

**Lucent Technologies**  
Bell Labs Innovations



**DEFINITY<sup>®</sup>**

**Enterprise Communications Server**

Version 7

Présentation

555-230-024FR

Comcode 108604976

6<sup>ème</sup> édition

Juin 1999

## Notice

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour que les informations contenues dans le présent manuel soient exactes et complètes au moment de son impression. Toutefois, lesdites informations pourront faire l'objet de modifications.

### **La sécurité de votre système, vos responsabilités :**

La fraude à la tarification est l'utilisation illicite de votre système de télécommunications par une personne non autorisée, par exemple, par quelqu'un qui ne compte pas parmi votre personnel, vos agents, sous-traitants ou employés travaillant au nom de votre société. Notez qu'il peut y avoir un risque de fraude à la tarification associé à votre système de télécommunications et, en cas de fraude, cela peut entraîner des frais supplémentaires importants répercutés sur vos services de télécommunications.

Vous et votre administrateur de système êtes responsables de la sécurité de votre dispositif de télécommunications, en faisant en sorte de le programmer et de le configurer, par exemple, dans le but de prévenir toute utilisation non autorisée. Il revient également à l'administrateur du système de lire tous les documents d'installation, d'instructions et d'administration du système accompagnant le produit afin de comprendre parfaitement les fonctions susceptibles de présenter un risque de fraude et de connaître les mesures à prendre pour réduire celui-ci. Lucent Technologies ne garantit pas que ce produit empêchera l'utilisation illicite de services ou fonctions de télécommunications d'un opérateur commun auxquels il permet d'accéder ou est connecté. Lucent Technologies ne peut en aucun cas être considéré comme responsable de tout frais résultant d'une telle utilisation illicite.

### **Intervention de Lucent Technologies en cas de fraude**

Si vous *pensez être victime* de fraudes à la tarification et avez besoin d'une assistance technique dans ce domaine, appelez le central du Toll Fraud Intervention du Technical Service Center au 1 800 643-2353 ou contactez votre agent de Lucent.

### **Déclaration de conformité aux réglementations de l'Union européenne**

Le label « CE » apposé à l'équipement DEFINITY® présenté dans ce manuel signifie qu'il est conforme aux directives de l'Union européenne indiquées ci-dessous :

- Compatibilité électromagnétique (89/336/CEE)
- Tension faible (73/23/CEE)
- Equipements terminaux de télécommunications i-CTR3 (RNIS T0) et i-CTR4 (RNIS T2)

Pour plus d'informations sur la conformité aux normes, contactez votre distributeur local.

**Tableau 1. Les normes ETS auxquelles se rapportent iCTR3 et CTR4**

	<b>iCTR3</b>	<b>iCTR4</b>	<b>CTR3</b>	<b>CTR4</b>
<b>L1 :</b>	ETS300012	ETS300011	ETS300012	ETS300011
<b>L2 :</b>	ETS300153	ETS300156	ETS300125	ETS300125
<b>L3 :</b>	ETS300104	ETS300104	ETS300102	ETS300102
<b>Sécurité :</b>	ETS300047	ETS300046	ETS300047	ETS300046

# Table des matières

<b>Table des matières</b>	<b>iv</b>
<b>A propos de ce manuel</b>	<b>ix</b>
■ Quel est l'objectif de ce manuel ?	ix
■ A qui s'adresse ce manuel ?	ix
■ Quel est le contenu de ce manuel ?	ix
■ Conventions utilisées dans ce manuel	x
■ Marques déposées et marques de service	x
■ Comment commander d'autres manuels ?	xi
■ Comment faire part de vos remarques sur ce manuel ?	xi
<b>1 — Présentation du système</b>	<b>1</b>
■ Matériel	2
■ Fiabilité et récupération	10
■ Connexions réseau ProductName	11
■ Capacités à l'échelle internationale	14
■ Alimentation électrique	15
■ Logiciels	15
<b>2 — Fonctions téléphoniques</b>	<b>17</b>
■ Téléphones	17
■ Produits de téléconférence	19
■ Fonctions téléphoniques	21

<b>3 — Fonctions Standardiste (Opérateur)</b>	<b>41</b>
■ Standardiste (opérateur)	41
■ Console d'ordinateur DEFINITY	41
■ Fonctions opérateur	42
<b>4 — Fonctions d'appel informatisées</b>	<b>51</b>
■ Modules de transmission de données	51
■ Numérotation alphanumérique	54
■ Etablissement d'un échange de données	54
■ Hotline de données	54
■ Numérotation par défaut	54
■ Protection de la communication/des données sur une base ponctuelle	55
■ Protection de la communication/des données sur une base systématique	55
■ Liaisons point à point	55
■ Appels multimédia	56
■ Connectivité de réseau local	59
■ Applications de poste de travail intégré	59
<b>5 — Fonctions d'accueil</b>	<b>61</b>
■ Introduction	61
■ Réveil/rappel de rendez-vous automatique	61
■ Ne pas déranger	61
■ Double réveil/rappel de rendez-vous	61

- Réveil/rappel de rendez-vous sonore  
activé dans la chambre 62
- Services d'accueil 62
- Enregistrement des noms 62
- Interface du système de gestion hôtelière/hospitalière 62
- Système de gestion hôtelière/  
hospitalière : chiffre à insérer/ à supprimer 63
- Numérotation à un chiffre et  
numérotation de poste mixte 63

## **6 — Fonctions de gestion des appels 65**

- Planification 65
- Connexions simultanées pour  
l'administration et la maintenance  
du système 65
- Sécurité 65
- Dépannage 69
- Information et rapports 71
- Annonces 74
- Classe de service 75
- Administration sans matériel 75
- Sociétés 76
- Gestion des lignes réseau 76
- Fonctions de routage automatique 88
- Affectation des alarmes 92

<b>7 — Fonctions du centre d'appels</b>	<b>93</b>
■ Répartition automatique des appels	95
■ Informations de taxation	105
<b>8 — Fonctions réseaux privés</b>	<b>107</b>
■ Accès au réseau privé	107
■ Routage système au sein d'un réseau privé	107
■ Connectivité ATM entre réseaux de ports	107
■ ATM-CES	108
■ Système à communications réparties (DCS)	108
■ QSIG	111
<b>9 — Systèmes annexes</b>	<b>117</b>
■ Messagerie et réponse vocales	117
■ Centre d'appels	122
■ Systèmes sans fil	126
■ Gestion du système DEFINITY	127
<b>A — Liste de noms de fonctions</b>	<b>131</b>
<b>Index</b>	<b>147</b>



A propos de ce manuel

Quel est l'objectif de ce manuel ?

ix

---

## A propos de ce manuel

---

### Quel est l'objectif de ce manuel ?

Ce manuel contient des informations d'ordre général sur les composants et les fonctions du DEFINITY<sup>®</sup> Enterprise Communications Server (ci-après « DEFINITY ECS » ou « le système »). Il présente également des solutions créatives et pratiques intégrant la plate-forme DEFINITY ECS.

Ce manuel contient des informations sur la Version 7 du système DEFINITY ECS. Pour tout renseignement sur les modifications apportées à la Version 7, se reporter au manuel intitulé *DEFINITY Enterprise Communications Server Release 7, Change Description*, 555-233-405, *Issue 1*.

### A qui s'adresse ce manuel ?

Ce manuel est destiné à ceux qui pensent acquérir le système DEFINITY ECS ainsi qu'aux représentants et distributeurs de Lucent Technologies qui ont besoin d'informations pointues sur le système et la façon dont il peut être utilisé.

### Quel est le contenu de ce manuel ?

Ce manuel passe en revue toutes les fonctions DEFINITY disponibles dans le monde entier. Il définit des solutions fréquemment utilisées, commodes et en propose d'autres créatives et plus inhabituelles.

#### NOTE :

Certains produits et applications ne sont pas disponibles dans certains pays. Veuillez contacter votre distributeur local pour plus d'informations sur les fonctions et applications à votre disposition.

---

## **Conventions utilisées dans ce manuel**

---

Les conventions suivantes sont utilisées dans ce manuel :

- Système est le terme général employé pour désigner le DEFINITY Enterprise Communications Server ;
- Les informations contenues dans ce manuel concernent la Version 7 du DEFINITY ECS, sauf indication contraire.

---

## **Marques déposées et marques de service**

---

Vous trouverez ci-dessous la liste des produits de la marque déposée Lucent Technologies mentionnés dans ce manuel :

- AUDIX<sup>®</sup>
- Callmaster<sup>®</sup>
- CallVisor<sup>®</sup>
- CentreVu<sup>™</sup>
- CONVERSANT<sup>®</sup>
- DEFINITY<sup>®</sup>
- INTUITY<sup>™</sup>
- INTUITY Lodging<sup>™</sup>
- MULTIQUEST<sup>®</sup>
- OneVision<sup>™</sup>
- Quorum<sup>™</sup>
- VOICE POWER<sup>®</sup>

Vous trouverez ci-dessous la liste des marques commerciales et des marques déposées d'autres sociétés :

- MicroSoft<sup>®</sup> est une marque déposée de Microsoft Corporation
- Windows<sup>™</sup> est une marque de fabrique de Microsoft Corporation
- Vari-A-Bill<sup>™</sup> est une marque de fabrique d'AT&T

A propos de ce manuel

*Comment commander d'autres manuels ?*

xi

---

## **Comment commander d'autres manuels ?**

---

Pour obtenir de la documentation sur le système de communication DEFINITY, veuillez contacter :

Etats-Unis : 1-800-457-1235 (1-800-457-1764 fax), 8:30 à 18:00 EST.

## **Comment faire part de vos remarques sur ce manuel ?**

---

Lucent Technologies apprécie vos remarques. Veuillez remplir et renvoyer la fiche de remarques qui se trouve à la fin du présent manuel. Vos suggestions nous intéressent et nous permettront de continuer à améliorer notre documentation.

Si vous ne trouvez pas cette carte dans votre manuel, veuillez télécopier vos remarques au 303-538-1741 en indiquant le nom et la référence de votre document : *Présentation du DEFINITY Enterprise Communications Server, 555-230-024FR, 6<sup>ème</sup> édition.*

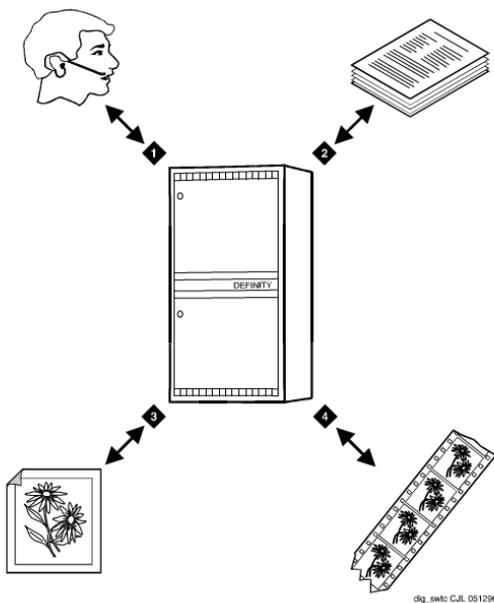
A propos de ce manuel

*Comment faire part de vos remarques sur ce manuel ?*

*xii*

## 1 — Présentation du système

Le DEFINITY Enterprise Communications Server (ECS) organise et achemine les transmissions de voix, données, images et vidéo. Il peut se connecter à des réseaux téléphoniques privés et publics, à des réseaux locaux Ethernet, à des réseaux ATM et à l'Internet.



1 Voix

3 Image

2 Données

4 Multimédia

Figure 1. DEFINITY Enterprise Communications Server

---

## **Matériel**

---

Bien que les composants de base soient les mêmes, l'aspect et la taille de votre système DEFINITY ECS peuvent varier énormément suivant vos besoins en termes de capacité. Il peut se réduire à une seule armoire murale ou représenter plusieurs armoires volumineuses reliées les unes aux autres dans la même pièce, voire séparées par des distances de plusieurs centaines de kilomètres. Toutefois, quelle que soit la configuration, le système est relativement discret.

Le système DEFINITY est pour l'essentiel un ensemble d'unités de raccordement, des circuits qui relient les ports de communication entrants aux ports sortants. On peut connecter directement entre elles jusqu'à trois unités de raccordement. Quand il y en a plus de trois, les connexions sont faites par un commutateur d'étage central.

---

### **Unité principale de raccordement**

---

Chaque DEFINITY ECS a une unité principale de raccordement ; dans les petites configurations, cette unité est souvent le seul composant. L'unité principale de raccordement héberge l'unité centrale.

L'unité centrale contient le processeur qui surveille l'opération du système. Elle contient aussi un système à mémoire de masse pour charger le logiciel du système et sauvegarder les configurations du système.

Comme vos besoins d'applications peuvent varier énormément, trois types d'unités centrales sont disponibles pour le DEFINITY ECS. Elles ont une capacité prouvée de 70 000 appels par heure, de 140 000 appels par heure et de 250 000 appels par heure, selon le type. La performance réalisée dépendra des activités administratives, de maintenance et de traitement des appels dans lesquelles votre système est engagé.

---

### **Châssis d'extension du châssis pilote**

---

Les châssis d'extension du châssis pilote sont utilisés lorsque le système dépasse la capacité d'une seule unité de raccordement ou lorsque les bureaux sont distants les uns des autres. Ils fournissent des ports supplémentaires si nécessaire. Un système peut être équipé au maximum de 43 châssis d'extension du châssis pilote.

## **Autocommutateur d'étage central**

---

L'autocommutateur d'étage central est un pivot de connexion qui assure la communication par l'unité de raccordement. C'est un composant essentiel de la configuration du DEFINITY ECS, s'il est constitué de plus de trois unités de raccordement. Il est souvent inclus dans de plus petites configurations pour permettre une extension ultérieure. L'autocommutateur d'étage central se compose d'un à trois nœuds d'autocommutation. Les nœuds d'autocommutation sont constitués chacun d'un ou deux châssis de nœud d'autocommutation, en cas de duplication du système pour permettre une fiabilité renforcée. Chaque châssis peut se loger dans l'armoire de l'unité de raccordement ou de l'armoire du châssis d'extension du châssis pilote. Un nœud d'autocommutation peut prendre en charge jusqu'à 15 châssis d'extension du châssis pilote.

## **Administration des liaisons fibres optiques**

Les armoires de ports sont reliées par des liaisons fibres optiques directes ou des liaisons fibres optiques à un autocommutateur central afin de fournir les connexions requises pour le transfert vocal et celui de données. Cet autocommutateur est constitué de châssis de nœud d'autocommutation qui sont interconnectés par des liaisons fibres optiques. Il assure les connexions à commutation de circuits et à commutation de cartes. La fonction d'administration des liaisons fibres optiques crée les données de configuration qui définissent ces liaisons en identifiant les paires de terminaisons pour chaque liaison. Les terminaisons peuvent être une carte électronique d'interface d'extension ou d'interface de nœud d'autocommutation.

## **Châssis et armoires**

---

Les châssis sont des étagères fermées constituées d'emplacements verticaux qui accueillent des cartes électroniques. Celles-ci constituent la circuiterie logique, de mémoire et de commutation du DEFINITY ECS. Les cartes d'équipement sont connectées aux téléphones, ordinateurs et lignes de communications. Les châssis sont conçus pour accueillir tout type de cartes d'équipement dans tout emplacement de carte électronique.

Chaque armoire contient au moins un châssis. Les cartes électroniques se logent dans les connecteurs situés à l'arrière des emplacements. Chaque connecteur est connecté à des bus de signaux et à des alimentations dans l'armoire.

Les armoires hébergent également des équipements qui fournissent l'alimentation de secours, la tension du signal de sonnerie et la mémoire de masse pour les configurations de logiciel.

Il existe trois types d'armoires

- Armoire modulaire compacte.
- Armoire à châssis simple.
- Armoire à châssis multiples.

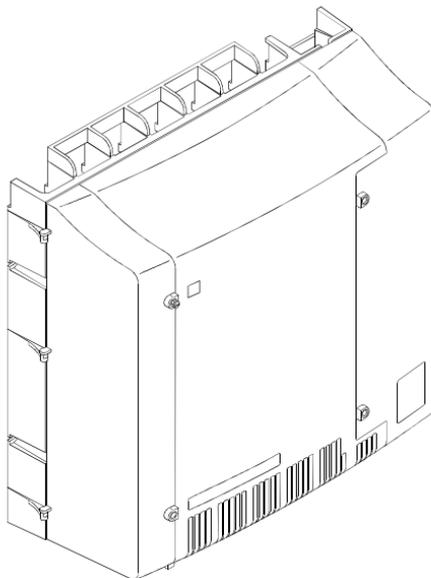
---

## Armoires modulaires compactes

---

L'armoire modulaire compacte est une petite armoire murale ou montée au sol qui prend en charge une unité de raccordement. Elle convient donc particulièrement aux petites entreprises en croissance. Pour un investissement initial modeste, l'armoire modulaire compacte vous donne la capacité dont vous avez besoin maintenant. Au fur et à mesure que votre entreprise grandit, vous pouvez connecter jusqu'à deux autres armoires modulaires pour étendre l'unité de raccordement existante. Chaque armoire peut contenir jusqu'à 10 cartes électroniques. La [Figure 2](#) représente une armoire modulaire compacte.

---



---

**Figure 2.** Armoire modulaire compacte

---

## Armoires à châssis simple

---

L'armoire à châssis simple est une armoire modulaire, compacte, montée au sol destinée aux entreprises qui veulent disposer dans l'avenir d'une capacité supérieure à celle offerte par les armoires modulaires compactes. Elle peut prendre en charge des unités de raccordement d'extension supplémentaires, de manière à vous permettre d'augmenter la capacité en fonction de vos besoins, jusqu'à la limite prévue par l'architecture du système DEFINITY dans son ensemble. Chaque armoire à châssis simple contient un châssis pouvant accepter jusqu'à 20 cartes électroniques, selon le type de châssis. Vous pouvez superposer jusqu'à quatre armoires de ce type pour former une unité de raccordement. Vous pouvez en outre connecter d'autres unités de raccordement pour augmenter la capacité. La [Figure 3](#) représente une armoire à châssis simple type.

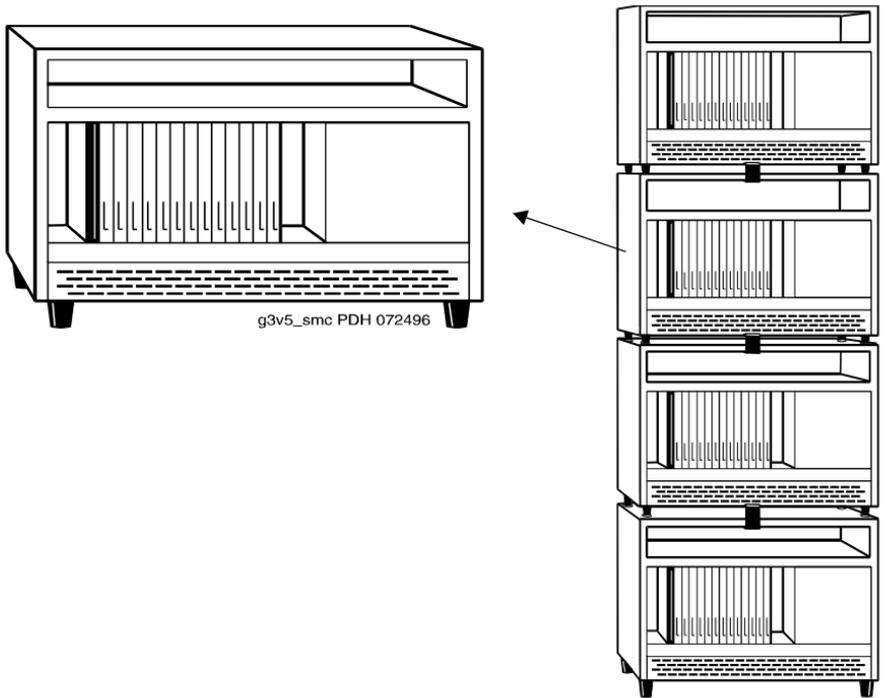
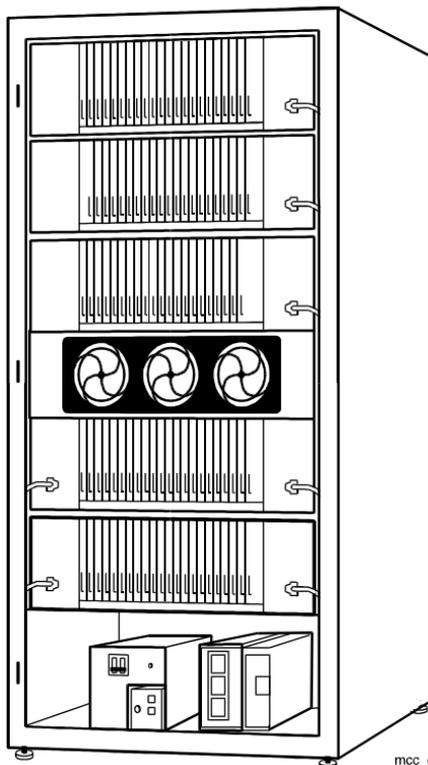


Figure 3. Armoire à châssis simple type et pile de châssis

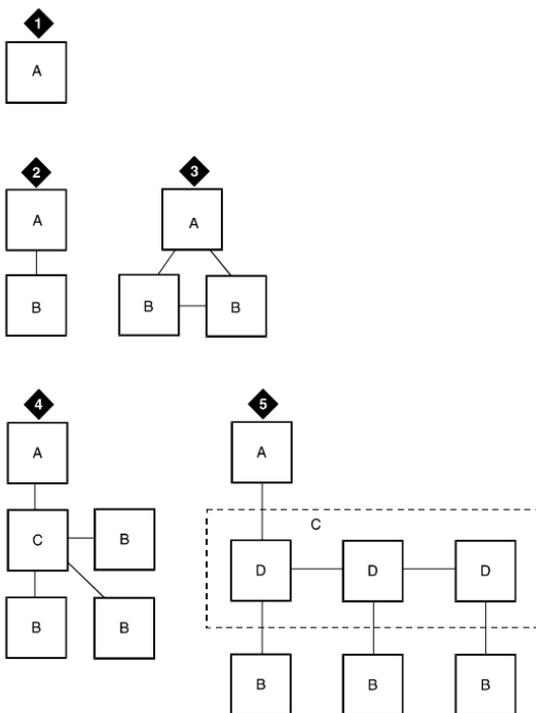
## Armoires à châssis multiples

L'armoire à châssis multiples est une armoire de grandes dimensions conçue pour les systèmes de communication haute capacité et les grandes entreprises. Elle peut contenir jusqu'à cinq châssis et être connectée à des unités de raccordement d'extension supplémentaires. La [Figure 4](#) représente une armoire à châssis multiples type.



mcc\_g3\_1 PDH 072496

Figure 4. Armoire à châssis multiples type



1 Système de base

2 Système à connexion directe

3 Système à connexion directe avec deux EPN  
(châssis d'extension du châssis pilote)

4 Système à connexion à l'autocommutateur  
d'étage central avec jusqu'à 15 EPN

5 Système à connexion à l'autocommutateur  
d'étage central avec jusqu'à 43 EPN

A Unité principale de  
raccordement

B Châssis d'extension du  
châssis pilote

C Autocommutateur d'étage  
central

D Nœud d'autocommutation

Figure 5. Configurations standard

---

## Fiabilité et récupération

---

Le système est conçu pour récupérer instantanément en cas de coupure de courant ou autre panne, quelle que soit son origine. Chaque unité de raccordement comprend un ensemble de bus segmentés et parallèles. Si un des segments en paires tombe en panne, l'autre prend la relève. Vous pouvez toujours accroître la fiabilité du système en dupliquant des composants cruciaux tels que les processeurs ou les liaisons en fibre optique entre les unités de raccordement.

---

## Configuration permettant fiabilité/ récupération accélérée

---

Le DEFINITY ECS peut être configuré pour répondre aux besoins de récupération en cas d'incident dans toute entreprise. Par exemple :

- Les appels peuvent être acheminés sur un autre DEFINITY ECS si un site est détruit ou paralysé par une catastrophe naturelle ou d'origine humaine.
- Les connexions multimédia (voix, vidéo, données) à un réseau peuvent toutes être doublées pour parer à des pannes de réseau. Le système peut ainsi être constitué de centraux publics multiples pour assurer la protection contre les pannes de réseau (un câble ou une fibre coupés, par exemple).
- L'universalité matérielle et la souplesse logicielle de DEFINITY permettent aux systèmes d'être rapidement reconfigurés en cas d'urgence. Il est possible d'ajouter des unités de raccordement et de modifier le routage du réseau en quelques minutes.

---

## Châssis d'extension distant autonome

---

Le châssis d'extension distant autonome permet au châssis d'extension du châssis pilote du DEFINITY R6r de procurer des services au client lorsque la liaison au processeur principal R6r échoue ou est coupée, ou lorsque le processeur R6r ou le système d'étage central est en panne. Une fois la liaison au R6r restaurée et stable, l'autocommutateur logique est réinitialisé manuellement et le châssis d'extension du châssis pilote est raccordé aux liaisons du R6r.

---

## Connexions réseau ProductName

---

Vous pouvez raccorder le système à des réseaux publics et privés de plusieurs manières.

### Réseau téléphonique public

---

ProductName prend en charge une gamme complète de connexions numériques et analogiques avec un réseau public-central de réseau, notamment RNIS T2 et RNIS T0.

### Réseaux téléphoniques privés

---

ProductName prend en charge les nombreuses connexions aux réseaux privés, notamment :

- Téléphones numériques
- Les équipements de transmission de données, notamment les modules et les terminaux de transmission de données.
- Systèmes à opérateurs et de messagerie
- Equipement de conférence vidéo et multimédia
- Systèmes à centres d'appel
- Systèmes d'accueil
- Equipement auxiliaire de recherche de personne par sonorisation et de musique d'attente
- Périphériques tels imprimantes et équipement d'enregistrement de taxation
- Autres commutateurs de réseaux privés

### Réseaux TCP/IP

---

ProductName peut aussi être connecté à des réseaux locaux Ethernet et à l'Internet.

- La fonction optionnelle passerelle de réseau local de DEFINITY permet au système DEFINITY d'échanger des messages avec le logiciel de communication réseau local.
- DEFINITY ECS prend désormais en charge les lignes privées IP utilisant la carte TN802.

La ligne réseau IP convient particulièrement aux communications par fax et intégrées de base, pour lesquelles le coût est une considération importante. Les appels IP transitent par l'intranet ou l'Internet, plutôt que par le réseau public. Par conséquent, pour les types les plus courants de communications intégrées internes, les liaisons IP permettent de réaliser des économies considérables.

En principe, la ligne IP ne convient pas pour les applications qui demandent que les appels soient acheminés vers des destinations multiples (comme les applications de téléconférence) ou vers un système de messagerie vocale. Les appels de ce type sont comprimés pour économiser la largeur de bande du réseau. La compression et la décompression répétées entraînent une perte de données à chaque étape et dégradent la qualité finale du signal. Cela ne présente pas de problème pour les fax et les appels vocaux intégrés normaux. Ils ne dépassent pas deux ou trois cycles de compression. Pour leur part, les appels de téléconférence multipoint et la plupart des systèmes de messagerie vocale ajoutent un trop grand nombre de cycles de compression pour offrir une qualité acceptable.

