



IP Office Installation de la messagerie vocale intégrée

© 2020-2021, Avaya Inc.
Tous droits réservés.

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 Inc. 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.

Avis de limite de responsabilité en matière de documentation

Le terme "Documentation" désigne l'ensemble des informations publiées sur divers supports, notamment les informations relatives aux produits, les instructions d'utilisation et les spécifications techniques de performance mis généralement à la disposition des utilisateurs des produits. Le terme documentation n'inclut pas les documents 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 celles-ci sont effectuées par l'utilisateur final.

Avis de limite de 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 les documents fournis 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 Web en question.

Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les logiciels Avaya. Consultez votre contrat de vente pour en connaître les termes. Vous trouverez 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 support technique d'Avaya à l'adresse suivante : <https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010> sous la rubrique "Warranty & Product Lifecycle", 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 ABONNEMENT 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 DE LA LICENCE DU LOGICIEL DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET D'AVAYA ([HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo)) EN SUIVANT LE LIEN "CONDITIONS DE LA LICENCE DU LOGICIEL AVAYA (produits Avaya)" OU SUR LE SITE SUCCESSIONNEL DÉSIGNÉ PAR AVAYA, S'APPLIQUENT À QUICONQUE TÉLÉCHARGE, UTILISE ET/OU INSTALLE LE LOGICIEL AVAYA, ACQUIS AUPRÈS D'AVAYA INC., À TOUTE FILIALE D'AVAYA OU À TOUT PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT) SOUS CONTRAT COMMERCIAL AVEC AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA. SAUF STIPULATION CONTRAIRE ET SOUS RÉSERVE DE L'ACCORD ÉCRIT D'AVAYA, AVAYA NE PROPOSE PAS CETTE LICENCE SI LE LOGICIEL A ÉTÉ OBTENU AILLEURS QUE CHEZ AVAYA, UN AFFILIÉ AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA ; AVAYA SE RÉSERVE LE DROIT DE POURSUIVRE EN JUSTICE TOUTE PERSONNE UTILISANT OU VENDANT CE LOGICIEL SANS LICENCE. EN INSTALLANT, TÉLÉCHARGEANT OU UTILISANT LE LOGICIEL, OU EN AUTORISANT D'AUTRES PERSONNES À LE FAIRE, VOUS ACCEPTEZ, EN VOTRE PROPRE NOM ET AU NOM DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS INSTALLEZ, TÉLÉCHARGEZ OU UTILISEZ LE LOGICIEL (CI-APRÈS APPELÉE DE MANIÈRE INTERCHANGEABLE "VOUS" ET "UTILISATEUR FINAL"). CES CONDITIONS GÉNÉRALES ET D'ÊTRE LIÉ PAR CONTRAT AVEC AVAYA INC. OU L'AFFILIÉ D'AVAYA APPLICABLE (AVAYA). OU TOUTE AUTRE SOCIÉTÉ AFFILIÉE D'AVAYA CONCERNÉE ("AVAYA").

Avaya vous accorde une licence d'exploitation couvrant les types de licence décrits ci-dessous, à l'exception des Logiciels Heritage Nortel, pour lequel le champ d'application de la licence est détaillé ci-dessous. Lorsque le type de licence n'est pas expressément indiqué dans le document de commande, la licence applicable se rapporte à la Licence Système Désigné, conformément aux termes de la Section Licence Systèmes désignés (SD) ci-dessous, selon le cas. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la documentation ou d'autres textes mis à votre disposition. Le terme "Logiciel" se rapporte aux programmes informatiques en code exécutable fournis par Avaya ou par un de ses partenaires de distribution, qu'il s'agisse de produits indépendants ou déjà installés sur du matériel ou de toute mise à niveau, mise à jour, correction de bogue ou version modifiée. "Processeur Désigné" désigne un unique ordinateur autonome. "Serveur" désigne un ensemble de Processeurs désignés hébergeant (de façon physique ou virtuelle) une application logicielle accessible par plusieurs utilisateurs. Le terme "Instance" désigne un exemplaire unique du Logiciel en cours d'exécution à un moment particulier : (i) sur une machine physique ; ou sur une machine virtuelle logicielle ("VM") ou déploiement similaire.

Type(s) de licence

Licence de système(s) désigné(s) (DS). L'utilisateur final est habilité à installer et utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel uniquement : 1) sur un certain nombre de processeurs désignés, dans la limite indiquée dans la commande ; ou 2) dans la limite du nombre d'Instances du Logiciel indiquée dans la commande ou la documentation, ou conformément à l'autorisation écrite d'Avaya. Avaya se réserve le droit d'exiger que le ou les Processeurs désignés soient identifiés sur la commande par type, numéro de série, code de caractéristique, Instance, emplacement ou toute autre désignation spécifique, ou fournis par l'utilisateur final à Avaya par un moyen électronique mis en place par Avaya spécifiquement à cette fin.

Licence utilisateur simultané (CU). L'utilisateur final peut installer et utiliser le logiciel sur plusieurs processeurs désignés ou serveurs tant que le seul nombre autorisé d'unités accède au logiciel et l'utilise à tout moment spécifié, conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya. Une "Unité" représente l'unité sur laquelle Avaya, à sa seule discrétion, base la tarification de ses licences et peut être, entre autres, un agent, un port, un utilisateur, un compte de

messagerie électronique ou un compte de messagerie vocale associé à un nom de personne ou à une fonction de l'entreprise (ex. : webmestre ou centre d'assistance) ou encore une entrée du répertoire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel et autorisant un utilisateur à accéder à l'interface du Logiciel. Les Unités peuvent être associées à un Serveur identifié spécifique ou à une Instance du Logiciel.

Licence en Cluster (LC). L'Utilisateur Final est habilité à installer et à utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel uniquement dans la limite du nombre de Clusters indiquée dans la commande. Si cela n'est pas spécifié, il est possible d'installer un (1) Cluster par défaut.

Licence Enterprise (EN). L'utilisateur final est habilité à installer et utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel uniquement dans le cadre d'une utilisation à l'échelle de l'entreprise d'un nombre illimité d'Instances du Logiciel, conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya.

Licence Utilisateur nommé (UN). L'Utilisateur final peut : (i) installer et utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel sur un seul Processeur Désigné ou un seul Serveur par Utilisateur Désigné autorisé (tel que défini ci-après) ; ou (ii) installer et utiliser chaque copie ou Instance du Logiciel sur un Serveur dans la mesure où seuls les Utilisateurs Désignés accèdent au Logiciel et l'utilisent conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya. Un "Utilisateur nommé" est un utilisateur ou un dispositif qui a été expressément autorisé par Avaya à accéder au logiciel et à l'utiliser. Un "Utilisateur nommé" peut être, à la seule discrétion d'Avaya et sans limitation, désigné par son nom, sa fonction dans l'entreprise (par exemple, webmestre ou service d'assistance utilisateurs), un compte de messagerie électronique ou vocale au nom d'une personne ou d'une fonction dans l'entreprise, ou d'une entrée d'annuaire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel et autorisant un seul utilisateur à la fois à accéder au Logiciel.

Licence Shrinkwrap. L'Utilisateur final peut installer et utiliser le Logiciel en vertu des conditions des accords de licence applicables, tels qu'une licence "shrinkwrap" (acceptée par rupture de l'emballage) ou "clickthrough" (acceptée par lecture du contrat avant téléchargement) accompagnant le Logiciel ou applicable à celui-ci ("Licence Shrinkwrap") conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya.

Licence de transaction (TR) L'Utilisateur final peut utiliser le logiciel jusqu'à concurrence du nombre de Transactions spécifié pour une période de temps limitée conformément aux termes de la commande, de la documentation ou de l'autorisation écrite d'Avaya. Une « Transaction » désigne l'unité par laquelle Avaya, à sa seule discrétion, base la tarification de ses licences. Elle peut, sans limitation, être mesurée en fonction de l'utilisation, de l'accès, des interactions (entre client/serveur ou client/entreprise) ou du fonctionnement du logiciel dans une période de temps spécifiée (par exemple, par heure, par jour, par mois). Certains exemples de transactions incluent, sans y être limités, chaque message d'accueil/d'attente diffusé, chaque promotion personnalisée (sur n'importe quel canal), chaque opération de rappel, chaque agent en direct ou session de discussion en ligne, chaque appel acheminé ou redirigé (sur n'importe quel canal). L'Utilisateur Final ne peut dépasser le nombre de Transactions sans le consentement préalable d'Avaya et le paiement de frais supplémentaires.

Logiciels Heritage Nortel

La mention "Logiciels Heritage Nortel" signifie que le logiciel a été acheté par Avaya dans le cadre du rachat de Nortel Enterprise Solutions Business au mois de décembre 2009. Les Logiciels Nortel hérités sont ceux présents dans la liste des Produits Nortel hérités que vous trouverez à l'adresse <https://support.avaya.com/LicenseInfo> à l'aide du lien "Produits Nortel hérités" ou sur un site successeur désigné par Avaya. Pour les Logiciels Heritage Nortel, Avaya accorde au Client une licence d'utilisation des Logiciels Heritage Nortel fournis ci-dessous, uniquement pour le niveau d'activation ou d'utilisation autorisé, uniquement aux fins spécifiées dans la Documentation, et uniquement intégrés à, pour exécution sur ou pour communication avec les équipements Avaya. Les frais concernant les logiciels Heritage Nortel peuvent porter sur une extension d'activation ou d'utilisation autorisée telle que spécifiée dans un bon de commande ou un devis.

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 licence 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, télécharger, 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 et/ou l'utilisation non autorisés de cette documentation 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

Le terme "Composants tiers" signifie que certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Logiciel ou le Service hébergé peuvent contenir des composants logiciels (y compris des composants open source) distribués dans le cadre de contrats avec des tiers ("Composants tiers") faisant l'objet de conditions quant aux droits d'utilisation de certaines parties du logiciel ("Conditions tierces"). Les informations portant sur le code source du SE Linux (pour les Produits ayant distribué le code source du SE Linux) et identifiant les titulaires de copyright des Composants tiers et les Termes tiers en vigueur sont disponibles dans les produits, dans la Documentation ou sur le site Web d'Avaya à l'adresse : <https://support.avaya.com/Copyright> ou tout site successeur désigné par Avaya. Les conditions de licence des logiciels libres fournies dans le cadre des Conditions Tierces sont cohérentes avec les droits de licence concédés dans ces Conditions de Licence de Logiciel, et peuvent vous accorder des droits supplémentaires tels que la modification et la distribution des logiciels libres. Les Conditions Tierces prévaudront sur les Conditions de Licence de Logiciel, uniquement en ce qui concerne les Composants Tiers applicables, si ces Conditions de Licence de Logiciel imposent des restrictions plus importantes que celles des Conditions Tierces applicables.

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

CELA S'APPLIQUE À L'HÉBERGEMENT DES PRODUITS OU SERVICES AVAYA PAR LES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION D'AVAYA. LE PRODUIT OU SERVICE HÉBERGÉ PEUT UTILISER DES ÉLÉMENTS TIERS QUI SONT SUJETS À DES CONDITIONS DE TIERS ET QUI NÉCESSITENT UN FOURNISSEUR DE SERVICES POUR OBTENIR LA LICENCE INDÉPENDamment ET DIRECTEMENT AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR TIERS. L'HÉBERGEMENT DES PRODUITS AVAYA PAR LES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION D'AVAYA DOIT ÊTRE AUTORISÉ PAR ÉCRIT PAR AVAYA ET SI CES PRODUITS UTILISENT OU INCORPorent CERTAINS LOGICIELS TIERS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES LOGICIELS OU CODECS MICROSOFT, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA DOIT OBTENIR INDÉPENDamment TOUT ACCORD DE LICENCE APPLICABLE, À SES FRAIS,

DIRECTEMENT AUPRÈS DU FOURNISSEUR TIERS APPLICABLE.

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 TOUS 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, 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 nécessitez une assistance technique ou autre, contactez l'assistance d'intervention en cas de fraude à la tarification au 1-800-643-2353 (États-Unis et Canada). Pour obtenir d'autres numéros de téléphone d'assistance, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya : <https://support.avaya.com>, ou au site successeur désigné par 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 faibles sécuritaires suspectées du produit sont traitées conformément au processus d'assistance sécuritaire pour les produits Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Téléchargement de la documentation

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

Contactez l'Assistance Avaya

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

Marques

Les marques de commerce, les logos et les marques de service ("Marques") figurant sur ce site, sur toute documentation, 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 Inc.

Toutes les autres marques commerciales 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.

Sommaire

Chapitre 1 : IP Office Embedded Voicemail	7
Nouveautés.....	7
Fonctions de la boîte vocale.....	8
Résumé de la messagerie vocale intégrée.....	8
Langues prises en charge.....	9
Fonctionnement de la langue de remplacement/par défaut.....	10
Chapitre 2 : Installation de la messagerie vocale intégrée	13
Feuille de travail de tâche de la messagerie vocale intégrée.....	13
Vérification et chargement des invites.....	14
Vérification des ensembles d'invites de commande.....	14
Chargement d'invites de langue supplémentaires.....	15
Rechargement des invites de langue.....	15
Transfert des fichiers d'invite de commande avec IP Office Manager.....	16
Configuration de la messagerie vocale intégrée.....	16
Retrait de la carte mémoire.....	18
Arrêt d'une carte mémoire à l'aide de Manager.....	18
Arrêt d'une carte mémoire à l'aide de System Status.....	18
Démarrage de la carte mémoire.....	19
Démarrage d'une carte mémoire à l'aide de Manager.....	19
Démarrage d'une carte mémoire à l'aide de System Status.....	19
Chapitre 3 : Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur	21
Modification de la configuration de messagerie vocale d'un utilisateur.....	22
Paramètres utilisateur de la messagerie vocale.....	23
Configuration de l'intégration du courrier électronique de la messagerie vocale.....	25
Configuration de la prise en charge SMTP du système.....	26
Descriptions du champ de l'onglet SMTP.....	26
Configurer l'adresse e-mail de la messagerie vocale de l'utilisateur.....	27
Annonces.....	28
Configurer les annonces.....	28
Paramètres de l'annonce utilisateur.....	29
Enregistrement d'annonces à l'aide de codes courts.....	29
Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés.....	30
Conversion des fichiers pré-enregistrés.....	30
Transfert d'enregistrements vers la messagerie vocale intégrée.....	31
Notification de message en attente dans une autre boîte vocale.....	32
Configuration de la notification de message en attente d'un autre utilisateur.....	32
Configuration de l'indicateur de message en attente de la boîte vocale du groupement....	33
Modification des emplacements sécurisés d'un utilisateur.....	34
Visual Voice.....	34
Configuration du bouton Visual Voice.....	35
Configuration du bouton MESSAGES.....	35
Chapitre 4 : Configuration de la boîte vocale du groupe de recherche de ligne	36
Configuration d'une boîte vocale du groupe de recherche de ligne.....	37

Paramètres de remplacement du groupe de recherche de ligne.....	38
Paramètres de la messagerie vocale du groupement.....	38
Notification de message en attente du groupe de recherche de ligne.....	40
Configuration de l'indicateur de message en attente de la boîte vocale du groupement....	41
Accès à la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne.....	42
Méthodes d'accès de Notification de message en attente.....	42
Accès au bouton et code de fonction.....	42
Accès à distance.....	43
Annonces.....	43
Configurer les annonces.....	44
Paramètres des annonces de groupe.....	44
Enregistrement d'annonces à l'aide de codes courts.....	45
Chapitre 5 : Configuration de standard automatique.....	46
Création d'un standard automatique.....	46
Paramètres généraux du standard automatique.....	47
Paramètres des actions du standard automatique.....	49
Enregistrement de messages.....	51
Routage des appels entrants vers un standard automatique.....	52
Transfert des appels au standard automatique.....	53
Boutons programmés.....	53
SoftConsole.....	53
Codes courts.....	54
Utilisation du standard automatique pour accéder à la messagerie vocale.....	55
Composer par nom.....	56
Enregistrement du consentement de l'appelant.....	57
Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés.....	58
Conversion des fichiers pré-enregistrés.....	59
Transfert d'enregistrements vers la messagerie vocale intégrée.....	60
Configuration d'un Standard automatique pour utiliser un fichier de message d'accueil....	60
Chapitre 6 : Divers.....	62
Accès à distance à la boîte vocale.....	62
Règles de mot de passe des boîtes vocales.....	63
Configuration des boutons.....	64
Action de programmation de boutons.....	65
Codes courts.....	65
Codes de fonction par défaut.....	65
Fonctions du code de fonction.....	66
Chapitre 7 : Maintenance de la boîte vocale.....	68
Affichage des boîtes vocales.....	68
Affichage des fichiers de la messagerie vocale intégrée.....	68
Surveillance de la messagerie vocale intégrée.....	69
Surveillance de la maintenance de la messagerie vocale intégrée.....	70
Maintenance du port DTE.....	71

Chapitre 1 : IP Office Embedded Voicemail

Les unités de contrôle IP Office IP500 V2 et IP500 V2A prennent en charge Embedded Voicemail par défaut. Embedded Voicemail fournit les fonctions de base d'une messagerie vocale et d'un standard automatique sans être obligé d'avoir un serveur de messagerie vocale séparé.

La messagerie vocale intégrée utilise les composants suivants :

- **Unité de contrôle IP500 V2/V2A** : l'unité de contrôle utilise la carte SD système obligatoire du système pour le stockage des invites et des messages d'Embedded Voicemail.
- **Licences (facultatif)** : pour les systèmes sans abonnement, le système fournit par défaut 15 heures de stockage et 2 connexions simultanées sans aucune licence nécessaire. Les licences permettent d'augmenter la capacité à un maximum de 25 heures de stockage et de 6 connexions simultanées.

Embedded Voicemail ne peut être utilisé en même temps qu'un autre serveur de messagerie vocale. Par exemple, la messagerie vocale intégrée IP Office ne peut être utilisée avec le serveur Voicemail Pro. De même, il ne peut être utilisé par un réseau de serveurs. La présence d'un autre serveur de messagerie vocale sur le même réseau risque de l'empêcher de fonctionner correctement et vice versa.

