



# Utilisation d'IP Office System Status

## Avis

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour garantir l'exactitude et la pertinence des informations contenues dans ce document au moment de son impression. Avaya ne peut cependant être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions. Avaya se réserve le droit de modifier et de corriger les informations contenues dans ce document, sans devoir en informer qui que ce soit, ni quelque organisation que ce soit.

## Clause de non-responsabilité en matière de documentation

Le terme « Documentation » désigne toute information publiée sur différents supports, pouvant inclure des informations sur les produits, des descriptions d'abonnements ou de services, des instructions sur le fonctionnement et des spécifications de performance généralement mises à la disposition des utilisateurs de ces produits. Le terme Documentation n'inclut pas les supports marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, ajouts ou suppressions réalisés par rapport à la version originale publiée de la Documentation, sauf si ces modifications, ajouts ou suppressions ont été effectués par Avaya ou expressément en son nom. L'utilisateur final accepte d'indemniser et de ne pas poursuivre Avaya, ses agents et ses employés pour toute plainte, action en justice, demande et jugement résultant de ou en rapport avec des modifications, ajouts ou suppressions dans la mesure où ceux-ci sont effectués par l'utilisateur final.

## Clause de non-responsabilité en matière de liens hypertextes

Avaya décline toute responsabilité quant au contenu et à la fiabilité des sites Web indiqués sur ce site ou dans la Documentation fournie par Avaya. Avaya décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations, des affirmations ou du contenu fournis par ces sites et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou proposés. Avaya ne garantit pas que ces liens fonctionnent en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages qui y sont associées.

## Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les logiciels Avaya. Veuillez vous référer à votre contrat avec Avaya pour en connaître les termes. Les clients d'Avaya trouveront également les conditions générales de garantie pratiquées par Avaya, ainsi que des informations relatives à la prise en charge du produit, pendant la période de garantie, sur le site Web de l'assistance technique Avaya à l'adresse suivante : <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> sous la rubrique « Garantie et cycle de vie du produit », ou sur le site successeur désigné par Avaya. Veuillez noter que si vous vous êtes procuré ce ou ces produits auprès d'un partenaire de distribution Avaya agréé en dehors des États-Unis et du Canada, la garantie vous est proposée par le partenaire de distribution Avaya agréé et non par Avaya.

Le terme « **Service hébergé** » désigne un abonnement à un service hébergé Avaya souscrit auprès d'Avaya ou d'un partenaire de distribution Avaya agréé (le cas échéant), décrit ci-après dans la section relative au SAS hébergé et dans tout autre document décrivant le service hébergé applicable. Si vous souscrivez un abonnement à un Service hébergé, la garantie limitée susmentionnée peut ne pas s'appliquer, mais vous pouvez avoir droit aux services d'assistance liés au Service hébergé, tels que décrits ci-après dans vos documents décrivant le Service hébergé applicable. Pour obtenir des informations complémentaires, contactez Avaya ou le partenaire de distribution Avaya (le cas échéant).

## Service hébergé

LES CONDITIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT UNIQUEMENT LORSQUE VOUS ACHETEZ UN ABBONNEMENT DE SERVICE HÉBERGÉ AVAYA AUPRÈS D'AVAYA OU D'UN PARTENAIRE AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT). LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES HÉBERGÉS SONT DISPONIBLES SUR LE SITE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) SOUS LE LIEN « Avaya Terms Of Use For Hosted Services » OU UN AUTRE SITE SUCCESSIONNEL TEL QUE DÉSIGNÉ PAR AVAYA, ET SONT APPLICABLES À TOUTE PERSONNE QUI ACCÈDE AU SERVICE HÉBERGÉ OU L'UTILISE. EN ACCÉDANT AU SERVICE HÉBERGÉ OU EN L'UTILISANT, OU EN AUTORISANT D'AUTRES À LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM, ET L'ENTREPRISE AU NOM DE LAQUELLE VOUS LE FAITES (CI-APRÈS DÉNOMMÉ INDIFFÉREMMENT

COMME « VOUS » ET « UTILISATEUR FINAL »), ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM D'UNE ENTREPRISE OU AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE, VOUS DÉCLAREZ QUE VOUS ÊTES HABILITÉ À LIER CETTE ENTITÉ À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ÊTES PAS HABILITÉ À LE FAIRE OU SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE DEVEZ NI ACCÉDER AU SERVICE HÉBERGÉ, NI L'UTILISER, NI AUTORISER QUICONQUE À Y ACCÉDER OU À L'UTILISER.

## Licences

Les Conditions générales de licence de logiciel (les « Conditions de licence de logiciel ») sont disponibles sur le site Web suivant : <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/>, ou sur tout site successeur désigné par Avaya. Les présentes Conditions de licence de logiciel s'appliquent à toute personne qui installe, télécharge et/ou utilise le Logiciel et/ou la Documentation. En installant, en téléchargeant ou en utilisant le Logiciel, ou en autorisant d'autres personnes à le faire, l'utilisateur final accepte que les présentes Conditions de licence de logiciel le lient par contrat à Avaya. Si l'utilisateur final accepte les présentes Conditions de licence de logiciel au nom d'une société ou d'une autre entité juridique, l'utilisateur final déclare avoir le pouvoir de lier ladite entité aux présentes Conditions de licence de logiciel.

## Copyright

Sauf mention contraire explicite, il est interdit d'utiliser les documents disponibles sur ce site ou dans la Documentation, les Logiciels, le Service hébergé ou le matériel fournis par Avaya. Tout le contenu de ce site, toute documentation, Service hébergé et tout produit fournis par Avaya, y compris la sélection, la disposition et la conception du contenu, appartient à Avaya ou à ses concédants de licences et est protégé par les droits d'auteur et autres droits sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis de protection des bases de données. Vous ne pouvez pas modifier, copier, reproduire, republier, charger, déposer, transmettre ou distribuer, de quelque façon que ce soit, tout contenu, partiel ou intégral, y compris tout code et logiciel sans l'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage ou l'utilisation non autorisés de ce contenu sans l'autorisation expresse d'Avaya peuvent constituer un délit passible de sanctions civiles ou pénales en vertu des lois en vigueur.

## Virtualisation

Ce qui suit s'applique si le produit est déployé sur une machine virtuelle. Chaque produit possède un code de commande et des types de licence spécifiques. Sauf mention contraire, chaque Instance de produit doit faire l'objet d'une licence distincte et être commandée séparément. Par exemple, si l'utilisateur final ou le partenaire de distribution Avaya souhaite installer deux Instances du même type de produits, il est nécessaire de commander deux produits de ce type.

## Composants tiers

Les dispositions suivantes s'appliquent uniquement lorsque le codec H.264 (AVC) est fourni avec le produit. CE PRODUIT FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)).

## Fournisseur de service

CONCERNANT LES CODECS, SI LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA HÉBERGE UN PRODUIT QUI UTILISE OU INCORPORE LE CODEC H.264 OU H.265, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA EST RESPONSABLE POUR TOUTS LES FRAIS ET/OU DROITS D'AUTEUR RELATIFS. LE CODEC H.264 (AVC) FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE

AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. VOUS POUVEZ OBTENIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES CODECS H.264 (AVC) ET H.265 (HEVC) DEPUIS MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)).

#### **Dans le respect des lois**

Vous reconnaissez et acceptez être tenu responsable de vous conformer aux lois et règlements applicables, y compris, mais sans s'y limiter, les lois et règlements en lien avec l'enregistrement des appels, la confidentialité des données, la propriété intellectuelle, le secret commercial, la fraude et les droits d'interprétation musicale du pays ou du territoire dans lequel le produit Avaya est utilisé.

#### **Lutte contre la fraude à la tarification**

Le terme « fraude à la tarification » fait référence à l'usage non autorisé de votre système de télécommunication par un tiers non habilité (par exemple, une personne qui ne fait pas partie du personnel de l'entreprise, qui n'est ni agent, ni sous-traitant ou qui ne travaille pas pour le compte de votre société). Sachez que votre système peut faire l'objet d'une fraude à la tarification et qu'en cas de fraude, les frais supplémentaires pour vos services de télécommunications peuvent être importants.

#### **Intervention en cas de fraude à la tarification**

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et que vous avez besoin d'une assistance technique ou autre, veuillez contacter votre représentant commercial Avaya.

#### **Faibles de sécurité**

Vous trouverez plus d'informations concernant la politique d'assistance d'Avaya en matière de sécurité dans la rubrique Politique de sécurité et assistance (<https://support.avaya.com/security>).

Les failles sécuritaires suspectées du produit sont traitées conformément au processus d'assistance sécuritaire pour les produits Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

#### **Marques commerciales**

Les marques commerciales, les logos et les marques de service (« Marques ») figurant sur ce site, sur toute documentation, sur le ou les Services hébergés et sur tout produit fournis par Avaya sont des marques déposées ou non déposées d'Avaya, de ses sociétés affiliées, de ses concédants de licences, de ses fournisseurs ou de parties tierces. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser ces Marques sans autorisation écrite préalable d'Avaya ou dudit tiers qui peut être propriétaire de la Marque. Rien de ce qui est contenu dans ce site, la Documentation, le ou les Services hébergés et le ou les produits ne saurait être interprété comme accordant, par implication, préclusion ou autrement, toute licence ou tout droit sur les Marques sans l'autorisation écrite expresse d'Avaya ou du tiers applicable.

Avaya est une marque commerciale déposée d'Avaya LLC.

Toutes les marques commerciales autres qu'Avaya sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Linux® est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

#### **Téléchargement de la documentation**

Pour obtenir les versions les plus récentes de la Documentation, reportez-vous au site Web de l'assistance technique Avaya : <https://support.avaya.com>, ou au site successeur désigné par Avaya.

#### **Contactez l'assistance Avaya**

Consultez le site Web de l'assistance technique Avaya : <https://support.avaya.com> pour obtenir des avis et des articles portant sur les produits ou les services cloud, ou pour signaler tout problème que vous pourriez rencontrer avec votre produit ou service cloud Avaya. Pour connaître nos coordonnées et obtenir la liste des numéros d'assistance, consultez le site Web de l'assistance technique Avaya à l'adresse : <https://support.avaya.com> (ou le site successeur désigné par Avaya), faites défiler la page jusqu'en bas, puis sélectionnez Contacter l'assistance Avaya.

## Sommaire

<b>Partie 1 : État du système</b> .....	8
<b>Chapitre 1 : System Status Application</b> .....	9
Nouveautés de cette version.....	9
Installation de l'application.....	9
Attribution des paramètres de sécurité.....	11
Démarrage de System Status.....	11
Barre de menu.....	13
Barre des boutons.....	13
Panneau de navigation.....	17
<b>Chapitre 2 : Instantanés</b> .....	18
Enregistrement d'un instantané.....	18
Affichage d'un instantané.....	20
Ouverture d'une configuration.....	21
<b>Partie 2 : Menus d'état</b> .....	22
<b>Chapitre 3 : Système</b> .....	23
Détails du matériel système.....	25
Cartes mémoire.....	26
Disques durs.....	28
Modules d'extension.....	29
Unité de contrôle.....	29
Ports de postes.....	30
Ports de ligne de réseau.....	30
Extensions H.323.....	30
Téléphones IP Avaya.....	31
Téléphones IP non enregistrés.....	31
Extensions SIP.....	32
Points de terminaison SIP Avaya.....	32
Points de terminaison SIP standard.....	33
Systèmes IP DECT.....	33
Système IP DECT.....	34
Serveurs d'applications SIP.....	35
Serveur d'application SIP.....	35
Stations de base SIP DECT.....	36
Station de base.....	37
UC Modules.....	38
État d'Unified Communications Module.....	38
Lignes de réseau VoIP.....	39
Sécurité VoIP.....	40
Téléphones en quarantaine.....	40
Extensions sur liste noire.....	41
Adresses sur liste noire.....	43
<b>Chapitre 4 : Alertes</b> .....	46

Dernier redémarrage système.....	47
Historique des alertes.....	48
Alertes de configuration.....	49
Alertes de service.....	49
Échec de la connexion dû à l'ID utilisateur/au mot de passe.....	51
Échec de connexion au Feature Key Server.....	52
Ressources non disponibles.....	52
Récapitulatif des alarmes de lignes de réseau.....	53
Alertes.....	53
Historique des performances sur 24 h.....	55
Liens alertes.....	56
Qualité de service de l'appel.....	57
Alarmes de qualité de service.....	59
Sécurité.....	59
TLS.....	60
SRTP.....	61
<b>Chapitre 5 : Extensions.....</b>	<b>63</b>
Récapitulatif de l'extension.....	64
État de l'extension.....	64
<b>Chapitre 6 : Lignes de réseau.....</b>	<b>69</b>
État (ligne de réseau analogique).....	69
État (ligne de réseau numérique).....	72
État (ligne réseau H.323).....	75
État (ligne réseau SIP).....	78
Protocoles de lignes.....	82
Trace d'un agent.....	83
Récapitulatif d'utilisation.....	83
Alertes.....	85
Alertes.....	85
Historique des performances sur 24 h.....	87
Tests de la ligne.....	88
<b>Chapitre 7 : Appels actifs.....</b>	<b>91</b>
Appels abandonnés.....	92
Appels actifs réduits.....	94
Détails de l'appel.....	95
Détails de la conférence.....	97
Informations sur l'appel.....	98
Informations sur l'initiateur.....	98
Informations sur la destination.....	99
Informations sur la cible/le routage de l'appel.....	101
États des appels (poste).....	101
États des appels (ligne réseau).....	103
Rappels et retours d'appels.....	104
<b>Chapitre 8 : Ressources.....</b>	<b>106</b>
Heure.....	108
Licences.....	108

Licences en réseau.....	109
Répertoire.....	110
Audit de l'unité de contrôle.....	112
<b>Chapitre 9 : Messagerie vocale.....</b>	<b>115</b>
Boîtes vocales.....	116
<b>Chapitre 10 : Réseau IP.....</b>	<b>117</b>
Routes IP.....	117
Ping.....	118
Tunnels.....	119
VPN SSL.....	120
Automate d'appels.....	120
<b>Chapitre 11 : États.....</b>	<b>123</b>
États.....	123
<b>Partie 3 : Suivi et dépannage.....</b>	<b>125</b>
<b>Chapitre 12 : Suivi.....</b>	<b>126</b>
Utilisation des suivis pour la résolution de problèmes.....	126
<b>Chapitre 13 : Suivis des appels.....</b>	<b>127</b>
Annonces.....	127
<b>Chapitre 14 : Suivis de postes.....</b>	<b>130</b>
Appel externe entrant.....	130
Sélection de boutons de postes.....	132
Appel déconnecté par l'utilisateur interne.....	135
Appel déconnecté par l'appelant externe.....	136
<b>Chapitre 15 : Suivis de lignes de réseau.....</b>	<b>138</b>
Suivi des appels entrants sur des lignes analogiques.....	138
<b>Chapitre 16 : Groupe de recherche.....</b>	<b>140</b>
Appels de groupement envoyés à la messagerie vocale.....	140
Appel du groupe de recherche pris en charge.....	141
Appel en file d'attente du groupe de recherche envoyé à la messagerie vocale.....	142
Appel en cours d'abandon.....	143
Débordement des appels du groupe de recherche.....	144
<b>Chapitre 17 : Détection des pannes.....</b>	<b>146</b>
Coupure des appels ISDN.....	146
Délai entre une ligne analogique et un poste.....	147
Redémarrage constant des unités d'expansion.....	148
L'utilisateur reçoit une tonalité de ligne occupée lors d'un appel.....	148
Écho ou mauvaise qualité de conversation lors des appels VoIP SCN.....	149
L'utilisateur du téléphone ne parvient pas à émettre un appel externe.....	149
La ligne PRI est hors service.....	150
<b>Partie 4 : Aide supplémentaire.....</b>	<b>151</b>
<b>Chapitre 18 : Aide et documentation supplémentaires.....</b>	<b>152</b>
Manuels et guides de l'utilisateur supplémentaires.....	152
Obtenir de l'aide.....	152
Recherche d'un partenaire commercial Avaya.....	153
Ressources IP Office complémentaires.....	153

Formation..... 154

# Partie 1 : État du système



# Chapitre 1 : System Status Application

Ce document décrit la façon de naviguer et d'accéder aux fonctions disponibles dans System Status Application. System Status Application est une application permettant de surveiller le fonctionnement d'un système IP Office.

## Liens connexes

- [Nouveautés de cette version](#) à la page 9
- [Installation de l'application](#) à la page 9
- [Attribution des paramètres de sécurité](#) à la page 11
- [Démarrage de System Status](#) à la page 11
- [Barre de menu](#) à la page 13
- [Barre des boutons](#) à la page 13
- [Panneau de navigation](#) à la page 17

---

## Nouveautés de cette version

Pour IP Office version 11.1 FP1, System Status Application prend en charge les améliorations suivantes :

- **Accès à Customer Operations Manager**

L'accès aux systèmes IP Office en mode d'abonnement est pris en charge via Customer Operations Manager.

## Liens connexes

- [System Status Application](#) à la page 9

---

## Installation de l'application

Vous pouvez lancer l'état du système directement depuis le système IP Office, voir [Démarrage de System Status](#) à la page 11. Toutefois, vous pouvez également installer une copie locale de l'application sur un PC Windows. Cette méthode vous permet d'effectuer certaines actions, comme afficher le dernier instantané système sans avoir à se connecter à un système au préalable.

- Avaya fournit la suite complète d'administration IP Office sous forme de téléchargement à partir du site Web de l'assistance technique Avaya à l'adresse <https://support.avaya.com>.
- Les utilisateurs de Customer Operations Manager peuvent télécharger le programme d'installation à partir du menu **Applications | Admin IP Office**.

- Les utilisateurs de Server Edition Web Manager peuvent télécharger le programme d'installation à partir du menu **Affichage de la plateforme | App Center**.

En plus de Manager, la suite Admin comprend des options permettant d'installer les applications suivantes :

- **System Monitor** Il s'agit d'un outil pour les installateurs et les personnes chargées de la maintenance d'un système. L'interprétation des informations obtenues à l'aide de System Monitor nécessite des données détaillées et des connaissances en télécommunications.
- **System Status Application** Il s'agit d'une application Java qui peut servir à surveiller l'état du système (postes, lignes réseau et autres ressources, par exemple). Elle affiche les alarmes en cours et la plupart des alarmes récentes.
  - System Status Application nécessite que Java soit également installé sur le PC. Il n'est pas installé par le programme d'installation de la suite admin. Il peut s'agir de l'édition d'exécution (JRE) ou du kit pour développeurs (JDK). L'application a été testée avec les versions Oracle et Azul Zulu de Java. La présence de Java peut être testée à l'aide de la commande `java -version`.

## Procédure

1. Décompressez le fichier téléchargé du pack de gestion de l'administration IP Office. Si vous effectuez l'installation à partir du DVD Admin, insérez le DVD ; lorsque la page s'affiche, cliquez sur le lien de la suite Admin. Une fenêtre contenant de fichier d'installation de la suite s'affiche.
2. Recherchez le fichier `setup.exe` et cliquez dessus avec le bouton droit de la souris. Sélectionnez **Exécuter en tant qu'administrateur**.
3. Sélectionnez la langue que vous souhaitez utiliser au cours du processus d'installation. Cela n'affecte pas la langue utilisée par Manager lorsqu'il est exécuté. Cliquez sur **Suivant >**.
4. Si un menu de mise à niveau apparaît, cela signifie qu'une installation antérieure a été détectée. Sélectionnez **Oui** pour mettre à niveau les applications existantes installées.
5. Si nécessaire, sélectionnez la destination où vous souhaitez installer les applications. Nous vous conseillons d'accepter la destination par défaut. Cliquez sur **Suivant >**.
6. L'écran suivant est utilisé pour sélectionner les applications de la suite qui devront être installées. Cliquez sur chacune d'elles pour afficher une description de l'application. Cliquez sur ▼ à côté de chaque application pour modifier la sélection de l'installation. Lorsque vous avez sélectionné les installations requises, cliquez sur **Suivant >**.
7. Les applications sélectionnées sont maintenant prêtes à être installées. Cliquez sur **Suivant >**.
8. Une fois l'installation effectuée, un message vous demande si vous souhaitez exécuter Manager. Sélectionnez **Oui** pour exécuter Manager.
9. Avec certaines versions de Windows, vous devrez peut-être redémarrer l'ordinateur. Faites-le si nécessaire.

## Liens connexes

[System Status Application](#) à la page 9

## Attribution des paramètres de sécurité

### Configuration des groupes de droits

L'accès à un système avec l'état du système est contrôlé par les paramètres de sécurité de ce même système. Par défaut, le compte Administrateur dispose d'un accès à l'état du système. Pour obtenir plus de détails sur les paramètres de sécurité, reportez-vous à la documentation de IP Office Manager.

Par défaut, l'opération consiste à faire entrer l'utilisateur du service dans le **Groupe de droits** appelé **État du système**. Les paramètres suivants sont activés pour le groupe de droits.

Paramètre	Description
<b>Accès System Status</b>	Paramètre de base permettant à l'état du système de se connecter pour afficher les informations relatives à celui-ci.
<b>Lire toute la configuration</b>	Lorsque cette option est sélectionnée, la connexion de l'état du système peut inclure une copie de la configuration système sous forme d'instantanés.
<b>Contrôle du système</b>	Lorsque cette option est sélectionnée, la connexion de l'état du système peut utiliser des boutons dans l'état du système qui contrôlent le fonctionnement du système, comme le redémarrage des téléphones IP.

### Configuration du service

La sortie du système vers l'état du système est assurée par le service d'interface de l'état du système. Le **Niveau de sécurité du service** de ce service définit si l'accès est possible via des connexions plus sécurisées et/ou non sécurisées.

#### Liens connexes

[System Status Application](#) à la page 9

## Démarrage de System Status

### À propos de cette tâche


Vous pouvez démarrer l'état du système de plusieurs manières. Par exemple, vous pouvez le lancer à partir d'IP Office Manager ou d'IP Office Web Manager. La méthode pertinente varie si vous lancez l'état du système depuis une installation locale sur le PC ou depuis le système.

Pour démarrer System Status :

### Procédure

1. Utilisez l'une des méthodes suivantes pour lancer l'état du système :
  - **Pour démarrer une copie locale installée sur l'ordinateur** : cliquez sur l'icône **Démarrer** de Windows et sélectionnez **Programmes | IP Office | État du système**. Pour effectuer ceci dans l'application IP Office Manager, sélectionnez **Fichier | Avancé | État du système**.
  - **Pour démarrer la copie du système dans un navigateur Web** : à l'aide d'un navigateur, saisissez l'adresse IP du système. La page Web de destination doit afficher les détails du système, ainsi qu'un certain nombre de liens. Sélectionnez le

lien **État du système**. Cette méthode ne fonctionne pas si l'option **Clients Avaya HTTP uniquement** est activée.

- **Pour démarrer la copie du système dans IP Office Web Manager** : la méthode dépend du mode de fonctionnement du système :
  - IP Office Server Edition : accédez à <https://:7070> où serveur correspond à l'adresse IP du système. Sur la page **Solution**, cliquez sur l'icône  située à côté des détails du système, puis sélectionnez **Lancer SSA**.
  - IP Office Basic Edition : accédez à <https://:8443> où [...] est l'adresse IP du système. Cliquez sur **Surveillance** et sélectionnez **État du système**.

2. Le menu **Connexion** s'affiche et l'onglet **En ligne** est sélectionné. L'onglet **Déconnecté** est utilisé pour sélectionner et afficher les instantanés précédemment enregistrés. Reportez-vous à la section [Instantanés](#) à la page 18.

Paramètre	Description
<b>Adresse IP de l'unité de commande</b>	Saisissez l'adresse IP du système ou sélectionnez une adresse précédemment utilisée dans le menu déroulant.
<b>Port TCP de base des services</b>	Il s'agit du port utilisé pour la connexion au système lorsque la connexion Websocket n'est pas sélectionnée (voir ci-dessous). Cet élément doit correspondre au paramètre Port TCP de base des services défini dans les paramètres de sécurité du système. La valeur par défaut est 50804.
<b>Port HTTP</b>	Il s'agit du port utilisé pour la connexion au système lorsque la connexion Websocket est sélectionnée (voir ci-dessous). La valeur par défaut est 8443.
<b>Adresse IP locale</b>	Par défaut = automatique. Cette option s'affiche lors du démarrage d'une copie locale de l'état du système. Si plusieurs adresses IP sont attribuées sur la carte réseau du PC ou si plusieurs cartes réseau sont présentes, vous pouvez sélectionner l'adresse devant être utilisée par l'application.
<b>nom d'utilisateur ; mot de passe.</b>	Saisissez un nom d'utilisateur et un mot de passe. Par défaut, ces paramètres sont identiques à ceux d'un utilisateur de service utilisés pour accéder au système. Reportez-vous à la section <a href="#">Attribution des paramètres de sécurité</a> à la page 11.
<b>Reconnexion automatique</b>	Si cette option est sélectionnée, l'application tente automatiquement de se reconnecter à l'aide des mêmes paramètres si la connexion au système est perdue.
<b>Connexion sécurisée</b>	Permet d'utiliser une connexion TLS chiffrée au système. Si cette option est sélectionnée mais que l'accès sécurisé n'est pas configuré sur le système, l'état du système vous conseille de retenter la procédure à partir d'un accès non sécurisé. Reportez-vous à la section <a href="#">Attribution des paramètres de sécurité</a> à la page 11.
<b>Connexion Websocket</b>	Lorsque cette option est sélectionnée, une connexion Websocket sur HTTP est utilisée.

3. Une fois tous les détails définis, cliquez sur **Connexion**.

### Liens connexes

[System Status Application](#) à la page 9

## Barre de menu

À partir de la barre des menus, vous pouvez sélectionner les options suivantes :

Nom	Description
<b>Aide</b>	Cette option ouvre le menu d'aide de l'application.
<b>Déconnexion</b>	Cette option déconnecte le système et affiche le menu de connexion.
<b>Quitter</b>	Cette option ferme l'application.
<b>À propos</b>	Cette option affiche la version de l'application. Pour fermer cet écran, cliquez sur <b>OK</b> .
<b>Instantané</b>	Cette option enregistre l'état du système dans un fichier. L'état du système peut afficher les fichiers d'instantané enregistrés.

### Liens connexes

[System Status Application](#) à la page 9

## Barre des boutons

Suivant l'écran affiché, les options suivantes peuvent apparaître sur la barre de boutons :

Bouton	Description
<b>Appels abandonnés</b>	L'écran Appels actifs se divise pour afficher une liste des appels entrants sur une ligne réseau où l'appelant a raccroché avant que l'appel ne soit pris en charge.
<b>Temps absolu</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Chaque ligne indique le temps réel au format 24 heures auquel l'intervalle de 15 minutes signalé a débuté.
<b>Activer le serveur de secours</b>	Permet de transférer le fonctionnement du serveur de messagerie vocale vers le serveur de messagerie vocale de sauvegarde configuré.
<b>Historique des alertes</b>	Affiche les détails relatifs à l'historique des alarmes.
<b>Autoriser l'enregistrement</b>	Permet d'enregistrer le combiné sur la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Retour</b>	Revient à l'écran précédent.
<b>Sauvegarder les fichiers système</b>	Permet de sauvegarder les fichiers du dossier systèmes /principal dans le dossier /sauvegarde.
<b>Modifier l'état admin</b>	Permet de passer de l'état Hors service à l'état En service pour la ligne réseau sélectionnée.
<b>Détails de l'appel</b>	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
<b>Annuler l'arrêt</b>	Permet d'annuler la fermeture appropriée de la ligne réseau SIP si elle n'est pas terminée. Si la ligne réseau a déjà terminé la procédure de fermeture appropriée, cliquez sur Mise en service forcée.
<b>Effacer</b>	Efface les alarmes sélectionnées. Si l'alarme est toujours active (rouge), elle reste active mais le nombre d'occurrences est réinitialisé à 1.

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Effacer les appels abandonnés</b>	Efface la liste des appels abandonnés. Cette opération met à jour la date et l'heure et permet la consignation de davantage d'appels abandonnés.
<b>Effacer l'historique des alertes</b>	Efface les alarmes récentes affichées.
<b>Effacer tout</b>	Efface toutes les alarmes historiques répertoriées qui ne sont plus actives. Notez que toutes les alarmes toujours actives (rouges) restent mais avec le nombre d'occurrences réinitialisé à 1.
<b>Effacer tous les emplacements dynamiques</b>	Les applications tierces peuvent utiliser l'API d'emplacement du système pour définir dynamiquement l'emplacement des postes. Ce bouton efface les informations d'emplacement dynamiques actuellement conservées pour tous les postes.
<b>Réinitialiser les données de démarrage</b>	IP500 V2 uniquement. Lors du démarrage du système, divers marqueurs sont définis, indiquant la source depuis laquelle le système a démarré, etc. Il peut parfois être nécessaire de réinitialiser ces marqueurs.
<b>Effacer emplacement dynamique</b>	Les applications tierces peuvent utiliser l'API d'emplacement du système pour définir dynamiquement l'emplacement d'un poste. Ce bouton efface les informations d'emplacement dynamiques actuellement en attente pour le poste.
<b>Effacer le Remplacement actif</b>	Efface l'état de Remplacement actif du service VPN SSL actuellement sélectionné.
<b>Fermer emplacement API</b>	Fermez l'API d'emplacement de poste dynamique.
<b>Détails de la conférence</b>	Disponible pour les appels actifs dans une conférence. Affiche les détails de la conférence.
<b>Conflits</b>	Affiche les conflits détectés avec les entrées de répertoire situées sur d'autres systèmes présents dans un réseau multisite.
<b>Copier la carte système</b>	Cette option est disponible pour les unités de contrôle IP500 V2 disposant d'une carte SD système et d'une carte SD en option. Lorsque cette option est sélectionnée, le système copie le contenu de la carte SD système sur la carte SD en option. Notez que cette opération peut prendre plusieurs heures.
<b>Détails</b>	Ce bouton permet d'afficher des informations supplémentaires. Reportez-vous à la section <a href="#">Détails du matériel système</a> à la page 25.
<b>Déconnecter</b>	Interrompt l'appel en cours. Ce bouton ne permet pas d'arrêter les appels qui envoient des alertes pour les appels sur les lignes Déclenchement par boucle, Déclenchement par boucle T1 et Déclenchement par terre T1.
<b>Formater</b>	Cette option est disponible pour les cartes mémoire IP500 V2. Lorsqu'elle est sélectionnée, le système formate la carte et supprime tout son contenu.
<b>Mise en service forcée</b>	Permet de désactiver l'état 'Hors service' (HS) de la ligne réseau SIP sélectionnée.
<b>Hors service forcé</b>	Permet d'activer l'état 'Hors service' (HS) pour la ligne réseau SIP sélectionnée. Cette opération permet de couper tout appel en cours sur la ligne réseau.
<b>Détails complets</b>	Permet d'afficher tous les appels actifs à partir de l'état réduit des appels actifs.

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Arrêt approprié</b>	Permet à la ligne réseau SIP sélectionnée de bloquer tout autre appel et d'entrer en mode Hors service (HS) une fois tous les appels en cours terminés.
<b>Insérer une erreur</b>	Insère une erreur dans la ligne réseau numérique lors d'un test de bouclage.
<b>Appartenance</b>	Affiche les utilisateurs membres du groupe de recherche sélectionné.
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Ping</b>	Exécute un ping depuis l'interface sélectionnée (système, ligne ou poste) et affiche les résultats. Reportez-vous à la section <a href="#">Ping</a> à la page 118.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Rafraîchir</b>	Met à jour l'affichage de l'écran. Ce bouton s'affiche sur les écrans qui ne mettent pas à jour automatiquement.
<b>Temps relatif</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Si cette option est sélectionnée, pour chaque ligne, indique à quel point de l'intervalle de 15 minutes la ligne se trouve. Par exemple, 3 minutes correspondent à 00:03.
<b>Supprimer</b>	Supprime l'entrée sélectionnée de la liste. Cela supprime tout blocage actuellement appliqué à cette entrée.
<b>Supprimer tout</b>	Supprime toutes les entrées actuelles de la liste. Cela supprime tout blocage appliqué à ces entrées.
<b>Renouveler les licences</b>	Permet d'obliger le système à revalider immédiatement ses droits de licence plutôt qu'à attendre la prochaine vérification automatique.
<b>Réenregistrer</b>	Permet de forcer les téléphones Avaya IP à se réenregistrer sans redémarrer.
<b>Réinitialiser la base</b>	Permet de réinitialiser (relancer) la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Réinitialiser la base sur les paramètres par défaut</b>	Permet de restaurer les paramètres par défaut de la station de base SIP DECT.
<b>Réinitialiser mot de passe admin de la base</b>	Permet de réinitialiser le mot de passe administrateur de la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Réinitialiser le combiné</b>	Permet de réinitialiser le combiné SIP DECT sélectionné.
<b>Réinitialiser tous les combinés</b>	Permet de réinitialiser tous les combinés enregistrés sur la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Redémarrer</b>	Permet de forcer le redémarrage des téléphones Avaya H.323 IP. Lorsque le téléphone redémarre, ils vérifient la compatibilité de leur microprogramme actuel par rapport à celui disponible sur le serveur de fichiers configuré. Nous recommandons l'utilisation de cette option uniquement pour les petits groupes de 15 téléphones maximum à la fois. Le redémarrage d'un plus grand nombre de téléphones peut entraîner le blocage de l'état du système.
<b>Remettre à zéro</b>	Remet à zéro tous les compteurs d'utilisation (nombre d'appels et durée totale) de la ligne réseau affichée.
<b>Réinitialiser la ligne réseau</b>	Réinitialise la ligne réseau numérique sélectionnée.

*Le tableau continue ...*



Bouton	Description
<b>Restaurer les fichiers système</b>	Restaure les fichiers du dossier /backup dans le dossier /primary. Un redémarrage du système est nécessaire pour qu'il puisse utiliser les fichiers restaurés.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.
<b>Réglé sur Remplacement actif</b>	Déinit l'état du service VPN SSL actuellement sélectionné sur Remplacement actif.
<b>Afficher les blancs</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Affiche les valeurs d'erreur égales à 0 sous forme de blancs.
<b>Afficher les zéros</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Affiche les valeurs d'erreur égales à 0 sous forme de zéros.
<b>Arrêter</b>	Carte mémoire Arrête les services fournis par la carte mémoire, y compris la messagerie vocale intégrée. Une fois arrêté, le système éteint le voyant de la carte, qui peut alors être retirée en toute sécurité.
<b>Arrêter</b>	Module de communications unifiées (UCM) Arrêtez les services fournis par le module de communications unifiées (UCM), puis arrêtez le module. Cependant, vous ne devez pas physiquement retirer le module sauf si un arrêt complet du système est effectué.
<b>Arrêter le système</b>	Arrête le système pendant une période donnée jusqu'à son redémarrage automatique ou manuel.
<b>Commencer le test</b>	Lance le test de bouclage sur la ligne réseau. Vous pouvez uniquement lancer le test lorsque l'option Ligne entière est définie sur Hors service. Lors du démarrage du test, les résultats s'affichent sous la liste des canaux. Lors du test, le libellé et la fonction du bouton deviennent Arrêter le test.
<b>Démarrage</b>	Redémarrez une carte mémoire ou un module de communications unifiées (UCM).
<b>Arrêter le test</b>	Interrompt le test de bouclage sur la ligne réseau sélectionnée. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent alors Commencer le test.
<b>Résumé</b>	Retournez au menu <b>Récapitulatif configuration matérielle</b> . Reportez-vous à la section <a href="#">Système</a> à la page 23.
<b>Changer pour le nœud de sauvegarde</b>	Permet de faire passer le système IP DECT en système de sauvegarde.
<b>Changer pour le nœud principal</b>	Permet de faire revenir l'utilisateur IP DECT sélectionné au système principal.
<b>Synchroniser</b>	Utilisé pour le serveur d'applications SIP ACCS. Permet une synchronisation manuelle des agents entre le serveur d'applications et le système téléphonique.
<b>Tester l'alerte</b>	Permet de demander au système IP Office d'envoyer une alarme test.
<b>Test emplacement API</b>	Testez l'API d'emplacement en demandant les informations d'emplacement du poste dynamique.

*Le tableau continue ...*



Bouton	Description
<b>Suivi</b>	Lance le suivi des lignes sélectionnées. L'état du système affiche un suivi pour chaque appel associé à la ligne réseau ou au poste sélectionné. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Suivre tout</b>	Lance un suivi pour l'ensemble du groupe de lignes réseau ou du poste. L'état du système affiche un suivi pour tous les appels associés à la ligne réseau ou au poste. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Effacer le suivi</b>	Efface et poursuit le suivi.
<b>Désenregistrer le combiné</b>	Permet de désenregistrer le combiné SIP DECT sélectionné de la station de base.
<b>Désenregistrer tous les combinés</b>	Permet de désenregistrer tous les combinés de la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Se désabonner</b>	Permet de désinscrire un poste IP DECT.
<b>Démarrage d'USB</b>	Permet au module de communications unifiées (UCM) de démarrer et de redémarrer à partir d'une clé USB amorçable, le cas échéant. Nécessite l'arrêt préalable du module de communications unifiées (UCM).

### Liens connexes

[System Status Application](#) à la page 9

---

## Panneau de navigation

Le panneau de navigation affiche la liste des éléments pour lesquels vous pouvez afficher des informations. Pour accéder à davantage d'options, développez la structure en cliquant sur + en regard de la fonction.

Pour afficher un récapitulatif et des détails spécifiques dans le **panneau d'informations** :

- **Récapitulatif** – Pour afficher des informations résumées, cliquez sur une fonction dans le panneau de navigation. Par exemple, lorsque vous cliquez sur Postes, l'état du système affiche l'écran Récapitulatif du poste.
- **Informations spécifiques** – Pour afficher des informations détaillées, double-cliquez sur une fonction dans le panneau de navigation pour faire apparaître une liste d'éléments, puis cliquez sur un élément pour afficher les informations détaillées dans le panneau d'informations. Par exemple, double-cliquez sur Postes pour afficher la liste des postes, puis cliquez sur un poste pour afficher l'écran État du poste.

### Liens connexes

[System Status Application](#) à la page 9

# Chapitre 2 : Instantanés

L'enregistrement d'un instantané vous permet de consigner les détails de l'état du système dans un fichier. Vous pouvez ensuite utiliser l'état du système pour visualiser l'instantané enregistré.

Il existe deux types de fichiers d'instantané :

- **Instantané uniquement**

Ce type d'instantané capture les données d'état actuelles affichées par l'état du système.

- **Journal continu**

Ce type d'instantané capture les données d'état du système sur une période donnée. Pour cela, l'état du système doit rester en cours d'exécution pendant la durée de connexion.

Ces deux types d'instantané peuvent inclure une copie de la configuration du système. Vous pouvez utiliser IP Office Manager pour ouvrir le fichier d'instantané afin d'afficher cette configuration.

## Liens connexes

[Enregistrement d'un instantané](#) à la page 18

[Affichage d'un instantané](#) à la page 20

[Ouverture d'une configuration](#) à la page 21

---

## Enregistrement d'un instantané

### À propos de cette tâche

Pour enregistrer un instantané :

### Procédure

1. Dans l'état du système, cliquez sur **Instantané** dans la barre de menus.
2. Sélectionnez le type d'instantané :

Paramètre	Description
<b>Inclure la configuration du commutateur</b>	<p>Si cette option est sélectionnée, inclut une copie de la configuration du système.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Après avoir pris l'instantané, en plus de voir l'instantané dans l'état du système, vous pouvez l'ouvrir dans IP Office Manager pour examiner la configuration du système. Reportez-vous à la section <a href="#">Ouverture d'une configuration</a> à la page 21.</li> <li>Pour utiliser cette option, le compte utilisé pour se connecter à l'état du système doit avoir l'option Lire toute la configuration activée (voir <a href="#">Attribution des paramètres de sécurité</a> à la page 11).</li> </ul>
<b>Instantané unique</b>	<p>Si cette option est sélectionnée, lorsque vous cliquez sur <b>OK</b>, l'état du système vous invite à sélectionner l'emplacement d'enregistrement du fichier d'instantané. Permet de créer un fichier d'instantané avec une extension de fichier <code>.ssh</code>.</p>
<b>Journal continu</b>	<p>Permet de créer un fichier d'instantané avec une extension de fichier <code>.slo</code>. Si cette option est sélectionnée, lorsque vous cliquez sur <b>OK</b>, l'état du système affiche le menu des options de journalisation.</p> <div data-bbox="727 826 1297 1193" data-label="Image"> </div> <p><b>Illustration 1 : Paramètres de journalisation des instantanés</b></p> <p>Notez qu'avec la journalisation continue, vous devez laisser l'état du système en cours d'exécution et ne pouvez pas l'utiliser pour d'autres activités sans d'abord interrompre la journalisation.</p>

- Sélectionnez les paramètres requis, puis cliquez sur **OK**. L'état du système vous demande de sélectionner l'emplacement d'enregistrement du ou des fichier(s) d'instantané.
- Si **Journal continu** a été sélectionné, le menu de journalisation s'affiche. La sélection de **Déconnexion** termine la journalisation et ferme l'état du système.