## Réseaux ATM

---

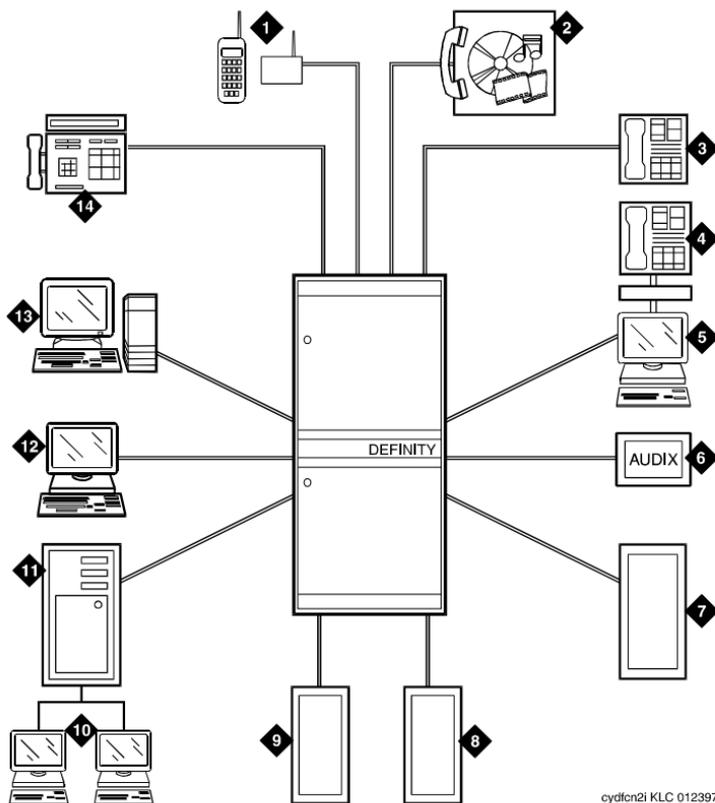
ProductName prend en charge trois types de connectivité en Mode de transfert asynchrone (ATM).

- Tout commutateur ATM adapté aux normes peut tenir lieu de nœud de commutation pour relier les unités de raccordement de DEFINITY ECS. Avec cette configuration, le commutateur ATM remplace le commutateur d'étage central.
- Le service d'émulation de circuit ATM (ATM-CES) permet à DEFINITY ECS d'émuler une ligne réseau RNIS T2 sur une installation ATM.
- La ligne réseau ATM prend en charge la connectivité de réseau étendu (WAN) et de téléphonie sur les réseaux ATM.

## Connexions type

---

La [Figure 6](#) représente des connexions DEFINITY ECS type.



cydten2i KLC 012397

- |   |  |    |                           |
|---|--|----|---------------------------|
| 1 | Système sans fil   | 8  | Installations numériques  |
| 2 | Centre d'appel multimédia  | 9  | Installations analogiques |
| 3 | Téléphone  | 10 | Terminaux de données      |
| 4 | Téléphone avec module de données                                 | 11 | Ordinateur hôte           |
| 5 | Terminal de données  | 12 | Terminal de données       |
| 6 | Système de messagerie vocale                                     | 13 | Terminal de gestion       |
| 7 | Equipement de transmission de données de ligne privée extérieure | 14 | Console opérateur         |

Figure 6. Connexions types au DEFINITY ECS

 **NOTE :**

L'équipement installé peut sembler différent de celui représenté ici.

## **Capacités à l'échelle internationale**

Les fonctions du DEFINITY ECS prennent en compte les différents standards de télécommunications dans le monde, ce qui vous permet d'utiliser un seul et unique système de communications dans toutes vos installations à l'étranger. Si vous lisez cet ouvrage, il est vraisemblable que le système a été agréé dans votre pays. Contactez votre distributeur local pour plus d'informations à ce sujet.

### **Priorité des appels externes entrants**

Cette fonction assure la rétention des appels, la déconnexion forcée, l'intrusion, le contrôle du mode de libération et le rappel sur des autocommutateurs du réseau public. Ces capacités portent souvent des noms différents selon le pays.

### **Détection universelle de tonalité**

Cette fonction permet au DEFINITY ECS d'identifier et de prendre en charge différents types de tonalités de progression d'appel en fonction de la façon dont le système est programmé. Vous pouvez utiliser la détection et l'identification de tonalités pour afficher des informations sur la numérotation sur terminal de données et pour décider à quel moment envoyer des chiffres sur les appels de lignes réseau par la numérotation abrégée, ARS, AAR et par la numérotation sur terminal de données.

### **Génération de la tonalité universelle**

Cette fonction vous permet de définir des tonalités de progression d'appel. Vous pouvez sélectionner des valeurs de fréquence et de cadence. DEFINITY ECS émet du silence si vous ne sélectionnez pas de tonalité de progression d'appel.

---

## **Alimentation électrique**

---

Le DEFINITY ECS peut être alimenté en courant alternatif ou continu. Le système peut fonctionner dans la plupart des pays du monde sans recourir à un transformateur de courant.

En cas de coupure de courant, les armoires individuelles (à châssis simple ou à châssis multiples) continuent à fonctionner pendant une durée maximale de 15 secondes ; l'armoire à châssis multiples fonctionne sans alimentation pendant un maximum de 10 minutes, selon la configuration. Une alimentation de secours (en option) peut protéger un système DEFINITY ECS d'un décalage de tension, de conditions de surtension, des fluctuations de la fréquence des lignes et des pannes d'électricité de courte durée. Un système de batterie de secours peut être utilisé pendant près de 8 heures, selon le type et la quantité de cartes et le volume du trafic pendant la période de relais de l'alimentation de secours.

---

## **Logiciels**

---

Tous les autocommutateurs DEFINITY ECS du monde utilisent le même logiciel de base. Outre le logiciel de base, d'autres, en option, peuvent accroître les capacités du système. Certaines des capacités décrites dans cet ouvrage font appel à un logiciel en option. Consultez votre représentant pour tout renseignement supplémentaire à ce propos. Le logiciel de base est nécessaire à tous les progiciels en option.



## 2 — Fonctions téléphoniques

### Téléphones

Les téléphones du DEFINITY ECS appartiennent à trois gammes de base : analogique, protocole de communications numériques (DCP) et RNIS T0. Ces termes décrivent la manière dont chaque type de téléphone communique avec l'autocommutateur DEFINITY ECS. Ces gammes de téléphones sont conçues pour s'adapter aux types de communications dont les divers utilisateurs ont besoin. Tous les téléphones sont équipés d'une numérotation multifréquence et d'un voyant dépôt de message pour signaler la présence de messages.

#### Téléphones pour le marché mondial

Avec l'aide de nombreux clients internationaux, Lucent Technologies a développé les téléphones des séries 8400, 9400 et 6400, afin de répondre aux besoins en téléphones à deux fils, exprimés au niveau mondial. Les téléphones de la série 6400 sont les derniers-nés de la gamme.

#### Téléphones de la série 8400

Les téléphones numériques de la série 8400 sont des postes polyvalents à deux fils/quatre fils qui utilisent le protocole de communication numérique (DCP). Leur nouvelle conception associe une souplesse et une économie accrues. Ils détectent automatiquement s'ils sont connectés à une carte de circuits de ligne numérique à deux fils ou à quatre fils. Cela aménage une transition plus facile vers un environnement à deux lignes ou à quatre lignes et réduit les frais de câblage et les réglages nécessaires de l'installation. En outre, cela permet aussi d'économiser l'espace à l'intérieur de l'armoire en utilisant des cartes 16 ports et deux fils au lieu de cartes 8 ports et quatre fils.

#### Téléphones de la série 9400

Les téléphones numériques de la série 9400, aussi connus sous le nom Europhones, offrent une prise en charge des installations à deux fils peu onéreuse et sont caractérisés par une « conception esthétique européenne ». Les trois modèles de la série sont disponibles en gris et crème. Les téléphones 9403, 9410B, 9410D et 9434 sont comparables aux 8400 dans leur conception et dans leurs fonctions.

## Téléphones de la série 6400

Les téléphones numériques à 2 fils DCP 6400 s'apparentent aux téléphones 8400 et 9400 tout en offrant une conception nouvelle et une carte mode d'emploi escamotable. Les téléphones de la série 6400 présentent également les caractéristiques suivantes :

- Affichage de la date et de l'heure
- Bouton permettant de commander l'activation du casque
- Capacité d'*écoute collective*, qui vous permet d'utiliser normalement votre combiné ou votre casque tandis que les autres personnes présentes dans la pièce écoutent grâce à la fonction mains libres. Ce mode associant l'utilisation du combiné en parler/écouter et l'utilisation de la fonction mains libres en mode « écoute » vous permet de servir de porte-parole à un groupe.
- Capacité de *personnalisation des touches de fonction*, qui vous permet de programmer vous-même les touches sur le téléphone.

## Téléphones analogiques série 6200

Les téléphones analogiques 6210 et 6220 sont prévus pour mettre à profit les nombreuses fonctions offertes par le DEFINITY ECS, à savoir :

- Voyant de message
- Touches Flash et de recomposition
- Touche et voyant de mise en attente
- Commande de volume de combiné
- Jack de données (pour connecter un modem ou un dispositif similaire)
- Touche et voyant de choix de sonnerie, de fonction mains libres et touches de numérotation programmables (6220 seulement)

---

## Produits de téléconférence

---

### Pont de téléconférence Quorum A-28

---

Ce pont de téléconférence est un pont analogique commandé par microprocesseur. Il permet d'activer une connexion multipoint de circuits commutés et à lignes privées pour créer une conversation unique. Vous pouvez établir, surveiller et contrôler vos propres téléconférences par votre DEFINITY ECS.

Le pont de téléconférence Quorum A-28 permet de connecter jusqu'à 28 personnes différentes sur un appel unique de téléconférence. Vous pouvez également organiser plusieurs téléconférences, soit jusqu'à quatre téléconférences de sept participants chacune.

Le pont offre aussi un mode lecture que vous pouvez utiliser pour des diffusions dans un seul sens. Avec la fonction secret micro, les participants basculent en mode d'écoute seule, permettant à un locuteur de s'adresser aux autres participants à la téléconférence.

### Systèmes d'audioconférence SoundStation

---

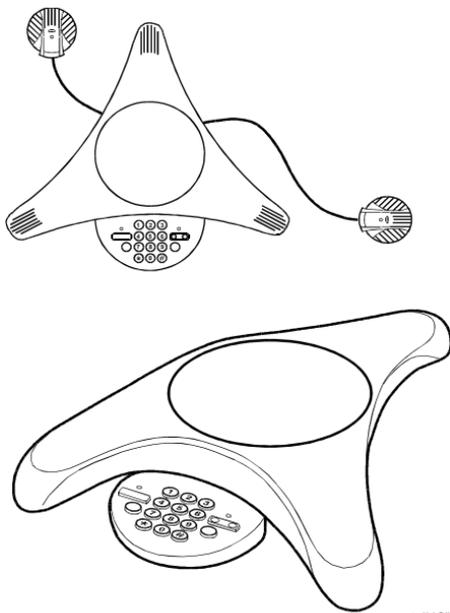
Les systèmes d'audioconférence SoundStation et SoundStation EX de Lucent Technologies offrent à un groupe de personnes dans une salle de conférence la possibilité de partager leur conversation avec d'autres personnes par une connexion téléphonique. Les équipements SoundStation permettent une conversation naturelle entre un grand nombre de personnes : qu'elles parlent fort ou bas, qu'elles soient debout ou assises.

#### SoundStation

SoundStation est équipé de trois microphones et d'un haut-parleur accordé numériquement qui offrent une couverture de 360 degrés, que vous utilisiez le système dans un bureau ou dans une salle de conférence. Il est connecté à une ligne de téléphone analogique. Le clavier intégré comprend une touche secret micro et une touche flash. Un port supplémentaire permet de connecter la fonction mains libres à un enregistreur.

## SoundStation EX

Le SoundStation EX comprend toutes les caractéristiques et fonctions du SoundStation. Il s'adapte aux conférences à nombreux participants en intégrant deux microphones externes miniatures qui peuvent être placés à une distance pouvant atteindre 1,80 mètres d'un côté ou de l'autre de la console centrale. Un microphone sans fil est disponible en option pour les présentateurs qui restent debout.



steath-1 C.J.L. 05/06/96

Figure 7. SoundStation EX avec microphones externes

---

## Fonctions téléphoniques

---

---

### Traitement des appels entrants

---

#### Mise en attente automatique

Cette fonction permet aux opérateurs et aux utilisateurs de téléphones multifonction de basculer facilement entre plusieurs appels. Par exemple, avec la mise en attente automatique, la sélection d'une seconde touche d'appel met automatiquement la communication active (s'il y a lieu) en attente et rend la deuxième touche d'appel active. Cette fonction peut uniquement être activée sur l'ensemble du système. Lorsque la mise en attente automatique n'est pas activée, si l'utilisateur appuie sur une seconde touche d'appel, la première communication est coupée.

#### Mise en attente

Cette fonction vous permet d'interrompre momentanément une communication, d'utiliser votre téléphone pour effectuer un autre appel, puis de reprendre le premier appel.

#### Transfert

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones de transférer des appels de ligne réseau ou internes sur d'autres téléphones au sein du système, sans intervention de l'opérateur. Elle constitue un moyen commode de connecter une personne avec une autre mieux qualifiée pour prendre l'appel. Pour cela, les utilisateurs de postes simples flashent momentanément le crochet autocommutateur ou appuient sur la touche de rappel, composent le numéro de poste souhaité et raccrochent. Quant aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel, ils appuient sur la touche de transfert, composent le numéro du poste souhaité et appuient de nouveau sur la touche de transfert.

#### Pull Transfer

Cette fonction permet *soit* au premier appelé *soit* au destinataire de l'appel en attente de réaliser le transfert. Elle constitue une méthode commode pour connecter une personne à une autre plus qualifiée pour traiter l'appel. Aucune intervention de l'opérateur n'est nécessaire et le numéro ne doit pas être recomposé. Cette fonction fait la liaison avec les postes de travail satellites par l'intermédiaire des lignes de réseau TGU/TGE ; elle est toujours disponible pour les appels qui utilisent ces lignes.

### Transfert entre lignes réseau

Cette fonction permet à l'utilisateur d'un téléphone ou à un opérateur de connecter un appel sur ligne réseau entrante à un appel sur ligne réseau sortante. Elle est particulièrement utile lorsqu'un appelant en dehors du système appelle un utilisateur ou un opérateur et demande un transfert vers un autre numéro externe. Par exemple, un employé en déplacement peut appeler et demander le transfert de son appel ailleurs. Le système veille à ce que, pour les lignes réseau entrantes du central téléphonique qui ne disposent pas de la fonction de supervision de la déconnexion, les appels ne soient pas transférés sur des lignes réseau sortantes ou d'autres lignes réseau entrantes du central téléphonique sans supervision de la déconnexion.

### Transfert de ligne réseau sortante à ligne réseau sortante

Cette fonction permet à un utilisateur ou à un opérateur d'émettre plusieurs appels sur ligne réseau puis de les transférer ensemble. L'opération de transfert coupe l'utilisateur d'origine de la connexion et connecte les lignes réseau sortantes. La personne qui a le contrôle peut établir un appel de conférence avec les lignes réseau sortantes, puis quitter la conférence, en ne laissant que les lignes réseau sortantes sur la conférence. Cette fonction présente un enrichissement en option du transfert entre lignes réseau et doit être utilisée et administrée avec précaution. L'inversion du groupe de lignes DCS (Distributed Communication System) peut représenter une autre solution acceptable et plus sûre.

### Parcage d'appel

Cette fonction permet aux utilisateurs de mettre un appel en attente et de le récupérer à partir d'un téléphone quelconque du système. Elle est particulièrement utile lorsque vous êtes en communication et devez contacter un poste donné pour obtenir des informations. Elle permet également de répondre à un appel à partir de n'importe quel téléphone après avoir été recherché par l'utilisateur d'un téléphone ou par un opérateur.

### Traitement des erreurs de manipulation

#### NOTE :

Cette fonction est seulement utilisée en France et en Italie.

Cette fonction définit le type de traitement que reçoit un appel en cas d'erreur de manipulation. Une erreur de manipulation survient lorsque des appels sont laissés en attente et que la station de contrôle a raccroché.

Par exemple, une erreur de manipulation a lieu dans les cas suivants :

- Si vous raccrochez avant la fin de l'opération correspondante (dans certains cas, comme pour un transfert d'appel, l'opération est réalisée lorsque l'on raccroche le terminal). Par exemple, une erreur de manipulation a lieu lorsque vous mettez un appel en attente, vous commencez son transfert, vous composez un numéro de poste invalide, puis vous raccrochez.
- Lorsque le système entre en service de nuit bien que des appels soient toujours en attente sur les consoles des opérateurs.

L'administrateur du système peut modifier le traitement standard des erreurs de manipulation pour faire en sorte qu'un appelant externe ne soit pas mis en attente indéfiniment ou abandonné par le système en cas d'erreur de manipulation, sans aucune possibilité d'obtenir de l'aide.

### **Message en attente en manuel**

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel, d'allumer le voyant d'état associé à la touche de message en attente en manuel sur un autre poste à plusieurs touches d'appel. Il leur suffit d'appuyer sur une touche de leur téléphone. Cette fonction peut être uniquement programmée sur des téléphones couplés tels que celui d'une secrétaire et de son chef. La touche permet à la secrétaire de signaler à son chef qu'il a reçu un appel ou qu'une personne est arrivée à un rendez-vous. De son côté, le chef utilise la fonction pour indiquer à sa secrétaire qu'il ne souhaite pas être dérangé.

### **Mode interphone automatique**

Cette fonction permet à des téléphones spécifiques de répondre automatiquement à des appels internes entrants. Elle est destinée aux utilisateurs dotés de téléphones à haut-parleur intégré ou à casque. Il suffit d'appuyer sur une touche de fonction interphone automatique pour que les appels reçoivent automatiquement une réponse si le téléphone est libre. Les appels internes et ceux du DCS peuvent recevoir une réponse automatique, mais seuls les opérateurs peuvent utiliser cette fonction pour répondre à des appels externes qui leur sont destinés.

### **Flashing sur poste simple**

Cette fonction permet à l'utilisateur d'un téléphone analogique de mettre un appel en attente, d'utiliser le téléphone pour d'autres appels, puis de reprendre la première communication.

## Démarrage/Arrêt automatique de la temporisation locale pour appels

Cette fonction démarre automatiquement la temporisation locale d'un téléphone de la série 6400 à la réception d'un appel. La temporisation s'arrête automatiquement à la fin de la communication. Lorsqu'un appel est mis en attente, la temporisation continue mais n'est pas affichée. A la fin de la mise en attente, la durée totale de l'appel apparaît.

## Réacheminement des appels

---

### Renvoi temporaire d'appels

Le renvoi temporaire d'appels offre quatre fonctions :

- Le renvoi temporaire de tous les appels, qui renvoie les appels vers un poste interne, un numéro externe (hors réseau), un groupe d'opérateurs ou un opérateur donné.
- La fonction « ignorer renvoi temporaire d'appels », qui permet à l'utilisateur du poste où est renvoyé l'appel d'annuler la fonction de renvoi temporaire d'appels, et d'émettre ou de transférer un appel vers le poste à l'origine du renvoi.
- Le renvoi temporaire des appels sur occupation/non réponse, qui permet le réacheminement des appels lorsque le poste appelé est occupé ou lorsque l'appel reste sans réponse au bout d'un intervalle de temps programmable. Si le poste est occupé, l'appel est immédiatement renvoyé. S'il ne l'est pas, l'appel entrant déclenche une sonnerie au poste appelé, puis est renvoyé uniquement s'il reste sans réponse au delà de l'intervalle programmé.
- Le renvoi temporaire des appels hors réseau, qui permet d'effectuer un suivi des appels qui ont été renvoyés hors réseau pour savoir s'ils sont en condition Occupé ou de Non réponse. Le système ramène l'appel en vue de traitement de réacheminement des appels, si les critères spécifiés sont satisfaits. Cette fonction est particulièrement utile pour le télétravail, car elle permet le renvoi au domicile de l'utilisateur des appels reçus au bureau.

## **Débordement d'appels**

Cette fonction assure le réacheminement automatique des appels répondant à des critères spécifiques vers des positions alternatives de réponse dans une voie de débordement. Une voie de débordement peut comprendre ce qui suit : un téléphone, un groupe d'opérateurs, un groupe de recherche de répartition uniforme des appels, un groupe de recherche de répartition séquentielle des appels, un groupe de recherche ACD, un système de messagerie vocale ou un groupe de réponse de réacheminement chargé de répondre aux appels réacheminés.

Outre le réacheminement d'un appel vers une position de réponse locale, il est possible de programmer un débordement d'appels pour :

- réacheminer des appels selon le créneau horaire ;
- réacheminer des appels vers un site éloigné ;
- permettre aux utilisateurs de basculer d'une voie de débordement principale à l'autre, sur site ou hors site.

## **Dépôt de message d'appel pour tierce personne**

Cette fonction permet à un point de réponse à un appel de laisser un message pour que le destinataire d'origine rappelle l'appelant.

## **Identification d'appel entrant renvoyé**

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel dans un groupe de réponse de réacheminement, qui ne disposent pas d'un afficheur, d'identifier un appel entrant destiné à ce groupe.

## **Accès direct au poste de renvoi ou à la messagerie**

Cette fonction permet aux utilisateurs, lorsqu'ils appellent un autre poste interne, d'envoyer l'appel directement au poste de renvoi ou à la messagerie.

## **Renvoi fixe de tous les appels**

Cette fonction permet aux utilisateurs de réacheminer temporairement tous les appels entrants vers une position alternative de réponse quels que soient les critères de réacheminement des appels affectés. Les points de réponse concernés peuvent retirer temporairement leurs postes téléphoniques de la voie de débordement. La fonction est activée et désactivée par une touche ou un code d'accès.

## Notification d'appel

Cette fonction permet à un point de réponse, après avoir répondu à un appel qu'elle a reçu par la fonction de débordement d'appels, d'en notifier le destinataire d'origine. Elle peut être utilisée pour demander à un directeur s'il souhaite prendre un appel.

## Service de nuit

Il existe cinq fonctions Service de nuit :

- La fonction Groupe de recherche permet à un opérateur ou au responsable d'un groupe de recherche de mettre celui-ci en mode de service de nuit. Tous les appels destinés à ce groupe sont alors réacheminés vers le poste de service de nuit désigné du groupe de recherche. Quand un utilisateur active cette fonction, le voyant de la touche associée s'allume.
- La fonction Console de nuit permet de transférer tous les appels destinés à l'opérateur principal de jour vers une console de nuit. Quand l'utilisateur active le service de console de nuit, la touche Nuit de la console de chaque opérateur s'allume et tous les appels destinés aux opérateurs (et les appels en attente) qui se trouvent dans la file d'attente sont transférés vers la console de nuit. Pour activer et désactiver cette fonction, l'opérateur appuie en général sur la touche Nuit de la console de l'opérateur principal ou de la console désignée.
- La fonction Poste de nuit permet de transférer des appels entrants destinés à des consoles opérateur vers des numéros de postes spécifiés. Les opérateurs peuvent activer cette fonction en appuyant sur la touche Nuit de la console principale si aucune console de nuit n'est active. Si le poste de nuit est occupé, les appels (y compris les appels d'urgence destinés à l'opérateur) reçoivent une tonalité d'occupation. Ils ne sont pas envoyés dans la file d'attente.
- La fonction Réponse à partir de n'importe quel poste permet aux utilisateurs de téléphones de répondre à tout appel entrant destiné à l'opérateur lorsque celui-ci n'est pas en service ou lorsque d'autres postes n'ont pas été désignés pour cela. L'appel entrant active un gong, une sonnerie ou un carillon ; il suffit à l'utilisateur d'un téléphone de composer un code d'accès pour y répondre.
- La fonction Service de nuit de groupe de lignes réseau permet à un opérateur ou à l'utilisateur d'un téléphone spécifié de placer un groupe de lignes réseau ou tous les groupes de lignes réseau en mode de service de nuit. Des groupes de lignes réseau spécifiques affectés individuellement au service sont en mode de service de nuit individuel. Les appels entrants de ces groupes de lignes réseau sont renvoyés aux postes de service de nuit désignés. Les appels entrants sur d'autres groupes de lignes réseau sont traités normalement.

## **Service de nuit étendu**

Le DEFINITY ECS informe le système de messagerie vocale qu'il est en service de nuit et lui permet d'effectuer différentes actions et le traitement des appels en dehors des heures de travail. Par exemple, le système de messagerie vocale peut être programmé pour diffuser des messages enregistrés en dehors des heures de bureau. C'est l'interface de la messagerie vocale qui a été enrichie à cet effet.

## **Touche d'appel de poste associé : terminal à plusieurs touches d'appel**

Cette fonction permet aux appels d'être traités à partir de plusieurs téléphones. Une touche d'appel de poste associé est programmée à partir d'un poste primaire et de son numéro de touche associé à une touche à deux voyants d'un autre téléphone. Cette fonction est souvent utilisée par les secrétaires ou assistants qui répondent à des appels destinés à un poste primaire (un cadre supérieur, par exemple). Lorsque le poste primaire reçoit un appel, la touche d'appel de poste associé clignote ou sonne et l'appel peut être traité comme si l'utilisateur du poste primaire y répondait.

## **Touche d'appel de poste associé : terminal simple**

Cette fonction permet à des utilisateurs de postes simples de disposer d'une touche d'appel de poste associé sur un téléphone à plusieurs touches d'appel.

## **Reprise d'appel intercepté**

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel, dans un groupe d'attribution en arrivée ou un groupe de lignes réseau personnelles, de reprendre un appel de groupe existant. Si un appel a reçu une réponse à l'aide de la fonction d'interception d'appel, le premier appelé peut le récupérer. Cette fonction permet aussi à l'appelé de reprendre un appel qui est réacheminé vers une position alternative de réponse avant qu'il n'y réponde.

## **Protection de la communication dans le cas de postes associés**

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel d'empêcher d'autres utilisateurs de téléphones dotés d'une touche d'appel liée au même poste d'intervenir dans une communication active. Elle est activée en appuyant sur la touche correspondant à la fonction (Protection) au moment de l'appel.

## Interception d'appel

Associée à l'interception d'appel dirigé, cette fonction permet de répondre aux appels destinés à d'autres téléphones au sein d'un groupe spécifié d'interception d'appels. A l'aide de l'interception d'appel dirigé, vous interceptez n'importe quel appel sur le système DEFINITY ECS. Il n'est pas nécessaire de quitter votre poste pour aller répondre à un appel sur un téléphone situé à proximité. Il suffit de composer le code d'accès ou d'appuyer sur la fonction d'interception d'appel.

## Groupe d'attribution en arrivée

Cette fonction permet à un appel entrant de sonner (alerte audible ou silencieuse) sur quatre téléphones simultanément. Tout utilisateur du groupe peut répondre à l'appel. Il est possible de programmer tout téléphone en tant que membre du groupe, toutefois, seul un téléphone à plusieurs touches d'appel peut être doté d'une touche de fonction avec un voyant d'état associé. Cette touche de fonction permet à l'utilisateur de sélectionner une touche d'appel de groupe d'attribution en arrivée pour répondre ou reprendre un appel existant, et non pas pour émettre un appel. Par exemple, un service d'un grand magasin peut être doté de trois téléphones. Tout employé du département peut répondre à l'appel. Le commercial le plus qualifié pour répondre à l'appel peut le reprendre.

## Recherche de poste libre

Cette fonction achemine les appels destinés à un poste occupé vers un autre poste. Pour l'utiliser, vous devez créer une chaîne de recherche de postes libres qui gère l'ordre d'acheminement d'un appel d'un poste à l'autre quand le premier est occupé. Chaque poste de la chaîne ne peut être relié qu'à *un seul* poste suivant. Toutefois, un poste peut être relié *à partir* de n'importe quel nombre de postes.

## Appels accélérés/simplifiés

---

### Numérotation abrégée

Cette fonction met à votre disposition des listes de numéros de téléphone mémorisés permettant :

- d'effectuer des appels locaux, longue distance et internationaux ;
- d'activer des fonctions ;
- d'accéder au matériel informatique à distance.

