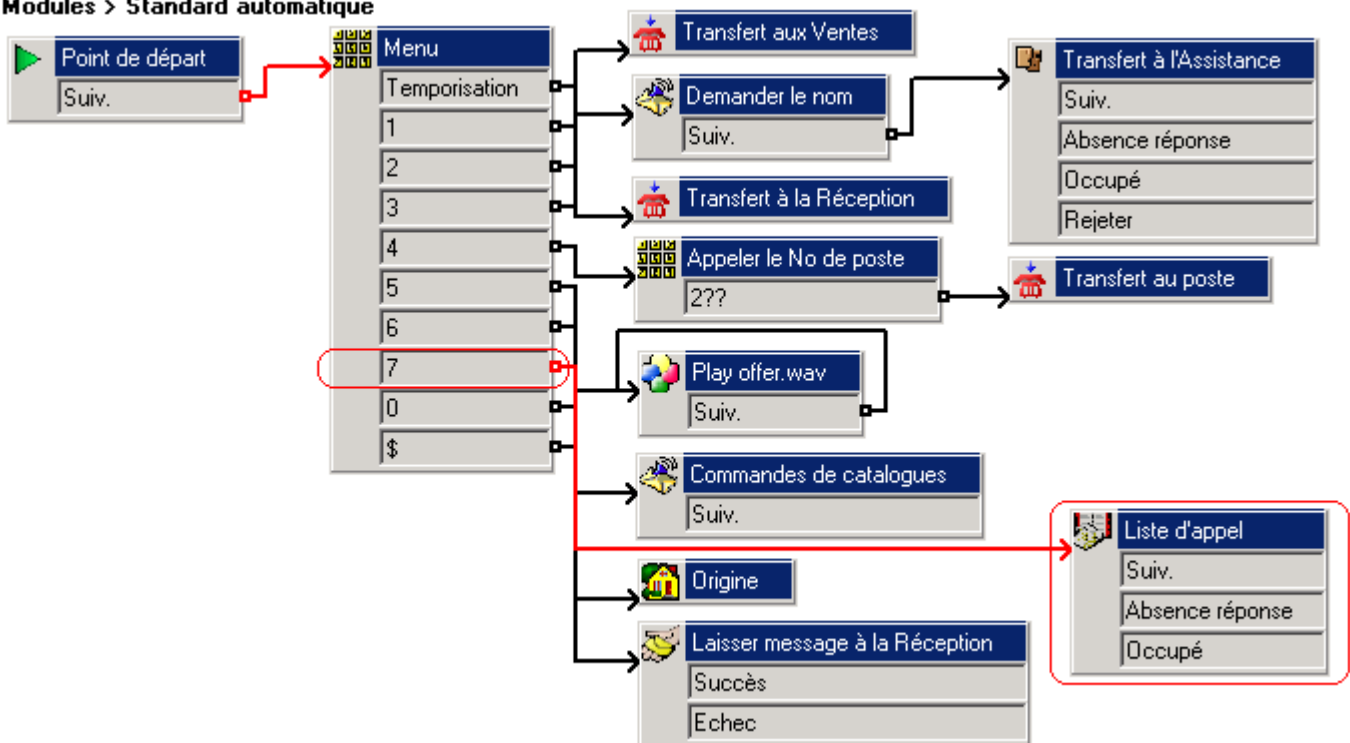
Dans cet exercice, vous allez apprendre à ajouter un code de sélection au module du standard automatique pour permettre aux appelants de sélectionner le groupe Comptabilité. Cependant, plutôt que d'être transféré à la personne du groupe qui répond à l'appel, une liste de postes sera lue à l'appelant pour qu'il puisse faire son choix.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice11**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.



Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique









1. Vous devez ajouter une nouvelle option au **Menu**.
 - Allez dans les propriétés de l'action **Menu**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez la case **7** et cliquez sur **OK**.
2. Vous devez ajouter une nouvelle action **Liste d'appel**.
 - Cliquez sur l'icône **Actions téléphoniques** et sélectionnez **Liste d'appel**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les **Propriétés** de la nouvelle action **Liste d'appel**.
 - Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
 - Dans le champ **Transférer au groupe**, tapez **Comptabilité**.
 - Cochez l'option **Guider l'utilisateur avec une liste des membres du groupe** :
 - Cliquez sur **OK**.

3. Les nouvelles actions doivent être connectées.

- Cliquez sur l'icône  **Connexion**, puis connectez 7 à l'action  **Liste d'appel**.

4. L'annonce **attendant.wav** doit être réenregistrée pour inclure le nouveau code de sélection dans la liste d'options. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *Bienvenue chez Avaya. Veuillez appuyer sur 1 pour le service Ventes, sur 2 pour le service Support, sur 3 pour la Réception, sur 4 pour composer un numéro de poste, sur 5 pour connaître nos dernières promotions, sur 6 si vous voulez un catalogue ou sur 7 pour joindre la Comptabilité. Pour réécouter toutes les options, appuyez sur la touche 0 ou patientez pour obtenir plus d'aide. Merci.* »

Pour réenregistrer le message :

- Sélectionnez le module **Enregistrements**.
- Allez dans les **Propriétés** de l'action  **Modifier attendant wav**.
- Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
- Dans le champ **Chemin de fichier**, cliquez sur  **Parcourir**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
- Sélectionnez  **Enregistrer**. Un message vous demande « *Vous allez écraser le fichier "attendant.wav", voulez-vous continuer ?* » Cliquez sur **Oui**. Le téléphone correspondant au numéro de poste saisi sonnera et vous devrez enregistrer le message.
- Lorsque vous avez enregistré le message, sélectionnez  **Arrêter**.
- Pour relire le message, cliquez sur  **Exécuter**. Pour réenregistrer le message, sélectionnez  **Enregistrer**.
- Lorsque le message vous convient, raccrochez le combiné.
- Cliquez sur **Fermer**.
- Cliquez sur **OK**.

5. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.

6. Testez le nouvel élément de menu depuis n'importe quel poste sauf le poste 207.

- Effectuez un appel test vers le module du standard automatique en composant *90.
- Composez le **7** pour accéder à l'action **Liste d'appel**. Vous devriez entendre la liste des postes du groupe **Comptabilité**. Notre groupe Comptabilité contient les postes 207 et 208.
- Composez le poste 207.








12. Utilisation de l'Éditeur de conditions

Dans cet exercice, vous allez apprendre à configurer des conditions selon lesquelles le standard automatique actuel n'est utilisé qu'entre 09h00 et 18h00, du lundi au vendredi. En dehors de ces heures d'ouverture, les appelants entendront un message différent et seront invités à laisser un message.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice12**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices. L'Éditeur de conditions contient déjà les conditions Standard et Jours fériés. Nous vous conseillons de les supprimer et de les recréer pendant l'exercice.

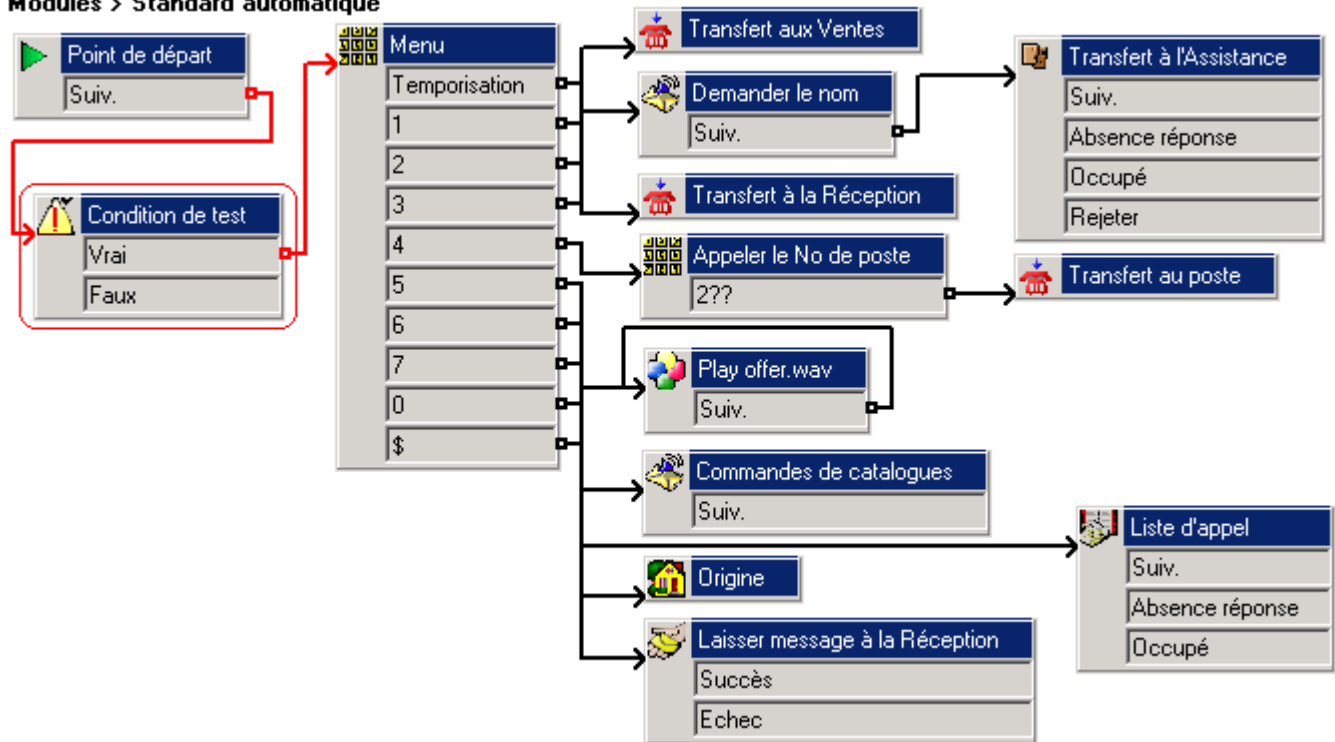
a. Création d'une condition pour les heures d'utilisation du standard












1. Cliquez sur l'icône  **Éditeur de conditions**. La fenêtre Éditeur de conditions s'ouvre.
2. Vous devez créer une condition.
 - Cliquez sur l'icône  **Nouvelle condition** dans la barre d'outils. La fenêtre Nouvelle conditions s'ouvre.
 - Entrez le nom de la nouvelle condition **Standard**.
 - Cliquez sur **OK**. L'icône  **Standard** est placée dans la fenêtre Éditeur de conditions.
3. Vous devez définir les conditions d'utilisation du module de standard automatique ouvert entre 09h00 et 18h00, du lundi au vendredi.
 - Cliquez sur l'icône  **Éléments**. Sélectionnez  **Planning semaine**.
 - Cliquez sur  **Standard** dans la fenêtre Éditeur de conditions. L'icône Planning semaine est ajoutée.
 - Double-cliquez sur  **Planning semaine** pour ouvrir les périodes disponibles dans une semaine.
 - Chochez les jours **Lundi à Vendredi**. Les heures de début et de fin de ces jours-là n'ont pas besoin d'être modifiés).
 - Cliquez sur **OK**.
4. Le symbole **X +** placé avant la condition Planning semaine indique que la logique « AND » (et) est utilisée. Les heures ouvrées vont de lundi ou mardi ou ... ou vendredi alors la logique doit être modifiée pour choisir « OR » (ou).
 - Cliquez sur l'icône **X + Logique** dans la barre d'outils et sélectionnez **X || OR**.
 - Cliquez sur la condition **Planning semaine** dans la fenêtre de l'Éditeur de conditions. Le paramètre de logique est remplacé par **X ||** qui représente la logique « OR ».
5. Cliquez sur **OK**.

b. Utilisation de la condition

Dans cette partie de l'exercice, la condition Standard est incluse dans le module Standard automatique. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique

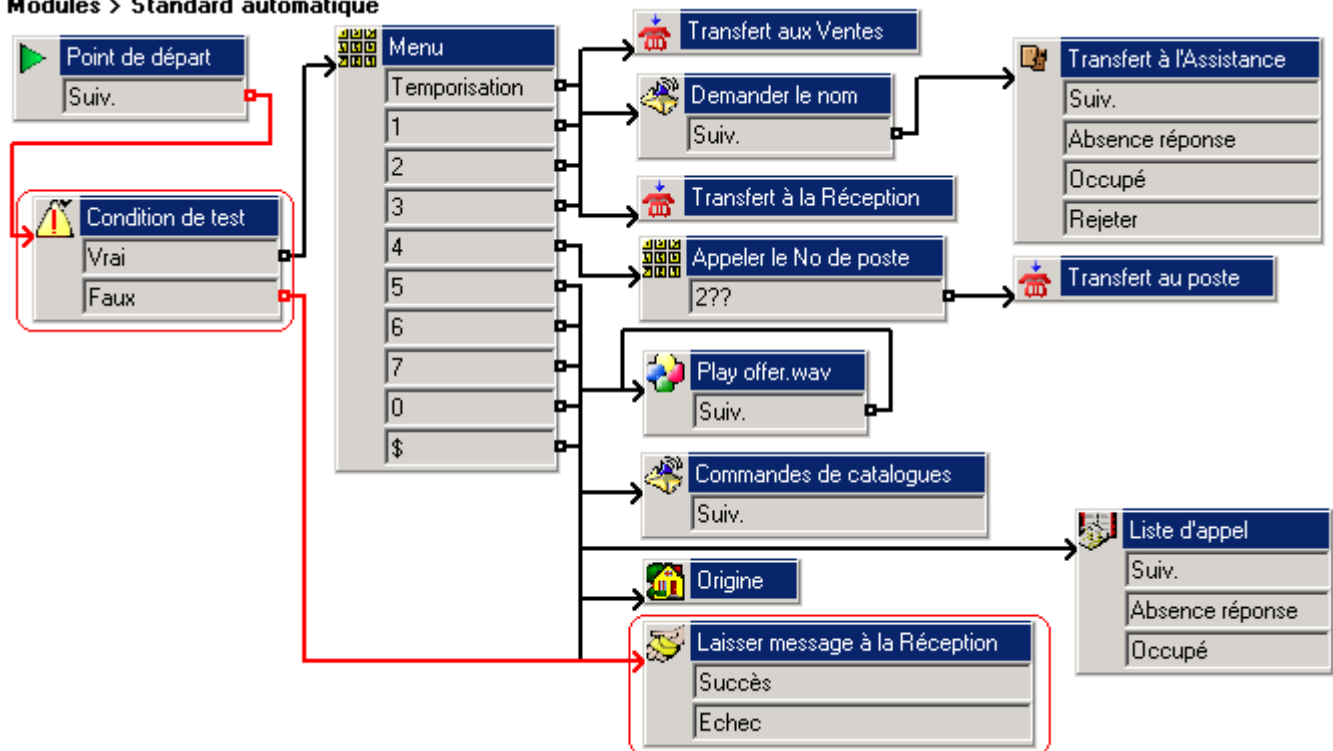


- Dans le module  **Standard automatique**, supprimez la connexion du **Point de départ** jusqu'à l'action **Menu**.
 - Sélectionnez la connexion entre  **Point de départ** et  **Menu**.
 - Cliquez sur **Supprimer**.
- Vous devez ajouter une nouvelle action **Condition de test**.
 - Cliquez sur l'icône  **Actions de condition**, puis sélectionnez  **Condition de test**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les Propriétés de la nouvelle action  **Condition de test**.
 - Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
 - Cliquez sur la flèche **Renvoyer le résultat de la condition suivante** et sélectionnez la condition **Standard**.
 - Cliquez sur **OK**.
- La nouvelle action doit être connectée. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :
 -  **Point de départ** à l'action  **Condition de test**.
 - True** à l'action  **Menu**.
- Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
- Testez la nouvelle condition.
 - Passez un appel test au module Standard automatique en composant *90. Si l'appel est passé entre 09h00 et 18h00 un jour de semaine (du lundi au vendredi), vous bénéficierez du service normal du standard.




c. Ajout d'un service En dehors des heures de bureau

Dans cette partie de l'exercice, nous allons ajouter des actions à utiliser lorsqu'un appel est effectué en dehors des heures de bureau définies par la condition que nous venons d'ajouter. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique

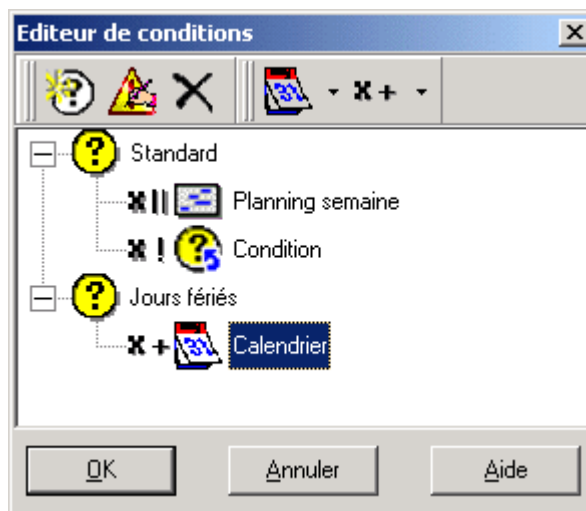










- Si une personne appelle en dehors des heures de bureau, l'appel devra être transféré vers la boîte vocale de la réception.
 - Cliquez sur l'icône **Connexion** et connectez **False** sous l'action **Condition de test** à l'action **Laisser un courrier à la réception**.
- Pour tester l'acheminement des appels en dehors des heures de bureau, la condition Standard doit être modifiée pour que l'heure de fin soit déjà passée.
 - Cliquez sur l'icône **Éditeur de condition**. La fenêtre Éditeur de conditions s'ouvre. Elle contient la condition Standard.
 - Dans la condition **Standard**, double-cliquez sur **Planning semaine**.
 - Pour la journée en cours, remplacez l'**Heure de fin** par une heure qui est déjà passée.
 - Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre « Planning semaine ».
 - Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre « Éditeur de conditions ».
- Cliquez sur l'icône **Sauvegarder & activer**.
- Testez la nouvelle condition.
 - Passez un appel test au module du standard automatique en composant *90. Comme vous accédez au module en dehors des heures de travail, une annonce vous demande de laisser un message dans la boîte vocale de la réception.
 - Raccrochez le combiné.











5. Redéfinissez les heures d'utilisation du **Standard** de 09h00 à 18h00, du lundi au vendredi.
 - Cliquez sur l'icône  **Éditeur de condition**. La fenêtre Éditeur de conditions s'ouvre. Elle contient la condition Standard.
 - Dans la condition **Standard**, double-cliquez sur  **Planning semaine**.
 - Pour la journée en cours, remplacez l'**Heure de fin** par 18h00.
 - Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre « Planning semaine ».
 - Cliquez sur **OK** pour fermer la fenêtre « Éditeur de conditions ».
6. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.

d. Extension de la condition pour les heures d'utilisation du standard

Actuellement, la condition du standard que nous avons créée suppose que nous travaillons de 09h00 à 18h00 du lundi au vendredi, chaque semaine. Dans cette partie de l'exercice, nous allons modifier cette condition pour prendre en compte les jours fériés, par exemple.



1. Cliquez sur l'icône  **Éditeur de conditions**. La fenêtre Éditeur de conditions s'ouvre.
2. Vous devez créer une condition.
 - Cliquez sur l'icône  **Nouvelle condition** dans la barre d'outils. La fenêtre Nouvelle conditions s'ouvre.
 - Entrez le nom de la nouvelle condition **Jours fériés**.
 - Cliquez sur **OK**. L'icône  **Jours fériés** est placée dans la fenêtre Éditeur de conditions.
3. Les conditions d'utilisation du module du standard automatique doivent être modifiées pour que les dates du calendrier telles que les jours fériés puissent être pris en compte.
 - Cliquez sur l'icône  **Éléments**. Sélectionnez  **Calendrier**.
 - Cliquez sur  **Jours fériés** dans la fenêtre Éditeur de conditions. L'icône  **Calendrier** a été ajoutée.
 - Double-cliquez sur l'icône  **Calendrier** pour ouvrir la fenêtre Calendrier.

- Pour définir une date comme jour férié, double-cliquez dessus. Si la date choisie est le 17, elle sera mise en surbrillance, comme lorsque  indique un jour férié. Faites de ce jour un jour férié.
 - Cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur l'icône  **Liste des éléments** dans la barre d'outils.
 5. Cliquez sur  **Condition**.
 6. Cliquez sur la condition Planning semaine dans la fenêtre de l'Éditeur de conditions. La condition  est placée dans la fenêtre de l'Éditeur de conditions.
 7. Ouvrez les propriétés de l'éléments de condition en double-cliquant sur .
 8. Sélectionnez le résultat de la condition **Jours fériés**.
 9. Cliquez sur les options de logique **X +**, puis sélectionnez une action **X !NON**. Cliquez sur  **Condition** pour appliquer l'option logique. La condition **Standard** est maintenant vraie entre 09h00 et 18h00, du lundi au vendredi et en dehors des jours fériés.
 10. Cliquez sur **OK**.
 11. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
 12. Effectuez un appel test vers le standard automatique. Vous devriez être invité à laisser un message.
 13. Cliquez sur l'icône  **Éditeur de conditions**. Dans l'élément du Calendrier des jours fériés, double-cliquez sur la date d'aujourd'hui pour qu'elle n'apparaisse plus comme .
 14. Cliquez sur **OK**.
 15. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
 16. Effectuez un appel test vers le standard automatique. Vous devriez entendre le message d'accueil du menu.



13. Utiliser les variables définies par l'utilisateur

Dans cet exercice, vous allez apprendre à ajouter une variable qui sera utilisée pour déterminer le flux d'appels qui sera présenté à l'appelant. Cette option peut être utilisée, par exemple, lorsque tous le personnel est en réunion.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice13**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices. La variable définie par l'utilisateur appelée Réception est déjà créée dans le module. Nous vous conseillons de la supprimer et de la recréer pendant l'exercice.

a. Création d'une variable

1. Cliquez sur l'icône  **Variable définie par l'utilisateur**. La fenêtre Variables définies par l'utilisateur s'ouvre.
2. Cliquez sur l'icône  **Ajouter**. La fenêtre Ajouter a variable utilisateur s'ouvre.
3. Saisissez **Réception** et cliquez sur **OK**. La variable « Réception » est ajoutée dans la fenêtre Variables définies par l'utilisateur.
4. Cliquez sur **Mettre à jour**. La fenêtre Variables définies par l'utilisateur se referme.

b. Création de modules pour modifier la valeur des variables









Dans cette partie de l'exercice, vous allez créer deux modules, l'un pour indiquer que la réception est ouverte, l'autre qu'elle est fermée. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > RéceptionOuverte



Modules > RéceptionFermée



1. Ajoutez un nouveau  **Module** appelé **RéceptionOuverte**.
2. Vous devez ajouter une nouvelle action **Régler la variable utilisateur**.
 - Cliquez sur  **Actions de condition**, cliquez sur l'action  **Régler la variable utilisateur**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les **Propriétés** de la nouvelle action  **Régler la variable utilisateur**.
 - Dans l'onglet **Messages d'entrée**, cliquez sur l'icône  **Ajouter un message**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
 - Le message d'annonce doit être enregistré. Voici un exemple de message qui pourrait convenir : « *La réception est ouverte.* »
 - Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
 - Cliquez sur **Attribuer la variable utilisateur suivante** pour sélectionner **Réception**.
 - Dans le champ **avec la valeur suivante**, tapez **ouvert**.
 - Cliquez sur **OK**.
3. Connectez le  **Point de départ** à l'action  **Régler la variable utilisateur**.
4. Répétez ces étapes pour créer un module appelé **RéceptionFermée**, où la valeur de **Réception** est **fermée** et l'invite de commande est "*La réception est fermée.*"
5. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.