**Illustration 2 : Menu Journalisation**

**Liens connexes**

[Instantanés](#) à la page 18

---

## Affichage d'un instantané

**À propos de cette tâche**

Vous pouvez utiliser l'état du système pour visualiser les instantanés précédemment enregistrés. Lors de l'affichage d'un instantané, les options de menu **Propriétés** et **Fermer** remplacent **Instantané** et **Déconnexion**. L'option **Propriétés** indique qui a enregistré l'instantané et quand.

**Préambules**

Notez que lors de l'affichage d'un instantané, les commande liées à la consignation d'informations en direct, telles que l'option **Rafraîchir** et les commandes modifiant l'état du système, telles que **Effacer l'historique des alertes** ne sont pas disponibles.



**Illustration 3 : Menu Lecture d'instantané**

Pour ouvrir un instantané :

**Procédure**

1. Dans le menu **Connexion**, cliquez sur l'onglet **Déconnecté** :
2. Cliquez sur **Sélectionner un fichier...**
3. Accédez au fichier d'instantané SSH ou SLO enregistré, puis cliquez sur **Ouvrir** pour afficher le fichier.
4. Pour le fichier journal de l'instantané, l'option de la barre de menus **Réécouter** affiche un menu permettant de contrôler la lecture du fichier journal.

**Liens connexes**

[Instantanés](#) à la page 18

---

# Ouverture d'une configuration

## À propos de cette tâche

Si le fichier d'instantané comprend une copie de la configuration du système, vous pouvez utiliser IP Office Manager pour afficher cette configuration.

## Procédure

1. Démarrez le IP Office Manager.
2. Sélectionnez **Fichier > Déconnecté > Ouvrir le fichier...**
3. Dans la liste déroulante **Fichiers de type**, cliquez sur **Fichiers d'instantané (\*.ssh, \*.slo)**.
4. Accédez à l'emplacement auquel le fichier d'instantané est enregistré.
5. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Ouvrir**.

## Liens connexes

[Instantanés](#) à la page 18

# Partie 2 : Menus d'état

# Chapitre 3 : Système

## Chemin : Système

Lorsque vous vous connectez pour la première fois, l'état du système affiche l'écran **Récapitulatif configuration matérielle**. Cet écran répertorie les informations sur le système, ainsi que sur les modules et cartes installés. Ces informations varient suivant le type de système.

The screenshot displays the 'System Hardware Summary' page. On the left is a navigation menu with 'System' selected. The main content area shows the following information:

**System Hardware Summary**

Control Unit: IP500 V2      Current Firmware: 10.0.0.0 build 137  
Edition: IP Office      Boot Location: System Primary

**SD Card Slots:**

Slot Name	Details
System	SanDisk SD04G, 4096 MB
Optional	not present

**Control Unit Slots:**

Slot Number	Details
1	Empty
2	Base: Combo DS 6/Phone 2/VCM10      Daughter card: ATM4
3	Base: Phone 8      Daughter card: None
4	Empty

**External Modules:**

Module Number	Type	Current Firmware
1	not present	
2	not present	
3	not present	

At the bottom of the page are five buttons: Details, Shutdown System, Backup System Files, Restore System Files, and Clear Boot Flags.

Illustration 4 : Récapitulatif du système IP500 V2

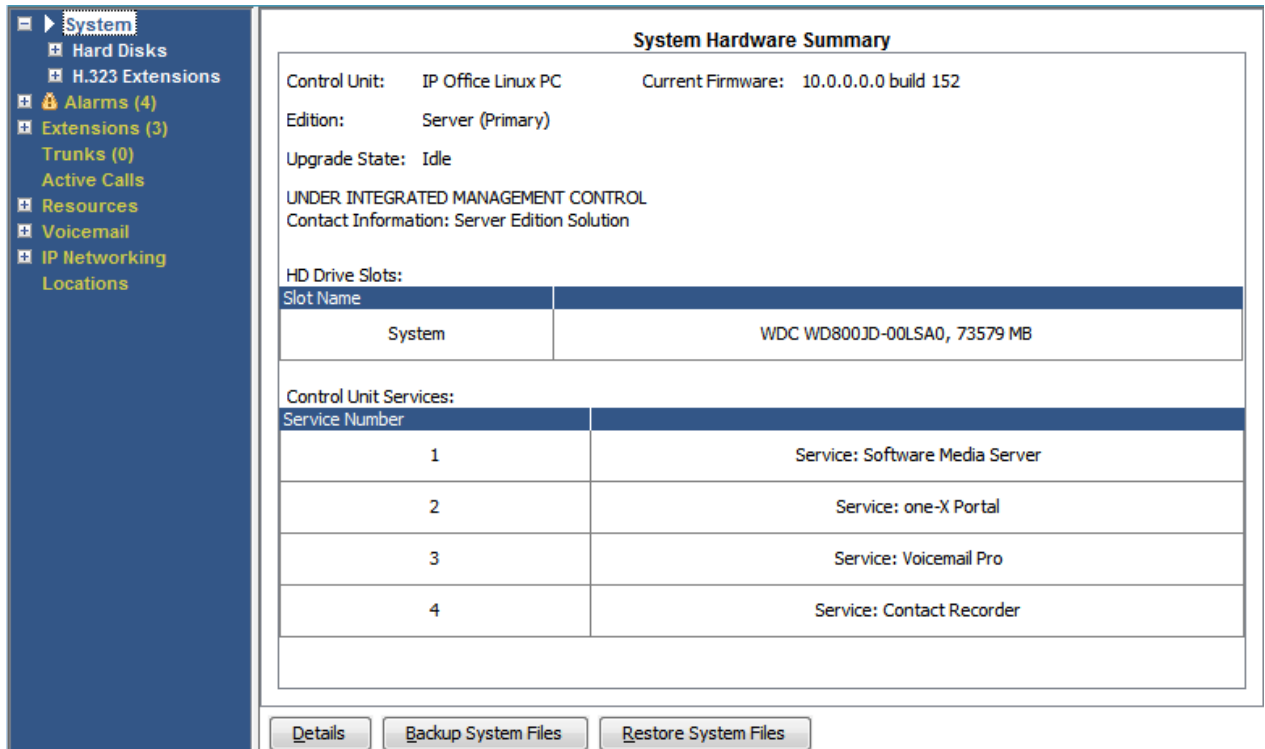


Illustration 5 : Récapitulatif du système basé sur Linux

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Résumé</b>	Retournez au menu <b>Récapitulatif configuration matérielle</b> . Reportez-vous à la section <a href="#">Système</a> à la page 23.
<b>Arrêter le système</b>	Arrête le système pendant une période donnée jusqu'à son redémarrage automatique ou manuel.
<b>Sauvegarder les fichiers système</b>	Permet de sauvegarder les fichiers du dossier systèmes /principal dans le dossier /sauvegarde.
<b>Réinitialiser les données de démarrage</b>	IP500 V2 uniquement. Lors du démarrage du système, divers marqueurs sont définis, indiquant la source depuis laquelle le système a démarré, etc. Il peut parfois être nécessaire de réinitialiser ces marqueurs.

## Liens connexes

[Détails du matériel système](#) à la page 25

[Cartes mémoire](#) à la page 26

[Disques durs](#) à la page 28

[Modules d'extension](#) à la page 29

[Unité de contrôle](#) à la page 29

[Extensions H.323](#) à la page 30

[Extensions SIP](#) à la page 32

[Systèmes IP DECT](#) à la page 33

[Serveurs d'applications SIP](#) à la page 35

[Stations de base SIP DECT](#) à la page 36



[UC Modules](#) à la page 38

[Lignes de réseau VoIP](#) à la page 39

[Sécurité VoIP](#) à la page 40

## Détails du matériel système

Chemin : Système

- System
- Alarms (4)
- Extensions (16)
- Trunks (4)
- Active Calls
- Resources
- Voicemail
- IP Networking
- Locations

### System Hardware Details

Control Unit:	IP500 V2	Current Firmware:	10.0.0.0 build 137
Loader Version:	P14Loader v1.35	CPU Version:	MPC8248 CPU Revision 0x0c10
Board Version:	0x2	PLD Version:	0x23
Options Present:	0xA902	FPGA:	Id=0x1, Issue=0x0, Build=0x827
		RTC Last Update:	05/06/2015 09:58:54
LAN1 MAC Address:	00-E0-07-05-3B-1D	LAN2 MAC Address:	00-E0-07-85-3B-1D
Edition:	IP Office	Boot Location:	System Primary

SD Card Slots:

Slot Name	
System	SanDisk SD04G, 4096 MB
Optional	not present

Control Unit Slots:

Slot Number		
1	Empty	
2	Base: Combo DS 6/Phone 2/VCM10, Board version=0x0, PLD version=0x4	Daughter card: ATM4, B
3	Base: Phone 8, Board version=0x4, PLD version=0x3	Daug
4	Empty	

External Modules:

Summary
Shutdown System
Backup System Files
Restore System Files
Clear Boot Flags

Illustration 6 : Détails du système IP500 V2

**System Hardware Details**

Control Unit: IP Office Linux PC      Current Firmware: 10.0.0.0.0 build 152  
 LAN1 MAC Address: 00-01-6C-EF-7D-0E      CPU Version: Intel(R) Pentium(R) 4 CPU 3.20GHz  
 Edition: Server (Primary)      RTC Last Update: 05/06/2015 10:23:55  
 Upgrade State: Idle

UNDER INTEGRATED MANAGEMENT CONTROL  
 Contact Information: Server Edition Solution

HD Drive Slots:

Slot Name	
System	WDC WD800JD-00LSA0, 73579 MB

Control Unit Services:

Service Number	
1	Service: Software Media Server
2	Service: one-X Portal
3	Service: Voicemail Pro
4	Service: Contact Recorder

Buttons: Summary, Backup System Files, Restore System Files

Illustration 7 : Détails du système Linux

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Résumé</b>	Retournez au menu <b>Récapitulatif configuration matérielle</b> . Reportez-vous à la section <a href="#">Système</a> à la page 23.
<b>Arrêter le système</b>	Arrête le système pendant une période donnée jusqu'à son redémarrage automatique ou manuel.
<b>Sauvegarder les fichiers système</b>	Permet de sauvegarder les fichiers du dossier systèmes /principal dans le dossier /sauvegarde.
<b>Réinitialiser les données de démarrage</b>	IP500 V2 uniquement. Lors du démarrage du système, divers marqueurs sont définis, indiquant la source depuis laquelle le système a démarré, etc. Il peut parfois être nécessaire de réinitialiser ces marqueurs.

## Liens connexes

[Système](#) à la page 23

## Cartes mémoire

### Chemin : Système > Cartes mémoire

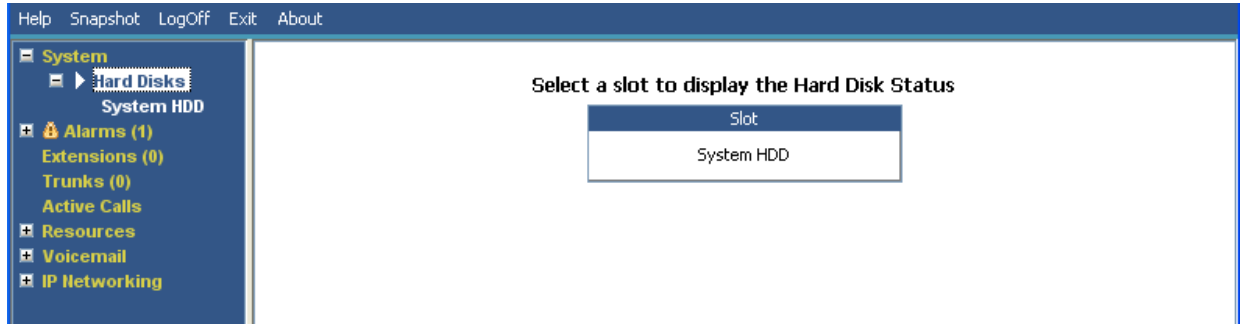
Vous pouvez sélectionner cet écran sur les systèmes sur lesquels l'unité de contrôle dispose d'une ou de plusieurs cartes mémoire supplémentaires.



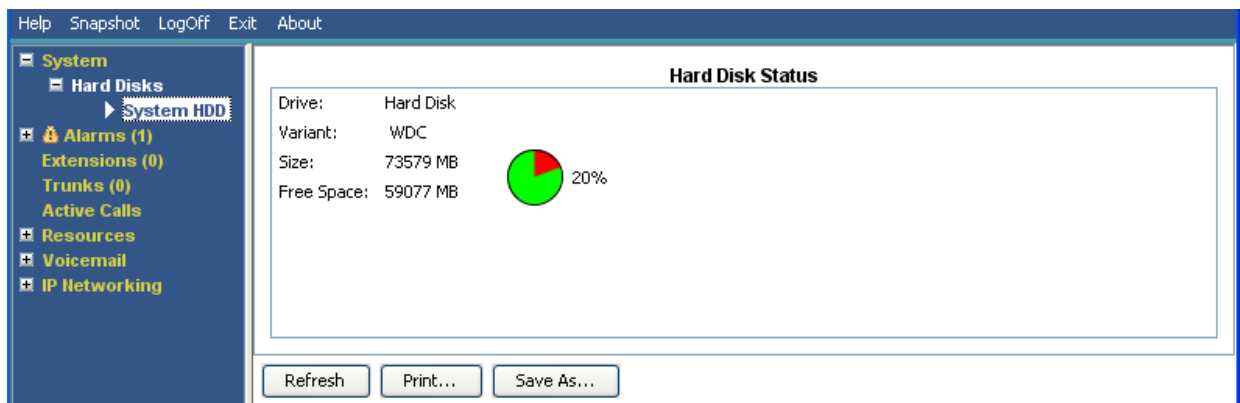
# Disques durs

**Chemin : Système > Disques durs**

L'état du système affiche cette option sur les systèmes Linux. Elle permet de sélectionner un disque du système et d'afficher les informations le concernant.



**Illustration 9 : Disques durs du système**



**Illustration 10 : Disque dur du système**

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
<b>Rafraîchir</b>	Met à jour l'affichage de l'écran. Ce bouton s'affiche sur les écrans qui ne se mettent pas à jour automatiquement.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

## Liens connexes

[Système](#) à la page 23

## Modules d'extension

**Chemin : Système > Modules d'extension**

Cet écran répertorie les modules d'expansion externes installés sur le système. Pour afficher les détails relatifs à un port spécifique, utilisez le panneau de navigation ou sélectionnez le port et cliquez sur **Sélectionner**.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

### Liens connexes

[Système](#) à la page 23

## Unité de contrôle

**Chemin : Système > Unité de contrôle**

Cet écran affiche les périphériques installés dans les ports de l'unité de contrôle. Le nombre de ports disponibles et les types de périphériques varient en fonction du type de l'unité de contrôle. Sélectionnez un périphérique pour afficher les informations relatives à ce dernier.

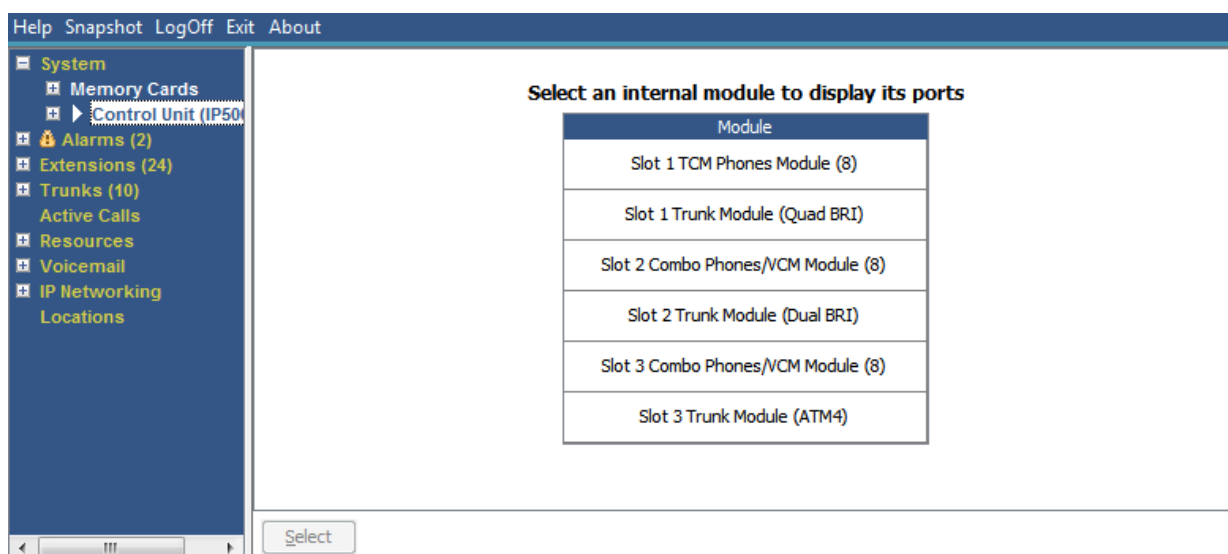


Illustration 11 : Le menu Unité de contrôle

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

### Liens connexes

[Systeme](#) à la page 23

[Ports de postes](#) à la page 30

[Ports de ligne de réseau](#) à la page 30

## Ports de postes

**Chemin : Systeme > Unité de contrôle > Slot**

**Chemin : Systeme > Modules d'extension > Module > Port**

Cet écran montre les ports individuels du périphérique sélectionné dans un emplacement de l'unité de contrôle. Le nombre de ports disponibles et les types de périphériques varient en fonction du type de l'unité de contrôle.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs au poste actuellement sélectionné. Voir <a href="#">État de l'extension</a> à la page 64.

### Liens connexes

[Unité de contrôle](#) à la page 29

## Ports de ligne de réseau

**Chemin : Systeme > Unité de contrôle > Slot**

**Chemin : Systeme > Modules d'extension > Module > Port**

Sélectionnez un port pour afficher les données des lignes de réseau numériques. Le nombre de ports disponibles et les types de périphériques varient en fonction du type de l'unité de contrôle.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs à la ligne réseau actuellement sélectionnée. Voir <a href="#">État (ligne de réseau analogique)</a> à la page 69, <a href="#">État (ligne de réseau numérique)</a> à la page 72, <a href="#">État (ligne réseau H.323)</a> à la page 75 ou <a href="#">État (ligne réseau SIP)</a> à la page 78.

### Liens connexes

[Unité de contrôle](#) à la page 29

---

## Extensions H.323

**Chemin : Systeme > Extensions H.323**

Cet écran répertorie les différents types de téléphones IP H.323 connectés au système. Pour afficher de plus amples informations, utilisez le panneau de navigation ou sélectionnez le type de téléphone qui vous intéresse et cliquez sur **Sélectionner**.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

### Liens connexes

[Système](#) à la page 23

[Téléphones IP Avaya](#) à la page 31

[Téléphones IP non enregistrés](#) à la page 31

## Téléphones IP Avaya

**Chemin : Système > Extensions H.323 > Téléphones IP Avaya**

Ce menu affiche la liste des téléphones Avaya IP H.323 enregistrés sur le système. Double-cliquer sur un poste permet d'afficher l'état du poste. Vous pouvez également sélectionner le poste et cliquer sur le bouton **Sélection**.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs au poste actuellement sélectionné. Voir <a href="#">État de l'extension</a> à la page 64.
<b>Réenregistrer</b>	Permet de forcer les téléphones Avaya IP à se réenregistrer sans redémarrer.
<b>Redémarrer</b>	Permet de forcer le redémarrage des téléphones Avaya H.323 IP. Lorsque le téléphone redémarre, ils vérifient la compatibilité de leur microprogramme actuel par rapport à celui disponible sur le serveur de fichiers configuré. Nous recommandons l'utilisation de cette option uniquement pour les petits groupes de 15 téléphones maximum à la fois. Le redémarrage d'un plus grand nombre de téléphones peut entraîner le blocage de l'état du système.

### Liens connexes

[Extensions H.323](#) à la page 30

## Téléphones IP non enregistrés

**Chemin : Système > Extensions H.323 > Téléphones IP non enregistrés**

Ce menu affiche les postes H.323 connus qui ne sont pas enregistrés actuellement. Ce menu est pris en charge à partir de la version 10.1.

- Un poste précédemment enregistré peut prendre quelques minutes pour apparaître comme non enregistré.
- Les postes non enregistrés n'incluent pas les postes temporaires (ceux qui existent uniquement en tant que postes dynamiques lorsqu'ils sont enregistrés plutôt que comme des postes configurés).
- Les postes DECT ne s'affichent pas comme non enregistrés.
- Aucun écran d'état de poste n'est disponible pour les postes non enregistrés.
- Les postes de site centralisés apparaissent comme non enregistrés en fonctionnement normal.

**\* Remarque :**

Les postes non enregistrés ne peuvent pas afficher l'état du poste.

**Liens connexes**

[Extensions H.323](#) à la page 30

---

## Extensions SIP

**Chemin : Systeme > Extensions SIP**

Cet écran répertorie les différents types de téléphones SIP connectés au système. Pour afficher de plus amples informations, utilisez le panneau de navigation ou sélectionnez le type de téléphone qui vous intéresse et cliquez sur **Sélectionner**.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

**Liens connexes**

[Systeme](#) à la page 23

[Points de terminaison SIP Avaya](#) à la page 32

[Points de terminaison SIP standard](#) à la page 33

## Points de terminaison SIP Avaya

**Chemin : Systeme > Extensions SIP > Points de terminaison SIP Avaya**

Ce menu affiche la liste des téléphones Avaya SIP enregistrés sur le système. Double-cliquer sur un poste permet d'afficher l'état du poste. Vous pouvez également sélectionner le poste et cliquer sur le bouton **Sélectionner**.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :



Bouton	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs au poste actuellement sélectionné. Voir <a href="#">État de l'extension</a> à la page 64.
Réenregistrer	Permet de forcer les téléphones Avaya IP à se réenregistrer sans redémarrer.

#### Liens connexes

[Extensions SIP](#) à la page 32

## Points de terminaison SIP standard

**Chemin : Système > Extensions SIP > Points de terminaison SIP standard**

Ce menu affiche la liste des téléphones non Avaya IP enregistrés sur le système. Double-cliquer sur un poste permet d'afficher l'état du poste. Vous pouvez également sélectionner le poste et cliquer sur le bouton **Sélectionner**.

#### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs au poste actuellement sélectionné. Voir <a href="#">État de l'extension</a> à la page 64.
Réenregistrer	Permet de forcer les téléphones Avaya IP à se réenregistrer sans redémarrer.

#### Liens connexes

[Extensions SIP](#) à la page 32

---

## Systèmes IP DECT

**Chemin : Système > Systèmes IP DECT**

Ce menu contient des informations sur les systèmes IP DECT connectés au système.

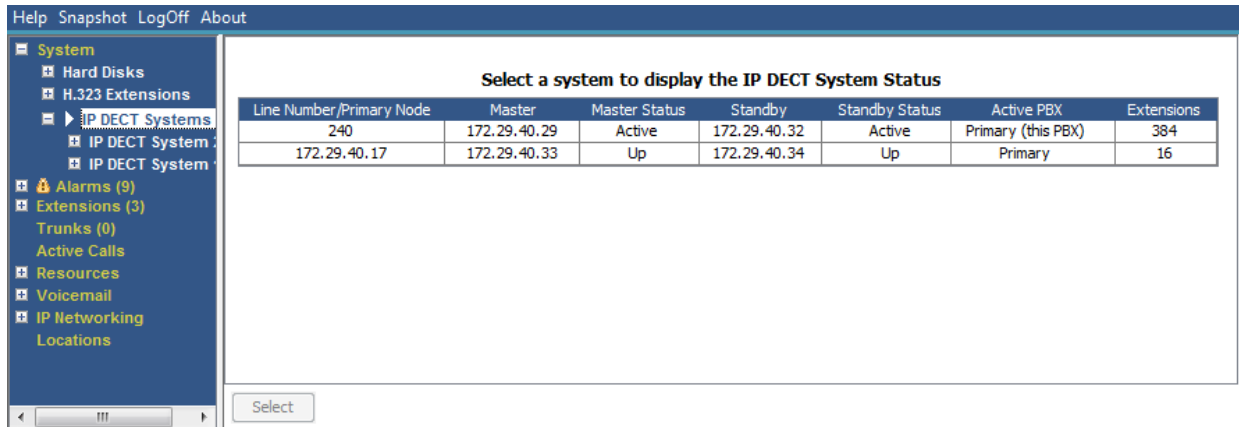


Illustration 12 : Menu des systemes IP DECT

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet ecran :

Boutons	Description
Sélectionner	Affiche les details relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

### Liens connexes

[Systeme](#) à la page 23

[Systeme IP DECT](#) à la page 34

## Systeme IP DECT

Chemin : Systeme > Systemes IP DECT > Systeme IP DECT

Ce menu contient des informations sur le systeme IP DECT sélectionné. Double-cliquer sur un poste permet d'afficher l'état du poste. Vous pouvez également sélectionner le poste et cliquer sur le bouton **Sélection**.

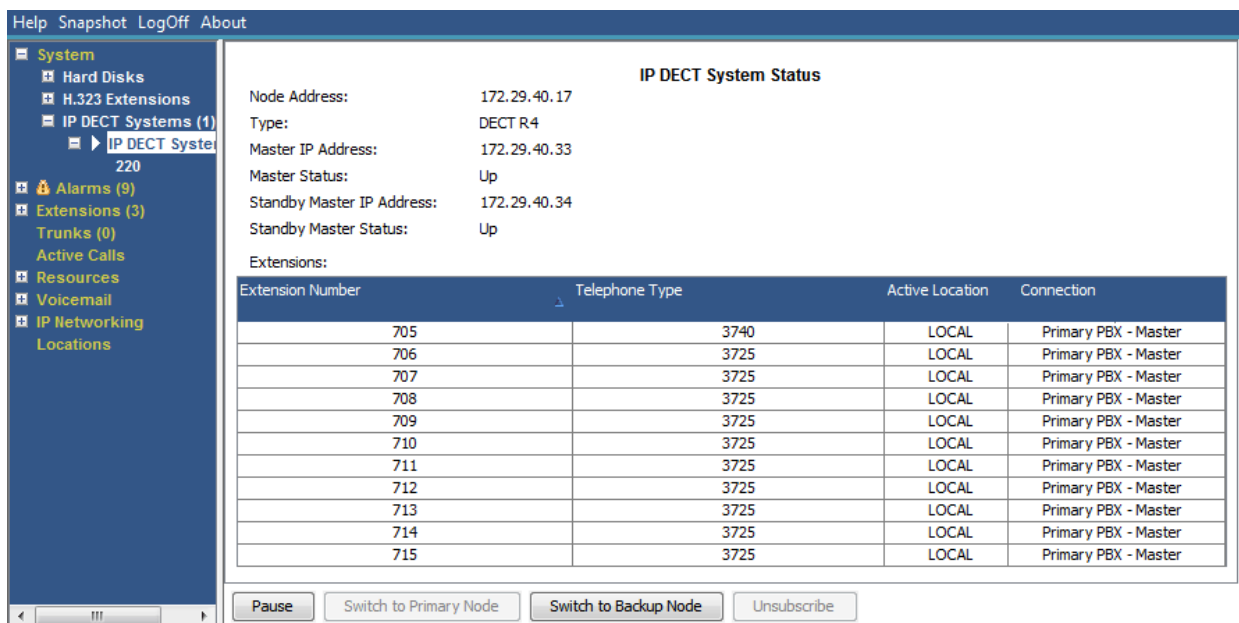


Illustration 13 : Menu du systeme IP DECT

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs au poste actuellement sélectionné. Voir <a href="#">État de l'extension</a> à la page 64.
Suspension	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
Reprise	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
Sélectionner	Affiche les détails relatifs au poste actuellement sélectionné. Voir <a href="#">État de l'extension</a> à la page 64.
Changer pour le nœud de sauvegarde	Permet de faire passer le système IP DECT en système de sauvegarde.
Changer pour le nœud principal	Permet de faire revenir l'utilisateur IP DECT sélectionné au système principal.

### Liens connexes

[Systèmes IP DECT](#) à la page 33

---

## Serveurs d'applications SIP

Chemin : **Système > Serveurs d'applications SIP**

Ce menu affiche les détails des serveurs d'applications SIP connectés au système.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

### Liens connexes

[Système](#) à la page 23

[Serveur d'application SIP](#) à la page 35

## Serveur d'application SIP

Chemin : **Système > Serveurs d'applications SIP > Application Server**

Ce menu affiche les détails du serveur d'applications SIP connecté au système.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Synchroniser</b>	Utilisé pour le serveur d'applications SIP ACCS. Permet une synchronisation manuelle des agents entre le serveur d'applications et le système téléphonique.

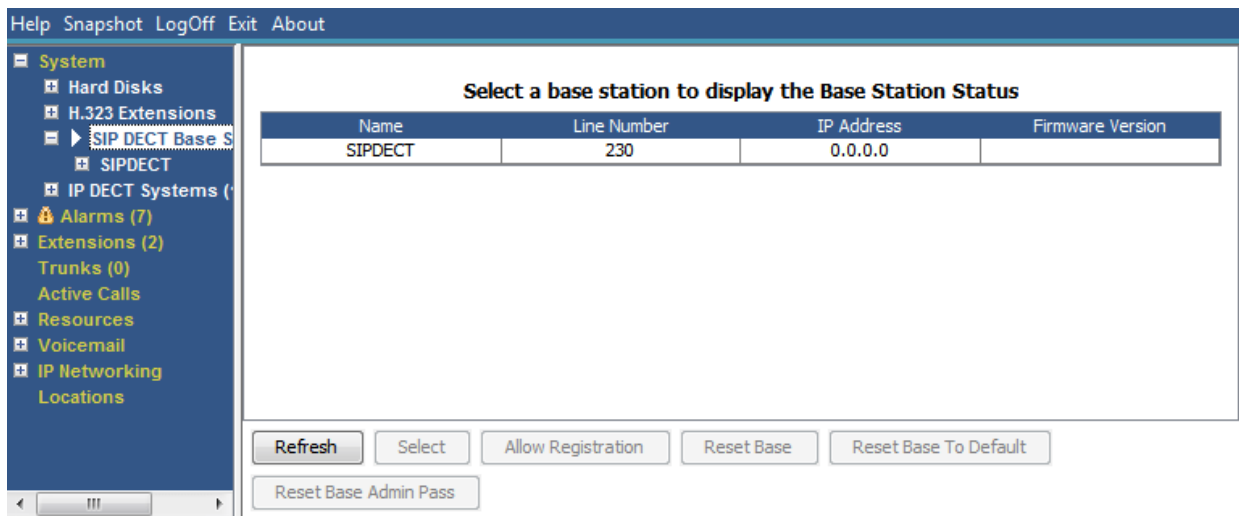
**Liens connexes**

[Serveurs d'applications SIP](#) à la page 35

## Stations de base SIP DECT

**Chemin : Système > Stations de base SIP DECT**

Ce menu répertorie les stations de base D100 SIP configurées sur le système IP Office à l'aide de lignes SIP DECT.



**Illustration 14 : Menu Stations de base SIP**

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Rafraîchir</b>	Met à jour l'affichage de l'écran. Ce bouton s'affiche sur les écrans qui ne se mettent pas à jour automatiquement.
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Autoriser l'enregistrement</b>	Permet d'enregistrer le combiné sur la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Réinitialiser la base sur les paramètres par défaut</b>	Permet de restaurer les paramètres par défaut de la station de base SIP DECT.
<b>Réinitialiser mot de passe admin de la base</b>	Permet de réinitialiser le mot de passe administrateur de la station de base SIP DECT sélectionnée.

### Liens connexes

[Système](#) à la page 23

[Station de base](#) à la page 37

## Station de base

Chemin : **Système > Stations de base SIP DECT > Station de base**

Ce menu comporte des informations relatives à la station de base SIP DECT sélectionnée.

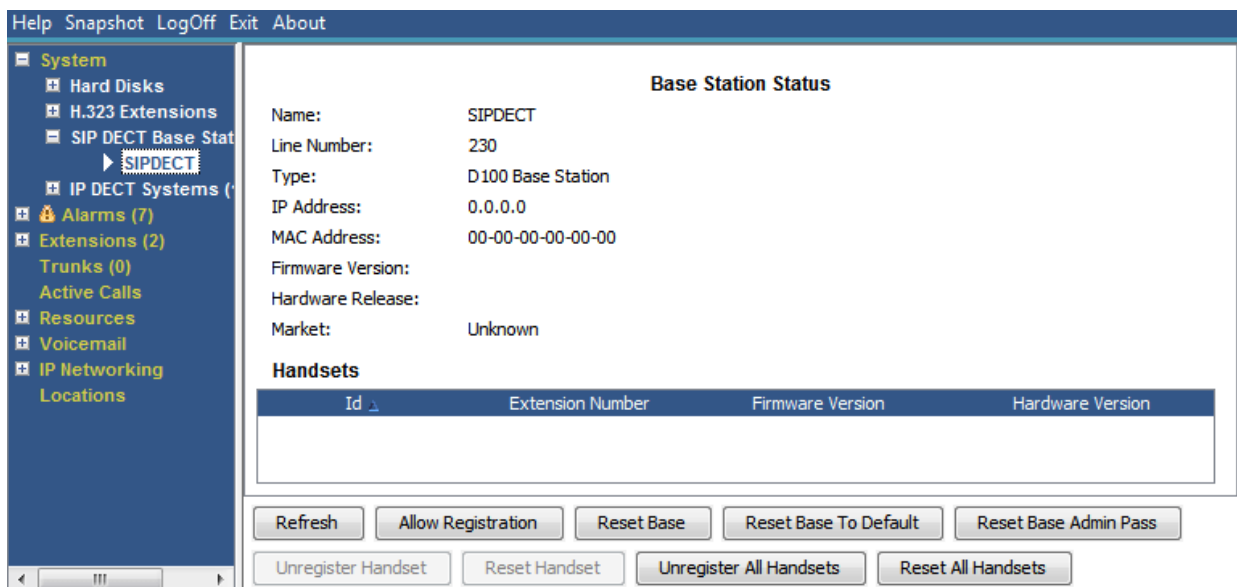


Illustration 15 : Menu de la station de base SIP DECT

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Autoriser l'enregistrement</b>	Permet d'enregistrer le combiné sur la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Réinitialiser la base</b>	Permet de réinitialiser (relancer) la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Réinitialiser la base sur les paramètres par défaut</b>	Permet de restaurer les paramètres par défaut de la station de base SIP DECT.

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Réinitialiser mot de passe admin de la base</b>	Permet de réinitialiser le mot de passe administrateur de la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Réinitialiser le combiné</b>	Permet de réinitialiser le combiné SIP DECT sélectionné.
<b>Réinitialiser tous les combinés</b>	Permet de réinitialiser tous les combinés enregistrés sur la station de base SIP DECT sélectionnée.
<b>Désenregistrer le combiné</b>	Permet de désenregistrer le combiné SIP DECT sélectionné de la station de base.
<b>Désenregistrer tous les combinés</b>	Permet de désenregistrer tous les combinés de la station de base SIP DECT sélectionnée.

**Liens connexes**

[Stations de base SIP DECT](#) à la page 36

## UC Modules

**Chemin : Système > UC Modules**

Ce menu affiche une liste des modules de communications unifiées (UCM) installés sur le système.



**Illustration 16 : Modules UCM**

**Boutons**

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

**Liens connexes**

[Système](#) à la page 23

[État d'Unified Communications Module](#) à la page 38

## État d'Unified Communications Module

**Chemin : Système > UC Modules > UC Module**

Ce menu affiche les détails du module de communications unifiées (UCM) sélectionné et son état actuel. Pour le module de communications unifiées (UCM) V2, les messages d'état correspondent aux voyants situés à l'avant du module.

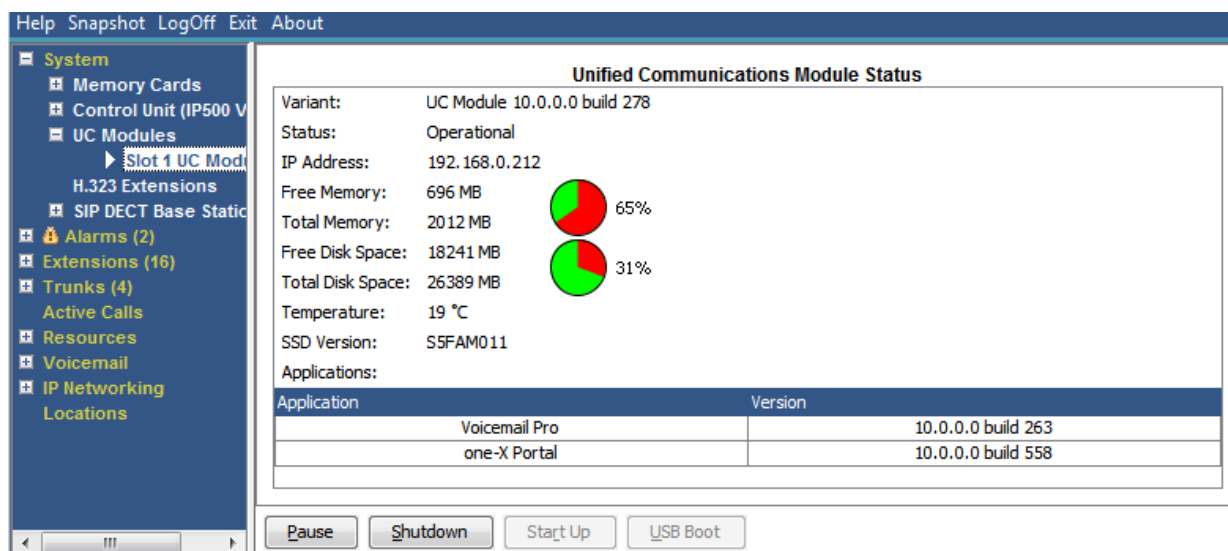


Illustration 17 : État du module UCM

Pour plus de détails sur les messages d'état et les voyants du module correspondant, consultez le manuel *Installation et maintenance du module de communications unifiées (UCM)*.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Démarrage</b>	Redémarrez une carte mémoire ou un module de communications unifiées (UCM).
<b>Démarrage d'USB</b>	Permet au module de communications unifiées (UCM) de démarrer et de démarrer à partir d'une clé USB amorçable, le cas échéant. Nécessite l'arrêt préalable du module de communications unifiées (UCM).

### Liens connexes

[UC Modules](#) à la page 38

## Lignes de réseau VoIP

### Chemin : Système > Lignes de réseau VoIP

Cet écran répertorie les lignes réseau VoIP configurées au sein du système. Pour afficher les détails relatifs à une ligne réseau spécifique, utilisez le panneau de navigation ou sélectionnez le port et cliquez sur **Sélectionner**.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs à la ligne réseau actuellement sélectionnée. Reportez-vous à <a href="#">État (ligne réseau H.323)</a> à la page 75 ou à <a href="#">État (ligne réseau SIP)</a> à la page 78.

### Liens connexes

[Systeme](#) à la page 23

## Sécurité VoIP

**Chemin : Systeme > Sécurité VoIP**

Ces menus sont pris en charge à partir de la version 10.1.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

### Liens connexes

[Systeme](#) à la page 23

[Téléphones en quarantaine](#) à la page 40

[Extensions sur liste noire](#) à la page 41

[Adresses sur liste noire](#) à la page 43

## Téléphones en quarantaine

**Chemin : Systeme > Sécurité VoIP > Téléphones en quarantaine**

Ce menu affiche les téléphones qui ont déjà été enregistrés, mais qui ne sont plus autorisés à se réenregistrer parce qu'un autre téléphone s'est ensuite enregistré en utilisant les mêmes paramètres d'enregistrement. Cet état bloqué est appelé « en quarantaine ». Ce menu est pris en charge à partir de la version 10.1.

User Number	IP Address	Private Address	UserAgent	Time Added	Time to be Removed	Registration Instance	Registration ID
222	192.72.18.1		Avaya PhonePhone 1.2.4.5	21/10/2016 09:33:52	21/10/2016 09:38:52	34567897654456776545678765	1

**Illustration 18 : Téléphones en quarantaine**

Par exemple, lorsqu'un utilisateur ayant déjà un téléphone SIP enregistré enregistre un autre téléphone SIP en utilisant les mêmes paramètres, son téléphone précédent peut automatiquement tenter de se réenregistrer. Dans ce cas, même si le téléphone précédent présente des informations correctes sur l'enregistrement, son enregistrement est bloqué et mis en quarantaine.



Le délai de quarantaine par défaut est 5 minutes. Cependant, si le téléphone continue à essayer de se réenregistrer, son délai de quarantaine est prolongé. La plupart des téléphones finissent par cesser de tenter de se réenregistrer automatiquement.

La mise en quarantaine est traitée séparément de la mise sur liste noire, car le téléphone a déjà été enregistré avec les bons paramètres d'authentification.