Il suffit de composer le numéro qui figure dans la liste et un code à un, deux ou trois chiffres associé au numéro de téléphone souhaité. Le système se charge alors de composer automatiquement votre numéro. Un numéro composé fréquemment peut être mémorisé et affecté à une touche de numérotation abrégée sur laquelle vous appuyez une fois pour émettre l'appel.

### **Libellé des touches de numérotation abrégée**

Cette fonction permet aux utilisateurs de combinés téléphoniques des séries 8400 et 6400 de paramétrer sur leurs touches programmables des libellés pour les touches de numérotation abrégée. Ces libellés personnalisés apparaissent dans les menus.

### **Programmation au raccroché de numéros abrégés**

Cette fonction permet aux utilisateurs des combinés téléphoniques des séries 8400 et 6400 dotés de haut-parleurs actifs d'accéder au mode de programmation sans décrocher leur appareil pour programmer des touches d'appel disponibles. La signalisation passe de la tonalité DTMF au canal S, ce qui permet à l'utilisateur de disposer d'une temporisation prolongée (60 secondes). Pour les combinés téléphoniques sans afficheur, la signalisation DTMF reste inchangée tout comme la période de temporisation de 10 secondes.

### **Numérotation abrégée étendue**

Cette fonction complète la fonction de numérotation abrégée en proposant un numéro étendu par système. Les listes étendues de numéros peuvent contenir n'importe quel numéro ou code d'accès à la numérotation. Les administrateurs du système affectent des privilèges aux listes de numéros de groupes, aux listes de numéros de système et aux listes étendues de numéros. Avec les listes privilégiées, les utilisateurs peuvent accéder à des numéros restreints par ailleurs (par exemple, les postes sans accès interurbain peuvent être programmés de telle sorte qu'ils aient accès à des numéros interurbains spécifiés).

### **Numérotation active**

Les combinés de la série 6400 disposent d'une option de numérotation qui envoie des codes de touches de canal S lorsque l'utilisateur appuie sur une touche de son clavier numérique, bien que le téléphone soit raccroché.

### **Personnalisation des touches de fonction**

Vous permet de programmer vous-même des touches de fonction sur les téléphones de la série 6400.

## Rappel automatique

Cette fonction permet aux utilisateurs internes ayant appelé un poste téléphonique interne occupé ou qui n'a pas répondu d'être rappelé automatiquement lorsque le terminal est libre.

Lorsque cette fonction est activée, le système surveille le téléphone appelé. Dès que le téléphone appelé est libre et prêt à recevoir un appel, le système effectue l'appel de rappel automatique. L'appelant reçoit la sonnerie de priorité. Il décroche ensuite le combiné et l'appelé reçoit la même sonnerie que celle de l'appel d'origine.

## File d'attente en départ

Cette fonction place des appels dans une file d'attente dans l'ordre d'arrivée (premier entré, premier sorti), lorsque toutes les lignes sont occupées. L'appelant essayant d'émettre un appel est automatiquement rappelé lorsque la ligne est disponible et il entend alors un signal d'alerte particulier à trois saccades.

## Rappel du dernier numéro composé (bis)

Cette fonction vous permet de recomposer automatiquement le dernier numéro composé. Le système enregistre les 24 premiers chiffres du dernier numéro composé, que l'appel ait été réalisé manuellement ou à l'aide d'une fonction de numérotation abrégée. Lorsqu'ils appuient sur la touche de rappel du dernier numéro composé (touche bis) ou saisissent le code d'accès à cette fonction, l'appel est de nouveau effectué.

## Accès à distance

Cette fonction permet aux appelants autorisés, situés sur des sites distants, d'accéder au système par l'intermédiaire du réseau public pour utiliser ses fonctions et services. Il est possible d'accéder à cette fonction de nombreuses façons. Ceci fait, vous entendez une tonalité de composition du système et, par mesure de sécurité, il peut vous être demandé de composer un code de connexion à distance.

## Accès à la télédictée

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones, y compris à ceux ayant un accès à distance ou sur des lignes privées entrantes, d'accéder à un équipement de dictée. Vous accédez à cet équipement en composant un code d'accès ou un numéro de poste donné. La fonction de démarrage/arrêt peut être activée vocalement ou à l'aide des touches de numérotation. Les autres fonctions, telles que l'activation initiale et le retour en arrière, sont contrôlées par des codes supplémentaires.

## **Appel en urgence de l'opérateur**

Cette fonction permet d'appeler l'opérateur en urgence. Ce type d'appel peut être automatiquement effectué par le système ou composé par des utilisateurs. Il est possible de faire en sorte que l'opérateur traite ces appels d'urgence en priorité.

## **Appel de l'opérateur au décroché**

Cette fonction permet de connecter automatiquement les utilisateurs d'un poste simple à l'opérateur lorsque ceux-ci décrochent le combiné. Le numéro de l'opérateur est stocké dans une liste de numérotation abrégée. Lorsque l'utilisateur décroche le combiné, le système achemine automatiquement l'appel vers l'opérateur à l'aide de la fonction hotline.

## **Flashing sur poste intercom**

Cette fonction permet de désigner une touche de fonction sur un téléphone multifonction ou sur la console opérateur en tant que touche Flash. Appuyer sur cette touche alors que l'on est connecté à une ligne réseau (qui doit avoir été programmée pour autoriser le flashing sur poste intercom) oblige le système à émettre un signal flash sur la ligne réseau connectée.

Cette fonction permet à des téléphones multifonction d'accéder aux services personnalisés du central téléphonique fournis par le central téléphonique auquel est connecté DEFINITY ECS. Ces services sont des fonctions électroniques, telles que la conférence et le transfert, auxquelles il est possible d'accéder par une séquence de signaux clignotants et de numérotation à partir du téléphone DEFINITY, sur un appel sur ligne réseau actif. Cette fonction peut contribuer à réduire le nombre de lignes réseau connectées au système DEFINITY. Le « chiffre 1 en tant que Flash » utilisé en Italie et au Royaume-Uni ne servira pas de touche flash dans cette application.

## **Afficheurs de téléphones**

---

### **Afficheur de poste intercom**

Cette fonction fournit aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel des informations mises à jour relatives aux messages et aux appels. Elles apparaissent sur un téléphone équipé d'un afficheur. Les informations affichées dépendent du mode d'affichage sélectionné par l'utilisateur. Des informations permettant de répondre aux appels personnalisés sont disponibles pour un grand nombre d'appels.

Les utilisateurs peuvent sélectionner l'une des langues suivantes comme langue active pour les messages affichés : anglais (par défaut), espagnol, français ou italien. En outre, les messages peuvent être programmés sur le système dans une cinquième langue. La langue d'affichage des messages est sélectionnée par chaque utilisateur.

### **ICLID sur ligne réseau analogique**

Aux Etats-Unis et au Japon, le terminal de l'utilisateur affiche l'identité de l'appelant. Ses nom et numéro de téléphone sont disponibles auprès des centraux américains ; au Japon, seul le numéro de téléphone peut être obtenu auprès des centraux. Cette fonction peut être utilisée dans les pays qui satisfont aux normes américaines ou japonaises. L'affichage des nom et numéro de l'appelant fonctionne sur tout terminal numérique vocal DEFINITY (DCP et RNIS T0) équipé d'un afficheur alphanumérique administrant 40 ou 32 caractères.

### **Programmation par défaut de l'afficheur du terminal 6402D**

A l'aide d'un algorithme local, le téléphone 6402D comprime et permet d'afficher un message standard de 40 caractères sur un afficheur 2x16. Le téléphone 6402D n'est pas équipé de touches programmables.

### **Affichage de poste téléphonique étendu**

Cette fonction vous permet de choisir le jeu de caractères que vous souhaitez utiliser pour les touches programmables et les terminaux à afficheur du DEFINITY ECS. Outre le jeu de caractères Roman standard, vous pouvez choisir les caractères Katakana ou les caractères utilisés dans la plupart des langues européennes.

### **Choix programmable d'affichage de langue**

Cette fonction fait apparaître les messages sur l'afficheur du téléphone dans la langue de l'utilisateur. Ces messages peuvent être affichés en anglais (option par défaut), français, italien, espagnol ou dans une autre langue définie par l'utilisateur. La langue d'affichage des messages est sélectionnée par chaque utilisateur. Cette fonction nécessite des téléphones dotés d'un affichage de 40 caractères.

### **Répertoire**

Cette fonction permet aux utilisateurs dotés de téléphones à afficheur d'accéder à la base de données du système, d'utiliser le clavier à touches multifréquence pour entrer un nom et d'obtenir un numéro de poste dans le répertoire du système. Le répertoire contient les noms et les numéros de postes attribués à tous les téléphones du système.

## **Communication au sein d'un groupe**

---

### **Conférence : Terminal**

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel d'organiser des téléconférences à six personnes sans l'intervention de l'opérateur. Les utilisateurs de postes simples peuvent organiser des conférences avec un nombre de participants allant jusqu'à trois personnes sans intervention de l'opérateur.

### **Intercom automatique**

Cette fonction permet à deux utilisateurs d'employer leur poste pour avoir une conversation de la façon la plus simple. Pour appeler un utilisateur, il suffit d'appuyer sur la touche intercom automatique et de décrocher le combiné. L'appelé reçoit une sonnerie intercom unique et le voyant d'état associé à la touche intercom, s'il est fourni, clignote. Avec cette fonction, pour appeler un utilisateur, il suffit d'appuyer sur une touche au lieu de composer un numéro de poste.

### **Intercom abrégé**

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel de contacter facilement d'autres utilisateurs au sein d'un groupe programmé. L'appelant décroche le combiné, appuie sur la touche intercom abrégé et compose le code à un ou deux chiffres affecté à l'utilisateur appelé. Le téléphone appelé sonne et le voyant d'état associé à la touche intercom, s'il est fourni, clignote. Avec cette fonction, pour appeler un utilisateur, il suffit d'appuyer sur une touche et de composer un code à un ou deux chiffres au lieu de composer un numéro de poste.

### **Signalisation manuelle**

Cette fonction permet à un premier utilisateur d'envoyer un signal à un second. Celui-ci entend une sonnerie de deux secondes. Le signal est envoyé lorsque l'appelant appuie sur une touche. La signification de ce signal est préalablement convenue entre l'appelant et son interlocuteur. Cette fonction n'est pas activée si la sonnerie du téléphone appelé est déjà déclenchée par un appel entrant.

### **Ecoute collective**

Active simultanément votre fonction mains libres en mode d'écoute seule et votre combiné ou casque en mode écouter/parler. Ceci vous permet d'intervenir comme porte-parole d'un groupe. Vous pouvez ainsi participer à une conversation tandis que les autres personnes présentes dans la pièce écoutent la conversation.

## **Annonce discrète**

Permet à votre assistant ou à un collègue de vous appeler pendant que vous parlez au téléphone à un interlocuteur et de vous transmettre un message sans que celui-ci ne soit entendu par votre ou vos correspondants.

## **Recherche de personnes par sonorisation**

Cette fonction fournit aux opérateurs et aux utilisateurs de téléphones un accès à un équipement de recherche vocale. Le système peut fournir jusqu'à neuf zones de recherche de personnes et l'une d'elles peut servir à activer simultanément toutes les autres (une zone représente l'emplacement des haut-parleurs, par exemple, salles de conférences, entrepôts ou dépôts). Un utilisateur peut activer cette fonction en composant le code d'accès de la zone de recherche voulue, ou les codes d'accès peuvent être entrés dans les listes de numérotation abrégée. Après avoir activé cette fonction, il vous suffit de parler dans le combiné pour diffuser une annonce.

La fonction de recherche de personnes par sonorisation version Deluxe (appelée « Deluxe ») fournit aux opérateurs et aux utilisateurs de téléphones un accès intégré à un équipement de recherche vocale de personnes et à des capacités de parage des appels. Lorsque cette fonction est activée, l'appel est automatiquement parqué. L'appel parqué revient à l'utilisateur du parage signalé par une sonnerie caractéristique quand la temporisation arrive à expiration.

## **Recherche de personnes par appel codé**

Cette fonction permet aux opérateurs, aux utilisateurs en général et aux utilisateurs de lignes privées en particulier d'effectuer une recherche à l'aide de signaux de carillon codés. Elle est particulièrement utile aux utilisateurs qui ne sont pas souvent à proximité de leur téléphone ou se rendent à des endroits où la sonnerie du téléphone peut déranger.

## **Sonneries spéciales**

---

### **Sonneries différenciées**

Cette fonction active un dispositif de sonneries ou d'alertes sur votre téléphone pour vous signaler le type d'appel entrant avant que vous y répondiez. Elle fonctionne dans l'environnement d'un DCS comme dans un système simple.

Par défaut, les appels internes sont identifiés par une sonnerie à 1 saccade, les appels externes par une sonnerie à 2 saccades et les appels prioritaires par une sonnerie à 3 saccades. Vous pouvez cependant programmer ces différentes sonneries.

## Choix de sonneries

Cette fonction permet aux utilisateurs de certains téléphones d'identifier avec certitude les appels qui leur sont destinés en choisissant des types de sonneries disponibles. Les huit types de sonneries sont des séquences de tons consistant en différentes combinaisons de trois tons. Avec cette fonction, il est possible aux utilisateurs qui travaillent à proximité les uns des autres de spécifier un type de sonnerie différent afin de pouvoir distinguer les appels qui leur sont destinés.

## Appel prioritaire

Cette fonction vous permet d'appeler un poste en utilisant un signal particulier qui indique au destinataire que l'appel nécessite son attention immédiate. L'appelé peut alors réagir en conséquence. Vous activez la fonction d'appel prioritaire en composant un code d'accès ou en appuyant sur la touche de fonction et en ajoutant le numéro de poste souhaité. Vous ne pouvez utiliser cette fonction que si votre téléphone a été programmé avec la classe de service appropriée.

## Options d'alerte du poste téléphonique

Cette fonction fournit divers types de sonneries aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel. Elle affecte tout d'abord les sonneries audibles pour les appels envoyés aux téléphones décrochés ou ceux renvoyés vers des téléphones CALLMASTER actifs et libres.

## Sonnerie abrégée et retardée

Cette fonction vous permet d'affecter manuellement ou automatiquement l'un des quatre types de sonneries à chaque touche d'appel avec voyant(s) associé(s) sur un téléphone. Quel que soit le traitement attribué à une touche d'appel avec voyant(s) associé(s), il est automatiquement affecté à chacune des touches d'appel des postes associés.

## Coupure de sonnerie

Cette fonction permet à l'utilisateur d'un téléphone à plusieurs touches d'appel d'activer ou de désactiver des signaux sonores audibles. Cette fonction n'a aucune incidence sur les alertes visuelles. Lorsqu'elle est activée, seules les sonneries prioritaires (trois saccades), celles de notification de réacheminement, d'intercom et de signalisation manuelle retentissent sur le poste. Les appels internes et externes ne sonnent pas.

## **Touche d'appel dédiée aux appels sortants**

Cette fonction propose des possibilités d'effectuer des appels ou d'y répondre à l'aide de touches d'appel sélectionnées. La *Préférence de touche d'appel sonnant* vous connecte automatiquement à l'appel entrant lorsque vous décrochez le combiné. La *Préférence d'indication de ligne libre* vous connecte automatiquement à une touche d'appel libre. La *Présélection* vous permet de sélectionner manuellement une touche d'appel, par exemple lorsque vous souhaitez reprendre un appel en attente ou activer une fonction ; elle peut également être employée avec une touche de fonction. Par exemple, si une touche de numérotation abrégée est activée, la touche d'appel est automatiquement sélectionnée et, si vous décrochez le combiné dans les cinq secondes qui suivent, l'appel est automatiquement effectué. L'option de présélection a la priorité sur les deux options de préférence.

## **Messagerie**

---

### **Dépôt de message d'appel**

Cette fonction permet aux utilisateurs internes d'un système de laisser un court message préprogrammé (généralement « rappeler » suivi du nom de l'appelant, du numéro de poste et de l'heure de l'appel) à l'intention d'autres utilisateurs internes. Lorsque le message est enregistré sur le DEFINITY ECS, le voyant s'allume automatiquement sur le téléphone appelé. Les messages de cette fonction peuvent être récupérés à l'aide de l'afficheur d'un téléphone, de la consultation de messages d'appel sous forme audio ou à l'aide d'AUDIX. La fonction de consultation de messages d'appel sous forme audio est disponible en anglais, français, italien, espagnol ou une autre langue spécifiée par l'utilisateur.

### **Avertissement sonore de dépôt de message**

Cette fonction introduit des saccades au début de la tonalité de numérotation lorsque l'utilisateur décroche son téléphone. Ces saccades indiquent qu'un message est en attente pour l'utilisateur en question. Cette fonction est particulièrement utile pour les personnes malvoyantes qui ne sont pas toujours capables de voir un voyant de message. Elle est souvent utilisée avec des téléphones qui ne disposent pas de voyants de message, mais peut ne pas être disponible dans les pays où les caractéristiques des tonalités fournies sont restreintes.

## **Message vocale et débordement d'appels**

Un système AUDIX est souvent installé en tant que dernier point sur une voie de débordement, comme dans la [Figure 8](#) ci-dessous. Un(e) secrétaire ou un(e) collègue qui répond à un appel redirigé à votre intention peut aussi transférer l'appelant sur votre boîte vocale AUDIX. Celui-ci peut préférer cette option, s'il s'agit d'un message personnel, long ou technique.

De nombreuses autres options sont disponibles. Par exemple, un appelant peut rediriger un appel du système AUDIX vers un opérateur. Il peut aussi le transférer sur un autre poste au lieu de laisser un message. Vous pouvez même utiliser le standard automatique du système AUDIX pour répondre à tous les appels que l'entreprise reçoit et pour acheminer les appels vers différents postes. Dans ce cas, les appelants sont priés de saisir des commandes de réacheminement sur le clavier de numérotation.

## **Consultation de messages d'appel sous forme audio**

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones, aux utilisateurs distants et aux opérateurs de récupérer des messages d'appel et de débordement d'appels sous forme d'une sortie vocale. Elle peut servir à récupérer les propres messages d'un utilisateur ou les messages destinés à un autre utilisateur. Toutefois, les messages d'un autre utilisateur peuvent seulement être récupérés par un utilisateur présent à un téléphone ou par une console opérateur dans la voie de débordement, par un récupérateur de messages programmé du système ou par un utilisateur à distance quand le poste et le code de sécurité associé sont connus. Le système empêche les utilisateurs non autorisés de récupérer les messages.

## **Options de consultation des messages d'appels**

A l'aide du voyant dépôt de message des téléphones, les employés sont en mesure de savoir, à tout moment, qu'un message les attend. Il est possible de les consulter de diverses façons, telles que :

- par consultation affichée : les utilisateurs qui ont des téléphones numériques à afficheur ou un PC intégré avec un téléphone peuvent afficher les messages.
- par la fonction Parlez-moi : les employés peuvent utiliser un téléphone à numérotation multifréquence pour composer le code de la fonction « Parlez-moi » et entendre par téléphone une voix synthétisée énoncer leurs messages.

Ces options de consultation des messages d'appels peuvent être attribuées individuellement aux utilisateurs.

### **Impression sur demande**

Cette fonction vous permet d'imprimer vos messages non transmis sans passer par le centre de messages.

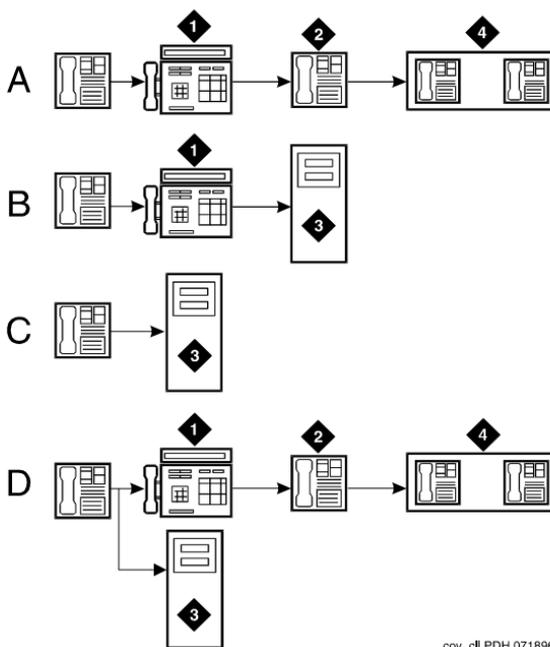
### **Systèmes de messagerie vocale**

Les solutions de messagerie vocale proposées par Lucent Technologies comprennent :

- DEFINITY AUDIX
- INTUITY AUDIX

Les solutions de réponse vocale comprennent :

- CONVERSANT, le système d'informations vocal
- CONVERSANT Intro
- CONVERSANT Form Filler Plus



cov\_cll PDH 071896

- |   |  |   |                                       |
|---|--|---|---------------------------------------|
| A | Appels externes : Actif, Occupé ou Non réponse   | 1 | Secrétaire                            |
| B | Appels internes : Renvoi général                 | 2 | Employé(e) de bureau                  |
| C | Appels internes : Actif, Occupé, Non réponse     | 3 | Messagerie vocale AUDIX               |
| D | Appels internes : Renvoi fixe de tous les appels | 4 | Groupe de centralisation des messages |

Figure 8. Options types d'un débordement d'appels sur le DEFINITY ECS

## **Télétravail**

---

### **Débordement d'appels à distance / Renvoi temporaire des appels hors réseau**

Ces deux fonctions permettent un débordement d'appels vers un site éloigné. Il est ainsi possible de faire transférer des appels de votre bureau à votre domicile. Vous pouvez programmer le système pour qu'il surveille les appels et les reprenne en vue d'être traités de façon adéquate s'ils ne reçoivent pas de réponse ou pour qu'il les laisse sur un site distant (hors réseau).

### **Administration utilisateur étendue des appels réacheminés (Accès au télétravail)**

Cette fonction (également appelée « Accès au télétravail ») vous permet de changer votre voie principale de débordement d'appels ou renvoi temporaire d'appels de n'importe quel point sur place (local) ou à distance (hors site). Vous pouvez donc, par exemple, changer la voie ou le poste de réacheminement à partir de votre domicile.

### **Poste hors site**

Un module de transmission de données de la jonction modulaire relie des installations de lignes réseau privées hors site au DEFINITY ECS. Le module de transmission de données de la jonction modulaire effectue une conversion entre les postes de types RS-232C et DCP et peut connecter des modems DDD comme s'ils faisaient partie du pool de modems.

Voir aussi « [Réacheminement des appels](#) » à la page 24.

Voir aussi « [Routage conditionnel des appels](#) » à la page 99.

### **Accès à un poste personnel**

Cette fonction vous permet de transférer les préférences et autorisations de votre poste téléphonique à n'importe quel autre téléphone compatible. Cela comprend la définition des touches du terminal, les listes de numérotation abrégée et les autorisations de Classe de service et de Classe de restriction. Elle peut être utilisée localement ou hors site (avec DEFINITY Extender). Plusieurs applications de télétravail sont concernées par cette fonction. Par exemple, plusieurs télé-employés peuvent partager le même bureau différents jours de la semaine. Ils peuvent alors « s'approprier » le téléphone commun facilement et à distance pour le jour qui les concerne. L'usage à distance fait appel au DEFINITY Extender.

## 3 — Fonctions Standardiste (Opérateur)

### Standardiste (opérateur)

Personne assise à la console qui propose des services personnalisés aux appelants et aux utilisateurs des services vocaux en procédant à des tâches de commutation et de signalisation.

#### Console opérateur

Poste numérique de traitement des appels équipé de boutons-poussoirs qui est utilisé non seulement pour répondre aux appels entrants et pour effectuer des appels sortants, mais aussi pour administrer et surveiller certaines opérations du système.

L'afficheur de la console opérateur permet de faire apparaître des informations relatives aux appels, destinées à aider l'opérateur à utiliser la console. Il affiche également des informations sur des services et des messages personnels. Ces informations s'inscrivent sur l'afficheur alphanumérique de la console opérateur. Les opérateurs peuvent sélectionner l'une des langues disponibles pour l'affichage des messages : anglais, français, italien ou espagnol. En outre, votre entreprise peut définir une langue supplémentaire d'affichage pour les utilisateurs et opérateurs.

#### Console d'ordinateur DEFINITY

La console d'ordinateur DEFINITY de Lucent Technologies permet à vos opérateurs de prendre en charge les appels entrants de manière efficace à l'aide d'un PC. En utilisant l'interface graphique habituelle de Microsoft Windows, ils peuvent facilement contrôler la durée d'attente des appelants et se rappeler la personne qu'ils ont demandée. Les opérateurs peuvent surveiller jusqu'à six appels à la fois. Stylos et papier ne sont plus nécessaires : il suffit d'entrer les données dans l'ordinateur. Cela fait dès le départ bonne impression sur vos clients. S'il dispose d'un logiciel de traitement des appels, d'un tableur, d'un traitement de texte, entre autres, sur le même ordinateur, l'opérateur peut mettre à profit son temps d'inactivité entre les appels.

La console d'ordinateur est aisément personnalisable. Même si différentes équipes d'opérateurs partagent le même ordinateur, chacun peut conserver ses préférences de travail dans l'environnement de traitement des appels. La console existe en version anglaise, hollandaise, espagnole, française, allemande, italien et portugaise. Si un opérateur hispanophone prend le relais d'un opérateur francophone, par exemple, il lui suffit d'appuyer sur une touche pour convertir tous les paramètres, messages d'erreur et aide en ligne en espagnol.

## Fonctions opérateur

---

### Traitement des appels

---

#### Numéro d'annuaire

Cette fonction permet aux appelants extérieurs d'accéder à votre groupe d'opérateurs de deux façons, en fonction du type de ligne réseau utilisé pour l'appel entrant. Vous pouvez autoriser l'accès par l'intermédiaire de lignes réseau entrantes à sélection directe à l'arrivée ou par les lignes réseau entrantes du central téléphonique et les lignes réseau hors circonscription.

#### Mise en attente d'appels

Cette fonction permet à un opérateur de faire savoir à l'utilisateur d'un téléphone de poste simple en communication qu'un appel est en attente. L'opérateur peut alors répondre à d'autres appels. L'opérateur entend une tonalité de retour d'appel, et l'utilisateur du poste occupé reçoit une tonalité d'appel en attente, non perceptible par l'utilisateur appelant.

#### Forçage de la restriction totale en arrivée

Un téléphone doté d'une classe de restriction à l'arrivée ne peut pas recevoir d'appels en provenance du réseau public, ni d'appels émis ou transférés par un opérateur. Cette fonction permet d'annuler cette restriction.

#### Présentation des appels par ordre prioritaire

Cette fonction place les appels entrants destinés à un opérateur dans une file d'attente par ordre d'arrivée, lorsqu'ils ne peuvent pas lui être immédiatement envoyés. Elle vous permet de définir douze catégories différentes d'appels entrants pour l'opérateur, y compris les appels d'urgence, qui ont la priorité la plus élevée.

## **Ignorer un renvoi**

Cette fonction permet à un opérateur de contourner des fonctions de renvoi, telles que le renvoi fixe de tous les appels et le réacheminement des appels, en transmettant un appel à un poste même lorsque ces fonctions sont actives. Utilisez cette fonction, en association avec l'intrusion de l'opérateur, pour faire parvenir un appel en urgence à l'utilisateur d'un poste.

## **Avertissement des opérateurs suppléants**

Cette fonction signale aux opérateurs suppléants que l'opérateur principal ne peut pas prendre un appel. Elle fournit un avertissement sonore et visuel aux postes suppléants quand la file d'attente de l'opérateur atteint le seuil maximum. Quand la file d'attente descend en deçà de ce seuil, l'avertissement est interrompu. L'avertissement sonore se produit également quand la console de l'opérateur est en mode de service de nuit, quelle que soit la taille de la file d'attente.