c. Ajout de codes de fonction pour modifier la valeur de la variable

1. Dans Manager d'IP Office, ajoutez les codes de fonction suivants :

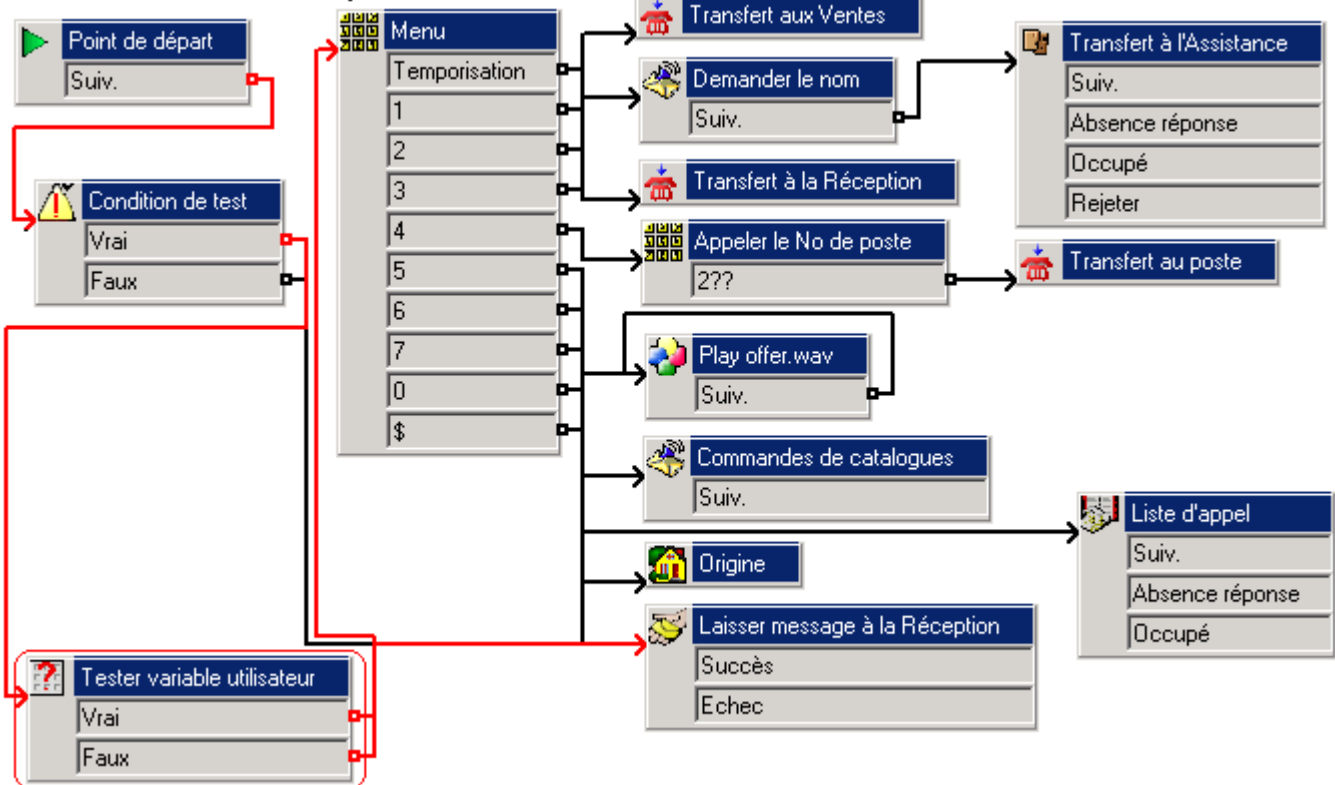
Champ	Entrez :	Entrez :
Code	*91	*92
Fonction	Relever la messagerie vocale	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« RéceptionOuvverte »	« RéceptionFermée »
ID du groupe de lignes	0	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]	[Ne pas remplir]













2. Fusionnez les nouveaux codes de fonction avec IP Office.

d. Utilisation de la variable dans le flux d'appels

Dans cette partie de l'exercice, nous allons modifier le flux d'appels du standard automatique selon la configuration actuelle de la variable définie par l'utilisateur. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique



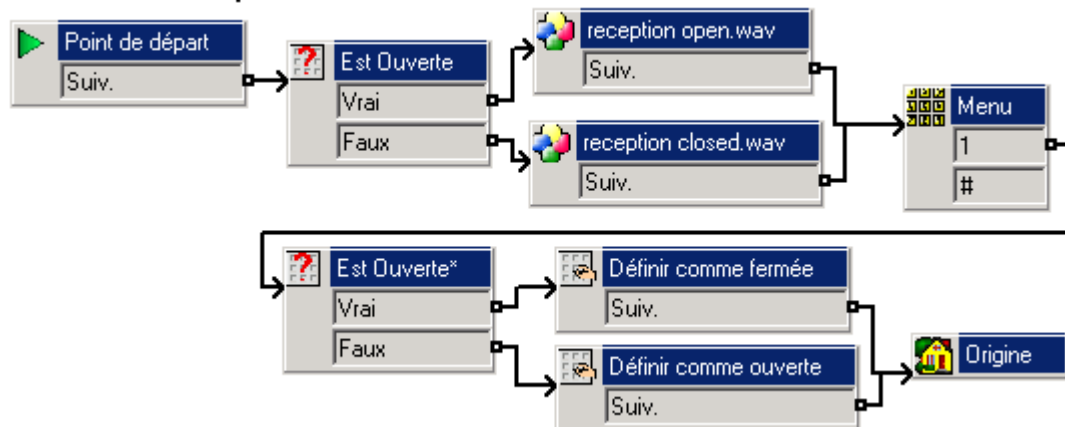
1. Dans le module  **Standard automatique**, supprimez la connexion du résultat **True** de  **Condition de test** à l'action  **Menu**.
2. Vous devez ajouter une action **Tester la variable utilisateur**.
 - Cliquez sur  **Actions de condition**, sélectionnez  **Tester la variable utilisateur**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les **Propriétés** de la nouvelle action  **Tester la variable utilisateur**.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, dans la zone de liste **Cette action sera VRAIE si la variable suivante**, sélectionnez **Réception**.
 - Dans **correspond à la valeur ci-dessous**, tapez **ouvert**.
 - Cliquez sur **OK**.
3. Les actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :
 - Le résultat **True** de  **Condition de test** à l'action  **Tester la variable utilisateur**.
 - Le résultat **True** à l'action de  **Menu**.
 - Le résultat **False** à l'action  **Laisser un courrier à la réception**.
4. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
 - À partir de n'importe quel poste, composez ***91** pour définir la variable de la réception sur **ouverte**.

5. Effectuez un appel test vers le module du standard automatique. Vous devriez entendre le message normal **attendant.wav**.
6. À partir de n'importe quel poste, composez ***92** pour définir la variable de la réception sur **fermée**.
7. Effectuez un appel test vers le module du standard automatique. On vous demandera de laisser un message pour la réception.
8. À partir de n'importe quel poste, composez ***91** pour redéfinir la variable de la réception sur **ouverte**.

e. Combinaison de commandes

Deux modules ont été créés, l'un pour définir la réception comme étant ouverte, l'autre pour la définir comme étant fermée. Pour qu'ils correspondent à ceux que nous avons créés, il faut créer deux codes de fonction pour que la liste des modules et des codes de fonction continue de s'agrandir. Avec de la préparation, les deux modules auraient pu être combinés en un seul module. Vous en trouverez un exemple ci-dessous.

Modules > Etat réception



La configuration actuelle de la réception est vérifiée et les actions génériques sont utilisées pour diffuser « *La réception est ouverte.* » ou « *La réception est fermée.* ». L'action de **Menu** émet alors l'annonce suivante : « *Appuyez sur 1 pour modifier ou sur dièse (#) pour quitter.* ».

Lorsque l'utilisateur sélectionne modifier, la valeur de la réception est à nouveau vérifiée et deux actions **Définir la variable** sont utilisées pour modifier sa valeur. L'action **Accueil** renvoie l'utilisateur au point de départ, où la nouvelle valeur est vérifiée et les messages « *La réception est ouverte.* » ou « *La réception est fermée.* » sont diffusés.

La réception peut utiliser l'application SoftConsole. Dans ce cas, plutôt que de configurer un code de fonction pour ce nouveau module, l'un des boutons de numéro abrégé de SoftConsole peut être configuré avec le numéro **VM:RéceptionOuverte**.

Avec de la préparation, nous avons ainsi réduit deux modules et deux codes de fonction en un seul module et aucun code de fonction.

14. Retours et réutilisation des modules

Jusqu'ici, vous avez utilisé des modules comme une manière simple de programmer VoiceMail Pro. De plus, puisqu'ils peuvent être exportés et importés, ils peuvent être testés et partagés (ce qui est idéal pour ces exercices de formation).

Dans cet exercice, vous allez étudier l'autre avantage majeur de ces modules. Ils peuvent être utilisés comme des composants dans les flux d'appels d'autres points de départ.

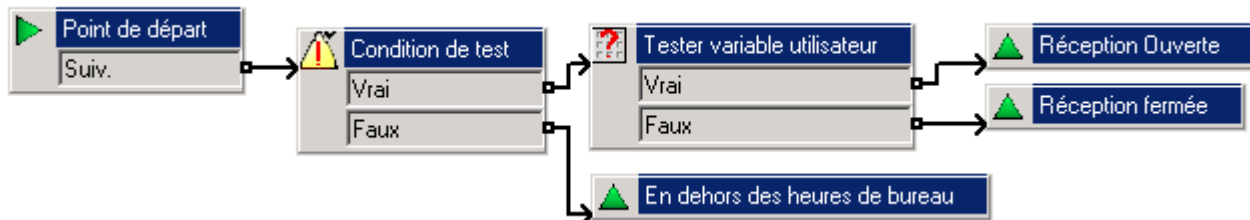
Remarque








- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice14**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Création d'un module pour être réutilisé






Dans cette partie de l'exercice, vous allez créer un module qui combine les actions de Condition test et de Variable utilisateur test ajoutées précédemment à notre standard automatique. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.


Modules > Heuresd'Ouverture












1. Ajoutez un nouveau  Module appelé **Heuresd'Ouverture**.
2. Vous devez ajouter une nouvelle action **Condition de test**.
 - Cliquez sur  **Actions de condition**, puis sur  **Condition de test**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les **Propriétés** de la nouvelle  **Condition de test**.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, cliquez dans la zone de liste, sélectionnez la condition **Standard**. Le **Standard** sera ainsi sélectionné comme la condition à tester.
 - Cliquez sur **OK**.
3. Vous devez ajouter une nouvelle action **Tester la variable utilisateur**.
 - Cliquez sur  **Actions de condition**, puis sur  **Tester la variable utilisateur**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Ouvrez les Propriétés de la nouvelle action  **Tester la variable utilisateur**.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, dans la zone de liste **Cette action sera VRAIE si la variable suivante**, sélectionnez **Réception**.
 - Dans le champ **correspond à la valeur ci-dessous**, tapez **ouvert**.
 - Cliquez sur **OK**.

4. Vous devez ajouter trois actions **Retour module**.

- Cliquez sur l'icône  **Actions de base**, puis sur  **Retour module**.
- Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur  **Retour module**, puis sélectionnez **Renommer**. La fenêtre Nom d'une nouvelle action s'ouvre.
- Tapez **Réception ouverte**.
- Cliquez sur **OK**.
- Ajoutez un  **Retour module**, puis renommez-le en **Réception fermée**.
- Ajoutez un  **Retour module**, puis renommez-le en **En dehors des heures de bureau**.

5. Les actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :

- **Point de départ** à  **Condition de test**.
- Le résultat « True » de la  **Condition de test** à  **Tester variable utilisateur**.
- Le résultat « False » de la  **Condition de test** à  **En dehors des heures de bureau**.
- Le résultat « True » de  **Tester variable utilisateur** à  **Réception ouverte**.
- Le résultat « False » de  **Tester variable utilisateur** à  **Réception fermée**.

6. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.

b. Modification de l'acheminement des appels

Dans cette partie de l'exercice, vous allez modifier le routage des appels dans Manager d'IP Office pour utiliser le nouveau standard automatique.

1. Dans IP Office Manager, recevez la configuration d'IP Office.
2. Modifiez le code de fonction existant *90 que nous avons utilisé pour ces exercices pour acheminer vers le standard du point de départ du code de fonction.

Champ	Entrez :
Code	*90
Fonction	Noeud de messagerie vocale
Numéro de téléphone	"Codes de fonction:Standard"
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

3. Ajoutez un nouveau code de fonction appelé Standard. Il sera utilisé avec la route d'appels entrants pour les appels vocaux externes.



Champ	Entrez :
Code	Standard
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	"Standard"
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

4. Dans la route d'appel entrant actuelle définie sur **VM:AutoAttend**, modifiez la sur Standard. **VM:Short Codes.Attendant** ne peut être utilisé dans une route d'appel entrant car il excède les 15 caractères autorisés. [*90 pourrait être inséré comme destination, mais cette méthode donne des indications sur la fonction sans avoir à rechercher ce à quoi le code de fonction *90 correspond.]