Liens connexes

[Nouveautés](#) à la page 7

[Fonctions de la boîte vocale](#) à la page 8

[Résumé de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 8

[Langues prises en charge](#) à la page 9

[Fonctionnement de la langue de remplacement/par défaut](#) à la page 10

Nouveautés

Les nouvelles fonctions suivantes s'appliquent à la version 11.1 FP1 d'IP Office.

- **Fonctionnement de la messagerie vocale du groupement** : auparavant, les appels sans réponse d'un groupement étaient dirigés vers la messagerie vocale lorsqu'ils atteignaient le délai de non-réponse du groupe. Ils sont désormais dirigés vers la destination de remplacement du groupe, qui peut être configurée sur un numéro de poste, un code court système ou la messagerie vocale. Ce fonctionnement est configuré via l'onglet **Groupe > Remplacement**.

Liens connexes

[IP Office Embedded Voicemail](#) à la page 7

Fonctions de la boîte vocale

Le système crée automatiquement une boîte vocale pour chaque utilisateur et groupe de recherche de ligne dans la configuration.

- Pour les utilisateurs, la boîte vocale permet automatiquement de répondre à l'utilisateur qui sonne et reste sans réponse pendant le **Délai de non-réponse configurée**. La boîte vocale est également utilisée dans d'autres cas où le système renvoie une tonalité d'occupation, par exemple, lorsque l'utilisateur est configuré sur **Ne pas déranger**.
- Pour les groupements, la boîte vocale est utilisée lorsqu'un appel est émis pendant le **Délai de non réponse du groupe** du groupe et la **Destination de non réponse du groupe** est définie sur la **Messagerie vocale**.
- Pour des raisons de sécurité, un code d'accès de messagerie vocale peut être attribué à toute boîte vocale. Il peut être modifié par l'utilisateur de la boîte vocale ou par l'administrateur système.
- Pour les boîtes vocales de l'utilisateur, l'indicateur de message en attente apparaît sur le poste de l'utilisateur et sur son application utilisateur.
- Une notification de message en attente pour le groupe de recherche de ligne peut être attribuée à des utilisateurs spécifiés.
- Vous pouvez utiliser divers codes de fonction pour contrôler les fonctions de la messagerie vocale et les actions telles que relever ou laisser des messages, activer/désactiver la messagerie vocale. Consultez [Codes de fonction par défaut](#) à la page 65 pour plus d'informations.

Liens connexes

[IP Office Embedded Voicemail](#) à la page 7

Résumé de la messagerie vocale intégrée

Fonction	Détails
Unité de contrôle	IP500 V2 et IP500 V2A
Type de mémoire	Utilise la carte SD système
Méthode de compression	Utilise G711. Aucun canal VCM requis.
Archivage	25 heures maximum Pour les systèmes ne fonctionnant pas en mode abonnement, 15 heures par défaut. 5 heures supplémentaires sont ajoutées pour chaque paire de deux canaux supplémentaires sous licence (voir ci-dessous).

Le tableau continue ...

Fonction	Détails
Connexions simultanées maximales	6 canaux maximum Pour les systèmes ne fonctionnant pas en mode abonnement, 2 canaux par défaut. Des canaux supplémentaires requièrent des licences.
Durée maximum des messages individuels	Durée par défaut : 120 secondes. Réglable entre 3 et 180 secondes.
Standards automatiques	Oui. 40 maximum

Liens connexes

[IP Office Embedded Voicemail](#) à la page 7

Langues prises en charge

La messagerie vocale intégrée (Embedded Voicemail) prend en charge des invites en différentes langues :

Paramètres régionaux	Dossier WAV
Arabe ^[1]	ara
Chinois - Cantonais	zhh
Chinois - Mandarin	chs
Danois	dan
Néerlandais	nld
Anglais britannique	eng
Anglais - Etats-Unis	enu
Finnois	fin
Français	fra
Français-Canada	frc
Allemand	deu
Italien	ita
Japon	jpn
Coréen	kor
Méditerranéen	heb
Norvégien	nor
Polonais	plk
Portugais	ptg
Portugais (Brésil)	ptb
Russe	rus
Espagnol	esp
Espagnol (Argentine)	ess

Le tableau continue ...

Paramètres régionaux	Dossier WAV
Espagnol (Mexique)	esm
Suédois	sve
Turc	trk

*** Remarque :**

- L'ensemble d'invites en arabe est uniquement pris en charge sur les modes Basic Edition.

Liens connexes

[IP Office Embedded Voicemail](#) à la page 7

Fonctionnement de la langue de remplacement/par défaut

Le paramètre système **Paramètres régionaux** détermine la langue par défaut pour les messages vocaux. Toutefois, vous pouvez remplacer cela de la manière suivante :

- Si les paramètres régionaux de l'utilisateur sont définis, ils sont utilisés lorsque l'appelant est interne.
- Si les paramètres régionaux du routage des appels entrants sont définis, ils sont utilisés lorsque l'appelant est externe.
- Si aucun paramètre régional d'utilisateur ou de routage d'appels entrants n'est défini, les paramètres régionaux du système sont utilisés.
- Les paramètres régionaux de code de fonction, si définis, sont utilisés et remplacent les options ci-dessus si l'appel est acheminé vers la messagerie vocale à l'aide du code de fonction.
- Dans les cas ci-dessus, si la définition de l'invite particulière n'est pas disponible, la langue de remplacement est utilisée, le cas échéant.

Paramètres régionaux	Langue par défaut	Langues de remplacement
Argentine	Espagnol (Amérique latine)	Espagnol > anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Australie	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Bahrein	Arabe ^[1]	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Belgique (néerlandais)	Néerlandais	Néerlandais > anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Belgique (français)	Français	Français > français (Canada) > anglais (Royaume-Uni)
Brésil	Portugais brésilien	Portugais > anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Canadien	Français (Canad)	Français > anglais (États-Unis) > anglais (Royaume-Uni)

Le tableau continue ...

Paramètres régionaux	Langue par défaut	Langues de remplacement
Chili	Espagnol (Amérique latine)	Espagnol > anglais (États-Unis)
Chine	Mandarin	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Colombie	Espagnol (Amérique latine)	Espagnol > anglais (États-Unis)
Rép. tchèque	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Danemark	Danois	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Égypte	Arabe ^[1]	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Finlande	Finnois	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
France	Français	Français (Canada) > anglais (Royaume-Uni) > Anglais (États-Unis)
France 2	Français	Français (Canada) > anglais (Royaume-Uni) > Anglais (États-Unis)
Allemagne	Allemand	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Grèce	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Hong Kong	Cantonais	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Hongrie	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Islande	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Inde	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Italie	Italien	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Japon (japonais)	Japonais	Anglais (États-Unis) > anglais (Royaume-Uni)
Japon	Anglais (États-Unis)	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Corée	Anglais (G.-B.)	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Koweït	Arabe ^[1]	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Malaisie	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Méditerranéen	Hébreu	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Mexique	Espagnol (Amérique latine)	Espagnol > anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Maroc	Français	Français > anglais (Royaume-Uni), anglais (États-Unis)
Pays-Bas	Néerlandais	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Nouvelle-Zélande (anglais britannique)	Anglais (G.-B.)	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Norvège	Norvégien	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Oman	Arabe ^[1]	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Pakistan	Anglais (G.-B.)	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Pérou	Espagnol (Amérique latine)	Espagnol > anglais (Royaume-Uni)
Philippines	Anglais (États-Unis)	Anglais (G.-B.)
Pologne	Polonais	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)

Le tableau continue ...

Paramètres régionaux	Langue par défaut	Langues de remplacement
Portugal	Portugais	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Qatar	Arabe ^[1]	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Russie	Russe	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Arabie saoudite	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Singapour	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Afrique du Sud	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Espagne	Espagnol	Espagnol (Amérique latine) > anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Suède	Suédois	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Suisse	Français	Anglais (G.-B.)
Suisse	Allemand	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Suisse	Italien	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Taiwan	Mandarin	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Turquie	Turc	Anglais (Royaume-Uni) > anglais (États-Unis)
Émirats arabes unis	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
Royaume-Uni	Anglais (G.-B.)	Anglais (États-Unis)
États-Unis	Anglais (États-Unis)	Anglais (G.-B.)
Venezuela	Espagnol (Amérique latine)	Espagnol > anglais (États-Unis)

*** Remarque :**

- L'ensemble d'invites en arabe est uniquement pris en charge sur les modes Basic Edition.

Liens connexes

[IP Office Embedded Voicemail](#) à la page 7

Chapitre 2 : Installation de la messagerie vocale intégrée

La messagerie vocale intégrée est la messagerie vocale par défaut utilisée par les systèmes IP500 V2 et IP500 V2A nouveaux ou par défaut. Elle utilise la carte SD système installée dans l'unité de contrôle pour les invites et le stockage des éléments de la messagerie vocale. Cependant, une configuration supplémentaire peut être nécessaire pour certaines fonctions et pour les systèmes ayant été mis à niveau vers une nouvelle version du logiciel IP Office.

Liens connexes

[Feuille de travail de tâche de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 13

[Vérification et chargement des invites](#) à la page 14

[Configuration de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 16

[Retrait de la carte mémoire](#) à la page 18

[Démarrage de la carte mémoire](#) à la page 19

Feuille de travail de tâche de la messagerie vocale intégrée

#	Section	Description
1.	Mettre à niveau les messages à la page 14	Un ensemble de messages fournis sur les cartes mémoire de la messagerie vocale intégrée fournies par Avaya. Mais, il se peut qu'ils ne correspondent pas à l'ensemble complet de messages requis pour les nouvelles fonctions de la version d'IP Office installée sur votre système.
2.	Configuration de la messagerie vocale intégrée à la page 16	Permet de configurer IP Office pour utiliser la messagerie vocale intégrée et de définir la durée maximale d'enregistrement des messages, messages d'accueil et invites.
3.	Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur à la page 21	Permet de configurer les paramètres personnels de chaque utilisateur.
4.	Configuration de la boîte vocale du groupe de recherche de ligne à la page 36	Permet de configurer les paramètres pour tout groupe de recherche de ligne qui requiert une boîte vocale. Cela inclut la configuration de l'indication de message en attente et l'accès à la boîte vocale qui ne sont pas activés par défaut.
5.	Configuration de standard automatique à la page 46	Permet de configurer tous les services de standard automatique requis et les associe à des routes d'appels entrants.

Liens connexes

[Installation de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 13

Vérification et chargement des invites

Lorsque vous installez une nouvelle carte SD système sur un système IP500 V2 ou IP500 V2A, un ensemble de langues par défaut est chargé sur la carte. Vous pouvez télécharger des ensembles d'invites de commande dans d'autres langues si nécessaire. Par exemple, lorsque vous réalisez une mise à niveau vers une nouvelle version logicielle, il est possible que de nouvelles fonctions requièrent des invites de commande supplémentaires. Consultez [Chargement d'invites de langue supplémentaires](#) à la page 15 pour plus d'informations.

Vous pouvez également recharger des langues déjà installées sur la carte SD système. Par exemple, vous pouvez recharger des langues si de nouvelles invites de commande ont été ajoutées dans une version de maintenance. Consultez [Rechargement des invites de langue](#) à la page 15 pour plus d'informations.

Tous les messages de la messagerie vocale intégrée sont disponibles dans le dossier `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office\Manager\MemoryCards\Common\system\lvmail`, lorsque les Applications d'administrateur d'IP Office sont installées.

Liens connexes

[Installation de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 13

[Vérification des ensembles d'invites de commande](#) à la page 14

[Chargement d'invites de langue supplémentaires](#) à la page 15

[Rechargement des invites de langue](#) à la page 15

[Transfert des fichiers d'invite de commande avec IP Office Manager](#) à la page 16

Vérification des ensembles d'invites de commande

À propos de cette tâche

Les fonctions supplémentaires d'Embedded Voicemail ajoutées dans les nouvelles versions d'IP Office peuvent nécessiter de nouvelles invites. Il est possible de vérifier si le système signale l'absence des invites attendues.

Procédure

1. Dans le menu **Début**, sélectionnez **IP Office > Monitor**.
2. Sélectionnez **Fichier > Select Unit (Sélectionner l'unité)**.
3. Saisissez les détails pour la connexion au système.
4. Sélectionnez **Filtres > Options de suivi > Système > Erreur**.
5. Cliquez sur **OK**.

Les messages d'erreur comme ceux de l'exemple suivant sont sortis à intervalles réguliers :

```
158267586mS ERR: EVM 7p0 upgrade file clips missing  
158267587mS ERR: EVM 7p2 upgrade file clips missing
```

Liens connexes

[Vérification et chargement des invites](#) à la page 14

Chargement d'invites de langue supplémentaires

À propos de cette tâche

Vous pouvez effectuer cette tâche uniquement sur des systèmes actifs. Le bouton **Ajout/affichage des paramètres régionaux MV** n'est pas disponible pour les configurations hors-ligne.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation, cliquez sur **Systeme**.
3. Sélectionnez **Messagerie vocale**.
4. Cliquez sur le bouton **Ajout/affichage des paramètres régionaux MV**.
5. Sélectionnez les invites de commande que vous souhaitez charger.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Vérification et chargement des invites](#) à la page 14

Rechargement des invites de langue

À propos de cette tâche

Vous pouvez également recharger des langues déjà installées sur la carte SD système.

Procédure

1. Ouvrez IP Office Manager.
2. Sélectionnez **Fichier > Options avancées > Mettre à niveau**.
3. Cochez la case du système adapté.
4. Cliquez sur **Mettre à niveau**.
5. Cliquez sur la case **Charger les fichiers système** pour sélectionner cette option.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Vérification et chargement des invites](#) à la page 14

Transfert des fichiers d'invite de commande avec IP Office Manager

À propos de cette tâche

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.



Avertissement :

- Ne transférez pas les fichiers d'invite de commande si le niveau du logiciel IP Office Manager n'est pas adapté au système IP Office.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Sélectionnez **Fichier > Options avancées > Gestion de fichiers intégrée**.
3. Cochez la case du système adapté.
4. Cliquez sur **OK**.
5. Saisissez le même nom d'utilisateur et mot de passe que pour la configuration normale du système.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Sélectionnez **Fichier > Charger les fichiers système**. Les fichiers des invites de commande installés avec IP Office Manager et les fichiers de microprogramme IP Office sont transférés.

Liens connexes

[Vérification et chargement des invites](#) à la page 14

Configuration de la messagerie vocale intégrée

À propos de cette tâche

Cette tâche requiert un redémarrage du système. Ceci permet de terminer l'ensemble des appels et des opérations en cours pendant une période de 5 minutes.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez **Système**.
3. Cliquez sur l'onglet **Messagerie vocale**.
4. Dans la liste déroulante **Type de messagerie vocale**, sélectionnez **Embedded Voicemail**.

5. Les boîtes vocales du système peuvent fonctionner dans l'un des deux modes. Dans la liste déroulante **Mode de la messagerie vocale**, sélectionnez :
 - **IP Office** : il s'agit de l'option par défaut pour les nouveaux systèmes A-law et les systèmes par défaut.
 - **Intuity** : il s'agit de l'option par défaut pour les nouveaux systèmes U-law et les systèmes par défaut.
6. Si l'option **Appliquer** est activée, vous pouvez définir plusieurs options d'application du mot de passe :
 - **Longueur minimale** : définit la longueur minimale autorisée pour le mot de passe de la boîte vocale. La valeur par défaut est de 6 chiffres
 - **Complexité** : lorsque cette option est sélectionnée, les règles de complexité suivantes sont appliquées aux nouveaux mots de passe de boîte vocale :
 - Aucune séquence directe ou inverse de chiffres. Par exemple, 1234 ou 4321.
 - Pas de chiffres répétés. Par exemple, 1111 ou 2222.
 - Aucune correspondance avec le numéro de poste.
7. Dans le champ **Durée maximale d'enregistrement**, saisissez la valeur demandée par le client. La plage autorisée est de 30 à 180 secondes. La durée par défaut est 110 secondes.
8. Si l'option **Activer la messagerie externe** est sélectionnée, les utilisateurs peuvent utiliser et configurer les options de messagerie externe de la boîte vocale.
9. Cliquez sur l'onglet **Système**.
10. Le paramètre **Paramètres régionaux** doit correspondre à la langue des invites vocales requises de la messagerie vocale intégrée. Si ce n'est pas correct, consultez le client en premier lieu. Ce paramètre **Paramètres régionaux** contrôle de nombreux aspects par défaut d'IP Office et doit donc déjà être configuré pour correspondre aux paramètres régionaux du client.

Si la configuration comprend des invites de langue qui ne se trouvent pas sur la carte SD système, IP Office Manager affiche un message d'avertissement. Cliquez sur l'avertissement pour ouvrir une fenêtre et suivre les invites d'ajout de paramètres régionaux. Sinon, cliquez sur **Ajout/affichage des paramètres régionaux MV** et sélectionnez la langue à charger.
11. Cliquez sur **OK**.
12. Sélectionnez **Fichier > Enregistrer la configuration** pour renvoyer les modifications au système et le redémarrer. La messagerie vocale intégrée ne démarre pas juste après le redémarrage du système. On observe un temps d'attente pendant lequel le système effectue des opérations de maintenance sur les messages et invites existants. Sur un nouveau système, ce temps d'attente est inférieur à une minute. Toutefois, plus le nombre de messages est important, plus le temps d'attente est long.
13. Une fois le système IP Office redémarré, depuis un poste sur le système, composez le *17. La messagerie vocale intégrée doit répondre et commencer à fournir des messages.

Liens connexes

[Installation de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 13

Retrait de la carte mémoire

Vous ne devez jamais retirer la carte mémoire du système au cours d'une utilisation normale. Cela risque d'entraîner la corruption des fichiers en cours d'utilisation. La carte mémoire ou tout le système doit être arrêté avant tout retrait de carte mémoire.