## Colonnes

Nom	Description
<b>Numéro d'utilisateur</b>	Numéro de poste.
<b>Adresse IP</b>	L'adresse IP publique du téléphone.
<b>Adresse privée</b>	L'adresse IP privée du téléphone.
<b>Agent utilisateur</b>	Chaîne du type d'appareil. Ceci peut vous aider à identifier le type de téléphone.
<b>Temps ajouté</b>	La date et l'heure auxquelles le téléphone a été ajouté à la liste des téléphones mis en quarantaine.
<b>Moment de la suppression</b>	La date et l'heure actuelles auxquelles le téléphone sera supprimé de la liste des téléphones en quarantaine. Cela se prolongera si le téléphone tente de se réenregistrer avant ce délai.
<b>Instance d'inscription</b>	Pour les téléphones SIP, paramètre de protocole utilisé lors de l'enregistrement. Cela peut être utile pour faire la distinction entre des téléphones simultanés, tandis que l'instance reste fixe pendant l'itinérance et la modification de l'adresse IP.
<b>ID d'inscription</b>	Il s'agit d'un numéro unique généré pour chaque appareil effectuant des demandes d'enregistrement.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Rafraîchir</b>	Met à jour l'affichage de l'écran. Ce bouton s'affiche sur les écrans qui ne se mettent pas à jour automatiquement.
<b>Supprimer</b>	Supprime l'entrée sélectionnée de la liste. Cela supprime tout blocage actuellement appliqué à cette entrée.
<b>Supprimer tout</b>	Supprime toutes les entrées actuelles de la liste. Cela supprime tout blocage appliqué à ces entrées.
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

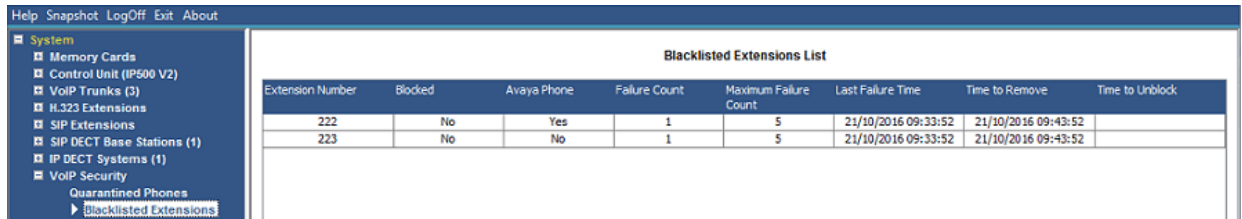
## Liens connexes

[Sécurité VoIP](#) à la page 40

## Extensions sur liste noire

Chemin : Système > Sécurité VoIP > Extensions sur liste noire

Ce menu affiche les postes qui ont tenté de s'enregistrer en utilisant un mot de passe incorrect. Le poste finit par être bloqué après 5 tentatives d'enregistrement infructueuses dans un délai de 10 minutes. Lorsqu'il est bloqué, les tentatives d'enregistrement ultérieures sont ignorées même si le mot de passe est correct. Ce menu est pris en charge à partir de la version 10.1.



Extension Number	Blocked	Avaya Phone	Failure Count	Maximum Failure Count	Last Failure Time	Time to Remove	Time to Unblock
222	No	Yes	1	5	21/10/2016 09:33:52	21/10/2016 09:43:52	
223	No	No	1	5	21/10/2016 09:33:52	21/10/2016 09:43:52	

**Illustration 19 : Extensions sur liste noire**

Le délai de blocage par défaut est 10 minutes. Toutefois, pour les téléphones autres qu'Avaya, si le poste continue à essayer de s'enregistrer pendant cette période, son temps de blocage est prolongé.

Lorsque le poste se bloque, le système génère également une alerte dans l'état du système et ajoute une entrée à son journal d'audit. Une alerte système est également générée et peut être produite à l'aide de n'importe quel itinéraire d'alerte du système configurable (SMTP, SNMP, Syslog).

Notez que l'adresse IP d'un téléphone qui tente de s'enregistrer peut également être bloquée. Voir [Adresses sur liste noire](#) à la page 43. Un téléphone peut également être bloqué s'il est mis en quarantaine.

### Colonnes

Nom	Description
<b>Numéro d'extension</b>	Numéro de poste.
<b>Bloqué</b>	Permet d'indiquer si l'enregistrement du poste est maintenant bloqué après avoir dépassé le nombre de tentatives d'enregistrement infructueuses.
<b>Téléphone Avaya</b>	Indique si le poste est reconnu comme étant un téléphone Avaya.
<b>Nombre d'échecs</b>	Le nombre d'échecs de tentatives d'enregistrement.
<b>Nombre maximum d'échecs</b>	Nombre d'échecs d'enregistrement pour lesquels les postes deviennent/deviendront bloqués.
<b>Dernier temps d'échec</b>	La date et l'heure de l'échec de la dernière tentative d'enregistrement.
<b>Moment de la suppression</b>	La date et l'heure auxquelles le poste, s'il n'est pas bloqué, sera supprimé de la liste noire s'il n'y a pas d'autres tentatives d'enregistrement infructueuses.
<b>Moment du déblocage</b>	La date et l'heure auxquelles le poste bloqué sera débloqué et supprimé de la liste noire. Pour les téléphones non-Avaya, cette durée est prolongée si le poste tente de se réenregistrer avant ce délai. Notez que la suppression d'un poste sur liste noire de la liste affichée peut prendre plusieurs minutes.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
Imprimer...	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
Rafraîchir	Met à jour l'affichage de l'écran. Ce bouton s'affiche sur les écrans qui ne se mettent pas à jour automatiquement.
Supprimer	Supprime l'entrée sélectionnée de la liste. Cela supprime tout blocage actuellement appliqué à cette entrée.
Supprimer tout	Supprime toutes les entrées actuelles de la liste. Cela supprime tout blocage appliqué à ces entrées.
Enregistrer sous...	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

### Liens connexes

[Sécurité VoIP](#) à la page 40

## Adresses sur liste noire

### Chemin : Système > Sécurité VoIP > Adresses sur liste noire

Ce menu affiche les adresses IP actuellement mises sur liste noire par le système. La mise sur liste noire est généralement appliquée après 10 tentatives d'accès infructueuses, voir ci-dessous, en 10 minutes. L'adresse IP reste ensuite sur liste noire pendant 10 minutes à compter de la dernière tentative d'accès infructueuse.

IP Address	Blocked	Avaya Phone	Failure Count	Maximum Failure Count	Last Failure Time	Time to Remove	Time to Unblock
192.168.0.52	No	Yes	2	10	21/04/2017 09:33:52	21/04/2017 09:43:52	

**Illustration 20 : Le menu Adresses sur liste noire**

Lorsqu'une adresse est bloquée, le système génère également une alarme dans l'état du système et ajoute une entrée à son journal d'audit. Une alerte système est également générée et peut être produite à l'aide de n'importe quel itinéraire d'alerte du système configurable (SMTP, SNMP, Syslog).

Notez que le numéro de poste d'un téléphone qui tente de s'enregistrer peut également être bloqué. Voir [Extensions sur liste noire](#) à la page 41.

Une adresse IP peut être mise sur liste noire pour les raisons suivantes :

### Mise sur liste noire des enregistrements du poste

Poste qui a tenté à plusieurs reprises d'enregistrer un poste inexistant ou d'enregistrer un poste existant avec un mot de passe incorrect. Pendant qu'ils sont sur liste noire, les tentatives d'enregistrement ultérieures sont ignorées même si elles utilisent les bons paramètres. Notez que le numéro de poste d'un téléphone qui tente de s'enregistrer peut également être bloqué. Voir [Extensions sur liste noire](#) à la page 41.

L'utilisation de la mise sur liste noire des adresses IP peut être désactivée via l'ajout du numéro source Aucun utilisateur B\_DISABLE\_HTTP\_IPADDR.

## Application de mise sur liste noire

Une application essayant de se connecter sur le port 443 ou 8443 a entré à plusieurs reprises un mot de passe incorrect. Cela peut s'appliquer, par exemple, à Web Manager, à l'état du système et aux connexions de surveillance du système. Lorsqu'ils sont sur liste noire, les tentatives de connexion suivantes sont ignorées.

L'utilisation de la mise sur liste noire des adresses IP peut être désactivée via l'ajout du numéro source Aucun utilisateur `B_DISABLE_HTTP_IPADDR`.

## Liste noire des invitations SIP

Invitations SIP répétées à un poste non enregistré.

L'utilisation de la liste noire des invitations SIP peut être désactivée en ajoutant le numéro source Aucun utilisateur `B_DIS_UNREG_SIP_INVITE`.

## Liste noire du trafic SIP excessif

La mise sur liste noire des adresses IP peut être appliquée lorsque le nombre de messages SIP (tous types) provenant de la même adresse dépasse un taux défini. Le taux par défaut est de 100 000 messages en 100 millisecondes. Contrairement aux options ci-dessus, cette mise sur liste noire peut uniquement être supprimée manuellement.

Les numéros source Aucun utilisateur suivants peuvent être utilisés pour modifier l'utilisation de la liste noire du trafic SIP :

- `B_RATE_DISABLE` désactive la fonctionnalité (par défaut = activé)
- `B_RATE_HIGH_LIMIT=X` où X correspond au nombre de messages SIP autorisés dans le seuil de temps. Par défaut = 500, minimum = 1, maximum = 100 000.
- `B_RATE_HIGH_THRESH=Y` où Y est le seuil de temps en millisecondes. Par défaut = 100, minimum = 100, maximum = 300 000 (5 minutes).

Nom	Description
<b>Adresse IP</b>	Les adresses IP sur liste noire.
<b>Bloqué</b>	Permet d'indiquer si l'adresse IP source n'est plus autorisée à s'enregistrer après avoir dépassé le nombre de tentatives d'enregistrement infructueuses.
<b>Téléphone Avaya</b>	Indique si la source est reconnue comme un téléphone Avaya.
<b>Nombre d'échecs</b>	Le nombre d'échecs de tentatives d'enregistrement.
<b>Nombre maximum d'échecs</b>	Le nombre d'échecs d'enregistrement pour lesquels l'adresse IP devien-dra/deviendra bloquée.
<b>Dernier échec</b>	La date et l'heure de l'échec de la dernière tentative d'enregistrement.
<b>Moment de la suppression</b>	La date et l'heure auxquelles le poste, s'il n'est pas bloqué, sera supprimé de la liste noire s'il n'y a pas d'autres tentatives d'enregistrement infructueuses.
<b>Moment du déblocage</b>	La date et l'heure auxquelles le poste bloqué sera débloqué et supprimé de la liste noire. Pour les téléphones non-Avaya, cette durée est prolongée si le poste tente de se réenregistrer avant ce délai.

*Le tableau continue ...*

Nom	Description
<b>Protocole</b>	Le protocole de connexion utilisé par le téléphone ou l'application actuellement bloqué. Par exemple, H323, SIP ou HTTP.  Le limiteur de messages SIP s'affiche pour la mise sur liste noire des messages SIP. Dans ce cas, la mise sur liste noire n'est pas automatiquement supprimée mais peut être supprimée manuellement.
<b>Nom du client</b>	Le nom du client de l'application bloquée.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Rafraîchir</b>	Met à jour l'affichage de l'écran. Ce bouton s'affiche sur les écrans qui ne se mettent pas à jour automatiquement.
<b>Supprimer</b>	Supprime l'entrée sélectionnée de la liste. Cela supprime tout blocage actuellement appliqué à cette entrée.
<b>Supprimer tout</b>	Supprime toutes les entrées actuelles de la liste. Cela supprime tout blocage appliqué à ces entrées.
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

## Liens connexes

[Sécurité VoIP](#) à la page 40

# Chapitre 4 : Alertes

Le système enregistre les alarmes pour chaque erreur de périphérique. Il enregistre le nombre d'occurrences d'une alarme, ainsi que la date et l'heure de la dernière occurrence. L'état du système répertorie les alarmes par catégorie et par ligne réseau. Pour les alarmes de ligne réseau, un compte distinct s'affiche pour chaque type de ligne réseau et pour chaque ligne réseau spécifique.

L'état du système fait la distinction entre les types d'alarme suivants :

- **Active** – Les alarmes en cours s'affichent en rouge avec un symbole. Une fois que l'alarme n'est plus active, elle s'affiche en noir.
- **Historique** – Les alarmes inactives s'affichent en noir. Le système conserve un historique des 50 dernières alarmes. Si le système supprime une alarme en raison de restrictions de mémoire, il conserve un compte des alarmes supprimées et du nombre d'occurrences correspondantes sous l'intitulé **Alarmes perdues**.
  - Vous pouvez effacer les alarmes à l'aide des boutons **Effacer** et **Effacer tout**. Toutefois, les alarmes actives sont conservées dans la liste.
  - Le système ne conserve pas les alarmes suite à un redémarrage.

## À propos de cette tâche

Pour afficher les alarmes d'une catégorie spécifique :

### Procédure

1. Dans le panneau de navigation, cliquez sur le signe + en regard d'**Alarmes**.
2. L'état du système affiche les catégories d'alarme suivies du nombre d'alarmes.
  - **Dernier redémarrage système**
  - **Configuration**

Affiche les alarmes déclenchées par des problèmes potentiels liés à la configuration du système.
  - **Service**

Affiche les alarmes concernant les services internes tels que les licences, la musique d'attente, l'horloge du réseau etc.
  - **Lignes de réseau**

Affiche un tableau récapitulatif des lignes réseau et des alarmes de ligne réseau. Vous pouvez développer les alarmes de ligne réseau pour afficher les alarmes liées à chaque ligne réseau.
  - **Lien**

Affiche les alarmes concernant les liens entre le système et des périphériques autres que des lignes réseau, comme des postes ou des modules d'expansion.

3. Pour afficher une alarme spécifique, cliquez sur le type d'alarme ou de ligne réseau.

### Liens connexes

[Dernier redémarrage système](#) à la page 47

[Alertes de configuration](#) à la page 49

[Alertes de service](#) à la page 49

[Récapitulatif des alarmes de lignes de réseau](#) à la page 53

[Liens alertes](#) à la page 56

[Qualité de service de l'appel](#) à la page 57

[Sécurité](#) à la page 59

## Dernier redémarrage système

Cet écran répertorie les détails du dernier redémarrage du système.



Illustration 21 : Menu Alarmes

### Informations affichées

Informations	Description
<b>Date</b>	Date et l'heure du dernier redémarrage du système.
<b>Motif</b>	Raison pour laquelle le système a redémarré
<b>Initié par l'utilisateur</b>	Un administrateur a redémarré le système à l'aide de IP Office Manager ou d'un composant similaire. L'état du système affiche le nom du compte de l'administrateur.

*Le tableau continue ...*

Informations	Description
<b>Configuration enregistrée</b>	Un administrateur a enregistré une modification de configuration nécessitant le redémarrage du système. L'état du système affiche le nom du compte de l'administrateur.
<b>Mise à niveau du logiciel</b>	La mise à niveau du logiciel a entraîné un redémarrage.
<b>Alimentation normale</b>	Le commutateur a redémarré suite à une coupure de courant.
<b>Fin anormale</b>	Le commutateur a redémarré pour une autre raison. L'état du système affiche un suivi de la pile.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Historique des alertes</b>	Affiche les détails relatifs à l'historique des alarmes.

## Liens connexes

[Alertes](#) à la page 46

[Historique des alertes](#) à la page 48

## Historique des alertes

L'état du système affiche cet écran lorsque vous appuyez sur le bouton **Historique des alertes**.

Illustration 22 : Menu Historique des alarmes

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.

*Le tableau continue ...*



Bouton	Description
Reprise	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
Enregistrer sous...	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.
Effacer l'historique des alertes	Efface les alarmes récentes affichées.

#### Liens connexes

[Dernier redémarrage système](#) à la page 47

---

## Alertes de configuration

Cet écran affiche les alarmes de configuration. Ces alarmes sont déclenchées suite à la détection d'erreurs de configuration au cours du fonctionnement du système. Par exemple :

- Les appels entrants sont acheminés vers un point de départ inexistant dans Voicemail Pro.
- Numéros en double dans le réseau de petit groupe.
- Appels arrivant sur une ligne suite à une erreur d'acheminement.

Ces erreurs de configuration ne correspondent pas nécessairement aux erreurs répertoriées par IP Office Manager.

#### Liens connexes

[Alertes](#) à la page 46

---

## Alertes de service

L'écran Alarmes de service affiche les erreurs de service. L'état du système affiche les alarmes en cours en rouge et les met à jour en temps réel.

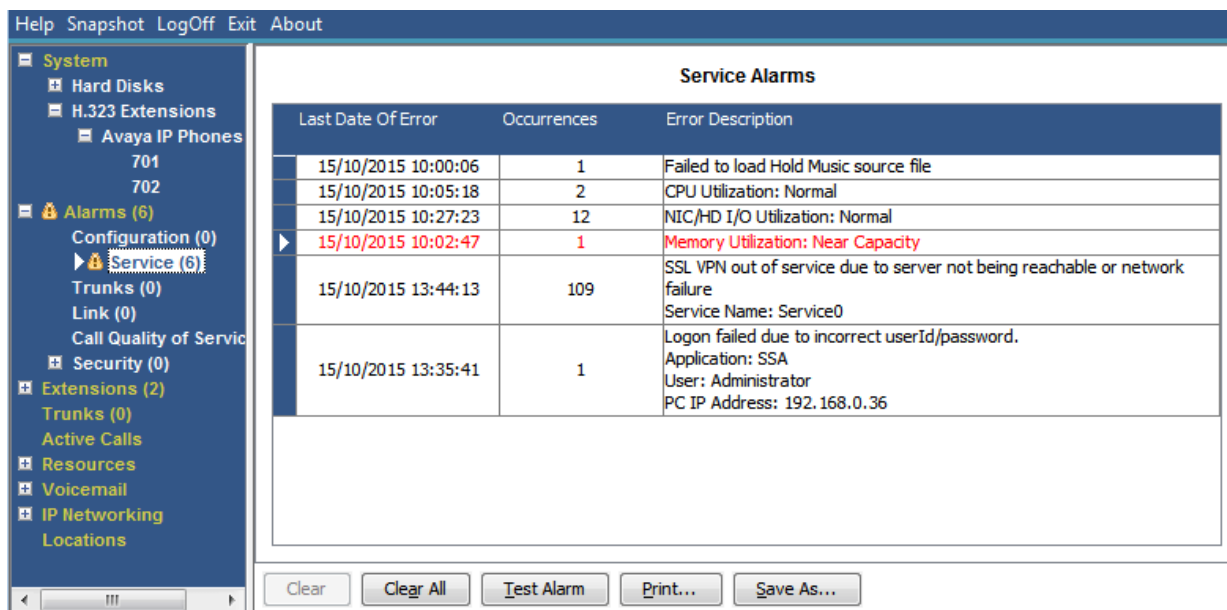


Illustration 23 : Le menu Alarmes de service

Informations affichées

Informations	Description
<b>Dernière occurrence de l'erreur</b>	La dernière occurrence d'une erreur spécifique.
<b>Occurrences</b>	Le nombre d'occurrences de l'alarme depuis le dernier redémarrage du système ou depuis le dernier effacement des alarmes par l'état du système.
<b>Description de l'erreur</b>	Description de l'erreur qui a déclenché l'alarme.

Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Effacer</b>	Efface les alarmes sélectionnées. Si l'alarme est toujours active (rouge), elle reste active mais le nombre d'occurrences est réinitialisé à 1.
<b>Effacer tout</b>	Efface toutes les alarmes historiques répertoriées qui ne sont plus actives. Notez que toutes les alarmes toujours actives (rouges) restent mais avec le nombre d'occurrences réinitialisé à 1.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.
<b>Tester l'alerte</b>	Permet de demander au système IP Office d'envoyer une alarme test.

Liens connexes

- [Alertes](#) à la page 46
- [Échec de la connexion dû à l'ID utilisateur/au mot de passe](#) à la page 51
- [Échec de connexion au Feature Key Server](#) à la page 52
- [Ressources non disponibles](#) à la page 52

## Échec de la connexion dû à l'ID utilisateur/au mot de passe

Ce type d'alarme détaille les échecs de tentatives d'accès au système.

Alarme	Description
<b>Manager</b>	Ce type d'alarme se déclenche lors de l'échec d'une tentative de connexion de l'application IP Office Manager au système.
<b>Monitor</b>	Ce type d'alarme se déclenche lors de l'échec d'une tentative de connexion de l'application System Monitor au système.
<b>Utilisateur</b>	Ce type d'alarme se déclenche lors de l'échec d'une tentative de connexion utilisateur.
<b>Boîte de messagerie vocale</b>	Ce type d'alarme se déclenche lors de l'échec d'une tentative d'accès à une boîte de messagerie vocale.
<b>Système de messagerie vocale</b>	Ce type d'alarme se déclenche lors de l'échec d'une tentative de connexion d'un serveur de messagerie vocale au système. Les paramètres de sécurité du système peuvent nécessiter l'utilisation d'un mot de passe de sécurité spécifique par le serveur de messagerie vocale pour la connexion.
<b>SNMP</b>	Ce type d'alarme se déclenche si un système de gestion tente d'exécuter une requête SNMP à l'aide d'une chaîne de groupe incorrecte.
<b>Extension H.323</b>	Ce type d'alarme se déclenche si un poste ou un code d'accès non valide a été saisi sur le téléphone lors de l'inscription.
<b>RAS</b>	Un utilisateur distant a tenté de se connecter en utilisant un mode de passe incorrect.
<b>État du système</b>	Une tentative de connexion a été effectuée depuis l'état du système à l'aide d'un ID utilisateur ou d'un mot de passe non valide.

Si une alarme dispose d'informations complémentaires, l'état du système affiche les éléments suivants :

- Échec de la connexion : ID utilisateur/mot de passe incorrect.
- Application : YYYYYYYYYY
- Informations complémentaires

Le tableau ci-dessous répertorie les informations complémentaires affichées pour chaque type d'alarme de connexion.

Échec de la connexion	Informations
IP Office Manager	Nom de l'opérateur et adresse IP du PC sur lequel IP Office Manager est exécuté
Monitor	Adresse IP du PC sur lequel System Monitor est exécuté
Utilisateur	Numéro et nom de l'utilisateur
Boîte de messagerie vocale	Numéro et nom de l'utilisateur
Système de messagerie vocale	Adresse IP du PC sur lequel la messagerie vocale est exécutée
SNMP	Adresse IP de l'hôte qui tente d'établir une connexion SNMP
Extension H.323	Numéro de l'utilisateur et du poste tenté

*Le tableau continue ...*

Échec de la connexion	Informations
RAS	Nom de l'utilisateur RAS
État du système	Nom d'utilisateur et adresse IP de l'hôte sur lequel l'état du système est exécuté

### Liens connexes

[Alertes de service](#) à la page 49

## Échec de connexion au Feature Key Server

Si le système ne parvient pas à se connecter au Feature Key Server, l'état du système affiche le message suivant :

« Le système n'a pas pu se connecter au serveur de touches de fonction. »

Adresse IP de Feature Key Server : XXX.XXX.XXX.XXX

### Liens connexes

[Alertes de service](#) à la page 49

## Ressources non disponibles

Ce type d'alarme se déclenche lorsque le système refuse une demande d'accès à une ressource, car aucune ressource n'est disponible. L'état du système affiche : « Les ressources système suivantes sont toutes utilisées ».

Le tableau ci-dessous répertorie les informations complémentaires affichées pour chaque type d'alarme de connexion :

Ressource	Ligne de données
VCM	-
Canaux de modem	-
Canaux de données	-
Canaux de conférence	-
Groupe de lignes réseau sortantes*	ID de groupe sortant : XX (XX indique l'ID de groupe sortant)
Canaux de messagerie vocale	-
Stockage des messages vocaux	« Mémoire presque pleine » ou « Mémoire pleine »

### \* Remarque :

Cela se produit lorsque toutes les lignes associées à un code de fonction donné sont occupées par un appel.

### Liens connexes

[Alertes de service](#) à la page 49

## Récapitulatif des alarmes de lignes de réseau

Cet écran affiche un récapitulatif des lignes de réseau dans le système et du nombre d'alarmes correspondant à chacune de ces lignes. Double-cliquez sur une ligne pour afficher les alarmes de ligne de réseau qui s'y rapportent.

Line	Module / Slot / Type	Port Number / Address / D...	Alarms
5	Slot: 2	1	0
6	Slot: 2	2	1
7	Slot: 2	3	1
8	Slot: 2	4	1
9	Slot: 3	9	0
10	Slot: 3	10	0
11	Slot: 3	11	0
12	Slot: 3	12	0
13	H.323	192.168.44.1	0
14	H.323	192.168.46.1	0

Illustration 24 : Récapitulatif des alarmes de lignes de réseau

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.
<b>Historique des alertes</b>	Affiche les détails relatifs à l'historique des alarmes.
<b>Historique des performances sur 24 h</b>	Cet onglet offre une vue sur 24 heures des erreurs qui se produisent sur la ligne. Si aucune erreur ne s'est produite au cours des dernières 24 heures, le tableau affiche zéro ou aucune valeur.

### Liens connexes

[Alertes](#) à la page 46

[Alertes](#) à la page 53

[Historique des performances sur 24 h](#) à la page 55

## Alertes

### Informations affichées

Informations	Description
<b>Dernière occurrence de l'erreur</b>	La dernière fois que s'est produite l'erreur qui a déclenché une alarme donnée.
<b>Occurrences</b>	Le nombre d'occurrences de l'alarme depuis le redémarrage du système ou la dernière fois que l'alarme a été effacée.

## Description de l'erreur

Le tableau suivant fournit une description détaillée de l'erreur qui a déclenché l'alarme :

Erreur	Description
<b>Nombre de chiffres DID insuffisant</b>	<p>Un utilisateur peut gérer des routes selon les chiffres DID à l'aide du formulaire d'acheminement MSN. Sur ce formulaire, l'utilisateur détermine le nombre de chiffres prévu (champ Nombre de chiffres présentés). Si un appel est reçu et que le nombre de chiffres ne correspond pas au nombre du champ Nombre de chiffres présentés, le message suivant apparaît :</p> <p>Le nombre de chiffres DID ne correspond pas au nombre attendu.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de chiffres attendus : XX</li> <li>• Chiffres reçus : YYYYYY</li> </ul>
<b>Appel entrant sur une ligne de réseau sortante</b>	<p>Sur les lignes T1/PRI et les lignes analogiques, la direction de chaque canal peut être définie sur Appels entrants, Appels sortants ou les deux. Si le canal est sortant et qu'un appel entrant arrive sur le canal, le message suivant s'affiche : Un appel entrant est arrivé sur le canal configuré pour les appels sortants uniquement.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numéro de canal : XX (pour les lignes numériques)</li> <li>• Numéro de port : XX (pour les lignes analogiques)</li> </ul>
<b>Ligne de réseau hors service</b>	<p>Si la ligne de réseau n'est pas définie comme étant hors service mais qu'elle tombe en panne, le message suivant apparaît :</p> <p>Ligne de réseau hors service.</p>
<b>Alarme rouge active sur une ligne de réseau</b>	<p>Lorsqu'une ligne réseau T1/PRI signale une alarme rouge, l'état du système affiche Alarme rouge. Une alarme rouge indique une perte de synchronisation.</p>
<b>Alarme bleue active sur une ligne de réseau</b>	<p>Lorsqu'une ligne réseau T1/PRI signale une alarme bleue, l'état du système affiche Alarme bleue. Une alarme bleue indique une perte de signal.</p>
<b>Alarme jaune active sur une ligne de réseau</b>	<p>Lorsqu'une ligne réseau T1/PRI signale une alarme jaune, l'état du système affiche Alarme jaune. Une alarme jaune indique un problème de transmission.</p>
<b>Perte de signal sur une ligne de réseau</b>	<p>Cette alarme indique une perte de signal depuis une ligne réseau.</p>
<b>ID de l'appelant non reçu</b>	<p>Pour les lignes réseau analogiques à déclenchement par boucle définies sur ICLID, cette alarme indique que le système n'a pas reçu de CLI.</p>
<b>Échec de l'interception</b>	<p>Cette alarme indique que le système n'a pas détecté le courant de boucle lors de la tentative d'interception de la ligne réseau.</p>
<b>Échec de la réponse</b>	<p>Le système génère cette alarme lorsqu'il envoie une requête de synchronisation TCP à l'extrémité distante d'une ligne réseau H.323 et qu'il ne reçoit aucune confirmation de réception et lorsqu'il envoie une INVITE via une ligne réseau SIP qui a expiré.</p> <p>Pas de réponse à la requête d'appel de la ligne de réseau IP.</p> <p>Numéro de ligne réseau IP : xxx</p> <p>Adresse IP de l'extrémité distante : yyy.yyy.yyy.yyy</p>

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Effacer</b>	Efface les alarmes sélectionnées. Si l'alarme est toujours active (rouge), elle reste active mais le nombre d'occurrences est réinitialisé à 1.
<b>Effacer tout</b>	Efface toutes les alarmes historiques répertoriées qui ne sont plus actives. Notez que toutes les alarmes toujours actives (rouges) restent mais avec le nombre d'occurrences réinitialisé à 1.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

## Liens connexes

[Récapitulatif des alarmes de lignes de réseau](#) à la page 53

## Historique des performances sur 24 h

Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne) > Historique des performances sur 24 h

La première ligne du tableau affiche l'intervalle de 15 minutes actuel. Les lignes suivantes affichent les dernières 24 heures, divisées en intervalles de 15 minutes. Un nombre inférieur de lignes s'affichent si le système fonctionne depuis moins de 24 heures.

The number in each line indicates the number of times during the 15 minutes interval that the error occurred. By default, the first row is the current 15 minute interval.

Interval	Error Seconds	Bursty Error Seconds	Severely Errored Seconds	Failed/Unavailable Seconds	Bipolar Violation	Clock Slips	Missed Frame
12:00							
11:45	1					1	
11:30	1					1	
11:15	2					2	
11:00	1					1	
10:45	1					1	
10:30	2					2	
10:15	1					1	
10:00	1					1	
09:45	2					2	
09:30	1					1	
09:15	1					1	
09:00	1					1	

Illustration 25 : Historique des performances sur 24 h

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Temps absolu</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Chaque ligne indique le temps réel au format 24 heures auquel l'intervalle de 15 minutes signalé a débuté.

*Le tableau continue ...*



Bouton	Description
<b>Temps relatif</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Si cette option est sélectionnée, pour chaque ligne, indique à quel point de l'intervalle de 15 minutes la ligne se trouve. Par exemple, 3 minutes correspondent à 00:03.
<b>Afficher les blancs</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Affiche les valeurs d'erreur égales à 0 sous forme de blancs.
<b>Afficher les zéros</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Affiche les valeurs d'erreur égales à 0 sous forme de zéros.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

### Liens connexes

[Récapitulatif des alarmes de lignes de réseau](#) à la page 53

[Alertes](#) à la page 85

## Liens alertes

Cet écran affiche les alarmes concernant les périphériques autres que des lignes réseau liés à l'unité de contrôle, tels que les modules d'expansion et les périphériques de poste. Les alarmes en cours s'affichent en rouge.

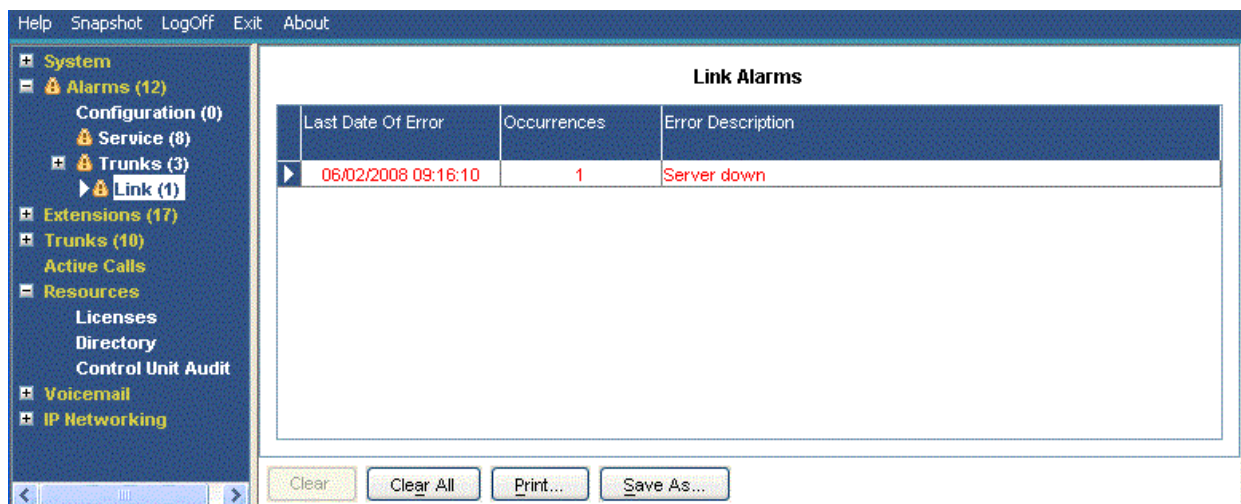


Illustration 26 : Menu des alarmes de liaison

### Informations affichées

Bouton	Description
<b>Dernière occurrence de l'erreur</b>	La dernière fois que s'est produite l'erreur qui a déclenché une alarme donnée.

*Le tableau continue ...*



Bouton	Description
Occurrences	Nombre de fois que l'alarme s'est produite depuis le dernier redémarrage de l'unité de contrôle.
Description de l'erreur	Description de l'erreur qui a déclenché l'alarme.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

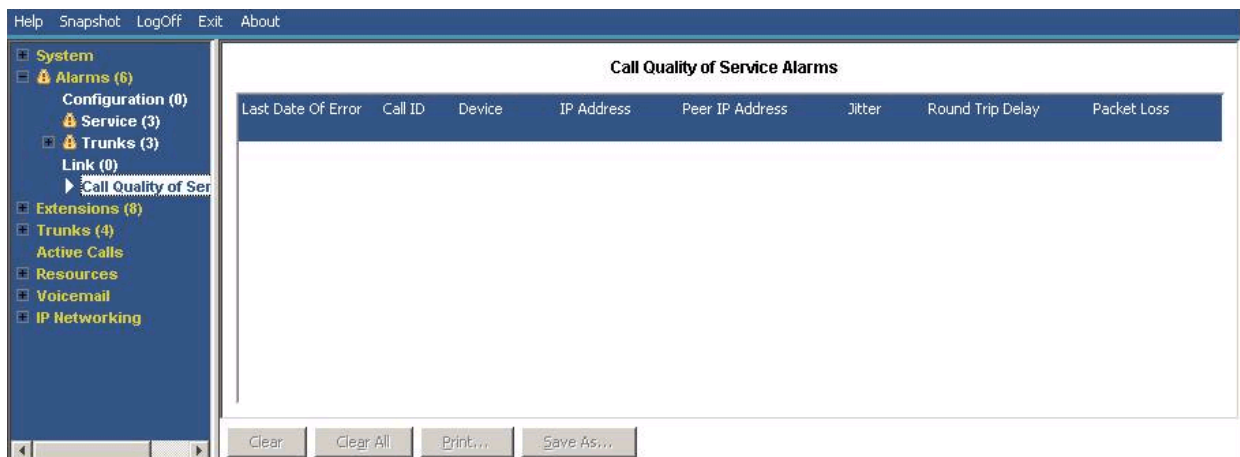
Bouton	Description
Effacer	Efface les alarmes sélectionnées. Si l'alarme est toujours active (rouge), elle reste active mais le nombre d'occurrences est réinitialisé à 1.
Effacer tout	Efface toutes les alarmes historiques répertoriées qui ne sont plus actives. Notez que toutes les alarmes toujours actives (rouges) restent mais avec le nombre d'occurrences réinitialisé à 1.
Imprimer...	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
Enregistrer sous...	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

## Liens connexes

[Alertes](#) à la page 46

# Qualité de service de l'appel

L'état du système permet d'afficher les mesures QoS pour les appels émis sur des lignes réseau IP externes. Vous pouvez également activer la génération de rapports et les alarmes QoS pour les postes.



Les mesures QoS affichées par SSA ne sont pas des mesures complètes de la qualité des appels de bout en bout. Bien qu'ils puissent indiquer des problèmes potentiels, une évaluation plus précise nécessite l'utilisation d'outils de surveillance du réseau tels que Wireshark. Les problèmes transmis à Avaya nécessitent une évaluation complète du réseau, car les

problèmes de qualité de service peuvent provenir d'un ensemble de facteurs réseau autres que le système IP Office.

Lorsque cette option est activée, l'état du système affiche les statistiques QoS relatives aux appels émis par des postes IP H.323 (séries 1600, 4600, 5600 et 9600) inscrits sur le système. L'application affiche également les statistiques QoS relatives aux autres types de poste, lorsque les appels qu'ils émettent utilisent un canal VCM. Les informations QoS relatives à l'appel en cours sur le poste s'affichent sur l'écran État du poste.

Dans la configuration du système, vous pouvez définir des seuils d'alarme concernant la gigue (par défaut, 20 ms), le temps de propagation en boucle (par défaut, 350 ms) et la perte de paquets (par défaut, 0,5 %). Si un seuil est dépassé au cours d'un appel, une alarme se déclenche, indiquant le périphérique et l'appel concernés, ainsi que les valeurs maximales des mesures QoS enregistrées au cours de l'appel.

Mesure	Description
<b>Temps de propagation aller-retour</b>	Par défaut = 350 msec.  Haute qualité = moins de 160 ms. Bonne qualité = moins de 350 ms. Tout retard supérieur est remarqué par les participants à l'appel. Suivant le codec utilisé, le traitement du signal entraîne un retard : G711 = 40 ms, G723a = 160 ms, G729 = 80 ms.
<b>Gigue</b>	Par défaut = 20 msec.  La gigue est une mesure de la variance de la durée que mettent les différents paquets de voix d'un même appel pour atteindre la destination. Quand la gigue est trop importante, il y a de l'écho.
<b>Perte de paquets</b>	Par défaut = 0,5 %.  Une perte excessive de paquets sera audible : les mots sont coupés et on risque d'observer des retards de configuration de l'appel.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Effacer</b>	Efface les alarmes sélectionnées. Si l'alarme est toujours active (rouge), elle reste active mais le nombre d'occurrences est réinitialisé à 1.
<b>Effacer tout</b>	Efface toutes les alarmes historiques répertoriées qui ne sont plus actives. Notez que toutes les alarmes toujours actives (rouges) restent mais avec le nombre d'occurrences réinitialisé à 1.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

## Liens connexes

[Alertes](#) à la page 46

[Alarmes de qualité de service](#) à la page 59

## Alarmes de qualité de service

IP Office prend en charge la surveillance de la Qualité de service (QoS) pour les postes. L'état du système affiche la qualité de service actuelle d'un appel dans le formulaire État du poste disponible pour le poste. Il affiche les informations relatives aux téléphones IP H.323 Avaya inscrits sur le système. Il affiche également les informations relatives aux autres postes lorsque les appels qu'ils émettent impliquent un canal VCM.

Les seuils des alarmes de qualité de service sont définis dans la configuration du système. Des seuils distincts sont définis pour les options Temps de propagation en boucle (par défaut 350 ms), Gigue (par défaut 20 ms) et Perte de paquets (0,5 %). À la fin d'un segment d'appel dépassant l'un des seuils, le système génère une alarme QoS contenant les détails de l'appel, ainsi que la valeur maximale de chaque mesure QoS effectuée durant l'appel.

**Call Quality of Service Alarms**

Last Date Of Error	Occurrences	Error Description
23/01/2009 10:05:21	1	Call Id: 1, IP Address: 192.168.42.111, Peer IP Address: 192.168.42.8, Extension Number: 293, Jitter: 2500, Round Trip Delay: 789000, Packet Loss: 1230
23/01/2009 10:05:21	1	Call Id: 1, IP Address: 192.168.42.8, Peer IP Address: 192.168.42.111, Extension Number: 300, Jitter: 0, Round Trip Delay: 789000, Packet Loss:

Pour les appels en attente ou parqués qui sont ensuite repris, des alarmes QoS distinctes sont générées pour chaque segment de l'appel. Si l'appel implique plusieurs postes, le système génère des alarmes distinctes pour chaque poste.

Les mesures QoS affichées par SSA ne sont pas des mesures complètes de la qualité des appels de bout en bout. Bien qu'ils puissent indiquer des problèmes potentiels, une évaluation plus précise nécessite l'utilisation d'outils de surveillance du réseau tels que Wireshark. Les problèmes transmis à Avaya nécessitent une évaluation complète du réseau, car les problèmes de qualité de service peuvent provenir d'un ensemble de facteurs réseau autres que le système IP Office.

### Liens connexes

[Qualité de service de l'appel](#) à la page 57

---

## Sécurité

Ce menu répertorie le nombre d'alarmes de sécurité pour différentes connexions au système. Cliquez deux fois sur l'un des types d'alarmes pour obtenir plus d'informations.