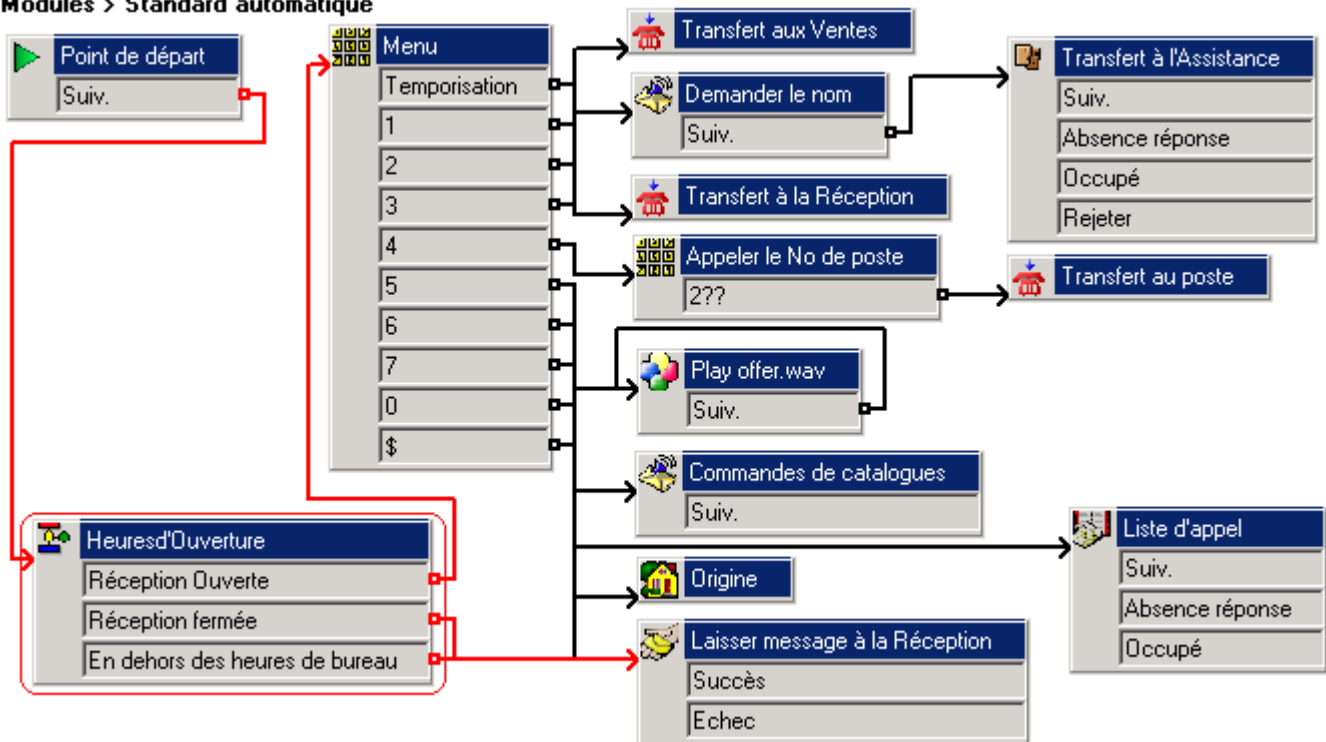
Champ	Entrez :
Capacité du support	Tout appel de voix
ID du groupe de ligne	0
Numéro entrant	[Ne pas remplir]
Sous-adresse entrante	[Ne pas remplir]
CLI entrant	[Ne pas remplir]
Destination	Standard
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Priorité	1
Poste de remplacement	[Ne pas remplir]
Profil service de nuit	<aucun>
Destinataire service de nuit	[Ne pas remplir]












5. Effectuez un appel test vers le standard automatique. Vous devriez entendre le message d'accueil du menu du standard.

c. Ajout du module

Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter le module  **Heuresd'ouverture** au module  **Standard automatique**. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique



1. Dans Voicemail Pro, ouvrez le module  **Standard automatique**.
2. Dans la liste des modules, cliquez sur  **Heuresd'ouverture** et faites-le glisser sur le module **Standard automatique**. Les actions  **Retour module** ajoutées à  **Heuresd'Ouverture** apparaissent en tant que résultats.
3. Les actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :
 - Le  **Point de départ** à  **Heuresd'Ouverture**.
 - Le résultat **Réception ouverte** à l'action  **Menu**.
 - Le résultat **Réception fermée** à  **Laisser un courrier à la réception**.
 - Le résultat **En dehors des heures de bureau** à  **Laisser un courrier à la réception**.
4. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
5. Effectuez un appel test vers le standard automatique. Vous devriez entendre le message d'accueil du standard automatique.

15. Créer un standard pour un groupe de recherche de lignes

Actuellement, les appelants qui laissent un message pour le groupe de recherche de lignes Ventes entendent l'invite Laisser un message normale. Dans cet exercice, vous allez apprendre à personnaliser le flux d'appels présenté à ces appelants.

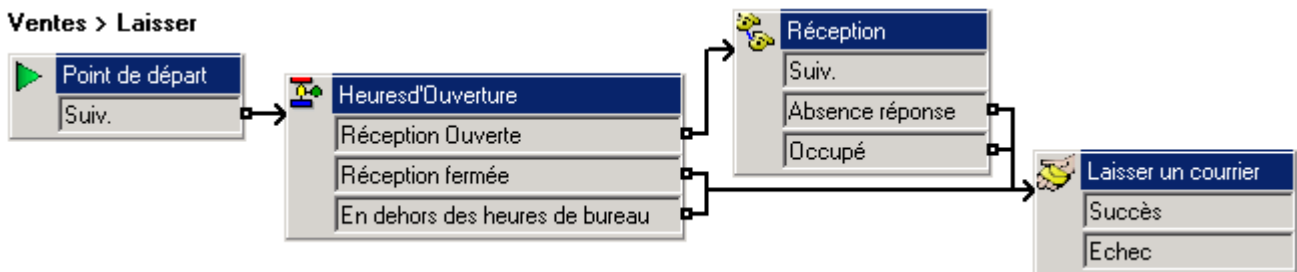
Vous allez réutiliser le module **Heuresd'Ouverture** que vous venez de créer pour déterminer si la Réception doit essayer de répondre à l'appel ou si l'appelant doit simplement être invité à laisser un message.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice15**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Création d'un standard pour le groupe Ventes


Dans cette partie de l'exercice, vous allez créer le flux d'appels pour les appelants qui laissent un message pour le groupe Ventes. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.



1. Sous **Points de départ spécifiques**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Groupes** et sélectionnez **Ajouter**.
2. Utilisez la liste déroulante pour sélectionner **Ventes**.
3. Cochez la case **Laisser** et cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur le point de départ **Laisser** situé sous **Ventes**.
5. Dans la liste des **modules**, cliquez sur **Heuresd'ouverture** et faites-le glisser sur le flux d'appels.
6. Dans **Actions de téléphonie**, ajoutez un **transfert assisté** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Général**, remplacez le **Nom du jeton** par **Réception**.
 - Dans l'onglet **Message d'entrée**, ajoutez une invite de commande telle que *"Vous allez être transféré à la réception."*
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, définissez la **Boîte vocale** sur **Réception**.
 - Définissez la **Source de transfert** sur **Ventes occupé**, puis cliquez sur **OK**.
7. Dans les **Actions de boîte vocale**, ajoutez une action **Laisser un courrier** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, définissez la **Boîte vocale** sur **Ventes**.
8. Cliquez sur l'icône **Sauvegarder & activer**.

b. Test du flux d'appels

Dans cette partie de l'exercice, vous allez désactiver la mise en files d'attente du groupe afin de tester le flux d'appels de la boîte vocale du groupe des Ventes.

1. La mise en file d'attente du groupe est désactivée au moyen d'IP Office Phone Manager.
 - Dans IP Office Manager, recevez la configuration d'IP Office.
 - Cliquez sur  Groupe de recherche de lignes pour afficher la liste des groupes.
 - Cliquez sur le groupe Ventes pour afficher les informations qui s'y rapportent.
 - Cliquez sur l'onglet **File d'attente**.
 - Désélectionnez la case **File d'attente active**.
 - Cliquez sur **OK**.
 - Envoyez la nouvelle configuration à IP Office et redémarrez.
2. Attendez que le système soit relancé et que la messagerie vocale soit redémarrée (utilisez *17 à partir de n'importe quel poste pour effectuer un test).
3. Testez le flux d'appels.
 - À partir de n'importe quel poste, à l'exception des postes 207 (membre du groupe Réception) et 208 (membre du groupe Ventes), appelez le groupe Ventes au 301.
 - Le poste 208 devrait sonner pendant 15 secondes avant que l'appel ne soit redirigé vers la messagerie vocale.
 - Vous devriez alors entendre le message *"Vous allez être transféré à la réception"* et le poste 207 devrait se mettre à sonner.
 - Après 10 secondes, l'appel devrait être dirigé vers la boîte vocale des Ventes vu que la Réception n'y a pas répondu.
 - Raccrochez.
4. Utilisez de nouveau IP Office Manager pour réactiver la mise en file d'attente pour le groupe Ventes.

16. Utiliser une action Position dans la file d'attente




Actuellement, les appelants placés en file d'attente pour le groupe Ventes entendent le message de file d'attente par défaut. Dans cet exercice, vous allez remplacer ce message par la position de l'appelant dans la file d'attente du groupe Ventes. Vous allez créer une méthode d'enregistrement qui permet à une personne administrative qui n'appartient pas au système (tel qu'un réceptionniste) d'enregistrer/ré-enregistrer des messages à l'aide d'un code de fonction. Une fois cette option configurée par l'administrateur système, une personne peut enregistrer/ré-enregistrer des messages sans accéder à l'interface graphique utilisateur. Cette fonction peut être utilisée, par exemple, lorsque tout le personnel participe à une réunion à l'extérieur.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice16**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Ajout d'un message de file d'attente

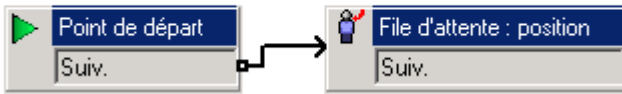
Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter le fichier wav qui sera utilisé pour remplacer le message par défaut "Vous êtes dans une file d'attente."










1. Ajoutez une action  **Modifier la liste des messages** et ouvrez ses **Propriétés**.
 - Remplacez le **nom du jeton** par **Edit SalesQueue.wav**.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, saisissez **sales queue.wav** dans le **Chemin d'accès au fichier** et cliquez sur **OK**.
2. Connectez **2** à  **Edit SalesQueue.wav**.
3.  Sauvegardez et activez.
4. Composez ***80** à partir de n'importe quel poste.
 - Composez **1234** lorsque l'on vous demande de taper le code d'accès.
 - Enregistrez un message similaire à l'exemple suivant :
 - *"Tous les membres de l'équipe des Ventes sont occupés. Veuillez patienter, vous êtes actuellement en ... position dans la file d'attente."*

b. Création du flux d'appels en attente


Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter un nouveau point de départ En attente pour le groupe Ventes. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Ventes > En file d'attente



1. Sous  **Points de départ spécifiques** pour les  Groupes, cliquez avec le bouton droit sur  **Ventes** et sélectionnez **Modifier**.
2. Cochez la case **En attente** et sélectionnez **OK**.
3. Sélectionnez le point de départ  **En attente**.
4. Dans  **Actions de file d'attente**, ajoutez une action  **File d'attente : position** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Messages d'entrée**, ajoutez **sales queue.wav** et cliquez sur **OK**.
Remarque : L'onglet **Spécifiques** peut également être utilisé pour ajouter une invite de commande à diffuser une fois que l'appelant est notifié de sa position dans la file d'attente.
5. Connectez le  **Point de départ** à l'action  **File d'attente : position**.
6. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
7. Faites en sorte que le poste 208 soit occupé et composez le 301 à partir du poste 207.
8. Après 10 secondes, vous devriez être placé dans la file d'attente et vous devriez entendre le message **sales queued.wav**, puis être notifié de votre position dans la file d'attente. Vous devriez ensuite retourner dans la file d'attente. Si vous restez en ligne, vous entendrez le message de file d'attente normal, qui sera répété toutes les 30 secondes.

17. Ajouter une action File d'attente : temps réponse estimé






Dans cette partie de l'exercice, vous allez utiliser une action  **File d'attente : temps réponse estimé** dans le message de file d'attente pour informer les appelants de la durée d'attente avant réponse à leur appel.

Remarque

- **Calcul du temps de réponse estimé**
5 appels reçus au minimum au cours de la dernière heure sont nécessaires pour calculer le temps de réponse estimé. Si plus d'appels sont disponibles, alors le temps de réponse estimé est calculé à partir de la moyenne des 20 derniers appels reçus au cours de l'heure précédente.
- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice17**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Ajout d'un message de temps de réponse estimé

Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter un fichier wav qui sera utilisé pour informer les appelants du temps de réponse estimé pour leur appel.