Quand la carte est arrêtée, la messagerie vocale n'est pas disponible sur le système. Tout autre service utilisant la carte mémoire est également désactivé. Les fonctions sous licence avec la carte SD système continuent de fonctionner encore pendant 2 heures maximum lorsque la carte a été retirée.

Une fois qu'une carte mémoire a été retirée, le fait d'insérer à nouveau la carte permet de la redémarrer automatiquement.

Liens connexes

[Installation de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 13

[Arrêt d'une carte mémoire à l'aide de Manager](#) à la page 18

[Arrêt d'une carte mémoire à l'aide de System Status](#) à la page 18

Arrêt d'une carte mémoire à l'aide de Manager

Procédure

1. Dans IP Office Manager, sélectionnez **Fichier > Options avancées > Commande de la carte mémoire > Arrêter**.
2. Lorsque le système vous invite à continuer, cliquez sur **Oui**.
3. Sélectionnez le système et saisissez un nom d'administrateur et un mot de passe.
4. Sélectionnez **Système**.
5. À l'arrière de l'unité de commande, confirmez que la DEL appropriée de la carte mémoire est éteinte.
6. Retirez la carte.

Liens connexes

[Retrait de la carte mémoire](#) à la page 18

Arrêt d'une carte mémoire à l'aide de System Status

Procédure

1. Ouvrez System Status et accédez au résultat de l'état.
2. Dans le volet de navigation, sélectionnez **Système > Cartes mémoire**.
3. Lorsque vous y êtes invité, sélectionnez **SD Système**.
4. Au bas de la fenêtre, cliquez sur **Arrêter**.
5. À l'arrière de l'unité de commande, confirmez que la DEL appropriée de la carte mémoire est éteinte.
6. Retirez la carte.

Liens connexes

[Retrait de la carte mémoire](#) à la page 18

Démarrage de la carte mémoire

Réintroduire une carte mémoire dans un système qui est déjà allumé aura pour effet de redémarrer automatiquement les opérations de la carte. Cependant, si la carte a été arrêtée sans avoir été retirée, elle peut être redémarrée sans qu'un redémarrage du système ne soit nécessaire.

Liens connexes

[Installation de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 13

[Démarrage d'une carte mémoire à l'aide de Manager](#) à la page 19

[Démarrage d'une carte mémoire à l'aide de System Status](#) à la page 19

Démarrage d'une carte mémoire à l'aide de Manager

À propos de cette tâche

Utilisez cette tâche pour redémarrer une carte mémoire sans avoir à l'enlever et la réinsérer.

Procédure

1. Dans IP Office Manager, sélectionnez **Fichier > Options avancées > Commande de la carte mémoire > Démarré**.
2. Sélectionnez le système et saisissez un nom d'administrateur et un mot de passe.
3. Sélectionnez **Système**.
4. Cliquez sur **OK**.

Liens connexes

[Démarrage de la carte mémoire](#) à la page 19

Démarrage d'une carte mémoire à l'aide de System Status

À propos de cette tâche

Utilisez cette tâche pour redémarrer une carte mémoire sans avoir à l'enlever et la réinsérer.

Procédure

1. Ouvrez System Status et accédez au résultat de l'état.
2. Dans le volet de navigation, sélectionnez **Système > Cartes mémoire**.
3. Cliquez sur **SD Système** ou **SD en option**.
4. Au bas de la fenêtre, cliquez sur **Démarré**.

Installation de la messagerie vocale intégrée

Liens connexes

[Démarrage de la carte mémoire](#) à la page 19

Chapitre 3 : Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur

La messagerie vocale intégrée crée une boîte vocale pour chaque utilisateur du système. Les appels directs pour un utilisateur sont acheminés vers la boîte vocale lorsque le poste de l'utilisateur est occupé ou lorsqu'il ne répond pas dans le **Délai de non-réponse** de l'utilisateur. Cela inclut les appels qui sont transférés à un autre poste interne. Ce chapitre décrit la manière de configurer la boîte vocale individuelle d'un utilisateur en configurant les paramètres de l'utilisateur dans IP Office Manager. La boîte vocale individuelle d'un utilisateur peut également être configurée par le biais de la boîte vocale et des codes courts du système (consultez le Guide utilisateur de la messagerie vocale intégrée IP Office pour plus d'informations).

Les fonctions de la boîte vocale de l'utilisateur comprennent :

- **Indication de message en attente** – Si cette option est prise en charge par le poste de l'utilisateur, ce dernier reçoit une indication de message en attente à chaque fois que sa boîte vocale contient de nouveaux messages. Le type d'indication de message en attente dépend du téléphone de l'utilisateur.
- **Accès à la boîte vocale** : le code court normal par défaut (*17) peut être utilisé pour accéder à la boîte vocale associée au poste de l'utilisateur. D'autres méthodes permettent de configurer l'accès à la boîte vocale.
- **Messagerie vocale visuelle** : le bouton **MESSAGES** des téléphones est configuré par défaut pour accéder à la messagerie vocale visuelle.
- **Rappel** – La messagerie vocale intégrée peut être configurée pour appeler l'utilisateur à chaque fois que sa boîte vocale contient un nouveau message. Ce rappel se déclenche à la fin d'un appel sur le poste de l'utilisateur. L'utilisateur peut également avoir un rappel pour une boîte vocale de groupe de recherche de ligne contenant des nouveaux messages s'il est configuré pour recevoir une indication de message en attente pour un groupe de recherche de ligne.
- **Messagerie vocale activée/désactivée** – Le transfert des appels sur la boîte vocale de l'utilisateur peut être désactivé. Il faut cependant remarquer que d'autres méthodes permettent de laisser des messages directement dans la boîte vocale de l'utilisateur.
- **Code d'accès** – Un code d'accès peut être attribué à la boîte vocale. Toute personne accédant à la boîte vocale doit d'abord taper ce code avant de pouvoir relever les messages. Ce code d'accès peut être modifié par l'utilisateur une fois qu'il a accédé à sa boîte vocale.
- **Réception/Numéros de dérivation DTMF** – Ces options configurables permettent aux appelants de composer le 0, le 2 ou le 3 lorsqu'ils entendent le message d'accueil de la boîte vocale afin d'être transférés vers un autre numéro au lieu de laisser un message. Par exemple, le 0 permet d'être transféré vers le réceptionniste. Si ces fonctions sont utilisées, elles doivent être annoncées dans le message d'accueil de la boîte vocale. Les numéros de

dérivation peuvent être définis au niveau du système pour être appliqués à toutes les boîtes vocales, ou séparément au niveau des utilisateurs.

- **Annonces** – La messagerie vocale intégrée fournit des annonces aux appels en attente de réponse. Cette fonction est semblable aux annonces fournies pour les groupes de recherche de ligne, avec des annonces lues aux appelants en attente de réponses. En raison du chevauchement de diverses temporisations, l'utilisation des annonces utilisateur est déconseillée conjointement avec le renvoi et la messagerie vocale.
- **Adresse électronique de messagerie vocale** – Une notification de nouveaux messages peut être envoyée à l'adresse électronique d'un utilisateur. La notification peut être une simple alerte leur indiquant qu'ils ont reçu un nouveau message ou ils peuvent recevoir une copie du message vocal, le cas échéant. Consultez [Configuration de l'intégration de l'adresse électronique dans la messagerie vocale](#) à la page 25 pour plus d'informations.

Liens connexes

[Modification de la configuration de messagerie vocale d'un utilisateur](#) à la page 22

[Paramètres utilisateur de la messagerie vocale](#) à la page 23

[Configuration de l'intégration du courrier électronique de la messagerie vocale](#) à la page 25

[Annonces](#) à la page 28

[Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés.](#) à la page 30

[Notification de message en attente dans une autre boîte vocale](#) à la page 32

[Modification des emplacements sécurisés d'un utilisateur](#) à la page 34

Modification de la configuration de messagerie vocale d'un utilisateur

À propos de cette tâche

Les boîtes vocales sont créées en fonction d'un nom unique d'utilisateur dans la configuration IP Office. Si un nom d'utilisateur est modifié, l'utilisateur est associé à une nouvelle boîte vocale. En cas de modification du nom d'utilisateur, il faut s'assurer au préalable que tous les messages ont été écoutés et supprimés. Si le nom d'un utilisateur est modifié et si la boîte vocale d'origine n'a pas été vidée, vous devez créer un code de fonction basé sur l'ancien nom d'utilisateur pour pouvoir accéder à l'ancienne boîte vocale.

Utilisez cette procédure pour modifier la configuration de la messagerie vocale d'une personne. Un symbole de verrou indique que le paramètre peut être également défini et verrouillé via les droits de l'utilisateur. Consultez l'aide en ligne IP Office Manager ou la documentation de l'utilisateur pour plus d'informations.

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le panneau de navigation, cliquez sur **Utilisateur**, puis sélectionnez l'utilisateur requis.

3. Sélectionnez **Messagerie vocale**.
4. Modifiez les champs requis. Voir [Paramètres utilisateur de la messagerie vocale](#) à la page 23 pour plus d'informations.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Répétez les étapes 3 à 6 pour chaque utilisateur si nécessaire.
7. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur](#) à la page 21

Paramètres utilisateur de la messagerie vocale

Nom	Description
Code de messagerie vocale	<p>Par défaut = Vierge, Plage = 0 (aucun code) à 15 chiffres.</p> <p>Ce champ indique le code d'accès à la boîte vocale. Ce code vous sera demandé pour accéder à la boîte vocale depuis une source qui ne fait pas partie des emplacements sécurisés.</p> <p>Si une tentative d'accès à distance est effectuée sur une boîte vocale qui n'a pas de code de messagerie vocale défini, l'invite "Remote access is not configured on this mailbox" est affichée.</p> <p>Si l'application du mot de passe a été activée sur le système, le code de messagerie vocale ne peut pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • être identique au numéro du poste ; • être identique au code précédent ; • contenir de chiffres consécutifs ; • contenir plusieurs fois le même chiffre ; • être plus court que la longueur minimale du mot de passe définie dans le système.
Messagerie vocale activée	<p>Par défaut = Activée.</p> <p>Lorsqu'elle est activée, les appels sur le numéro de l'utilisateur sont renvoyés vers la messagerie vocale si ce dernier n'y répond pas dans le Délai de sans réponse ou s'il a sélectionné l'option Ne pas déranger. Notez que la désélection de cette option ne permet pas de désactiver la boîte vocale de l'utilisateur. Les messages peuvent toujours être transférés vers leur boîte vocale et vous pouvez toujours accéder à cette dernière pour relever les messages.</p>
Aide de la messagerie vocale	<p>Par défaut = Désactivé.</p> <p>Vous pouvez également consulter l'Aide en composant le *4 après avoir accédé à la boîte vocale.</p>

Le tableau continue ...

Nom	Description
Rappel de la messagerie vocale	<p>Par défaut = Désactivé.</p> <p>Si cette option est activée et qu'un nouveau message a été reçu, le serveur de messagerie vocale appelle le poste de l'utilisateur pour essayer de transmettre ce message à chaque fois que le téléphone est raccroché. La messagerie vocale ne fait pas sonner le poste plus d'une fois toutes les 30 secondes. Pris en charge en mode d'émulation Intuity uniquement.</p>
Lecture des e-mails de la messagerie vocale	Ce paramètre n'est pas utilisé pour la messagerie vocale intégrée.
Services Web UMS	Ce paramètre n'est pas utilisé pour la messagerie vocale intégrée.
E-mail de messagerie vocale	<p>Par défaut = Vierge (aucune fonction de courrier électronique de messagerie vocale).</p> <p>Ce champ permet de définir l'adresse e-mail de l'utilisateur ou du groupe utilisée pour le fonctionnement du courrier électronique de la messagerie vocale. Lorsque vous saisissez une adresse, les contrôles supplémentaires du courrier électronique de la messagerie vocale ci-dessous sont sélectionnables.</p>
E-mail de messagerie vocale	<p>Par défaut = Désactivé.</p> <p>Si une adresse e-mail est entrée pour le groupe ou l'utilisateur, les options suivantes deviennent sélectionnables. Ces options contrôlent le mode de fonctionnement automatique du courrier électronique de la messagerie vocale fourni par le serveur de messagerie vocale lorsque la boîte vocale reçoit un nouveau message.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désactivée : si cette option est sélectionnée, le courrier électronique de la messagerie vocale n'est pas utilisé. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le *03 depuis son poste. • Copier : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, une copie du message est jointe à un e-mail et envoyée vers l'adresse e-mail. Il n'existe aucune synchronisation entre l'e-mail et les boîtes vocales de la messagerie vocale. Par exemple, la lecture et la suppression de l'e-mail n'affectent pas le message dans la boîte vocale ou la notification de message en attente fournie pour ce nouveau message. • Renvoyer : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, ce message est joint à un e-mail et envoyé vers l'adresse e-mail. Aucune copie du message n'est conservée dans la boîte vocale et il n'existe aucune notification de message en attente. Comme avec Copie, il n'existe aucune synchronisation entre l'e-mail et les boîtes vocales de la messagerie vocale. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le *01 depuis son poste. • Avertissement : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, un e-mail simple est envoyé vers l'adresse électronique. Ceci est un e-mail annonçant les détails du message de la messagerie vocale mais sans copie du message joint. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le *02 depuis son poste.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Transfert sur DTMF	<p>Lorsqu'un appelant est dirigé vers une messagerie vocale pour laisser un appel, il est possible de lui permettre de choisir d'être transféré vers une extension différente. Le message d'accueil de la boîte vocale enregistré doit indiquer à l'appelant les options disponibles. Dans les champs en dessous, entrez les numéros des postes vers lesquels les appelants peuvent être transférés.</p> <p>les valeurs par défaut du système peuvent être définies pour ces numéros et sont utilisées sauf si un autre numéro est défini dans ces paramètres utilisateurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Réception/Transfert sur (DTMF 0) : le numéro auquel un appelant est transféré s'il appuie sur 0 en écoutant le message d'accueil de la boîte vocale ou en laissant un message. • Transfert sur (DTMF 2) : le numéro auquel un appelant est transféré s'il appuie sur 2 en écoutant le message d'accueil de la boîte vocale ou en laissant un message. • Transfert sur (DTMF 3) : le numéro auquel un appelant est transféré s'il appuie sur 3 en écoutant le message d'accueil de la boîte vocale ou en laissant un message.

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur](#) à la page 21

Configuration de l'intégration du courrier électronique de la messagerie vocale

À propos de cette tâche

Elle utilise les paramètres SMTP du système pour envoyer des messages sur le serveur de messagerie du client. Ce serveur transfère ensuite ces messages sur les messageries de courrier électronique de l'utilisateur.

Une fois ces fonctions activées, l'utilisateur peut choisir de recevoir une alerte par courrier électronique à chaque fois qu'il reçoit un nouveau message sur sa boîte vocale, ou de transférer le message de la boîte vocale vers sa messagerie électronique. En outre, quand il écoute un message sur sa boîte vocale, il peut le transférer vers sa messagerie électronique.

Avertissement :

L'envoi de fichiers .wav sur un réseau encombre fortement le propre réseau et les serveurs qui s'y trouvent. Un message d'une minute nécessite un fichier .wav de 1 Mo.

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur](#) à la page 21

[Configuration de la prise en charge SMTP du système](#) à la page 26

[Descriptions du champ de l'onglet SMTP](#) à la page 26

[Configurer l'adresse e-mail de la messagerie vocale de l'utilisateur](#) à la page 27

Configuration de la prise en charge SMTP du système

Préambules

Procurez-vous les informations sur le serveur de messagerie SMTP du client. Il peut s'avérer nécessaire de configurer un compte utilisateur sur ce serveur pour que ce dernier accepte et relaye les courriers électroniques provenant d'IP Office.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation, cliquez sur **Système**.
3. Cliquez sur l'onglet **SMTP**.
4. Remplissez les champs suivants pour correspondre au serveur SMTP. Pour plus d'informations, consultez [Descriptions du champ de l'onglet SMTP](#) à la page 26.
5. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).
6. Si la configuration SMTP a été modifiée, redémarrez le système.

Liens connexes

[Configuration de l'intégration du courrier électronique de la messagerie vocale](#) à la page 25

Descriptions du champ de l'onglet SMTP

Chemin : **Système > SMTP**

Nom	Description
Adresse du serveur	L'adresse IP du serveur SMTP du client. S'il ne se trouve pas sur le même sous-réseau que le LAN d'IP Office, il faut aussi ajouter une route IP.
Port	Le port d'écoute SMTP du serveur. La valeur par défaut est 25.
Adresse e-mail d'expéditeur	Il s'agit de l'adresse utilisée par le système. Certains serveurs ne feront que relayer des messages provenant d'adresses complètement reconnues ou d'adresses du même domaine.
Utiliser STARTTLS	Sélectionnez ce champ pour activer l'encodage TLS/SSL. L'encodage permet l'intégration message vocal-email avec des fournisseurs d'emails hébergés qui autorisent uniquement SMTP sur un acheminement sécurisé.
Le serveur requiert une authentification.	Si le serveur nécessite un compte utilisateur pour recevoir et envoyer des courriers électroniques, saisissez les informations sur le compte configuré sur ce serveur pour que le système puisse s'en servir.
Utiliser l'authentification CRAM-MD5 (Challenge Response)	Si SMTP utilise CRAM-MD5, cette option doit être sélectionnée.