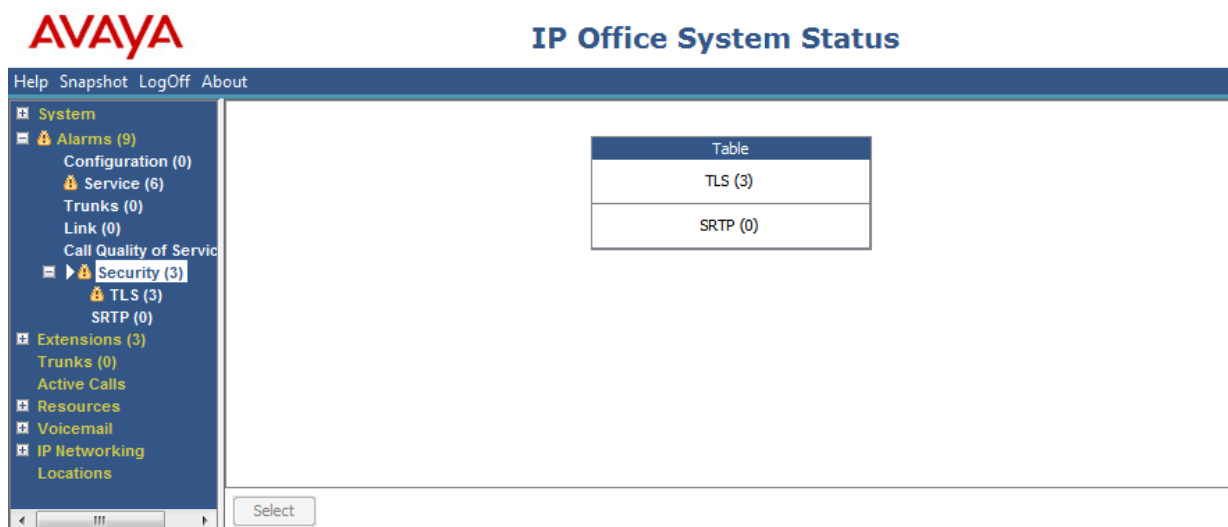


Illustration 27 : Le menu Alarmes de sécurité

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.

### Liens connexes

[Alertes](#) à la page 46

[TLS](#) à la page 60

[SRTP](#) à la page 61

## TLS

Ce menu répertorie les alarmes TLS qui se sont déclenchées lors des connexions au système.

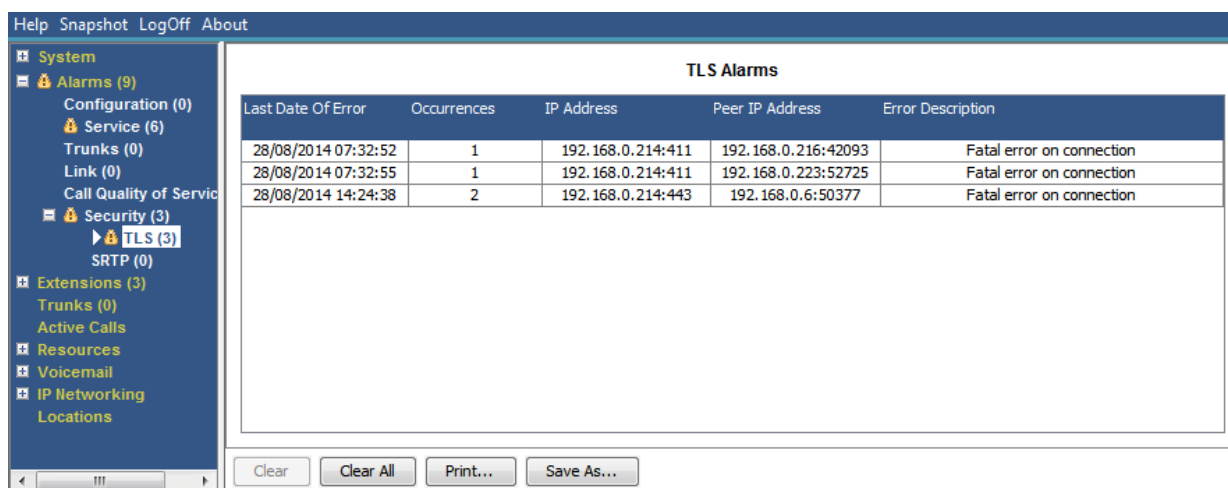


Illustration 28 : Menu des alertes TLS

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

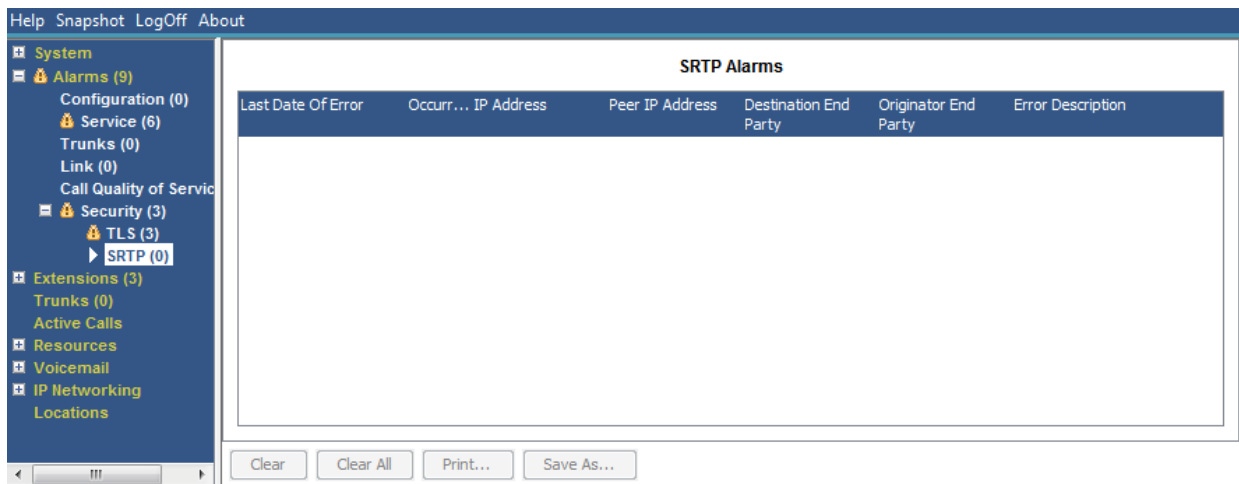
Bouton	Description
<b>Effacer</b>	Efface les alarmes sélectionnées. Si l'alarme est toujours active (rouge), elle reste active mais le nombre d'occurrences est réinitialisé à 1.
<b>Effacer tout</b>	Efface toutes les alarmes historiques répertoriées qui ne sont plus actives. Notez que toutes les alarmes toujours actives (rouges) restent mais avec le nombre d'occurrences réinitialisé à 1.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

## Liens connexes

[Sécurité](#) à la page 59

## SRTP

Ce menu contient toutes les alarmes STRP qui se sont déclenchées.



**Illustration 29 : Menu des alertes SRTP**

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Effacer</b>	Efface les alarmes sélectionnées. Si l'alarme est toujours active (rouge), elle reste active mais le nombre d'occurrences est réinitialisé à 1.
<b>Effacer tout</b>	Efface toutes les alarmes historiques répertoriées qui ne sont plus actives. Notez que toutes les alarmes toujours actives (rouges) restent mais avec le nombre d'occurrences réinitialisé à 1.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

Alertes

**Liens connexes**

[Sécurité](#) à la page 59

# Chapitre 5 : Extensions

Vous pouvez accéder aux informations relatives à l'état d'un poste spécifique en effectuant l'une des opérations suivantes :

- Par l'intermédiaire d'un port associé à un poste analogique ou numérique.
- En sélectionnant un poste H.323.
- En double-cliquant sur **Postes** et en sélectionnant un poste spécifique à partir du panneau de navigation.
- Effectuez cette opération en double-cliquant sur un poste sur l'écran **Récapitulatif des postes**.

L'état du système utilise la méthode suivante pour indiquer le port utilisé par un poste analogique ou numérique :

- Si le poste est sur l'unité de contrôle, la désignation est Unité de contrôle suivie de Port X du téléphone (où X représente le numéro de port) ou Port X DS (où X représente le numéro de port 1 à 8).
- Si le poste est sur un module d'expansion, la désignation est Module XX (où XX représente le numéro de port 1 à 12) suivie de Port X (où X représente le numéro de port 1 à 30).

Par exemple :

Poste : 201	Unité de contrôle	Port DS : 1
Poste : 231	Emplacement : 4	Port : 7
Poste : 271	Module : 4	Port 1 :

Le numéro de port correspond toujours au numéro imprimé sur le connecteur du port physique.

Pour des postes H.323, la désignation est le numéro de poste de l'utilisateur individuel, l'adresse IP du poste et l'adresse MAC (uniquement affichée si le système et le téléphone sont sur le même sous-réseau). Par exemple :

Poste :	Adresse IP	Adresse MAC :
371	192.168.44.2	AA:AA:AA:AA:AA:AA

## Liens connexes

[Récapitulatif de l'extension](#) à la page 64

[État de l'extension](#) à la page 64

## Récapitulatif de l'extension

L'écran Récapitulatif des postes affiche tous les postes présents dans le système. Pour obtenir des informations détaillées sur un poste, double-cliquez sur un numéro de poste spécifique pour afficher l'écran État du poste.

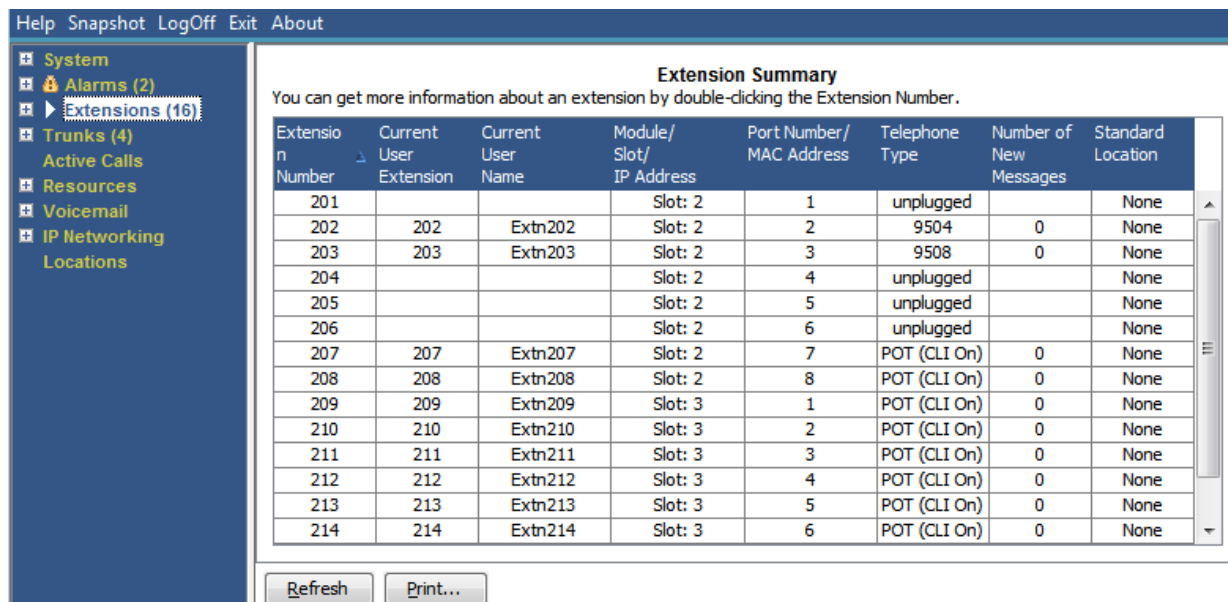


Illustration 30 : Menu Récapitulatif du poste

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
Rafraîchir	Met à jour l'affichage de l'écran. Ce bouton s'affiche sur les écrans qui ne se mettent pas à jour automatiquement.
Imprimer...	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).

### Liens connexes

[Extensions](#) à la page 63

## État de l'extension

Cet écran fournit des informations spécifiques sur un poste sélectionné. Les informations et les commandes affichées varient selon le type de poste.

### Informations affichées

Informations	Description
Numéro d'extension	Numéro de poste par défaut pour ce téléphone.

*Le tableau continue ...*



Informations	Description
<b>Module/Slot/Adresse IP</b>	Numéro du module, détails sur l'emplacement ou adresse IP.
<b>Adresse IP privée</b>	Pour un poste connecté via NAT, indique l'adresse IP privée.
<b>Port/adresse MAC</b>	Numéro du port ou adresse MAC de l'unité de contrôle.
<b>Emplacement actif</b>	L'emplacement actuel du poste défini dans la configuration du système ou déterminé par l'API d'emplacement.
<b>Responsable de passerelle</b>	Le gatekeeper actuel auprès duquel le poste est enregistré.
<b>Type de téléphone</b>	Modèle du téléphone.
<b>Version du micrologiciel</b>	La version du micrologiciel indiquée par le périphérique téléphonique.
<b>Flux multimédia</b>	Permet d'indiquer si le poste est configuré pour utiliser <b>RTP</b> ou <b>SRTP</b> . <b>Du mieux possible</b> indique qu'il est configuré pour utiliser le protocole SRTP si possible, mais sinon le protocole RTP est remplacé.
<b>Protocole de couche 4</b>	Indique si le poste est configuré pour utiliser <b>TCP</b> ou <b>TLS</b> .
<b>Numéro du poste de l'utilisateur actif</b>	Le numéro de poste de l'utilisateur actuellement connecté au téléphone.
<b>Nom de l'utilisateur actif</b>	Nom de l'utilisateur actuellement connecté au téléphone.
<b>Renvoi</b>	Défini sur <b>Désactivé</b> ou sur l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renvoi inconditionnel</b> + numéro</li> <li>• <b>Renvoi si occupé</b> + numéro</li> <li>• <b>Renvoi sur non réponse</b> + numéro</li> <li>• <b>Renvoi temporaire</b> + numéro</li> </ul>
<b>Pairage</b>	Défini sur <b>Désactivé</b> ou sur l'une des options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Jumelé en tant que numéro principal avec</b> + nom d'utilisateur/numéro secondaire</li> <li>• <b>Jumelé en tant que numéro secondaire avec</b> + nom d'utilisateur/numéro principal</li> <li>• <b>Jumelé à un numéro externe</b> + numéro externe</li> <li>•</li> </ul>
<b>Ne pas déranger</b>	Indique si l'option Ne pas déranger est activée pour l'utilisateur.
<b>Message en attente</b>	L'état actuel de l'indicateur de message en attente de l'utilisateur du poste.
<b>Nombre de nouveaux messages</b>	Nombre de nouveaux messages destinés à l'utilisateur actif. Cela n'inclut pas les messages de groupe de postes.
<b>Type de téléphone IP Office Manager</b>	Indique le type de Phone Manager configuré pour l'utilisateur du poste.

*Le tableau continue ...*

Informations	Description
<b>Champs de qualité de service</b>	<p>Les options supplémentaires suivantes sont disponibles pour les appels émis par des téléphones Avaya H.323 et pour d'autres types de postes lorsque l'appel en cours utilise un canal VCM. Reportez-vous à la section <a href="#">Qualité de service de l'appel</a> à la page 57.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fraction de perte de paquets</b></li> <li>• <b>Gigue</b></li> <li>• <b>Temps de propagation aller-retour</b></li> <li>• <b>Type de connexion</b></li> <li>• <b>Codec</b></li> <li>• <b>Adresse média distante</b></li> </ul>
<b>Tableau d'informations sur l'appel</b>	<p>Les informations affichées dans le tableau dépendent du type de poste (affichage d'appel ou non). Pour un poste sans affichage d'appels (par exemple T3, logiciel de téléphonie, H.323 tiers ou analogique), le tableau affiche autant de rangées qu'il y a d'appels actifs, ou une seule rangée si le téléphone est en veille. Les informations suivantes s'affichent pour un téléphone avec affichage d'appels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Numéro de bouton</b> – numéro associé au bouton sur le téléphone, le cas échéant.</li> <li>• <b>Type de bouton</b> – bouton Apparence d'appel, Apparence de ligne, Apparence pontée ou Couverture d'appel, le cas échéant.</li> <li>• <b>Réf. à l'appel</b> – Référence de l'appel attribuée par le système et associée à la ligne utilisée. Lorsqu'un suivi est en cours, un <b>(i)</b> s'affiche en regard du champ Réf. de l'appel de tous les appels passés sur cette ligne réseau. Si vous sélectionnez Détails de l'appel lorsqu'un suivi est en cours, l'écran affiché reste le même et une fenêtre contextuelle contenant les détails de l'appel sélectionné apparaît. Cette fenêtre contextuelle indique l'état de l'appel au moment de la sélection et ne se met pas à jour. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.</li> <li>• <b>État actuel</b> – L'état actuel de l'appel associé au bouton. Reportez-vous à la section <a href="#">États des appels (poste)</a> à la page 101.</li> <li>• <b>Temps passé à l'état</b> – redéfini sur zéro chaque fois que l'état est modifié.</li> <li>• <b>ID de l'appelant ou Chiffres composés</b> : les informations affichées dépendent de la direction de l'appel. <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Appels entrants</b> – nom et numéro de l'appelant. L'état du système affiche Aucun si le système n'a reçu aucun ID d'appelant.</li> <li>- <b>Appels sortants</b> – Chiffres envoyés au central téléphonique.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Direction de l'appel</b>	Affiche l'appel comme <b>Appel entrant</b> ou <b>Appel sortant</b> .

### Autre interlocuteur de l'appel

Contient l'un des éléments suivants :

Endroit d'où l'appel est émis/pris	Valeur affichée
Utilisateur	Nom et numéro de l'utilisateur
Flux d'appels de la messagerie vocale	Nom du point de départ
Boîte de messagerie vocale	Messagerie vocale - nom de l'utilisateur ou nom du groupe de recherche de la boîte vocale
Service de données	RAS - nom du service
Conférence	Nom de la conférence
Ligne de réseau	ID de la ligne/groupe d'URI/numéro du canal
Emplacement de parcage	Emplacement de parcage - lorsque l'autre extrémité a parcagé l'appel
Annonce	Annonce - groupe de recherche associé au numéro de l'annonce
Groupe de recherche	Groupe de recherche - nom et numéro lorsqu'un appel est dans une file d'attente de groupe de recherche (aucune alerte)

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Retour	Revient à l'écran précédent.
Détails de l'appel	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
Effacer tous les emplacements dynamiques	Les applications tierces peuvent utiliser l'API d'emplacement du système pour définir dynamiquement l'emplacement des postes. Ce bouton efface les informations d'emplacement dynamiques actuellement conservées pour tous les postes.
Réenregistrer	Permet de forcer les téléphones Avaya IP à se réenregistrer sans redémarrer.
Redémarrer	Permet de forcer le redémarrage des téléphones Avaya H.323 IP. Lorsque le téléphone redémarre, ils vérifient la compatibilité de leur microprogramme actuel par rapport à celui disponible sur le serveur de fichiers configuré. Nous recommandons l'utilisation de cette option uniquement pour les petits groupes de 15 téléphones maximum à la fois. Le redémarrage d'un plus grand nombre de téléphones peut entraîner le blocage de l'état du système.
Reprise	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
Suspension	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
Ping	Exécute un ping depuis l'interface sélectionnée (système, ligne ou poste) et affiche les résultats. Reportez-vous à la section <a href="#">Ping</a> à la page 118.
Imprimer...	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
Suivi	Lance le suivi des lignes sélectionnées. L'état du système affiche un suivi pour chaque appel associé à la ligne réseau ou au poste sélectionné. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Suivre tout</b>	Lance un suivi pour l'ensemble du groupe de lignes réseau ou du poste. L'état du système affiche un suivi pour tous les appels associés à la ligne réseau ou au poste. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.
<b>Se désabonner</b>	Permet de désinscrire un poste IP DECT.

### Liens connexes

[Extensions](#) à la page 63

# Chapitre 6 : Lignes de réseau

## Chemin : Lignes de réseau

Cet écran affiche la liste des lignes réseau installées et configurées sur le système.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Sélectionner	Affiche les détails relatifs à la ligne réseau actuellement sélectionnée. Voir <a href="#">État (ligne de réseau analogique)</a> à la page 69, <a href="#">État (ligne de réseau numérique)</a> à la page 72, <a href="#">État (ligne réseau H.323)</a> à la page 75 ou <a href="#">État (ligne réseau SIP)</a> à la page 78.

## Liens connexes

[État \(ligne de réseau analogique\)](#) à la page 69

[État \(ligne de réseau numérique\)](#) à la page 72

[État \(ligne réseau H.323\)](#) à la page 75

[État \(ligne réseau SIP\)](#) à la page 78

[Protocoles de lignes](#) à la page 82

[Trace d'un agent](#) à la page 83

[Récapitulatif d'utilisation](#) à la page 83

[Alertes](#) à la page 85

[Tests de la ligne](#) à la page 88

---

## État (ligne de réseau analogique)

Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne)

The screenshot shows the 'Analog Trunk Summary' window with the following data:

P...	Line ID	Line Type	Channel Admin S...	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
9	Line: 5 Slot: ...	Loop Start ...	In Service		Idle	00:09:17			
10	Line: 6 Slot: ...	Loop Start ...	Out of S...		Out Of Ser...	00:08:35			
11	Line: 7 Slot: ...	Loop Start ...	Out of S...		Out Of Ser...	00:08:35			
12	Line: 8 Slot: ...	Loop Start ...	Out of S...		Out Of Ser...	00:01:12			

Illustration 31 : État de la ligne réseau (ligne réseau analogique)

### Informations affichées

L'état du système affiche les informations suivantes dans l'onglet État :

Nom	Description
<b>Emplacement/module</b>	Numéro d'emplacement ou de module.
<b>Nombre de lignes réseau</b>	Nombre total de lignes réseau.
<b>Nombre de lignes réseau attribuées</b>	Nombre de canaux définis sur En service.
<b>Nombre de lignes de réseau utilisées</b>	-
<b>Tableau des ports</b>	Reportez-vous au tableau des <i>ports</i> ci-dessous.
<b>Direction de l'appel</b>	Affiche l'appel comme <b>Appel entrant</b> ou <b>Appel sortant</b> .
<b>Autre interlocuteur de l'appel</b>	Reportez-vous au tableau <i>Autre correspondant en communication</i> ci-dessous.

### Tableau des ports

Ce tableau affiche les détails suivants :

Élément	Description
<b>Port</b>	Le numéro de port .
<b>Identifiant LINE</b>	Le numéro de la ligne, du module et du port.
<b>Type de ligne</b>	Le type de protocole de ligne.

*Le tableau continue ...*

Élément	Description
<b>Réf. de l'appel</b>	Référence de l'appel attribuée par le système et associée à la ligne utilisée. Lorsqu'un suivi est en cours, un <b>(i)</b> s'affiche en regard du champ Réf. de l'appel de tous les appels passés sur cette ligne réseau. Si vous sélectionnez Détails de l'appel lorsqu'un suivi est en cours, l'écran affiché reste le même et une fenêtre contextuelle contenant les détails de l'appel sélectionné apparaît. Cette fenêtre contextuelle indique l'état de l'appel au moment de la sélection et ne se met pas à jour. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>État actuel</b>	L'état actuel de l'appel associé au bouton. Reportez-vous à la section <a href="#">États des appels (ligne réseau)</a> à la page 103.
<b>Temps passé dans l'état</b>	Réinitialise le compteur à zéro à chaque changement d'état.
<b>ID de l'appelant ou Chiffres numérotés</b>	Les informations affichées dépendent de la direction de l'appel. <ul style="list-style-type: none"> <li>Appels entrants – nom et numéro de l'appelant. L'état du système affiche <b>Aucun</b> si le système n'a reçu aucun ID d'appelant.</li> <li>Appels sortants – Chiffres envoyés au central téléphonique.</li> </ul>

### Autre interlocuteur de l'appel

Contient l'un des éléments suivants :

Endroit d'où l'appel est émis/pris	Valeur affichée
<b>Utilisateur</b>	Nom et numéro de l'utilisateur
<b>Flux d'appels de la messagerie vocale</b>	Nom du point de départ
<b>Boîte de messagerie vocale</b>	Messagerie vocale - nom de l'utilisateur ou nom du groupe de recherche de la boîte vocale
<b>Service de données</b>	RAS - nom du service
<b>Conférence</b>	Nom de la conférence
<b>Ligne de réseau</b>	ID de la ligne/groupe d'URI/numéro du canal
<b>Emplacement de parking</b>	Emplacement de parking - lorsque l'autre extrémité a parké l'appel
<b>Annonce</b>	Annonce - groupe de recherche associé au numéro de l'annonce
<b>Groupe de recherche</b>	Groupe de recherche - nom et numéro lorsqu'un appel est dans une file d'attente de groupe de recherche (aucune alerte)

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Détails de l'appel</b>	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Suivi</b>	Lance le suivi des lignes sélectionnées. L'état du système affiche un suivi pour chaque appel associé à la ligne réseau ou au poste sélectionné. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Suivre tout</b>	Lance un suivi pour l'ensemble du groupe de lignes réseau ou du poste. L'état du système affiche un suivi pour tous les appels associés à la ligne réseau ou au poste. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

### Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

---

## État (ligne de réseau numérique)

**Chemin :** Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne)

Pour accéder à ce menu, cliquez sur **Lignes réseau** dans le panneau de navigation. Vous pouvez également cliquer sur **Système**, puis sur **Unité de contrôle**, puis double-cliquer sur la ligne.



The screenshot shows the 'Digital Trunk Summary' for Line 5. The summary includes the following information:

- Line: 5 Slot: 2 Port: 1
- Line Type: BRI
- Line Subtype: ETSI
- Number of Channels: 2
- Number of Administered Channels: 2
- Number of Channels in Use: 0

Below the summary is a table with the following columns: Channel Number, Call Ref, Current State, Time in State, Routing Digits, Caller ID or Dialed Digits, Other Party on Call, and Direction of Call.

Channel Number	Call Ref	Current State	Time in State	Routing Digits	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1		Idle	00:49:18				
2		Idle	22:45:41				

At the bottom of the window, there are buttons for Trace, Trace All, Pause, Call Details, Print..., and Save As...

Illustration 32 : État de la ligne réseau (ligne réseau numérique)

### Informations affichées

Nom	Description
Ligne/emplacement/port	Numéro de la ligne, de l'emplacement et du port.
Type de ligne	Reportez-vous à la section <a href="#">Protocoles de lignes</a> à la page 82.
Sous-type de ligne	Reportez-vous à la section <a href="#">Protocoles de lignes</a> à la page 82.
Nombre de canaux	Le nombre de canaux pris en charge par la ligne réseau.
Nombre de canaux attribués	Le nombre de canaux définis sur En service.
Nombre de canaux utilisés	Le nombre de canaux actuellement en cours d'utilisation.
Tableau des canaux	Consultez le tableau <i>Canaux</i> ci-dessous.
Autre interlocuteur de l'appel	Reportez-vous au tableau <i>Autre correspondant en communication</i> ci-dessous.
Direction de l'appel	Affiche l'appel comme <b>Appel entrant</b> ou <b>Appel sortant</b> .

### Tableau des canaux

Ce tableau affiche les détails suivants :

Élément	Description
Numéro du canal	Cliquez sur la ligne pour afficher les détails de l'appel.

*Le tableau continue ...*

Élément	Description
<b>Réf. de l'appel</b>	Référence de l'appel attribuée par le système et associée à la ligne utilisée. Lorsqu'un suivi est en cours, un <b>(i)</b> s'affiche en regard du champ Réf. de l'appel de tous les appels passés sur cette ligne réseau. Si vous sélectionnez Détails de l'appel lorsqu'un suivi est en cours, l'écran affiché reste le même et une fenêtre contextuelle contenant les détails de l'appel sélectionné apparaît. Cette fenêtre contextuelle indique l'état de l'appel au moment de la sélection et ne se met pas à jour. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>État actuel</b>	L'état actuel de l'appel associé au bouton. Reportez-vous à la section <a href="#">États des appels (ligne réseau)</a> à la page 103.
<b>Temps passé dans l'état</b>	Réinitialise le compteur à zéro à chaque changement d'état.
<b>Chiffres de routage</b>	Chiffres composés dirigés vers l'interne envoyés par le central téléphonique.
<b>ID de l'appelant ou Chiffres numérotés</b>	Les informations affichées dépendent de la direction de l'appel. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Appels entrants</b> – nom et numéro de l'appelant. L'état du système affiche <b>Aucun</b> si le système n'a reçu aucun ID d'appelant.</li> <li>• <b>Appels sortants</b> – Chiffres envoyés au central téléphonique.</li> </ul>

### Autre interlocuteur de l'appel

Contient l'un des éléments suivants :

Endroit d'où l'appel est émis/pris	Valeur affichée
<b>Utilisateur</b>	Nom et numéro de l'utilisateur
<b>Flux d'appels de la messagerie vocale</b>	Nom du point de départ
<b>Boîte de messagerie vocale</b>	Messagerie vocale - nom de l'utilisateur ou nom du groupe de recherche de la boîte vocale
<b>Service de données</b>	RAS - nom du service
<b>Conférence</b>	Nom de la conférence
<b>Ligne de réseau</b>	ID de la ligne/groupe d'URI/numéro du canal
<b>Emplacement de parcage</b>	Emplacement de parcage - lorsque l'autre extrémité a parcagé l'appel
<b>Annonce</b>	Annonce - groupe de recherche associé au numéro de l'annonce
<b>Groupe de recherche</b>	Groupe de recherche - nom et numéro lorsqu'un appel est dans une file d'attente de groupe de recherche (aucune alerte)

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Détails de l'appel</b>	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Suivi</b>	Lance le suivi des lignes sélectionnées. L'état du système affiche un suivi pour chaque appel associé à la ligne réseau ou au poste sélectionné. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Suivre tout</b>	Lance un suivi pour l'ensemble du groupe de lignes réseau ou du poste. L'état du système affiche un suivi pour tous les appels associés à la ligne réseau ou au poste. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

### Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

## État (ligne réseau H.323)

Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne)

Pour accéder à ce menu, cliquez sur **Lignes réseau** dans le panneau de navigation. Vous pouvez également cliquer sur **Système**, puis sur **Unité de contrôle**, puis double-cliquer sur la ligne.

The screenshot displays the 'IP Office Trunk Summary' for line 17. The summary includes the following information:

- IP Address: 0.0.0.0
- Line Number: 17
- Number of Administered Channels: 0
- Number of Channels in Use: 0
- Administered Compression: G711 Mu, G711 A, G729 A, G7231
- Networking Level: SCN
- Direct Media Path: On
- Silence Suppression: Off
- Fax Transport: None
- Media Stream: RTP
- Transport Protocol: Proprietary

Below the summary is a table with the following columns: Cha..., Call Ref, Curr..., Time in Remote S..., Medi..., C..., Con..., Caller ID o..., Other Party o..., Dire..., Round Trip..., Rec..., Rec..., Tran..., and Tra... The table shows three rows of call data:

Cha...	Call Ref	Curr...	Time in Remote S...	Medi...	C...	Con...	Caller ID o...	Other Party o...	Dire...	Round Trip...	Rec...	Rec...	Tran...	Tra...
1		Out ...	00:0...											
2		Out ...	00:0...											
3		Out ...	00:0...											

At the bottom of the application window, there are buttons for Trace, Trace All, Pause, Ping, Call Details, Print..., and Save As...

Illustration 33 : État de la ligne réseau (ligne réseau H.323)

## Informations affichées

Nom	Description
Adresse IP	Adresse IP de la passerelle à partir du formulaire VoIP.
Numéro de ligne	Défini dans la configuration du système.
Nombre de canaux attribués	Nombre de canaux de l'onglet de la ligne VoIP.
Nombre de canaux utilisés	Total de tous les canaux utilisés auxquels sont associées des références d'appel.
Compression administrée	Mode de compression du formulaire VoIP.
Mise en réseau de petit groupe	Le menu affiche l'un des éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si cette option n'est pas définie, le menu affiche <b>Désactivé</b>.</li> <li>• Si cette option est définie et que l'autre extrémité répond, le menu affiche <b>En fonctionnement</b>.</li> <li>• Si cette option est définie, mais que l'autre extrémité ne répond pas, le menu affiche <b>En panne</b>.</li> </ul>
Chemin de média direct	Défini sur <b>Activé</b> ou <b>Désactivé</b> .
Activer Faststart	Défini sur <b>Activé</b> ou <b>Désactivé</b> .
Suppression de silence	Défini sur <b>Activé</b> ou <b>Désactivé</b> .
Tableau des canaux	Consultez le tableau <i>Canaux</i> .

## Tableau des canaux

Ce tableau affiche les détails suivants :

Élément	Description
Numéro du canal	Cliquez sur la ligne pour afficher les détails de l'appel.
Réf. de l'appel	Référence de l'appel attribuée par le système et associée à la ligne utilisée. Lorsqu'un suivi est en cours, un <b>(i)</b> s'affiche en regard du champ Réf. de l'appel de tous les appels passés sur cette ligne réseau. Si vous sélectionnez Détails de l'appel lorsqu'un suivi est en cours, l'écran affiché reste le même et une fenêtre contextuelle contenant les détails de l'appel sélectionné apparaît. Cette fenêtre contextuelle indique l'état de l'appel au moment de la sélection et ne se met pas à jour. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
État actuel	L'état actuel de l'appel associé au bouton. Reportez-vous à la section <a href="#">États des appels (ligne réseau)</a> à la page 103.
Temps passé dans l'état	Réinitialise le compteur à zéro à chaque changement d'état.
Adresse IP RTP de la connexion	Adresse IP de l'extrémité distante du flux de média RTP.
Codec	Disponible via un message H.323/SIP ; susceptible de changer en cours d'appel.
Type de connexion	<b>Média direct, relais RTP ou VCM.</b>

*Le tableau continue ...*

Élément	Description
<b>ID de l'appelant ou Chiffres numérotés</b>	Les informations affichées dépendent de la direction de l'appel. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Appels entrants</b> – nom et numéro de l'appelant. L'état du système affiche <b>Aucun</b> si le système n'a reçu aucun ID d'appelant.</li> <li>• <b>Appels sortants</b> – Chiffres envoyés au central téléphonique.</li> </ul>
<b>Autre interlocuteur de l'appel</b>	Reportez-vous au tableau <i>Autre correspondant en communication</i> .
<b>Direction de l'appel</b>	Affiche l'appel comme <b>Appel entrant</b> ou <b>Appel sortant</b> .
<b>Qualité de service (QoS)</b>	Des paquets de données normaux peuvent empêcher ou retarder le passage des données vocales altérant ainsi la qualité de conversation. L'état du système fournit les informations suivantes. Le système calcule les statistiques conformément à la norme RFC 1889. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Temps de propagation aller-retour</b></li> <li>• <b>Recevoir la gigue</b></li> <li>• <b>Transmettre la gigue</b></li> <li>• <b>Recevoir la perte de paquets</b></li> <li>• <b>Transmettre la perte de paquets</b></li> </ul>

### Autre interlocuteur de l'appel

Contient l'un des éléments suivants :

Endroit d'où l'appel est émis/pris	Valeur affichée
<b>Utilisateur</b>	Nom et numéro de l'utilisateur
<b>Flux d'appels de la messagerie vocale</b>	Nom du point de départ
<b>Boîte de messagerie vocale</b>	Messagerie vocale - nom de l'utilisateur ou nom du groupe de recherche de la boîte vocale
<b>Service de données</b>	RAS - nom du service
<b>Conférence</b>	Nom de la conférence
<b>Ligne de réseau</b>	ID de la ligne/groupe d'URI/numéro du canal
<b>Emplacement de parking</b>	Emplacement de parking - lorsque l'autre extrémité a parké l'appel
<b>Annonce</b>	Annonce - groupe de recherche associé au numéro de l'annonce
<b>Groupe de recherche</b>	Groupe de recherche - nom et numéro lorsqu'un appel est dans une file d'attente de groupe de recherche (aucune alerte)

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Détails de l'appel</b>	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Suivi</b>	Lance le suivi des lignes sélectionnées. L'état du système affiche un suivi pour chaque appel associé à la ligne réseau ou au poste sélectionné. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Suivre tout</b>	Lance un suivi pour l'ensemble du groupe de lignes réseau ou du poste. L'état du système affiche un suivi pour tous les appels associés à la ligne réseau ou au poste. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

### Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

---

## État (ligne réseau SIP)

**Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne)**

L'état du système affiche le nombre de licences SIP Channel configurées et libres en haut de l'écran de la ligne réseau SIP. De plus, lorsque la ligne réseau SIP doit être inscrite, l'état des inscriptions principale et secondaire s'affiche dans la section Récapitulatif de l'écran État de la ligne réseau pour la ligne réseau SIP.

The screenshot displays the 'SIP Trunk Summary' page. The left sidebar shows a tree view with 'Line: 17' selected under 'Trunks (7)'. The main content area shows the following configuration details:

- Line Service State: In Service
- Peer Domain Name: 192.168.0.200
- Resolved Address: 192.168.0.200
- Line Number: 17
- Number of Administered Channels: 10
- Number of Channels in Use: 0
- Administered Compression: G711 Mu, G711 A, G729 A, G7231
- Enable Faststart: Off
- Silence Suppression: Off
- Media Stream: RTP
- Layer 4 Protocol: UDP
- SIP Trunk Channel Licenses: 128
- SIP Trunk Channel Licenses in Use: 0 (indicated by a green circle and 0%)
- SIP Device Features:

Below the configuration is a table with 15 columns: Channel Number, URI G..., Call Ref, Current State, Time in State, Remote Media Add..., Codec, Connecti..., Caller ID or Diale..., Other Party on Call, Direction of Call, Round Trip Delay, Receive Jitter, Receive Packet L..., Transmit Jitter, and Transmit Packet ... The table contains 10 rows, all with 'Idle' in the 'Current State' column and '01:45:16' in the 'Time in State' column.

Illustration 34 : État de la ligne réseau (ligne réseau SIP)

## Informations affichées

Informations	Description
Nom du domaine de l'homologue	Nom du service du formulaire ligne.
Adresse de la passerelle	Adresse IP de la passerelle à partir du formulaire VoIP.
Numéro de ligne	Défini dans la configuration du système.
Nombre de canaux attribués	Nombre de canaux de l'onglet de la ligne VoIP.
Nombre de canaux utilisés	Total de tous les canaux utilisés auxquels sont associées des références d'appel.
Compression administrée	Mode de compression du formulaire VoIP.
Suppression de silence	Défini sur <b>Activé</b> ou <b>Désactivé</b> .
Tableau des canaux	Consultez le tableau <i>Canaux</i> .

## Tableau des canaux

Ce tableau affiche les détails suivants :

Élément	Description
Numéro du canal	Cliquez sur la ligne pour afficher les détails de l'appel.

*Le tableau continue ...*

Élément	Description
<b>Groupe d'URI</b>	Le groupe d'URI via lequel le système a acheminé l'appel vers ou en dehors de la ligne réseau. S'il n'existe aucune <b>Réf. de l'appel</b> , le groupe d'URI reste vierge.
<b>Réf. de l'appel</b>	Référence de l'appel attribuée par le système et associée à la ligne utilisée. Lorsqu'un suivi est en cours, un <b>(i)</b> s'affiche en regard du champ Réf. de l'appel de tous les appels passés sur cette ligne réseau. Si vous sélectionnez Détails de l'appel lorsqu'un suivi est en cours, l'écran affiché reste le même et une fenêtre contextuelle contenant les détails de l'appel sélectionné apparaît. Cette fenêtre contextuelle indique l'état de l'appel au moment de la sélection et ne se met pas à jour. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>État actuel</b>	L'état actuel de l'appel associé au bouton. Reportez-vous à la section <a href="#">États des appels (ligne réseau)</a> à la page 103.
<b>Temps passé dans l'état</b>	Réinitialise le compteur à zéro à chaque changement d'état.
<b>Adresse IP de la connexion</b>	<b>Média direct</b> (H.323 uniquement), <b>relais RTP</b> ou <b>VCM</b> .
<b>Codec</b>	Disponible via un message H.323/SIP ; susceptible de changer en cours d'appel.
<b>Type de connexion</b>	<b>Relais RTP</b> ou <b>VCM</b> .
<b>ID de l'appelant ou Chiffres numérotés</b>	Les informations affichées dépendent de la direction de l'appel. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Appels entrants</b> – nom et numéro de l'appelant. L'état du système affiche <b>Aucun</b> si le système n'a reçu aucun ID d'appelant.</li> <li>• <b>Appels sortants</b> – Chiffres envoyés au central téléphonique.</li> </ul>
<b>Autre interlocuteur de l'appel</b>	Reportez-vous au tableau <i>Autre correspondant en communication</i> .
<b>Direction de l'appel</b>	Affiche l'appel comme <b>Appel entrant</b> ou <b>Appel sortant</b> .
<b>Qualité de service (QoS)</b>	Des paquets de données normaux peuvent empêcher ou retarder le passage des données vocales altérant ainsi la qualité de conversation. L'état du système fournit les informations suivantes. Le système calcule les statistiques conformément à la norme RFC 1889. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Temps de propagation aller-retour</b></li> <li>• <b>Recevoir la gigue</b></li> <li>• <b>Transmettre la gigue</b></li> <li>• <b>Recevoir la perte de paquets</b></li> <li>• <b>Transmettre la perte de paquets</b></li> </ul>

### Autre interlocuteur de l'appel

Contient l'un des éléments suivants :

Endroit d'où l'appel est émis/pris	Valeur affichée
<b>Utilisateur</b>	Nom et numéro de l'utilisateur

*Le tableau continue ...*



Endroit d'où l'appel est émis/pris	Valeur affichée
Flux d'appels de la messagerie vocale	Nom du point de départ
Boîte de messagerie vocale	Messagerie vocale - nom de l'utilisateur ou nom du groupe de recherche de la boîte vocale
Service de données	RAS - nom du service
Conférence	Nom de la conférence
Ligne de réseau	ID de la ligne/groupe d'URI/numéro du canal
Emplacement de parcage	Emplacement de parcage - lorsque l'autre extrémité a parcagé l'appel
Annonce	Annonce - groupe de recherche associé au numéro de l'annonce
Groupe de recherche	Groupe de recherche - nom et numéro lorsqu'un appel est dans une file d'attente de groupe de recherche (aucune alerte)

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Détails de l'appel	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
Reprise	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
Suspension	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
Imprimer...	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
Suivi	Lance le suivi des lignes sélectionnées. L'état du système affiche un suivi pour chaque appel associé à la ligne réseau ou au poste sélectionné. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
Suivre tout	Lance un suivi pour l'ensemble du groupe de lignes réseau ou du poste. L'état du système affiche un suivi pour tous les appels associés à la ligne réseau ou au poste. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
Enregistrer sous...	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.
Ping	Exécute un ping depuis l'interface sélectionnée (système, ligne ou poste) et affiche les résultats. Reportez-vous à la section <a href="#">Ping</a> à la page 118.
Arrêt approprié	Permet à la ligne réseau SIP sélectionnée de bloquer tout autre appel et d'entrer en mode Hors service (HS) une fois tous les appels en cours terminés.
Annuler l'arrêt	Permet d'annuler la fermeture appropriée de la ligne réseau SIP si elle n'est pas terminée. Si la ligne réseau a déjà terminé la procédure de fermeture appropriée, cliquez sur Mise en service forcée.