1. Dans le module  **Enregistrements**, ajoutez le code de sélection **3** à l'action  **Menu**.
2. Ajoutez une action  **Modifier la liste des messages** et allez dans ses **Propriétés**.
 - Remplacez le **nom du jeton** par **Modifier AnsweredIn.wav**.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, saisissez **answered in.wav** dans le **Chemin d'accès au fichier** et cliquez sur **OK**.
3. Connectez **3** à  **Modifier AnsweredIn.wav**.
4. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
5. À l'aide du code de fonction ***80**, enregistrez un message semblable au suivant :
 - « ...et une personne répondra à votre appel dans le nombre de minutes suivant. »

b. Ajout de l'action File d'attente : temps réponse estimé

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Ventes > En file d'attente



1. Sélectionnez le point de départ **En attente** sous le groupe **Ventes**.
2. Dans  **File d'attente : actions**, ajoutez une action  **File d'attente : temps réponse estimé** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Message d'entrée**, ajoutez **answered in.wav** et cliquez sur **OK**.
Remarque : L'onglet **Spécifiques** aurait encore pu être utilisé pour enregistrer les invites de commande à diffuser après le temps de réponse estimé.
3. Connectez l'action  **File d'attente : position** à l'action  **File d'attente : temps réponse estimé**.
4. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
5. Faites en sorte que le poste 208 soit occupé et composez le 301 à partir du poste 207.
6. Vous devriez être placé en file d'attente et entendre le message **sales queue.wav**, puis être notifié de votre position dans la file d'attente. Vous devriez ensuite entendre le message **time.wav** et obtenir le temps de réponse estimé de votre appel.

18. Toujours en attente

Après avoir entendu le flux d'appels en attente, les appelants qui sont toujours en file d'attente entendent le message Toujours en attente. Dans cet exercice, vous allez apprendre à personnaliser les actions Toujours en attente pour permettre aux appelants qui se trouvent toujours en file d'attente de la quitter et de laisser un message ou d'être transférés au groupe Réception.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice18**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Enregistrement d'un message Toujours en attente pour les Ventes

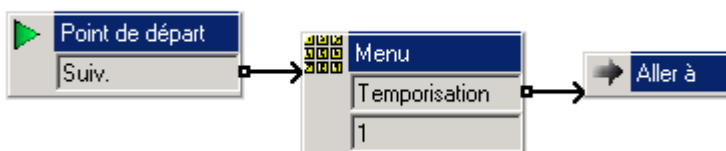
Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter le fichier wav qui sera utilisé pour remplacer le message par défaut « *Vous êtes toujours en attente.* ».





1. Dans le point de départ **Enregistrements**, ajoutez un nouveau code de sélection et une action **Modifier la liste des messages** qui vous permettra d'enregistrer le message **sales still queued.wav**.
2. À l'aide du code de fonction ***80**, enregistrez un message semblable au suivant :
 - "Tous les membres de l'équipe des Ventes sont occupés. Appuyez sur 1 pour rester dans la file d'attente ou patientez."







b. Ajout des actions Toujours en attente

Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter un nouveau point de départ **Toujours en attente** pour le groupe de recherche de lignes Ventes. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Ventes > Toujours en attente



1. Sous  **Groupes**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur  **Ventes** et sélectionnez **Modifier**.
2. Ajoutez **Toujours en attente** aux options cochées, puis cliquez sur **OK**.
3. Sélectionnez le point de départ  **Toujours en attente** sous **Ventes**.
4. Ajoutez une nouvelle action de  **Menu** et ouvrez ses **Propriétés**.
 - Dans l'onglet **Messages d'entrée**, ajoutez **sales still queued.wav**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez **1**.
 - Définissez **Attendre une manipulation pendant au plus** sur **3** et cliquez sur **OK**.

5. Dans  **Actions de base**, ajoutez une action **Aller à** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, cliquez sur .
 - Sélectionnez **Point de départ ou module** et, dans la liste déroulante, sélectionnez **Ventes.Laisser**. Ceci permet de proposer aux appelants les actions du flux d'appels **Laisser** du groupe Ventes.
6. Les nouvelles actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :
 - **Point de départ** à  **Menu**.
 - Connectez le résultat de la **Temporisation** à l'action  **Aller à**.
7. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
8. Vous devez tester l'action Toujours en attente.
 - Faites en sorte que le poste 208 soit occupé et composez le 301 à partir du poste 207.
 - Vous devriez être placé en file d'attente et entendre le message de file d'attente par défaut avec votre position dans la file d'attente et le temps d'attente estimé. Après 20 secondes, vous devriez entendre le point de départ **Toujours en attente**.
 - Appuyez sur **1** pour rester dans la file d'attente. Patientez et à la deuxième écoute, n'appuyez pas sur **1**. Vous devriez être transféré aux actions du flux d'appels Laisser du groupe Ventes.

19. Transférer les messages à plusieurs utilisateurs

Dans cet exercice, vous allez apprendre à créer un module pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer une annonce qui est automatiquement transférée sur plusieurs boîtes vocales.

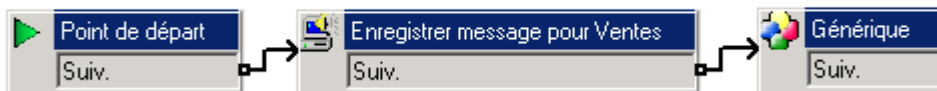
Remarque









- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice19**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Création du module pour enregistrer et transférer le message

Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter le Point de départ pour enregistrer et transférer le message. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Modules > Équipe Ventes



1. Ajoutez un nouveau  module appelé **Équipe Ventes**.
2. Ajoutez une action  **Modifier la liste des messages** et ouvrez ses propriétés.
 - Remplacez le **nom du jeton** par **Enregistrer le message pour les Ventes**.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, saisissez **sales msg.wav** et cliquez sur **OK**.
3. Ajoutez une nouvelle  **action générique** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, saisissez **FWD:207#208##**, puis cliquez sur **OK**.
4. Connectez le  **Point de départ** et  **Enregistrer le message pour les Ventes**.
5. Connectez  **Enregistrer le message pour les Ventes** aux actions  **Génériques**.
6. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.

b. Ajout d'un code de fonction

Dans cette partie de l'exercice, vous allez créer un code de fonction pour accéder au module Équipe des Ventes.

1. Dans IP Office Manager, ajoutez le code de fonction suivant :

Champ	Entrez :
Code	*95
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« Équipe des ventes »
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

2. Sauvegardez et fusionnez la configuration avec IP Office.
3. À partir du poste 205, composez ***95** et enregistrez un message semblable au suivant : *"Réunion de l'équipe des Ventes lundi à 9h30 dans la salle de réunion."*
4. Vérifiez que les postes 207 et 208 ont bien ce message.

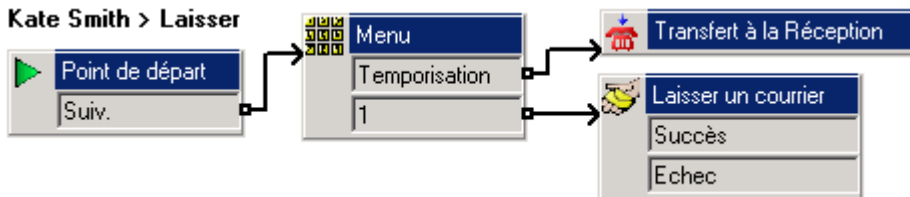
20. Créer un standard personnel pour un utilisateur

Dans cet exercice, vous allez ajouter un Point de départ Utilisateur pour les appelants qui laissent un message vocal pour Kate Smith (poste 208). Vous ajouterez également à ce flux d'appels un menu d'options pour les appelants.

Remarque

- Ce **Point de départ spécifique** pour l'utilisateur aura la priorité sur tout flux d'appels du Point de départ **Laisser par défaut** et de la messagerie vocale normale.
- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice20**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.



1. Sous **Points de départ spécifiques**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Utilisateurs** et sélectionnez **Ajouter**.
2. Saisissez **Kate Smith** dans le champ **Nom**.
3. Sélectionnez le point d'entrée **Laisser** et cliquez sur **OK**.
4. Cliquez sur **Laisser** qui se trouve maintenant sous Kate **Smith**.
5. Créez un flux d'appels qui permet à un appelant de laisser un message, d'être transféré à Bob Rogers (207), d'être transféré au groupe Ventes (301) ou de patienter pour être transféré à la Réception (300).
6. Créez un enregistrement pour l'action de **Menu** qui annonce ces options. Le message d'accueil normal de la boîte vocale ne peut pas être utilisé, car il est déjà utilisé par l'action **Laisser un courrier**.
7. Cliquez sur l'icône **Sauvegarder & activer**.
8. À partir de n'importe quel poste, à l'exception des postes 207 et 208, composez le 208. Lorsque l'on ne répond pas à votre appel, vous devriez être transféré sur la messagerie vocale de Kate Smith, mais avec les nouvelles actions que vous venez d'ajouter.

21. Utiliser un point de départ par défaut

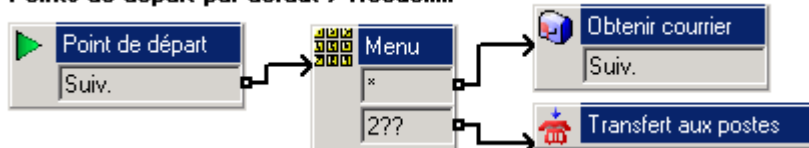
Dans cet exercice, vous allez apprendre à utiliser le point de départ **Relever par défaut** pour modifier les options disponibles à tous les utilisateurs lorsqu'ils relèvent leurs messages.

Remarque

- Un point de départ spécifique pour un utilisateur ou un groupe spécifique aura la priorité sur un point de départ par défaut.
- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice211**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.




Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Points de départ par défaut > Recueillir



1. Dans les points de départ par défaut, sélectionnez Recueillir.
2. Ajoutez une action de Menu. Dans son onglet **Codes de sélection**, ajoutez * et ???.
3. Dans les Actions de boîte vocale, ajoutez une action Obtenir courrier et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, assurez-vous que l'option **Boîte vocale de l'appelant** est cochée.
4. Ajoutez une action Transfert et ouvrez ses propriétés.
 - Remplacez le **nom du jeton** par **Transfert aux postes**.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, entrez **\$KEY** comme **Boîte vocale**.
5. Les nouvelles actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône Connexion et connectez :
 - Point de départ à l'action Menu.
 - * à l'action Obtenir courrier.
 - ??? à l'action Transfert aux postes.
6. Ajoutez un fichier wave pour les options des **Messages d'entrée** du Menu.
7. Cliquez sur l'icône Sauvegarder & activer.
8. À partir de n'importe quel poste, composez *17 et vérifiez que le nouveau point de départ est opérationnel.

22. Utiliser une action de transfert assisté

Dans cet exercice, vous allez apprendre à remplacer l'action  **Transfert** par l'action  **Transfert assisté**. Cette nouvelle action renverra l'utilisateur à l'action  **Menu** si la personne appelée est occupée ou ne répond pas. L'utilisateur peut ainsi choisir une autre option, le cas échéant.