Liens connexes

[Configuration de l'intégration du courrier électronique de la messagerie vocale](#) à la page 25

Configurer l'adresse e-mail de la messagerie vocale de l'utilisateur

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le panneau de navigation, cliquez sur **Utilisateur**, puis sélectionnez l'utilisateur requis.
3. Sélectionnez **Messagerie vocale**.
4. Dans le champ **E-mail de messagerie vocale**, saisissez l'adresse e-mail de l'utilisateur.
5. Dans la section **E-mail de messagerie vocale**, cochez l'une des cases d'option suivantes :
 - **Désactivée** : si cette option est sélectionnée, le courrier électronique de la messagerie vocale n'est pas utilisé. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le ***03** depuis son poste.
 - **Copier** : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, une copie du message est jointe à un e-mail et envoyée vers l'adresse e-mail. Il n'existe aucune synchronisation entre l'e-mail et les boîtes vocales de la messagerie vocale. Par exemple, la lecture et la suppression de l'e-mail n'affectent pas le message dans la boîte vocale ou la notification de message en attente fournie pour ce nouveau message.
 - **Renvoyer** : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, ce message est joint à un e-mail et envoyé vers l'adresse e-mail. Aucune copie du message n'est conservée dans la boîte vocale et il n'existe aucune notification de message en attente. Comme avec **Copie**, il n'existe aucune synchronisation entre l'e-mail et les boîtes vocales de la messagerie vocale. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le ***01** depuis son poste.
 - **Avertissement** : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, un e-mail simple est envoyé vers l'adresse électronique. Ceci est un e-mail annonçant les détails du message de la messagerie vocale mais sans copie du message joint. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le ***02** depuis son poste.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Configuration de l'intégration du courrier électronique de la messagerie vocale](#) à la page 25

Annonces

Les annonces sont affichées aux appelants en attente de réponse. Pour un groupe de recherche, cela inclut les appelants qui appellent un agent et ceux qui sont toujours en file d'attente.

- Si aucun canal de messagerie vocale n'est disponible pour une annonce, l'annonce n'est pas affichée.
- Il est possible de répondre à des appels pendant l'annonce.
- Lorsqu'un appel est réacheminé vers le groupement **Destination du service de nuit** ou **Destination hors service**, ce sont les paramètres d'annonce de la nouvelle destination qui sont appliqués.
- Lorsqu'un appel déborde, ce sont les annonces du groupe d'origine qui sont toujours appliquées et non celles du groupe de débordement.
- Pour que les annonces configurées soient utilisées de manière efficace pour le groupement, le **Délai de non réponse du groupe** du groupement doit être étendu.
- Pour que les annonces configurées soient utilisées de manière efficace pour les utilisateurs, le **Délai de sans réponse** de l'utilisateur doit être étendu ou le paramètre **Messagerie vocale activée** doit être désélectionné.

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur](#) à la page 21

[Configurer les annonces](#) à la page 28

[Paramètres de l'annonce utilisateur](#) à la page 29

[Enregistrement d'annonces à l'aide de codes courts](#) à la page 29

Configurer les annonces

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation de gauche, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour configurer l'annonce d'un utilisateur, cliquez sur **Utilisateur**.
 - Pour configurer l'annonce d'un groupement, cliquez sur **Groupe**.
3. Cliquez sur l'onglet **Annonces**.
4. Réglez les champs sur les valeurs adaptées. Voir [Paramètres des annonces de groupe](#) à la page 44 pour plus d'informations.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Annonces](#) à la page 28

Paramètres de l'annonce utilisateur

Chemin : **Utilisateur > Annonces**

Nom	Description
Annonces activées	Par défaut = Désactivé. Ce paramètre permet d'activer ou de désactiver les annonces.
Attente avant la 1ère annonce	Par défaut = 10 secondes. Plage = 0 à 9999 secondes. Ce paramètre définit le délai après lequel la première annonce doit être présentée à l'appelant.
Marquer l'appel comme pris	Par défaut = Désactivé. À l'heure actuelle, ce paramètre n'est pas utilisé.
Tonalité après l'annonce	Par défaut = Musique d'attente. Après la première annonce, vous pouvez spécifier si une Musique d'attente, une Sonnerie ou un Silence est émis à l'appelant jusqu'à ce qu'on lui réponde ou qu'il entende une autre annonce.
2nde annonce	Par défaut = Activée. Si ce paramètre est sélectionné, une seconde annonce est lue à l'appelant si on ne lui a toujours pas répondu.
Attente avant la 2nde annonce	Par défaut = 20 secondes. Plage = 0 à 9999 secondes. Ce paramètre définit le délai d'attente entre la première et la seconde annonce.
Répéter la dernière annonce	Par défaut = Activée. Lorsque ce paramètre est sélectionné, la dernière annonce lue à l'appelant est répétée tant qu'il n'a pas reçu de réponse ou qu'il n'a pas raccroché.
Attente avant la répétition	Par défaut = 20 secondes. Plage = 0 à 9999 secondes. Si le paramètre Répéter la dernière annonce est sélectionné, celui-ci s'applique entre chaque répétition de la dernière annonce.

Liens connexes

[Annonces](#) à la page 28

Enregistrement d'annonces à l'aide de codes courts

Il n'existe aucune annonce par défaut sur file d'attente pour les utilisateurs et groupes de recherche de ligne. La durée maximale des annonces est de 10 minutes.

Il existe deux codes abrégés par défaut vous permettant d'enregistrer vos annonces. Sur les systèmes existants et mis à niveau, ces codes de fonction ou semblables doivent être ajoutés manuellement. Les codes de fonction par défaut sont les suivants :

- **91N; / N. « 1 » / Enregistrer un message** – Utilisé pour enregistrer une annonce 1. Par exemple, pour enregistrer l'annonce 1 d'un groupe de recherche de ligne sur le

poste 300, composez ***91300#** et suivez les instructions pour enregistrer la nouvelle annonce.

- **92N; / N. « 2 » / Enregistrer un message** – Utilisé pour enregistrer une annonce 2. Par exemple, pour enregistrer l'annonce2 d'un groupe de recherche de ligne sur le poste 300, composez ***92300#** et suivez les instructions pour enregistrer la nouvelle annonce.

Liens connexes

[Annonces](#) à la page 28

Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés.

Vous ne pouvez pas convertir les fichiers pré-enregistrés pour les utiliser en tant que noms, messages d'accueil et annonces de boîte vocale.

- Cela peut prendre jusqu'à 5 minutes pour que le système commence à utiliser un fichier nouvellement chargé.
- Dans tous les cas, si l'utilisateur enregistre un nouveau nom, un nouveau message d'accueil ou une nouvelle annonce à partir de son téléphone, le fichier pré-enregistré est supprimé.

Le fichier WAV source doit posséder les propriétés suivantes :

- 8 KHz Mono
- PCM 16 bits non compressé

Contrairement aux messages d'accueil enregistrés via l'interface de la messagerie vocale intégrée, vous ne pouvez pas passer en boucle les messages d'accueil pré-enregistrés.

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur](#) à la page 21

[Conversion des fichiers pré-enregistrés](#) à la page 30

[Transfert d'enregistrements vers la messagerie vocale intégrée](#) à la page 31

Conversion des fichiers pré-enregistrés

Préambules

L'enregistrement d'origine doit être au format de fichier WAV suivant :

- 8 KHz Mono
- PCM 16 bits non compressé

À propos de cette tâche

Cette procédure permet de convertir l'enregistrement des fichiers source WAV au format requis par la messagerie vocale intégrée.

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord

désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. Ouvrez IP Office Manager.
2. Sélectionnez **Fichier > Options avancées > Utilitaire d'accueil LVM**.
3. À côté du champ **Fichier source**, cliquez sur le bouton ..., puis sélectionnez votre fichier WAV.
4. À côté du champ **Destination**, cliquez sur le bouton ..., puis sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier converti et donnez-lui un nom.
 - Vous devez choisir un répertoire auquel vous avez des droits d'accès normaux aux fichiers. Si vous tentez d'enregistrer ce fichier dans un répertoire qui nécessite des droits d'administrateur, comme le répertoire du programme IP Office Manager, un message d'erreur s'affichera.
5. Saisissez un **Nom du fichier** et cliquez sur **Enregistrer**. Il s'agit du nom qui sera saisi dans la configuration pour utiliser l'enregistrement. L'extension du nom de fichier doit être `.c11`.
6. Dans le champ **Type de fichier de sortie** :
 - a. Pour créer un fichier de message d'accueil pour le standard automatique, sélectionnez **Standard automatique**.
 - b. Pour créer un fichier de message d'accueil pour un poste utilisateur, sélectionnez l'un des éléments suivants :
 - **Annonce1** : sélectionnez le fichier à utiliser comme première annonce de l'utilisateur.
 - **Annonce2** : sélectionnez le fichier à utiliser comme deuxième annonce de l'utilisateur.
 - **Message d'accueil** : sélectionnez le fichier à utiliser comme message d'accueil de la boîte vocale de l'utilisateur. Il remplacera le message d'accueil par défaut et tout autre message d'accueil enregistré par l'utilisateur.
 - **Nom** : sélectionnez le fichier à utiliser à la place du numéro de poste de l'utilisateur dans les autres messages de la boîte vocale.
7. Si vous créez un message d'accueil pour le standard automatique, saisissez un **Nom de l'enregistrement**. Le nom est sensible à la casse.
8. Si vous créez un message d'accueil d'utilisateur, saisissez le nom de l'utilisateur dans le champ **Poste de l'utilisateur**.
9. Dans la liste déroulante **Formater**, sélectionnez **G711**.
10. Cliquez sur **OK**.

Transfert d'enregistrements vers la messagerie vocale intégrée

À propos de cette tâche

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord

désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. Dans IP Office Manager, sélectionnez **Fichier > Options avancées > Gestion de fichiers intégrée**.
2. Faites glisser et déplacez le fichier de message d'accueil dans le dossier `System SD \SYSTEM\DYNAMIC\LVMAIL\AAG` sur la carte SD système.
3. Attendez au moins 5 minutes avant de tester le fonctionnement. Le système ne commence pas à utiliser les nouveaux fichiers chargés immédiatement.

Notification de message en attente dans une autre boîte vocale

Par défaut, un utilisateur reçoit uniquement une notification de message en attente dans sa propre boîte vocale. Cependant, la notification de message en attente dans la boîte vocale d'un autre utilisateur ou d'un groupe de recherche peut être configurée.

Selon le type du téléphone ou de l'application IP Office qu'ils utilisent, les utilisateurs qui reçoivent une notification de message en attente dans une autre boîte vocale peuvent choisir parmi les méthodes suivantes pour relever les messages. Veuillez noter que si elle n'est pas configurée comme source de confiance pour la boîte de messagerie d'un autre utilisateur, celui-ci devra saisir le mot de passe de la boîte vocale pour y accéder.

- **Visual Voice** – Sur les téléphones prenant en charge Visual Voice, le nom de l'utilisateur est affiché avec le nombre de nouveaux messages. Appuyez sur le bouton d'affichage pour accéder à la boîte vocale de l'utilisateur.
- **one-X Portal for IP Office** – Si vous utilisez l'application one-X Portal for IP Office, le nom de l'autre utilisateur et le nombre de nouveaux messages s'affichent dans le gadget Messages. Utilisez le gadget Messages pour accéder à la boîte vocale du groupe.

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur](#) à la page 21

[Configuration de la notification de message en attente d'un autre utilisateur](#) à la page 32

[Configuration de l'indicateur de message en attente de la boîte vocale du groupement](#) à la page 33

Configuration de la notification de message en attente d'un autre utilisateur

À propos de cette tâche

Ce processus permet de configurer un utilisateur avec une indication de message en attente pour la boîte vocale d'un autre utilisateur.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Cliquez sur **Utilisateur** et sélectionnez l'utilisateur individuel.
3. Sélectionnez l'onglet **Numéros source**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans le champ **Numéro source**, saisissez la lettre **U**, suivie du nom ou du poste de l'utilisateur. Par exemple, saisissez **U201**.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Notification de message en attente dans une autre boîte vocale](#) à la page 32

Configuration de l'indicateur de message en attente de la boîte vocale du groupement

À propos de cette tâche

Ce processus peut être utilisé pour donner à un utilisateur une indication de message en attente pour la boîte vocale d'un groupement.

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le panneau de navigation, cliquez sur **Utilisateur**, puis sélectionnez l'utilisateur requis.
3. Cliquez sur l'onglet **Numéros source**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans le champ **Numéro source**, saisissez **H** suivi du nom du groupement. Par exemple, pour le groupe de recherche de ligne Principal, saisissez **HMain**.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Répétez les étapes 3 à 7 pour tous les autres groupes de recherche de ligne pour lesquels l'utilisateur doit recevoir une indication de message en attente.
8. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Notification de message en attente dans une autre boîte vocale](#) à la page 32

Modification des emplacements sécurisés d'un utilisateur

À propos de cette tâche

Si un utilisateur accède régulièrement à sa boîte vocale à partir d'un autre poste ou à partir d'un numéro qui présente un CLI, comme un numéro de téléphone mobile ou un numéro de téléphone domicile, cet emplacement peut être défini comme emplacement sécurisé. Dans ce cas, l'utilisateur n'aura plus besoin de saisir son mot de passe.

Par défaut, le propre poste d'un utilisateur est déjà configuré comme emplacement sécurisé. Ce réglage doit être supprimé si l'utilisateur devra toujours saisir son mot de passe pour accéder à sa boîte vocale.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Cliquez sur **Utilisateur** et sélectionnez l'utilisateur individuel.
3. Sélectionnez l'onglet **Numéros source**.
4. Ajoutez ou supprimez les numéros source ayant le préfixe **V**. Ces numéros sont utilisés comme suit :
 - **Numéro du propre poste de l'utilisateur** : par exemple, un utilisateur dont le numéro de poste est 214 souhaite relever les messages de sa messagerie vocale sans entrer son code d'accès. Entrez alors V214 en tant que numéro source.
 - **Autres numéros de poste de l'utilisateur** : par exemple, un utilisateur dont le numéro de poste est 214 souhaite relever les messages de sa messagerie vocale à partir du poste 204. Entrez alors V204 en tant que numéro source. Dès lors, chaque fois que l'utilisateur du poste 214 composera un code de fonction à partir du poste 204, son code de messagerie vocale ne lui sera pas demandé.
 - **Numéros de téléphone externes** : ajoutez un numéro source V contenant le numéro de téléphone externe. Par exemple, si le numéro externe est 01923 38383, entrez V01923 38383. Lorsque les utilisateurs composent le numéro configuré en tant que routage des appels entrants vers la messagerie vocale à partir de l'emplacement sécurisé, ils n'ont plus besoin d'entrer leur numéro de boîte vocale ou leur code de messagerie vocale.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur](#) à la page 21

Visual Voice

Un utilisateur peut accéder à sa boîte vocale au moyen d'un menu d'affichage. Ce menu comporte différentes options qui leur permet d'écouter des messages, d'en envoyer, de modifier leurs messages d'accueils et leur mot passe.

Configuration du bouton Visual Voice

À propos de cette tâche

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

La fonction Visual Voice n'est pas disponible sur tous les téléphones. Il faut un téléphone Avaya avec un écran multilignes (plus de deux).

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le panneau de navigation, cliquez sur **Utilisateur**, puis sélectionnez l'utilisateur requis.
3. Cliquez sur l'onglet **Programmation des boutons**.
4. Cliquez sur la ligne de la touche à modifier.
5. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ **Action**.
6. Sélectionnez **Émulation > Visual Voice**.
7. Cliquez sur **OK**.
8. Répétez cette procédure pour les autres utilisateurs si nécessaire.
9. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Configuration du bouton MESSAGES

À propos de cette tâche

Vous pouvez configurer le bouton **MESSAGES** pour activer Visual Voice au lieu d'accéder aux invites de messagerie vocale orales.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation, cliquez sur **Systeme**.
3. Sélectionnez **Messagerie vocale**.
4. Cliquez sur la case **Le bouton Messages permet d'accéder à Visual Voice** pour sélectionner cette option.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Chapitre 4 : Configuration de la boîte vocale du groupe de recherche de ligne

La messagerie vocale intégrée crée une boîte vocale pour chaque groupe de recherche du système. Les appels sont envoyés sur la boîte vocale lorsque la messagerie vocale est définie comme destination de remplacement du groupe et qu'ils ont dépassé le délai de non-réponse du groupe.

Ce chapitre décrit la manière de configurer la boîte vocale de groupe par le biais des réglages du groupe de recherche dans IP Office Manager. Une boîte vocale de groupe peut également être configurée par le biais de la boîte vocale et des codes de fonction du système (consulter le *Guide d'utilisateur de la messagerie vocale intégrée IP Office* pour plus d'informations).

Les fonctionnalités de la boîte vocale de groupe de recherche comprennent :

- **Notification de message en attente** – Par défaut, aucun utilisateur ne reçoit d'indication de message en attente pour les messages de groupe de recherche de ligne. Il faut configurer les utilisateurs individuellement. Pour plus d'informations, consultez [Configuration de Notification de message en attente](#) à la page 33.
- **Accès à la boîte vocale** – Par défaut, il n'y a aucun accès à la boîte vocale défini pour les boîtes vocales de groupes de recherche de ligne pour relever les messages. Les utilisateurs qui reçoivent une notification de message en attente pour le groupe de recherche de ligne peuvent également y accéder, en fonction de leur type de téléphone. Sinon, il faut créer un code de fonction d'accès pour le groupe de recherche de ligne. Pour plus d'informations, consultez [Accès à la boîte vocale du groupe de recherche de ligne](#) à la page 42.
- **Rappel** – La messagerie vocale intégrée peut être réglée pour rappeler l'utilisateur lorsqu'il y a de nouveaux messages dans une boîte vocale de groupe de recherche de ligne pour lesquels il reçoit une notification de message en attente. Ce rappel se déclenche à la fin d'un appel sur le poste de l'utilisateur.
- **Messagerie vocale activée/désactivée** – Le transfert des appels sur la boîte vocale du groupe peut être désactivé. Il faut cependant remarquer que d'autres méthodes permettent de laisser des messages directement dans la boîte vocale.
- **Code d'accès** – Un code d'accès peut être attribué à la boîte vocale. Toute personne accédant à la boîte vocale doit d'abord taper ce code avant de pouvoir relever les messages. Ce code d'accès peut être modifié par l'utilisateur une fois qu'il a accédé à la boîte vocale.