## **Sonnerie d'alerte et Temporisations sur console opérateur**

Elle alerte automatiquement l'opérateur après un laps de temps donné lorsqu'il a affaire aux types d'appels suivants : appels transférés devant recevoir une réponse ou attendant d'être connectés sur un poste simple occupé, appels à correspondant unique mis en attente sur la console et appels transférés qui n'ont pas reçu de réponse après le transfert. La sonnerie d'alerte des appels en attente informe l'opérateur qu'un appel nécessite une attention supplémentaire. Une fois que l'opérateur reprend l'appel, l'utilisateur peut demander un autre numéro de poste, raccrocher ou continuer à attendre. DEFINITY ECS prend en charge un ensemble de sonneries d'alerte pour opérateur destinées à être utilisées dans de nombreuses situations.

## **Protection contre l'intrusion de l'opérateur**

Cette fonction empêche l'opérateur de se connecter de nouveau sur une communication à plusieurs personnes conservée sur la console à moins qu'il ne soit rappelé par un utilisateur. Elle est programmée pour l'ensemble du système. Cette fonction est soit activée, soit désactivée.

## **Intrusion (Offre d'appel)**

Cette fonction permet à un opérateur de faire irruption dans une communication pour transmettre un message à l'appelé ou l'informer de la présence d'un autre appel. Lors de l'intrusion, une tonalité peut être diffusée, si elle a été programmée.

## Mise en attente d'un appel sur console opérateur

Cette fonction permet à l'opérateur de mettre en attente un appel hors console si l'appel ne peut pas être immédiatement transféré à l'appelé. Une temporisation se déclenche dès que l'appel est mis en attente. S'il ne reçoit pas de réponse au cours du délai imparti, il est renvoyé dans la file d'attente de l'opérateur. La temporisation essaie de renvoyer l'appel à l'opérateur qui l'a préalablement traité. C'est uniquement dans le cas où celui-ci n'est pas disponible que l'appel est renvoyé dans la file d'attente.

## Chânage d'appels

Cette fonction permet à l'opérateur de transférer des appels sur lignes réseau qui sont renvoyés au même opérateur une fois que l'appelé a raccroché. L'appel renvoyé est ensuite transféré vers un autre poste sur l'autocommutateur. Cette fonction est particulièrement utile si le nombre des lignes réseau est limité et si les services de sélection directe à l'arrivée ne sont pas disponibles. Un appelant extérieur peut être obligé de recomposer souvent le numéro pour être connecté si les lignes sont très occupées. Une fois que les appelants obtiennent un opérateur, ils peuvent utiliser la même ligne d'accès à l'autocommutateur pour effectuer des appels multiples. L'afficheur de l'opérateur confirme si l'appel entrant fait partie d'appels en série.

## Conférence

Cette fonction permet à l'opérateur d'organiser une téléconférence avec un nombre de participants allant jusqu'à six personnes, y compris l'opérateur lui-même. Les conférences internes ou hors système peuvent être connectées à une téléconférence.

## Réalisation d'appels

---

### Déclenchement automatique de la console opérateur et surnumérotation

Le mode déclenchement automatique permet à l'opérateur d'appeler sans avoir à appuyer d'abord sur le bouton start. Si l'opérateur est en communication et appuie sur les touches de son clavier numérique, le système met automatiquement l'appel à l'écart et compose l'appel suivant. La fonction de surnumérotation désactive automatiquement la fonction de déclenchement automatique et permet d'envoyer des tonalités à fréquence vocale sur les lignes en vue, par exemple, de prendre des messages.

## **Consultation du destinataire de l'appel**

Cette fonction permet à l'opérateur d'annoncer un appel ou de parler en privé à l'appelé sans que l'appelant ne l'entende. Elle met l'appelant à l'écart pour que l'opérateur puisse savoir, en toute confidentialité, si l'appelé souhaite accepter la communication.

## **Prise directe d'un groupe de lignes réseau**

Cette fonction permet à l'opérateur d'accéder à une jonction sortante libre en appuyant sur la touche qui y est associée. Grâce à la fonction, l'opérateur n'est plus désormais tenu de mémoriser, de rechercher et de composer les codes d'accès aux groupes de lignes réseau associés fréquemment utilisés. En appuyant sur une touche nommée, l'opérateur sélectionne une ligne réseau libre dans le groupe souhaité.

## **Accès à l'opérateur**

---

### **Rappel**

Cette fonction permet aux utilisateurs d'un poste téléphonique de rappeler l'opérateur au cours d'une conversation à deux personnes ou d'un appel de conférence ayant lieu sur la console opérateur afin d'obtenir de l'aide. Pour cela, les utilisateurs de postes simples appuient sur la touche de rappel ou flashent le crochet commutateur pour rappeler l'opérateur. Quant aux utilisateurs de postes à plusieurs touches d'appel, ils doivent appuyer sur les touches de conférence ou de transfert pour rappeler l'opérateur.

### **Appel en urgence de l'opérateur**

Cette fonction permet d'appeler l'opérateur en urgence. Ce type d'appel peut être automatiquement effectué par le système ou composé par des utilisateurs. Il est possible de faire en sorte que l'opérateur traite ces appels d'urgence en priorité.

### **Appel de l'opérateur**

Cette fonction vous permet d'accéder à un opérateur en composant le code d'accès à l'opérateur. Il peut alors transférer l'appel sur une ligne réseau ou un autre téléphone.

### **Appel de l'opérateur par son numéro de poste**

Cette fonction vous permet d'appeler une console opérateur spécifique. Chaque console opérateur peut disposer d'un numéro de poste individuel.

---

## **Surveillance des appels**

---

### **Identification de la ligne réseau par un opérateur**

Cette fonction permet à un opérateur ou à l'utilisateur d'un téléphone équipé d'un afficheur d'identifier la ligne réseau spécifique utilisée pour un appel. Il suffit pour cela d'affecter une touche d'identification de ligne réseau à la console opérateur ou au téléphone. Cette fonction est particulièrement utile pour identifier les lignes réseau défaillantes. Celles-ci peuvent être mises hors service et réparées rapidement.

### **Signalisation des appels d'urgence**

Cette fonction envoie un avertissement visuel et sonore aux opérateurs lorsqu'un appel d'urgence est effectué. Elle indique l'origine de l'appel d'urgence, ce qui permet à l'opérateur de diriger la réponse du service de secours vers l'appelant. Bien qu'utilisée souvent dans le secteur hôtelier/hospitalier, cette fonction peut être configurée pour fonctionner sur toute console opérateur standard.

L'avertissement sonore ressemble à la sirène d'une ambulance. L'avertissement visuel est indiqué par le clignotement du voyant de la touche de signalisation des appels d'urgence et par l'affichage du nom et du numéro de poste de l'appelant. Lorsque cette fonction est active, la console est placée en mode de poste occupé pour éviter que d'autres appels entrants n'interrompent l'appel d'urgence. La console peut encore effectuer des appels. L'opérateur doit appuyer sur la touche de poste occupé pour libérer la console et sur la touche de signalisation des appels d'urgence pour désactiver les avertissements sonores et visuels.

### **Accès aux groupes de lignes réseau**

Cette fonction permet à l'opérateur de contrôler des groupes de lignes réseau et d'empêcher des utilisateurs de téléphones d'accéder directement à ces lignes. L'opérateur est ainsi en mesure de surveiller leur utilisation. En observant les voyants associés aux groupes de lignes réseau, il peut déterminer si le nombre de lignes réseau occupées dans un groupe donné a atteint un seuil d'avertissement prédéfini et si toutes les lignes de ce groupe de lignes réseau spécifique sont occupées. Il peut alors traiter les autres appels destinés à ces lignes réseau en conséquence.

## **Sélection directe d'un poste interne avec tableau de voyants d'occupation**

Cette fonction permet à l'opérateur d'effectuer un suivi de l'état des postes (libres ou occupés) et d'appeler ou de transférer des appels à des numéros de postes affectés au système sans avoir à les composer. L'opérateur peut utiliser cette fonction de deux façons : à l'aide de la poursuite de sélection directe d'un poste intérieur standard ou de la poursuite de sélection directe d'un poste intérieur étendue.

## **Indication d'occupation des lignes réseau sur la console opérateur**

Cette fonction permet à l'opérateur de voir que le nombre de lignes réseau occupées dans un groupe a atteint un seuil programmé. Une indication visuelle est également fournie lorsque toutes les lignes réseau d'un groupe sont occupées. Cette fonction est particulièrement utile pour signaler à l'opérateur qu'il doit activer la fonction de contrôle de l'accès aux groupes de lignes réseau.

## **Etat des chambres**

Cette fonction permet à un opérateur de vérifier si une chambre est libre ou occupée ainsi que l'état des opérations annexes pour chaque chambre. Elle est seulement disponible lorsque vous avez activé la fonction d'accueil étendu sur votre système. Elle combine des capacités de gestion hôtelière/hospitalière d'arrivée/départ et d'état des opérations annexes sans nécessiter de système de gestion hôtelière/hospitalière.

## **Prise directe d'un groupe de lignes réseau par l'opérateur**

Cette fonction permet à l'opérateur d'accéder à une jonction sortante libre en appuyant sur la touche qui y est associée. Grâce à la fonction, l'opérateur n'est plus désormais tenu de mémoriser, de rechercher et de composer les codes d'accès aux groupes de lignes réseau associés fréquemment utilisés. En appuyant sur une touche nommée, l'opérateur sélectionne une ligne réseau libre dans le groupe souhaité.

---

## Service d'accueil centralisé

---

Cette fonction permet aux services opérateur d'un réseau privé d'être centralisés à un endroit précis. Chaque site de service d'accueil centralisé dispose de son propre numéro d'annuaire ou d'autres types d'accès à partir du réseau public. Les appels entrants destinés aux sites secondaires, ainsi que ceux effectués directement par les utilisateurs et destinés aux opérateurs, sont acheminés par des lignes de concentration du trafic, aux opérateurs centralisés.

---

## Opérateur de DCS

---

### Contrôle de l'accès aux groupes de lignes réseau

Cette fonction permet à l'opérateur, au niveau de tout nœud dans un système à communications réparties, de prendre le contrôle de tout groupe de lignes réseau sortantes sur un nœud contigu. Cela est particulièrement utile lorsqu'un opérateur souhaite empêcher des utilisateurs de téléphones d'appeler sur un groupe de lignes réseau spécifique pour un certain nombre de raisons, telles que la nécessité de réserver un groupe de lignes réseau pour des appels entrants ou pour un appel sortant de grande importance.

### Prise directe d'un groupe de lignes réseau

Cette fonction permet à l'opérateur d'accéder à une jonction sortante libre en appuyant sur la touche qui y est associée. Grâce à la fonction, l'opérateur n'est plus désormais tenu de mémoriser, de rechercher et de composer les codes d'accès aux groupes de lignes réseau associés fréquemment utilisés. En appuyant sur une touche nommée, l'opérateur sélectionne une ligne réseau libre dans le groupe souhaité.

### Affichage

Cette fonction permet de faire apparaître des informations relatives aux appels destinées à aider l'utilisateur à utiliser la console. Elle affiche également des informations sur des services et des messages personnels. Ces informations s'inscrivent sur l'afficheur alphanumérique de la console opérateur. Les opérateurs peuvent sélectionner l'une des langues disponibles pour l'affichage des messages : anglais, français, italien ou espagnol. En outre, votre entreprise peut définir une langue supplémentaire d'affichage pour les utilisateurs et opérateurs.

## **Appels de standardiste entre centraux privés**

Cette fonction permet aux opérateurs de plusieurs sites de se trouver à un endroit central. Les appels entrants vers le site, de même que ceux émis directement par les utilisateurs à la recherche d'un opérateur, sont acheminés par des lignes privées jusqu'aux opérateurs du site central.

## **DCS avec réacheminement**

Capacité de réacheminement DCS sophistiquée pour optimiser les lignes réseau. Par exemple, quand vous faites un transfert hors de votre système de messagerie vocale AUDIX, DEFINITY ECS configure un nouveau chemin qui permet d'optimiser les ressources système. Similaire aux capacités de réacheminement utilisées avec QSIG.

## **Système à communications réparties étendu**

Cette fonction renforce les capacités existantes du système à communications réparties. Les capacités complémentaires comprennent :

- le transfert d'informations pour la vérification des classes de restriction (COR) entre les autocommutateurs du réseau d'un tel système ;
- la communication à un opérateur d'informations sur la progression des appels ;
- la possibilité d'intrusion de l'opérateur, entre un centre et un satellite ;
- la possibilité, pour un central privé, de fournir un traitement d'interception du central téléphonique/sélection directe à l'arrivée à un autocommutateur central plutôt qu'à l'autocommutateur satellite.



---

## **4 — Fonctions d'appel informatisées**

---

### **Modules de transmission de données**

---

Les modules de transmission de données connectent le DEFINITY ECS à d'autres équipements de communications, modifiant protocole, connexions et synchronisation, si nécessaire.

Le DEFINITY ECS prend en charge les types de modules de transmission de données suivants :

- Liaisons grande vitesse
- Postes de données
- Module de transmission de données du processeur modulaire
- Modules de transmission de données de la série 7000
- Module de transmission de données de la ligne réseau modulaire
- Transmetteur asynchrone
- Module de transmission de données asynchrone (pour les téléphones RNIS T0)
- Adaptateurs de terminal

Tous ces modules de transmission de données prennent en charge les standards industriels et comprennent des options pour aligner le profil de fonctionnement sur celui des équipements de transmission de données.

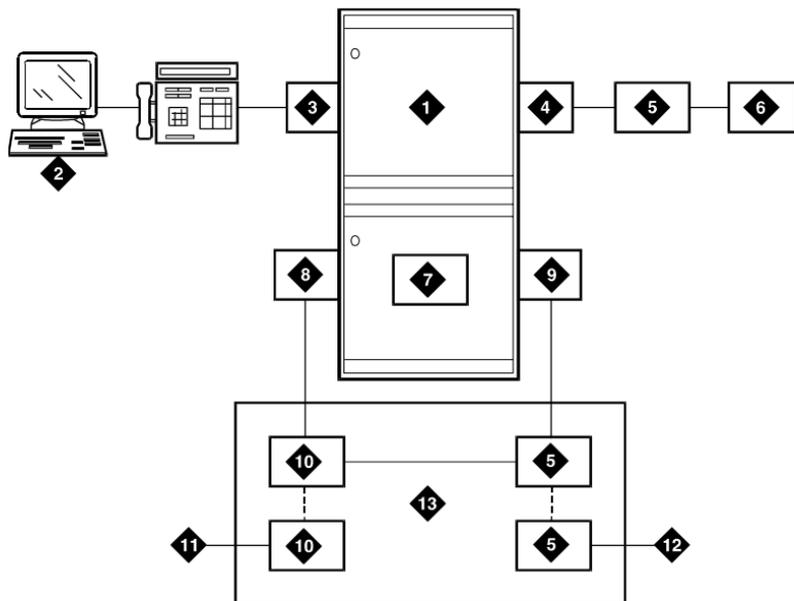
---

## **Pooling de modems**

---

Cette fonction permet l'établissement de connexions commutées entre des terminaisons de données numériques (modules de transmission de données), des terminaisons de données analogiques et des modems à couplage acoustique. Les transmissions de données entre une terminaison de données numériques et une terminaison analogique nécessitent des ressources de conversion puisque le format des protocoles de télécommunications numériques utilisé par le module de transmission de données n'est pas compatible avec les signaux modulés d'un modem analogique. Un modem convertit le format du protocole de communication numérique en signaux modulés, et vice versa. Cette fonction permet de disposer d'un ensemble de modems pour ce type de conversions.

Les pools de modems du DEFINITY ECS sont affectés à des groupes de pools de modems. Un groupe contient jusqu'à 32 modems ou « membres ». Le DEFINITY ECS peut disposer de jusqu'à 63 groupes de pools de modems.



mod\_pool PDH 071896

- |   |                         |    |                                      |
|---|-------------------------|----|--------------------------------------|
| 1 | DEFINITY ECS            | 8  | Port de la ligne de données          |
| 2 | Terminal asynchrone     | 9  | Port analogique                      |
| 3 | Port numérique          | 10 | 7400A                                |
| 4 | Ligne réseau analogique | 11 | Protocole de communication numérique |
| 5 | Modem                   | 12 | Analogique                           |
| 6 | Application distante    | 13 | Standard EIA                         |
| 7 | Modem intégré en pool   |    |                                      |

Figure 9. Mise en pool des modems dans DEFINITY ECS

---

## Numérotation alphanumérique

---

Cette fonction permet aux utilisateurs d'effectuer des appels de transmission de données en entrant un nom alphanumérique plutôt qu'une longue chaîne de numéros.

### Etablissement d'un échange de données

---

Cette fonction permet d'effectuer des transmissions de données à l'aide de nombreuses méthodes telles que : la numérotation au clavier, la numérotation téléphonique, la numérotation par commande Hayes, les connexions à commutation permanente, les liaisons point à point, l'interface du dispositif d'appel automatique et l'appel de la hotline. L'établissement d'un échange de données est proposé à la fois pour les téléphones à protocole de communication numérique et l'accès de base RNIS (T0).

### Hotline de données

---

Cette fonction permet d'effectuer automatiquement des appels de données quand l'appelant raccroche. Elle peut être utilisée à des fins de protection du système. Cette fonction offre la possibilité de réaliser rapidement et précisément des transferts vers des terminaisons de données fréquemment appelées. Les utilisateurs de terminaux de données qui appellent constamment le même numéro peuvent utiliser cette fonction pour effectuer automatiquement l'appel quand ils raccrochent le téléphone.

### Numérotation par défaut

---

Cette fonction fournit une méthode simplifiée de numérotation aux utilisateurs de terminaux de données qui, la plupart du temps, composent un numéro spécifique. Elle améliore la numérotation (au clavier) sur terminal de données en permettant à un utilisateur de terminal de données d'effectuer une transmission de données vers une destination préprogrammée de plusieurs façons, suivant le type de module de transmission de données concerné. La numérotation sur terminal de données et la numérotation alphanumérique ne sont pas affectées.

---

## **Protection de la communication/des données sur une base ponctuelle**

---

Cette fonction protège les appels de transmission de données analogiques pour éviter qu'ils ne soient dérangés par toute fonction de sonnerie ou de priorité du système. Elle est activée en début d'appel lorsque l'utilisateur compose le code d'activation.

---

## **Protection de la communication/des données sur une base systématique**

---

Cette fonction protège les appels de transmission de données analogiques pour éviter qu'ils ne soient dérangés par toute fonction de sonnerie ou de priorité du système. Elle est programmée au niveau du système pour des téléphones analogiques à plusieurs touches d'appel et pour des groupes de lignes réseau sélectionnés.

---

## **Liaisons point à point**

---

Les liaisons point à point établissent automatiquement une connexion de bout en bout entre deux terminaisons d'accès ou de données, selon des attributs programmés. Cette fonction permet de disposer de capacités telles que la notification d'alarme, y compris un type et un seuil d'alarme programmables, le rétablissement automatique de connexions établies sur un réseau informatique, un groupe de lignes réseau RNIS T2 [qui peut également être appelé Service RNIS T2 (AC/AE)], des connexions programmées et continues ainsi que des intervalles de relance programmables en cas de connexion échouée.

## Appels multimédia

### Fonctions multimédia

Les appels multimédia sont uniquement initialisés à l'aide d'équipement vocal et vidéo. Une fois l'appel établi, l'un des participants peut lancer une conférence de données associée qui inclut tous les correspondants impliqués dans l'appel qui sont capables de prendre en charge des données. La conférence de données est commandée par un dispositif annexe : le module d'extension de services.

#### Réponse anticipée aux appels multimédia pour postes et vecteurs

Cette fonction est employée lors d'appels multimédia conjointement avec une conversion au mode vocal. La réponse anticipée :

- répond aux appels de transmission de données ;
- établit le protocole multimédia avant qu'un appel converti n'aboutisse ;
- assure la disponibilité d'un chemin vocal de/vers l'émetteur lorsque l'appel (vocal) reçoit une réponse.

Dans le cas d'un appel entrant, elle répond aux appels à liaison dynamique aux services, lorsqu'ils reçoivent une réponse au niveau de la terminaison de destination, à moins que cette fonction ne soit spécifiée au cours du processus d'acheminement ou de traitement de l'appel.

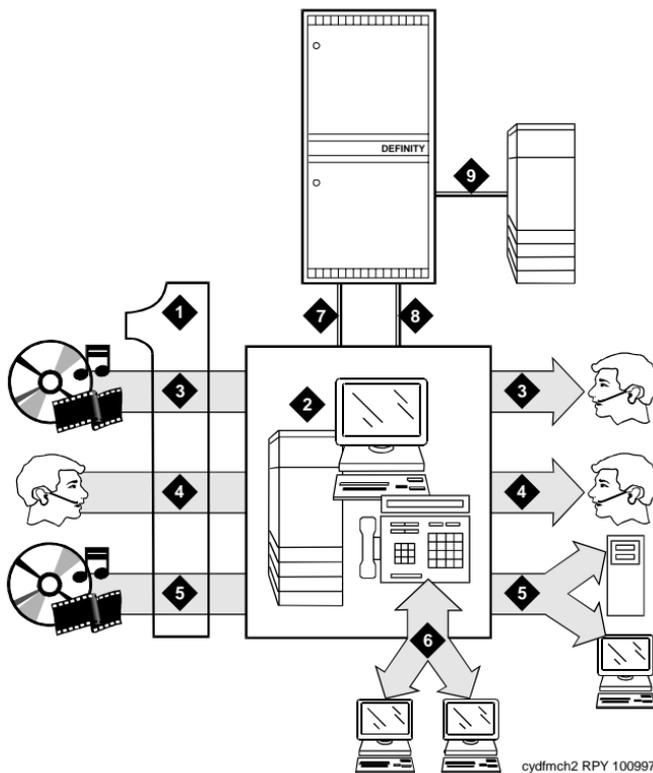


#### NOTE :

La « terminaison vocale de destination » peut être une ligne réseau vocale sortante, si le poste vocal destinataire est renvoyé ou réacheminé hors site.

#### Traitement et suivi des appels multimédia

Cette fonction permet d'être aux commandes des transmissions vocales, vidéo et de données à l'aide d'un combiné téléphonique. Avec les touches d'un téléphone multifonctions, vous dirigez des conférences vidéo, renvoyez, réacheminerez, mettez en attente ou parquez des appels multimédia, tout comme s'il s'agissait d'appels téléphoniques standard. Vous pouvez également partager des applications PC pour collaborer avec des collègues à partir de sites distants.



cydfmch2 RPY 100997

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| 1 | Accès par un chiffre                         | 6 | Conférence multimédia   |
| 2 | Circuit de traitement des appels multimédia  | 7 | Connexion de données RNIS T0                                  |
| 3 | Conversion multimédia au mode vocal          | 8 | Connexion vocale DCP  |
| 4 | Traitement des appels téléphoniques standard | 9 | Coopération des données par le module d'extension de services |
| 5 | Réacheminement des appels                    |   |   |

Figure 10. Traitement et suivi des appels multimédia avec le DEFINITY ECS

## **Réacheminement d'appels multimédia aux terminaisons multimédia**

Un poste multimédia à deux ports peut servir de destination pour certaines fonctions de renvoi d'appels telles que le débordement d'appels, le renvoi temporaire d'appels et la recherche de poste libre. Il reçoit et accepte les appels multimédia ou les appels de transmission de données convertis en mode multimédia.

## **Conférence de données multimédia (T.120) par l'intermédiaire d'un module d'extension de services**

La conférence de données est commandée par un dispositif annexe : le module d'extension de services. Ce module est utilisé pour faire aboutir les protocoles T.120 (dont le GCC [Generalized Conference Call ou conférence de données généralisée], une norme protocolaire en matière de commande de conférence de données) et procure un contrôle de la conférence de données et de leur distribution. La carte électronique d'interface MultiMedia TN787 est utilisée pour adapter le débit des données T.120 à celui des données provenant du module d'extension de services ou lui étant destinées.

## **Mise en attente, conférence, transfert et abandon d'appels multimédia**

Les utilisateurs d'un poste peuvent activer les fonctions de mise en attente, de conférence, de transfert ou d'abandon sur des communications multimédia. Les terminaisons multimédia et les stations uniquement vocales peuvent participer à une même conférence.

## **Réseau multimédia à plusieurs ports**

DEFINITY ECS Version 7 prend en charge l'équivalent de 580 ensembles en mode de base dont le niveau de trafic s'élève à 6 CCS (centaine de communications par seconde). Tous les ensembles en mode élaboré fonctionnent à l'aide d'une liaison aux services de type logiciel puisque l'utilisation d'une liaison aux services de type matériel diminue les capacités du système. Les limites de la Version 7si sont entre 1/3 et 1/2 de celles de la Version 7, ceci en fonction des limites en termes de mémoire et d'unités de raccordement.

## **Touches d'appel multiples**

Le poste multimédia à deux ports dispose de touches d'appel multiples, utilisées chacune soit pour un appel multimédia, soit pour un appel vocal.

## Interface du serveur d'applications multimédia

Cette interface établit une liaison entre le DEFINITY ECS et un ou plusieurs nœuds centraux de communication multimédia. Un central de communication multimédia est une unité autonome de traitement des appels multimédia fabriquée par Lucent Technologies. Cette nouvelle liaison au DEFINITY ECS renforce les capacités de chaque système central de communication multimédia en lui permettant de partager certaines des fonctions du DEFINITY ECS, dont :

- Enregistrement détaillé des appels : cette fonction permet d'analyser les habitudes d'appel et l'utilisation d'appels multimédia, tout comme les administrateurs de DEFINITY analysent les appels normaux.
- Routage automatique des appels sortants/routage interne : le choix intelligent du routage le plus économique des appels, en fonction des ressources disponibles et de l'opérateur que vous préférez. Le système peut sélectionner des jonctions publiques par l'intermédiaire du DEFINITY ou du central de communication multimédia.
- Intégration de la messagerie vocale : vous pouvez accéder au système de messagerie vocale du DEFINITY ou d'INTUITY AUDIX à partir d'un central de communication multimédia.

## Connectivité de réseau local

La fonction passerelle de réseau local de DEFINITY permet au système DEFINITY d'échanger des messages avec le logiciel de communication de réseau local.

## Applications de poste de travail intégré

### PassageWay

L'application annexe PassageWay peut rendre les fonctions du système téléphonique DEFINITY ECS disponibles depuis le bureau de l'ordinateur sous Windows. Les utilisateurs ont accès à toutes les ressources de communication disponibles, à savoir : le système téléphonique, la messagerie vocale, le fax et le réseau local, à partir d'une interface utilisateur graphique.

### CallVisor ASAI

Le protocole d'interface ASAI CallVisor permet aux applications sur ordinateurs externes d'utiliser les fonctions d'acheminement des appels, de gestion et de rapport de DEFINITY ECS.



---

## 5 — Fonctions d'accueil

---

### Introduction

---

Les fonctions suivantes s'adressent au secteur d'accueil. Toutefois, d'autres fonctions données ailleurs peuvent présenter un intérêt pour ce secteur. La fonction de signalisation des appels d'urgence à la console opérateur est surtout utilisée dans les établissements hôteliers. Cette fonction fait partie des fonctions de base, car elle est disponible sur n'importe quel système équipé de la console opérateur appropriée.

### Réveil/rappel de rendez-vous automatique

---

Cette fonction permet aux opérateurs, aux utilisateurs à l'accueil et aux clients de demander un réveil/rappel de rendez-vous automatique ultérieur sur un poste donné. Lorsqu'un réveil/rappel de rendez-vous automatique est effectué et qu'il reçoit une réponse, le système peut diffuser une annonce enregistrée (annonce de synthèse vocale), un extrait musical ou simplement rester silencieux. La fonction d'annonce intégrée met à la disposition des clients étrangers de multiples annonces de réveil/rappel de rendez-vous automatique dans différentes langues étrangères.