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Mise en service forcée</b>	Permet de désactiver l'état 'Hors service' (HS) de la ligne réseau SIP sélectionnée.
<b>Hors service forcé</b>	Permet d'activer l'état 'Hors service' (HS) pour la ligne réseau SIP sélectionnée. Cette opération permet de couper tout appel en cours sur la ligne réseau.

### Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

## Protocoles de lignes

Le tableau suivant affiche les protocoles pour les lignes numériques et analogiques :

Type de ligne	Sous-type de ligne	Protocoles de canaux
<b>E1, T1, E1-R2</b>	QSigA, QSigB, ETSI, ETSI CHI	Identique au sous-type de ligne
<b>E1-R2</b>	Mexique, Brésil, Argentine, Chine, Corée, Inde, Philippines, Aucun	R2 DID, déclenchement par boucle R2, R2 DOD, R2 DIOD, démarrage immédiat de liaison, liaison automatique, temporisation de liaison, service WAN de liaison et hors service.
<b>T1, J1</b>	N/D	Déclenchement par boucle, Déclenchement par terre, Liaison E & M, DID E & M, DID commuté E & M 56, DID, Effacer voie 64
<b>J1</b>	N/D	N/D
<b>PRI</b>	AT&T	Appel par appel, réseau défini par logiciel, Megacom WATS, Megacom 800, Wats, Accunet, ligne privée, AT&T Multiquest, ETN, I800, ILDS
<b>PRI</b>	Sprint	Aucun service, personne
<b>PRI</b>	WorldCom	Aucun service, personne
<b>PRI</b>	Opérateur téléphonique local	Aucun service, personne
<b>PRI</b>	ETSI, AusT013	ETSI, AusT013
<b>BRI</b>	ETSI/NTT, bus S	N/D
<b>Déclenchement par mise à la terre</b>	N/D	N/D
<b>Déclenchement par boucle</b>	Avec ID de l'appelant, sans ID de l'appelant	N/D

### Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

## Trace d'un agent

Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne) > Suivi

Lorsqu'un suivi est en cours, un indicateur **(i)** est affiché en regard de la **Réf. de l'appel** pour tout appel émis sur la ligne réseau. Si vous sélectionnez **Détails de l'appel** lorsqu'un suivi est en cours, l'écran affiché reste le même et une fenêtre contextuelle contenant les détails de l'appel sélectionné apparaît. Cette fenêtre contextuelle indique l'état de l'appel au moment de la sélection et ne se met pas à jour.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Détails de l'appel</b>	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Suivi</b>	Lance le suivi des lignes sélectionnées. L'état du système affiche un suivi pour chaque appel associé à la ligne réseau ou au poste sélectionné. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Suivre tout</b>	Lance un suivi pour l'ensemble du groupe de lignes réseau ou du poste. L'état du système affiche un suivi pour tous les appels associés à la ligne réseau ou au poste. Reportez-vous à la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83.
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.
<b>Ping</b>	Exécute un ping depuis l'interface sélectionnée (système, ligne ou poste) et affiche les résultats. Reportez-vous à la section <a href="#">Ping</a> à la page 118.

### Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

## Récapitulatif d'utilisation

Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne) > Récapitulatif d'utilisation

Le menu fournit un historique d'utilisation pour chaque ligne réseau. Le compte est réinitialisé lorsque vous cliquez sur le bouton **Remettre à zéro** ou lorsque le système redémarre.

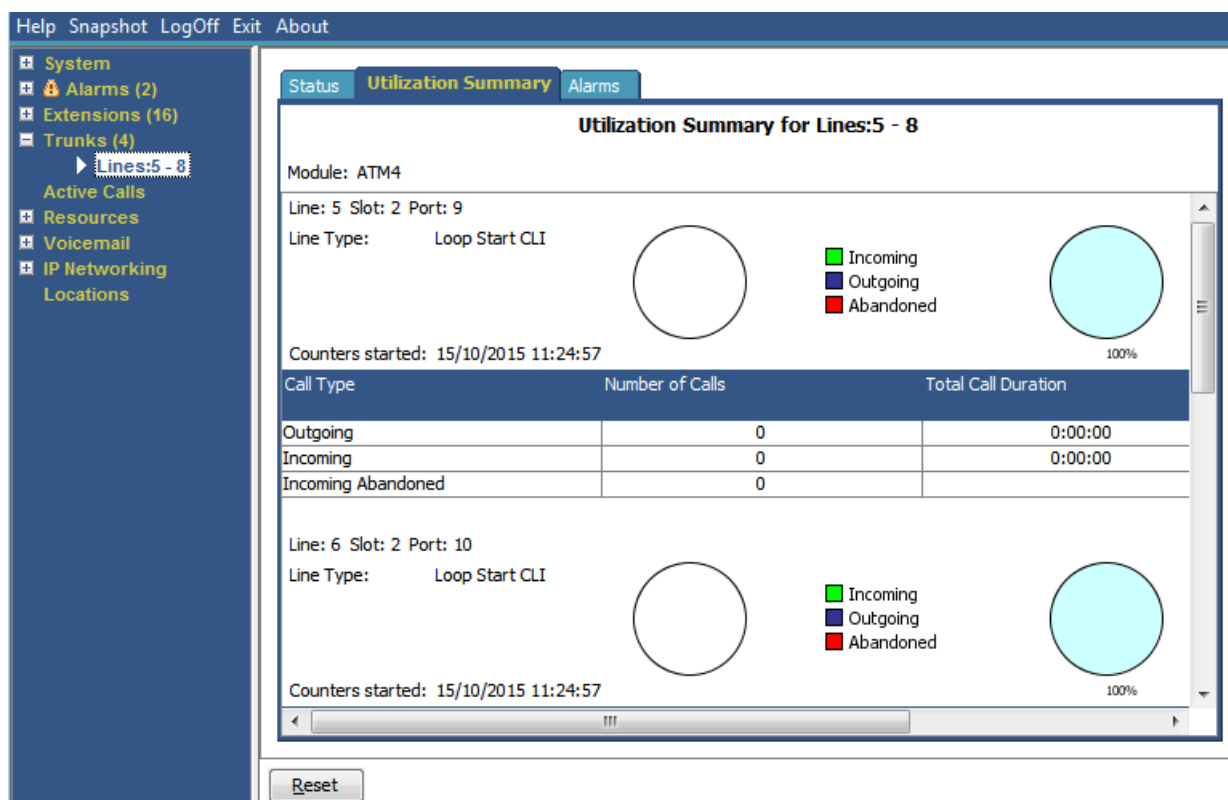


Illustration 35 : Menu d'utilisation des lignes réseau

Nom	Description
<b>Module</b>	Type de module de ligne de réseau.
<b>Line (Ligne)</b>	ID de la ligne.
<b>Type de ligne</b>	Reportez-vous à la section <a href="#">Protocoles de lignes</a> à la page 82.
<b>Sous-type de ligne</b>	Reportez-vous à la section <a href="#">Protocoles de lignes</a> à la page 82.
<b>Compteurs démarrés</b>	Date et heure auxquelles le compte démarre.
<b>Tableau des appels</b>	<p><b>Type d'appel</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Sortant</b> – Compte de tous les appels sortants.</li> <li>• <b>Entrant</b> – Compte des appels entrants (appels entrants abandonnés non inclus).</li> <li>• <b>Appels entrants abandonnés</b> – Appels pour lesquels l'appelant a raccroché avant que l'appel ne soit pris en charge. La <b>Durée totale de l'appel</b> reste vierge pour les appels abandonnés.</li> </ul>
<b>Nombre d'appels</b>	Le nombre total d'appels par type d'appel.
<b>Durée totale de l'appel</b>	Au format heures, minutes, secondes. Pour les appels sortants, la durée est mesurée depuis le début de l'appel. Pour les appels entrants, la durée est mesurée depuis la prise en charge de l'appel.
<b>Durée de sonnerie</b>	Au format heures, minutes, secondes.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Remettre à zéro	Remet à zéro tous les compteurs d'utilisation (nombre d'appels et durée totale) de la ligne réseau affichée.

### Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

## Alertes

L'écran Alarmes de ligne de réseau contient une entrée pour chaque ligne de réseau. Il y a toujours une entrée dans le panneau de navigation pour chaque ligne de réseau, qu'elle contienne des alarmes ou non.

L'écran affiche deux onglets pour les lignes réseau numériques :

- **Alarmes** – Les alarmes en cours apparaissent en rouge dans l'onglet Alarmes.
- **Historique des performances sur 24 h** – Cet onglet offre une vue sur 24 heures des erreurs qui se produisent sur la ligne. Si aucune erreur ne s'est produite au cours des dernières 24 heures, le tableau affiche zéro ou aucune valeur.

### Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

[Alertes](#) à la page 85

[Historique des performances sur 24 h](#) à la page 55

## Alertes

Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne) > Alertes

Informations affichées	Description
Dernière occurrence de l'erreur	La dernière fois que s'est produite l'erreur qui a déclenché une alarme donnée.
Occurrences	Le nombre d'occurrences de l'alarme depuis le redémarrage du système ou la dernière fois que l'alarme a été effacée.

### Description de l'erreur

Le tableau suivant fournit une description détaillée de l'erreur qui a déclenché l'alarme.

Erreur	Description
<b>Nombre de chiffres DID insuffisant</b>	<p>Un utilisateur peut gérer des routes selon les chiffres DID à l'aide du formulaire d'acheminement MSN. Sur ce formulaire, l'utilisateur détermine le nombre de chiffres prévu (champ Nombre de chiffres présentés). Si un appel est reçu et que le nombre de chiffres ne correspond pas au nombre du champ Nombre de chiffres présentés, le message suivant apparaît :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il y a eu une erreur dans le nombre de chiffres DID.</li> <li>• Nombre de chiffres attendus : XX</li> <li>• Chiffres reçus : YYYYYY</li> </ul>
<b>Appel entrant sur une ligne de réseau sortante</b>	<p>Sur les lignes T1/PRI et les lignes analogiques, la direction de chaque canal peut être définie sur Appels entrants, Appels sortants ou les deux. Si un canal est attribué aux appels sortants et qu'un appel entrant arrive sur le canal, le message suivant apparaît :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un appel entrant est arrivé sur le canal configuré pour les appels sortants uniquement.</li> <li>• Numéro de canal : XX (pour les lignes numériques)</li> <li>• Numéro de port : XX (pour les lignes analogiques)</li> </ul>
<b>Ligne de réseau hors service</b>	<p>Si la ligne de réseau n'est pas définie comme étant hors service mais qu'elle tombe en panne, le message suivant apparaît :</p> <p>Ligne de réseau hors service.</p>
<b>Alarme rouge active sur une ligne de réseau</b>	<p>Lorsqu'une ligne réseau T1/PRI signale une alarme rouge, l'état du système affiche <b>Alarme rouge</b>. Une alarme rouge indique une perte de synchronisation.</p>
<b>Alarme bleue active sur une ligne de réseau</b>	<p>Lorsqu'une ligne réseau T1/PRI signale une alarme bleue, l'état du système affiche <b>Alarme bleue</b>. Une alarme bleue indique une perte de signal.</p>
<b>Alarme jaune active sur une ligne de réseau</b>	<p>Lorsqu'une ligne réseau T1/PRI signale une alarme jaune, l'état du système affiche <b>Alarme jaune</b>. Une alarme jaune indique un problème de transmission.</p>
<b>Perte de signal sur une ligne de réseau</b>	<p>Cette alarme indique une perte de signal depuis une ligne réseau.</p>
<b>ID de l'appelant non reçu</b>	<p>Pour les lignes réseau analogiques à déclenchement par boucle définies sur ICLID, cette alarme indique que le système n'a pas reçu de CLI.</p>
<b>Échec de l'interception</b>	<p>Cette alarme indique que le système n'a pas détecté le courant de boucle lors de la tentative d'interception de la ligne réseau.</p>
<b>Échec de la réponse</b>	<p>Le système génère cette alarme lorsqu'il envoie une requête de synchronisation TCP à l'extrémité distante d'une ligne réseau H.323 et qu'il ne reçoit aucune confirmation de réception et lorsqu'il envoie une INVITE via une ligne réseau SIP qui a expiré.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pas de réponse à la requête d'appel de la ligne de réseau IP.</li> <li>• Numéro de ligne réseau IP : xxx</li> <li>• Adresse IP de l'extrémité distante : yyy.yyy.yyy.yyy</li> </ul>

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Boutons	Description
<b>Effacer l'historique des alertes</b>	Efface les alarmes récentes affichées.
<b>Effacer tout</b>	Efface toutes les alarmes historiques répertoriées qui ne sont plus actives. Notez que toutes les alarmes toujours actives (rouges) restent mais avec le nombre d'occurrences réinitialisé à 1.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

## Liens connexes

[Alertes](#) à la page 85

## Historique des performances sur 24 h

Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne) > Historique des performances sur 24 h

La première ligne du tableau affiche l'intervalle de 15 minutes actuel. Les lignes suivantes affichent les dernières 24 heures, divisées en intervalles de 15 minutes. Un nombre inférieur de lignes s'affichent si le système fonctionne depuis moins de 24 heures.

Interval	Start Time	Error Seconds	Bursty Error Seconds	Severely Errored Seconds	Failed/Unavailable Seconds	Bipolar Violation	Clock Slips	Missed Frame
12:00								
11:45		1					1	
11:30		1					1	
11:15		2					2	
11:00		1					1	
10:45		1					1	
10:30		2					2	
10:15		1					1	
10:00		1					1	
09:45		2					2	
09:30		1					1	
09:15		1					1	
09:00		1					1	

Illustration 36 : Historique des performances sur 24 h

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Temps absolu</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Chaque ligne indique le temps réel au format 24 heures auquel l'intervalle de 15 minutes signalé a débuté.

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Temps relatif</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Si cette option est sélectionnée, pour chaque ligne, indique à quel point de l'intervalle de 15 minutes la ligne se trouve. Par exemple, 3 minutes correspondent à 00:03.
<b>Afficher les blancs</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Affiche les valeurs d'erreur égales à 0 sous forme de blancs.
<b>Afficher les zéros</b>	S'applique à l'historique des performances sur 24 h. Affiche les valeurs d'erreur égales à 0 sous forme de zéros.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

### Liens connexes

[Récapitulatif des alarmes de lignes de réseau](#) à la page 53

[Alertes](#) à la page 85

---

## Tests de la ligne

**Chemin : Lignes de réseau > Lignes > Line (Ligne) > Tests de la ligne**

Cet écran vous permet d'effectuer un test de bouclage sur une ligne réseau numérique.



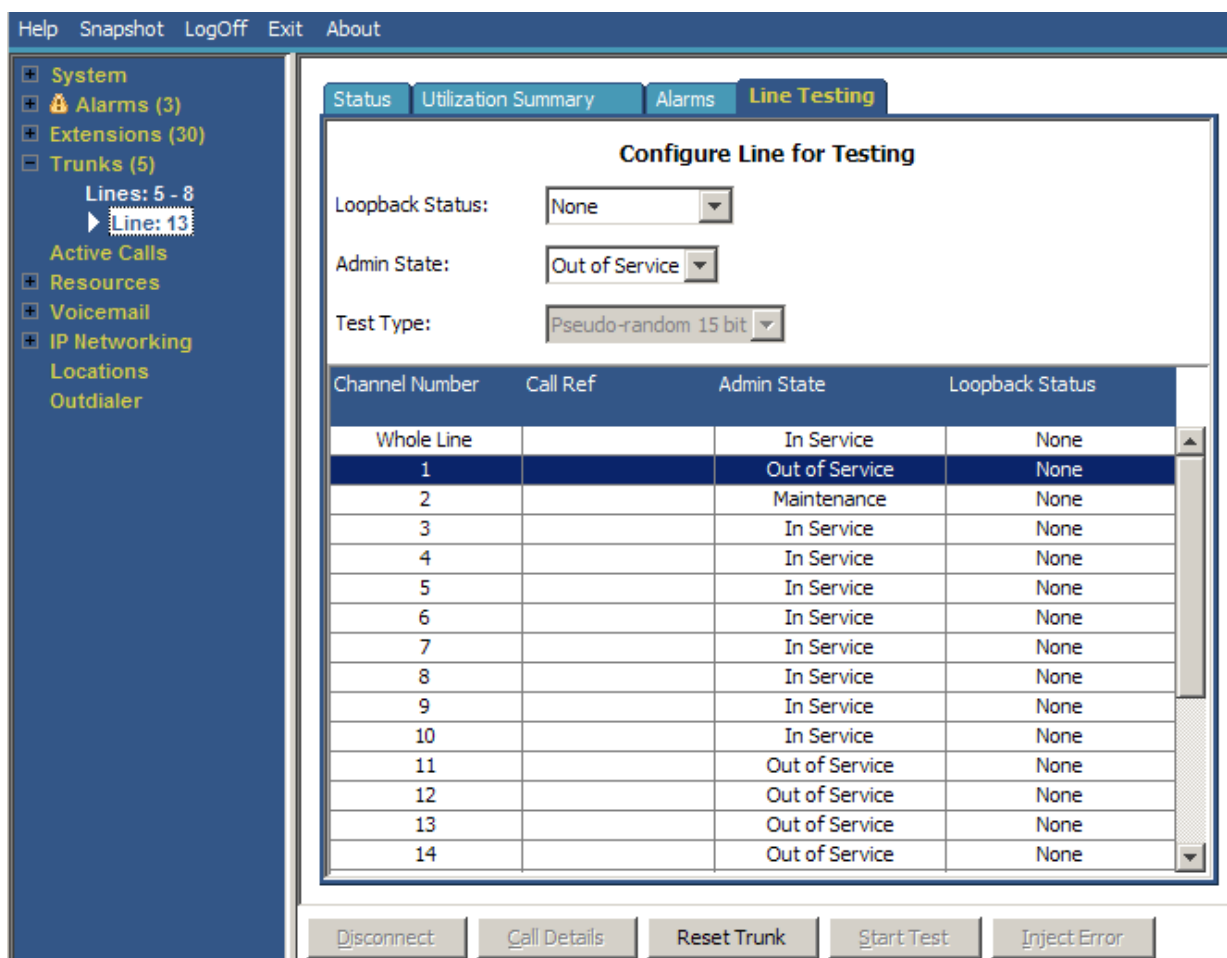


Illustration 37 : Menu Test de ligne

Informations affichées	Description
État mise en boucle	Ce menu déroulant vous permet d'afficher et de définir le type de bouclage appliqué aux canaux actuellement sélectionnés. Les options sont les suivantes : Aucun, Données utiles, Ligne et Ligne (anti-gigue).
État Admin	<p>Ce menu déroulant vous permet d'afficher et de définir l'<b>état d'administration</b> pour les canaux actuellement sélectionnés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Les modifications effectuées à l'aide de l'état du système s'appliquent uniquement au canal pendant l'exécution de l'état du système. Elles ne supplantent pas les paramètres de configuration du système.</li> <li>Pour effectuer le test de bouclage, sélectionnez <b>Ligne entière</b> puis définissez l'option <b>État admin</b> sur <b>Hors service</b>. Les modifications s'appliquent à tous les canaux.</li> <li>Sélectionnez <b>Ligne entière</b> et redéfinissez l'<b>État admin</b> sur <b>En service</b> pour rétablir l'état de chaque canal sur ses paramètres de configuration actifs.</li> </ul>
Type de test	Cette option vous permet de sélectionner le type de test de bouclage à utiliser. Les options disponibles sont les suivantes : <b>Pseudo-aléatoire 15 bits</b> ou <b>Pseudo-aléatoire 20 bits</b> .

Le tableau répertorie chaque canal fourni par la ligne réseau. Sélectionnez un canal spécifique pour modifier ses paramètres et effectuer un test de bouclage sur ce dernier. La ligne Ligne entière vous permet d'exécuter la même opération simultanément sur tous les canaux.

Informations	Description
<b>Numéro du canal</b>	Numéro du canal sélectionné.
<b>Réf. de l'appel</b>	Référence de l'appel en cours sur le canal.
<b>État Admin</b>	L'état d'administration du canal sélectionné. Voir ci-dessus.
<b>État mise en boucle</b>	L'état du bouclage du canal sélectionné. Voir ci-dessus.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Détails de l'appel</b>	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
<b>Déconnecter</b>	Interrompt l'appel en cours. Ce bouton ne permet pas d'arrêter les appels qui envoient des alertes pour les appels sur les lignes Déclenchement par boucle, Déclenchement par boucle T1 et Déclenchement par terre T1.
<b>Insérer une erreur</b>	Insère une erreur dans la ligne réseau numérique lors d'un test de bouclage.
<b>Réinitialiser la ligne réseau</b>	Réinitialise la ligne réseau numérique sélectionnée.
<b>Commencer le test</b>	Lance le test de bouclage sur la ligne réseau. Vous pouvez uniquement lancer le test lorsque l'option Ligne entière est définie sur Hors service. Lors du démarrage du test, les résultats s'affichent sous la liste des canaux. Lors du test, le libellé et la fonction du bouton deviennent Arrêter le test.
<b>Arrêter le test</b>	Interrompt le test de bouclage sur la ligne réseau sélectionnée. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent alors Commencer le test.

## Liens connexes

[Lignes de réseau](#) à la page 69

# Chapitre 7 : Appels actifs

L'écran Appels actifs fournit un récapitulatif de tous les appels du système. Dans le panneau de navigation, cliquez sur Appels actifs :

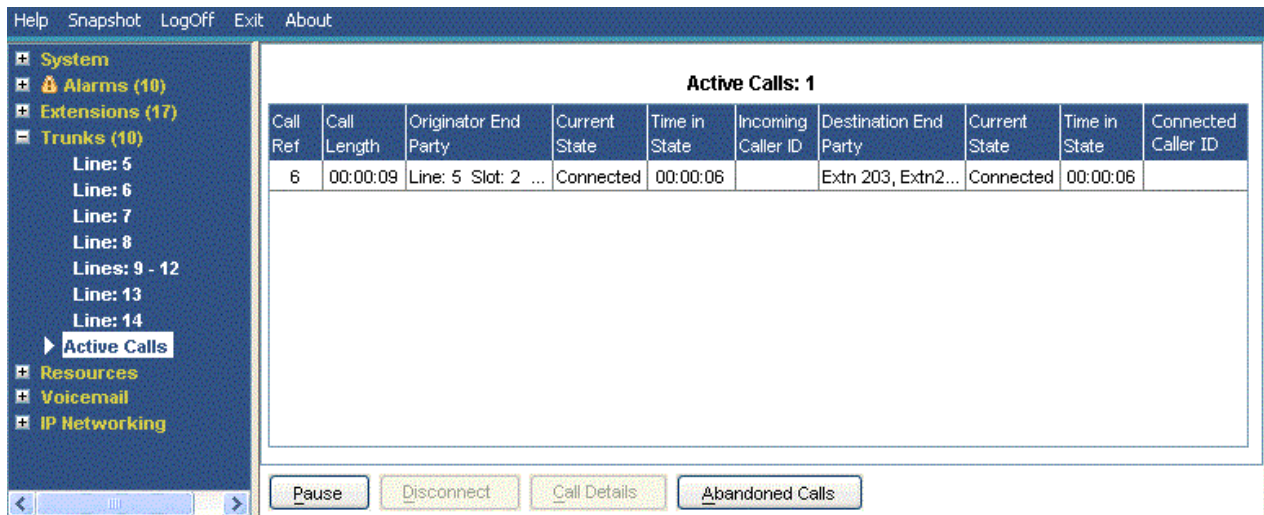


Illustration 38 : Le menu Appels actifs

Informations affichées	Description
<b>Réf. de l'appel</b>	Référence de l'appel pour les lignes réseau entrantes, attribuée par le système et associée à la ligne utilisée
<b>Durée de l'appel</b>	Durée totale de l'appel.
<b>Initiateur</b>	<p>Informations sur la ligne de réseau ou « Actuellement à ». Reportez-vous à la section <a href="#">Détails de l'appel</a> à la page 95.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>État actif</b> – État actif de l'initiateur. Reportez-vous à la section <a href="#">États des appels (poste)</a> à la page 101.</li> <li>• <b>Temps passé à l'état</b> – Temps passé à l'état de l'initiateur. Ce paramètre est remis à zéro chaque fois que l'état est modifié.</li> <li>• <b>ID de l'appelant entrant</b> – Nom et numéro de l'appelant.</li> </ul>
<b>Correspondant destinataire</b>	<p>Informations sur la ligne de réseau ou « Actuellement à ». Reportez-vous à la section <a href="#">Détails de l'appel</a> à la page 95.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>État actif</b> – L'état actif de la destination. Reportez-vous à la section <a href="#">États des appels (poste)</a> à la page 101.</li> <li>• <b>Temps passé à l'état</b> – Le temps passé à l'état de la destination. Ce paramètre est remis à zéro chaque fois que l'état est modifié.</li> <li>• <b>ID de l'appelant connecté</b> – Pour les lignes réseau sortantes uniquement. Nom et numéro de l'appelant connecté.</li> </ul>

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
Détails de l'appel	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
Reprise	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
Suspension	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
Détails de l'appel	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
Appels abandonnés	L'écran Appels actifs se divise pour afficher une liste des appels entrants sur une ligne réseau où l'appelant a raccroché avant que l'appel ne soit pris en charge.

### Liens connexes

[Appels abandonnés](#) à la page 92

[Appels actifs réduits](#) à la page 94

[Détails de l'appel](#) à la page 95

[Détails de la conférence](#) à la page 97

[Informations sur l'appel](#) à la page 98

---

## Appels abandonnés

Cliquez sur le bouton Appels abandonnés de l'écran Appels actifs pour diviser l'écran et afficher la liste des appels abandonnés sous la liste des appels actifs. Le tableau des appels abandonnés répertorie les appels entrants pour lesquels l'appelant s'est déconnecté avant la réponse.

The screenshot shows the IP Office System Status application window. The left sidebar contains a navigation tree with categories like System, Alarms, Extensions, Trunks, Active Calls, Resources, Voicemail, and IP Networking. The main area displays two tables: 'Active Calls: 1' and '1 Abandoned Calls since 05/02/2008 12:37:53'. Below the tables are buttons for Pause, Disconnect, Call Details, and Clear Abandoned Calls.

Active Calls: 1									
Call Ref	Call Length	Originator End Party	Current State	Time in State	Incoming Caller ID	Destination End Party	Current State	Time in State	Connected Caller ID
9	00:00:05	Line: 5 Slot: 2 ...	Connected	00:00:04		Extn 203, Extn2...	Connected	00:00:04	

1 Abandoned Calls since 05/02/2008 12:37:53					
Date and Time	From Trunk	Incoming Caller ID	Incoming DID	Ringin/Queueing At	vWait
05/02/2008 12:38:05	Line: 5 Slot: 2 Port: 1 ...		200	Extn 203, Extn203	00:00:03

Illustration 39 : Afficher les appels abandonnés

### Informations affichées

Les informations suivantes s'affichent pour les appels abandonnés suite à la sélection du bouton **Appels abandonnés**.

Champ	Description
<b>Date et heure</b>	Date et heure du début de l'appel.
<b>De la ligne de réseau</b>	Informations de ligne/canal relatives à l'appelant.
<b>ID de l'appelant entrant</b>	Nom et/ou numéro tels qu'ils apparaissent dans la liste Appels actifs.
<b>DID entrant</b>	Numéro tel qu'il apparaît sur l'écran Détails de l'appel. Reportez-vous à la section <a href="#">Détails de l'appel</a> à la page 95.
<b>Sonnant/en attente à</b>	Les correspondants donnant l'alerte (le cas échéant) sur l'appel au moment de la déconnexion. Sinon, (si l'appel était dans une file d'attente), le nom du groupe de recherche.
<b>Patienter</b>	Durée de l'appel avant la déconnexion.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Détails de l'appel</b>	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

*Le tableau continue ...*

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Effacer les appels abandonnés</b>	Efface la liste des appels abandonnés. Cette opération met à jour la date et l'heure et permet la consignation de davantage d'appels abandonnés.
<b>Déconnecter</b>	Interrompt l'appel en cours. Ce bouton ne permet pas d'arrêter les appels qui envoient des alertes pour les appels sur les lignes Déclenchement par boucle, Déclenchement par boucle T1 et Déclenchement par terre T1.

### Liens connexes

[Appels actifs](#) à la page 91

## Appels actifs réduits

Si vous visualisez les informations sur les Appels actifs pour un système lourdement chargé, à l'aide d'une liaison de communication dotée d'une bande passante restreinte ou d'une unité de contrôle d'une puissance insuffisante pour exécuter correctement l'état du système, l'état du système réduira automatiquement la quantité d'informations affichées, pour s'adapter à la cadence élevée des appels.

Lorsque l'initiation/la cadence de configuration de l'appel diminue, cliquez sur le bouton Détails complets pour rétablir l'affichage complet. Si vous souhaitez visualiser les appels actifs lors d'un trafic élevé, utilisez la fonction d'instantané pour obtenir une vue du système.

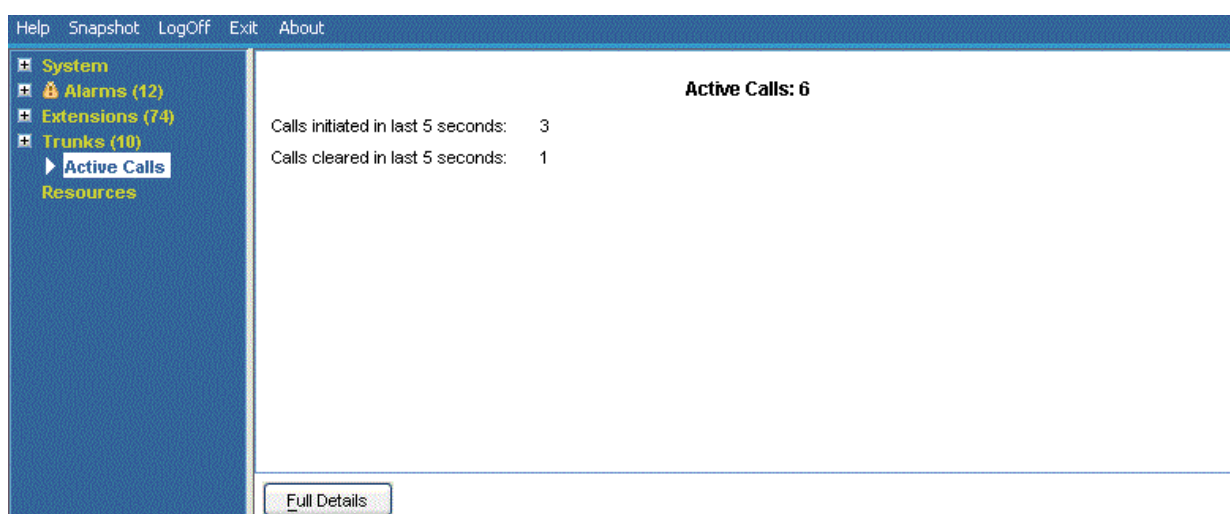


Illustration 40 : Affichage des appels réduit

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Détails complets</b>	Permet d'afficher tous les appels actifs à partir de l'état réduit des appels actifs.

## Liens connexes

[Appels actifs](#) à la page 91

## Détails de l'appel

Vous pouvez accéder à l'écran Détails de l'appel en procédant comme suit :

- Sélectionnez un appel actif dans l'écran **Appels actifs**.
- Cliquez sur **Extensions**, puis cliquez sur le poste approprié.
- Cliquez sur **Système**, puis sur **Unité de contrôle**, puis double-cliquez sur une ligne.

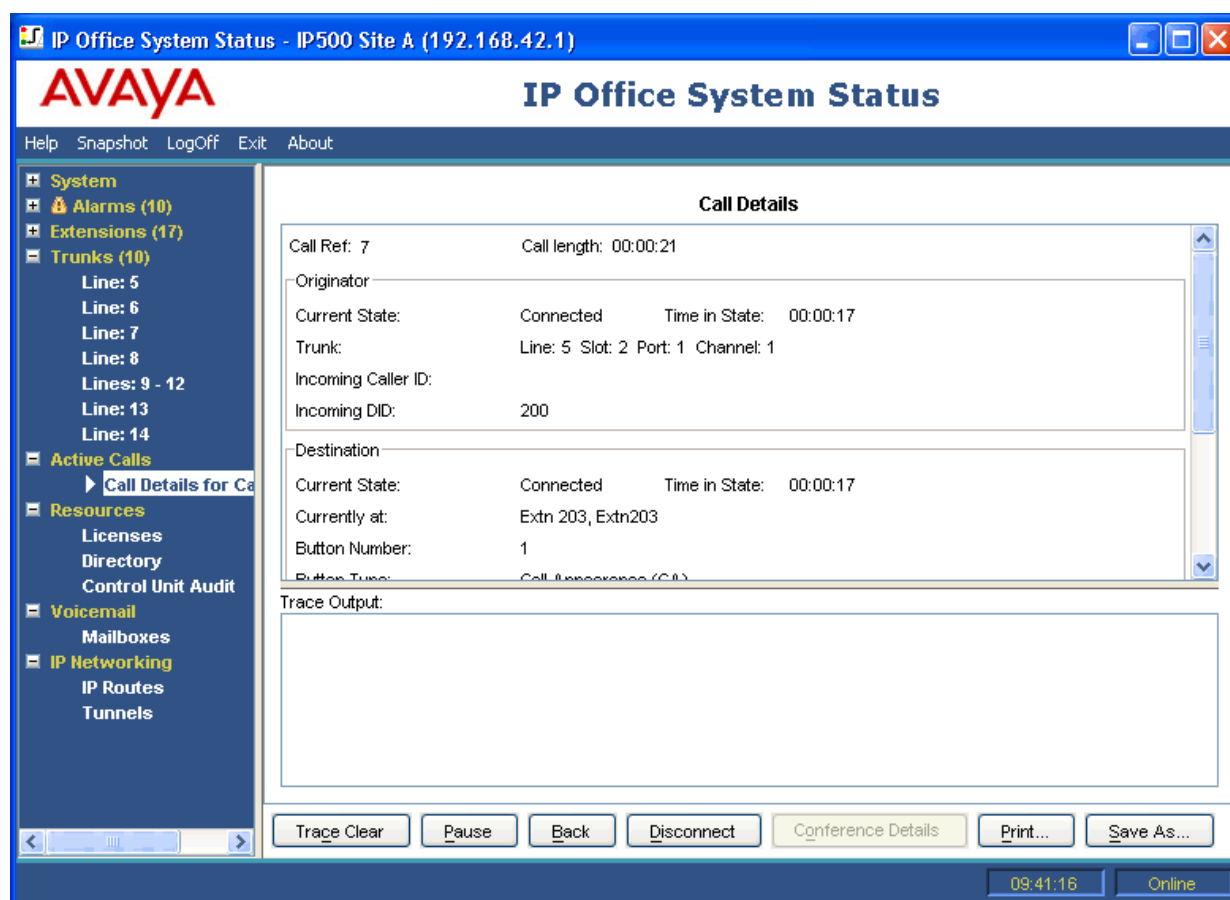


Illustration 41 : Menu des informations sur l'appel

### Informations affichées

Informations	Description
Réf. de l'appel	Référence de l'appel attribuée par le système et associée à la ligne utilisée.

*Le tableau continue ...*



Informations	Description
<b>Durée de l'appel</b>	<p>Durée totale de l'appel. Pour de plus amples informations, consultez les sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Informations sur l'initiateur</a> à la page 98</li> <li>• <a href="#">Informations sur la destination</a> à la page 99</li> <li>• <a href="#">Informations sur la cible/le routage de l'appel</a> à la page 101</li> <li>• <a href="#">Détails de la conférence</a> à la page 97</li> <li>• <a href="#">États des appels (poste)</a> à la page 101</li> <li>• <a href="#">États des appels (ligne réseau)</a> à la page 103</li> <li>• <a href="#">Rappels et retours d'appels</a> à la page 104</li> </ul>
<b>Résultat du suivi</b>	<p>La partie inférieure de l'écran contient des informations de suivi ainsi qu'une barre de défilement vous permettant d'afficher le suivi. Le suivi vous permet de consulter des informations détaillées sur des appels spécifiques. Il est utile en cas de problème. Pour plus de détails, consultez la section <a href="#">Trace d'un agent</a> à la page 83</p>

## Notes

- Les noms affichés pour les destinations de la messagerie vocale sont ceux fournis par le système à la messagerie vocale lors de la connexion. Les informations ne sont pas mises à jour en cas de modification ultérieure, par exemple, lors d'une connexion à une autre boîte vocale.
- Un appel qui envoie une alerte/est placé en file d'attente tout en écoutant une annonce affiche les informations concernant les deux activités.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Effacer le suivi</b>	Efface et poursuit le suivi.
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Retour</b>	Revient à l'écran précédent.
<b>Déconnecter</b>	Interrompt l'appel en cours. Ce bouton ne permet pas d'arrêter les appels qui envoient des alertes pour les appels sur les lignes Déclenchement par boucle, Déclenchement par boucle T1 et Déclenchement par terre T1.
<b>Détails de la conférence</b>	Disponible pour les appels actifs dans une conférence. Affiche les détails de la conférence.

*Le tableau continue ...*



Bouton	Description
Imprimer...	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
Enregistrer sous...	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

### Liens connexes

[Appels actifs](#) à la page 91

## Détails de la conférence

Pour un appel en conférence, cliquez sur le bouton Détails de la conférence pour afficher tous les appels connectés à la conférence, ainsi que d'autres informations relatives à la conférence.

The screenshot shows the 'IP Office System Status' application window. The title bar reads 'IP Office System Status - IP500 Site A (192.168.42.1)'. The main window has a menu bar with 'Help', 'Snapshot', 'LogOff', 'Exit', and 'About'. A left-hand navigation pane contains a tree view with the following items: System, Alarms (10), Extensions (17), Trunks (10), Active Calls (with a sub-item 'Call Details for Call F...'), Resources, Voicemail, and IP Networking. The 'Active Calls' section is expanded to show 'Conference C...'. The main content area is titled 'Conference Details' and contains the following information:

Name: Conf 100  
 Type: Ad Hoc  
 Call Recording: No

Call Ref	State	Party
3	Connected	Extn 411, Extn411
4	Connected	Extn 201, Extn201
5	Connected	Extn 203, Extn203

At the bottom of the main area, there are four buttons: 'Pause', 'Back', 'Print...', and 'Save As...'. The status bar at the bottom right displays '08:26:23' and 'Online'.

Illustration 42 : Menu Détails de la conférence

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Retour</b>	Revient à l'écran précédent.
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

### Liens connexes

[Appels actifs](#) à la page 91

---

## Informations sur l'appel

Les informations suivantes peuvent être affichées pour différents types d'appels.

### Liens connexes

[Appels actifs](#) à la page 91

[Informations sur l'initiateur](#) à la page 98

[Informations sur la destination](#) à la page 99

[Informations sur la cible/le routage de l'appel](#) à la page 101

[États des appels \(poste\)](#) à la page 101

[États des appels \(ligne réseau\)](#) à la page 103

[Rappels et retours d'appels](#) à la page 104

## Informations sur l'initiateur

Les informations relatives à l'initiateur dépendent du type d'extrémité émettrice (ligne réseau ou non).

### La terminaison appelante est une ligne de réseau

Inclut tous les appels entrants sur les lignes réseau analogiques, dialogiques ou VoIP.

Champ	Description
<b>Ligne de réseau</b>	Inclut un numéro de ligne fixe, un groupe d'URI (lignes SIP) et un canal (lignes numériques et VoIP).
<b>État actuel et Temps passé dans l'état</b>	Reportez-vous à la section <a href="#">États des appels (poste)</a> à la page 101.