Liens connexes

[Configuration d'une boîte vocale du groupe de recherche de ligne](#) à la page 37

[Notification de message en attente du groupe de recherche de ligne](#) à la page 40

[Accès à la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne](#) à la page 42

[Annonces](#) à la page 43

Configuration d'une boîte vocale du groupe de recherche de ligne

À propos de cette tâche

Les appels sont envoyés sur la boîte vocale lorsque la messagerie vocale est définie comme destination de remplacement du groupe et qu'ils ont dépassé le délai de non-réponse du groupe.

Avertissement :

Les boîtes vocales sont créées en fonction du nom unique du groupe dans la configuration IP Office. Si le nom d'un groupe est modifié, le groupe est alors associé à une nouvelle boîte vocale. Si le nom d'un groupe doit être modifié, il faut s'assurer tout d'abord que tous les messages de groupe ont été écoutés et supprimés. Si le nom d'un groupe est modifié et si la boîte vocale d'origine n'a pas été vidée, vous devez créer un code de fonction basé sur l'ancien nom du groupe pour pouvoir accéder à l'ancienne boîte vocale.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le panneau de navigation, cliquez sur **Groupe**, puis sélectionnez le groupe requis.
3. Cliquez sur l'onglet **Remplacement**.
 - a. Définissez le nombre nécessaire de secondes du **Délai de non réponse du groupe** au terme desquelles les appels sans réponse doivent être redirigés vers la destination de non-réponse du groupe.
 - b. Définissez la **Destination de non réponse du groupe** sur **Messagerie vocale**.
4. Cliquez sur l'onglet **Messagerie vocale**.
5. Modifiez les champs requis. Voir [Paramètres de la messagerie vocale du groupement](#) à la page 38 pour plus d'informations.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Répétez les étapes pour chaque groupement si nécessaire.
8. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale du groupe de recherche de ligne](#) à la page 36

[Paramètres de remplacement du groupe de recherche de ligne](#) à la page 38

[Paramètres de la messagerie vocale du groupement](#) à la page 38

Paramètres de remplacement du groupe de recherche de ligne

Chemin : **Groupe > Remplacement**

Nom	Description
Délai de non réponse du groupe	<p>Par défaut = 45 secondes, Plage = 1 à 99999 secondes.</p> <p>Ce paramètre définit la durée pendant laquelle un appel doit être présenté à un groupement et ses groupes de débordement, s'ils sont définis, avant d'être transmis à la Destination de non réponse du groupe du groupe. Lorsque ce délai est dépassé, l'appel est redirigé, peu importe les annonces, le débordement ou la mise en file d'attente. Si l'option est définie sur Désactivée, la destination de non-réponse est utilisée une fois que chaque membre disponible du groupement a été alerté pendant le Délai de sans réponse du groupe.</p>
Destination de non réponse du groupe	<p>Cette destination est utilisée lorsque le Délai de non réponse du groupe est atteint. Voici les différentes options :</p> <ul style="list-style-type: none"> • <AUCUN(E)> : la destination n'est pas utilisée. Au lieu de cela, les appels continuent de sonner sur le groupement. • Messagerie vocale : l'appel est redirigé vers la messagerie vocale afin de laisser un message. Veuillez noter que la boîte vocale de la destination d'origine de l'appel est utilisée. • La liste déroulante inclut tous les autres postes de groupe et d'utilisateur. L'appel est redirigé vers ce poste. • Un numéro peut être saisi manuellement. Il est utilisé pour établir une correspondance avec les codes courts du système.

Liens connexes

[Configuration d'une boîte vocale du groupe de recherche de ligne](#) à la page 37

Paramètres de la messagerie vocale du groupement

Chemin : **Groupe > Messagerie vocale**

Nom	Description
<p>Code de messagerie vocale</p>	<p>Par défaut = Vierge, Plage = 0 (aucun code) à 15 chiffres.</p> <p>Ce champ indique le code d'accès à la boîte vocale. Ce code vous sera demandé pour accéder à la boîte vocale depuis une source qui ne fait pas partie des emplacements sécurisés.</p> <p>Si une tentative d'accès à distance est effectuée sur une boîte vocale qui n'a pas de code de messagerie vocale défini, l'invite "Remote access is not configured on this mailbox" est affichée.</p> <p>Si l'application du mot de passe a été activée sur le système, le code de messagerie vocale ne peut pas :</p> <ul style="list-style-type: none"> • être identique au numéro du poste ; • être identique au code précédent ; • contenir de chiffres consécutifs ; • contenir plusieurs fois le même chiffre ; • être plus court que la longueur minimale du mot de passe définie dans le système.
<p>E-mail de messagerie vocale</p>	<p>Par défaut = Vierge (aucune fonction de courrier électronique de messagerie vocale).</p> <p>Ce champ permet de définir l'adresse e-mail de l'utilisateur ou du groupe utilisée pour le fonctionnement du courrier électronique de la messagerie vocale. Lorsque vous saisissez une adresse, les contrôles supplémentaires du courrier électronique de la messagerie vocale ci-dessous sont sélectionnables.</p>

Le tableau continue ...

Nom	Description
E-mail de messagerie vocale	<p>Par défaut = Désactivé.</p> <p>Si une adresse e-mail est entrée pour le groupe ou l'utilisateur, les options suivantes deviennent sélectionnables. Ces options contrôlent le mode de fonctionnement automatique du courrier électronique de la messagerie vocale fourni par le serveur de messagerie vocale lorsque la boîte vocale reçoit un nouveau message.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désactivée : si cette option est sélectionnée, le courrier électronique de la messagerie vocale n'est pas utilisé. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le *03 depuis son poste. • Copier : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, une copie du message est jointe à un e-mail et envoyée vers l'adresse e-mail. Il n'existe aucune synchronisation entre l'e-mail et les boîtes vocales de la messagerie vocale. Par exemple, la lecture et la suppression de l'e-mail n'affectent pas le message dans la boîte vocale ou la notification de message en attente fournie pour ce nouveau message. • Renvoyer : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, ce message est joint à un e-mail et envoyé vers l'adresse e-mail. Aucune copie du message n'est conservée dans la boîte vocale et il n'existe aucune notification de message en attente. Comme avec Copie, il n'existe aucune synchronisation entre l'e-mail et les boîtes vocales de la messagerie vocale. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le *01 depuis son poste. • Avertissement : si cette option est sélectionnée, chaque fois qu'un nouveau message est reçu dans la boîte vocale, un e-mail simple est envoyé vers l'adresse électronique. Ceci est un e-mail annonçant les détails du message de la messagerie vocale mais sans copie du message joint. Un utilisateur peut sélectionner ce mode en composant le *02 depuis son poste.
Aide de la messagerie vocale	<p>Par défaut = Désactivé.</p> <p>Vous pouvez également consulter l'Aide en composant le *4 après avoir accédé à la boîte vocale.</p>
Diffuser	Ce paramètre n'est pas utilisé pour la messagerie vocale intégrée.
Services Web UMS	Ce paramètre n'est pas utilisé pour la messagerie vocale intégrée.

Liens connexes

[Configuration d'une boîte vocale du groupe de recherche de ligne](#) à la page 37

Notification de message en attente du groupe de recherche de ligne

Par défaut, aucune notification de message en attente n'est envoyée aux utilisateurs pour la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne. La tâche suivante illustre comment activer la notification de message en attente de la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne pour

un utilisateur. La méthode de notification dépend du type de téléphone de l'utilisateur et de l'utilisation de l'application IP Office.

- **Rappel de la messagerie vocale** – Si l'utilisateur a activé le rappel de messagerie vocale, il sera appelé en cas de nouveau message de groupe et en cas de tout nouveau message personnel. Le rappel pour les messages personnels est prioritaire sur le rappel pour les nouveaux messages de groupe.
- **Visual Voice** – Si cette option est disponible, l'utilisateur voit le nom du groupe de recherche de ligne répertorié. Le nombre de nouveaux appels est indiqué entre parenthèses en regard du nom du groupe de recherche de ligne.

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale du groupe de recherche de ligne](#) à la page 36

Configuration de l'indicateur de message en attente de la boîte vocale du groupement

À propos de cette tâche

Ce processus peut être utilisé pour donner à un utilisateur une indication de message en attente pour la boîte vocale d'un groupement.

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le panneau de navigation, cliquez sur **Utilisateur**, puis sélectionnez l'utilisateur requis.
3. Cliquez sur l'onglet **Numéros source**.
4. Cliquez sur **Ajouter**.
5. Dans le champ **Numéro source**, saisissez H suivi du nom du groupement. Par exemple, pour le groupe de recherche de ligne Principal, saisissez HMain.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Répétez les étapes 3 à 7 pour tous les autres groupes de recherche de ligne pour lesquels l'utilisateur doit recevoir une indication de message en attente.
8. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier** > **Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Notification de message en attente dans une autre boîte vocale](#) à la page 32

Accès à la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne

Par défaut, aucun utilisateur n'a accès à la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne à moins qu'un tel accès soit spécialement configuré. Il est possible d'accéder aux boîtes vocales de groupes de recherche de ligne comme indiqué ci-après :

- Accès avec Notification de message en attente
- Accès au bouton et code de fonction
- Accès à distance

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale du groupe de recherche de ligne](#) à la page 36

[Méthodes d'accès de Notification de message en attente](#) à la page 42

[Accès au bouton et code de fonction](#) à la page 42

[Accès à distance](#) à la page 43

Méthodes d'accès de Notification de message en attente

Les utilisateurs qui reçoivent une notification de message en attente pour le groupe de recherche de ligne peuvent également accéder à la boîte vocale du groupe. La méthode dépend du type de téléphone ou logiciel de l'utilisateur.

Rappel de la messagerie vocale

Si l'utilisateur a activé le rappel de messagerie vocale, il sera appelé en cas de nouveau message de groupe et en cas de tout nouveau message personnel. Le rappel pour les messages personnels est prioritaire sur le rappel pour les nouveaux messages de groupe.

Visual Voice

Si Visual Voice est disponible, l'utilisateur voit le nom du groupe de recherche de ligne répertorié. Le nombre de nouveaux appels est indiqué entre parenthèses en regard du nom du groupe de recherche de ligne.

Liens connexes

[Accès à la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne](#) à la page 42

Accès au bouton et code de fonction

Un code de fonction peut être créé pour accéder à la boîte vocale du groupe de recherche de ligne, comme indiqué dans le tableau. Il peut s'agir d'un code de fonction système ou spécifique à l'utilisateur. Pour plus d'informations sur la configuration des codes de fonction, consulter l'aide en ligne IP Office Manager ou le guide utilisateur.

Champ	Contient
Code	*99

Le tableau continue ...

Champ	Contient
Fonction	Consulter la messagerie vocale
Numéro de téléphone	"?Ventes"
ID du groupe de lignes	0

La fonction **Consulter la messagerie vocale** et le nom de la boîte vocale du groupement peuvent également être attribués à un bouton programmable de l'utilisateur.

Liens connexes

[Accès à la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne](#) à la page 42

Accès à distance

Les méthodes standard pour l'accès à distance à la boîte vocale s'appliquent aux utilisateurs et aux groupes de recherche de ligne. Consultez [Boîte d'accès à distance](#) à la page 62 pour plus d'informations.

Liens connexes

[Accès à la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne](#) à la page 42

Annonces

Les annonces sont affichées aux appelants en attente de réponse. Pour un groupe de recherche, cela inclut les appelants qui appellent un agent et ceux qui sont toujours en file d'attente.

- Si aucun canal de messagerie vocale n'est disponible pour une annonce, l'annonce n'est pas affichée.
- Il est possible de répondre à des appels pendant l'annonce.
- Lorsqu'un appel est réacheminé vers le groupement **Destination du service de nuit** ou **Destination hors service**, ce sont les paramètres d'annonce de la nouvelle destination qui sont appliqués.
- Lorsqu'un appel déborde, ce sont les annonces du groupe d'origine qui sont toujours appliquées et non celles du groupe de débordement.
- Pour que les annonces configurées soient utilisées de manière efficace pour le groupement, le **Délai de non réponse du groupe** du groupement doit être étendu.
- Pour que les annonces configurées soient utilisées de manière efficace pour les utilisateurs, le **Délai de sans réponse** de l'utilisateur doit être étendu ou le paramètre **Messagerie vocale activée** doit être désélectionné.

Liens connexes

[Configuration de la boîte vocale du groupe de recherche de ligne](#) à la page 36

[Configurer les annonces](#) à la page 44

[Enregistrement d'annonces à l'aide de codes courts](#) à la page 45

Configurer les annonces

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation de gauche, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - Pour configurer l'annonce d'un utilisateur, cliquez sur **Utilisateur**.
 - Pour configurer l'annonce d'un groupement, cliquez sur **Groupe**.
3. Cliquez sur l'onglet **Annonces**.
4. Réglez les champs sur les valeurs adaptées. Voir [Paramètres des annonces de groupe](#) à la page 44 pour plus d'informations.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Annonces](#) à la page 43

Paramètres des annonces de groupe

Chemin : **Groupe > Annonces**

Nom	Description
Annonces activées	Par défaut = Désactivé. Ce paramètre permet d'activer ou de désactiver les annonces.
Attente avant la 1ère annonce	Par défaut = 10 secondes. Plage = 0 à 9999 secondes. Ce paramètre définit le délai après lequel la première annonce doit être présentée à l'appelant. Si le paramètre Synchroniser les appels est sélectionné, le délai d'attente réel peut varier.
Marquer l'appel comme pris	Par défaut = Désactivé. À l'heure actuelle, ce paramètre n'est pas utilisé.
Tonalité après l'annonce	Par défaut = Musique d'attente. Après la première annonce, vous pouvez spécifier si une Musique d'attente, une Sonnerie ou un Silence est émis à l'appelant jusqu'à ce qu'on lui réponde ou qu'il entende une autre annonce.
2nde annonce	Par défaut = Activée. Si ce paramètre est sélectionné, une seconde annonce est lue à l'appelant si on ne lui a toujours pas répondu.
Attente avant la 2nde annonce	Par défaut = 20 secondes. Plage = 0 à 9999 secondes. Ce paramètre définit le délai d'attente entre la première et la seconde annonce. Si le paramètre Synchroniser les appels est sélectionné, le délai d'attente réel peut varier.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Répéter la dernière annonce	Par défaut = Activée. Lorsque ce paramètre est sélectionné, la dernière annonce lue à l'appelant est répétée tant qu'il n'a pas reçu de réponse ou qu'il n'a pas raccroché.
Attente avant la répétition	Par défaut = 20 secondes. Plage = 0 à 9999 secondes. Si le paramètre Répéter la dernière annonce est sélectionné, celui-ci s'applique entre chaque répétition de la dernière annonce. Si le paramètre Synchroniser les appels est sélectionné, cette valeur est grisée et définie pour correspondre au paramètre Attente avant la 2nde annonce .
Synchroniser les appels	Par défaut = Désactivé. Cette option est uniquement disponible pour les annonces de groupement. Elle peut être utilisée pour restreindre le nombre de canaux de messagerie vocale requis pour fournir les annonces. <ul style="list-style-type: none"> • Désactivée : les annonces sont lues individuellement pour chaque appel. Cela nécessite un canal de messagerie vocale distinct chaque fois qu'une annonce est lue à un appelant. Bien que ceci garantisse un suivi précis des paramètres d'attente sélectionnés, les canaux de la messagerie vocale ne sont pas utilisés efficacement. • Activer : si une annonce requise est déjà en cours de lecture par un appelant, les appelants suivants attendent la fin de l'annonce pour pouvoir la relancer. En outre, lorsque l'appelant a attendu pendant la durée définie et que la lecture de l'annonce est démarrée, tout autre appelant en attente pour la même annonce l'entend, même s'il n'a pas attendu pendant la durée définie. Grâce à ce paramètre, le nombre de canaux de messagerie vocale requis pour les annonces de groupe est réduit.

Enregistrement d'annonces à l'aide de codes courts

Il n'existe aucune annonce par défaut sur file d'attente pour les utilisateurs et groupes de recherche de ligne. La durée maximale des annonces est de 10 minutes.

Il existe deux codes abrégés par défaut vous permettant d'enregistrer vos annonces. Sur les systèmes existants et mis à niveau, ces codes de fonction ou semblables doivent être ajoutés manuellement. Les codes de fonction par défaut sont les suivants :

- **91N; / N. « 1 » / Enregistrer un message** – Utilisé pour enregistrer une annonce 1. Par exemple, pour enregistrer l'annonce 1 d'un groupe de recherche de ligne sur le poste 300, composez ***91300#** et suivez les instructions pour enregistrer la nouvelle annonce.
- **92N; / N. « 2 » / Enregistrer un message** – Utilisé pour enregistrer une annonce 2. Par exemple, pour enregistrer l'annonce2 d'un groupe de recherche de ligne sur le poste 300, composez ***92300#** et suivez les instructions pour enregistrer la nouvelle annonce.

Liens connexes

[Annonces](#) à la page 43

Chapitre 5 : Configuration de standard automatique

En plus du fonctionnement de la messagerie vocale basique, la messagerie vocale intégrée prend en charge les services de standard automatique. 40 standards automatiques maximums sont pris en charge.

Chaque standard automatique comprend des :

- **Actions** – Chacune des touches normales de numérotation DTMF (*, # et de 0 à 9) peut être attribuée à une action. Les appelants peuvent faire une sélection au milieu du message, c'est-à-dire appuyer sur une touche d'action tout en écoutant les messages d'accueil. Vous pouvez également attribuer une action pour la détection de la tonalité du fax.
- **Messages** – Vous pouvez enregistrer des messages d'accueil différents pour le matin, l'après-midi et le soir (en dehors des heures de bureau). Le message d'accueil utilisé est défini par les profils horaires associés. Le message d'accueil est suivi du message d'options de menu. Il est utilisé pour informer l'appelant des options du standard automatique. Pour plus d'informations, consultez [Enregistrements de message](#) à la page 51. Lorsqu'il n'existe pas de profils horaires, qu'ils se chevauchent ou qu'ils sont contradictoires, l'ordre de préférence est donné aux profils horaires attribués au Matin, à l'Après-midi puis au Soir.