### Ne pas déranger

---

Cette fonction permet aux clients, aux opérateurs et aux utilisateurs autorisés à l'accueil de demander qu'aucun appel, autre que des appels prioritaires, ne soit transféré sur un poste particulier jusqu'à une heure spécifiée.

### Double réveil/rappel de rendez-vous

---

Cette fonction fait partie de la fonction de réveil/rappel de rendez-vous du service d'accueil hôtelier. Elle permet à chaque poste de demander deux réveils/rappels de rendez-vous au cours d'une période de 24 heures.

---

## Réveil/rappel de rendez-vous sonore activé dans la chambre

---

Cette fonction fait partie de la fonction de réveil/rappel de rendez-vous du service d'accueil hôtelier. Elle offre aux clients la possibilité de programmer des réveils/rappels de rendez-vous à l'aide de sonorités qui permettent d'indiquer l'heure à laquelle l'appel doit être reçu.

---

## Services d'accueil

---

Un système dont la fonction d'accueil est activée et dont la fonction de réduction du paramètre d'accueil est désactivée, propose toutes les capacités du système et prend en charge tous les types de clients. Un système où ces deux fonctions sont activées propose des paramètres réduits qui ont des conséquences fondamentales sur les fonctions principales du système utilisées par des clients non résidents. Les fonctions d'accueil (Réveil/rappel de rendez-vous automatique, Ne pas déranger, Système de gestion hôtelière) sont identiques dans les deux cas.

---

## Enregistrement des noms

---

Cette fonction envoie automatiquement le nom et le numéro de chambre d'un client, du système de gestion hôtelière à l'autocommutateur de l'accueil, et supprime automatiquement cette information au départ du client. Les informations fournies peuvent être affichées sur toute console opérateur ou téléphone doté d'un afficheur, à plusieurs endroits de l'hôtel (par exemple, au service restauration dans les chambres, ou au service de sécurité).

---

## Interface du système de gestion hôtelière/hospitalière

---

Cette fonction fournit une liaison de télécommunications entre le système et le système de gestion hôtelière/hospitalière. Ce dernier permet à un client de contrôler certaines fonctions utilisées à la fois dans des environnements hospitaliers et hôteliers. La liaison permet d'interroger le système et d'échanger des informations entre celui-ci et le système de gestion hôtelière/hospitalière.

---

## **Système de gestion hôtelière/ hospitalière : chiffre à insérer/ à supprimer**

---

Dans de nombreuses configurations clients, le numéro du poste téléphonique d'une chambre est obtenu à l'aide du numéro de la chambre précédé d'un chiffre supplémentaire. Cette fonction permet aux utilisateurs de supprimer, dans les messages, ce chiffre de tête. Elle est particulièrement utile dans un hôtel où de nombreux postes se partagent le chiffre supplémentaire qui précède le numéro de la chambre. Ce chiffre est automatiquement inséré lorsque le message est transmis au central téléphonique.

### **⇒ NOTE :**

Le système de gestion hôtelière/hospitalière prend en charge des numéros de postes à 3, 4 ou 5 chiffres, mais les numéros de postes à préfixe n'envoient pas le numéro complet à l'interface ; seul le numéro de poste affecté est transmis. Il est donc recommandé de ne pas utiliser des numéros de postes à préfixe pour des numéros qui vont aussi utiliser la fonction « chiffre à insérer/à supprimer ».

## **Numérotation à un chiffre et numérotation de poste mixte**

---

Cette fonction permet au personnel et aux clients d'un hôtel d'accéder facilement aux services internes à l'hôtel/motel et donne la possibilité d'associer des numéros de chambres aux numéros de téléphone des clients. Elle propose les types de plan de numérotation suivants : numérotation à un chiffre, postes à préfixe et numérotation mixte.

Fonctions d'accueil

*Numérotation à un chiffre et numérotation de poste mixte*

64

## 6 — Fonctions de gestion des appels

### Planification

La planification de fonctions de DEFINITY ECS permet de spécifier l'heure de l'exécution d'une commande ou la régularité de son exécution. Seules les commandes ne nécessitant aucune interaction de l'utilisateur une fois entrées sur la ligne de commandes (telle qu'une liste, un affichage ou un test) peuvent être planifiées.

### Connexions simultanées pour l'administration et la maintenance du système

Pour accroître l'efficacité des fonctions d'administration et de maintenance, l'autocommutateur DEFINITY ECS prend en charge simultanément de multiples connexions utilisateur de maintenance et d'administration. Il est possible de connecter trois unités ou plus (consoles de gestion ou systèmes de support des opérations) à l'autocommutateur pour effectuer en même temps des tâches d'administration et/ou de maintenance. DEFINITY ECS prend en charge huit utilisateurs simultanés : cinq côté administration et trois côté maintenance. Ces utilisateurs peuvent être connectés localement ou à distance.

### Sécurité

#### Restrictions des appels

En composant un code d'accès, les administrateurs et les opérateurs peuvent empêcher les utilisateurs de passer ou de recevoir certains types d'appels. Cinq types de restrictions sont possibles :

- Vers l'extérieur : l'utilisateur ne peut pas passer d'appels vers l'extérieur.
- Poste à poste : l'utilisateur ne peut ni passer ni recevoir d'appels internes.
- Terminaison : l'utilisateur ne peut pas recevoir d'appels (à l'exception des appels prioritaires).

- Interurbain : l'utilisateur ne peut pas passer d'appels interurbains.
- Totale : l'utilisateur ne peut ni passer ni recevoir d'appels d'aucune sorte.

En outre, les risques de tentative d'accès illicite sont d'autant plus minimisés si la fonction d'accès au réseau à distance est associée à :

- un numéro d'accès au réseau à distance non publié ;
- la désactivation immédiate de codes de connexion à distance non affectés ;
- le changement fréquent des codes de connexion à distance ;
- la diffusion aux utilisateurs distants d'informations sur leurs responsabilités ;
- la recherche dans les rapports détaillés des appels, d'appels anormaux ou non autorisés.

## **Classe de restriction**

---

Cette fonction définit de nombreuses classes différentes de privilèges d'émission et d'arrêt d'appels. Il est possible de mettre en œuvre un système à zéro restriction ou à une seule classe de restriction, ou d'avoir autant de classes de restriction qu'il est nécessaire pour prendre en compte toutes les restrictions souhaitées. Ainsi, de nombreux types différents de classes de restriction peuvent être affectés à de nombreux types d'installations sur le système. Par exemple, une classe de restriction de l'appelant peut être utilisée pour empêcher l'accès au réseau public pour les appelants.

## **Avertissement de tentative illicite de connexion**

---

Cette fonction vous permet de définir des paramètres de sécurité et d'être notifié du dépassement des limites instaurées. Vous pouvez obtenir des rapports sur les tentatives d'accès valides et invalides. Vous avez également la possibilité de désactiver un numéro d'identification d'entrée dans le système ou une autorisation d'accès à distance à la suite d'une tentative illicite de connexion.

## **Codes de protection de postes**

---

L'entrée dans le système « init » a été introduite pour renforcer la protection du système au niveau des options utilisateur. Elle a pour but de mettre en place une procédure d'authentification des tentatives d'entrée à distance dans le système.

---

## Restriction du numéro de l'appelant/ du numéro connecté

---

### Restriction du numéro de l'appelant sur une ligne

Lors de l'émission d'un appel, il est possible aux utilisateurs de neutraliser le numéro de l'appelant. Dans le cas des appels RNIS, l'indicateur de présentation du numéro de l'appelant est encodé en conséquence. Pour les autres appels destinés à un réseau public qui prend en charge la fonction de restriction du numéro de l'appelant/du numéro connecté, le code d'activation de la fonction spécifique au réseau en question est transmis à ce dernier pour être interprété et activé.

Si la restriction du numéro de l'appelant sur une ligne est administrée sur un poste, elle passe outre toute programmation du groupe de lignes RNIS destinée à envoyer le numéro de l'appelant.

### Restriction du numéro de l'appelant par appel

Les utilisateurs peuvent choisir la protection de la communication du numéro de l'appelant. Dans le cas des appels RNIS, l'indicateur de présentation du numéro de l'appelant est encodé en conséquence. Pour les autres appels destinés à un réseau public qui prend en charge la fonction de restriction du numéro de l'appelant/du numéro connecté, le code d'activation de la fonction spécifique au réseau en question est transmis à ce dernier qui l'interprète et active la fonction souhaitée.

Si la restriction du numéro de l'appelant par appel est activée pour un appel sortant, elle passe outre toute programmation de restriction du numéro de l'appelant sur une ligne existant sur le poste appelant et toute programmation du groupe de lignes RNIS destinée à envoyer le numéro de l'appelant.

---

## Restriction contrôlée

---

Cette fonction permet à un opérateur ou à l'utilisateur d'un téléphone doté d'autorisations d'opérateur d'activer ou de désactiver les restrictions suivantes pour un téléphone ou un groupe de téléphones : la restriction à la sortie, la restriction totale, celle d'appel entre postes et celle de terminaison.

## **Identification des appels malveillants**

---

Cette fonction vous permet d'identifier les appels malveillants. Vous définissez un ensemble d'utilisateurs de terminaux qui peut notifier d'autres membres du groupe quand ils reçoivent un appel malveillant. Ces utilisateurs peuvent alors obtenir des informations sur l'appel susceptibles de remonter à sa source ou de renseigner le personnel d'un système adjacent qui sera alors en mesure de remonter à son origine. Cette fonction vous permet également d'enregistrer les appels malveillants.

## **Comptabilisation centralisée automatique des messages : groupe de lignes réseau E911**

---

Ce masque permet de programmer les lignes réseau de comptabilisation centralisée automatique des messages et de procurer au système 911 (USA) étendu de la communauté locale, des informations d'identification du service d'urgence de l'appelant, par l'intermédiaire du central téléphonique local.

## **Codes d'autorisation**

---

Ils améliorent le contrôle des privilèges d'appel et renforcent la sécurité pour les appelants à distance.

Les codes d'autorisation peuvent servir à :

- contourner les restrictions FRL, attribués aux postes ou lignes réseau à l'origine de l'appel ;
- limiter l'accès aux lignes privées sortantes, des lignes privées entrantes individuelles et des lignes réseau d'accès à distance ;
- identifier l'appel de taxation à des fins d'affectation de taxation ;
- garantir un contrôle supplémentaire de la sécurité.

## **Blocage des appels en PCV**

---

Cette fonction bloque les appels en PCV. Elle est surtout utilisée au Brésil.

---

## **Transfert en cas de coupure d'électricité**

---

Cette fonction fournit, au cours d'une coupure d'électricité, un service vers le central téléphonique d'une compagnie de téléphone locale ou un service en provenance de celle-ci, y compris le service WATS. Elle vous permet de répondre à des appels d'urgence ou à des appels importants ainsi que d'en effectuer, pendant une panne d'électricité. Cette fonction est également appelée transfert de secours.

---

## **Dépannage**

---

### **Surveillance de la durée d'occupation des lignes réseau**

---

Cette fonction aide à déterminer des problèmes éventuels de lignes réseau. Le système observe les performances des différentes lignes réseau et appelle automatiquement un utilisateur particulier lorsqu'il détecte une éventuelle défaillance. Cette fonction permet de disposer d'un meilleur service grâce à une détection précoce des lignes défaillantes et réduit ainsi les temps d'indisponibilité des lignes.

### **Surveillance de la durée d'occupation des lignes réseau du système à communications réparties**

---

Cette fonction permet à un utilisateur ou à un opérateur, au niveau d'un nœud, d'activer ou de désactiver les appels de référence à la surveillance de la durée d'occupation des lignes réseau pour l'ensemble du système à communications réparties. Cette transparence permet aux appels de référence d'être émis à partir d'un nœud autre que celui qui détecte le problème.

## **Vérification de l'occupation des terminaux et des lignes réseau**

---

Cette fonction permet aux opérateurs et aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel d'effectuer des appels tests vers des lignes réseau, des téléphones et des groupes de recherche pour confirmer l'état de ressources apparemment occupées. Un opérateur ou l'utilisateur d'un téléphone multifonction peut établir une distinction entre un poste réellement occupé et un autre qui semble occupé en raison d'un problème. Vous pouvez également utiliser cette fonction pour identifier rapidement les lignes réseau défaillantes.

## **Voyant d'état d'un équipement**

---

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones à plusieurs touches d'appel de savoir quelles lignes, quels groupes de lignes réseau, groupes d'attribution en arrivée, groupes de recherche ou zones de recherche de personnes (ressources ou installations appelées) sont occupés. Lorsque le voyant associé à la ressource est allumé, celle-ci est occupée.

Vous pouvez enregistrer des numéros de postes, des codes d'accès aux groupes de lignes réseau et des codes d'accès à la recherche de personnes par sonorisation, sur une touche de voyant d'état d'un équipement. Cette touche permet d'accéder directement à toutes les installations.

## **Appels tests**

---

Cette fonction permet aux utilisateurs de téléphones d'effectuer des appels tests pour accéder à des lignes réseau spécifiques, des récepteurs DTMF (numérotation fréquences vocales), des intervalles de temps et des tonalités système. L'utilisateur compose un code d'accès et effectue l'appel test pour s'assurer que la fonction est en état de marche. Il existe des mesures de sécurité pour empêcher toute utilisation non autorisée.

---

## Information et rapports

---

### Aperçu des dernières commandes enregistrées

Cette fonction permet à l'administrateur du système d'afficher ou d'imprimer un compte rendu historique des modifications les plus récentes relatives à la maintenance et à l'administration de l'autocommutateur. Ce compte-rendu peut être utilisé à titre d'information ou pour réaliser un diagnostic.

### Ecoute

Cette fonction permet à un utilisateur spécifié, tel qu'un responsable, d'observer ou de surveiller les appels d'un autre utilisateur. Un numéro d'affectation à un vecteur (VDN) peut également être observé. Lors de l'écoute, les utilisateurs spécifiés peuvent sélectionner le mode écoute seule ou écoute/intervention. Cette fonction est utilisée pour observer un poste particulier, non pas tous les appels vers tous les postes d'un terminal.

#### NOTE :

La fonction d'écoute peut être soumise aux lois, réglementations ou règlements fédéraux, nationaux ou locaux, ou nécessiter l'autorisation de l'appelant, de l'appelé ou des deux. Il convient, avant d'utiliser cette fonction, de vous familiariser avec toutes les lois, réglementations et règlements en vigueur.

### Numéro de l'appelant/numéro de facturation

Cette fonction permet au système de transmettre le numéro de l'appelant/numéro de facturation (CPN/BN) à un groupe de lignes réseau RNIS T2. Le CPN est le numéro de téléphone de l'appelant et BN est son numéro de facturation. Le CPN/BN peut contenir des codes d'accès internationaux. Il est utilisé avec une application annexe.

## Informations de taxation

---

Cette fonction propose deux façons de déterminer le coût approximatif des appels effectués sur les lignes réseau sortantes :

- Indication du coût des communications — pour les lignes réseau RNIS

L'indication du coût des communications collecte les données de taxation du réseau public pour chaque appel sortant. Elle est représentée par un numéro correspondant au coût de l'appel, et elle est enregistrée soit en tant qu'unité de taxation, soit en tant qu'unité monétaire.

- Compteur de taxes — pour les lignes réseau non RNIS

Le compteur de taxes regroupe les impulsions transmises par le réseau public à intervalles réguliers pendant un appel sortant sur ligne réseau. Une fois l'appel terminé, le nombre d'impulsions recueillies constitue la base qui permet de déterminer la taxe à appliquer.

Les informations de taxation vous aident à comptabiliser le coût des appels sortants, sans attendre la prochaine facture téléphonique. Ceci est particulièrement important dans les pays qui n'ont pas encore mis en place un système de facturation détaillée. Cette fonction est également utile pour informer les employés du coût de leurs appels et les encourager ainsi à participer à la gestion du coût des communications téléphoniques de l'entreprise.

### NOTE :

Dans certains pays, y compris les Etats-Unis, cette fonction n'est pas proposée par le réseau public.

## Panneau d'affichage

---

Il procure un endroit sur l'autocommutateur où l'on peut afficher des informations et recevoir des messages envoyés par d'autres utilisateurs de l'autocommutateur, y compris le personnel Lucent Technologies. Toute personne nantie des autorisations appropriées peut utiliser le panneau d'affichage pour les messages courants. En outre, le personnel Lucent Technologies peut laisser des messages prioritaires urgents qui seront affichés sur les 10 premières lignes du panneau.

## Taxation

---

Cette fonction enregistre des informations détaillées sur les appels entrants et sortants à des fins de comptabilisation et les envoie à un dispositif de sortie. Vous pouvez spécifier les groupes de lignes réseau et les postes pour lesquels vous souhaitez conserver des enregistrements de même que le type d'information à enregistrer. Il est possible d'effectuer un suivi des appels internes comme externes. Cette fonction est associée à de nombreuses options et capacités programmables.

## Rapports du trafic

---

Cette fonction permet de générer des rapports de mesures à accès local ou distant se trouvant sur le système. Ces mesures peuvent être recueillies ultérieurement pour effectuer des analyses et des rapports par des processeurs annexes et des systèmes support des opérations à l'aide du protocole d'interface du système de support des opérations. Parmi ces rapports figurent :

- Des rapports du débordement d'appels qui contiennent les mesures relatives à la répartition du trafic destinée aux groupes de débordement d'appels. Des rapports à part sont fournis pour tous les appels, y compris pour les appels extérieurs.
- Les positions alternatives de réponse : elles diffèrent en fonction de la sélection d'options « tous appels » ou « appels extérieurs ». Pour chaque position alternative de réponse du groupe, les listes des appels présentés, ceux qui ont été abandonnés à la position alternative de réponse et ceux qui ont été transférés à la position alternative de réponse suivante sont présentées.
- Le rapport d'occupation du processeur crée un résumé des informations concernant la charge du processeur.
- Le rapport/résumé du trafic qui propose un résumé des performances de l'autocommutateur.
- Le rapport sur la position opérateur qui comprend les éléments suivants :
  - Taux d'utilisation de l'opérateur
  - Nombre d'appels auxquels il ou elle a répondu
  - Laps de temps entre appels
  - Délai d'attente moyen des appels qui ont reçu une réponse
- Rapport sur les tentatives illicites de connexion

- Rapport du trafic en tandem, qui fournit des informations sur les installations utilisées dans le trafic en tandem
- Mesures des groupes de recherche
- Mesures de routages des appels sortants
- Mesures détaillées de groupes de lignes réseau
- Rapport d'étude des blocages
- Données relatives à l'unité de raccordement et à l'usage de la liaison

## **Annonces**

---

### **Annonces enregistrées**

---

Cette fonction diffuse une annonce enregistrée sur plusieurs types d'appels : les appels composés qui ne peuvent pas aboutir, ceux qui sont dans la file d'attente depuis un laps de temps donné, ceux dont la destination est une annonce ou les appels entrants pour un utilisateur.

### **Musique d'attente**

---

Cette fonction propose automatiquement la diffusion de musique, de silence ou d'une tonalité à un appelant. La musique indique que la connexion est toujours active. De nombreuses options musicales différentes peuvent être programmées en fonction des différentes sociétés de DEFINITY ECS. Se reporter à la fonction Sociétés pour obtenir des informations complémentaires.

### **Mise en attente d'appels multimédia avec annonce vocale**

---

Lorsque des émetteurs d'appels multimédia attendent qu'un membre d'un groupe de recherche soit disponible, une annonce sonore leur est diffusée.

---

## Classe de service

---

Cette fonction détermine si les utilisateurs de téléphones peuvent accéder aux fonctions et options suivantes : rappel automatique, renvoi temporaire d'appels, protection de la communication/des données sur une base ponctuelle, appel prioritaire, restriction du renvoi temporaire des appels hors réseau, renvoi temporaire des appels sur occupation/non réponse, accès au poste personnel, renvoi temporaire étendu des appels occupés/de non réponse, ignorer restriction de transfert entre lignes réseau, alerte de poste décroché, autorisation d'opérateur ou chambre client.

Voir « [Classe de restriction](#) » à la page 66.

---

## Administration sans matériel

---

Cette fonction permet l'administration de téléphones qui ne sont pas encore présents sur le système. Son principe de fonctionnement est comparable à celui de l'administration avec configuration du matériel : lorsque vous déplacez les postes, les fonctions activées par l'utilisateur, telles que le renvoi temporaire d'appels et le renvoi fixe de tous les appels, restent actives. L'installation de téléphones sur le système et la modification de leur configuration s'en trouvent largement accélérées.

---

## Attribution dynamique des numéros de postes

---

Le DEFINITY ECS propose une fonction d'attribution dynamique des numéros de poste qui va de pair avec l'administration sans matériel. Cette fonction associe les données d'attribution dynamique des numéros de poste à un emplacement de port spécifique en entrant un code spécial d'accès à la fonction, un code de sécurité pour l'attribution dynamique des numéros de poste et un numéro de poste à partir d'un terminal connecté à un jack câblé mais n'ayant pas encore été attribué.

---

## Sociétés

---

Cette fonction permet de procéder à une division du système afin de louer les fonctions et de proposer les services du système à des sociétés. Il est ainsi possible de générer de nouveaux services ainsi que des revenus attrayants pour les « propriétaires » virtuels. Elle offre aux petites entreprises sociétés les fonctions puissantes d'un grand système à des prix accessibles. Le système peut prendre en charge jusqu'à 100 divisions et 27 groupes d'opérateurs. Plusieurs groupes d'opérateurs peuvent être affectés à chaque division. Les postes, groupes de recherche, et autres terminaisons affectés à une classe de service sont susceptibles d'être divisés. Les préférences d'acheminement du réseau prennent en charge les sociétés. Cette fonction vous permet d'affecter une source musicale unique à chaque société pour les clients dont les appels sont placés en attente.

Voir aussi « [Musique d'attente](#) » à la page 74.

---

## Gestion des lignes réseau

---

DEFINITY ECS prend en charge une variété d'interfaces à des réseaux d'audio-messagerie et de transmission de données. Les lignes réseau sont des liaisons entre le système DEFINITY ECS, le réseau public et d'autres autocommutateurs.

---

## Circuits de groupes de lignes réseau

---

Les lignes réseau sont des liaisons de communications entre le système DEFINITY ECS et d'autres autocommutateurs, y compris les autocommutateurs de centraux téléphoniques et ceux installés sur d'autres sites. Les lignes réseau qui réalisent la même fonction sont regroupées et administrées sous forme de groupes de lignes réseau. Les lignes réseau s'interfacent au système DEFINITY ECS par l'intermédiaire de cartes d'équipement. Parmi les types de circuits de groupes de lignes réseau du DEFINITY ECS, citons :

## Lignes réseau de centraux urbains

Les lignes réseau de centraux urbains connectent DEFINITY ECS à un central téléphonique. Vous trouverez ci-dessous certains des types disponibles :

- Les lignes réseau de centraux téléphoniques qui connectent DEFINITY ECS au central téléphonique local pour les appels entrants et sortants ;
- Les lignes réseau de centraux hors circonscription qui connectent DEFINITY ECS à un central téléphonique autre que le central local ;
- Les lignes réseau du service WATS, qui permettent d'effectuer des appels longue distance de qualité téléphonique vers des téléphones situés dans des zones de service définies, à des tarifs relatifs à la distance dans la zone, à la durée de la communication, à l'heure et au jour de l'appel ;
- Les lignes réseau du service 800 (aux Etats-Unis) qui permettent à votre entreprise de prendre en charge les appels longue distance entrants pour que les appelants puissent vous joindre gratuitement ;
- Les lignes réseau de sélection directe à l'arrivée qui connectent DEFINITY ECS au central téléphonique local, pour les appels entrants composés directement vers des postes, sans intervention de l'opérateur ;
- Les lignes réseau du service numérique, niveau 1, qui peuvent être utilisées pour fournir un service T1 ou RNIS T2.

## Lignes privées

Elles transmettent les communications entre DEFINITY ECS et les autres autocommutateurs dans un réseau privé. Différents types de jonctions peuvent être utilisés en fonction du type de réseau privé que vous établissez.

## Lignes réseau auxiliaires

Les lignes réseau auxiliaires connectent les dispositifs des armoires auxiliaires à l'autocommutateur. Parmi les fonctions utilisables avec ce type de ligne, figurent les messages enregistrés, l'accès à la télédictée, l'identification des appels malveillants et la recherche de personnes par haut-parleur.

**Central téléphonique** : l'endroit où se trouve l'équipement de commutation téléphonique qui procure un service téléphonique local et un accès à l'interurbain pour les appels longue distance.

## **Terminaison avancée de ligne privée**

Elle permet l'accès à des réseaux privés reposant sur un central téléphonique et l'aboutissement à partir de ces réseaux, c'est-à-dire une disposition à commutation à commande centrale et des EPSCS (Enhanced Private Switched Communications Services). Les lignes réseau à terminaison avancée de ligne privée sont physiquement les mêmes que celles utilisées pour les lignes privées analogiques, où la signalisation sur ligne réseau est compatible avec les autocommutateurs réseau EPSCS et à disposition à commutation à commande centrale. Les lignes réseau à terminaison avancée de ligne privée sortantes répètent au réseau privé autant de chiffres que composés. Ils peuvent être mis en tandem dans le PBX à partir de réseau EPSCS uniquement ; les réseaux à disposition à commutation à commande centrale nécessitent un opérateur pour transmettre l'appel.

## **Sélection directe de/vers l'extérieur**

En général, les lignes réseau du central téléphonique et les lignes de sélection directe à l'arrivée interfacent un PBX à un central téléphonique. Les premières s'occupent des appels sortants et acceptent les appels entrants destinés à l'opérateur. Les deuxièmes sont utilisées pour les appels qui doivent aboutir sans intervention d'un opérateur.

Les lignes de sélection directe de/vers l'extérieur combinent les fonctions des lignes de central téléphonique et celles des lignes à sélection directe à l'arrivée pour procurer aux appels entrants comme aux appels sortants des informations d'adressage dans les deux directions.

## **Lignes réseau IP**

---

La carte électronique optionnelle de ligne réseau IP permet à DEFINITY ECS d'acheminer les appels vocaux et les fax interurbains par le biais d'un réseau intranet intégré (réseau local) ou l'Internet. Ces appels sont moins coûteux qu'avec le service interurbain ordinaire, car ils évitent les réseaux des exploitants. Vous pouvez gérer la ligne réseau IP tout comme n'importe quelle autre ligne privée.

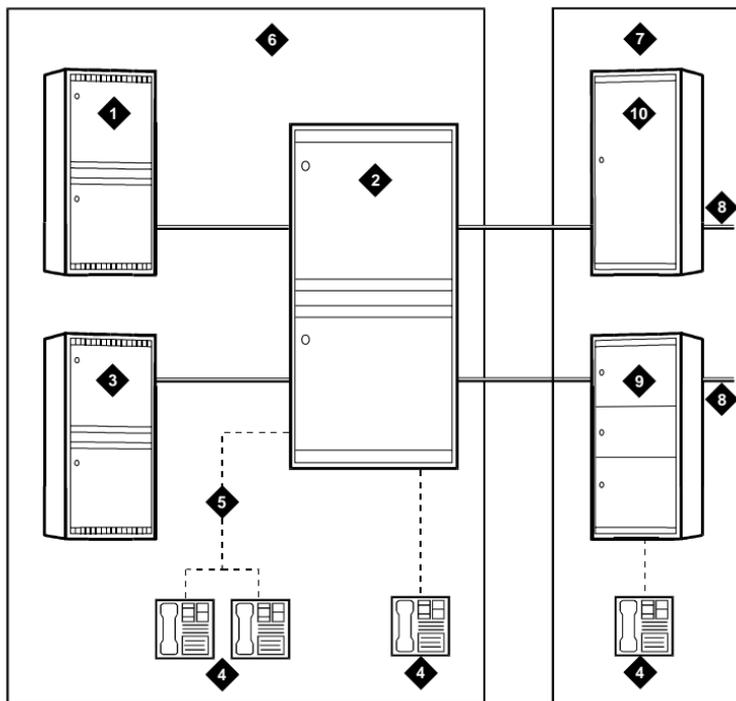
---

## **Lignes réseau RNIS**

---

Cette fonction vous permet d'accéder à divers services et fonctions de réseau public et privé. Le standard RNIS est constitué des couches 1, 2 et 3 du modèle d'interconnexion de systèmes ouverts (OSI). Le DEFINITY ECS peut être connecté au RNIS au moyen de formats standard d'accès de base : RNIS T0 et RNIS T2.