*Le tableau continue ...*

Champ	Description
<b>ID de l'appelant entrant</b>	ID et numéro de l'appelant.
<b>DID entrant</b>	Chiffres DID entrants (le cas échéant).
<b>Codec</b>	Sélectionné via des messages H.323/SIP ; susceptible de changer en cours d'appel.
<b>Lignes réseau VoIP (H.323, SCN ou SIP)</b>	Le système calcule ces statistiques conformément à la norme RFC 1889. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de propagation aller-retour</li> <li>• Recevoir la gigue</li> <li>• Transmettre la gigue</li> <li>• Recevoir la perte de paquets</li> <li>• Transmettre la perte de paquets</li> </ul>

### La terminaison appelante n'est pas une ligne de réseau

Champ	Description
<b>État actuel et Temps passé dans l'état</b>	L'état de l'appel associé au bouton.
<b>Actuellement à</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Utilisateurs</b> – Le nom de l'utilisateur et son numéro. Pour les configurations multilignes, le numéro et le type de bouton.</li> <li>• <b>Flux d'appels de la messagerie vocale</b> – Pour les appels émis par la messagerie vocale, l'état du système n'indique aucun nom de flux d'appels.</li> <li>• <b>Service de données</b> – Le nom du service.</li> <li>• <b>Emplacement de parcage</b> – Le numéro de l'emplacement de parcage.</li> <li>• <b>Conférence</b> – Le numéro de la conférence.</li> <li>• <b>Multidiffusion</b> – Diffusion multiple.</li> <li>• <b>Chiffres composés</b> – Chiffres composés par l'utilisateur.</li> <li>• <b>Codec (le cas échéant)</b> – Sélectionné via des messages H.323/SIP ; susceptible de changer en cours d'appel.</li> </ul>

### Liens connexes

[Informations sur l'appel](#) à la page 98

## Informations sur la destination

Les informations affichées dépendent du type de destination (ligne réseau ou non).

### La terminaison de destination est une ligne de réseau

Inclut les types d'appels suivants qui impliquent des lignes de réseau :

- Appel vers un numéro externe depuis le commutateur
- Voicemail Pro appelle un numéro externe (dans le cas d'un rappel)
- Transfert vers l'extérieur
- Appel SCN

Informations	Description
Ligne de réseau utilisée	Inclut un numéro de ligne fixe, un groupe d'URI (lignes SIP) et un canal (lignes numériques et VoIP).
État actuel et Heure de l'état	L'état de l'appel associé au bouton.
Chiffres envoyés au central téléphonique	Affiche les chiffres que le système a envoyés au central téléphonique ou à À : URL, envoyés dans l'INVITE pour une ligne réseau SIP.
ID de l'appelant envoyé par le central téléphonique	Certains centraux téléphoniques envoient l'ID de l'appelant connecté plutôt que celui de l'appelé.
Codec	Sélectionné via des messages H.323/SIP ; susceptible de changer en cours d'appel.
Lignes réseau VoIP (H.323, SCN ou SIP)	Le système calcule ces statistiques conformément à la norme RFC 1889. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temps de propagation aller-retour</li> <li>• Recevoir la gigue</li> <li>• Transmettre la gigue</li> <li>• Recevoir la perte de paquets</li> <li>• Transmettre la perte de paquets</li> </ul>

### La terminaison de destination n'est pas une ligne de réseau

L'état de l'appel associé au bouton.

Informations	Description
<b>Groupe d'utilisateurs</b>	Pour les appels de recherche de personnes et certains appels de groupe de postes, ces informations sont répertoriées en fonction du numéro et du nom de l'utilisateur. Pour un appel envoyant une alerte ou connecté aux utilisateurs et aux lignes réseau SCN, l'état du système répertorie tous les éléments.
<b>Utilisateur</b>	Nom et numéro de l'utilisateur. Pour les configurations multilignes, l'état du système affiche le numéro et le type de bouton.
<b>Flux d'appels de la messagerie vocale</b>	Nom du flux des appels.
<b>Standard automatique</b>	La chaîne Standard automatique suivie du numéro du standard automatique apparaissent.
<b>Emplacement de parcage</b>	Emplacement du parcage et nom/numéro de l'emplacement de parcage.
<b>Boîte vocale</b>	La boîte vocale et le nom de la boîte vocale.
<b>Annonce de messagerie vocale</b>	Il s'agit du message d'annonce ainsi que du nom de groupe/d'utilisateur et du numéro de l'annonce.
<b>Conférence</b>	Nom de la conférence. Reportez-vous à la section <a href="#">Détails de la conférence</a> à la page 97.
<b>RAS</b>	Nom de l'utilisateur.
<b>File d'attente du groupe de postes</b>	Nom et numéro du groupe de postes lorsqu'un appel est dans une file d'attente de groupe de postes mais n'envoie pas d'alerte.

*Le tableau continue ...*

Informations	Description
Codec	Sélectionné via des messages H.323/SIP ; susceptible de changer en cours d'appel.

### Liens connexes

[Informations sur l'appel](#) à la page 98

## Informations sur la cible/le routage de l'appel

Nom	Description
Type de connexion RTP	Si applicable, <b>Média direct</b> , <b>Relais RTP</b> ou <b>VCM</b> .
Correspondance du code de fonction	Cette valeur s'affiche si l'appel était à l'origine destiné à un code de fonction. Elle affiche la correspondance du code de fonction, la fonction du code de fonction et le type de code de fonction (par ex. système, utilisateur, etc.).
Cible originale	Cette valeur indique le type de la cible de l'appel d'origine suivi des détails spécifiques de la cible. Par exemple : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>La destination est un utilisateur</b> – Le texte <b>Poste</b> suivi du nom d'utilisateur ou du numéro de poste.</li> <li>• <b>La destination est un groupe de recherche</b> - Le texte <b>Groupe</b> suivi du nom ou du numéro de poste du groupe de recherche de ligne.</li> <li>• <b>La destination est un standard automatique intégré</b> – La chaîne <b>Standard automatique</b>, suivie du numéro du standard automatique apparaissent.</li> </ul>
Enregistrement des appels	Indique si un enregistrement d'appel est en cours.
Appel redirigé sur un numéro jumelé	Indique si l'appel a utilisé le jumelage.
Routés sur une ligne de réseau de petit groupe	Oui ou Non. Défini sur Oui lorsque l'appel est connecté.
Nombre de reciblages	Le nombre de reciblages de l'appel par le système. Lors du reciblage, la destination en cours interrompt l'envoi d'alertes et le système envoie l'appel vers une nouvelle destination.
Nombre de transferts	Nombre de fois qu'un appel a été transféré.
Station de réacheminement	Station à partir de laquelle un appel a été redirigé par Renvoi, Renvoi temporaire, Couverture d'appel ou Jumelage.

### Liens connexes

[Informations sur l'appel](#) à la page 98

## États des appels (poste)

Région	Poste
Inactivité	Aucun appel ni aucune tentative d'appel sur ce poste ou ce bouton.
Connecté	Un appel est connecté sur le port.

*Le tableau continue ...*

Région	Poste
<b>En attente</b>	L'appel est en attente. Cela peut provenir de la sélection du bouton Attente ou d'un raccrochage rapide.
<b>En attente pour transfert / Conférence</b>	L'appel est en attente de transfert ou de connexion à une conférence.
<b>Parqué(s)</b>	L'utilisateur ou le système a parqué l'appel.
<b>Intercepté</b>	Le système a intercepté un port pour l'appel, mais ce dernier n'est pas encore connecté. L'utilisateur n'a composé aucun chiffre.
<b>Numérotation en cours</b>	Le système a intercepté un port pour l'appel, mais ce dernier n'est pas encore connecté. L'utilisateur a composé au moins un chiffre.
<b>Occupé pour traitement</b>	L'état de l'utilisateur sur ce port est Travail de finalisation.
<b>En cours d'utilisation ailleurs</b>	Cela signifie qu'une autre personne est devenue active sur l'appel en utilisant un bouton associé.
<b>En attente ailleurs</b>	Cela signifie qu'une autre personne a mis un appel en attente à l'aide d'un bouton associé.
<b>En cours d'utilisation, inaccessible</b>	Pour les boutons d'affichage des appels et d'affichage ponté : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le bouton est associé à un utilisateur déconnecté.</li> <li>• L'option Intrusion de tiers non autorisée est activée pour l'utilisateur interne le plus ancien sur l'appel.</li> <li>• Le bouton ne dispose d'aucun voyant.</li> <li>• Pour les boutons d'affichage de ligne : <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'option Intrusion de tiers non autorisée est activée pour l'utilisateur interne le plus ancien sur l'appel.</li> <li>- La ligne associée est Hors service.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Alerte</b>	Lorsqu'un appel envoie une alerte visuelle ou sonore sur un téléphone.
<b>Rappel</b>	Pour les appels sortants, cet état correspond au moment où l'utilisateur a terminé la numérotation et entend le rappel.
<b>Écouter l'appel</b>	Cet état indique que l'appel écoute ce poste
<b>Annonce</b>	Cet état indique un ou plusieurs points de sortie d'un appel de recherche de personnes.
<b>Enregistrement...</b>	Le système enregistre l'appel.
<b>Rappel d'attente</b>	Le système envoie une alerte au poste avec un rappel d'appel en attente.
<b>Rappel de parcage</b>	Le système envoie une alerte au poste avec un rappel d'appel parqué.
<b>Retour du transfert</b>	Le système envoie une alerte au poste avec un retour de transfert.
<b>Rappel de la messagerie vocale</b>	Le système envoie une alerte au poste avec un rappel de messagerie vocale.
<b>Rappel automatique</b>	Le système envoie une alerte de rappel au poste.
<b>En attente sur le central téléphonique</b>	Pour les lignes RNIS européennes, le central téléphonique met l'appel en attente. Cela libère le canal B qui redevient inactif dans l'état du système.
<b>En attente</b>	.Indique que l'autre correspondant de l'appel est dans l'un des états En attente : En attente, En attente pour transfert, En attente pour conférence, En attente au central téléphonique, Rappel d'attente.

*Le tableau continue ...*

Région	Poste
<b>Connecté en aveugle</b>	Cela indique que cette terminaison de l'appel est connectée et que l'autre terminaison reçoit une alerte de transfert aveugle ou de retour de transfert.
<b>En file d'attente</b>	Indique que le système a mis l'appel en file d'attente pour un groupe de recherche. Lorsqu'il est en file d'attente, l'appel n'envoie aucune alerte sur les postes.
<b>Annonce d'alerte</b>	Indique que l'appel envoie une alerte à au moins un poste ou une ligne réseau et qu'il est également connecté à la messagerie vocale pour la lecture d'une annonce de mise en file d'attente.
<b>Annonce de mise en file d'attente</b>	Indique qu'un appel en file d'attente est connecté à la messagerie vocale pour une annonce de mise en file d'attente.
<b>Annonce connectée</b>	Indique qu'une annonce de mise en file d'attente est lue pour l'appel connecté.
<b>Numéro non joignable</b>	L'appel a échoué ou a été annulé, car la cible était indisponible.
<b>Occupé</b>	L'appel a échoué ou a été annulé, car la cible était occupée.
<b>Déconnecté</b>	L'appel a échoué ou a été annulé, car la cible l'a déconnecté.

Lorsqu'un appel envoie une alerte, une extrémité est en état d'alerte et l'autre en état de rappel. Du point de vue du système, les états Rappel et Alerte entrante sont équivalents. De la même manière, les états Alerte et Alerte sortante le sont également.

Les écrans Récapitulatif des lignes réseau et État du poste indiquent la direction de chaque appel. Les lignes réseau affichent l'appel comme sortant s'il a été émis par le système et comme entrant s'il a été émis par le central téléphonique ou le réseau. Les postes affichent l'appel comme sortant s'il a été émis par le poste et comme entrant s'il a été émis par tout autre intervenant.

### Liens connexes

[Informations sur l'appel](#) à la page 98

## États des appels (ligne réseau)

L'état du système affiche l'état des deux extrémités d'un appel.

Région	Ligne de réseau
<b>Inactivité</b>	Aucun appel ni aucune tentative d'appel sur ce port ou ce canal.
<b>Hors service</b>	Le port a été défini sur Hors service ou le circuit numérique (sur lequel est ce canal) est inutilisable.
<b>Connecté</b>	Un appel est connecté sur le port.
<b>WAN connecté</b>	Cette plage horaire est utilisée pour fournir une interface WAN (lignes de réseau numériques uniquement).
<b>Parqué(s)</b>	Le système ou un utilisateur a parqué l'appel.
<b>Intercepté</b>	Le système a intercepté la ligne en vue de l'émission de l'appel.
<b>Numérotation en cours</b>	Le système a intercepté la ligne et composé des chiffres, mais l'appel n'est pas encore connecté.
<b>Annulation</b>	L'appel va se terminer ou est en travail de finalisation post-appel.
<b>Pré-alerte</b>	Le système a reçu un appel entrant sur la ligne réseau. Le système attend l'ID de l'appelant.

*Le tableau continue ...*

Région	Ligne de réseau
<b>Alerte sortante</b>	Le système a émis un appel sortant sur la ligne réseau. L'extrémité distante envoie une alerte.
<b>Alerte entrante</b>	Le système a présenté l'appel entrant à une cible sur laquelle il envoie une alerte ou est mis en file d'attente.
<b>Annonce</b>	Cet état indique un ou plusieurs points de sortie d'un appel de recherche de personnes.
<b>Enregistrement...</b>	Le système utilise l'appel pour enregistrer un autre appel.
<b>En attente sur le central téléphonique</b>	Pour les lignes RNIS européennes, le central téléphonique met l'appel en attente. Cela libère le canal B qui redevient inactif dans l'état du système.
<b>En attente</b>	.Indique que l'autre correspondant de l'appel est dans l'un des états En attente : En attente, En attente pour transfert, En attente pour conférence, En attente au central téléphonique, Rappel d'attente.
<b>Connecté en aveugle</b>	Cela indique que cette terminaison de l'appel est connectée et que l'autre terminaison reçoit une alerte de transfert aveugle ou de retour de transfert.
<b>En file d'attente</b>	Indique que le système a mis l'appel en file d'attente pour un groupe de recherche. Lorsqu'il est en file d'attente, l'appel n'envoie aucune alerte sur les postes.
<b>Annonce d'alerte</b>	Indique que l'appel envoie une alerte à au moins un poste ou une ligne réseau et qu'il est également connecté à la messagerie vocale pour la lecture d'une annonce de mise en file d'attente.
<b>Annonce de mise en file d'attente</b>	Indique qu'un appel en file d'attente est connecté à la messagerie vocale pour une annonce de mise en file d'attente.
<b>Annonce connectée</b>	Indique qu'une annonce de mise en file d'attente est lue pour l'appel connecté.

Lorsqu'un appel envoie une alerte, une extrémité est en état d'alerte et l'autre en état de rappel. Du point de vue du système, les états Rappel et Alerte entrante sont équivalents. De la même manière, les états Alerte et Alerte sortante le sont également.

Les écrans Récapitulatif des lignes réseau et État du poste indiquent la direction de chaque appel. Les lignes réseau affichent l'appel comme sortant s'il a été émis par le système et comme entrant s'il a été émis par le central téléphonique ou le réseau. Les postes affichent l'appel comme sortant s'il a été émis par le poste et comme entrant s'il a été émis par tout autre intervenant.

### Liens connexes

[Informations sur l'appel](#) à la page 98

## Rappels et retours d'appels

Pour ces types d'appel, l'état du système consigne les éléments suivants comme initiateur de l'appel :

Type d'appel	Initiateur
<b>Retour du transfert</b>	Personne qui initialise le transfert.
<b>Rappel d'attente</b>	L'interlocuteur initiateur de l'appel avant la mise en attente.

*Le tableau continue ...*



Type d'appel	Initiateur
<b>Rappel de parcage</b>	Emplacement de parcage Le rappel est un nouvel appel. Si l'interlocuteur rappelé décroche, les appels parqués et les nouveaux appels se combinent de la même façon qu'une fin de transfert.
<b>Rappel automatique</b>	Personne qui a demandé le rappel.
<b>Rappel de la messagerie vocale</b>	Personne qui reçoit le rappel.

**Liens connexes**

[Informations sur l'appel](#) à la page 98

# Chapitre 8 : Ressources

## Chemin : Ressources

Cet écran contient un récapitulatif des ressources clés et de leur utilisation courante dans le système.

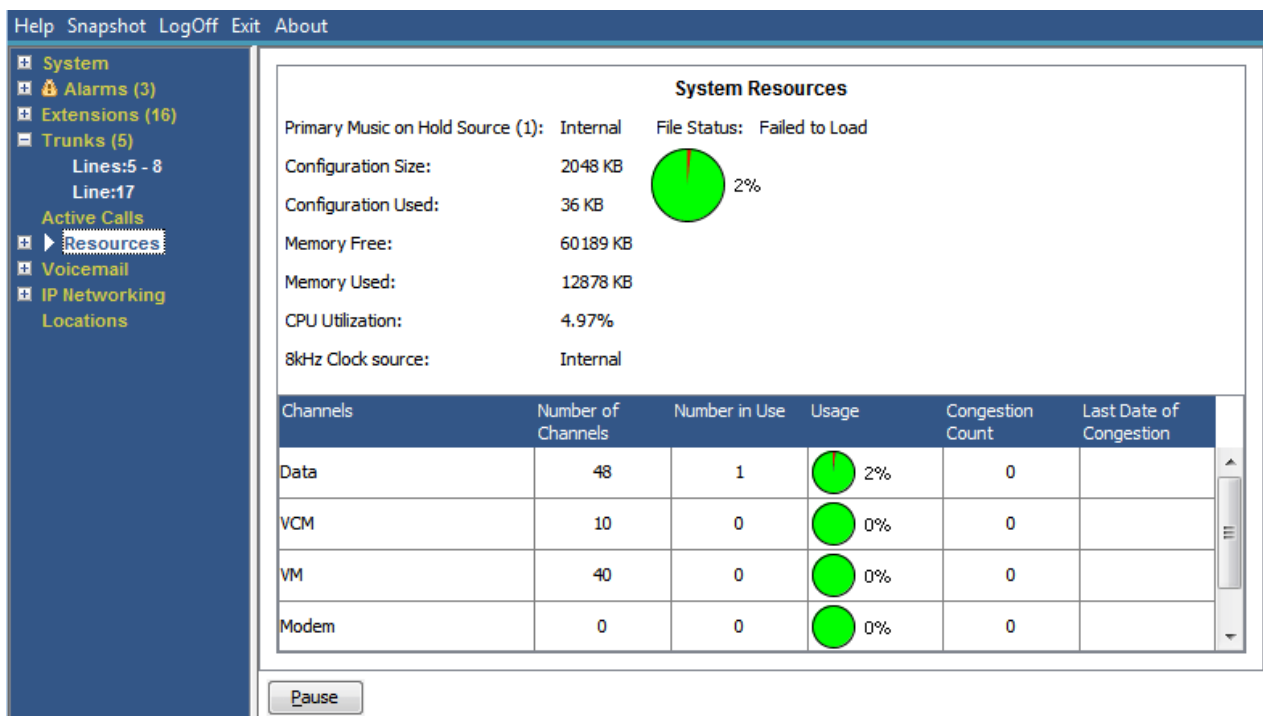


Illustration 43 : Le menu Ressources

## Informations affichées

Informations	Description
<b>Source de la musique d'attente</b>	Le système fournit une musique d'attente depuis un fichier stocké ou via une entrée audio connectée à une source externe.
<b>Taille de la configuration</b>	La taille maximale autorisée pour la configuration du système. Elle varie en fonction du type d'unité de contrôle.
<b>Configuration utilisée</b>	La taille actuelle de la configuration.
<b>Mémoire libre</b>	La quantité de mémoire disponible (en Ko).
<b>Source horloge 8 kHz</b>	Indique la ligne réseau numérique configurée sur le système comme source d'horloge pour la ligne réseau.
<b>Tableau des canaux</b>	Ce tableau fournit des informations sur les divers canaux de ressource. Voir le tableau Channels ci-dessous.

Le tableau continue ...

Informations	Description
<b>Nombre de canaux</b>	Nombre total de ressources disponibles dans le système.
<b>Nombre utilisé</b>	Nombre de ressources actuellement utilisées.
<b>Utilisé</b>	Pourcentage des ressources actuellement utilisées.
<b>Nombre de congestions</b>	Le nombre total de demandes de ressource ayant dépassé les ressources disponibles.
<b>Dernière date de congestion</b>	La dernière fois que le système a détecté que les ressources disponibles étaient insuffisantes.

## Canaux

Ce tableau fournit des informations sur les divers canaux de ressource.

Canal	Description
<b>VCM Channels</b>	Le système utilise des canaux de compression vocale pour les appels émis entre des périphériques IP et non IP (lignes réseau ou postes).
<b>Canaux de données</b>	Le système utilise des canaux de données pour l'accès à distance (RAS), l'accès à Internet et les sessions de messagerie vocale. Un canal de données est une ressource de signalisation interne utilisée lorsqu'un appel est émis entre le réseau IP et une ligne externe. Par exemple, quatre personnes surfant sur Internet utiliseront un seul canal de données, car elles utilisent toutes la même ligne vers le FAI. Deux personnes accédant à distance de chez eux au LAN de l'entreprise utiliseront deux canaux de données, car elles appellent de deux lignes distinctes. Les postes IP n'utilisent pas de canaux de données.
<b>Canaux de modem</b>	Il s'agit de la carte de modem interne IP400. Le modem « privé » d'une unité de base Small Office Edition ou une carte ATM4 n'est pas inclus dans ces canaux.
<b>Canaux de conférence</b>	Le nombre de canaux mis à disposition des participants à une conférence (interlocuteurs) dépend du type d'unité de contrôle. Les systèmes utilisent ces canaux pour les conférences téléphoniques, ainsi que pour certaines fonctions, telles que l'intrusion dans un appel ou l'enregistrement des appels.
<b>Canaux de messagerie vocale</b>	Le nombre de canaux de messagerie vocale disponibles et le nombre de canaux utilisés.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

## Liens connexes

[Heure](#) à la page 108

[Licences](#) à la page 108

[Licences en réseau](#) à la page 109

[Répertoire](#) à la page 110

[Audit de l'unité de contrôle](#) à la page 112

# Heure

## Chemin : Ressources > Heure

Cet écran affiche la date et l'heure actuelles définies sur le système, ainsi que les détails relatifs à la source utilisée par le système pour l'heure affichée et les paramètres d'heure d'été (le cas échéant).

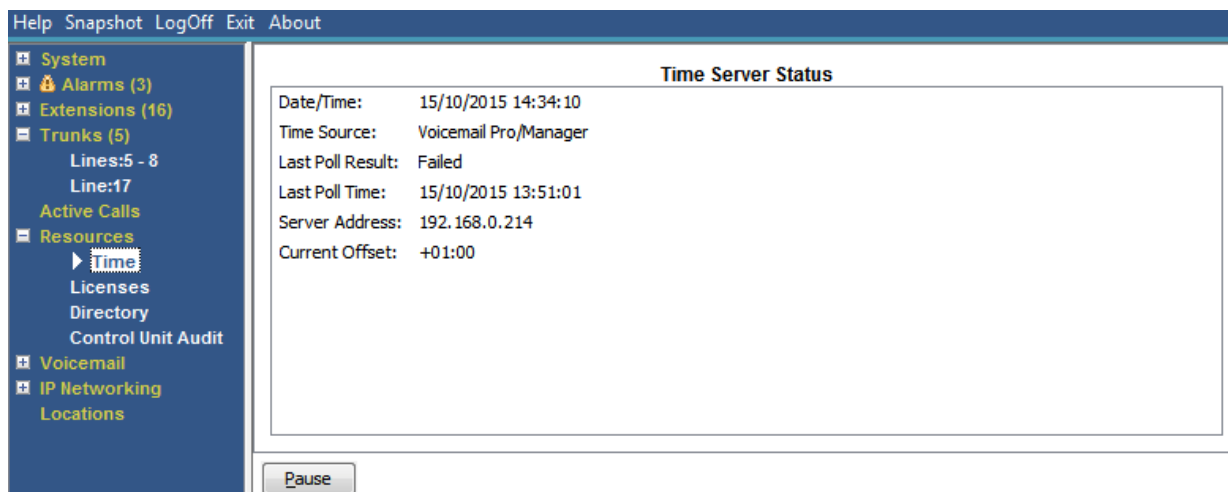


Illustration 44 : Le menu Heure

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

## Liens connexes

[Ressources](#) à la page 106

# Licences

## Chemin : Ressources > Licences

Cet écran affiche les licences actuellement installées et leurs états. Il indique également le type et le numéro de série de la touche de fonction.

Help Snapshot LogOff Exit About

**Licenses**

Feature Key Detected: Local, Serial Number 1316383730, PLDS Host ID 111316383730  
 License Mode: License Normal  
 PLDS License File Status: Valid  
 Licensed Version: R.10.0

License Type	Available Instances	Number of Licenses in use	Congest...	Last Date of Congestion	Status	Insta...	License Expiration Date	Source
CTI Link Pro	1	1			Valid	1	Never	PLDS Nodal
Wave User	16	0			Valid	16	Never	PLDS Nodal
Receptionist	4	0			Valid	4	Never	PLDS Nodal
Additional Voicemail P...	150	0			Valid	150	Never	PLDS Nodal
3rd Party IP Endpoints	384	0			Valid	384	Never	PLDS Nodal
VMPro Recordings Ad...	1	1			Valid	1	Never	PLDS Nodal
VMPro TTS (Scansoft)	40	0			Valid	40	Never	PLDS Nodal
VMPro TTS (Generic)	40	0			Valid	40	Never	PLDS Nodal
IPSec Tunnelling	1	1			Valid	1	Never	PLDS Nodal
IP500 Voice Networki...	32	0			Valid	32	Never	PLDS Nodal
SIP Trunk Channels	128	0			Valid	128	Never	PLDS Nodal
IP500 Universal PRI (...)	100	0			Valid	100	Never	PLDS Nodal
UMS Web Services	100	0			Valid	100	Never	PLDS Nodal

Pause

Illustration 45 : Le menu Licences

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Renouveler les licences</b>	Permet d'obliger le système à revalider immédiatement ses droits de licence plutôt qu'à attendre la prochaine vérification automatique.

## Liens connexes

[Ressources](#) à la page 106

# Licences en réseau

## Chemin : Ressources > Licences en réseau

Pour un système situé dans un réseau multisite Server Edition, cet écran répertorie les licences accordées au système par le serveur principal du réseau. Celles-ci diffèrent des licences figurant dans la configuration du système, affichées sur l'écran Licences.

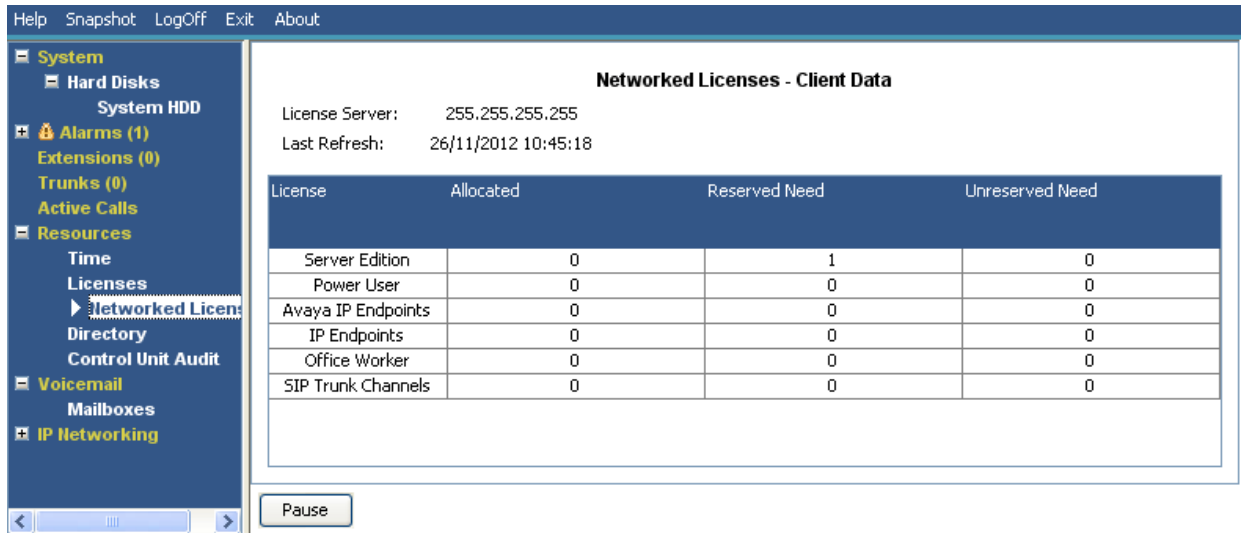


Illustration 46 : Le menu Licences en réseau

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

## Liens connexes

[Ressources](#) à la page 106

# Répertoire

## Chemin : Ressources > Répertoire

Cet écran affiche les informations relatives aux entrées de répertoire conservées par le système, y compris les entrées importées.

**Directory**

Sources:

Directory	Running	Maximum	Last Update	Update Status	Imported	Discarded
System	0	2500				
LDAP	0	10000	17/06/2015 0...	Not Configured	0	0
HTTP	0	10000	18/06/2015 0...	Not Configured	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>10000</b>				

Maximum Number of Personal Contacts: 10800  
 Number of Personal Contacts In Use: 0 0%

Number of Remote Small Community Network Sites: Not Networked  
 Number of Local User Entries: 18  
 Number of Local Group Entries: 1  
 Number of Remote User Entries: 0  
 Number of Remote Group Entries: 0  
 Total Number of User and Group Entries: 19

Local Users and Groups:

Name	Number	Type	Current Location
RemoteManager		User	
NoUser		User	
Extn201	201	User	
Extn202	202	User	
Extn203	203	User	
Extn204	204	User	
Extn205	205	User	

Refresh Membership Conflicts

Illustration 47 : Le menu Répertoire

Informations affichées

Informations	Description
<b>Sources</b>	<p>Cette partie du tableau indique les sources de répertoire utilisées par le système.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Système</b> Entrées du répertoire stockées de manière permanente faisant partie intégrante de la configuration du système.</li> <li>• <b>LDAP (Lightweight Directory Access Protocol)</b> Entrées du répertoire importées à l'aide du protocole LDAP à partir d'un serveur LDAP.</li> <li>• <b>HTTP</b> Entrées du répertoire importées depuis un autre système à l'aide du protocole HTTP.</li> <li>• <b>Total</b> Nombre total actuel d'entrées dans le répertoire et le nombre maximum d'entrées dans le système.</li> </ul>
<b>En cours d'exécution</b>	Nombre d'entrées du répertoire.

*Le tableau continue ...*

Informations	Description
<b>Maximum</b>	Capacité maximale des enregistrements de répertoire autorisée par le système. Notez que les entrées source du système sont prioritaires sur les entrées LDAP/HTTP importées.
<b>Dernière mise à jour</b>	La dernière fois que l' <b>état de mise à jour</b> a été modifié. Affiché pour les sources LDAP et HTTP uniquement.
<b>État mise à jour</b>	L'état ou le résultat de la dernière mise à jour. Affiché pour les sources LDAP et HTTP uniquement. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Succès</li> <li>• Succès avec débordement</li> <li>• Échec</li> <li>• En cours</li> <li>• Non configuré</li> </ul>
<b>Importé</b>	Nombre d'entrées importées au cours de la dernière mise à jour réussie. Affiché pour les sources LDAP et HTTP uniquement.
<b>Ignorer</b>	Nombre d'entrées refusées au cours de la dernière mise à jour réussie, car elles ne sont pas valides ou qu'une entrée identique existe déjà. Le système refuse les enregistrements s'ils disposent d'un nom ou d'un numéro vierge, qu'ils correspondent à un enregistrement existant ou qu'ils dépassent la capacité totale du système. Affiché pour les sources LDAP et HTTP uniquement.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Rafraîchir</b>	Met à jour l'affichage de l'écran. Ce bouton s'affiche sur les écrans qui ne se mettent pas à jour automatiquement.
<b>Appartenance</b>	Affiche les utilisateurs membres du groupe de recherche sélectionné.
<b>Conflits</b>	Affiche les conflits détectés avec les entrées de répertoire situées sur d'autres systèmes présents dans un réseau multisite.

## Liens connexes

[Ressources](#) à la page 106

---

# Audit de l'unité de contrôle

## Chemin : Ressources > Audit de l'unité de contrôle

Le journal d'audit répertorie les 16 dernières actions effectuées sur le système à l'aide d'IP Office Manager. Il inclut les opérations réalisées, comme le renvoi d'une configuration, un redémarrage, une mise à jour ou la réinitialisation du système. La dernière action ayant échoué est toujours enregistrée et indiquée en rouge. Elle est conservée même si elle a été suivie de 16 actions réussies.



Le journal d'audit n'est qu'un instantané des événements les plus récents. Vous pouvez configurer un journal d'audit continu et un journal d'audit amélioré dans Syslog à partir du système IP Office via les paramètres **Système > Événements système** du système.

Date and Time	Event Type	Item Changed	Outcome	IP Office Account	PC IP Address	PC MAC Address	PC Login Username
11/10/2016 16:09:33	Warm Start		Success	System Reboot			
11/10/2016 17:46:12	Warm Start		Success	System Reboot			
21/10/2016 07:27:31	Write with Merge	System Extension 129 User Extn129	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 07:58:45	Write with Immediat...	System User - Multiple	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 08:00:37	Warm Start		Success	System Reboot			
21/10/2016 08:15:57	Write with Immediat...	System Extension 129	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 08:17:29	Warm Start		Success	System Reboot			
21/10/2016 16:07:45	Write with Merge	System Short Code *11*N# Account Code	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 16:08:57	Write with Merge	System Short Code *11*N#	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
21/10/2016 16:12:56	Write with Merge	System Short Code *99*N#	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
25/10/2016 09:48:30	Write with Merge	System User Extn201	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
04/11/2016 08:39:45	Write with Merge	System	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
04/11/2016 08:41:40	Write with Merge	System User Extn203	Success (Configurat...	Administrator	192.168.0.203	00-21-5A-E7-32-F0	Administrator
15/11/2016 09:12:54	Upgrade		Success	System Upgrade	192.168.0.203		
15/11/2016 08:17:40	Warm Start		Success	System Reboot			

Illustration 48 : Menu Audit de l'unité de contrôle

### Informations affichées

Informations	Description
<b>Date et heure</b>	Date et heure d'accès indique l'heure locale du système lorsque l'événement enregistré s'est produit.
<b>Type d'événement</b>	Une description de l'événement enregistré.
<b>Éléments modifiés</b>	Cette zone résume les modifications contenues dans une configuration envoyée. Lorsque des modifications d'une seule entrée d'un type particulier sont effectuées, le champ Nom de l'article répertorie l'entrée individuelle modifiée. Lorsque des modifications sont effectuées sur plusieurs entrées du même type, le champ Nom de l'élément affiche Éléments multiples.
<b>Résultat</b>	Le résultat Succès (Avertissement) fait référence à l'envoi d'une configuration contenant des champs considérés comme des erreurs ou des avertissements par la fonction de validation de IP Office Manager. Succès (Nettoyé) fait référence à l'envoi d'une configuration ne contenant aucune erreur ni avertissement de validation.
<b>Compte IP Office</b>	Le compte utilisateur de sécurité IP Office utilisé pour l'action.
<b>Adresse IP du PC</b>	L'adresse IP de l'ordinateur utilisé pour l'accès.
<b>Adresse MAC du PC</b>	L'adresse MAC de l'ordinateur utilisé pour l'accès.
<b>Nom de connexion du PC</b>	Nom d'utilisateur du PC utilisé pour l'accès.

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

**Liens connexes**

[Ressources](#) à la page 106

# Chapitre 9 : Messagerie vocale

## Chemin : Messagerie vocale

Cet écran affiche l'état du serveur de messagerie vocale configuré sur le système. Les informations affichées varient en fonction du type de serveur de messagerie vocale.

The screenshot shows a web interface for Voicemail Status. The left sidebar contains a navigation menu with items: System, Alarms (3), Extensions (16), Trunks (5), Active Calls, Resources, Voicemail (selected), IP Networking, and Locations. The main content area is titled 'Voicemail Status' and displays the following information:

- Voicemail Type: Voicemail Pro
- Licenses table:

License Type	Available Instances	Number of Licenses in use
Additional Voicemail Pro (ports SE)	150	0
Essential Edition Additional Voicemail Ports	4	0
R8+ Preferred Edition (VM Pro)	1	1
- Total Number of Voicemail Ports: 40
- Total Number of Voicemail Ports in use: 0 (indicated by a green circle and 0%)
- Last date and time port allocation failed:
- Active Voicemail Ports table:

Call Ref	Service Type	Name	Call State	Time in State	Direction	Other Party on Call
----------	--------------	------	------------	---------------	-----------	---------------------

At the bottom of the interface, there are two buttons: 'Pause' and 'Call Details'.

Illustration 49 : Le menu Messagerie vocale

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Détails de l'appel</b>	Affiche les détails de l'appel pour l'appel, la ligne réseau ou le canal de ligne réseau sélectionné.
<b>Activer le serveur de secours</b>	Permet de transférer le fonctionnement du serveur de messagerie vocale vers le serveur de messagerie vocale de sauvegarde configuré.

## Liens connexes

[Boîtes vocales](#) à la page 116

## Boîtes vocales

Chemin : Messagerie vocale > Boîtes vocales

Cet écran affiche les détails des boîtes vocales du serveur de messagerie vocale. Sont inclus le nombre de messages et l'état des paramètres de base de la messagerie vocale pour l'utilisateur ou le groupe de recherche de la boîte vocale associée.

The screenshot shows a web interface with a navigation menu on the left and a main content area titled "Mailbox Status". The menu includes items like System, Alarms (3), Extensions (16), Trunks (5), Active Calls, Resources, Voicemail (with Mailboxes selected), IP Networking, and Locations. The main area displays "Number of Mailboxes: 21" and a table with the following columns: Name, Voicemail Status, Hunt Group Broadcast, Email Options, Email Address, Text to Speech, Number of New Messages, Number of Read Messages, and Number of Saved Messages. A "Pause" button is located at the bottom left of the table area.

Name	Voicemail Status	Hunt Group Broadcast	Email Options	Email Address	Text to Speech	Number of New Messages	Number of Read Messages	Number of Saved Messages
RemoteMan...	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
NoUser	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn201	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn202	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn203	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn204	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn205	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn206	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn207	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn208	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn209	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn210	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn211	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn212	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn213	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn214	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0
Extn215	On	Not Applicable	Off		Off	0	0	0

Illustration 50 : Le menu Boîtes vocales

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

### Liens connexes

[Messagerie vocale](#) à la page 115

# Chapitre 10 : Réseau IP

## Chemin : Réseau IP

Ces menus indiquent l'état des services de mise en réseau (routes IP, tunnels et services VPN). Cette section ne traite pas des fonctions VoIP qui sont abordées dans les menus d'autres sections (voir [Lignes de réseau VoIP](#) à la page 39, [Sécurité VoIP](#) à la page 40 [Extensions H.323](#) à la page 30 et [Extensions SIP](#) à la page 32).

## Liens connexes

[Routes IP](#) à la page 117

[Tunnels](#) à la page 119

[VPN SSL](#) à la page 120

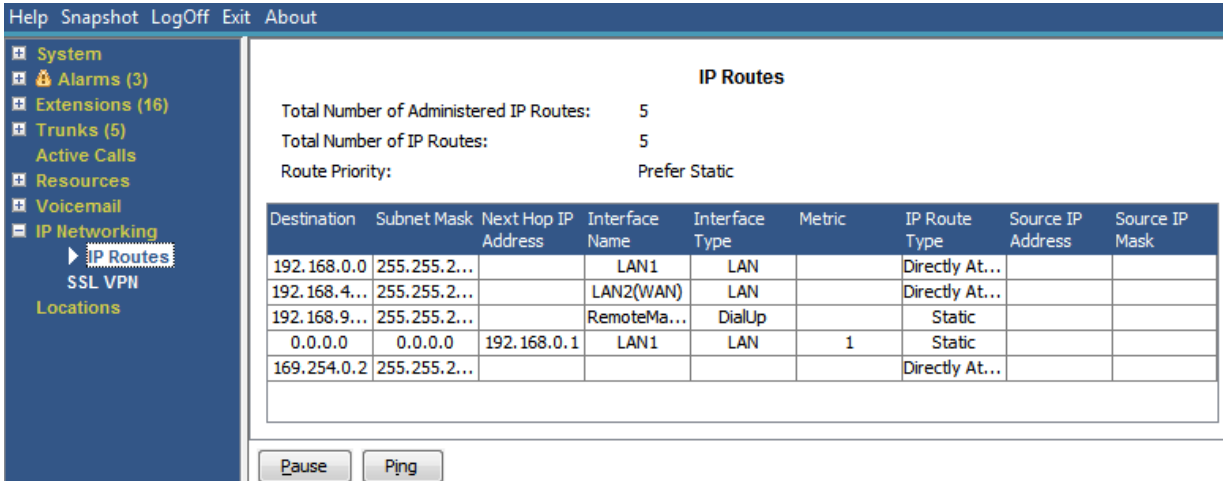
[Automate d'appels](#) à la page 120

---

## Routes IP

### Chemin : Réseau IP > Routes IP

Cet écran affiche les routes IP reconnues par le système. Cela inclut les routes statiques configurées et les routes apprises avec le RIP, si cette fonction est activée.



Help Snapshot LogOff Exit About

**IP Routes**

Total Number of Administered IP Routes: 5  
Total Number of IP Routes: 5  
Route Priority: Prefer Static

Destination	Subnet Mask	Next Hop IP Address	Interface Name	Interface Type	Metric	IP Route Type	Source IP Address	Source IP Mask
192.168.0.0	255.255.2...		LAN1	LAN		Directly At...		
192.168.4...	255.255.2...		LAN2(WAN)	LAN		Directly At...		
192.168.9...	255.255.2...		RemoteMa...	DialUp		Static		
0.0.0.0	0.0.0.0	192.168.0.1	LAN1	LAN	1	Static		
169.254.0.2	255.255.2...					Directly At...		