Liens connexes

[Création d'un standard automatique](#) à la page 46

[Enregistrement de messages](#) à la page 51

[Routage des appels entrants vers un standard automatique](#) à la page 52

[Transfert des appels au standard automatique](#) à la page 53

[Utilisation du standard automatique pour accéder à la messagerie vocale](#) à la page 55

[Composer par nom](#) à la page 56

[Enregistrement du consentement de l'appelant](#) à la page 57

[Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés.](#) à la page 58

Création d'un standard automatique

À propos de cette tâche

Le processus suivant décrit un exemple de configuration d'un standard automatique pour la messagerie vocale intégrée. Dans cet exemple, le standard automatique doit donner aux appelants l'option d'appuyer sur 0 pour la réception (groupe de recherche de ligne 200) ou sur 1 pour le service commercial (groupe de recherche de ligne 301).

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Standard automatique**, puis sélectionnez **Nouveau**.
3. Dans l'onglet **Standard automatique**, remplissez les champs requis. Pour plus d'informations, consultez [Descriptions du champ de l'onglet Standard automatique](#) à la page 47.
4. Cliquez sur l'onglet **Actions** pour définir les actions à la disposition des appelants selon la touche DTMF utilisée. Ensuite effectuez les opérations suivantes :
 - a. Pour définir l'action du standard automatique lorsque la touche **0** est enfoncée, cliquez sur la ligne commençant par **0**.
 - b. Cliquez sur **Modifier**.
 - c. Dans la liste déroulante **Action**, sélectionnez l'action adaptée.
 - d. Dans la liste déroulante **Destination**, sélectionnez la destination adaptée.
 - e. Cliquez sur **OK**.
 - f. Répétez les étapes ci-dessus pour chaque touche nécessitant une définition du standard automatique.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Notez les codes courts qui apparaissent dans l'onglet **Standard automatique**.
7. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).
8. Pour enregistrer les messages du standard automatique avec les codes de fonction créés, consultez [Enregistrements de message](#) à la page 51.

Liens connexes

[Configuration de standard automatique](#) à la page 46

[Paramètres généraux du standard automatique](#) à la page 47

[Paramètres des actions du standard automatique](#) à la page 49

Paramètres généraux du standard automatique

Nom	Description
Nom	Plage = 12 caractères maximum. Ce champ définit le nom du service de standard automatique. Il est possible d'acheminer les appels externes vers le standard automatique en saisissant AA: Nom dans le champ de destination Routage des appels entrants.

Le tableau continue ...

Nom	Description
Inactivité maximale	<p>Par défaut = 8 secondes, Plage = 1 à 20 secondes</p> <p>Ce champ définit le délai d'attente, après lecture des invites, du standard automatique avant l'activation d'une touche valide. Si ce délai est dépassé, l'appelant est transféré vers le Poste de remplacement défini dans la Route des appels entrants utilisée pour ses appels, sinon l'appelant est déconnecté.</p>
Activer l'enregistrement local	<p>Par défaut = Activé</p> <p>Lorsque cette option est désactivée, il est impossible d'utiliser des codes courts pour enregistrer les messages de standard automatique. Les codes courts peuvent encore être utilisés pour réécouter les messages d'accueil.</p>
Composition directe par numéro	<p>Par défaut = Désactivé</p> <p>Ce paramètre affecte le fonctionnement des touches utilisées dans le menu du standard automatique défini pour utiliser l'opération Numéroter par numéro.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si sélectionné, la touche appuyée pour l'opération est incluse dans les numéros suivants composés par l'appelant pour la correspondance du poste. Par exemple, si 2 est défini pour l'opération Numéroter par numéro, un appelant peut composer le 201 pour appeler le poste 201. • Si non sélectionné, la touche appuyée pour l'opération n'est pas incluse dans les numéros suivants composés par l'appelant pour la correspondance du poste. Par exemple, si 2 est défini pour l'opération Numéroter par numéro, un appelant doit composer le 2 suivi du 201 pour appeler le poste 201.
Ordre de correspondance de Composition par nom	<p>Par défaut = Prénom/Nom</p> <p>Détermine l'ordre des noms utilisé pour la fonction Numéroter par nom. Les options sont Prénom puis nom ou Nom puis prénom.</p>
Numéro AA	<p>Ce nombre est attribué automatiquement par IP Office et n'est pas modifiable. Il est utilisé conjointement avec les codes de fonction pour accéder au service de standard automatique ou pour enregistrer les messages d'accueil du standard automatique.</p>
Matin/Après-midi/Soir/Option de menu	<p>Chaque standard automatique peut comprendre trois durées distinctes, définies par des profils horaires associés. Il est possible d'enregistrer un message d'accueil pour chaque période. Le message d'accueil approprié est lu aux appelants, suivi du message d'accueil décrivant les options de menu, qui devrait indiquer les choix disponibles.</p>
Profil horaire	<p>Le profil horaire définit chaque période de fonctionnement du standard automatique. En cas de chevauchements ou d'écarts entre les profils horaires, l'ordre prioritaire est le matin, l'après-midi puis le soir.</p>
Code de fonctionCode court	<p>Ces champs indiquent les codes de fonction du système créés automatiquement pour permettre d'enregistrer les messages d'accueil du profil horaire et des options de menu.</p>

Le tableau continue ...

Nom	Description
Nom de l'enregistrement	<p>Par défaut = Vierge, Longueur = 31 caractères maximum</p> <p>Ce champ s'affiche à côté du code de fonction utilisé pour enregistrer manuellement les messages du standard automatique. Il sert uniquement si vous utilisez des fichiers .wav pré-enregistrés pour le message d'accueil au lieu d'enregistrer manuellement des messages avec les codes de fonction indiqués. Si vous utilisez ce champ, veuillez noter qu'il est sensible à la casse et qu'il utilise le nom intégré à l'en-tête de fichier du fichier .wav plutôt que le nom du fichier.</p> <p>Un utilitaire de conversion des fichiers .wav au bon format est fourni par Manager et peut être lancé via Fichier > Options avancées > Utilitaire d'accueil LVM. Les fichiers doivent ensuite être manuellement transférés vers la carte mémoire.</p>

Liens connexes

[Création d'un standard automatique](#) à la page 46

Paramètres des actions du standard automatique

Chacune des touches normales de numérotation DTMF (*, # et de 0 à 9) peut être attribuée à une action. Les appelants peuvent faire une sélection au milieu du message, c'est-à-dire appuyer sur une touche d'action tout en écoutant les messages d'accueil. Vous pouvez également attribuer une action à la touche **Fax** afin de rediriger automatiquement les appels lorsqu'une tonalité de fax est détectée.

Action	Description
Transfert Centrex	<p>Si le standard automatique est utilisé pour répondre aux appels entrants provenant d'un échange Centrex, vous pouvez utiliser cette option pour effectuer un transfert Centrex. Lorsque cette option est sélectionnée par l'appelant, IP Office envoie un signal de décrochage/raccrochage rapide à l'échange utilisant la même ligne que l'appel entrant. Il compose ensuite les numéros de destination configurés puis se déconnecte de l'appel.</p> <p>Cela ne s'applique qu'aux lignes réseau analogiques Centrex hébergées par le même système que le standard automatique.</p>
Composer par nom	Les appelants peuvent composer le nom de l'utilisateur souhaité. Une liste de noms correspondants est ensuite affichée pour effectuer une sélection.
Composer par numéro	Les appelants peuvent composer le numéro de poste requis. Aucun message n'est associé à l'action. Si un message est requis, il fait partie du message de menu. Il se peut que les résultats soient inattendus si le plan de numérotation n'est pas de même longueur. Les numéros de postes utilisateurs et de groupes de recherche doivent être tous de la même longueur.
Transfert normal	Transfère l'appelant à un numéro spécifié. Il s'agit d'un transfert supervisé, c'est-à-dire que si la ligne est occupée ou que l'appel reste sans réponse, ce dernier suit les paramètres de l'utilisateur ou du groupe de recherche de ligne qu'il veut joindre. Si le champ destination est vierge, les appelants peuvent composer le numéro de poste dont ils ont besoin, même si aucun message n'est affiché.
Non défini	Aucune action n'est prise.

Le tableau continue ...

Action	Description
Parcage et annonce	<p>Cette option parque l'appelant puis envoie une annonce à la destination définie afin d'annoncer l'appel parqué. Lorsque cette option est sélectionnée, vous pouvez configurer les champs supplémentaires suivants. Remarque : les appels parqués à l'aide de cette fonction utilisent un canal de messagerie vocale pendant le parcage et un canal supplémentaire pendant l'annonce.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Préfixe de l'emplacement de parcage : le préfixe du numéro d'emplacement de parcage ne peut pas contenir plus de 8 chiffres. Lorsque le système parque un appel, il utilise le préfixe et un chiffre supplémentaire compris entre 0 et 9 pour chaque appel parqué. Le numéro complet de l'emplacement de parcage est indiqué dans l'annonce. - Si le Préfixe de l'emplacement de parcage et le chiffre supplémentaire (entre 0 et 9) se trouvent dans la plage configurée pour la fonction Parcage et Annonce manuelle (> Système > Téléphonie > Parcage et annonce > Plage de parcage central), les appels parqués par la messagerie vocale intégrée peuvent être repris en composant le numéro de l'emplacement de parcage. - • Tous les boutons Parquer appel configurés pour un numéro d'emplacement de parcage utilisé par la messagerie vocale intégrée indiqueront lorsqu'un appel est parqué. Vous pourrez également utiliser ces boutons pour reprendre l'appel. • Numéro pour l'annonce : il s'agit du numéro que le système appellera pour annoncer l'appel parqué. Pour ce faire, il utilise l'Invite d'annonce enregistrée (voir ci-dessous), puis annonce le numéro de l'emplacement de parcage. • Nombre de tentatives : définit le nombre d'annonces d'appel parqué émises par le système (5 fois maximum). • Numéro de remplacement : l'appel parqué est transféré vers ce numéro s'il reste sans réponse 1 minute après la dernière annonce. Les appels sont également transférés vers ce numéro si le système ne peut pas parquer l'appel (quelle qu'en soit la raison). • Délai d'expiration de la nouvelle tentative : définit le délai en minutes et secondes avant que l'annonce ne soit répétée. La plage peut être définie par incréments de 15 secondes. Le paramètre minimum est de 15 secondes (par défaut) et le maximum est de 5 minutes. • Invite d'annonce : l'invite utilisée pour l'annonce peut être enregistrée manuellement ou à l'aide d'un fichier pré-enregistré. Dans les deux cas, l'annonce est automatiquement suivie du numéro de l'emplacement de parcage utilisé.
Réécouter le message d'accueil du menu	Permet de réécouter le message d'accueil indiquant les actions que vous pouvez effectuer.
Transférer	Transférez l'appelant vers la destination choisie. Cette action doit être réalisée avec l'option de touche Fax pour définir la destination des appels fax entrants.
Transférer au standard automatique	Transférez l'appelant à un autre standard automatique.

Paramètre	Description
Destination	Pour les actions qui redirigent l'appelant, la destination peut être saisie manuellement ou sélectionnée dans la liste déroulante.
Directive de consentement	Si une question est posée à l'appelant, il est possible d'enregistrer sa réponse, positive comme négative. Cette question est incluse dans les enregistrements d'appels émis par le système. Voir Enregistrement du consentement de l'appelant à la page 57.

Liens connexes

[Création d'un standard automatique](#) à la page 46

Enregistrement de messages

Lors de la création d'un nouveau standard automatique, plusieurs codes de fonction sont automatiquement ajoutés au tableau des codes de fonction du système. Les codes de fonction permettent l'enregistrement des divers messages de standard automatique. Le numéro approprié à composer est indiqué pour chaque message d'accueil dans l'onglet **Standard automatique** d'IP Office Manager.

La partie numéro de téléphone est au format **AA : Nom.x**, où *Nom* est le nom du service de standard automatique et *x* correspond à 1 pour le message d'accueil du matin, 2 pour le message d'accueil de l'après-midi, 3 pour le message d'accueil du soir et 4 pour l'invite des options du menu.

Le numéro peut également être au format **AA : N.x**, où *N* est le numéro du standard automatique et *x* correspond à 1 pour le message d'accueil du matin, 2 pour le message d'accueil de l'après-midi, 3 pour le message d'accueil du soir et 4 pour l'invite des options du menu.

Lors de l'utilisation de l'un de ces codes de fonction, vous entendez les options :

- 1 pour entendre le message en cours.
- 2 pour enregistrer un nouveau message.
- 3 pour enregistrer le nouveau message.

Remarque :

- Pour éviter tout abus, ces codes de fonction par défaut peuvent être supprimés ou modifiés. Ils peuvent également être supprimés de la section codes de fonction du système et être rétablis dans les codes de fonction utilisateur d'un utilisateur de confiance. Par ailleurs, désactiver l'option d'Activation d'enregistrement local arrête l'utilisation des codes de fonction pour enregistrer les messages d'accueil du standard automatique.
- Avec la fonction Numéroter, les codes de fonction peuvent être attribués à une touche programmable. Cela permet un accès rapide ainsi que l'enregistrement de toutes les invites de commande qui changent fréquemment.

Liens connexes

[Configuration de standard automatique](#) à la page 46

Routage des appels entrants vers un standard automatique

À propos de cette tâche

Vous pouvez indiquer un standard automatique comme destination dans la table des Routages d'appel entrant IP Office. Les appelants internes peuvent accéder au standard automatique grâce à un bouton DSS programmé ou aux numéros abrégés de Phone Manager.

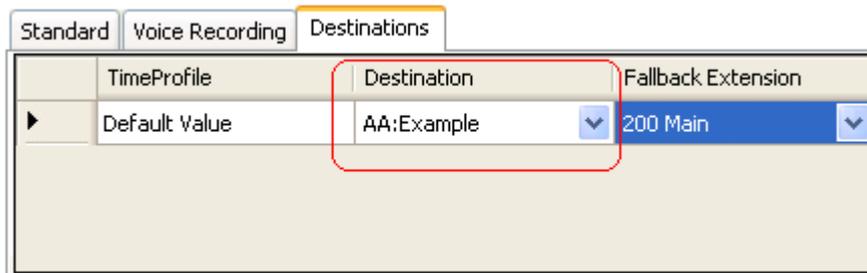
Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Routage des appels entrants**.
3. Sélectionnez le routage approprié.
4. Cliquez sur l'onglet **Standard** et confirmez que les paramètres correspondent aux appels que vous voulez acheminer vers le standard automatique.

Pour plus d'informations, consultez l'aide en ligne IP Office Manager.

5. Cliquez sur l'onglet **Destination**.
6. Dans la liste déroulante **Destination**, sélectionnez le standard automatique.

Les noms des standards automatiques configurés sont affichés avec le préfixe AA :



Dans l'exemple ci-dessus, le **Extension de remplacement** a également été défini pour acheminer les appels vers un groupement. Le paramètre Poste de remplacement est utilisé pour les appelants dans le standard automatique qui n'appuient pas sur une touche valide dans le délai **Inactivité maximale** du standard automatique.

À l'aide des profils horaires, d'autres ensembles de destinations peuvent être ajoutés pour utiliser le standard automatique à certaines heures du jour ou pour utiliser des standards automatiques différents à des horaires divers.

7. Cliquez sur **OK**.
8. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Configuration de standard automatique](#) à la page 46

Transfert des appels au standard automatique

Les appels sont généralement redirigés vers un standard automatique par un routage d'appels entrants. Toutefois, il peut s'avérer utile de transférer les appels reçus sur un poste interne au standard automatique.

Liens connexes

[Configuration de standard automatique](#) à la page 46

[Codes courts](#) à la page 54

Boutons programmés

Les téléphones Avaya dotés de touches programmables peuvent être programmés pour accéder aux services du standard automatique.

Création d'un bouton de standard automatique

À propos de cette tâche

Utilisez cette procédure pour régler un bouton programmé de manière à ce qu'un utilisateur puisse utiliser le bouton pour transférer les appels vers le standard automatique.

Procédure

1. Dans la configuration du système IP Office, configurez l'action de l'une des touches programmables utilisateurs sur **Composer**.
2. Configurez le numéro de téléphone associé sur **AA:Nom** où *Nom* correspond au nom du standard automatique.
3. Sélectionnez **Fichier > Enregistrer la configuration** pour renvoyer les modifications enregistrées au système.

Transfert d'un appel à l'aide du bouton programmé

Procédure

1. Mettez l'appel en attente.
2. Appuyez sur le bouton programmé pour le standard automatique.
3. Mettez fin à l'appel à son poste.

L'appel en attente est alors transféré en aveugle au standard automatique.

SoftConsole

SoftConsole est une application prévue pour opérateurs et les réceptionnistes du système de téléphonie. Elle affiche les informations des appels et leur permet de consulter rapidement le statut des destinataires demandés par les appelants, et de transférer les appels.

Création d'un numéro abrégé pour le standard automatique SoftConsole

Procédure

1. Cliquez sur l'onglet **Groupe TVO** souhaité.
2. Cliquez avec le bouton droit sur le panneau de numérotation rapide et sélectionnez **Nouveau > Membre du gpe TVO**.
3. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom pour le standard automatique.
4. Dans le champ **Numéro**, saisissez **AA : Nom** où *Nom* correspond au nom du standard automatique.
5. Cliquez sur **OK**.

Transfert d'un appel SoftConsole avec un numéro abrégé

Procédure

1. Lors d'un appel à transférer vers le standard automatique, cliquez sur **Attente** pour mettre l'appel en attente.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupe TVO**.
3. Cliquez sur le numéro abrégé créé pour le standard automatique.
4. Cliquez sur **Transfert achevé** pour transférer l'appelant mis en attente.

Codes courts

La fonctionnalité code de fonction du Standard automatique permet de se connecter à un standard automatique particulier. Le champ **Numéro de téléphone** prend la forme **AA :** suivi du nom de service du standard automatique.

Une fois qu'un code de fonction a été créé pour un standard automatique, les appelants peuvent être transférés.