Un RNIS offre la connectivité numérique de bout en bout et utilise une interface à haute vitesse qui offre l'accès indépendant du service aux services commutés. Par le biais des interfaces standard acceptées à l'échelle internationale, un RNIS fournit une connectivité à commutation par circuit ou par paquets au sein d'un réseau et peut assurer la liaison à d'autres interfaces RNIS pour constituer une connectivité numérique nationale et internationale.



- |   |                   |    |   |
|---|-------------------|----|---|
| 1 | DEFINITY ECS      | 6  | RNIS privé                              |
| 2 | DEFINITY ECS      | 7  | RNIS public                             |
| 3 | DEFINITY ECS      | 8  | Réseaux privé et public                 |
| 4 | Téléphone RNIS T0 | 9  | Autocommutateur de central téléphonique |
| 5 | Bus passif        | 10 | Autocommutateur en tandem               |

Figure 11. DEFINITY ECS et le RNIS

## Réseau numérique à intégration de services — Format standard d'accès de base (RNIS T0)

Cette fonction permet de connecter le système à des équipements ou terminaisons qui prennent en charge le réseau numérique à intégration de services (RNIS) en utilisant le format standard d'accès de base (T0). Il s'agit d'une interface à 192 Kbps dotée de deux canaux B à 64 Kbps et d'un canal D à 16 Kbps.

Le RNIS est une norme d'accès mondiale qui fait appel à un protocole à couches. Il rend inutile les circuits d'accès séparés pour les services de messagerie vocale, de données, de télécopie et de vidéo, et pour les réseaux. En utilisant la même paire de câbles qui est actuellement empruntée par les appels téléphoniques simples, le RNIS peut fournir les services vocaux, de données et de vidéo sous forme numérique.

La carte lignes réseau RNIS T0 permet à DEFINITY de prendre en charge l'interface T et l'interface S/T telles qu'elles sont définies par les normes RNIS (recommandation ITU-T I.411). La carte électronique fournit huit ports au réseau et prend en charge deux canaux B et un canal D. Le RNIS T0 présente les avantages suivants :

- Il fournit un moyen de connexion économique à des services RNIS offerts par le prestataire de réseau.
- Il est conforme à la plupart des exigences des protocoles internationaux ETSI.
- Il prend en charge les services RNIS fondamentaux (non supplémentaires).

## Enrichissements des lignes RNIS T0

Prend désormais en charge l'accès, en dehors des Etats-Unis, au réseau public sur les connexions point à mi-point. Seule restriction : la configuration du DEFINITY ECS ne doit pas être une disposition de bus passifs avec d'autres terminaisons RNIS T0. L'utilisation de lignes RNIS T0 en tant que lignes d'interconnexion entre centraux privés est également administrée à l'aide du protocole d'homologues QSIG.

**RNIS T0** : Accès de base du RNIS. Cette interface standard du RNIS consiste en deux canaux B à 64 kbps et en un canal D à 16 kbps.

**RNIS** : Réseau numérique à intégration de services.

## **Toutes les fonctionnalités de l'ETSI**

L'ensemble des fonctions RNIS pour réseaux privé et public de l'Institut européen des normes de télécommunication (ETSI) est officiellement pris en charge. Il s'agit entre autres du débordement externe conditionnel, du routage conditionnel des appels sortants et de l'allocation d'usage ainsi que de tous les services supplémentaires du réseau QSIG pris en charge par la Version 7 :

- Identification par nom
- Renvoi des appels (y compris leur réacheminement)
- Transfert des appels
- Changement de voie

Sont exclues les fonctions suivantes :

- Système à communications réparties (DCS)
- Signalisation non associée à l'installation
- Sauvegarde de la voie D
- Signalisation large bande

## **Interface côté réseau sur la carte TN556C**

La Version 7 prend en charge le côté réseau NT de l'interface T à l'aide de la carte électronique TN556C. Cette prise en charge dote la Version 7 de capacités complètes de lignes privées à l'aide des lignes RNIS T0. La Version 7 gère les connexions RNIS T0 spécialisées par l'intermédiaire du réseau public à l'aide d'une carte TN2185 à chaque terminaison de la connexion spécialisée. Toutefois, la Version 7 ne permet pas aux clients l'administration à la fois des terminaisons et des lignes réseau sur une même carte électronique TN556C.

## **Sélection du service appel par appel**

Cette fonction permet à un groupe de lignes réseau RNIS T2 de diriger des appels vers une variété de services, plutôt que d'affecter chaque groupe de lignes réseau à un service spécifique. Elle vous permet de programmer divers services et fonctions vocaux et de données pour un appel spécifique.

## Signalisation associée et non associée à l'installation

Cette fonction permet à un canal D d'interface DS1/E1 du RNIS T2 d'acheminer des informations de signalisation pour les canaux B (voix ou données). La sauvegarde de canal D peut également être programmée pour accroître la fiabilité du système.

## Commutation large bande

Cette fonction offre la possibilité de réserver plusieurs terminaisons DS0 ou plusieurs canaux B du RNIS à des applications nécessitant de nombreuses ressources large bande. Certaines applications, telles que la vidéoconférence et la transmission de données à haute vitesse, nécessitent une largeur de bande supplémentaire et il est alors nécessaire de placer plusieurs canaux étroits d'interfaces RNIS T2 sur un canal large bande pour qu'ils puissent prendre en charge les besoins de ces applications. Cette fonction gère les standards d'Amérique du Nord et d'Europe.

## Numéro d'abonnés multiples : limité

La fonction RNIS standard de numéro d'abonnés multiples permet aux clients d'affecter plusieurs postes à une seule terminaison RNIS T0. Elle fonctionne avec les terminaisons RNIS T0 qui permettent le codage de l'information d'identification de la voie en tant que « preferred » (préféré).

## Identificateur automatique de la terminaison du terminal

Le côté utilisateur prend en charge l'affectation de l'identificateur automatique de la terminaison du terminal par le réseau. Le réseau gère à la fois l'affectation fixe et automatique de l'identification.

**TEI** : Identificateur de la terminaison du terminal (terminologie RNIS).

## Lignes réseau ATM-CES

---

ATM-CES (Service d'émulation en circuit) permet à DEFINITY ECS d'émuler une ligne réseau RNIS T2 sur une installation ATM.

## Lignes réseau ATM

---

Elles prennent en charge la connectivité de réseau étendu et de téléphonie sur les réseaux ATM.

## Ligne réseau personnelle

Cette fonction fournit un circuit dédié de groupes de lignes réseau entre des postes téléphoniques à plusieurs touches d'appel et un central téléphonique ou un autre autocommutateur, par l'intermédiaire du réseau.

## Tandem

Dans un réseau de plusieurs systèmes, DEFINITY ECS fournit un ensemble de fonctions applicables à l'intégralité du réseau, telles que :

- le plan de numérotation uniforme : un numéro unique à quatre ou cinq chiffres est affecté à chaque poste sur le réseau. La numérotation uniforme dote chaque poste d'un numéro unique (code site plus poste) qui peut être utilisé sur tout site au sein du réseau de plusieurs systèmes pour accéder au poste en question. DEFINITY ECS enrichit le plan de numérotation uniforme standard du plan de numérotation uniforme à 5 chiffres non restrictif, qui permet l'analyse de cinq chiffres maximum pour l'acheminement d'un appel.
- la transférabilité du numéro de poste : lorsque des employés se déplacent au sein du réseau, ils peuvent conserver leur numéro de poste. La possibilité de conserver les numéros de poste, voire les numéros de réseau de plusieurs systèmes et des sélections directes à l'arrivée lors d'un déménagement au sein d'une société permet d'éliminer les appels perdus et d'économiser du temps.
- les Traveling Class Marks : il s'agit d'un mécanisme permettant de transférer une restriction FRL de l'appelant, d'un autocommutateur de réseau de plusieurs systèmes à un autre. Cette fonction permet de faire passer les privilèges de vérification entre autocommutateurs appartenant au réseau de plusieurs systèmes.
- le routage interne conditionnel : il est possible de contrôler l'acheminement d'appels particuliers à l'aide d'un routage conditionnel. Par exemple, il est possible de limiter le nombre de bonds d'un satellite de communications (liaisons de satellite de communications utilisées comme lignes réseau) dans toute méthode d'acheminement bout en bout dans un réseau privé. Limiter le nombre de bonds du satellite peut être souhaitable pour contrôler la qualité de transmission ou le délai des appels dans le cas de communications téléphoniques et de transmission de données.
- la signalisation enrichie de la ligne réseau associée à la détection et correction des erreurs : la fiabilité des communications sur un réseau de plusieurs systèmes est susceptible d'être enrichie en permettant à un appel sur une ligne réseau d'être émis de nouveau sur un autre circuit en cas de panne de signalisation.

**Autocommutateur en tandem** : Autocommutateur au sein d'un réseau de plusieurs systèmes qui procure la logique pour déterminer la meilleure façon d'acheminer un appel réseau et, éventuellement, modifie les chiffres transmis, voire accepte ou refuse des appels vers certains utilisateurs.

**Connexion en tandem** : Connexion commutée d'une ligne réseau entrante à une ligne réseau sortante, sans intervention humaine.

**Réseau de lignes privées en tandem** : Réseau privé qui interconnecte plusieurs systèmes de commutation client.

Voir aussi « [Connectivité ATM entre réseaux de ports](#) » à la page 107.

## Interface numérique multiplex

Cette fonction prend en charge deux techniques de signalisation : la signalisation orientée bit (voie par voie) et la signalisation orientée message, pour les connexions directes aux ordinateurs hôtes.

L'interface numérique multiplex offre deux avantages majeurs. Elle assure une interface standard à port unique en vue de relier les ordinateurs hôtes entre eux et avec l'extérieur par une voie porteuse T1. En outre, comme elle est compatible avec les standards RNIS et confiée sous licence à de nombreux fabricants d'équipements, elle encourage la connectivité multi-fournisseur.

Le DEFINITY ECS prend en charge deux versions de l'interface numérique multiplex, chacune se distinguant par la manière dont les informations sont transmises sur la voie 24 :

- L'interface numérique multiplex à signalisation orientée bit transporte les données de trames, d'alarme et les informations de signalisation des connexions aux ordinateurs hôtes et aux équipements d'autres fournisseurs.
- L'interface numérique multiplex à signalisation orientée message, totalement compatible avec le RNIS T2, utilise le même format de signalisation orientée message, la même procédure d'accès à la liaison sur canal D que le RNIS T2 pour le contrôle et la signalisation. Ces capacités de signalisation permettent au réseau RNIS public de bénéficier des avantages des transmissions multiplexées de l'interface numérique multiplex à signalisation orientée message.

## **Lignes réseau diverses**

---

Les lignes réseau diverses effectuent les fonctions qui ne conviennent pas aux autres lignes réseau préalablement citées :

- Les lignes de concentration du trafic sont utilisées entre des installations d'autocommutateurs pour fournir un service d'accueil centralisé ou pour permettre de disposer d'un groupe d'agents ACD.
- Les lignes réseau d'accès à distance fournissent aux utilisateurs hors site un accès aux fonctions et au réseau du DEFINITY ECS.

## **Interfaces numériques**

---

### **Interfaces E1**

Le DEFINITY ECS prend également en charge les connexions E1. L'accès et la conversion T1/E1 permettent une connexion simultanée à la fois aux installations T1 (1,544 Mbps) et E1 (2,048 Mbps) en utilisant des cartes électroniques séparées.

### **Interfaces T1**

Lorsque vous planifiez la structure et les besoins de votre réseau, il peut être utile d'envisager le multiplexage sur des installations de services numériques niveau 1 (DS1).

Utilisé pour connecter des autocommutateurs au réseau public ou à d'autres autocommutateurs dans un réseau privé, DS1 fournit également une connectivité numérique bout en bout et à grande vitesse. Les appels téléphoniques ou de transmission de données sont effectués à une vitesse pouvant atteindre 64 kbps.

### **Service de la ligne réseau DS1**

Signalisation orientée bit qui assure le multiplexage de 24 voies dans un débit de 1,544 Mbps. DS1 peut être utilisée pour des données vocales ou à fréquence vocale et pour des protocoles de transmission de données. Le service de ligne réseau E1 est une signalisation orientée bit qui assure le multiplexage de 32 voies dans un débit de 2,048 Mbps. DS1 et E1 fournissent une interface numérique pour des groupes de lignes réseau.

## Détection de réponse aux appels

---

Pour la taxation, il est important de savoir à quel moment la personne appelée répond à un appel. Le DEFINITY ECS propose trois façons de déterminer si l'appelé a répondu à un appel sortant.

- Détection de réponse aux appels : Une carte de détection de tonalités spécifiques détecte les tonalités et les signaux à fréquences vocales présents sur la ligne et détermine si un appel a reçu une réponse. Cette méthode est relativement précise.
- Détection de réponse du réseau : Le central téléphonique renvoie un signal pour indiquer que l'appelé a répondu à l'appel. Si un appel passe par un réseau privé avant d'arriver au central téléphonique, le signal est renvoyé, sur le réseau privé, au système émetteur. Cette méthode, extrêmement précise, n'est toutefois pas disponible aux Etats-Unis sur les lignes réseau de central téléphonique, hors circonscription ou du service WATS.
- Détection de réponse par temporisation : Une temporisation est établie pour chaque groupe de lignes réseau. Si le combiné de l'appelant est décroché quand la temporisation arrive à expiration, le système suppose que l'appel a reçu une réponse. Cette méthode est la moins précise. Les appels dont la durée est inférieure à la temporisation ne produisent aucun enregistrement et les appels qui ont déclenché une longue sonnerie produisent des enregistrements, qu'ils aient ou non reçu une réponse.

## Système de mesure automatique de la transmission

Cette fonction fournit aux installations de lignes de réseau voix/données des fonctions permettant de mesurer les performances de la transmission. Le rapport de mesure comprend des données sur la perte de signal, le bruit, la perte de retour de signalisation et l'affaiblissement du retour de l'écho. Il est possible de programmer les seuils relatifs aux performances, l'exécution de tests et le contenu des rapports.

---

## **Fonctions de routage automatique**

---

Le DEFINITY ECS propose diverses fonctions de routage automatique pour les réseaux publics et privés. Les fonctions de routage interne (AAR) et de routage des appels sortants (ARS) forment la base de ce type de fonctions. Elles acheminent les appels en se basant sur la voie privilégiée (normalement la moins chère) qui est disponible au moment de l'appel. En général, AAR achemine les appels en passant par un réseau privé tandis qu'ARS fait appel au plan de numérotation du réseau public. Toutefois, AAR aussi bien qu'ARS prennent en charge les réseaux publics et privés. Vous pouvez utiliser les autres fonctions répertoriées dans cette section lorsque vous utilisez AAR et ARS.

---

### **Routage interne**

---

Cette fonction permet d'émettre et de recevoir des appels sur le réseau privé en provenance ou à destination d'un ou plusieurs sites, sans passer par le réseau public. Lorsque vous composez un code d'accès et un numéro de téléphone, AAR sélectionne la voie la plus favorable pour l'appel et effectue la conversion numérique si besoin est. Si la première voie choisie n'est pas disponible, une autre voie est choisie automatiquement.

Généralement, les numéros que vous appelez avec AAR sont des numéros de réseau privé. Mais vous pouvez aussi appeler un numéro du réseau public, un code de service, un numéro international, un code d'appel de l'opérateur ou un numéro d'appel avec l'aide de l'opérateur. Avec AAR et la conversion automatique de numéros au sein d'un réseau dépourvu de plan de numérotation uniforme, vous disposez d'un outil pratique pour effectuer des appels internationaux à destination de villes étrangères appelées fréquemment. Ce type d'appels passe, dans la mesure du possible, par le réseau privé, puis accède au réseau public. Cela permet de réaliser des économies sur les lignes interurbaines et d'utiliser le réseau privé autant que possible.

---

### **Routage des appels sortants**

---

ARS sélectionne automatiquement les exploitants et achemine les appels à peu de frais par le réseau public. Quand un ou plusieurs exploitants interurbains et des services interurbains de communications téléphoniques à tarif forfaitaire (WATS) sont prévus, DEFINITY ECS sélectionne la voie préférée pour l'appel. Il est inutile de composer le code de l'exploitant interurbain sur les voies sélectionnées par le système. Vous pouvez attribuer des codes d'exploitant interurbains que DEFINITY ECS convertira. Le système introduit des codes au fur et à mesure des besoins pour garantir la sélection automatique des exploitants. ARS peut acheminer les appels vers divers types de numéros et accéder à divers types de groupes de lignes réseau.

## **Envoi avec chevauchement des fonctions**

### **AAR/ARS**

---

Le DEFINITY ECS prend en charge l'envoi avec chevauchement des appels AAR et ARS qui sont acheminés par les groupes de lignes réseau RNIS T2. Les données d'adresse d'appel RNIS T2 sont envoyées un chiffre à la fois et non pas d'un seul bloc. Dans les pays dont les plans de numérotation de réseau public sont complexes, cela permet de réduire considérablement le temps d'établissement de l'appel. Lorsque la réception avec chevauchement est validée, cela est particulièrement important pour les appels en tandem.

## **Tables de routage interne (AAR) et d'appels sortants (ARS)**

---

Cette fonction permet de diviser le routage interne et le routage d'appels sortants en 8 groupes d'utilisateurs différents sur un seul système DEFINITY ECS et assure le traitement du routage individuel pour chacun de ces groupes d'utilisateurs.

Les groupes d'utilisateurs partagent le même numéro de groupe séparé qui indique le choix des tables de routage utilisées pour un appel particulier. Chaque Classe de restriction reçoit un numéro de groupe séparé spécifique ou un créneau horaire spécifique. Différentes classes de restriction peuvent être affectées au même numéro de groupe séparé.

## **Routage optimum dans un créneau horaire**

---

Cette fonction propose la voie la plus économique pour le routage des appels sortants et le routage interne, en fonction du créneau horaire et du jour de la semaine auxquels chaque appel est effectué. Jusqu'à 8 plans de routage optimum dans un créneau horaire peuvent être administrés, chacun pouvant être programmé de manière à changer jusqu'à 6 fois par jour chaque jour de la semaine.

Cela permet de tirer parti des tarifs les plus bas durant des heures spécifiques de la journée et de la semaine. En outre, les entreprises composées de plusieurs filiales situées dans différents fuseaux horaires, sont en mesure d'utiliser des installations situées à un endroit où le tarif est le plus bas à différentes heures de la journée ou de la semaine. Cette fonction peut, en outre, être utilisée pour modifier le routage en dehors des heures de bureau afin de réduire ou d'éliminer les appels non autorisés.

## Restriction FRL et Traveling Class Marks

---

Cette fonction permet d'autoriser certains appels à des utilisateurs spécifiques et de les refuser à d'autres. Par exemple, certains utilisateurs peuvent être autorisés à employer les lignes réseau du central téléphonique vers d'autres sites de la société, tandis que d'autres sont susceptibles d'être limités à des lignes du réseau privé moins onéreuses. Cette fonction permet d'administrer jusqu'à huit niveaux de restriction destinés aux utilisateurs des fonctions de routage interne et de routage des appels sortants.

### Changements de restrictions FRL

Cette fonction permet au DEFINITY ECS d'adapter les restrictions FRL ou les codes d'autorisation des lignes ou des jonctions. Une restriction FRL est habituellement affecté à chaque ligne ou jonction ; avec cette fonction, des changements de restrictions FRL sont également affectés. Lorsqu'il le souhaite, l'opérateur peut passer aux niveaux de restrictions personnalisables, ce qui modifie l'accès aux lignes et jonctions. Par exemple, vous pouvez souhaiter utiliser cette fonction pour désactiver la plupart des possibilités d'appel interurbain durant la nuit pour que le personnel non autorisé ne puisse pas effectuer d'appels interurbains.



#### **ATTENTION :**

*Cette fonction peut modifier les préférences d'acheminement AAR et ARS. Son utilisation sur des applications en tandem et à ligne privée a des conséquences sur la totalité des réseaux. Les appels qui font partie d'un réseau privé national peuvent être bloqués.*

### Acheminement banalisé

---

Cette fonction fournit des capacités d'acheminement d'appels voix/données permettant de sélectionner non seulement la possibilité la moins onéreuse, mais aussi la possibilité optimale sur les installations appropriées. Elle complète les fonctions actuelles de routage interne et de routage d'appels sortants en fournissant des paramètres supplémentaires lors des décisions d'acheminement et en maximisant la possibilité d'utiliser la fonction correcte pour acheminer l'appel. En outre, si une incompatibilité de terminaisons existe, elle fournit une ressource de conversion (par exemple un modem d'un pool de modems) pour tenter d'associer la fonction correcte avec la terminaison correcte.

---

## **Routage conditionnel des appels sortants**

---

Cette fonction offre une méthode efficace d'utilisation des installations d'interconnexion. Elle permet de continuer à réacheminer un appel sortant RNIS-T2 qui n'est pas accepté. Lorsque le DEFINITY ECS reçoit une valeur de cause indiquant une congestion, la fonction de routage conditionnel des appels sortants indique au système sa prochaine action. Il est possible d'indiquer, pour chaque préférence d'acheminement, si la préférence suivante doit être tentée ou si la préférence actuelle doit être renouvelée.

## **Conversion automatique de numéros au sein d'un réseau dépourvu de plan de numérotation uniforme**

---

Cette fonction modifie le numéro appelé de sorte qu'un appel, provenant du routage automatique des appels ou du routage des appels sortants, puisse être acheminé par des groupes de lignes réseau se terminant à des systèmes dotés de plans de numérotation différents. Elle fournit des possibilités d'insertion et de suppression de numéros, de pause et/ou d'attente de la tonalité d'appel par impulsion par chiffre, si nécessaire ; l'appel peut être acheminé ainsi :

- vers ou par l'intermédiaire d'un système distant ;
- par des lignes privées à un réseau privé ;
- par des lignes de central téléphonique vers le central téléphonique de service.

La fonction est nécessaire pour les appels acheminés vers ou par un système distant, quelle que soit leur destination.

## **Transférabilité du numéro de poste**

Cette fonction vous permet d'affecter n'importe quel poste à tout système au sein d'un sous-réseau. Il est possible de déplacer des postes dans les systèmes tout en conservant le numéro de poste d'origine, aussi longtemps que les systèmes font partie d'un sous-réseau défini. Cette fonction est utilisée conjointement avec le routage interne et le plan de numérotation uniforme.

---

## **Affectation des alarmes**

---

### **Numéro d'alarme du système de support de l'exploitation à l'alternat**

---

Il permet d'établir un second numéro que l'autocommutateur pourra appeler en cas d'événement déclencheur d'alarme. Cette fonction est particulièrement utile pour alerter un deuxième service support tel que le système d'initialisation et d'administration (INADS) ou OneVision.

### **Interfaces pour la connexion de dispositifs d'alarme externes au système**

---

Cette fonction vous permet d'affecter des ports analogiques aux interfaces d'alarme destinées à des dispositifs externes. Vous pouvez spécifier un port particulier, des informations pour identifier le dispositif externe et le niveau d'alarme utilisé pour signaler la fermeture d'un contact.

### **Indicateur d'alarme sur matériel client**

---

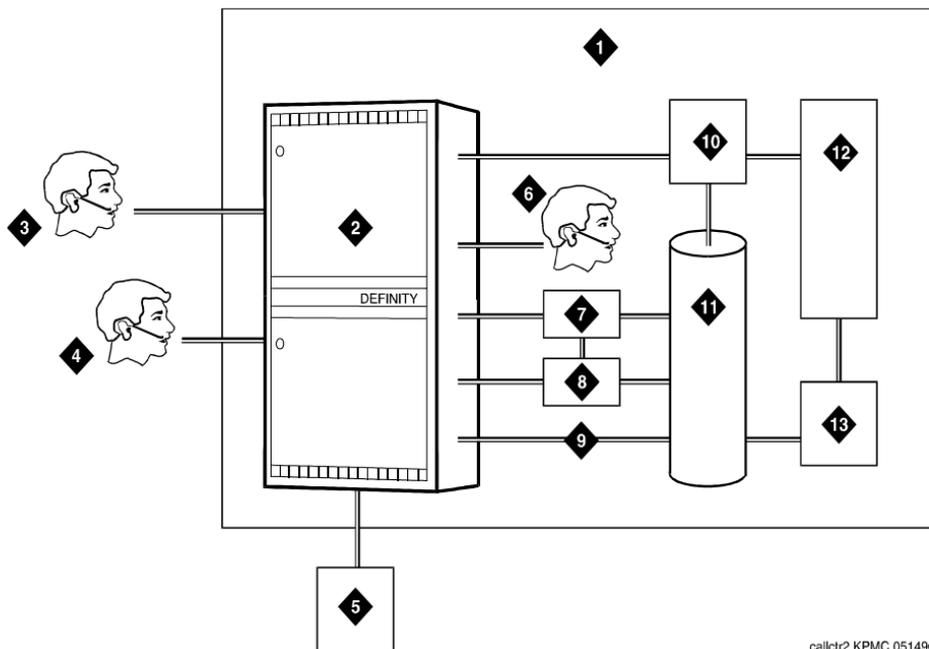
Cette fonction signale qu'une alarme système est survenue et que le système a tenté de contacter une société appropriée de dépannage. Une unité fournie par le client, telle qu'un voyant ou une sonnerie, est utilisée pour émettre l'alarme. Il est possible de programmer un seuil d'alarme pour lequel vous souhaitez être notifié.

## 7 — Fonctions du centre d'appels

Les applications des centres d'appels DEFINITY sont conçues pour connecter efficacement chaque appelant au représentant le plus approprié. Le DEFINITY ECS commence par obtenir des informations sur l'appelant avant même d'acheminer l'appel. Elles sont intégrées dans les bases de données en place et l'ensemble des données disponibles permet de déterminer l'agent le plus apte à répondre à l'appel. Des fonctions DEFINITY supplémentaires sont à votre disposition pour faire poliment patienter les appelants dans une file d'attente (où sont placés les appels entrants en attente) et les informer de la durée de traitement de l'appel. A tout moment, opérateurs et superviseurs peuvent accéder à des informations détaillées sur l'appel.

Les appels entrants au centre d'appels de votre DEFINITY ECS sont placés dans une file d'attente et acheminés en fonction des informations continuellement acquises par le système. Le système propose à vos clients de nombreuses options leur permettant de laisser un message, d'envoyer une télécopie ou de déterminer l'état de leur appel. Le logiciel de réponse vocale CONVERSANT dote le système d'une possibilité de répondre de façon appropriée aux informations vocales.

La [Figure 12](#) illustre brièvement une des possibilités d'installation d'un centre d'appels DEFINITY.



callctr2 KPMC 051496

- |  |  |
|--|--|
| 1 Votre immeuble de bureaux  | 8 Superviseur CentreVu                         |
| 2 DEFINITY ECS   | 9 Protocole d'interface ASAI CallVisor         |
| 3 Agents à distance utilisant DEFINITY Extender                            | 10 Système de réponse vocal INTUITY Conversant |
| 4 Agents à distance utilisant Téléagent                                    | 11 Réseau LAN                                  |
| 5 Centre d'appels à distance utilisant le débordement externe conditionnel | 12 Ordinateur hôte                             |
| 6 Agents locaux organisés par compétence                                   | 13 Serveur d'interface informatique-téléphonie |
| 7 Système de gestion et suivi des appels CentreVu                          |  |

Figure 12. Un centre d'appels DEFINITY

## Répartition automatique des appels

La fonction ACD (répartition automatique des appels) est la pierre angulaire des applications du centre d'appels. Il s'agit d'une méthode de répartition efficace et équitable des appels entrants entre les agents disponibles. Avec la fonction ACD, les appels entrants peuvent être dirigés vers le premier agent libre ou vers celui dont la période d'inactivité a été la plus longue au sein d'un groupe d'agents ACD.