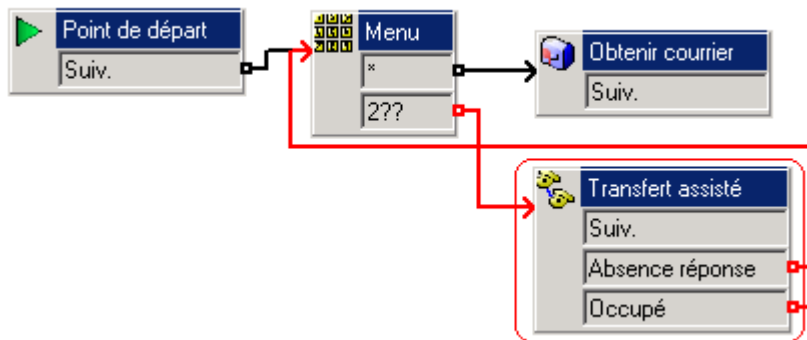
Remarque









- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice22**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Ajout d'une action de transfert assisté


Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Points de départ par défaut > Recueillir

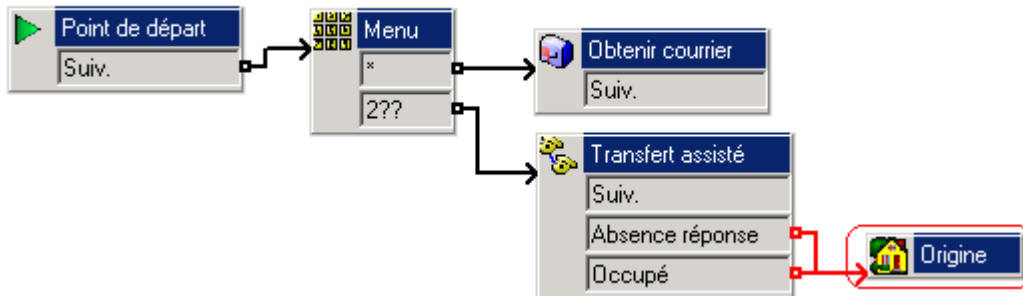










1. Dans **Points de départ par défaut > Recueillir**, supprimez l'action  **Transfert aux postes**.
2. Dans les  **Actions de téléphonie**, ajoutez une action  **Transfert assisté** et ouvrez ses propriétés.
3. Remplacez le **Nom du jeton** par **Transfert assisté aux postes**.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, dans **Boîte vocale** saisissez **\$KEY**.
 - Définissez la valeur de la **Temporisation en l'absence de réponse** à 10 secondes, puis cliquez sur **OK**.
4. Les nouvelles actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :
 - **2??** à l'action  **Transfert assisté aux postes**.
 - Le résultat **Absence réponse** à l'action  **Menu**.
 - Le résultat **Occupé** à l'action  **Menu**.
5. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
6. Testez le flux d'appels.
 - Faites en sorte que le poste 208 soit occupé. À partir de n'importe quel autre poste, composez ***17**. Composez **208** lorsqu'un message vous le demande.
 - Comme le poste 208 est occupé, vous devriez retourner au **Menu**.
 - Appelez un autre poste qui n'est pas occupé.
 - Laissez ce poste sonner pendant 10 secondes et vous devriez retourner au **Menu** à nouveau.
 - Terminez tous les appels.

b. Ajout d'un message Numéro non disponible

Dans cette partie de l'exercice, vous allez utiliser l'action  **Origine** pour simplifier les connexions du flux d'appels et lire un fichier wave aux utilisateurs lorsque le poste qu'ils essayent de contacter est occupé ou ne répond pas. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Points de départ par défaut > Recueillir



1. Dans le module  **Enregistrements**, ajoutez un nouveau code de sélection et une action  **Modifier la liste des messages** qui vous permettra d'enregistrer **unavailable.wav** avec un message comme celui-ci :
 - "Désolé, ce poste ne peut être joint à ce moment. Veuillez faire un autre choix."
2. Dans  **Points de départ par défaut > Recueillir**, supprimez les connexions vers l'action  **Menu** depuis les résultats **Absence de réponse** et **Occupé**.
3. Ajoutez une action  **Origine** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Message d'entrée**, ajoutez le fichier **unavailable.wav** que vous venez d'enregistrer. Cliquez sur **Fermer**, puis sur **OK**.
4. Connectez les résultats **Absence de réponse** et **Occupé** à l'action  **Origine**.
5. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
6. Testez la nouvelle action.
 - Faites en sorte que le poste 208 soit occupé.
 - À partir de n'importe quel autre poste, composez *17, puis 208 lorsque l'on vous le demande.
 - Comme ce poste est occupé, vous devriez entendre le message **unavailable.wav**, puis retourner à l'action  **Menu**.
 - Terminez tous les appels.

23. Utilisation d'une action Exécuter le menu Configuration

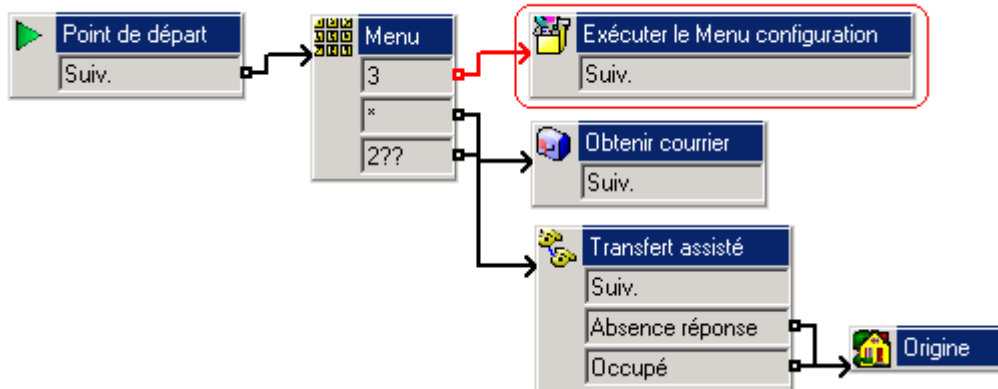
Dans cet exercice, vous allez apprendre à ajouter une action pour permettre aux utilisateurs de configurer leurs options d'utilisateur à l'aide de la messagerie vocale. Cela est très utile pour les télétravailleurs.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice23**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.



Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Points de départ par défaut > Recueillir



1. Dans Points de départ par défaut > Recueillir, ajoutez le code de sélection **3** à l'action **Menu**.
2. Dans Actions de configuration, ajoutez une action **Exécuter le menu Configuration** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, assurez-vous que la **Boîte vocale de l'appelant** est sélectionnée.
3. Connectez **3** à l'action **Exécuter le menu Configuration**.
4. Cliquez sur l'icône **Sauvegarder & activer**.
5. Testez le flux d'appels.
 - À partir du poste 208, composez ***17**.
 - Appuyez sur **3** et vous devriez entendre une liste des options de configuration de l'utilisateur.
 - Appuyez sur **5** pour Ne pas déranger.
 - Appuyez sur **1** pour activer et ensuite terminer l'appel.
 - Appelez le poste 208 à partir de n'importe quel autre poste. Vous devriez entendre une tonalité d'occupation. Terminez l'appel.
 - À partir du poste 208, composez à nouveau ***17**. Composez **3** pour les options de configuration de l'utilisateur, **5** pour Ne pas déranger et **2** pour désactiver l'option Ne pas déranger.
 - À l'aide de Windows, recherchez le fichier **AuditTrail.txt** (l'emplacement de ce fichier varie selon les versions de VoiceMail Pro et de Windows). Ce fichier devrait contenir des informations sur les modifications que vous venez d'effectuer et la source CLI de ces modifications, si elles sont disponibles.

24. Utiliser l'action Alarme

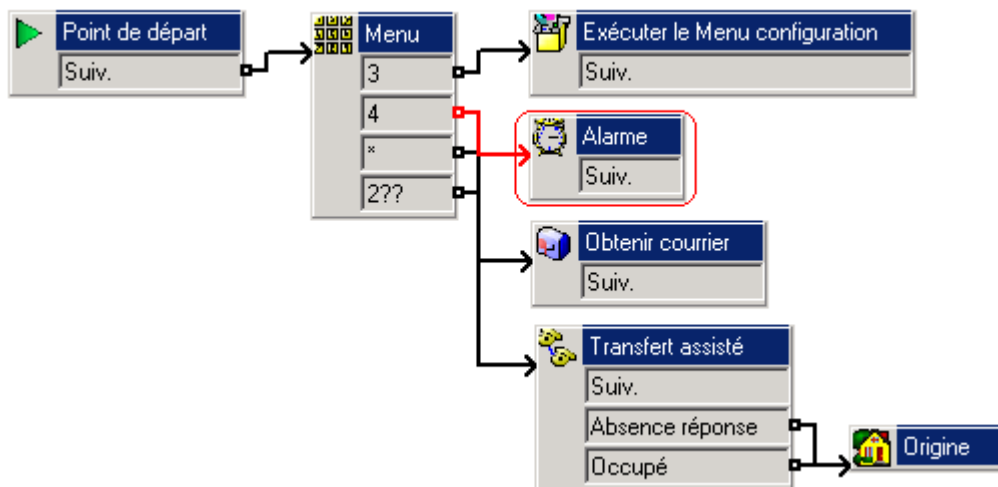
Dans cet exercice, vous allez apprendre à ajouter une action  **Alarme** à **Points de départ par défaut>Recueillir** pour permettre aux utilisateurs de définir des appels d'alerte sur leur poste au moyen de la messagerie vocale. L'action  **Alarme** ne peut être utilisée que sur des postes internes. La messagerie vocale effectuera un appel d'alerte toutes les 5 minutes pendant 30 minutes jusqu'à ce que l'appel soit pris.






Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice24**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Points de départ par défaut > Recueillir



1. Dans **Points de départ par défaut>Recueillir**, ajoutez le code de sélection **4** à l'action  **Menu**.
2. Au moyen de l'icône  **Actions diverses**, ajoutez une action  **Alarme**.
3. Connectez **4** à l'action  **Alarme**.
4. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
5. Testez le flux d'appels.
 - À partir de n'importe quel poste, composez ***17 4** et appuyez sur **4**.
 - Suivez les instructions et configurez un appel d'alerte pour qu'il sonne 3 minutes plus tard sur le serveur de messagerie vocale.
 - À l'heure configurée, le poste devrait sonner. Lorsque vous répondez à cet appel, vous entendrez le message enregistré au moment de la configuration de l'alerte.
 - Terminez tous les appels.

25. Utiliser un point de départ de rappel

Dans cet exercice, vous allez apprendre à utiliser un point de départ de Rappel pour informer Bob Rogers (poste 207) de nouveaux messages vocaux lorsqu'il ne se trouve pas à son bureau, c'est-à-dire sur son téléphone portable, son numéro de domicile, etc. Cette fonction est différente du rappel de la messagerie vocale, qui fonctionne avec le numéro de poste interne de l'utilisateur.

Remarque









- Avant que Bob Rogers puisse faire cela, son administrateur système doit configurer un code de messagerie vocale.
- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice25**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Configuration du flux d'appels de rappel

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Bob Rogers > Rappeler



1. Sous  **Points de départ spécifiques**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur  **Utilisateurs** et sélectionnez **Ajouter**.
2. Dans le champs **Nom**, saisissez **Bob Rogers**. Sélectionnez le point d'entrée **Rappel** et cliquez sur **OK**.
3. Dans  **Bob Rogers**, sélectionnez  **Rappeler**.
4. Ajoutez une action  **Obtenir courrier** et sous l'onglet **Spécifique**, dans **Boîte vocale**, entrez son nom d'utilisateur ou son numéro de poste (207).
5. Connectez le  **point de départ** et l'action  **Obtenir courrier**.
6. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.

b. Configuration du numéro de rappel

Dans cette partie de l'exercice, vous allez saisir le numéro à appeler. Cela se fait dans la configuration de Manager d'IP Office.

1. Dans Manager d'IP Office, ouvrez le formulaire de configuration **Utilisateur** pour Bob Rogers.
2. Dans l'onglet **Messagerie vocale**, dans **Code de messagerie vocale** entrez **5678** et confirmez la saisie dans **Confirmer le code de messagerie vocale**.
 - La fonction Rappel ne fonctionnera pas si aucun code de messagerie vocale n'a été configuré pour l'utilisateur.
3. Dans l'onglet **Numéros source**, ajoutez le numéro de téléphone approprié avec pour préfixe la majuscule **P**, par exemple **P01923123456**. Pour effectuer un test, utilisez un numéro de téléphone portable si votre système de test possède des lignes externes, sinon, utilisez un numéro de poste.
4. Sauvegardez et envoyez la configuration à IP Office.
5. À partir de tout autre poste, composez 207 et laissez un message pour Bob Rogers.
6. Après quelques secondes, le numéro de téléphone configuré dans l'onglet **Numéros source** devrait se mettre à sonner.
7. Lorsque vous répondez à l'appel, on devrait vous demander de fournir le code d'accès à la messagerie vocale. Une fois ce code saisi, vous aurez accès à la boîte vocale.

26. Utiliser l'action Horloge

Dans cet exercice, vous allez apprendre à ajouter un nouveau module qui donnera l'heure aux utilisateurs à partir de l'ordinateur du serveur de la messagerie vocale.







Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice26**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Horloge




1. Ajoutez un nouveau  module appelé **Horloge**.
2. Dans  **Actions diverses**, ajoutez une action  **Horloge** au module.
3. Connectez le  **point de départ** à l'action  **Horloge**.
4. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
5. Dans IP Office Manager, ajoutez le code de fonction système suivant :

Champ	Entrez :
Code	123
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« Horloge »
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

6. Sauvegardez et fusionnez la configuration sur IP Office.
7. Composez 123 à partir de n'importe quel poste. Vous devriez entendre l'heure du serveur VoiceMail Pro.

27. Utiliser une action Envoyer appel

L'action  Envoyer appel peut être utilisée pour exécuter les actions à un point de départ VoiceMail Pro vers un autre poste que celui ayant déclenché ce processus.

Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice27**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.








a. Création du module

Dans cet exemple, nous allons créer un code de sélection qui permet au Réceptionniste d'exécuter le module Horloge créé précédemment sur un autre poste. Il ne s'agit que d'un exemple d'utilisation de la fonction Envoyer un appel pour déclencher un point de départ de flux d'appel spécifique sur un autre poste (une action de Menu pourrait également être utilisée pour permettre au réceptionniste d'indiquer le poste).

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > EnvoyerHorloge



1. Ajoutez un nouveau  module appelé **EnvoyerHorloge**.
2. Dans  **Actions diverses**, ajoutez une action  **Envoyer appel** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifique**, dans **Envoyer l'action ou le fichier wave suivant**, cliquez sur .
 - Sélectionnez **Point de départ ou module** et sélectionnez le module **Horloge** que vous avez créé précédemment. Cliquez sur **OK**.
 - Dans **vers poste**, entrez **207**, puis cliquez sur **OK**.
3. Connectez le  point de départ à l'action  **Envoyer appel**.
4. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
5. Dans IP Office Manager, créez un code de fonction pour accéder au module **EnvoyerHorloge**.

Champ	Entrez :
Code	*98
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« Envoyer horloge »
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

b. Utilisation d'Envoyer appel pour diffuser des fichiers wave

L'action Envoyer appel peut également être utilisée pour diffuser un fichier wave sur le poste cible.

Par exemple, pour diffuser le fichier `c:\file\mymusic.wav`, dans l'onglet **Spécifique**, vous aurez la possibilité de diffuser le fichier wave en boucle et/ou de le supprimer une fois terminé.




28. Utiliser des campagnes

Dans cet exercice, vous allez apprendre à créer une campagne dans laquelle les appelants sont invités à fournir des informations qui peuvent être enregistrées et auxquelles un utilisateur pourra accéder, le cas échéant. L'utilisateur devant répondre à ces informations peut écouter les fichiers wave ainsi créés. Cet exercice recrée le processus de demande de catalogue précédemment réalisé par une action de Question vocale. Il réutilise les fichiers wave créés lors de l'exercice précédent.

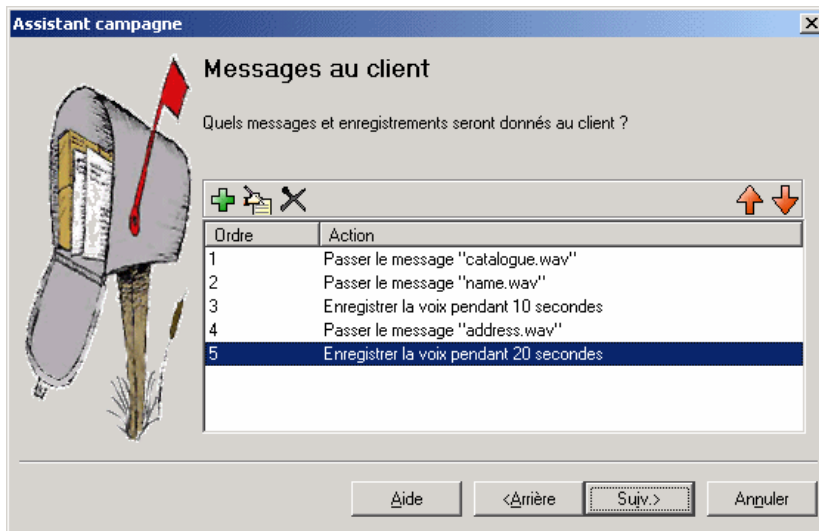
Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice28**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices. Si vous n'avez pas terminé l'exercice 8 (Utiliser une action Question vocale), vous devrez enregistrer les messages pour les utilisateurs au lieu de sélectionner les messages déjà enregistrés. Les messages sont les suivants :
 - catalogue.wav - « Veuillez suivre les instructions pour enregistrer vos nom et adresse. Notre catalogue vous sera envoyé. »
 - name.wav - « Veuillez indiquer votre nom complet ainsi que le nom de votre société. Appuyez sur la touche # pour continuer. »
 - address.wav - « Veuillez indiquer votre adresse complète. Appuyez sur la touche # pour continuer. »

a. Création de la campagne

1. Cliquez sur l'icône  **Éditeur de la campagne**. La fenêtre « Introduction de l'assistant campagne » s'ouvre.
2. Sélectionnez **Créer une nouvelle campagne**.
3. Cliquez sur **Suivant**. La fenêtre « Messages au client » s'ouvre.
 - Dans la fenêtre **Messages au client**, cliquez sur **+**. La fenêtre « Modifiez l'action de la campagne » s'ouvre.
 - Sélectionnez l'option **Passer un message au client**. Un fichier wave créé au cours d'un exercice précédent va être réutilisé.
 - Cliquez sur  **Parcourir**. La fenêtre Éditeur wave s'ouvre.
 - Dans le champ **Sélectionnez un fichier ou entrez un nouveau nom de fichier**, cliquez sur .
 - Sélectionnez **catalogue.wav**, puis cliquez sur **Ouvrir**. Vous retournez dans la fenêtre de l'Éditeur wave.
 - Cliquez sur **Fermer**. Vous retournez dans la fenêtre Modifiez l'action de la campagne.
 - Cliquez sur **OK**. Vous retournez dans la fenêtre Messages au client.
 - Cliquez à nouveau sur **+**. Dans la zone **Passer un message au client**, entrez **name.wav**.
 - Cliquez sur **OK**. Vous retournez dans la fenêtre Messages au client.
 - Cliquez à nouveau sur **+** et sélectionnez l'option **Permettre au client d'entrer des informations**.
 - Dans le champ **Saisir la durée d'enregistrement maximum**, saisissez **10**.
 - Dans le champ **Entrez un nom unique qui décrira l'entrée**, tapez **NomClient**. Lorsque vous saisissez le nom, vous devez vous assurer de ne pas utiliser d'espace.
 - Cliquez sur **OK**. Vous retournez dans la fenêtre Messages au client.

4. Répétez l'étape 4 pour ajouter **address.wav**, accordez 20 secondes de temps d'enregistrement et utilisez **AdresseClient** (en un mot) comme nom unique. La fenêtre Messages au client doit ressembler à l'exemple.



5. Cliquez sur **Suivant**. La fenêtre « Menu client » s'ouvre.
- Dans le champ **Sélectionnez le message à passer après que le client a terminé ses enregistrements**, utilisez le bouton **Parcourir** pour entrer le nom du fichier **thanks.wav**.
 - Sous **Sélectionnez les options qui seront offertes au client après le passage du message ci-dessus**, sélectionnez **1, 2, 3 et 4**. Le message **thanks.wav** doit être réenregistré afin qu'il contienne les quatre options.
 - Cliquez sur le bouton **Parcourir** pour ouvrir la fenêtre Éditeur wave et réenregistrer le message.
 - Retournez dans la fenêtre « Menu client ». Elle doit ressembler à cet exemple.



6. Cliquez sur **Suivant**. La fenêtre « Identification de la campagne » s'ouvre.



Assistant campagne

Identification de la campagne

Où cette campagne doit-elle être parquée lorsque des informations sont fournies par un client ou recueillies par un agent ?

Le nom de cette campagne est

Aide <Arrière **Suiv.>** Annuler







- Dans le champ **Où parquer cette campagne si des informations sont laissées par le client ou sont recueillies par un agent ?**, entrez **5000**.
 - Dans le champ **Le nom de cette campagne est**, saisissez **Catalogue**.
7. Cliquez sur **Suivant**. Une fenêtre s'ouvre. Elle indique **Une nouvelle campagne appelée « Catalogue » sera maintenant créée**.
8. Cliquez sur **Terminer** pour créer la campagne.

b. Diriger les appelants vers la campagne (1ère partie)

Dans cette partie de l'exercice, vous allez ajouter un flux d'appels qui vous permettra de tester la campagne Catalogue. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Modules > Catalogues



1. Ajoutez un nouveau  module appelé **Catalogues**.
2. Dans les  **Actions de boîte vocale**, ajoutez une action  **Campagne** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, dans la liste déroulante **Sélectionnez une campagne**, sélectionnez **Catalogue**.
 - Assurez-vous que l'option **Laisser des informations de campagne** est cochée, puis cliquez sur **OK**.
3. Connectez le  **point de départ** à l'action  **Campagne**.
4. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
5. Dans IP Office Manager, procédez comme suit pour ajouter un nouveau code de sélection :

Champ	Entrez :
Code	*94
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« Catalogues »
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

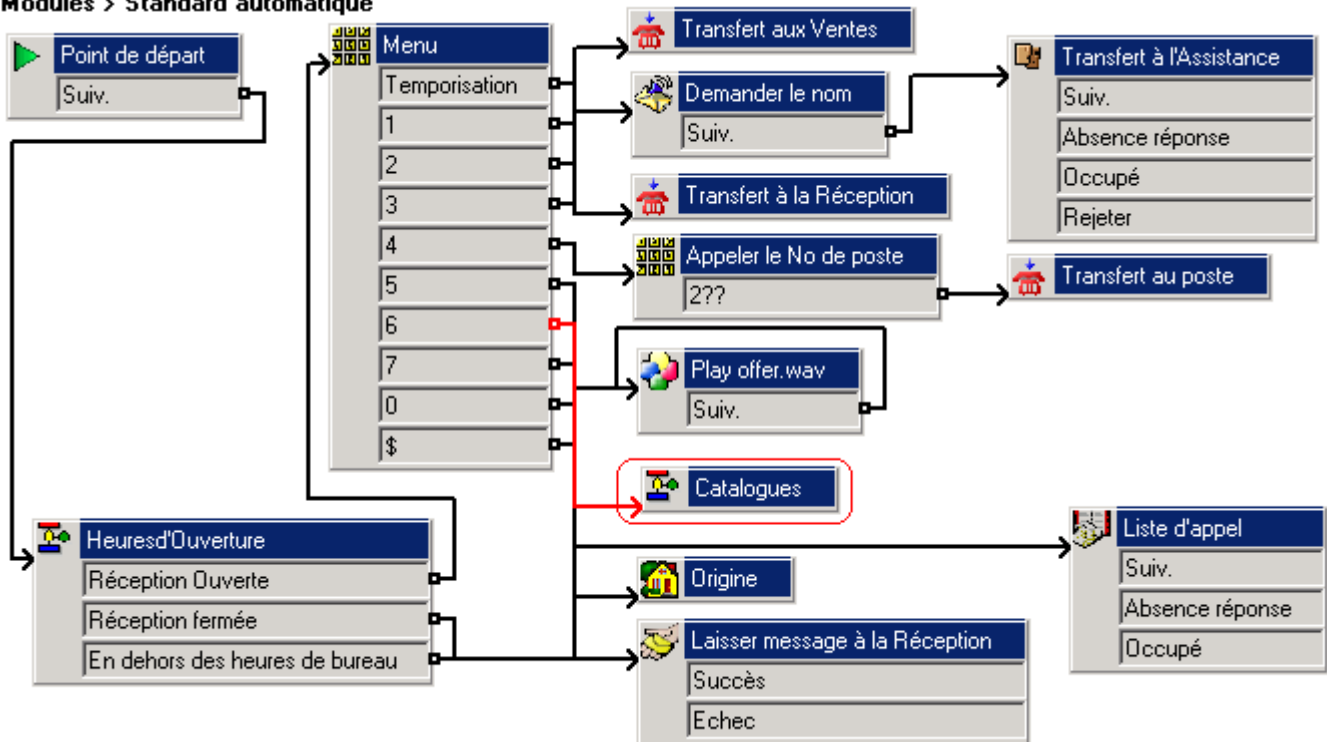
6. Sauvegardez et fusionnez la configuration avec IP Office.
7. À partir de n'importe quel poste, composez ***94** et répondez aux questions tout au long de la campagne. Répétez ce processus pour laisser plusieurs messages pour cette campagne.

c. Diriger les appelants vers la campagne (2ème partie)

Vous pouvez maintenant remplacer l'action Question vocale de Commandes de catalogues dans le flux d'appel du standard par le module Catalogues.

Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.

Modules > Standard automatique



Si vous connaissez les détails de la ligne ou du numéro entrant sur lesquels les appels de demande de catalogues peuvent être reçus, vous pouvez également ajouter un routage des appels entrants dans IP Office Manager avec **VM:Catalogues** ou ***94** comme **Destination**.

Standard	
Capacité du support	Toute donnée
ID du groupe de lignes	0
Numéro entrant	123456
Sous-adresse entrante	
CLI entrant	
Destination	VM:Catalogues
Paramètres régionaux	
Priorité	1
Poste de remplacement	
Profil service de nuit	(Aucun)
Destinataire service de nuit	

d. Diriger les appelants vers la campagne (3ème partie)

Le code de sélection suivant peut également être utilisé pour un accès direct :

Champ	Entrez :
Code	*96
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« Catalogue »
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

29. Collecter les résultats de la campagne

Après avoir créé une campagne pour les appelants, il est important de pouvoir collecter et traiter les résultats. Ceci peut être effectué de différentes manières.