Exemple

Dans cet exemple, en composant ***98**, l'utilisateur est connecté au standard automatique appelé *Exemple*.

Champ	Contient
Code	*98
Fonction	Standard automatique
Numéro de téléphone	"AA:Exemple"
ID du groupe de lignes	0

Liens connexes

[Transfert des appels au standard automatique](#) à la page 53

[Transfert d'appels avec des codes de fonction](#) à la page 55

Transfert d'appels avec des codes de fonction

Procédure

1. Appuyez sur **TRANSFÉRER**.
2. Composez le code de fonction du standard automatique.
3. Appuyez à nouveau sur **TRANSFÉRER** pour procéder au transfert.

Liens connexes

[Codes courts](#) à la page 54

Utilisation du standard automatique pour accéder à la messagerie vocale

À propos de cette tâche

Il s'agit d'une fonction très utile des standards automatiques car elle permet aux appelants d'accéder à leur propre boîte de messagerie vocale. Il faut d'abord créer un code de fonction et utiliser ce code de fonction comme une destination du standard automatique. Utilisez cette procédure pour créer un code de fonction pour l'accès à distance.

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Afin de créer un accès à distance pour un utilisateur, dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Utilisateur**, puis sélectionnez l'utilisateur adapté.
 - Afin de créer un accès à distance pour un groupement, dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Groupe**, puis sélectionnez le groupement adapté.
3. Cliquez sur l'onglet **Messagerie vocale**.
4. Assurez-vous qu'un **Code de messagerie vocale** a été défini. L'accès à distance ne peut fonctionner sans un code de messagerie vocale.
5. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez avec le bouton droit de la souris sur **Code de fonction**, puis sélectionnez **Nouveau**.
6. Créez un code de fonction comme dans l'exemple suivant :

Champ	Contient
Code	*99
Fonction	Consulter la messagerie vocale
Numéro de téléphone	?
ID du groupe de lignes	0

7. Cliquez sur **OK**.
8. Créez un standard automatique et sélectionnez la touche que l'appelant doit utiliser. Consultez [Création d'un standard automatique](#) à la page 46 pour plus d'informations.
 - a. Définissez **Action** sur **Transfert normal**.
 - b. Dans la liste déroulante **Destination**, saisissez le code court.
En suivant l'exemple illustré dans l'étape 6, saisissez *99.
9. Cliquez sur **OK**.
10. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Configuration de standard automatique](#) à la page 46

Composer par nom

La fonction de numérotation par nom peut être sélectionnée comme option de standard automatique. Il est demandé aux appelants sélectionnant cette option de numérotter le nom requis puis d'appuyer sur **#**. Les messages du nom d'enregistrement pour les utilisateurs correspondants permettent ensuite d'effectuer la sélection.

L'ordre des noms (**Prénom puis nom** ou **Nom puis prénom**) est défini par le paramètre **Ordre de correspondance de Composition par nom** du standard automatique dans l'onglet **Standard automatique**.

Le nom utilisé pour la correspondance est extrait de la configuration de l'utilisateur dans la configuration IP Office. Le **Nom complet** est utilisé s'il est défini. Sinon, le **Nom** est utilisé.

Les utilisateurs sont exclus de **Composer par nom** s'ils :

- Sont marqués comme **Exclusion du répertoire (Utilisateur > Utilisateur)** dans la configuration IP Office.
- Ne possèdent pas une invite de nom de boîte vocale enregistrée. Ils peuvent enregistrer leur propre nom en composant ***05** après avoir accédé à leur boîte vocale.

Cette fonction suppose qu'un clavier ITU standard est utilisé.



Fonctionnement de la fonction Composer par nom

1. L'appelant doit saisir le nom de l'utilisateur souhaité et appuyer sur **#**.

Par exemple, la composition de **527** correspond aux noms commençant par JAS (par exemple "Jason") et KAR (par exemple "Karl").

L'appelant peut également quitter l'action sans faire de sélection en composant *#.

2. Si aucun nom correspondant n'est trouvé, l'appelant a la possibilité de réessayer.
3. Si 10 noms correspondants, ou moins, sont trouvés, les messages d'accueil des boîtes vocales correspondants sont diffusés comme faisant partie d'une liste de sélection.

Par exemple : "Press 1 for ...", "Press 2 for ...", "Press 3 for ..."etc.

4. Si plus de 10 noms correspondants sont trouvés, il est demandé à l'appelant d'appuyer sur # pour écouter les 10 premiers noms, ou de composer un nombre plus élevé de caractères afin de réduire le nombre de noms correspondants. Si l'appelant décide d'écouter la liste, il a la possibilité, tous les 10 noms, de faire son choix ou de continuer à écouter les noms.

Liens connexes

[Configuration de standard automatique](#) à la page 46

Enregistrement du consentement de l'appelant

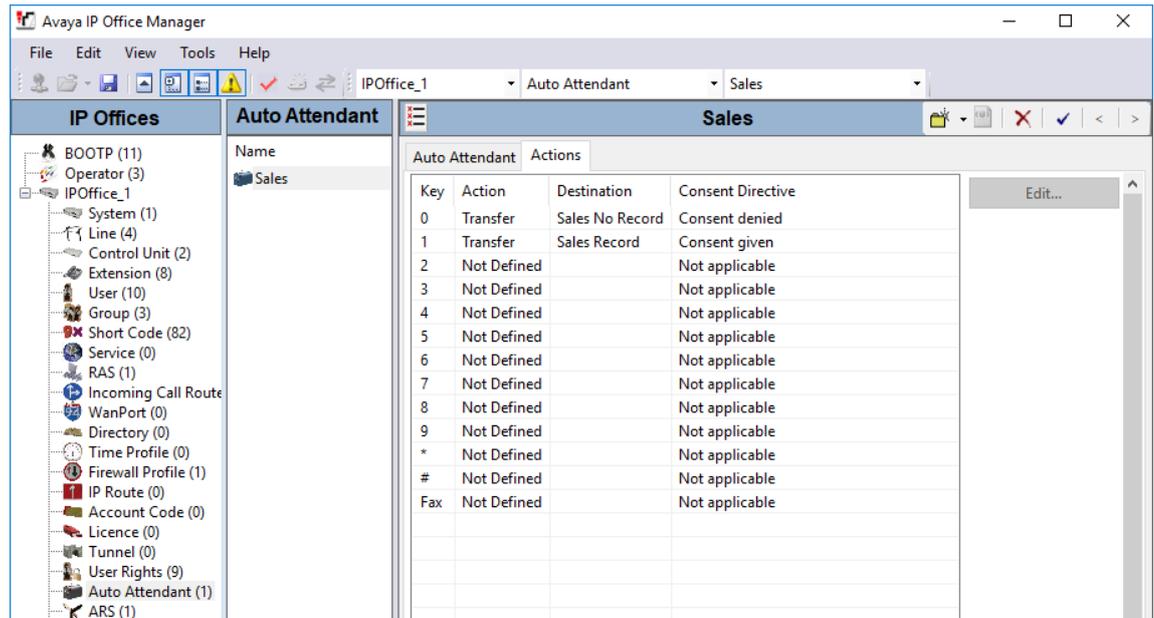
Dans certains cas, il est possible que vous ayez besoin du consentement de l'utilisateur quant à une action ou à une exigence. Il peut également s'avérer nécessaire de conserver la trace du consentement de l'appelant.

Avec la messagerie vocale intégrée, il est possible de le faire via les paramètres **Directive de consentement** de chaque action du standard automatique. Une valeur de consentement est alors incluse dans la sortie SMDR du système de l'appel (0 = consentement non demandé, 2 = acceptation, 6 = refus). La valeur de consentement est également incluse dans la sortie DevLink3 CTI du système.

Exemple

Le client dispose d'un groupe Ventes. Si le groupe est occupé, il souhaite donner aux appelants la possibilité de laisser leurs coordonnées afin que quelqu'un puisse les recontacter. Cependant, les lois locales exigent l'accord explicite de l'appelant en ce qui concerne le stockage d'informations sensibles comme les adresses.

1. Dans la configuration du système, 2 groupes Ventes ont les mêmes membres :
 - a. Un groupe dispose d'une messagerie vocale pour répondre aux appels si aucun agent ne donne suite dans un délai raisonnable. Cette messagerie invite l'appelant à laisser ses coordonnées afin d'être contacté ultérieurement.
 - b. La messagerie vocale de l'autre groupe est désactivée.
2. Un standard automatique a été créé pour les appels de l'équipe de ventes. Les appelants sont informés par le biais du message suivant : "Si un agent n'est pas en mesure de vous répondre, nous avons besoin de votre accord pour enregistrer votre adresse et vos coordonnées. Pour donner votre accord, appuyez sur 1 et nous vous recontacterons. Sinon, appuyez sur 0. Notez toutefois que nous devons peut-être abandonner les appels si nos agents sont tous occupés."



3. Les deux touches, 0 et 1, sont paramétrées pour acheminer l'appelant vers les groupes appropriés.
4. La **Destination** de la route des appels entrants pour les appels commerciaux est définie sur AA : Sales.

Liens connexes

[Configuration de standard automatique](#) à la page 46

Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés.

Vous ne pouvez pas convertir les fichiers pré-enregistrés pour les utiliser en tant que noms, messages d'accueil et annonces de boîte vocale.

- Cela peut prendre jusqu'à 5 minutes pour que le système commence à utiliser un fichier nouvellement chargé.
- Dans tous les cas, si l'utilisateur enregistre un nouveau nom, un nouveau message d'accueil ou une nouvelle annonce à partir de son téléphone, le fichier pré-enregistré est supprimé.

Le fichier WAV source doit posséder les propriétés suivantes :

- 8 KHz Mono
- PCM 16 bits non compressé

Contrairement aux messages d'accueil enregistrés via l'interface de la messagerie vocale intégrée, vous ne pouvez pas passer en boucle les messages d'accueil pré-enregistrés.

Liens connexes

[Configuration de standard automatique](#) à la page 46

[Conversion des fichiers pré-enregistrés](#) à la page 59

[Transfert d'enregistrements vers la messagerie vocale intégrée](#) à la page 60

[Configuration d'un Standard automatique pour utiliser un fichier de message d'accueil](#) à la page 60

Conversion des fichiers pré-enregistrés

Préambules

L'enregistrement d'origine doit être au format de fichier WAV suivant :

- 8 KHz Mono
- PCM 16 bits non compressé

À propos de cette tâche

Cette procédure permet de convertir l'enregistrement des fichiers source WAV au format requis par la messagerie vocale intégrée.

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. Ouvrez IP Office Manager.
2. Sélectionnez **Fichier > Options avancées > Utilitaire d'accueil LVM**.
3. À côté du champ **Fichier source**, cliquez sur le bouton ..., puis sélectionnez votre fichier WAV.
4. À côté du champ **Destination**, cliquez sur le bouton ..., puis sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez enregistrer le fichier converti et donnez-lui un nom.
 - Vous devez choisir un répertoire auquel vous avez des droits d'accès normaux aux fichiers. Si vous tentez d'enregistrer ce fichier dans un répertoire qui nécessite des droits d'administrateur, comme le répertoire du programme IP Office Manager, un message d'erreur s'affichera.
5. Saisissez un **Nom du fichier** et cliquez sur **Enregistrer**. Il s'agit du nom qui sera saisi dans la configuration pour utiliser l'enregistrement. L'extension du nom de fichier doit être `.c11`.
6. Dans le champ **Type de fichier de sortie** :
 - a. Pour créer un fichier de message d'accueil pour le standard automatique, sélectionnez **Standard automatique**.
 - b. Pour créer un fichier de message d'accueil pour un poste utilisateur, sélectionnez l'un des éléments suivants :
 - **Annonce1** : sélectionnez le fichier à utiliser comme première annonce de l'utilisateur.
 - **Annonce2** : sélectionnez le fichier à utiliser comme deuxième annonce de l'utilisateur.

- **Message d'accueil** : sélectionnez le fichier à utiliser comme message d'accueil de la boîte vocale de l'utilisateur. Il remplacera le message d'accueil par défaut et tout autre message d'accueil enregistré par l'utilisateur.
 - **Nom** : sélectionnez le fichier à utiliser à la place du numéro de poste de l'utilisateur dans les autres messages de la boîte vocale.
7. Si vous créez un message d'accueil pour le standard automatique, saisissez un **Nom de l'enregistrement**. Le nom est sensible à la casse.
 8. Si vous créez un message d'accueil d'utilisateur, saisissez le nom de l'utilisateur dans le champ **Poste de l'utilisateur**.
 9. Dans la liste déroulante **Formater**, sélectionnez **G711**.
 10. Cliquez sur **OK**.

Liens connexes

[Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés](#), à la page 58

Transfert d'enregistrements vers la messagerie vocale intégrée

À propos de cette tâche

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. Dans IP Office Manager, sélectionnez **Fichier > Options avancées > Gestion de fichiers intégrée**.
2. Faites glisser et déplacez le fichier de message d'accueil dans le dossier `System SD \SYSTEM\DYNAMIC\LVMAIL\AAG` sur la carte SD système.
3. Attendez au moins 5 minutes avant de tester le fonctionnement. Le système ne commence pas à utiliser les nouveaux fichiers chargés immédiatement.

Liens connexes

[Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés](#), à la page 58

Configuration d'un Standard automatique pour utiliser un fichier de message d'accueil

À propos de cette tâche

Le même fichier de message d'accueil peut être utilisé par plusieurs standards automatiques.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Sélectionnez le formulaire **Standard automatique** et sélectionnez ou créez le standard automatique requis.

3. Dans le champ **Nom de l'enregistrement**, saisissez le nom du message d'accueil à utiliser.

Ceci est le **Nom de l'enregistrement** entré lors de la conversion des fichiers, pas le nom de fichier réel. Le nom est sensible à la casse.

4. Une fois téléchargés dans IP Office, les fichiers convertis peuvent toujours être réenregistrés à l'aide de codes de fonction par défaut pour l'enregistrement des messages d'accueil du standard automatique. Pour éviter ceci, désélectionnez l'option **Activer l'enregistrement local** du standard automatique.
5. Cliquez sur **OK**.
6. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Utilisation des noms, messages d'accueil et annonces pré-enregistrés.](#) à la page 58

Chapitre 6 : Divers

Cette section couvre les aspects généraux du fonctionnement d'Embedded Voicemail.

Liens connexes

[Accès à distance à la boîte vocale](#) à la page 62

[Règles de mot de passe des boîtes vocales](#) à la page 63

[Configuration des boutons](#) à la page 64

[Codes courts](#) à la page 65

Accès à distance à la boîte vocale

Avec cette fonction, vous pouvez accéder à une boîte vocale depuis tout emplacement qui ne correspond pas au numéro de l'utilisateur de la boîte ou du groupe de recherche de ligne. Y figurent les appels internes et externes.

L'accès à distance n'est possible que si l'utilisateur ou le groupe de recherche de ligne de la boîte vocale possède un code de messagerie vocale défini dans la configuration IP Office.

Vous pouvez activer l'accès de la boîte vocale à distance avec l'une des méthodes suivantes :

- Directement à partir d'une route d'appels entrants
- Utilisation d'un code de fonction
- Via un standard automatique

Directement à partir d'une route d'appels entrants

Une route d'appels entrants peut être configurée pour permettre l'accès à distance à une boîte vocale. L'option **Messagerie vocale** peut être sélectionnée comme la Destination et/ou la Destination du service de nuit d'une Route des appels entrants.

Utilisation d'un code de fonction

Un code court peut être créé et utilise la fonction Consulter la messagerie vocale, mais sans nom de boîte vocale spécifié dans le champ **Numéro de téléphone**. Vous en trouverez un exemple ci-dessous. Ce code de fonction peut être utilisé par les utilisateurs du système, comme destination pour une route d'appels entrants ou comme destination pour une option de standard automatique.

Champ	Contient
Code	*99
Fonction	Consulter la messagerie vocale

Le tableau continue ...

Champ	Contient
Numéro de téléphone	?
ID du groupe de lignes	0

Via un standard automatique

Un standard automatique peut être utilisé pour permettre l'accès à distance à une boîte vocale. Un code court semblable à l'exemple ci-dessus peut être saisi comme Destination pour l'une des options principales de **Transfert normal** du standard automatique. Pour plus d'informations, consultez [Utilisation du standard automatique pour accéder à la messagerie vocale](#) à la page 55.

Liens connexes

[Divers](#) à la page 62

Règles de mot de passe des boîtes vocales

À propos de cette tâche

Le système IP Office contrôle les règles appliquées aux mots de passe des boîtes vocales. Il s'agit de :

- Si le mot de passe doit avoir une longueur minimale et laquelle.
- Si les règles de complexité sont appliquées lorsque les mots de passe sont modifiés. Lorsqu'elles sont appliquées, les règles de complexité sont les suivantes :
 - Aucune séquence directe ou inverse de chiffres (par exemple, 1234 ou 4321).
 - Pas de chiffres répétés (par exemple, 1111).
 - Aucune correspondance avec le numéro de poste.

Remarque : vous pouvez définir et modifier les mots de passe (même s'ils ne sont pas affichés) des boîtes vocales via la configuration du système. Les mots de passe définis ici ne doivent pas respecter les règles liées au mot de passe. Cependant, lorsque le mot de passe est modifié par l'utilisateur, les règles liées au mot de passe sont appliquées.

Ce processus permet de définir les règles liées au mot de passe que le système applique à toutes les boîtes vocales.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation, cliquez sur **Systeme**.
3. Sélectionnez **Messagerie vocale**.
4. Pour appliquer des règles de mot de passe à l'ensemble du système, sélectionnez **Appliquer**. Les paramètres suivants sont alors appliqués lorsque les utilisateurs tentent de définir ou de modifier le mot de passe de leur messagerie vocale.
5. Le paramètre **Longueur minimale** définit la longueur minimale autorisée pour le mot de passe. La valeur par défaut est de 4 chiffres.
6. Déterminez si le système doit également appliquer des règles supplémentaires en sélectionnant l'option **Complexité**.