Dans un environnement ACD, les agents sont rattachés à des groupes de recherche. Il s'agit de groupes d'agents qui traitent les mêmes types d'appels. Un groupe de recherche est également appelé groupe d'agents ACD. Chaque DEFINITY ECS peut prendre en charge jusqu'à 5 200 agents.

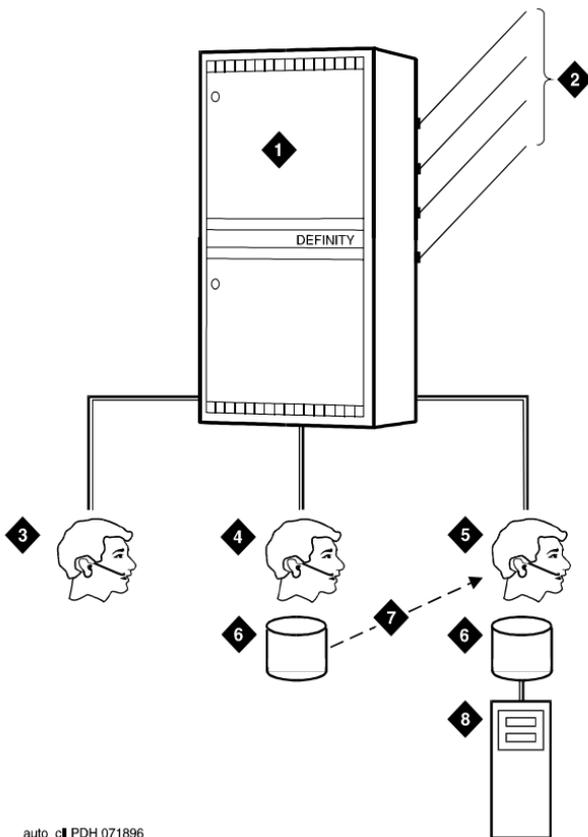
Un groupe de recherche est particulièrement utile lorsqu'un numéro de téléphone donné reçoit un grand nombre d'appels. Un groupe de recherche peut être constitué de personnes ayant reçu une formation spécialisée pour traiter certains types de sujets. Par exemple, le groupe peut être :

- un service de remboursement au sein de votre entreprise ;
- un service après-vente pour les produits que vous vendez ;
- un service de réservations d'agence de voyage ;
- un pool d'opérateurs.

En outre, un groupe de recherche peut être composé d'un groupe d'installations de télécommunications partagées. Par exemple, le groupe peut être :

- un pool de modems ;
- un groupe de ports de cartes de lignes de données ;
- un groupe de modules de transmission de données.

Dans l'exemple illustré à la [Figure 13](#) , le groupe de recherche A reçoit des appels uniquement lorsque des opérateurs sont disponibles, puisqu'il ne dispose d'aucune file d'attente. Les appels du groupe de recherche B peuvent être placés dans une file d'attente tant que les agents ne sont pas disponibles et acheminés vers le groupe de recherche C s'ils n'ont obtenu aucune réponse dans un délai programmable. Les appels au groupe de recherche C sont acheminés vers une messagerie vocale s'ils n'ont pas obtenu de réponse avant un délai programmable.



auto\_c PDH 071896

- |   |                               |   |                                       |
|---|-------------------------------|---|---------------------------------------|
| 1 | DEFINITY ECS                  | 5 | Groupe C : Informations générales     |
| 2 | Lignes entrantes              | 6 | Files d'attente                       |
| 3 | Groupe A : Voyages d'affaires | 7 | Débordement d'appels vers le Groupe C |
| 4 | Groupe B : Voyages privés     | 8 | Messagerie vocale                     |

Figure 13. Exemple élémentaire de répartition automatique des appels

## **Traitement des appels d'un agent**

---

Cette fonction vous permet de programmer des fonctions que les agents de répartition automatique des appels utilisent pour traiter les appels entrants. Vous pouvez définir des capacités spécifiques d'agents et planifier des fonctions en tenant compte de ces capacités. La même liste des capacités des agents est également prise en charge par le protocole d'interface ASAI CallVisor.

### **Traitement simultané de plusieurs appels**

Cette fonction permet aux agents de recevoir un appel ACD pendant que d'autres types d'appels sont en alerte, actifs ou en attente.

### **Remise en service automatique des répondeurs-enregistreurs des centres d'appel (AAS)**

Cette fonction permet aux membres d'un groupe ACD d'être toujours en mode de travail automatique. Un agent dans ce mode devient immédiatement disponible pour un autre appel ACD après déconnexion d'un appel ACD. Vous pouvez utiliser AAS pour ramener des membres d'un groupe ACD en mode de travail automatique après un redémarrage du système. Cette fonction est destinée, mais pas uniquement, aux groupes d'agents ACD contenant seulement des enregistreurs ou des unités de réponse vocale.

### **Etats de la file d'attente**

Cette fonction fournit des indications sur l'état de la file d'attente des appels ACD reposant sur le nombre d'appels dans la file et la durée d'attente. Vous pouvez affecter ces indications à des voyants sur les terminaux ou les consoles des agents, des responsables ou des opérateurs afin de surveiller l'activité de la file d'attente. En outre, vous pouvez définir des voyants secondaires pour effectuer un suivi de l'état de la file d'attente. Sur les téléphones à afficheur, vous pouvez afficher le nombre d'appels dans la file d'attente et la durée d'attente du plus ancien appel du groupe d'agents ACD.

### **Codes de raison**

Cette fonction permet aux agents d'entrer un code numérique qui justifie leur entrée en mode auxiliaire (AUX) ou leur sortie du système. Ces codes donnent aux gestionnaires des centres d'appels des renseignements détaillés sur les activités des agents. Vous pouvez mettre à profit ces données pour développer des modèles de pronostics plus précis relatifs au personnel ou les utiliser avec des logiciels de conformité aux

programmes pour s'assurer que les agents exécutent les activités prévues au moment prévu. La fonction de répartition des appels par spécialité doit être active si l'on veut utiliser les codes de raison.

### **Réacheminement des appels sur non réponse**

Cette fonction réachemine un appel destiné à un groupe d'agents compétents ou ACD ou un appel d'un agent particulier après un nombre de sonneries spécifié. De la sorte, un appel qui ne reçoit pas de réponse ne sonne pas indéfiniment. L'appel peut être réacheminé vers le groupe d'agents ACD ou spécialisés pour qu'un agent y réponde ou vers un numéro d'affectation à un vecteur (VDN) pour une autre prise en charge. Les appels aux agents directs sont acheminés vers la voie de débordement de l'agent ou vers un VDN si aucune voie de débordement n'est programmée. La répartition automatique des appels doit être active si vous désirez utiliser cette fonction.

### **Débordement interne et débordement externe**

---

Cette fonction vous permet de réacheminer des appels ACD d'un groupe d'agents ACD à un autre. La fonction de débordement interne réachemine les appels vers d'autres groupes d'agents ACD au sein du système à l'aide des fonctions de débordement d'appels ou de renvoi temporaire de tous les appels. La fonction de débordement externe réachemine les appels vers un groupe d'agents ACD ou un site externe à l'aide de la fonction de renvoi temporaire de tous les appels. Vous pouvez réacheminer des appels d'un groupe d'agents ACD à l'autre *conditionnellement*, conformément aux critères de réacheminement de la voie de débordement. Par exemple, vous pouvez programmer la voie de débordement d'un groupe d'agents ACD de sorte qu'elle réachemine automatiquement les appels ACD entrants vers un autre groupe d'agents ACD lorsqu'un téléphone est occupé ou ne répond pas.

#### **Débordement externe conditionnel**

Cette fonction permet d'équilibrer la charge des appels ACD à travers les multiples sites. Elle vous permet d'acheminer un appel de manière optionnelle vers un site de secours, d'après la capacité de votre système à traiter l'appel dans le cadre des paramètres définis dans un vecteur. Le système de secours peut, à son tour, accepter ou refuser l'appel toujours d'après des paramètres définis.

Le débordement externe conditionnel n'est valable que pour les appels en tête ou proche de la tête de la file d'attente et effectue une distribution selon le principe du premier entré/premier sorti ou une distribution de ce type, et réduit de manière significative le traitement des appels et des lignes réseau pour cette fonction.

## **Gestion RNIS élaborée du débordement externe conditionnel**

Les informations relatives au débordement externe conditionnel élaboré sont transmises de façon transparente sur plusieurs réseaux publics et réseaux privés QSIG à l'aide d'enveloppes qui font partie des informations QSIG spécifiques au fabricant et de l'enrichissement de la plate-forme RNIS.

## **Recherche des appels abandonnés**

---

Cette fonction permet à un central téléphonique qui n'offre pas de supervision de la déconnexion temporisée d'identifier les appels abandonnés. Un appel abandonné intervient quand l'appelant raccroche avant que l'appel ait reçu une réponse. Cette fonction convient uniquement aux centraux téléphoniques anciens non dotés de supervision de la déconnexion temporisée.

## **Routage conditionnel des appels**

---

Le routage conditionnel des appels est une méthode polyvalente d'acheminement des appels entrants qui peut être combinée avec la fonction ACD pour en bénéficier pleinement et pour optimiser l'utilisation du centre d'appels. Un vecteur est une suite d'étapes de traitement d'appels (par exemple, sonneries, tonalités d'occupation, musique, messages d'annonce et placement d'un appel dans une file d'attente d'un groupe de recherche ACD) qui détermine comment les appels sont pris en charge et acheminés. Les étapes, appelées « commandes de routage », définissent le type de traitement que les appels spécifiques recevront.

Les commandes de routage peuvent diriger les appels vers des destinations à l'intérieur ou à l'extérieur du site, vers tout groupe spécialisé ou tout groupe de recherche ou vers un traitement d'appel spécifique, tel qu'une annonce, une déconnexion forcée, une occupation systématique ou une musique d'attente.

A l'aide de combinaisons de différentes commandes de routage, les appels entrants peuvent être traités différemment en fonction de l'heure ou de la date, du délai d'attente prévu, de leur importance ou d'autres critères. Le DEFINITY ECS est en mesure d'acheminer les appels entrants vers 512 vecteurs différents disposant chacun de 32 commandes au maximum. En outre, le DEFINITY ECS permet l'enchaînement de vecteurs à l'aide de la commande « Go to Vector » (aller au vecteur).

## **Numéros d'affectation à un vecteur**

Les appels accèdent aux vecteurs du DEFINITY ECS en utilisant des numéros d'affectation à un vecteur. Un numéro d'affectation à un vecteur est un numéro de poste provisoire du système qui n'est pas attribué à un site d'équipement physique. Ce numéro a plusieurs propriétés qui sont paramétrées par l'administrateur du système.

Il est possible d'accéder à un numéro d'affectation à un vecteur presque de la même façon qu'à un poste.

En répondant à un appel, l'agent voit sur son afficheur les informations (telles que le nom) associées au numéro d'affectation au vecteur et peut réagir à l'appel, connaissant le numéro composé. Cette opération tire parti du service d'identification du numéro composé et permet à l'agent d'identifier l'objectif de l'appel entrant.

### **Numéro d'affectation à un vecteur (VDN) dans une voie de débordement**

Cette fonction renforce le débordement d'appels et le routage conditionnel des appels pour vous permettre d'affecter des numéros d'affectation à un vecteur (VDN) au dernier point des voies de débordement. Les appels réacheminés peuvent être traités par vectorisation/routage interactif pour étendre les traitements de débordement d'appels.

### **Diffusion d'annonce d'origine de l'appel**

Cette fonction fournit aux agents un court message vocal décrivant la ville d'origine de l'émetteur ou du service demandé par celui-ci en fonction du numéro d'affectation à un vecteur (VDN) utilisé pour traiter l'appel. Les messages aident les agents à fournir des réponses appropriées aux appelants. Par exemple, si vous avez deux numéros 800, l'un pour passer des commandes et l'autre pour le service après-vente, vous pouvez programmer deux numéros pour acheminer les appels vers le même groupe d'agents. Lorsqu'un appel entrant est acheminé vers un VDN auquel est affecté une annonce d'origine de l'appel (par exemple, « nouvelle commande » ou « service après-vente »), le VDN achemine l'appel vers un vecteur qui peut placer l'appel dans la file d'attente d'un agent. Lorsqu'un agent répond à l'appel, il ou elle entend le message et peut répondre à l'appelant de façon appropriée.

## Utilisations

La fonction de routage conditionnel des appels est susceptible d'être utilisée de multiples façons. Toutefois, elle est principalement employée pour prendre en charge les activités relatives aux appels des groupes de recherche ACD. En outre, le routage conditionnel des appels peut administrer une file d'attente en répartissant les appels entre un maximum de trois groupes de recherche (avec quatre niveaux de priorité différents) tout en offrant une série d'autres options de traitement. Parmi les autres modes d'utilisation les plus fréquents figurent :

- Traitement spécial pour les appelants choisis
- Traitement de nuit
- Déchargement des appels
- Messages d'information destinés aux appelants

## Routage interactif des appels

Cette fonction permet au système de recueillir des informations auprès de tout appelant et d'acheminer les appels à l'aide de la fonction de routage conditionnel des appels. Le système interroge verbalement l'appelant qui entre les informations demandées. Elles sont alors utilisées pour réacheminer l'appel ou le prendre en charge d'une façon ou d'une autre (prise d'un message, par exemple). Cette fonction est essentiellement utilisée pour étayer efficacement le traitement des appels dans le cadre de la répartition automatique des appels.

Vous trouverez ci-dessous quatre exemples d'utilisation de la fonction.

- Le standard automatique : permet à l'appelant de composer le numéro de tout poste sur le système. L'appel est alors acheminé vers le poste. Cette fonction diminue le nombre de standardistes humains nécessaires et donc vos frais.
- La sélection d'annonces DIVA (data in/voice answer) : permet à l'appelant d'entendre des messages sélectionnés en fonction des chiffres qu'il compose. Ceci peut être utilisé pour le journal d'informations audio.
- La collecte de données : permet à l'appelant de saisir des données qui peuvent alors être utilisées par une application sur un ordinateur hôte pour aider le traitement des appels. Par exemple, ces données peuvent inclure le code affaire de l'appelant qui peut être utilisé pour faire fonctionner une application questions-réponses.

- La messagerie de centre d'appels : offre à l'appelant le choix de laisser un message ou d'attendre la réponse d'un agent dans une file d'attente. Cela peut être utilisé pour un système de saisie de commandes en ligne ou pour une plus grande automatisation du fonctionnement du centre des appels entrants.

### **Répartition des appels par spécialité**

Cette fonction permet à certains types de compétences, dans le cadre de la répartition des appels par spécialité, d'être affectés à un type d'appel ou à un numéro d'affectation à un vecteur. Le routage des appels par vectorisation permet alors à l'administration du système de transférer ceux-ci à des agents qui possèdent la compétence particulière requise pour répondre aux questions des clients.

### **Répartition des appels en fonction de la compétence**

Les appels qui nécessitent certaines compétences des agents (parler l'espagnol ou connaître un produit particulier, par exemple) peuvent être affectés à un agent qui possède la compétence nécessaire. Vous pouvez attribuer un des numéros de compétences, dont le nombre peut atteindre 600, à chaque compétence ou ensemble de compétences. Celles-ci sont programmées pour chacun des paramètres suivants :

- Numéros d'affectation à un vecteur
- Numéros d'identification des agents
- Appelants

Cette capacité pointue de définition de compétence vous permet d'organiser le traitement des appels en fonction, par exemple, du client, du produit et de la langue.

### **Ajout ou sortie de compétences**

Cette fonction permet à un agent utilisant la répartition des appels par spécialité d'ajouter ou de sortir des compétences. Une compétence est une capacité spécifique d'un agent identifiée sur le système par un numéro. Par exemple, un agent qui parle anglais et espagnol peut recevoir une compétence de langue identifiée par le numéro 20. L'agent ajoute alors la compétence 20 à ses compétences professionnelles. Si un client a besoin de parler à un agent parlant espagnol, le système achemine l'appel vers un agent qui possède la compétence en question. Chaque agent peut posséder jusqu'à quatre compétences actives qui reçoivent chacune un niveau de priorité.

### **Routage vers le meilleur service**

Cette fonction envoie les appels vers le meilleur groupe d'agents ACD/de compétence local ou distant parmi les ressources disponibles, suivant la durée estimée d'attente.

### **Service d'identification des numéros composés**

Cette fonction affiche le service ou le produit associé à un appel entrant, pour un appelé ou une position de réponse. Vous pouvez programmer les informations qui seront affichées par le système.

### **Informations d'utilisateur à utilisateur sur réseau public**

Cette fonction fournit un mécanisme de transmission d'informations sur plusieurs réseaux publics clés, y compris celles qui proviennent d'une application parmi celles disponibles sur le DEFINITY ou qui lui sont destinées.

### **Systèmes de création de rapport sur les centres d'appels**

#### **Système intégré de gestion et suivi des appels**

Le système intégré de gestion et suivi des appels permet d'affiner le fonctionnement de votre centre d'appels en fournissant des rapports contenant les données nécessaires pour mesurer les performances des agents de votre centre d'appels.

Cette fonction offre aux centres d'appel comprenant un maximum de 2 000 agents, un contrôle de la gestion des appels et une possibilité de génération de rapports à faible coût. Le système intégré de gestion et suivi des appels rassemble et traite les données relatives aux appels ACD du DEFINITY ECS (en remontant jusqu'à sept jours) au sein du système : un processeur annexe n'est pas nécessaire pour générer les rapports de gestion des appels.

Il existe différents types de rapports susceptibles d'être générés :

- Rapports en temps réel
  - Etat de l'agent
  - Etat du système
  - Etat des numéros d'affectation à un vecteur

- Rapports historiques
  - Agent
  - Rapport de l'agent
  - Groupe d'agents ACD
  - Rapport de groupes d'agents ACD
  - Groupe de lignes réseau
  - Rapport de numéro d'affectation à un vecteur

## Système de gestion et suivi des appels CentreVu

Voir « [Système de gestion et suivi des appels CentreVu](#) » à la page 122.

## Visualisation des statistiques

Cette fonction présente les statistiques d'un système intégré de gestion et suivi des appels (BCMS) sur les afficheurs des téléphones. Les agents, superviseurs, gestionnaires de votre centre d'appels et autres utilisateurs peuvent appuyer sur une touche pour afficher les statistiques relatives à des agents, à des groupes d'agents ACD ou d'agents compétents, à des VDN et à des groupes de lignes réseau. Ces statistiques permettent aux agents de se rendre compte de leurs performances ou de répondre à l'appelant de manière appropriée.

## Intégration de la réponse vocale

---

Cette fonction intègre le routage conditionnel des appels aux capacités des dispositifs de réponse vocale, tels le système d'informations vocal CONVERSANT de Lucent Technologies. Elle vous permet également d'intégrer un dispositif de réponse vocale avec répartition automatique des appels. Toutes ces capacités offrent divers avantages. Par exemple, tandis que l'appel reste dans la file d'attente, un appelant peut écouter des informations concernant le produit grâce à l'application audiotexte ou encore effectuer une transaction interactive vocale/réponse. Il est possible de répondre aux questions de l'appelant pendant que l'appel est dans la file d'attente, ce qui contribue à réduire le temps d'attente des autres appelants aux heures de pointe.

## Informations de taxation

Le DEFINITY ECS fournit deux manières d'évaluer approximativement le coût des appels sortants :

- Notification de taxation : pour les lignes réseau RNIS

La notification de taxation collecte les données de taxation du réseau public pour chaque appel sortant. Elle est représentée par un numéro correspondant au coût de l'appel, et elle est enregistrée soit en tant qu'unité de taxation, soit en tant qu'unité monétaire.

- Comptage par impulsions périodiques : pour les lignes réseau non RNIS

Le comptage par impulsions périodiques accumule les impulsions émises par le réseau public à intervalles périodiques pendant un appel sortant. Une fois l'appel terminé, le nombre d'impulsions recueillies constitue la base qui permet de déterminer la taxe à appliquer.

Des informations de taxation vous aident à comptabiliser le coût des appels sortants, sans attendre la prochaine facture téléphonique. Ceci est particulièrement important dans les pays qui n'ont pas encore mis en place un système de facturation détaillée. Cette fonction est également utile pour informer vos employés du coût de leurs appels et les encourager à faire des économies dans ce domaine.



## 8 — Fonctions réseaux privés

### Accès au réseau privé

Cette fonction permet d'effectuer des appels vers d'autres systèmes dans un réseau privé. Ces appels ne passent pas par le réseau public. Ils sont acheminés par vos fonctions spéciales.

### Routage système au sein d'un réseau privé

Cette fonction vous permet de spécifier le type de routage associé à chaque nœud d'un réseau privé. Cette capacité, requise pour la transférabilité du numéro de poste, est utilisée conjointement avec le routage des appels sortants, les tables de routage interne (AAR) et de routage des appels sortants (ARS), les réseaux privés et le plan de numérotation uniforme. Les postes du plan de numérotation uniforme peuvent être acheminés vers un nœud précis en utilisant son type associé. Cette fonction permet un type d'acheminement de plan de numérotation uniforme basé sur des numéros de nœuds ou des codes de positions. Vous pouvez également, sur les tables d'analyse de chiffre AAR et ARS, spécifier un numéro de nœud à la place d'un type d'acheminement.

### Connectivité ATM entre réseaux de ports

La connectivité entre réseaux de ports est une alternative à des configurations à connexion directe ou d'autocommutateurs d'étage central pour relier l'unité principale de raccordement à un ou plusieurs châssis d'extension du châssis pilote. La connectivité ATM (transmission temporelle asynchrone) entre réseaux de ports remplace dans un réseau DEFINITY R6r l'autocommutateur d'étage central par un autocommutateur ATM. Elle est disponible avec les trois options de fiabilité du DEFINITY ECS : fiabilité standard, haute et critique.

Elle intègre l'acheminement de la voix, de la vidéo et des données par ATM sur un réseau local ordinaire large bande, d'où une réduction des coûts liés à l'infrastructure et une amélioration de la gestion du réseau. La connectivité ATM entre réseaux de ports utilise les interfaces ouvertes qui reposent sur des normes. Elle peut être employée avec des systèmes DEFINITY ECS nouveaux comme avec ceux déjà en place et prépare une extension ATM future.

## **ATM-CES**

---

ATM-CES (Service d'émulation en circuit) permet à DEFINITY ECS d'émuler une ligne réseau RNIS T2 sur une installation ATM. Ces lignes réseaux virtuelles peuvent tenir lieu de lignes à accès intégré, en tandem ou de réseau.

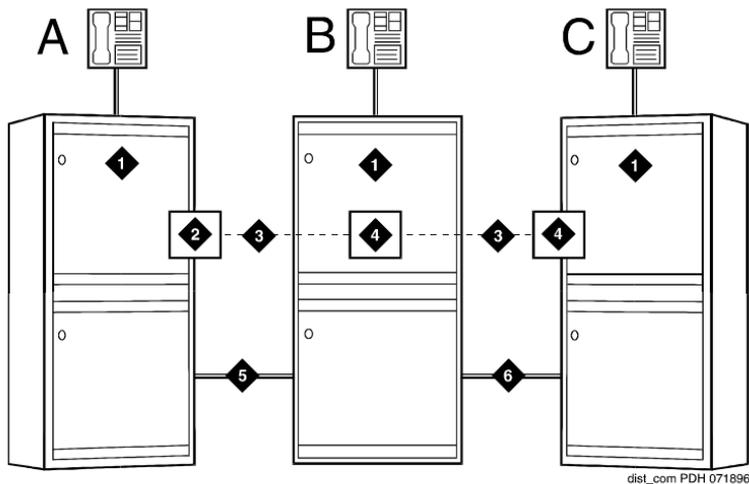
## **Système à communications réparties (DCS)**

---

Cette fonction (DCS) vous permet de configurer 2 autocommutateurs ou plus comme s'il s'agissait d'un seul DEFINITY ECS de gros volume. Elle assure des fonctions opérateur et terminal vocal entre ces systèmes. Elle simplifie les procédures de numérotation et permet un usage transparent de certaines des fonctions du DEFINITY ECS. (Par transparence des fonctions on entend des fonctions disponibles pour tous les utilisateurs sur le DCS, quel que soit le site du système).

Voir aussi « [Service d'accueil centralisé](#) » à la page 48.

Voir aussi « [Appels de standardiste entre centraux privés](#) » à la page 49.



- |   |                                       |   |   |
|---|---------------------------------------|---|---|
| 1 | DEFINITY ECS : nœud DCS               | 4 | Packet gateway  |
| 2 | Interface processeur                  | 5 | Ligne privée : DS1                                    |
| 3 | Liaisons de données (protocole BX.25) | 6 | Ligne privée : réseau commuté RNIS T2 ou ligne privée |

Figure 14. DEFINITY ECS intégré à un DCS

## **Plan de numérotation uniforme**

---

Numéro unique à quatre ou cinq chiffres affecté à chaque poste sur le réseau. La numérotation uniforme dote chaque poste d'un numéro unique (code site plus poste) qui peut être utilisé sur tout site au sein du réseau de plusieurs systèmes pour accéder au poste en question. DEFINITY ECS enrichit le plan de numérotation uniforme standard du plan de numérotation uniforme à 5 chiffres non restrictif, qui permet l'analyse de cinq chiffres maximum pour l'acheminement d'un appel.

## **Fonctions opérateur disponibles sur le réseau**

---

- Contrôle de l'accès aux groupes de lignes réseau par l'opérateur
- Prise directe d'un groupe de lignes réseau par l'opérateur
- Afficheurs de téléphones
- Vérification d'occupation des terminaux et des lignes réseau du DCS
- Indication d'occupation de lignes réseau du DCS

## **Fonctions téléphoniques disponibles sur le réseau**

---

- Affichage alphanumérique du DCS pour terminaux
- Afficheur de la console opérateur du DCS
- Rappel automatique du DCS
- Dépôt de message d'appel pour tierce personne
- Débordement d'appels
- Sonneries différenciées du DCS
- Dépôt de message d'appel du DCS
- Conférence/transfert à occurrences multiples du DCS
- Signalisation des appels d'urgence à la console opérateur
- Appel en urgence de l'opérateur
- Mise en attente du DCS

## **Fonctions de gestion du système disponibles sur le réseau**

---

- Restriction du numéro de l'appelant/du numéro connecté
- Surveillance de la durée d'occupation des lignes réseau

## **DCS sur le canal D du RNIS**

---

Cette fonction enrichie les capacités d'un DCS en aménageant l'accès au réseau public à la connectivité entre nœuds des fonctions d'un DCS. Avec cette fonction, les fonctions de DCS ne sont plus limitées aux fonctions privées. Le canal B du RNIS T2 est utilisé pour les communications vocales et le canal D pour le transport des informations de contrôle du DCS.

## **QSIG**

---

QSIG satisfait aux exigences des procédures fonctionnelles du réseau privé RNIS T2 de l'ISO (International Organization for Standardization). Elle est définie par ISO comme la norme mondiale des réseaux privés. Les fonctions QSIG développées pour l'accès T2 dans la Version 6 sont prises en charge sur les lignes réseau RNIS T0 : QSIG VALU, offre d'appel, trafic admissible, conservation de la voie.