Pause Ping

Illustration 51 : Menu Routes IP

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Ping</b>	Exécute un ping depuis l'interface sélectionnée (système, ligne ou poste) et affiche les résultats. Reportez-vous à la section <a href="#">Ping</a> à la page 118.

### Liens connexes

[Réseau IP](#) à la page 117

[Ping](#) à la page 118

## Ping

Vous pouvez utiliser le bouton Ping pour tester une adresse IP en envoyant un ping depuis la perspective du système plutôt que celle de votre PC.

- Lorsque cette option est sélectionnée depuis l'écran de détails d'une ligne IP, le système envoie un ping à la passerelle configurée pour la ligne.
- Lorsqu'elle est sélectionnée depuis l'écran de routes IP, le système envoie un ping depuis l'interface sélectionnée (LAN1, LAN2 ou Remote Manager).

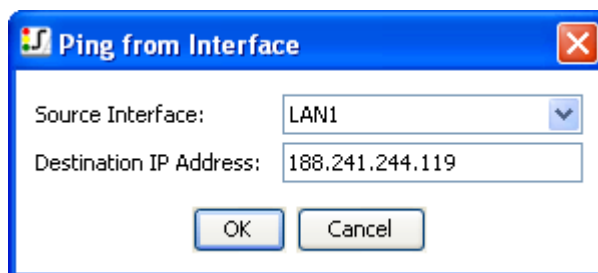


Illustration 52 : Menu Ping

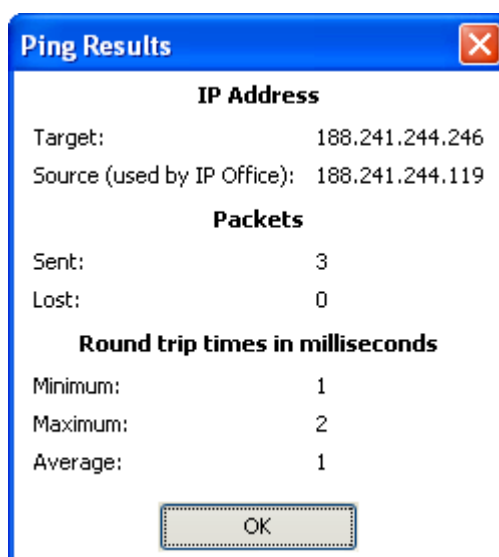


Illustration 53 : Le menu Résultats Ping

## Liens connexes

[Routes IP](#) à la page 117

# Tunnels

## Chemin : Réseau IP > Tunnels

Cet écran affiche les détails relatifs aux tunnels VPN (IPSec et L2TP) configurés sur le système.

The screenshot shows the 'IP Office System Status' window for 'IP500 Site A (192.168.42.1)'. The 'Tunnel Status' section is active, showing a total of 2 administered tunnels. The table below lists the details for each tunnel.

Tunnel Name	Tunnel Type	Remote Tunnel Endpoint	Association
Site B	L2TP	192.168.50.1	None
RemoteD	IPSec	192.168.56.1	None

Illustration 54 : Le menu Tunnels

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .

## Liens connexes

[Réseau IP](#) à la page 117

## VPN SSL

Chemin : Réseau IP > VPN SSL

Ce menu répertorie les services VPN SSL configurés sur le système et affiche leur statut actuel.

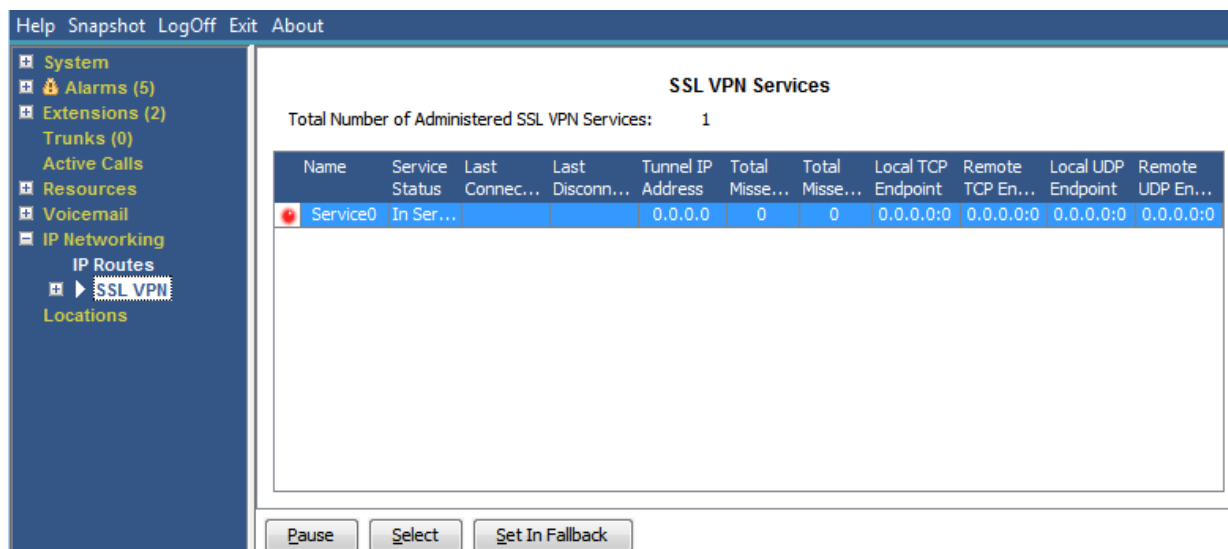


Illustration 55 : Menu SSL VPN

### Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Sélectionner</b>	Affiche les détails relatifs à l'élément actuellement sélectionné.
<b>Réglé sur Remplacement actif</b>	Déinit l'état du service VPN SSL actuellement sélectionné sur Remplacement actif.
<b>Effacer le Remplacement actif</b>	Efface l'état de Remplacement actif du service VPN SSL actuellement sélectionné.

### Liens connexes

[Réseau IP](#) à la page 117

## Automate d'appels

Chemin : Réseau IP > Automate d'appels

Ce menu répertorie l'état en cours et l'historique des états de l'application d'automate d'appels d'IP Office connectée au système.



## Version de l'automate d'appels

La version du serveur de l'automate d'appels.

## Totaux

Cette section répertorie le nombre total d'appels cumulés émis au cours de la session de l'automate d'appels.

Informations	Description
<b>Nombre total d'appels</b>	Le nombre d'appels émis par l'automate d'appels depuis le début de la session.
<b>Nombre total d'appels répondus</b>	Le nombre d'appels pris en charge.
<b>Nombre total d'appels abandonnés</b>	Le nombre d'appels non pris en charge.
<b>Nombre total d'appels échoués</b>	Le nombre d'appels qui n'ont pas pu se terminer sur la cible.
<b>Nombre total d'appels connectés à un agent</b>	Le nombre d'appels impliquant l'intervention d'un agent.
<b>Nombre total d'appels gérés</b>	Le nombre d'appels qui n'ont pas utilisé la numérotation prédictive (ex. : les appels émis par les agents).
<b>Nombre total d'appels prédictifs</b>	Le nombre d'appels émis via la numérotation prédictive.

## Actuel

Cette section affiche les statistiques des appels lorsque cette fenêtre se trouve dans la vue. L'état du système met à jour les valeurs toutes les 5 secondes.

Informations	Description
<b>Lignes de réseau</b>	Nombre total de lignes réseau pouvant être utilisées par l'application de numérotation. Le graphique circulaire fourni affiche ces valeurs sous forme de pourcentages du nombre de lignes réseau.
<b>Lignes réseau inactives</b>	Le nombre de lignes réseau en veille.
<b>Lignes réseau sonnant</b>	Le nombre de lignes réseau dont la sonnerie retentit.
<b>Lignes réseau connectées</b>	Le nombre de lignes réseau connectées et en travail de finalisation d'appel.
<b>Appels connectés</b>	Le nombre d'appels pris en charge et connectés.
<b>Appels connectés à un agent</b>	Le nombre d'appels actuellement connectés à un agent. Le graphique circulaire fourni affiche cette valeur sous forme de pourcentage du nombre d'appels connectés.
<b>Agents</b>	Le nombre d'agents disponibles ou connectés.
<b>Agents connectés</b>	Le nombre d'agents actuellement en communication avec des clients. Le graphique circulaire fourni affiche cette valeur sous forme de pourcentage du nombre d'agents.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Imprimer...</b>	Imprime toutes les informations disponibles sur l'écran actif (y compris les informations masquées).
<b>Enregistrer sous...</b>	Enregistre les informations affichées à l'écran dans un fichier texte (TXT ou CSV). Vous pouvez uniquement enregistrer les écrans de suivi au format CSV.

**Liens connexes**

[Réseau IP](#) à la page 117

# Chapitre 11 : États

Ce menu affiche des informations sur les emplacements configurés dans le système et sur les activités qui y sont associées.

Veillez noter que les informations affichées s'appliquent uniquement au système auquel l'état du système est connecté. Par exemple, pour les serveurs du même réseau et configurés avec les mêmes emplacements, les compteurs d'appels ne sont pas partagés ou combinés. Notez également que les compteurs d'appels ne sont pas préservés même si le contrôle d'appel passe temporairement à un autre serveur à l'aide de la résilience.

Les appels ne sont comptés qu'à partir de leur début. Par conséquent, les appels repris par un système offrant la résilience n'apparaissent pas dans le nombre d'appels.

## Liens connexes

[États](#) à la page 123

---

## États

Ce menu affiche des informations sur les emplacements configurés dans le système et sur les activités qui y sont associées.

Name	Subnet Address	Subnet Mask	Parent Location	Total Maximum	Total Calls	External Calls	Internal Calls	Last Date of Congestion
New York	192.168.42.0	255.255.255.0		Unlimited	0	0	0	
London	192.168.43.0	255.255.255.0		Unlimited	0	0	0	

**Illustration 56 : Le menu Emplacements**

Veillez noter que les informations affichées s'appliquent uniquement au système auquel l'état du système est connecté. Par exemple, pour les serveurs du même réseau et configurés avec les mêmes emplacements, les compteurs d'appels ne sont pas partagés ou combinés. Notez également que les compteurs d'appels ne sont pas préservés même si le contrôle d'appel passe temporairement à un autre serveur à l'aide de la résilience.

Les appels ne sont comptés qu'à partir de leur début. Par conséquent, les appels repris par un système offrant la résilience n'apparaissent pas dans le nombre d'appels.

## Boutons

Les boutons suivants peuvent s'afficher sur cet écran :

Bouton	Description
<b>Suspension</b>	Interrompt la mise à jour de l'écran. Le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Reprise</b> lorsque l'écran est en pause.
<b>Reprise</b>	Rétablit la mise à jour de l'écran en temps réel. Une fois sélectionné, le libellé du bouton et sa fonction deviennent <b>Suspension</b> .
<b>Effacer tous les emplacements dynamiques</b>	Les applications tierces peuvent utiliser l'API d'emplacement du système pour définir dynamiquement l'emplacement des postes. Ce bouton efface les informations d'emplacement dynamiques actuellement conservées pour tous les postes.
<b>Fermer emplacement API</b>	Fermez l'API d'emplacement de poste dynamique.
<b>Test emplacement API</b>	Testez l'API d'emplacement en demandant les informations d'emplacement du poste dynamique.

## Liens connexes

[États](#) à la page 123

# Partie 3 : Suivi et dépannage

# Chapitre 12 : Suivi

L'état du système permet de générer des suivis pour des appels, lignes et postes spécifiques. L'application affiche les informations de suivi en bas de l'écran.

Le bouton Pause et la barre de défilement vous permettent d'afficher les informations alors que l'application poursuit l'enregistrement de nouveaux événements de suivi. Le bouton Reprendre affiche tous les événements enregistrés lorsqu'un suivi est mis sur pause, ainsi que les nouveaux événements à mesure qu'ils se produisent.

Lors de l'affichage d'un suivi, l'état du système fournit les options Imprimer et Enregistrer sous. Vous pouvez enregistrer un suivi au format TXT ou CSV. Si le suivi est interrompu, l'état du système enregistre ou imprime uniquement les informations actuellement affichées.

Cette section contient des exemples et des descriptions de suivis générés pour des appels, des lignes et des postes.

Si la visionneuse redémarre lors d'un suivi, si la ligne réseau, le canal, le poste ou les boutons suivis restent valides, la visionneuse conserve le suivi enregistré avant la perte de la connexion. L'état du système ajoute une ligne au suivi pour indiquer le redémarrage.

## Liens connexes

[Utilisation des suivis pour la résolution de problèmes](#) à la page 126

---

## Utilisation des suivis pour la résolution de problèmes

Pour diagnostiquer des problèmes relatifs à un appel, il est judicieux de suivre la source de l'appel, à savoir la ligne de réseau pour un appel entrant ou le poste pour un appel sortant. En suivant ce conseil, vous verrez toutes les informations du suivi dès le début de l'appel. Les événements initiaux contiennent souvent les informations de diagnostic les plus précieuses. Compte tenu que le suivi d'une ligne de réseau ou d'un poste affiche également des événements relatifs à des correspondants sur le même appel que la ligne de réseau ou le poste, le suivi d'une ligne de réseau ou d'un poste vous permet de voir tout l'historique de l'appel.

## Liens connexes

[Suivi](#) à la page 126

# Chapitre 13 : Suivis des appels

Vous pouvez suivre un appel à partir de l'écran Détails de l'appel. Le suivi affiche les changements d'état de l'appel et les événements liés aux deux extrémités de l'appel. Par exemple, il indique les boutons utilisés sur un poste ou si un message de protocole est envoyé ou reçu pour un canal de ligne réseau présent sur l'appel. Ces événements s'affichent tant que le poste ou la ligne réseau reste associé(e) à l'appel. Par exemple, si un poste transfère un appel vers un autre poste, le suivi affiche le transfert effectué par le premier poste, puis les événements relatifs au second poste.

## Liens connexes

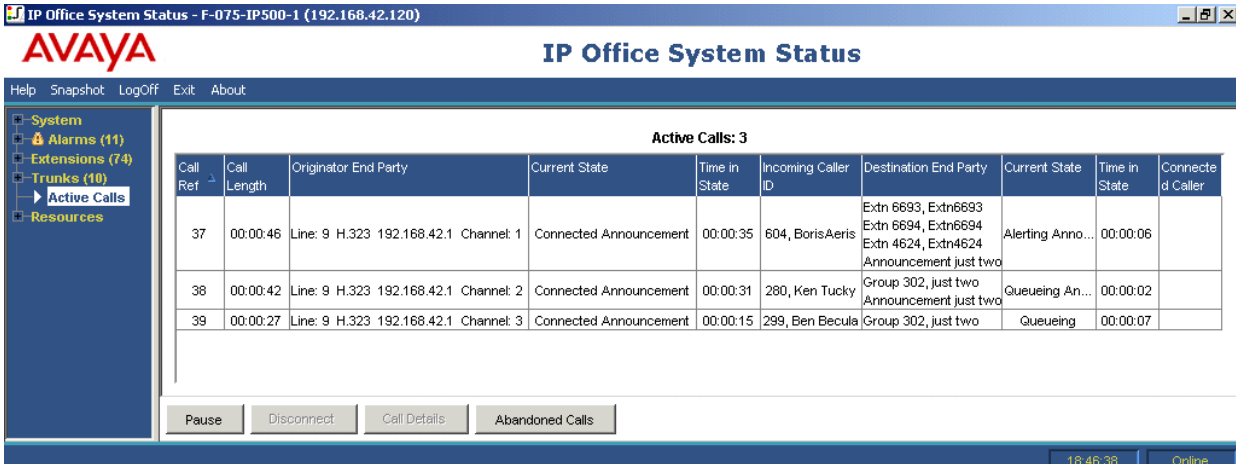
[Annonces](#) à la page 127

## Annonces

Le système permet la lecture d'annonces pour les appels en file d'attente ou envoyant des alertes. Lorsque le système lit une annonce, l'état actuel de l'appel devient Annonce connectée. L'appel reste dans cet état jusqu'à sa prise en charge ou sa suppression. L'état du système affiche le type d'annonce, ainsi que les détails relatifs aux interlocuteurs en file d'attente ou envoyant des alertes.

Exemple :

1. L'appel 37 alerte deux postes tout en écoutant l'annonce 2 pour le groupe de postes « juste deux ».
2. L'appel 38 est en attente pour le groupe de postes « juste deux », tout en écoutant l'annonce 2 pour le groupe de postes « juste deux ».
3. L'appel 39 est en attente pour le groupe de postes « juste deux ».



The screenshot shows the AVAYA IP Office System Status interface. The title bar indicates the system is at F-075-IP500-1 (192.168.42.120). The main window displays a table of active calls. The table has columns for Call Ref, Call Length, Originator End Party, Current State, Time in State, Incoming Caller, Destination End Party, Current State, Time in State, and Connected Caller. There are three active calls listed.

Call Ref	Call Length	Originator End Party	Current State	Time in State	Incoming Caller	Destination End Party	Current State	Time in State	Connected Caller
37	00:00:46	Line: 9 H.323 192.168.42.1 Channel: 1	Connected Announcement	00:00:35	604, BorisAeris	Extn 6693, Extn6693 Extn 6694, Extn6694 Extn 4624, Extn4624 Announcement just two	Alerting Anno...	00:00:06	
38	00:00:42	Line: 9 H.323 192.168.42.1 Channel: 2	Connected Announcement	00:00:31	260, Ken Tucky	Group 302, just two Announcement just two	Queueing An...	00:00:02	
39	00:00:27	Line: 9 H.323 192.168.42.1 Channel: 3	Connected Announcement	00:00:15	299, Ben Becula	Group 302, just two	Queueing	00:00:07	

Buttons at the bottom: Pause, Disconnect, Call Details, Abandoned Calls. The status bar shows 18:46:38 and Online.

Le suivi ci-après affiche la même séquence d'appels, suivie depuis la ligne de réseau d'où provient l'appel :

The screenshot displays the AVAYA IP Office System Status application. The main window shows the 'H.323 Trunk Summary' for IP Address 192.168.42.1. The interface includes a sidebar with navigation options like System, Alarms (12), Extensions (14), and Trunks (16). The main content area lists a series of call events with timestamps and details such as Line, Channel, Call Ref, and Message. At the bottom, there are buttons for Trace Clear, Ping, Call Details, Print, and Save As... The status bar at the bottom right shows the time 14:10:13 and the system is Online.

IP Office prend en charge les annonces synchrones et asynchrones. Les exemples de cette section sont typiques des annonces asynchrones. Pour des annonces synchrones, IP Office configure un appel entre une messagerie vocale et un point multidiffusion. Chaque appel qui écoute la même annonce se connecte au même point multidiffusion.

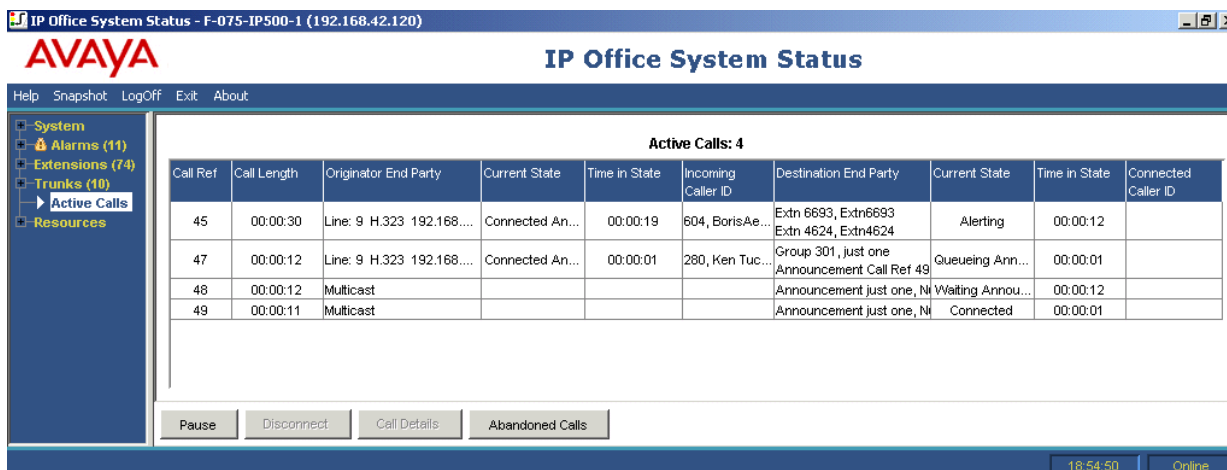
L'appel multidiffusion est configuré sitôt qu'un appel le réclame, même s'il n'est pas encore temps de diffuser l'annonce. Un appel multidiffusion qui diffuse une annonce affiche les détails de l'annonce et un état Connecté. Un appel multidiffusion qui attend de pouvoir diffuser une annonce affiche les détails de l'annonce et un état Attente de l'annonce.

Le suivi d'un appel pour lequel une annonce est lue indique la référence de l'appel multidiffusion.

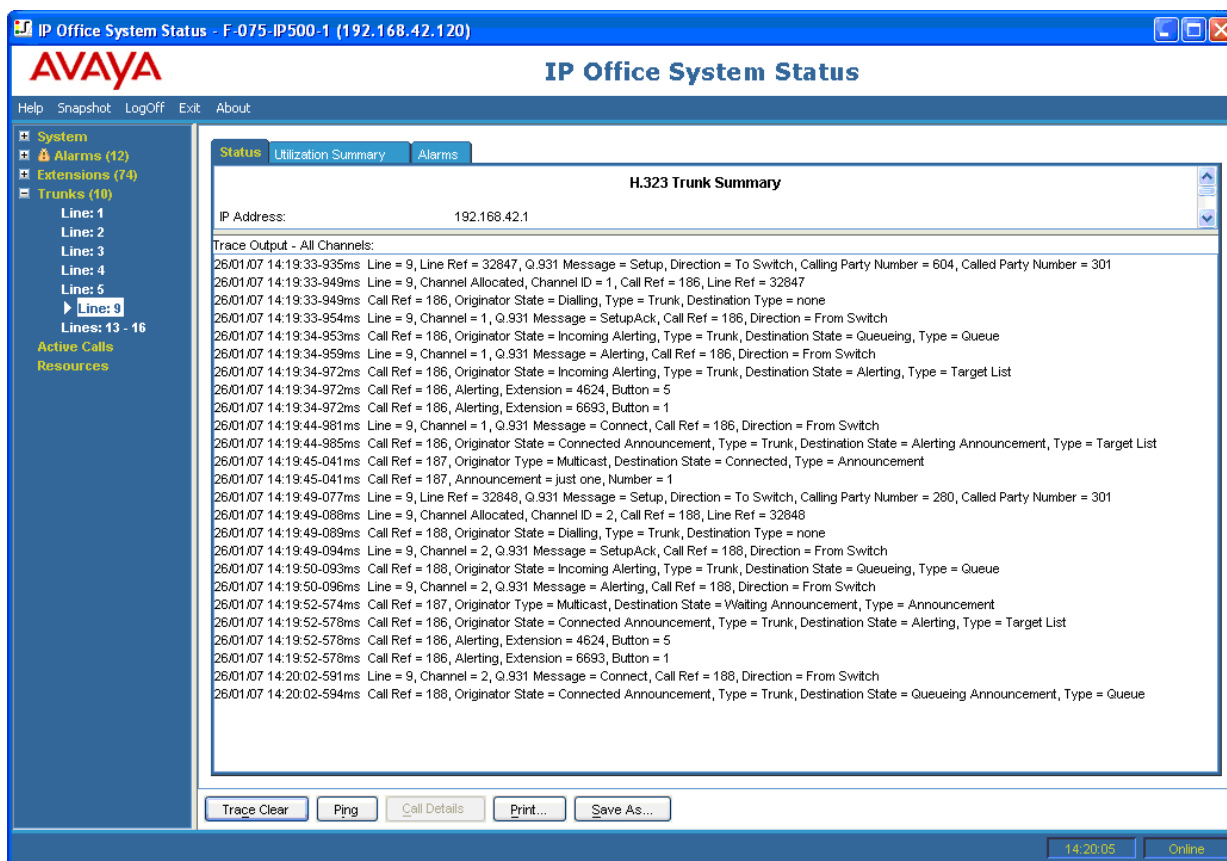
### Exemple :

1. L'appel 47 est l'appel multidiffusion pour l'annonce 1 du groupe de postes « juste un ». Cette annonce est diffusée sur l'appel 49 qui attend dans la file d'attente du groupe de postes « juste un ».
2. L'appel 49 est l'appel multidiffusion pour l'annonce 2 du groupe de postes « juste deux ». Il a été créé pour pouvoir être lu à l'appel 45. L'appel 45 envoie une alerte sur deux postes. L'annonce 1 du groupe de postes « juste un » a déjà été diffusée et attend que l'annonce 2 soit diffusée.





Le suivi ci-après affiche la même séquence d'appels, suivie depuis la ligne de réseau d'où proviennent les appels :



Liens connexes

[Suivis des appels](#) à la page 127

# Chapitre 14 : Suivis de postes

Vous pouvez suivre tout ou partie des boutons d'apparence d'un poste. Pour les postes sans boutons d'apparence, vous pouvez suivre la totalité ou une partie des appels actuellement associés au poste.

Le suivi d'un poste affiche des événements relatifs à ce poste (par exemple les boutons sélectionnés), ainsi que les suivis de tous les appels associés aux boutons sélectionnés, tant que l'association reste valide.

Les informations de suivi d'un appel associé à un bouton de poste sont identiques aux informations d'un appel suivi à partir de l'écran Détails de l'appel. Autrement dit, vous y verrez les modifications d'état pour l'appel en question, ainsi que des événements relatifs aux deux extrémités de l'appel.

## Liens connexes

[Appel externe entrant](#) à la page 130

[Sélection de boutons de postes](#) à la page 132

[Appel déconnecté par l'utilisateur interne](#) à la page 135

[Appel déconnecté par l'appelant externe](#) à la page 136

---

## Appel externe entrant

### Déconnecté par l'appelant externe

L'exemple suivant décrit un appel entrant pris en charge, puis déconnecté par l'appelant externe :

The screenshot displays the AVAYA IP Office System Status interface. The main window title is "IP Office System Status - Australia (192.168.42.9)". The interface includes a navigation menu on the left with sections for System, Alarms (0), Extensions (12), and Trunks (7). The "Extensions (12)" section is expanded, showing a list of extensions from 209 to 3012, with extension 210 selected. Below the menu, there are sections for "Call rings at Ext 210", "Extension 210 answers call", "Caller hangs up", and "Ext 210 goes back on hook".

The main content area is titled "Extension Status" and displays the following details for extension 210:

- Extension Number: 210
- Module: Control Unit - D5 Ports
- Port: 2
- Telephone Type: 5410
- Current User Extension Number: 210
- Current User Name: Extn210
- Forwarding: Off
- Twinning: Off
- Do Not Disturb: Off
- Message Waiting: Off
- Number of New Messages: 0
- Phone Manager Type: None

Below the details is a table showing the status of buttons 1, 2, and 3:

Button Number	Button Type	Call Ref	Current State	Time in State	Calling Number or Called Number	Direction	Other Party on Call
1	CA		Idle	00:00:26			
2	CA		Idle				
3	CA		Idle				

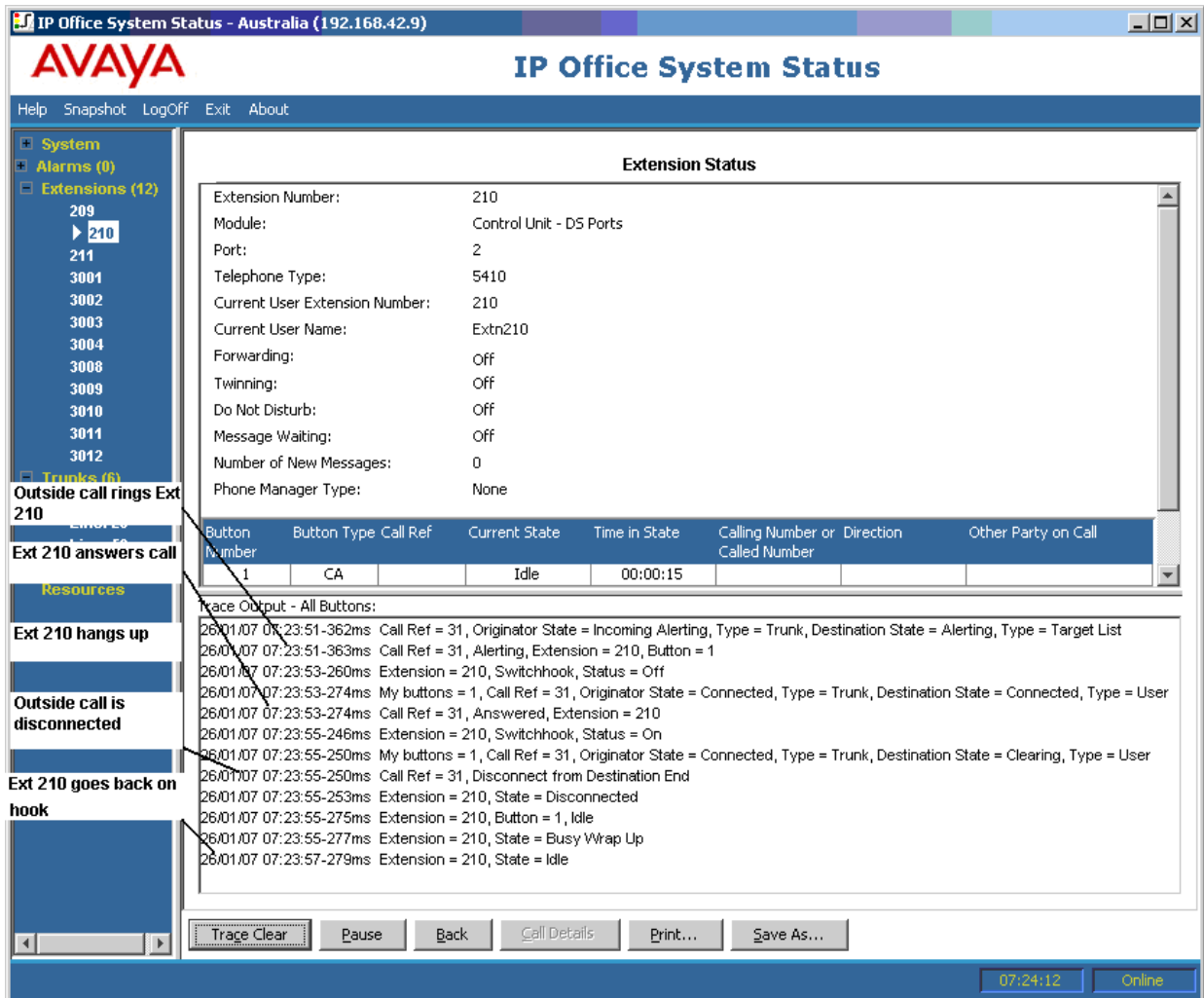
At the bottom, there is a "Trace Output - All Buttons" section showing a call log with timestamps and call details. The log shows an incoming call at 11:48:52-117ms, answered by extension 210 at 11:48:54-307ms, and disconnected at 11:48:58-742ms. The call ends at 11:49:00-750ms.

Buttons at the bottom of the interface include "Trace Clear", "Pause", "Back", "Call Details", "Print...", and "Save As...". The status bar at the bottom right shows the time "11:49:27" and the status "Online".

- L'appel externe sonne au poste 210.
- Le poste 210 prend l'appel.
- L'appel externe (initiateur de l'appel) raccroche.
- Le poste 210 raccroche également.

### Déconnecté par l'utilisateur système

L'exemple suivant décrit un appel entrant pris en charge, puis déconnecté par un utilisateur interne.



- L'appel externe (initiateur) sonne au poste 210.
- Le poste 210 (destination) prend l'appel.
- Le poste 210 raccroche.
- L'appel externe est déconnecté.
- Le poste 210 raccroche également.

### Liens connexes

[Suivis de postes](#) à la page 130

## Sélection de boutons de postes

L'état du système permet d'effectuer le suivi des boutons d'un poste spécifique. L'exemple suivant décrit un suivi d'activité de boutons sur un poste :

The screenshot displays the AVAYA IP Office System Status application. The main window is titled "IP Office System Status" and shows the "Extension Status" for extension 209. The extension details include:

- Extension Number: 209
- Module: Control Unit - D5 Ports
- Port: 1
- Telephone Type: 5410
- Current User Extension Number: 209
- Current User Name: Extn209
- Forwarding: Off
- Twinning: Off
- Do Not Disturb: Off
- Message Waiting: Off
- Number of New Messages: 0
- Phone Manager Type: None

Below the extension details is a "Trace Output - All Buttons" section showing a list of call events with timestamps and details. The events are summarized in the following table:

Time	Event Description
26/01/07 11:33:51-916ms	Call Ref = 3, Originator State = Ringback, Type = User, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 11:33:51-917ms	Call Ref = 3, Alerting, Extension = 209, Button = 1
26/01/07 11:33:53-985ms	Extension = 209, Pressed Programmed Button, Button Number = 1, Label = Appearance
26/01/07 11:33:53-996ms	My buttons = 1, Call Ref = 3, Originator State = Connected, Type = User, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 11:33:53-996ms	Call Ref = 3, Answered, Extension = 209
26/01/07 11:33:59-298ms	Extension = 209, Pressed Programmed Button, Button Number = 4, Label = Call Park
26/01/07 11:33:59-307ms	Extension = 209, State = Busy
26/01/07 11:33:59-310ms	Extension = 209, Button = 1, Idle
26/01/07 11:33:59-312ms	Extension = 209, State = Busy Wrap Up
26/01/07 11:34:01-315ms	Extension = 209, State = Idle
26/01/07 11:34:03-285ms	Extension = 209, Pressed Programmed Button, Button Number = 4, Label = Call Park
26/01/07 11:34:03-309ms	Call Ref = 3, Originator State = Connected, Type = User, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 11:34:08-385ms	Extension = 209, Pressed Fixed Feature, Button = Transfer
26/01/07 11:34:08-391ms	My buttons = 1, Call Ref = 3, Originator State = Holding, Type = User, Destination State = Held for Transfer/Conference, Type = User
26/01/07 11:34:08-394ms	Extension = 209, State = Busy Wrap Up
26/01/07 11:34:08-404ms	Extension = 209, State = Idle
26/01/07 11:34:08-428ms	Call Ref = 4, Originator State = Seized, Type = User, Destination Type = none
26/01/07 11:34:10-413ms	Extension = 209, Digit dialed, Digit = 2
26/01/07 11:34:10-416ms	My buttons = 2, Call Ref = 4, Originator State = Dialling, Type = User, Destination Type = none
26/01/07 11:34:10-800ms	Extension = 209, Digit dialed, Digit = 1
26/01/07 11:34:11-463ms	Extension = 209, Digit dialed, Digit = 0
26/01/07 11:34:12-486ms	Call Ref = 4, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 11:34:12-488ms	My buttons = 2, Call Ref = 4, Originator State = Ringback, Type = User, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 11:34:14-847ms	Extension = 209, Pressed Fixed Feature, Button = Transfer
26/01/07 11:34:14-858ms	Extension = 209, Button = 1, Idle
26/01/07 11:34:14-882ms	Extension = 209, State = Busy
26/01/07 11:34:14-884ms	Extension = 209, Button = 2, Idle
26/01/07 11:34:14-886ms	Extension = 209, State = Busy Wrap Up
26/01/07 11:34:16-888ms	Extension = 209, State = Idle

- Un appel sonne au poste 209.
- Le poste 209 prend l'appel en appuyant sur la touche d'apparence de l'appel.
- Le poste 209 parque l'appel sur l'emplacement de parcage 1.
- Le poste 209 prend l'appel parké sur l'emplacement 1.
- Le poste 209 sélectionne le bouton Transfert.
- Le poste 209 compose le numéro du poste 210 et sélectionne de nouveau le bouton Transfert.
- Le poste 209 raccroche.

De nombreux événements de suivi relatifs à un poste possédant des boutons d'apparence indiquent un numéro de bouton et non l'événement lui-même. Lors de la résolution de problèmes, cela vous permet de comprendre pourquoi, par exemple, un appel a envoyé une alerte sur un poste spécifique.

Si vous effectuez un suivi à partir de l'écran **État du poste**, vous verrez également **Mes boutons** affichés avec les changements d'état des appels.

**AVAYA IP Office System Status**

Help Snapshot LogOff Exit About

**System**  
**Alarms (12)**  
**Extensions (74)**

- 4624
- 6666
- 6667
- 6668
- 6669
- 6670
- 6671
- 6672
- 6673
- 6674
- 6675
- 6676
- 6677
- 6678

**Call alerts on Button 1 (Ext 6693) and Button 5 (Ext 4624). Ext 4624 is a Bridged Appearance for Ext 6693**

6686  
6687  
6688  
6689  
6690

**Ext 4624 answers the call, so Button 1 goes to state 'In Use Inaccessible' and becomes idle**

**The caller clears down. The clearing state is reported since the call is still being tracked by the call appearance, hence the state is marked as 'My buttons=1'**

6704  
6705

**With the call cleared, Button 1 returns to idle**

**Extension Status**

Extension Number: 6693  
 Slot: 3  
 Port: 1  
 Telephone Type: 6424  
 Current User Extension Number: 6693  
 Current User Name: Extn6693  
 Forwarding: Off  
 Twinning: Off  
 Do Not Disturb: Off  
 Message Waiting: On  
 Number of New Messages: 14  
 Phone Manager Type: None

Button Number	Button Type	Call Ref	Current State	Time in State	Calling Number or Called Number	Direction	Other Party on Call
1	CA		Idle	00:01:37			
2	CA		Idle				
3	CA		Idle				
8	BA		Idle				
9	LA		Idle				

**Trace Output - All Buttons:**

```

26/01/07 15:38:02-058ms Call Ref = 192, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 15:38:02-058ms Call Ref = 192, Alerting, Extension = 4624, Button = 5
26/01/07 15:38:02-058ms Call Ref = 192, Alerting, Extension = 6693, Button = 1
26/01/07 15:38:09-699ms Extension = 4624, Switchhook, Status = Off
26/01/07 15:38:09-702ms My buttons = 1, Call Ref = 192, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = User
26/01/07 15:38:09-705ms Extension = 6693, State = Busy Wrap Up
26/01/07 15:38:09-706ms Extension = 6693, State = Idle
26/01/07 15:38:09-716ms Extension = 6693, Button = 1, State = In Use Elsewhere
26/01/07 15:38:09-720ms Line = 9, Channel = 1, Q 931 Message = Connect, Call Ref = 192, Direction = From Switch
26/01/07 15:38:09-725ms My buttons = 1, Call Ref = 192, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 15:38:09-725ms Call Ref = 192, Answered, Extension = 4624
26/01/07 15:38:22-867ms Extension = 4624, Switchhook, Status = On
26/01/07 15:38:22-869ms My buttons = 1, Call Ref = 192, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Clearing, Type = User
26/01/07 15:38:22-869ms Call Ref = 192, Disconnect from Destination End
26/01/07 15:38:22-884ms Extension = 6693, Button = 1, Idle
    
```

Trace Clear Pause Back Call Details Print... Save As...

15:39:46 Online

Dans certains cas, un appel peut envoyer une alerte sur plusieurs boutons du même poste. Par exemple, le poste peut disposer d'un affichage de ligne pour la ligne à l'origine de l'appel et d'un affichage de couverture pour la destination de l'appel. Dans ce cas, le suivi affiche uniquement le premier bouton qui envoie une alerte.

The screenshot shows the AVAYA IP Office System Status interface. The main window displays the status for extension 6728. A table below shows the current state of various buttons. A call trace is visible at the bottom, showing a sequence of events including an incoming alerting call, a coverage appearance, and a user answer. A call log on the left side of the interface highlights the call with a red background.

**Extension Status**

Extension Number: 6728  
 Module: 6  
 Port: 20  
 Telephone Type: 6424  
 Current User Extension Number: 6728  
 Current User Name: Extn6728  
 Forwarding: Off  
 Twinning: Off  
 Do Not Disturb: Off  
 Message Waiting: On  
 Number of New Messages:  
 Phone Manager Type: None

Button Number	Button Type	Call Ref	Current State	Time in State	Calling Number or Called Number	Direction	Other Party on Call
1	CA		Idle				
2	CA		Idle				
3	CA		Idle				
4	LA	201	In Use Elsewhere	00:00:14			
6	CC	201	Connected	00:00:14		Incoming	Line: 13 Slot: 4 Port: 9

**Trace Output - All Buttons:**

```

26/01/07 15:51:09-137ms Call Ref = 201, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 15:51:09-138ms Call Ref = 201, Alerting, Extension = 6693, Button = 1
26/01/07 15:51:09-138ms Call Ref = 201, Alerting, Extension = 6728, Button = 4
26/01/07 15:51:09-138ms Call Ref = 201, Alerting, Extension = 4624, Button = 5
26/01/07 15:51:22-056ms Extension = 6728, Pressed Programmed Button, Button Number = 6, Label = Coverage Appearance
26/01/07 15:51:22-069ms Call Ref = 201, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 15:51:22-069ms Call Ref = 201, Answered, Extension = 6728
26/01/07 15:51:22-073ms Extension = 6728, Button = 4, State = In Use Elsewhere
    
```

**Call Log:**

- 6696
- 6697
- 6698
- 6699
- 6700
- 6701
- 6702
- 6703
- 6704
- 6705
- 6706
- 6707
- 6708
- 6709
- 6710
- 6711
- 6712
- 6713
- 6714
- 6715
- 6716
- 6717
- 6718
- 6719
- 6720
- 6721
- 6722
- 6723
- 6724
- 6725
- 6726

**Annotations:**

- A call alerts on the line appearance
- Later, it also alerts on the coverage appearance (where it is answered), so that the line appearance shows 'In Use Elsewhere'. 'My buttons' shows that the call is associated with both of the appearances

**Liens connexes**

[Suivis de postes](#) à la page 130

# Appel déconnecté par l'utilisateur interne

L'exemple suivant illustre la composition d'un numéro de poste sur une ligne de réseau analogique :

- Le poste 210 compose le numéro 8123456789.
- Le suivi indique Poste = 210, Chiffre composé = 8.
- Le système fait correspondre le chiffre 8 composé au code de fonction système 8N.
- Le suivi indique que le système a intercepté la ligne analogique 4 et a composé 123456789 sur la ligne.
- Le suivi indique que le poste 210 raccroche.
- Le système déconnecte l'appel.