7. Cliquez sur **OK**.
8. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Divers](#) à la page 62

Configuration des boutons

À propos de cette tâche

Les mêmes fonctions utilisées pour les codes de fonction de la Messagerie vocale intégrée peuvent être attribuées à des touches du téléphone.

Pour les systèmes gérés de manière centralisée via System Manager, cette tâche ne peut pas être effectuée avec IP Office Manager à partir de System Manager. Vous devez d'abord désactiver **Sous administration SMGR** dans **Paramètres de Sécurité** avant d'effectuer cette tâche.

Procédure

1. En utilisant IP Office Manager, récupérez la configuration du système.
2. Dans le volet de navigation de gauche, cliquez sur **Utilisateur**.
3. Cliquez sur l'utilisateur souhaité.
4. Cliquez sur l'onglet **Programmation des boutons**.
5. Cliquez sur la ligne de la touche à modifier.
6. Cliquez sur **Modifier**.
7. À côté du champ **Action**, cliquez sur le bouton
8. Sélectionnez **Options avancées > Messagerie vocale** pour afficher la liste des fonctions de la messagerie vocale.
9. Configurez les champs si nécessaire. Pour plus d'informations, consultez [Descriptions du champ de l'onglet Programmation du bouton](#) à la page 65.
10. Répétez les étapes 4 à 9 pour toutes les touches requises.
11. Cliquez sur **OK**.
12. Répétez cette procédure pour les autres utilisateurs si nécessaire.
13. Enregistrez la configuration sur le système (**Fichier > Enregistrer la configuration**).

Liens connexes

[Divers](#) à la page 62

[Action de programmation de boutons](#) à la page 65

Action de programmation de boutons

Action	Description
Consulter la messagerie vocale	Permet d'accéder à une boîte vocale pour relever ou laisser des messages. La boîte vocale et l'action sont déterminées par le numéro de téléphone associé. Elles sont au format <i>?Nom</i> pour relever les messages et <i>#Nom</i> pour laisser un message. La partie <i>Nom</i> doit correspondre au nom de l'utilisateur ou du groupe de recherche de ligne défini dans la configuration IP Office. Sur les téléphones appropriés, la touche DSS affiche <i>VMCo1</i> suivi du nom.
Messagerie vocale désactivée	Cette fonction désactive le transfert des appels sur la boîte vocale de l'utilisateur ou du groupe.
Messagerie vocale activée	Cette fonction active le transfert des appels sur la boîte vocale de l'utilisateur ou du groupe. Lorsqu'elle est programmée sur une touche DSS, l'action est activée/désactivée. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir une touche Messagerie vocale désactivée distincte. Sur les téléphones appropriés, la touche DSS affiche <i>VMon</i> .
Rappel de la messagerie vocale désactivé	Cette fonction désactive la notification de rappel pour tout nouveau message.
Rappel de la messagerie vocale activé	Cette fonction active la notification de rappel pour tout nouveau message. Lorsqu'elle est programmée sur une touche DSS, l'action est activée/désactivée. Il n'est donc pas nécessaire d'avoir une touche Rappel de messagerie vocale désactivé distincte. Sur les téléphones appropriés, la touche DSS affiche <i>VMRB+</i> .

Liens connexes

[Configuration des boutons](#) à la page 64

Codes courts

La messagerie vocale intégrée prend en charge plusieurs fonctions de code court.

Liens connexes

[Divers](#) à la page 62

[Codes de fonction par défaut](#) à la page 65

[Fonctions du code de fonction](#) à la page 66

Codes de fonction par défaut

Les codes de fonction système par défaut suivants peuvent être utilisés avec la messagerie vocale intégrée.

Fonction	Code	Description
Consulter la messagerie vocale	*17	Les utilisateurs peuvent accéder à la boîte vocale associée à leur poste.
Messagerie vocale activée / Messagerie vocale désactivée	*18/*19	Active/désactive le transfert des appelants sur la boîte vocale de l'utilisateur.
Rappel de la messagerie vocale activé / Rappel de la messagerie vocale désactivé	*48/*49	Active/désactive le rappel de l'utilisateur pour tout nouveau message.
Enregistrer un message	La fonction Enregistrer un message permet d'enregistrer des annonces utilisées lorsque des appelants vers un utilisateur ou un groupement sont mis en file d'attente.	
	*91N	Pour enregistrer une annonce 1 pour le poste de l'utilisateur ou du groupe N.
	*92N	Pour enregistrer une annonce 2 pour le poste de l'utilisateur ou du groupe N.

Liens connexes

[Codes courts](#) à la page 65

Fonctions du code de fonction

Des codes de fonction supplémentaires peuvent être ajoutés à la demande, grâce aux fonctions correspondantes répertoriées ci-après. Pour plus d'informations sur les codes de fonction, consultez l'aide en ligne IP Office Manager et le document utilisateur.

Consulter la messagerie vocale

Cette fonction de code de fonction permet de créer des codes de fonction et relever ou laisser des messages. L'action exacte est définie par l'utilisation de ? ou de # dans le numéro de téléphone. Par exemple, "?Principal" indique le relevé des messages de la boîte vocale Principale. "#Principal" indique que les utilisateurs veulent laisser un message dans la boîte vocale Principale. Notez que les guillemets sont obligatoires et le nom doit correspondre à l'utilisateur ou au groupe de recherche de ligne pour accéder à sa boîte vocale. Par exemple :

Champ	Contient
Code	*99
Fonction	Consulter la messagerie vocale
Numéro de téléphone	"?Principal"
ID du groupe de lignes	0

Point d'interrogation

Utiliser simplement un ? dans le **Numéro de téléphone** **Numéro de téléphone**, sans les guillemets et le nom de la boîte vocale, permet un accès à distance. L'utilisateur est invité à saisir le numéro de la boîte vocale, puis le code d'accès de celle-ci, s'il a été défini.

Messagerie vocale activée/Messagerie vocale désactivée

Ces deux fonctions activent/désactivent le transfert des appels sur la boîte vocale de l'utilisateur ou du groupe. Aucun numéro de téléphone n'est requis pour ces deux fonctions.

Rappel de la messagerie vocale activé/Rappel de la messagerie vocale désactivé

Ces deux fonctions activent ou désactivent la notification de nouveaux messages. Aucun numéro de téléphone n'est requis pour ces deux fonctions.

Standard automatique

Cette fonction est utilisée pour l'enregistrement des messages et des annonces d'accueil du standard automatique. Ces codes de fonction sont généralement créés automatiquement. Ils peuvent cependant être supprimés et réattribués, le cas échéant.

Enregistrer un message

Permet l'enregistrement de messages d'annonce pour les utilisateurs et les groupes de recherche de ligne.

Arrête la Messagerie vocale intégrée

Permet au service de messagerie vocale fourni par la carte mémoire ou la carte SD du système d'être désactivé. Pour les systèmes IP Office Version 6 et antérieures, ce code de fonction doit être utilisé avant de retirer une carte mémoire du système. Pour les systèmes IP Office Version 6+, une commande d'arrêt de carte mémoire doit être utilisée à la place.

Démarrer la Messagerie vocale intégrée

Permet à un service de messagerie vocale intégrée qui a été arrêté d'être redémarré.

Liens connexes

[Codes courts](#) à la page 65

Chapitre 7 : Maintenance de la boîte vocale

La messagerie vocale intégrée ne prend pas en charge de client dédié pour la configuration de la messagerie vocale et la gestion de la boîte vocale. En revanche, vous pouvez gérer votre boîte vocale avec les autres applications standard IP Office.

Liens connexes

[Affichage des boîtes vocales](#) à la page 68

[Affichage des fichiers de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 68

[Surveillance de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 69

[Surveillance de la maintenance de la messagerie vocale intégrée](#) à la page 70

[Maintenance du port DTE](#) à la page 71

Affichage des boîtes vocales

À propos de cette tâche

Avec l'application System Status, vous pouvez afficher les boîtes vocales de la messagerie vocale. Dans les détails, vous retrouverez le nombre de messages de chaque type (nouveaux, lus et enregistrés) pour chaque boîte vocale.

Procédure

1. Démarrez System Status et connectez-vous au système. Si System Status n'est pas installé sur le PC, vous pouvez le démarrer à partir du système en accédant à son adresse IP et en sélectionnant **État du système**.
2. Dans l'arborescence, sélectionnez **Messagerie vocale**, puis **Boîtes vocales**.

Liens connexes

[Maintenance de la boîte vocale](#) à la page 68

Affichage des fichiers de la messagerie vocale intégrée

À propos de cette tâche

Les fichiers de la messagerie vocale intégrée sont tous stockés sur la carte SD système insérée dans le système. Ils se trouvent tous dans le même fichier : il n'existe pas un dossier pour chaque boîte vocale.

Procédure

1. Lancez IP Office Manager.
2. Sélectionnez **Fichier > Options avancées > Gestion de fichiers intégrée**.
3. Sélectionnez le système et saisissez un nom d'administrateur et un mot de passe.
4. Dans l'arborescence, sélectionnez `System SD\SYSTEM\DYNAMIC\LVMAIL`.
5. Les fichiers qui apparaissent correspondent aux messages, aux messages d'accueil et aux invites pour toutes les boîtes vocales.
6. Sélectionnez un fichier pour afficher ses détails dans la section **Détails du fichier**.

Liens connexes

[Maintenance de la boîte vocale](#) à la page 68

Surveillance de la messagerie vocale intégrée

À propos de cette tâche

L'application Moniteur IP Office peut être utilisée pour surveiller le fonctionnement de la messagerie vocale intégrée.

Procédure

1. Sélectionnez **Début > IP Office > Monitor** et connectez-vous au système.
2. Sélectionnez **> Filtres > Options de suivi**.
3. Pour inclure les événements Messagerie vocale intégrée sur le suivi du moniteur, effectuez les actions suivantes :
 - a. Dans l'onglet **Appel**, sélectionnez les options à surveiller dans la section **Embedded Voicemail**.
 - b. Choisissez une couleur distincte pour **Couleur de suivi**.
4. Cliquez sur **OK**.

```
***** SysMonitor v6.0 (11031) *****
***** contact made with 192.168.42.119 at 10:08:25 15/11/2006 *****
***** System (192.168.42.119) has been up and running for 1day, 19hrs,
3mins and 7secs(154987775mS) *****
154987776mS PRN: Monitor Started IP=192.168.42.130 IP 500 4.0(11031) IP500_40
(IP Office: Supports Unicode, System Locale is eng)
154987776mS PRN: LAW=A PRI=0, BRI=4, ALOG=4, ADSL=0 VCOMP=32, MDM=0, WAN=0,
MODU=0 LANM=0 CkSRC=1
VMAIL=1 (VER=2 TYP=3) CALLS=0 (TOT=6)
154987778mS LIST2: IFACE(4) "LAN1", "LAN2", "DialIn", "RemoteManager"
A:\lvmail\ENG\*. *
155088356mS PRN: LVM Flash A: NextFlashItemScan: Scanning A:\lvmail\ITA\*. *
155088456mS PRN: LVM Flash A: NextFlashItemScan: Finished Scanning A:\lvmail
\ITA\*. *
155088462mS PRN: LVM Flash A: NextFlashItemScan: Finished Scanning A:\lvmail
\*. *
155088462mS PRN: LVM Flash A: NextFlashItemScan: END-OF-LIST found
155088462mS PRN: LVM FlashMan: FiveMinuteActions: called 2006/11/15
10:10:02
155088520mS PRN: LVM FlashMan: FiveMinuteActions: Free: 955.9 MBytes ( 92% )
```

```
155088520mS PRN: 33 Hours 11 Minutes Approx. Remaining  
155088520mS PRN: FMML Size: 27
```

Résultat

Les événements de la messagerie vocale intégrée apparaissent maintenant dans le suivi de Moniteur, lorsqu'il est exécuté. Ces événements sont tous précédés du préfixe LVM.

Liens connexes

[Maintenance de la boîte vocale](#) à la page 68

Surveillance de la maintenance de la messagerie vocale intégrée

À propos de cette tâche

La messagerie vocale intégrée effectue une maintenance environ toutes les 5 minutes, selon l'activité du système. Vous pouvez observer la maintenance de la messagerie vocale intégrée en activant l'option de suivi **Maintenance**.

Procédure

1. Dans le menu **Démarrer**, sélectionnez **Programmes > IP Office**.
2. Sélectionnez **Moniteur**.
3. Sélectionnez **Fichier > Sélectionner l'unité**. La fenêtre **Sélectionner le système à surveiller** s'ouvre.
4. Saisissez l'**Adresse IP de l'unité de contrôle** et le mot de passe. Selon la configuration du système IP Office, le mot de passe requis est soit le mot de passe du système, soit un mot de passe distinct pour le moniteur, s'il a été défini.
5. Sélectionnez **Filtres > Options de suivi**.
6. Dans la fenêtre Tous les paramètres, dans **Messagerie vocale intégrée**, cliquez sur la case **Maintenance** pour sélectionner cette option.
7. Cliquez sur **OK**.

Résultat

Les événements de la messagerie vocale intégrée apparaissent maintenant dans le suivi de Moniteur, lorsqu'il est exécuté. Ces événements sont tous précédés du préfixe LVM. Les détails comprennent la capacité de message restante approximative de la carte mémoire.

```
156165753mS LVM(housekeeping): FlashMan: FiveMinuteActions: called 2009/01/29  
06:52:55  
156165796mS LVM(housekeeping): FlashMan: FiveMinuteActions: Free: 426.4 MBytes  
( 81% )  
156165796mS LVM(housekeeping): 14 Hours 48 Minutes Approx. Remaining  
156165796mS LVM(housekeeping): FMML Size: 35
```

Liens connexes

[Maintenance de la boîte vocale](#) à la page 68

Maintenance du port DTE

À propos de cette tâche

À l'aide d'un câble série, vous pouvez utiliser plusieurs commandes sur le système qui exécute la messagerie vocale intégrée. Consultez le manuel Installation d'IP500 V2 pour plus d'informations sur le câble requis et les paramètres du port série.



Avertissement :

- Vous devez utiliser ces options avec prudence. L'interface DTE comprend d'autres options qui peuvent supprimer la configuration et les logiciels des systèmes.

Procédure

1. Connectez-vous au système avec un câble série.
2. Saisissez **AT**. Le système doit répondre OK.
3. Saisissez **AT-DEBUG**. Le système doit répondre Bonjour >.
4. Saisissez **ivm-help**. Le système répond en affichant la liste des commandes de la boîte vocale et des messages. Il s'agit de :

Option du choix	Description du choix
ivm-mbox-show	Affiche les détails de toutes les boîtes vocales.
ivm-mbox-show nnn	Affiche les détails de la boîte vocale spécifiée.
ivm-mbox-clear nnn	Supprime l'ensemble des messages, des annonces et des enregistrements liés à la boîte vocale spécifiée.
ivm-msg-del nnn yy/mm/dd hh:mm:ss	Supprime l'ensemble des messages du numéro de boîte vocale spécifié jusqu'à la date indiquée. Si vous ne saisissez aucune date, tous les messages sont supprimés.
ivm-msg-del-all	Supprime tous les messages de la boîte vocale.
ivm-status-show	Affiche un résumé de l'état de la messagerie vocale intégrée.
ivm-tls-show	Affiche l'état actuel du TLS SMTP.
ivm-tls-set Y/N	Définit l'état actuel du TLS SMTP.

Liens connexes

[Maintenance de la boîte vocale](#) à la page 68

Index

A

Accès à distance	62
Accès à la boîte vocale	21
Accès à la boîte vocale d'un groupe de recherche de ligne	42
Actions	49
Affichage des boîtes vocales	68
Affichage des fichiers	68
Annonces	21 , 28 , 43
Appels entrants	
Routage	52

B

Bouton de standard automatique	53
Boutons programmés	53

C

champ de l'onglet Programmation du bouton	65
Champs Annonce	29 , 44
Champs SMTP	26
champs Standard automatique	47
Chargement d'invites de langue supplémentaires	15
Code d'accès	21
Codes courts	54
Composer par nom	56
Configuration	
IP Office	16
configuration d'un standard automatique	60
Configuration de la boîte vocale de l'utilisateur	21
configuration des boutons	64
Configuration de standard automatique	46
Configurer les annonces	28 , 44
Consentement	57
Création d'un standard automatique	46

E

E-mail de messagerie vocale	21
Embedded Voicemail	
Présentation	7
Emplacements sécurisés	34
Enregistrement	
Invites	51

F

Fonctions de la boîte vocale de la messagerie intégrée (Embedded Voicemail)	8
---	-------------------

I

Indication du message en attente	21
Configuration	33 , 41

Invites

Enregistrement	51
Mise à niveau	14

IP Office

Configuration	16
---------------------	--------------------

L

Langues prises en charge	9
--------------------------------	-------------------

M

Maintenance du port DTE	71
Messagerie vocale intégrée	16
Surveillance	69
Mise à niveau	
Invites	14
Modification de la configuration de messagerie vocale d'un utilisateur	22

N

Notification de message en attente	32 , 40
Numéro abrégé	
Création d'une SoftConsole	54
Transfert d'un appel SoftConsole	54
Numéro abrégé SoftConsole	54
Numéros de dérivation	21

P

Présentation	
Embedded Voicemail	7

R

Rappel	21
Réception de messagerie vocale	21
Rechargement des invites de langue	15
Règles de mot de passe	63
Routage	
Appels entrants	52

S

SoftConsole	53
Standard automatique	52
Surveillance	
Messagerie vocale intégrée	69
Surveillance de la maintenance de la messagerie vocale intégrée	70

T

Transfert d'un appel à l'aide du bouton programmé	53
Transfert d'un appel avec un numéro abrégé	54

Transfert des appels au standard automatique [53](#)

U

Utilisation du standard automatique pour accéder à la messagerie vocale [55](#)

V

Vérification des ensembles d'invites de commande [14](#)

Visual Voice

 Configuration du bouton [35](#)

 Configuration du bouton MESSAGES [35](#)