Remarque

- Une fois que vous avez accédé aux messages de la campagne, les commandes varient des messages vocaux normaux. Vous pouvez avancer et reculer entre les réponses individuelles au sein du message.

1 - Début du message.	2 - Reculer.	3 - Arrêter le message.
4 - Annoter comme traité et supprimer.	5 - Annoter comme traité et sauvegarder.	6
7 - Réponse précédente.	8 - Début de réponse.	9 - Réponse suivante.
* - Reculer.	0 - Pause.	# - Avance rapide.

a. Utilisation d'une touche DSS

Le numéro de l'emplacement de parcage attribué à la campagne peut être utilisé avec des touches DSS. L'avantage est que si la touche comprend un voyant d'occupation, ce voyant s'allumera lorsque des messages de campagne attendent d'être traités.

1. Dans IP Office Manager, recevez la configuration d'IP Office.
2. Ouvrez le formulaire  **Utilisateur** de **KateSmith**.
3. Sélectionnez l'onglet **Programmation des boutons**.
4. Sélectionnez un bouton DSS disponible.
 - Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Action**.
 - Sélectionnez **Émulation > Parcage d'appels**.
 - Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Données de l'action**. Saisissez le numéro d'emplacement de parcage de la campagne (**5000** dans cet exemple pour la campagne de demande de catalogues).
5. Sauvegardez et envoyez la configuration à IP Office, puis redémarrez.
6. Attendez que les services de messagerie vocale aient été redémarrés.
7. La touche DSS sur le poste 208 devrait être rouge et clignoter, pour indiquer qu'il y a des messages dans l'emplacement de parcage de la campagne.
 - Appuyez sur la touche DSS pour afficher le nom de la campagne et le nombre de messages.
 - Appuyez à nouveau sur la touche DSS pour commencer à traiter ces messages.

Remarque

- La fonction Reprendre l'appel peut également servir à collecter les appels, mais cette méthode n'offre aucune indication visuelle quant à la présence de messages.

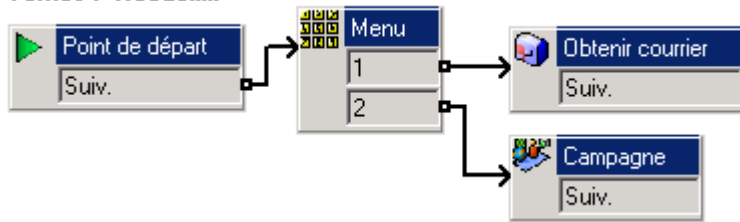
Pour utiliser la fonction Reprendre l'appel :

1. Sélectionnez un bouton DSS disponible.
2. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Action**.
3. Sélectionnez **Avancé > Appel > Reprendre l'appel**.

b. Utilisation de l'action de campagne pour relever des messages

Dans cette partie de l'exercice, vous allez modifier le flux d'appels pour relever les messages du groupe Ventes pour que les utilisateurs puissent vérifier les messages de la campagne. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous.

Ventes > Recueillir



1. Enregistrez un message appelé **sales collect menu.wav**, qui contiendra ceci : « *Pour les messages de groupe, appuyez sur 1, pour les messages de campagne, appuyez sur 2.* »
2. Sous  **Groupes**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur  **Ventes**, puis cliquez sur **Modifier**.
3. Ajoutez **Relever** aux options cochées et cliquez sur **OK**.
4. Sélectionnez le point de départ  **Recueillir** situé sous  **Ventes**.
5. Ajoutez une action  **Menu** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Messages d'entrée**, ajoutez **sales collect menu.wav**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, sélectionnez **1** et **2**. Cliquez sur **OK**.
6. Ajoutez une action  **Obtenir courrier** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, définissez la **Boîte vocale** sur **Ventes**. Cliquez sur **OK**.
7. Ajoutez une action  **Campagne** et ouvrez ses propriétés.
 - Dans l'onglet **Spécifiques**, sélectionnez la campagne **Catalogue** et **Récupérer les informations de la campagne**. Cliquez sur **OK**.
8. Les nouvelles actions doivent être connectées. Cliquez sur l'icône  **Connexion** et connectez :
 -  **Point de départ** à l'action  **Menu**.
 - **1** à  **Obtenir courrier**.
 - **2** à  **Campagne**.
9. Cliquez sur l'icône  **Sauvegarder & activer**.
10. Composez ***88** à partir de n'importe quel poste. Appuyez sur **2** pour relever les messages de la campagne et les traiter.

c. Utilisation de l'accès à Internet

Si au cours de l'installation de VoiceMail Pro, des informations et l'emplacement du dossier source d'un serveur de messagerie vocale sont saisies, les messages de la campagne pourront être traités en accédant à Internet.

Lorsque vous saisissez l'adresse ***http://<adresses serveur>/campaign/campcgi.html***, une page devrait s'afficher pour permettre aux agents de sélectionner la campagne à traiter, puis de consulter la liste des messages.

d. Utilisation d'un code de sélection

Dans cette partie de l'exercice, nous allons créer un code de sélection pour permettre d'accéder directement à la relève des messages de la campagne.

1. Dans Manager d'IP Office, créez un code de sélection système semblable au suivant :

Champ	Entrez :
Code	*98
Fonction	Relever la messagerie vocale
Numéro de téléphone	« Recueil du catalogue »
ID du groupe de lignes	0
Paramètres régionaux	[Ne pas remplir]
Forcer le code affaire	[Ne pas remplir]

2. Sauvegardez et fusionnez la configuration sur IP Office.
3. Composez ***98** à partir de n'importe quel poste. Vous devriez entendre l'un des messages pour la campagne **Catalogue**.

Table des noms wave

Dans cet exercice, vous allez apprendre à accéder au tableau des noms wave. Il s'agit d'une manière rapide d'accéder à une liste des boîtes vocales sans avoir à se connecter à chaque boîte vocale.

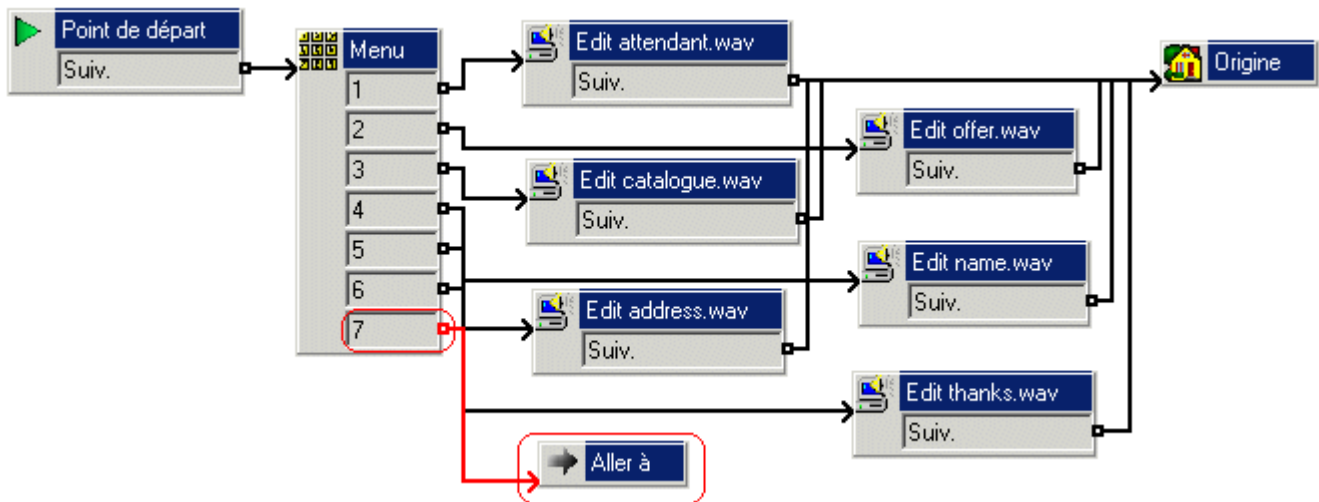
Remarque

- Si vous n'avez pas terminé l'exercice précédent, vous pouvez importer le module **exercice11**. Pour plus d'informations, voir Exemples d'exercices.

a. Modification du module Enregistrements

Vous devez créer une action qui se rend dans le tableau NomsWave pour y enregistrer les noms de chaque boîte vocale. Une fois terminé, le flux d'appels ressemblera à celui de l'exemple ci-dessous. Les éléments en rouge sont les actions qui seront ajoutées au cours de cet exercice.


Modules > Enregistrements




1. Vous devez ajouter une nouvelle option au **Menu**.
 - Sélectionnez le module **Standard automatique**.
 - Ouvrez les Propriétés de l'action **Menu**.
 - Dans l'onglet **Codes de sélection**, cochez la case **7** et cliquez sur **OK**.
2. Vous devez ajouter une action **Aller à**.
 - Cliquez sur l'icône **Actions de base** et sélectionnez **Aller à**.
 - Cliquez dans le panneau Détails pour placer l'action.
 - Cliquez avec le bouton droit sur **Aller à** et sélectionnez **Propriétés**.
 - Cliquez sur l'onglet **Spécifique**.
 - Dans le champ **Sélectionnez un noeud pour aller à**, tapez **TableNomsWave**. Ceci vous permet d'enregistrer les noms des boîtes vocales sans devoir aller dans chacune des boîtes.
 - Cliquez sur **OK**.
3. Les actions doivent être connectées. :
 - Cliquez sur l'icône **Connexion** et connectez **7** à l'action **Aller à**.
4. Cliquez sur l'icône **Sauvegarder & activer**.

b. Enregistrement des noms à utiliser avec une action de Liste d'appel

Dans cette partie de l'exercice, vous allez enregistrer un nom pour chaque poste qui appartient au groupe Comptabilité. Les noms sont ensuite utilisés avec l'action Liste d'appel créée ci-dessus.

Si VoiceMail Pro est en mode Intuity, les utilisateurs de boîte vocale sont invités à enregistrer leur nom lorsqu'ils accèdent à leur boîte vocale pour la première fois. Ils peuvent également réenregistrer leur nom à l'aide des commandes de la boîte vocale. Pour les utilisateurs de boîte vocale en mode IP Office, vous devrez créer un module qui utilise l'action  **Enregistrer le nom** pour permettre aux utilisateurs d'enregistrer leur nom.

1. Composez ***80** à partir de n'importe quel poste.
2. Composez **1234** lorsqu'un message vous demande de taper le code d'accès.
3. Sélectionnez **1**.
4. Lorsque cela vous est demandé, composez **207**, puis enregistrez le nom à associer à ce poste.
Par exemple : « *Bob Rogers* ».
5. Lorsque cela vous est demandé, composez **208**, puis enregistrez le nom à associer à ce poste.
Par exemple : « *Kate Smith* ».
6. Raccrochez le combiné.
7. Effectuez un appel test vers le module du standard automatique.
 - Composez **7** pour accéder à l'action  **Liste d'appel**. Vous devriez entendre les noms enregistrés ci-dessus avec leurs numéros de poste respectifs.
 - Composez le numéro du poste à contacter.

Les chiffres et les données de performances cités dans ce document correspondent à des mesures habituelles ; leur application à une commande ou à un contrat particulier doit au préalable faire l'objet d'une confirmation écrite expresse de la part d'Avaya. La société se réserve le droit de modifier ou de rectifier à sa convenance le contenu de ce guide. La publication des informations de ce document n'implique pas de dérogation en matière de protection des brevets ou d'autres droits de propriété d'Avaya ou d'autres sociétés.

La propriété intellectuelle inhérente à ce produit ainsi qu'aux marques préalablement déposées par Lucent Technologies a été transférée ou cédée à Avaya.

Toutes les marques identifiées par ® ou ™ sont respectivement des marques ou des marques déposées d'Avaya Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Ce document contient des informations confidentielles d'Avaya et ne doit pas être divulgué ou utilisé, excepté en respectant les accords applicables.

Tout commentaire ou suggestion concernant ce document doit être adressé(e) à
« wgctechpubs@avaya.com ».

© 2006 Avaya Inc. Tous droits réservés.

Avaya
Unit 1, Sterling Court
15 - 21 Mundells
Welwyn Garden City
Hertfordshire
AL7 1LZ
Angleterre

Tél. : +44 (0) 1707 392200
Fax : +44 (0) 1707 376933