**\* Remarque :**

- Aucun signalement de progression d'appel n'est fourni pour les lignes analogiques. Par conséquent, elles passent directement de l'état « Interceptée » à l'état « Connectée ».
- Le suivi n'affiche pas les chiffres composés sur une ligne réseau analogique après la correspondance du code de fonction si la pause entre les chiffres composés dépasse un délai de numérotation « entre les chiffres ».

**Liens connexes**

[Suivis de postes](#) à la page 130

## Appel déconnecté par l'appelant externe

Ce type de suivi est utile lorsqu'un client signale des déconnexions d'appels. L'exemple suivant illustre un appel sortant sur une ligne analogique pour lequel l'interlocuteur externe déconnecte l'appel.



The screenshot shows the AVAYA IP Office System Status interface. The main window displays the 'Extension Status' for extension 210. The 'Trace Output - All Buttons' section shows a detailed log of call events:

- 24/01/07 17:36:49-890ms Extension = 210, Switchhook, Status = Off
- 24/01/07 17:36:52-810ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 8
- 24/01/07 17:36:52-814ms My buttons = 1, Call Ref = 28, Originator State = Dialling, Type = User, Destination Type = none
- 24/01/07 17:36:53-838ms My buttons = 1, Call Ref = 28, Originator State = Dialling, Type = User, Destination State = Seized, Type = Target List
- 24/01/07 17:36:53-839ms Call Ref = 28, Short Code Matched = System, 8N
- 24/01/07 17:36:53-856ms Line = 4, Seized, Call Ref = 28
- 24/01/07 17:36:54-041ms My buttons = 1, Call Ref = 28, Originator State = Dialling, Type = User, Destination State = Seized, Type = Trunk
- 24/01/07 17:36:54-544ms Line = 4, Wait for Dialtone Ended, Call Ref = 28
- 24/01/07 17:36:54-547ms Line = 4, Dialing, Call Ref = 28, Digits =
- 24/01/07 17:36:54-566ms Call Ref = 28, Alerting, Line = 4
- 24/01/07 17:36:54-575ms My buttons = 1, Call Ref = 28, Originator State = Connected, Type = User, Destination State = Connected, Type = Trunk
- 24/01/07 17:36:54-575ms Call Ref = 28, Answered, Line = 4
- 24/01/07 17:36:56-262ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 1
- 24/01/07 17:36:56-802ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 2
- 24/01/07 17:36:57-411ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 3
- 24/01/07 17:36:58-212ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 4
- 24/01/07 17:36:58-771ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 5
- 24/01/07 17:36:59-421ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 6
- 24/01/07 17:37:00-471ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 7
- 24/01/07 17:37:01-012ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 8
- 24/01/07 17:37:01-811ms Extension = 210, Digit dialed, Digit = 9
- 24/01/07 17:37:06-420ms My buttons = 1, Call Ref = 28, Originator State = Connected, Type = User, Destination State = Clearing, Type = Trunk
- 24/01/07 17:37:06-420ms Call Ref = 28, Disconnect from Destination End
- 24/01/07 17:37:06-444ms Extension = 210, State = Disconnected
- 24/01/07 17:37:06-448ms Extension = 210, Button = 1, Idle
- 24/01/07 17:37:06-450ms Extension = 210, State = Busy Wrap Up
- 24/01/07 17:37:08-455ms Extension = 210, State = Idle

- Le poste 210 compose le numéro 8123456789.
- Le suivi indique Poste = 210, Chiffre composé = 8.
- Le système fait correspondre le chiffre 8 composé au code de fonction système 8N.
- Le système intercepte la ligne analogique 4 et compose 123456789.
- Le suivi indique que l'interlocuteur externe a déconnecté l'appel.
- Le système déconnecte l'utilisateur interne.

**\* Remarque :**

- Le poste 210 est « l'initiateur » de l'appel, le poste composé et le correspondant externe est la « destination ».
- Le suivi n'affiche pas ce qui arrive aux chiffres collectés après que le poste 210 compose le 8.
- Le suivi n'affiche pas les appels pris sur des lignes analogiques.

**Liens connexes**

[Suivis de postes](#) à la page 130

# Chapitre 15 : Suivis de lignes de réseau

Vous pouvez suivre la totalité ou une partie des canaux d'une ligne de réseau. Le suivi affiche des événements relatifs à ces canaux (tels que des messages de protocole), ainsi que les suivis de tous les appels associés à ces canaux, tant que l'association reste valide.

Les informations de suivi d'un appel associé à un canal de ligne de réseau sont identiques aux informations d'un appel suivi à partir de l'écran Détails de l'appel. Autrement dit, vous y verrez les modifications d'état pour l'appel en question, ainsi que des événements relatifs aux deux extrémités de l'appel.

Dans certaines zones géographiques, le central téléphonique peut mettre les appels en attente. Dans ce cas, l'appel n'est plus associé à un canal particulier. Lors de la reprise de l'appel, il peut être associé au même canal ou à un canal différent. Si l'appel était initialement associé à un canal de ligne réseau suivi, le suivi se poursuit, même si l'appel est réassocié à un canal différent ou à aucun canal.

## Liens connexes

[Suivi des appels entrants sur des lignes analogiques](#) à la page 138

---

## Suivi des appels entrants sur des lignes analogiques

L'exemple suivant illustre un appel entrant sonnant sur un poste, puis transféré vers la messagerie vocale :

The screenshot displays the AVAYA IP Office System Status interface. The main window is titled "IP Office System Status" and shows the "Analog Trunk Summary" section. Below this, there is a "Trace Output - All Ports" section with a list of call events. The interface includes a sidebar with navigation options like "System", "Alarms (2)", "Extensions (12)", and "Trunks (7)".

**Analog Trunk Summary**

Slot/Module: Front Panel  
 Number of Trunks: 4  
 Number of Administered Trunks: 4  
 Number of Trunks in Use: 0

Port	Line ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:43:22			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	00:44:31			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	02:54:18			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	02:54:18			

**Trace Output - All Ports:**

```

26/01/07 13:42:23-641ms Line = 1, Pre-Alerting
26/01/07 13:42:24-263ms Line = 1, Alerting, Call Ref = 63, Caller ID Name = Extn211, Number = 211
26/01/07 13:42:24-289ms Call Ref = 63, Originator State = Dialling, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 13:42:24-289ms Call Ref = 63, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 13:42:24-295ms Call Ref = 63, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 13:42:39-279ms Call Ref = 63, Retargeting
26/01/07 13:42:39-303ms Call Ref = 63, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 13:42:39-303ms Call Ref = 63, Answered, Mailbox #Extn210
26/01/07 13:42:45-711ms Call Ref = 63, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 13:42:45-711ms Call Ref = 63, Disconnect from Originator End
  
```

Buttons at the bottom: Trace Clear, Call Details, Print..., Save As...

System status: 14:26:08 Online

- Le système reçoit un appel entrant.
- Le système attribue la référence d'appel 63.
- L'appel sonne au poste 211.
- Le système redirige l'appel vers la boîte de messagerie vocale de l'utilisateur.
- L'appelant externe est déconnecté de l'appel.

### Liens connexes

[Suivis de lignes de réseau](#) à la page 138

# Chapitre 16 : Groupe de recherche

Les exemples de suivi de cette section indiquent les postes qui sonnent, mais pas l'appel que le système envoie au groupe de recherche. Pour afficher les détails de l'appel, y compris le nom du groupe de recherche ciblé, consultez la rubrique [Détails de l'appel](#) à la page 95.

## Liens connexes

[Appels de groupement envoyés à la messagerie vocale](#) à la page 140

[Appel du groupe de recherche pris en charge](#) à la page 141

[Appel en file d'attente du groupe de recherche envoyé à la messagerie vocale](#) à la page 142

[Appel en cours d'abandon](#) à la page 143

[Débordement des appels du groupe de recherche](#) à la page 144

---

## Appels de groupement envoyés à la messagerie vocale

L'exemple suivant décrit un appel reçu sur le système et redirigé vers la messagerie vocale :

The screenshot displays the AVAYA IP Office System Status application. The main window title is "IP Office System Status - Australia (192.168.42.9)". The interface includes a menu bar with "Help", "Snapshot", "LogOff", "Exit", and "About". A left-hand navigation pane shows a tree view with "System", "Alarms (0)", and "Extensions (12)" expanded, listing extensions from 209 to 3042. A status bar at the bottom right shows the time "08:28:56" and the system is "Online".

The main content area is divided into tabs: "Status", "Utilization Summary", and "Alarms". The "Status" tab is active, showing an "Analog Trunk Summary" with the following details:

- Slot/Module: Front Panel
- Number of Trunks: 4
- Number of Administered Trunks: 4
- Number of Trunks in Use: 0

Below this summary is a table with the following columns: Port ID, Line Type, Call Ref, Current State, Time in State, Caller ID or Dialed Digits, Other Party on Call, and Direction of Call.

Port ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI	Idle	00:06:03			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI	Idle	01:53:50			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI	Idle	01:53:50			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI	Idle	01:53:50			

Below the table is a "Trace Output - All Ports" section showing a call log for "Line = 1, Pre-Alerting". The log entries include timestamps and details such as "Call Ref = 45", "Originator State = Incoming Alerting", "Destination State = Queueing", "Type = Trunk", "Extension = 209", and "Button = 1".

At the bottom of the interface, there are buttons for "Trace Clear", "Call Details", "Print...", and "Save As...".

- Le système reçoit un appel externe.
- L'appel sonne aux postes 209 et 210.
- Le système redirige l'appel vers la messagerie vocale.

#### Liens connexes

[Groupe de recherche](#) à la page 140

## Appel du groupe de recherche pris en charge

L'exemple suivant décrit un appel reçu et pris en charge par un membre du groupe de recherche :

The screenshot shows the AVAYA IP Office System Status interface. The main window title is "IP Office System Status - Australia (192.168.42.9)". The interface includes a navigation menu on the left with sections for System, Alarms (0), Extensions (12), and Trunks (6). The Trunks section is expanded to show "Lines: 1 - 4", with "Line: 25" and "Line: 50" listed. Below the menu, there are status indicators: "Call rings at Ext 209 and Ext 210", "Ext 209 answers the call", "Ext 209 hangs up", and "Outside call is disconnected".

The main content area displays the "Analog Trunk Summary" under the "Status" tab. It shows the following details:

- Slot/Module: Front Panel
- Number of Trunks: 4
- Number of Administered Trunks: 4
- Number of Trunks in Use: 0

Below this summary is a table with the following columns: Port, Line ID, Line Type, Call Ref, Current State, Time in State, Caller ID or Dialed Digits, Other Party on Call, and Direction of Call.

Port	Line ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:03:09			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	00:07:01			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	00:07:01			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	00:07:01			

Below the table is the "Trace Output - All Ports" section, which contains a list of call events with timestamps and details:

```

26/01/07 06:18:22-494ms Line = 1, Pre-Alerting
26/01/07 06:18:23-118ms Line = 1, Alerting, Call Ref = 5, Caller ID Name = Extn211, Number = 211
26/01/07 06:18:23-143ms Call Ref = 5, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 06:18:23-194ms Call Ref = 5, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 06:18:23-194ms Call Ref = 5, Alerting, Extension = 209, Button = 1
26/01/07 06:18:23-194ms Call Ref = 5, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 06:18:27-746ms Extension = 209, Switchhook, Status = Off
26/01/07 06:18:27-781ms Call Ref = 5, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User
26/01/07 06:18:27-781ms Call Ref = 5, Answered, Extension = 209
26/01/07 06:18:36-696ms Extension = 209, Switchhook, Status = On
26/01/07 06:18:36-700ms Call Ref = 5, Originator State = Connected, Type = Trunk, Destination State = Clearing, Type = User
26/01/07 06:18:36-700ms Call Ref = 5, Disconnect from Destination End
    
```

At the bottom of the interface, there are buttons for "Trace Clear", "Call Details", "Print...", and "Save As...". The status bar at the bottom right shows the time "06:21:46" and the system is "Online".

- Un appel externe (initiateur) sonne aux postes 209 et 210.
- Le poste 209 (destination) prend l'appel.
- Le poste 209 raccroche.
- Le système déconnecte l'appelant externe.

**Liens connexes**

[Groupe de recherche](#) à la page 140

## Appel en file d'attente du groupe de recherche envoyé à la messagerie vocale

L'exemple suivant décrit un appel entrant envoyé vers la file d'attente du groupe de recherche, puis redirigé vers la messagerie vocale :

The screenshot displays the AVAYA IP Office System Status interface. The main window title is "IP Office System Status - Australia (192.168.42.9)". The interface includes a navigation menu on the left with options like System, Alarms (0), Extensions (12), and Trunks (6). The main content area is divided into tabs: Status, Utilization Summary, and Alarms. The "Status" tab is active, showing an "Analog Trunk Summary" for the "Front Panel".

**Analog Trunk Summary**

Slot/Module: Front Panel  
 Number of Trunks: 4  
 Number of Administered Trunks: 4  
 Number of Trunks in Use: 0

Port	Line ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:01:41			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	00:14:11			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	00:14:11			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	00:14:11			

Below the summary, a "Trace Output - All Ports" section shows a sequence of call events:

```

26/01/07 06:47:14-897ms Line = 1, Pre-Alerting
26/01/07 06:47:15-521ms Line = 1, Alerting, Call Ref = 9, Caller ID Name = Extn211, Number = 211
26/01/07 06:47:15-546ms Call Ref = 9, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 06:47:15-580ms Call Ref = 9, Announcement = Main, Number = 1
26/01/07 06:47:15-582ms Call Ref = 9, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Queueing Announcement, Type = Queue
26/01/07 06:47:23-738ms Call Ref = 9, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 06:47:25-556ms Call Ref = 9, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 06:47:35-999ms Call Ref = 9, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 06:47:35-999ms Call Ref = 9, Disconnect from Originator End
  
```

On the left side of the interface, a vertical list of call events is shown with arrows pointing to the corresponding trace output:

- Outside call rings in to the IP Office
- The call is sent to Queue
- Queue message is played
- Call is redirected to voicemail

At the bottom of the interface, there are buttons for "Trace Clear", "Call Details", "Print...", and "Save As...". The status bar at the bottom right shows the time "06:49:17" and the system is "Online".

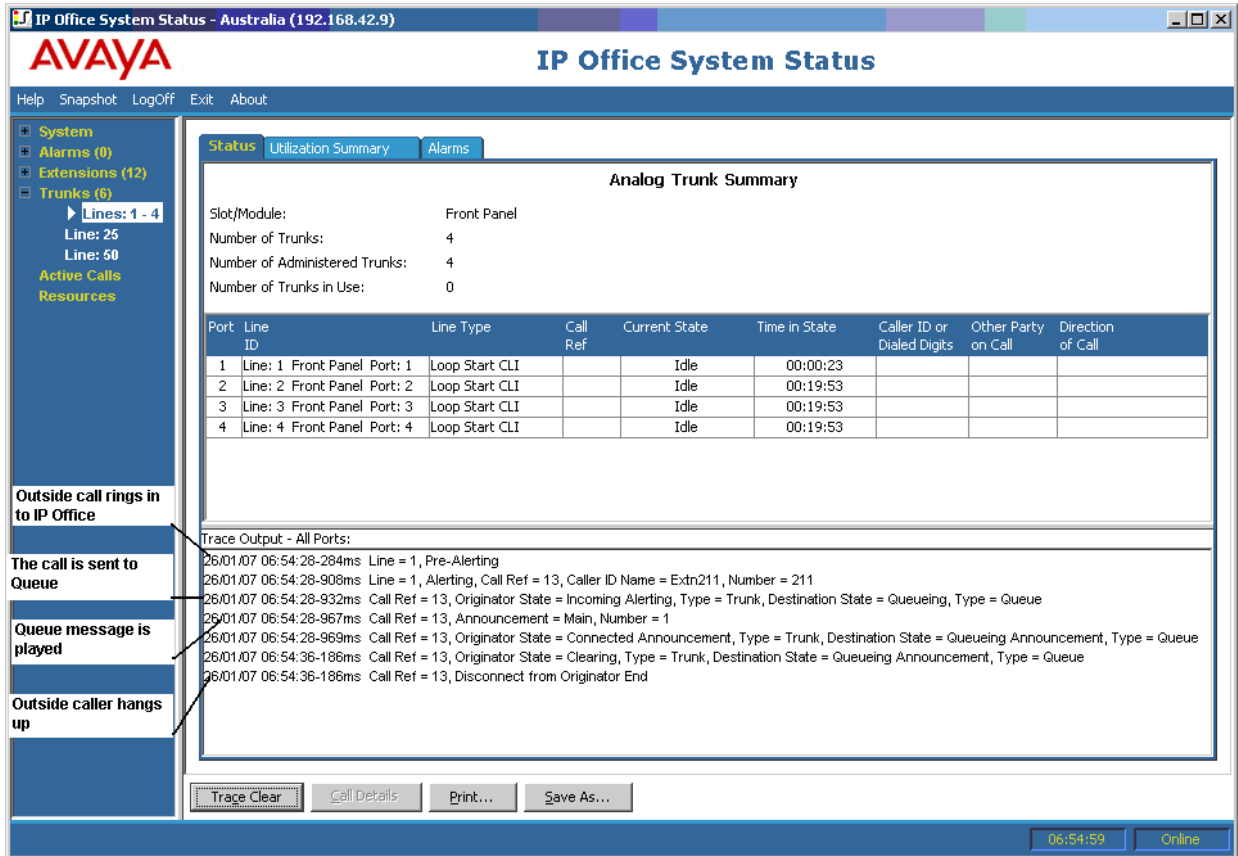
- Le système reçoit un appel externe.
- Le système envoie l'appel vers la file d'attente du groupe de recherche.
- Le système lit le message de file d'attente.
- Le système redirige l'appel vers la messagerie vocale.

### Liens connexes

[Groupe de recherche](#) à la page 140

## Appel en cours d'abandon

L'exemple suivant décrit un appel entrant envoyé vers la file d'attente du groupe de recherche, puis déconnecté par l'appelant externe (initiateur) :



- Le système reçoit un appel externe.
- Le système envoie l'appel vers la file d'attente du groupe de recherche.
- Le système lit le message de file d'attente.
- L'appelant externe déconnecte l'appel.

**Liens connexes**

[Groupe de recherche](#) à la page 140

## Débordement des appels du groupe de recherche

L'exemple suivant décrit un appel reçu par un groupe de postes, redirigé vers un second groupe de postes, puis redirigé vers la messagerie vocale :

Appel d'un groupe de postes débordant sur un second groupe de postes, puis pris par la messagerie vocale



The screenshot displays the AVAYA IP Office System Status interface. The main window is titled "IP Office System Status" and shows the "Analog Trunk Summary" section. Below this, there is a "Trace Output - All Ports:" section with a list of call events. On the left side, there is a navigation menu with options like "System", "Alarms (0)", "Extensions (12)", and "Trunks (7)".

**Analog Trunk Summary**

Slot/Module: Front Panel  
 Number of Trunks: 4  
 Number of Administered Trunks: 4  
 Number of Trunks in Use: 0

Port	Line ID	Line Type	Call Ref	Current State	Time in State	Caller ID or Dialed Digits	Other Party on Call	Direction of Call
1	Line: 1 Front Panel Port: 1	Loop Start CLI		Idle	00:04:45			
2	Line: 2 Front Panel Port: 2	Loop Start CLI		Idle	01:04:43			
3	Line: 3 Front Panel Port: 3	Loop Start CLI		Idle	01:04:43			
4	Line: 4 Front Panel Port: 4	Loop Start CLI		Idle	01:04:43			

**Trace Output - All Ports:**

```

26/01/07 12:31:22-150ms Line = 1, Pre-Alerting
26/01/07 12:31:22-772ms Line = 1, Alerting, Call Ref = 37, Caller ID Name = Extn3008, Number = 3008
26/01/07 12:31:22-785ms Call Ref = 37, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Queueing, Type = Queue
26/01/07 12:31:22-828ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 12:31:22-828ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 209, Button = 1
26/01/07 12:31:22-836ms Call Ref = 37, Announcement = Main, Number = 1
26/01/07 12:31:22-839ms Call Ref = 37, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Alerting Announcement, Type = Target List
26/01/07 12:31:30-993ms Call Ref = 37, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
26/01/07 12:31:30-993ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 210, Button = 1
26/01/07 12:31:30-993ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 209, Button = 1
26/01/07 12:31:37-826ms Call Ref = 37, Alerting, Extension = 211
26/01/07 12:31:37-834ms Call Ref = 37, Retargeting
26/01/07 12:31:42-794ms Call Ref = 37, Originator State = Connected Announcement, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 12:31:48-282ms Call Ref = 37, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = Mailbox
26/01/07 12:31:48-282ms Call Ref = 37, Disconnect from Originator End
  
```

Annotations on the left side of the screenshot:

- Outside call rings in to IP Office
- The call rings at Ext 209 and Ext 210
- Queue message is played
- The call is being redirected to the Overflow group
- The call is sent to the Mailbox of the hunt group

1. Le système reçoit un appel externe.
2. L'appel sonne aux postes 209 et 210.
3. Le système lit un message de file d'attente.
4. Le système redirige l'appel vers un groupe de recherche en débordement.
5. L'appel sonne au poste 211 (membre du groupe de postes de débordement).
6. Le système redirige l'appel vers la messagerie vocale du groupe de recherche d'origine.

### Liens connexes

[Groupe de recherche](#) à la page 140

# Chapitre 17 : Détection des pannes

Voici des exemples d'utilisation de l'application pour diagnostiquer les problèmes.

## Liens connexes

[Coupure des appels ISDN](#) à la page 146

[Délai entre une ligne analogique et un poste](#) à la page 147

[Redémarrage constant des unités d'expansion](#) à la page 148

[L'utilisateur reçoit une tonalité de ligne occupée lors d'un appel](#) à la page 148

[Écho ou mauvaise qualité de conversation lors des appels VoIP SCN](#) à la page 149

[L'utilisateur du téléphone ne parvient pas à émettre un appel externe](#) à la page 149

[La ligne PRI est hors service](#) à la page 150

---

## Coupure des appels ISDN

### Version

L'utilisateur rencontre des problèmes de coupure d'appel.

### Action

Vérifiez la configuration système dans IP Office Manager pour vous assurer que tous les paramètres de la ligne réseau sont corrects. Assurez-vous que les paramètres correspondent à ceux fournis par le central téléphonique/fournisseur de réseau.

### Procédure

1. Assurez-vous qu'aucune alarme n'est présente sur les lignes de réseau. Le cas échéant, contactez votre prestataire de services.
2. Sinon, cliquez sur **Suivre tout** pour déterminer la raison pour laquelle les appels sont coupés.

En effectuant un suivi, vous devriez pouvoir identifier l'origine du problème.

Par exemple :

Dans l'écran suivant, l'appel a été configuré sur la Ligne 1, Canal 1 en direction du commutateur (initiateur) :

```
26/01/07 12:31:38-156ms Line = 1, Channel = 1, Q.931 Message = Setup, Direction = To Switch, Calling Party Number = 909, Called Party Number = 2211
26/01/07 12:31:38-204ms Call Ref = 9, Alerting, Extension = 603, Button = 1
26/01/07 12:31:38-206ms Call Ref = 9, Originator State = Incoming Alerting, Type = Trunk, Destination State = Alerting, Type = Target List
```

Dans l'écran suivant, la déconnexion est en direction du commutateur (code de cause 16, l'appel a été effacé de l'initiateur) :

26/01/07 12:31:43-270ms Call Ref = 9, Answered, Extension = 603  
 26/01/07 12:31:49-760ms Line = 1, Channel = 1, Q.931 Message = Disconnect, Call Ref = 9, Direction = To Switch, Cause Code = 16  
 26/01/07 12:31:49-763ms Line = 1, Channel = 1, Q.931 Message = Release, Call Ref = 9, Direction = From Switch  
 26/01/07 12:31:49-959ms Line = 1, Channel = 1, Q.931 Message = ReleaseComplete, Call Ref = 9, Direction = To Switch  
 26/01/07 12:31:49-964ms Call Ref = 9, Originator State = Clearing, Type = Trunk, Destination State = Connected, Type = User  
 26/01/07 12:31:49-964ms Call Ref = 9, Disconnect from Originator End  
 26/01/07 12:31:49-985ms Line = 1, Idle, Channel ID = 1

Si un autre code de cause apparaît, cela signifie qu'une condition d'erreur est présente sur la ligne.

## Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 146

# Délai entre une ligne analogique et un poste

## Version

Une ligne analogique entrante sonne plusieurs fois avant de présenter l'appel à un poste.

## Action

1. Si la ligne de réseau analogique est configurée pour attendre des informations sur l'ID de l'appelant (CLI/ICLID) provenant du central téléphonique et que ces informations ne sont pas fournies, il y a un délai entre le moment où la ligne/ligne de réseau sonne et où l'appel est présenté aux postes.
2. Vérifiez la configuration système dans IP Office Manager et assurez-vous que les paramètres de la ligne réseau analogique sont corrects et qu'ils correspondent à ceux fournis par le central téléphonique.

## Procédure

1. Dans Récapitulatif de la ligne réseau analogique, cliquez sur l'onglet **Alertes**. Si le central téléphonique ne fournit pas d'ID d'appelant, l'état du système affiche Aucun ID d'appelant reçue sous Description de l'erreur.

The screenshot shows the 'IP Office System Status' application window. The title bar reads 'IP Office System Status - F-075-IP500-1 (192.168.42.120)'. The main window has a menu bar with 'Help', 'Snapshot', 'LogOff', 'Exit', and 'About'. On the left is a tree view showing the system configuration: System, Alarms (11), Service (3), Trunks (7), and various lines (Line: 1-16) and links. The 'Alarms' tab is selected, displaying a table titled 'Alarms for Lines: 13 - 16 Slot: 4'. The table has three columns: 'Last Date Of Error', 'Occurrences', and 'Error Description'. One entry is visible: '25/01/2007 18:31:02', '1', and 'No Caller ID received Port Number: 10'. Below the table are buttons for 'Clear', 'Clear All', 'Print...', and 'Save As...'. The bottom right corner shows the time '18:32:55' and the status 'Online'.

Last Date Of Error	Occurrences	Error Description
25/01/2007 18:31:02	1	No Caller ID received Port Number: 10

2. À partir de IP Office Manager, définissez la configuration sur Déclenchement par boucle uniquement en procédant comme suit :
  - a. Connectez-vous à IP Office Manager et ouvrez la configuration système.
  - b. À partir de l'arborescence de configuration, sélectionnez **Ligne**, puis double-cliquez sur la ligne réseau analogique en question.

- c. Sur l'onglet **Ligne**, définissez le **Sous-type de ligne** sur **Déclenchement par boucle**.
- d. Vous pouvez également faire en sorte que le central téléphonique autorise les informations CLI/ICLID sur les lignes de réseau.

#### Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 146

---

## Redémarrage constant des unités d'expansion

### Version

Les unités d'expansion redémarrent constamment.

### Action

1. Vérifiez si le bloc d'alimentation présente des défaillances.
2. Par mesure de précaution, remplacez le bloc d'alimentation.
3. Vérifiez que le câble reliant l'unité de contrôle au module qui redémarre est correctement branché.
4. Remplacez le module par un autre module ou branchez le câble TDM dans un autre emplacement libre.

### Procédure

1. Affichez les messages d'erreur en cliquant sur **Alertes**, puis sur le lien correspondant.
2. Le nombre total de pertes de contact du système avec le module est affiché dans la colonne Occurrences.

#### Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 146

---

## L'utilisateur reçoit une tonalité de ligne occupée lors d'un appel

### Version

L'utilisateur reçoit Occupé lorsqu'il appelle la messagerie vocale (interne et externe).

### Action

1. Vérifiez que Voicemail Pro/Lite/intégré fonctionne.
2. Si vous utilisez Voicemail Pro, vérifiez que la réservation de canaux pour la messagerie vocale est correctement configurée :

### Procédure

1. Pour afficher le nombre de fois que tous les canaux de la messagerie vocale ont été utilisés, cliquez sur **Ressources** :
2. Lorsque tous les canaux de la messagerie vocale sont utilisés, le système renvoie Occupé à l'appelant.

3. Informez l'utilisateur qu'il doit acheter plus de canaux de messagerie vocale.

#### Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 146

---

## Écho ou mauvaise qualité de conversation lors des appels VoIP SCN

### Version

On peut entre un écho avec des appels sur des lignes de réseau VoIP SCN (Small Community Network, ou réseau de petit groupe) ou la qualité de conversation est mauvaise.

### Action

Vérifiez la configuration système dans IP Office Manager et assurez-vous que tous les paramètres de la ligne réseau VoIP sont corrects et correspondent à ceux de l'extrémité distante du réseau de petit groupe.

### Procédure

1. Cliquez sur **Système**, puis sur **Lignes de réseau VoIP**.
2. Pour afficher les détails de l'appel, cliquez sur l'un des canaux :
3. Vérifiez les chiffres des paramètres suivants pour l'**initiateur** :
  - Temps de propagation aller-retour
  - Recevoir la gigue
  - Recevoir la perte de paquets
  - Transmettre la gigue
  - Transmettre la perte de paquets
4. Ouvrez une autre application d'état du système (SSA) et cliquez sur le canal pour vérifier les chiffres de la **destination** :
5. Si les chiffres sont élevés, contactez votre administrateur système pour procéder aux modifications nécessaires sur le réseau afin de remédier à la situation.

#### Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 146

---

## L'utilisateur du téléphone ne parvient pas à émettre un appel externe

### Version

Un utilisateur de téléphone sans affichage de l'appelant ne parvient à composer de numéro.

### Action

À partir de IP Office Manager, vérifiez que l'utilisateur n'est pas interdit de passer des appels externes.

### Procédure

Cliquez sur **Extensions**, puis double-cliquez sur le poste en question.

### Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 146

---

## La ligne PRI est hors service

### Version

Les lignes PRI (définies pour le protocole N12) sont hors service et les appelants ne parviennent pas à composer ou à passer un appel dans le système.

### Action

Brancher et débrancher le cordon PRI de l'emplacement PRI remettra la ligne en service et permettra aux appels de passer.

### Procédure

1. Cliquez sur **Alertes**, puis sur **Lignes de réseau**.
2. Cliquez sur le numéro de ligne du PRI.
3. Sélectionnez l'onglet **Historique des performances sur 24 h**.

L'exemple ci-dessus montre que la ligne PRI a rencontré des problèmes de saut d'horloge et de trames manquées. Ce problème peut être résolu en remplaçant le câblage entre la prise Smart des PRI et le système.

### Liens connexes

[Détection des pannes](#) à la page 146

# Partie 4 : Aide supplémentaire

# Chapitre 18 : Aide et documentation supplémentaires

Les pages suivantes fournissent des sources d'aide supplémentaire.

## Liens connexes

[Manuels et guides de l'utilisateur supplémentaires](#) à la page 152

[Obtenir de l'aide](#) à la page 152

[Recherche d'un partenaire commercial Avaya](#) à la page 153

[Ressources IP Office complémentaires](#) à la page 153

[Formation](#) à la page 154

---

## Manuels et guides de l'utilisateur supplémentaires

Le site Web de l'[Centre de documentation Avaya](#) contient des guides de l'utilisateur et des manuels pour les produits Avaya, dont IP Office.

- Pour obtenir la liste des manuels et guides de l'utilisateur actuels d'IP Office, consultez le document [Manuels et guides d'utilisation d'Avaya IP Office™ Platform](#).
- Les sites Web de l'[Base de connaissances Avaya IP Office](#) et de l'[Support Avaya](#) permettent également d'accéder aux guides de l'utilisateur et aux manuels techniques d'IP Office.
  - Notez que, dans la mesure du possible, ces sites redirigent les utilisateurs vers la version du document hébergée par l'[Centre de documentation Avaya](#).

Pour d'autres types de documents et d'autres ressources, consultez les différents sites Web d'Avaya (voir la section [Ressources IP Office complémentaires](#) à la page 153).

## Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 152

---

## Obtenir de l'aide

Avaya vend IP Office par le biais de partenaires commerciaux accrédités. Ces partenaires commerciaux fournissent une assistance directe à leurs clients et peuvent faire remonter les problèmes à Avaya si nécessaire.

Si votre système IP Office ne dispose pas actuellement d'un partenaire commercial Avaya assurant l'assistance et la maintenance, vous pouvez utiliser l'outil Avaya Partner Locator



pour trouver un partenaire commercial. Voir [Recherche d'un partenaire commercial Avaya](#) à la page 153.

#### Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 152

---

## Recherche d'un partenaire commercial Avaya

Si votre système IP Office ne dispose pas actuellement d'un partenaire commercial Avaya assurant l'assistance et la maintenance, vous pouvez utiliser l'outil Avaya Partner Locator pour trouver un partenaire commercial.

#### Procédure

1. Au moyen d'un navigateur, accédez à l'[Site Web Avaya](#) à l'adresse <https://www.avaya.com>.
2. Sélectionnez **Partenaires**, puis **Rechercher un partenaire**.
3. Saisissez vos informations d'emplacement.
4. Pour les partenaires commerciaux IP Office, à l'aide du **Filtre**, sélectionnez **Petites et moyennes entreprises**.

#### Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 152

---

## Ressources IP Office complémentaires

En plus du site Web de la documentation (voir la section [Manuels et guides de l'utilisateur supplémentaires](#) à la page 152), il existe une série de sites Web qui fournissent des informations sur les produits et les services Avaya, notamment IP Office.

- [Site Web Avaya \(https://www.avaya.com\)](https://www.avaya.com)

Il s'agit du site Web officiel d'Avaya. La page principale permet également d'accéder aux sites web Avaya individuels pour des régions et pays différents.

- [Portail des ventes et partenaires Avaya \(https://sales.avaya.com\)](https://sales.avaya.com)

Il s'agit du site Web officiel pour tous les partenaires commerciaux d'Avaya. Le site requiert l'enregistrement d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Une fois que vous y avez accédé, vous pouvez personnaliser le portail pour afficher des produits spécifiques et le type d'informations que vous souhaitez voir.

- [Base de connaissances Avaya IP Office \(https://ipofficekb.avaya.com\)](https://ipofficekb.avaya.com)

Ce site donne accès à une version en ligne, régulièrement mise à jour, du manuel technique et des guides de l'utilisateur IP Office.

- [Support Avaya \(https://support.avaya.com\)](https://support.avaya.com)

Ce site permet aux installateurs et aux responsables de la maintenance des produits Avaya d'accéder aux logiciels, à la documentation et aux autres services de ces produits Avaya.

- **Forums de support Avaya** (<https://support.avaya.com/forums/index.php>)

Ce site propose des forums pour discuter des problèmes liés aux produits.

- **Groupe d'utilisateurs internationaux Avaya** (<https://www.iuag.org>)

Il s'agit de l'organisation pour les clients Avaya. Elle propose des groupes de discussion et des forums.

- **Avaya DevConnect** (<https://www.devconnectprogram.com/>)

Ce site fournit des détails sur les API et les SDK pour les produits Avaya, notamment IP Office. Le site fournit également des notes d'application pour les produits tiers non-Avaya qui interagissent avec IP Office en utilisant ces API et SDK.

- **Formation Avaya** (<https://www.avaya-learning.com/>)

Ce site donne accès à des cours de formation et à des programmes d'accréditation pour les produits Avaya.

#### Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 152

---

## Formation

La formation et les accréditations Avaya garantissent que nos partenaires commerciaux disposent des capacités et des compétences requises pour vendre, mettre en œuvre et appuyer les solutions Avaya et dépasser les attentes des clients avec succès. Les accréditations suivantes sont disponibles :

- Spécialiste de ventes certifié d'Avaya (APSS)
- Spécialiste professionnel de mise en œuvre d'Avaya (AIPS)
- Spécialiste d'assistance technique certifié d'Avaya (ACSS)

Les cartes d'identifiants sont disponibles sur le site Internet [Formation Avaya](#).

#### Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 152

# Index

## A

Administrateur .....	<a href="#">152</a>
Administrateur système .....	<a href="#">152</a>
Adresses sur liste noire .....	<a href="#">43</a>
affichage d'un instantané .....	<a href="#">20</a>
Aide .....	<a href="#">152</a>
alarmes de configuration .....	<a href="#">49</a>
alarmes de qualité de service .....	<a href="#">59</a>
alarmes de service .....	<a href="#">49</a>
alertes .....	<a href="#">46, 53, 85</a>
annonces .....	<a href="#">127</a>
API .....	<a href="#">153</a>
appel déconnecté par l'appelant externe .....	<a href="#">136</a>
appel déconnecté par l'utilisateur interne .....	<a href="#">135</a>
appel du groupe de recherche pris en charge .....	<a href="#">141</a>
appel en cours d'abandon .....	<a href="#">143</a>
Appel en file d'attente du groupe de recherche envoyé à la messagerie vocale .....	<a href="#">142</a>
appel externe entrant .....	<a href="#">130</a>
appels abandonnés .....	<a href="#">92</a>
Appels actifs .....	<a href="#">91</a>
appels actifs réduits .....	<a href="#">94</a>
appels du groupe de recherche envoyés à la messagerie vocale .....	<a href="#">140</a>
assistance .....	<a href="#">153</a>
attribution des paramètres de sécurité .....	<a href="#">11</a>
Audit de l'unité de contrôle .....	<a href="#">112</a>
automate d'appels .....	<a href="#">120</a>

## B

barre du menu .....	<a href="#">13</a>
boîtes aux lettres .....	<a href="#">116</a>
Boutons .....	<a href="#">13</a>
Bulletins techniques .....	<a href="#">153</a>

## C

Cartes mémoire .....	<a href="#">26</a>
Coupure des appels ISDN .....	<a href="#">146</a>
cours .....	<a href="#">153</a>

## D

débordement des appels du groupe de recherche .....	<a href="#">144</a>
délai entre une ligne analogique et un poste .....	<a href="#">147</a>
Démarrage de l'état du système .....	<a href="#">11</a>
dernier redémarrage système .....	<a href="#">47</a>
détails de l'appel .....	<a href="#">95</a>
détails de la conférence .....	<a href="#">97</a>
Détails du matériel système .....	<a href="#">25</a>
disques durs .....	<a href="#">28</a>

## E

emplacements .....	<a href="#">123</a>
--------------------	---------------------

état de la ligne réseau analogique .....	<a href="#">69</a>
état de la ligne réseau H.323 .....	<a href="#">75</a>
état de la ligne réseau numérique .....	<a href="#">72</a>
état de la ligne réseau SIP .....	<a href="#">78</a>
états des appels (ligne réseau) .....	<a href="#">103</a>
Extensions .....	<a href="#">63</a>
Extensions H.323 .....	<a href="#">30</a>
Extensions sur liste noire .....	<a href="#">41</a>

## F

formation .....	<a href="#">153, 154</a>
forums .....	<a href="#">153</a>

## G

groupe de recherche .....	<a href="#">140</a>
Guides de l'utilisateur .....	<a href="#">152</a>
Guides de référence rapide .....	<a href="#">152</a>

## H

Heure .....	<a href="#">108</a>
historique des alarmes .....	<a href="#">48</a>
Historique des performances sur 24 h .....	<a href="#">55, 87</a>

## I

Informations d'appel .....	<a href="#">98</a>
Informations sur l'initiateur .....	<a href="#">98</a>
Informations sur la cible/le routage de l'appel .....	<a href="#">101</a>
Informations sur la destination .....	<a href="#">99</a>
Instantané .....	<a href="#">18</a>
Instantanés .....	<a href="#">18</a>

## L

L'utilisateur du téléphone ne parvient pas à émettre un appel externe .....	<a href="#">149</a>
L'utilisateur reçoit une tonalité de ligne occupée lors d'un appel .....	<a href="#">148</a>
La ligne PRI 12.7 est hors service .....	<a href="#">150</a>
Licences .....	<a href="#">108</a>
Licences en réseau .....	<a href="#">109</a>
liens des alarmes .....	<a href="#">56</a>
Lignes de réseau VoIP .....	<a href="#">39</a>
lignes réseau .....	<a href="#">69</a>

## M

Manuels .....	<a href="#">152</a>
messagerie vocale .....	<a href="#">115</a>
Modules d'extension .....	<a href="#">29</a>
modules UC .....	<a href="#">38</a>