QSIG est le nom générique d'une famille de protocoles de signalisation. Le point de référence Q ou interface est le point logique auquel la signalisation est passée entre 2 entités égales dans un réseau privé. La signalisation QSIG peut offrir la transparence des fonctions dans un environnement à un seul ou à plusieurs vendeur(s).

QSIG fournit des services supplémentaires relatifs aux appels. Ces services sont proposés par le central en plus de la connectivité vocale ou de données, de l'affichage ou du numéro de transport. Parmi les services supplémentaires figurent, entre autres, l'identification du nom, le renvoi temporaire des appels (Diversion) et le transfert des appels.

## **Trafic admissible**

---

Cette fonction utilise l'enrichissement de la plate-forme QSIG en matière de connexion de signalisation indépendante des appels. Elle est comparable à la fonction de rappel automatique du DCS.

## **Connexions de signalisation indépendantes des appels**

---

Ces connexions sont utilisées pour transmettre entre deux nœuds compatibles QSIG des informations indépendantes de la communication active pour le service supplémentaire QSIG. Sa mise en œuvre repose sur la norme ISO relative aux connexions de signalisation indépendantes des appels.

## **Protocole d'homologues QSIG pour terminaison réseau**

---

Le côté terminaison réseau du protocole d'homologues QSIG a été ajouté.

## **Gestion des informations spécifiques au fabricant**

---

Le réseau QSIG prend en charge des informations non normalisées spécifiques à un central ou à un réseau particulier qui sont désignées sous le terme d'« informations spécifiques aux fabricants ». Un fabricant peut définir des opérations impliquant des services supplémentaires qui lui sont propres, après avoir :

- déposé une demande auprès d'un organisme de parrainage et de réglementation (dans ce cas, l'**ECMA** [Association européenne des fabricants d'ordinateurs]) ;
- s'être vu affecter un identificateur d'entreprise. Cet identificateur est utilisé comme base de la valeur d'une opération impliquant un service spécifique à un fabricant.

Les valeurs des opérations impliquant des informations spécifiques à un fabricant doivent être uniques au fabricant en question.

Une interface de transport d'information qui permet aux applications de transmettre des informations de transport par des réseaux QSIG par le biais des informations spécifiques aux fabricants. Un total de 4 applications peut envoyer des informations simultanées.

Il est possible de créer des services supplémentaires spécifiques aux fabricants en utilisant des opérations spécifiques encodées à l'aide de l'identificateur du fabricant concerné. DEFINITY ECS prend en charge les applications non-QSIG qui transportent des informations par des réseaux QSIG dans la gestion des informations spécifiques aux fabricants. Les applications ont maintenant la même fonctionnalité sur des réseaux QSIG que sur d'autres types de réseaux. Une interface procure le traitement spécifique à l'application des opérations reçues. Par défaut, la plate-forme enregistre les informations.

---

## Affichage du nom de l'appelé/du correspondant occupé

---

Le nom de l'appelé ou du correspondant occupé est indiqué sur l'afficheur de l'appelant à la réception du message ALERTING ou DISCONNECT, si la version du système est définie à R6 ou à une version ultérieure.

---

## Gestion RNIS de la file d'attente de l'opérateur le plus qualifié

---

Les informations relatives à la file d'attente de l'opérateur le plus qualifié sont transmises de façon transparente sur plusieurs réseaux publics et réseaux privés QSIG à l'aide d'enveloppes qui font partie des informations QSIG spécifiques au fabricant et de l'enrichissement de la plate-forme RNIS.

---

## Changement de voie

---

DEFINITY ECS propose une fonction supplémentaire de possibilité de changement de voie pour une communication établie par le réseau QSIG conforme aux standards 13863 et 13874 ISO/IEC. Avec cette fonction, les connexions d'un appel entre les autocommutateurs d'un réseau privé peuvent être remplacées par de nouvelles quand l'appel est actif. On fait appel à cette fonction quand un appel est transféré et que des améliorations peuvent être réalisées du point de vue des coûts. Par exemple, après le transfert d'un appel, les deux participants de l'appel peuvent être directement connectés et les lignes réseau inutiles sont abandonnées. L'acheminement programmé aux terminaisons peut permettre une connexion plus économique.

---

## Conservation de la voie

---

Cette fonction maintient la connexion de signalisation et permet à l'appelant de contacter des services supplémentaires. La connexion réseau peut être maintenue pour plusieurs services supplémentaires si la conservation de la voie a été demandée pour les services en question.

---

## Renvoi temporaire d'appels par le réseau QSIG

---

Cette fonction est basée sur la fonction de renvoi temporaire des appels du DEFINITY ECS. Elle renforce l'aspect transparent des fonctions de renvoi temporaire des appels par une ligne réseau QSIG :

- Si la fonction de renvoi temporaire des appels QSIG est activée, tous les appels sont immédiatement détournés ;
- Si la fonction de renvoi temporaire des appels QSIG avec poste occupé/ne répond pas est activée, et si un poste est occupé, l'appel est immédiatement détourné ;
- Si la fonction de renvoi temporaire des appels QSIG avec poste occupé/ne répond pas est activée et si un poste est libre mais que l'appel ne reçoit pas de réponse, il est détourné après un nombre spécifique de sonneries.

Ces fonctions sont activées par un code d'accès ou en appuyant sur une touche. Se reporter à la section consacrée au renvoi temporaire des appels pour obtenir une description détaillée de l'utilisation de ces fonctions.

---

## Transfert des appels

---

Cette fonction, lorsque vous l'utilisez, ne présente aucune différence au niveau du transfert d'appel QSIG et des fonctions de transfert d'appel ou de transfert entre lignes réseau standard du DEFINITY ECS. La différence réside dans le fait que des informations supplémentaires sur les appels sont mises à la disposition des utilisateurs connectés une fois le transfert effectué. Toutefois, les informations sont seulement envoyées pour les lignes réseau QSIG. Si un appel est proche de l'autocommutateur qui effectue le transfert, cet utilisateur reçoit le nom de la personne à l'autre bout.

---

## Identification du nom et du numéro

---

Cette fonction permet à un autocommutateur d'envoyer et de recevoir le numéro de l'appelant, le nom de l'appelant, le numéro connecté et le nom connecté. Des paramètres supplémentaires qui contrôlent l'affichage du nom et du numéro connectés sont programmés sur le formulaire des paramètres du système relatifs aux fonctions. Cette fonction peut afficher des noms d'appelants et d'appelés de 15 caractères au maximum et des numéros d'appelants et d'appelés de 15 chiffres maximum sur les interfaces RNIS T2.

---

## Identification du nom de l'appelé

---

La fonction QSIG Nom de l'appelé fait apparaître le nom de l'appelé sur l'afficheur de l'appelant pendant que l'appel sonne. Lorsqu'il reçoit une réponse, le « nom du récepteur » apparaît sur l'afficheur.

---

## Offre d'appel

---

Cette fonction, activée à la demande de l'appelant (ou en son nom), permet de manipuler un appel de la façon suivante :

- Il peut être envoyé à un appelé occupé.
- Il peut être mis en attente avant que l'appelé occupé ne l'accepte lorsque les ressources nécessaires deviennent disponibles.

---

## Gestion RNIS élaborée du débordement externe conditionnel

---

Voir « [Gestion RNIS élaborée du débordement externe conditionnel](#) » à la page 99.



## 9 — Systèmes annexes

### Messagerie et réponse vocales

#### DEFINITY AUDIX

Tandis que la plupart des systèmes de messagerie vocale nécessitent matériels et connexions à part, le système DEFINITY AUDIX s'installe facilement et directement dans votre armoire DEFINITY ECS et prend en charge des capacités de messagerie vocale avancées sans nécessiter un processeur annexe.

Chaque système DEFINITY AUDIX supporte jusqu'à 2 000 boîtes vocales et stocke jusqu'à 100 heures de messages enregistrés. Il peut être configuré pour 2 à 16 ports (par groupes de deux).

Lorsque vous appelez le système DEFINITY AUDIX, la procédure d'interaction consiste à entrer vos commandes sur le clavier de votre téléphone à touches. Vous spécifiez simplement l'activité souhaitée et suivez les guides vocaux pour effectuer la tâche envisagée.

Parmi les fonctions spéciales de traitement vocal mises à votre disposition figurent la messagerie vocale, la réponse aux appels/appels sortants, le standard automatique à niveaux multiples et le panneau d'affichage. Vous trouverez ci-dessous un résumé des capacités de DEFINITY AUDIX :

- *Les postes partagés* offrent une boîte vocale personnelle à chaque personne partageant un téléphone.
- *Les messages d'accueil personnalisés multiples* vous donnent la possibilité d'enregistrer jusqu'à neuf messages d'accueil pour gagner du temps et proposer aux clients un service plus personnalisé. Ces messages peuvent indiquer que vous êtes occupé, que vous n'êtes pas à votre poste, que vous êtes en congé, etc. Différents messages peuvent être affectés à des appels internes, externes ou en dehors des heures de travail.
- La possibilité de donner le statut *prioritaire* à un message place les messages importants avant d'autres.

- *Les appels sortants* composent automatiquement un numéro de téléphone programmé ou de récepteur de poche, à la réception de messages dans votre boîte vocale.
- *La notification externe pour messages prioritaires* compose automatiquement un numéro de téléphone programmé ou de récepteur de poche, à la réception de messages *prioritaires* dans votre boîte vocale.
- *La diffusion* vous permet d'envoyer un même message à plusieurs destinataires ou à tous les utilisateurs sur le système.
- Les capacités de *diffusion du système* vous permettent d'envoyer des messages à diffusion générale sous forme de messages vocaux standard ou de messages d'entrée dans le système.
- *L'annuaire AUDIX* vous permet de rechercher le numéro du poste d'un autre utilisateur en entrant simplement le nom de celui-ci sur le clavier du téléphone.
- *L'annuaire personnel* vous permet de créer une liste de noms personnalisés afin de raccourcir le temps nécessaire pour trouver les numéros de téléphone.
- *La réception des appels des abonnés non résidents* fournit des boîtes vocales aux utilisateurs qui n'ont pas de numéro de poste sur le DEFINITY ECS.
- *L'avertissement de saturation de boîte vocale* informe les personnes appelant qu'elles ne peuvent pas laisser de messages parce qu'il n'y a plus de place dans la boîte vocale de l'abonné.
- *L'enregistrement du nom par l'abonné* vous permet d'enregistrer votre propre nom sur le système.
- *Le parcours de messages reçus*, permet d'écouter tous les nouveaux messages en partie ou dans leur intégralité sans qu'il soit nécessaire d'appuyer sur des touches supplémentaires : une fonction particulièrement utile si vous écoutez vos messages à partir d'un téléphone portatif.
- *L'envoi de restrictions de groupe* vous permet de limiter les groupes de personnes appelant susceptibles de communiquer par la messagerie vocale AUDIX.
- *La liste de groupe* vous permet de créer des listes de publipostage allant jusqu'à 250 personnes pour la diffusion de messages.
- *Le renvoi de messages* permet de renvoyer des messages avec ou sans remarques associées.
- *L'adressage par le nom* vous permet d'entrer le nom du destinataire de l'appel si vous ne connaissez pas son numéro de poste.

- *La possibilité de donner le statut privé à un message* est une fonction de codage spéciale qui empêche les destinataires de faire suivre des messages.
- *Le dépôt de message d'appel* vous permet d'appuyer simplement sur une touche du clavier de votre téléphone pour laisser un message de rappel standard sur un poste quelconque.
- *L'aide en ligne* vous offre à tout moment un accès instantané à des instructions vocales.

## INTUITY AUDIX

---

Les solutions de messagerie INTUITY offrent pour l'essentiel les mêmes fonctions que le système DEFINITY AUDIX, avec les caractéristiques suivantes supplémentaires :

- *La messagerie télécopiée* vous permet de manipuler des télécopies aussi aisément que les messages vocaux. Vous pouvez envoyer, recevoir, stocker, numériser, supprimer, contourner et renvoyer des télécopies. Cette fonction est entièrement intégrée à la messagerie vocale de sorte que vous pouvez par exemple joindre une télécopie à un message vocal. Vous pouvez également utiliser cette application pour créer des boîtes vocales spéciales pour chacun de vos télécopieurs. Ces boîtes acceptent et stockent les appels quand le télécopieur est occupé, puis transmettent la télécopie à l'appareil lorsque ce dernier est libre.
- *La mise hors service du répondeur téléphonique AUDIX* vous permet de désactiver la réponse aux appels afin d'économiser les ressources système. Vous pouvez créer un message signalant à vos correspondants qu'ils ne peuvent pas laisser de message, en leur donnant par exemple un autre numéro à composer.
- *Le préadressage* vous permet d'adresser un message avant de l'enregistrer.
- *La messagerie intégrée* vous permet d'accéder aux messages vocaux, télécopies, courriers électroniques entrants et fichiers associés et d'administrer ceux-ci à partir de votre ordinateur ou de votre téléphone. Un message vocal s'affichera donc par exemple dans votre boîte aux lettres électronique et vice-versa. Vous pouvez également définir des options pour que seuls les en-têtes des messages s'affichent dans la seconde boîte aux lettres. Vous pouvez aussi créer par téléphone un message vocal ou télécopié et l'envoyer à l'adresse de courrier électronique du destinataire.
- *La conversion de texte en message vocal* vous permet d'écouter un message vocal correspondant au message texte en provenance d'un système de courrier électronique pris en charge et/ou d'un gestionnaire de messages.

- *L'impression du texte* vous permet d'imprimer des messages en provenance d'un système de courrier électronique pris en charge et/ou d'un gestionnaire de messages.
- *L'adressage étendu* vous permet d'envoyer un message à 1 500 destinataires.
- *La restriction de transfert* vous donne les moyens de parer à la fraude à la tarification en limitant les transferts passant par l'intermédiaire du système de messagerie vocale.

## **Interface de communication analogique (avec processeurs adjoints)**

Le DEFINITY ECS prend en charge une interface analogique pour les communications avec INTUITY AUDIX et d'autres systèmes de messagerie vocale utilisant la même interface. Cette interface utilise des tonalités DTMF, des signaux de ligne et des codes d'accès aux fonctions, tout en permettant à INTUITY AUDIX d'échanger des données avec le DEFINITY ECS sans qu'il soit nécessaire d'utiliser une liaison de données. D'autres fournisseurs de produits annexes peuvent prévoir l'utilisation de cette interface.

## **Canaux mixtes RNIS-DCP**

Cette fonction prend en charge l'utilisation de canaux mixtes RNIS-DCP pour les interconnexions AUDIX. Dans ce cas, le terme interconnexions se rapporte à la capacité de transmission de données entre systèmes AUDIX, pas à la capacité de communication avec le système.

## **INTUITY Version hôtelière**

---

INTUITY Version hôtelière de Lucent Technologies est un système de messagerie destiné tout spécialement aux établissements hôteliers, tels que les hôtels, ou aux autres établissements d'hébergement, tels que les hôpitaux ou les universités. Le système équipe les clients de boîtes vocales électroniques stockant des messages vocaux et télécopiés. INTUITY Version hôtelière sert de répondeur privé pour chaque poste.

Les clients de l'hôtel peuvent se laisser des messages sans passer par le standard. Pour les appels entrants, le standardiste les transfère à la chambre appropriée. Si un client ne répond pas ou si la ligne est occupée, l'appel est automatiquement transféré sur sa boîte vocale ou l'appelant peut laisser un message.

Un indicateur de message en attente avertit le client qu'il a reçu un (ou des) message(s). Des mots de passe sont affectés aux clients pour qu'ils puissent accéder à leurs messages à distance. Ainsi équipés, ils peuvent récupérer et conserver leurs messages à partir de tout téléphone, dans l'hôtel comme en dehors.

## **Conversant INTUITY**

---

Le système d'informations vocal CONVERSANT INTUITY est un système de réponse vocale interactif qui automatise les transactions par téléphone, qu'il s'agisse de simples tâches telles que l'acheminement vers le bon service, ou de tâches plus complexes telles que l'immatriculation universitaire des étudiants ou la fourniture des relevés de comptes bancaires. Un message numérique naturel permet de communiquer avec les clients. Il est présent 24 heures sur 24 et ne nécessite la présence d'aucun opérateur.

Le système est en mesure de traiter en même temps une ou plusieurs applications interactives de réponse vocale et de connecter jusqu'à 48 appelants simultanément. Il diffuse les informations ou récupère des données en autonomie mais peut également fonctionner avec un ordinateur hôte pour pouvoir accéder à une base de données importante, telle que des fichiers de comptes bancaires. Sa capacité de reconnaissance vocale permet aux utilisateurs de téléphones à numérotation décimale, d'avoir accès à des services téléphoniques sophistiqués. Ces fonctions téléphoniques avancées proposent des capacités intelligentes de transfert d'appels et permettent d'utiliser le système dans l'environnement téléphonique existant.

## **Système de comptabilisation des appels**

### **INTUITY**

---

Si vous utilisez l'un des produits de messagerie vocale INTUITY, le système de comptabilisation des appels INTUITY est probablement la solution la mieux adaptée à vos besoins. Le système fonctionne exclusivement avec les produits INTUITY qui résident sur les ordinateurs MAP/40 et MAP/100. Il offre la plupart des mêmes fonctions que le système sous Windows décrit dans la section suivante, mais il aide aussi à intégrer vos applications INTUITY.

---

## **Autres systèmes pris en charge**

---

### **AUDIX Voice Power**

Le système AUDIX Voice Power de Lucent Technologies est un produit particulièrement rentable à ajouter à votre INTUITY CONVERSANT<sup>®</sup> ou à CONVERSANT INTRO. Il permet de disposer d'une messagerie vocale 24/24 heures pour des correspondants individuels comme pour des services entiers.

### **AUDIX Voice Power Lodging**

AUDIX Voice Power Lodging (AUDIX VPL) est un système de messagerie vocale destiné tout spécialement aux établissements d'hébergement, tels que les hôtels. Il équipe les clients de boîtes vocales électroniques qui stockent des messages vocaux. AUDIX VPL est comparable à un répondeur privé qui prend les messages des clients lorsqu'ils ne sont pas disponibles.

---

## **Centre d'appels**

---

### **Système de gestion et suivi des appels CentreVu**

---

Le système de gestion et de suivi des appels CentreVu rassemble les données du trafic des appels, formate les rapports de gestion et offre une interface d'administration à la fonction ACD sur votre DEFINITY ECS. Il vous aide à administrer les employés, la charge de trafic et les équipements dans un environnement ACD en répondant à des questions telles que :

- Combien d'appels sont actuellement pris en charge ?
- Combien d'appelants abandonnent leurs appels avant de joindre un agent ?
- Est-ce que tous les agents traitent un volume équitable d'appels ?
- Est-ce que nos jonctions sont occupées pendant suffisamment de temps pour justifier l'ajout d'installations supplémentaires ?
- Quelle a été l'évolution du trafic dans un groupe de recherche ACD donné pendant l'année passée ?

---

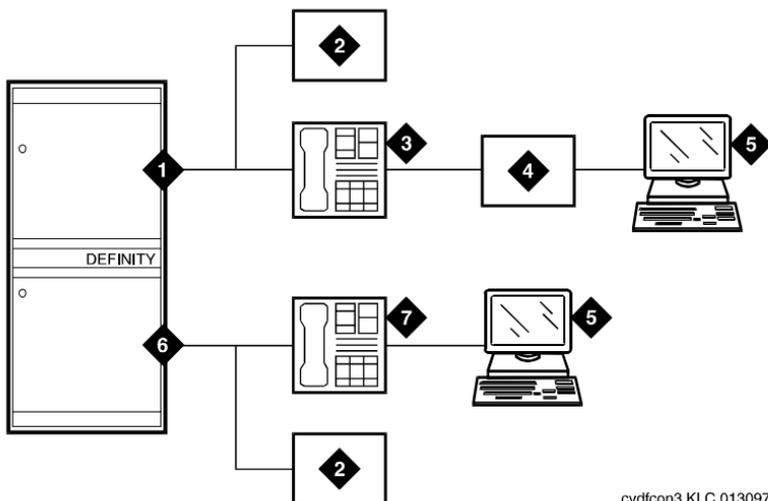
## **PassageWay**

---

Les produits PassageWay de Lucent Technologies allient téléphone et PC dans un poste de travail intégrant voix et données pour améliorer considérablement vos communications.

La connexion directe PassageWay relie vos PC à une interface conviviale Microsoft Windows pour doter votre entreprise des possibilités de communication professionnelles dépassant largement ce qu'un téléphone ou un PC seuls sont susceptibles de vous apporter.

La connexion directe PassageWay convient parfaitement aux utilisateurs qui utilisent constamment un PC sous Windows et un téléphone de Lucent Technologies, et souhaitent optimiser leur efficacité.



cydfcon3 KLC 013097

- |   |                          |   |                                    |
|---|--------------------------|---|------------------------------------|
| 1 | Port DCP à 2 ou 4 câbles | 5 | PC                                 |
| 2 | Alimentation auxiliaire  | 6 | Port DCP à 2 câbles                |
| 3 | Téléphone DCP            | 7 | Téléphone DCP 8411 avec PassageWay |
| 4 | PassageWay               |   |                                    |

Figure 15. Configurations PassageWay pour connexion directe

## Protocole d'interface ASAI CallVisor

Cette fonction assure la liaison entre le DEFINITY ECS et des processeurs annexes. L'interface permet aux processeurs annexes d'accéder aux fonctions du DEFINITY ECS et de fournir des informations de routage au système. Cette fonction renforce l'efficacité du traitement des appels par les agents ACD en permettant au processeur annexe de surveiller, d'effectuer, de contrôler des appels et de les faire aboutir sur le système. Elle peut être utilisée pour la gestion des appels entrants, la gestion des appels sortants et les applications de bureautique/de messagerie. Elle utilise deux types de transports : RNIS T0 (Protocole ASAI CallVisor T0) et le protocole de commande de transmission de

passerelle LAN/IP (Passerelle DEFINITY LAN). Les messages et procédures du protocole d'interface ASAI CallVisor reposent sur la norme internationale Q.932 du CCITT relatif aux services supplémentaires.

### **Annonce d'un agent particulier**

Cette fonction (DAA) renforce les capacités d'appel d'un agent particulier pour le protocole ASAI CallVisor et la répartition des appels par spécialité (EAS). Elle passe une annonce enregistrée à ceux qui appellent un agent particulier et qui sont placés dans le file d'attente.

### **Facturation programmable**

Cette fonction permet au DEFINITY ECS ou à un processeur annexe de modifier la taxe d'un appel entrant du type 900 (USA). Il suffit pour cela de communiquer avec le réseau public à l'aide de messages RNIS T2. Les demandes de modification de la taxe appliquée peuvent être faites à tout moment entre le moment où l'appel reçoit une réponse et sa déconnexion.

Cette fonction est disponible aux Etats-Unis en association avec le service MultiQuest® 900 Vari-A-Bill™ AT&T. Elle nécessite la présence du protocole d'interface ASAI CallVisor et tout autre logiciel d'application nécessaire.

---

## **Systèmes sans fil**

---

Le système de télécommunication sans fil DEFINITY repose sur le système DEFINITY ECS pour permettre la mobilité. Il emploie la technologie Personal Wireless Telecommunications, un des principaux protocoles aux Etats-Unis. Cette norme, dont l'avantage essentiel est de permettre jusqu'à 12 conversations simultanées par base, définit dans le système l'interface radio entre téléphones portables et bases.

Le système de télécommunication sans fil DEFINITY est entièrement intégré au DEFINITY ECS et permet à ses utilisateurs d'accéder à toutes les fonctions du DEFINITY ECS. Ses capacités maximales sont les suivantes :

- 260 téléphones sans fil
- 60 bases
- 7 000 à 40 000 appels par heure de pointe (suivant la configuration du DEFINITY ECS)
- 1,2 millions de mètres carrés de couverture

---

## **Forum Personal Communications Manager**

---

Ce produit offre des capacités d'administration du système supérieures. Il convient aux entreprises les plus grandes. Ses capacités maximales sont les suivantes :

- 500 téléphones sans fil
- 126 bases
- 6 interfaces RNIS T2
- 1 station de travail Sun
- 1,2 millions de mètres carrés de couverture

---

## **Gestion du système DEFINITY**

---

### **TERRANOVA ECS Administration**

---

TERRANOVA ECS Administration est un progiciel pour PC qui vous permet d'utiliser votre ordinateur comme un terminal d'administration normal. Ses capacités avancées permettent de récupérer des données de configuration et de trafic, et de générer des rapports. Le logiciel comprend les modules suivants :

- ECS Communication émule plusieurs types de consoles communes et vous permet d'accéder à plusieurs systèmes à partir d'un seul PC.
- ECS Reports Generator fournit des affichages graphiques des configurations du système et produit divers rapports d'administration du système. Outre l'impression des rapports, vous pouvez sauvegarder les données et les exporter vers d'autres applications de gestion de données.
- ECS Station Administration permet d'ajouter, de changer, de supprimer et de reproduire des postes, des voies de réacheminement et des groupes d'interception. En vous aidant de représentations graphiques des postes et d'outils de modification globaux, il vous est possible de créer des étiquettes personnalisées et de programmer les téléchargements d'ajouts, de déplacements et de modifications.
- ECS Trunk Group Analyzer recueille les informations d'utilisation et fournit des outils pour réaliser des analyses d'hypothèse et de qualité de service sur les performances du trafic dans tout le système.
- ECS Auto Transfer extrait automatiquement les données de taxation d'appels pour le poste et les lignes à un moment prédéterminé et les présente sous forme de fichier formaté sur le serveur local ou l'unité de réseau partagée. Il fournit une interface ouverte qui permet aux gestionnaires de comptes d'intégrer les données dans leurs produits de taxation des appels.

### **Applications de gestion G3**

---

Les applications de gestion G3 sont des outils fonctionnant sur PC destinés à la fourniture de postes et à l'administration régulière des autocommutateurs et équipements annexes. Elles sont disponibles en version MS-Windows et en version UNIX.

---

## **Gestion du réseau DEFINITY**

---

Cet outil permet de surveiller en mode graphique l'état de l'autocommutateur DEFINITY, de convertir le format des données et de transmettre des données aux programmes de gestion. Les administrateurs du système utilisent ces données pour résoudre les problèmes dès qu'ils se présentent.

---

## **Administration du réseau DEFINITY**

---

Cet outil permet aux administrateurs de plusieurs autocommutateurs d'assurer en même temps l'administration à distance d'un même autocommutateur.

---

## **Système de comptabilisation des appels pour Windows**

---

Ce système vous permet de générer des rapports de comptabilisation complets et précis sous Microsoft Windows, ce qui vous permet d'accomplir plusieurs tâches à la fois. Des rapports détaillés ou résumés peuvent être exprimés en deux ou trois dimensions, sous forme de tableaux ou de graphiques en couleur, ou encore de fichiers texte que l'on peut ensuite télécharger vers d'autres applications. Le module de détection de fraude à la tarification en option vous permet de détecter l'emploi abusif des services interurbains.

Vous pouvez générer des rapports qui identifient :

- les numéros les plus couramment composés ;
- les appels les plus coûteux ;
- les appels les plus longs.

---

## **Système de comptabilisation des appels**

### **INTUITY**

---

Vous pouvez utiliser le système de comptabilisation des appels INTUITY pour optimiser les ressources du système DEFINITY ECS, pour détecter les fraudes à la tarification et attribuer les coûts. Parmi les utilisations les plus créatives des capacités de génération de rapport du système, citons :

- la possibilité de mesurer la réponse aux campagnes de publicité en attribuant un numéro de compte au média (radio, télévision, etc.) qui a produit les appels entrants ;
- la réalisation d'un suivi des coûts de télémarketing et des appels du service client permettant une augmentation de la productivité ;
- la détection et l'explication des appels abandonnés.

Le système peut supporter jusqu'à 500 postes.



## A — Liste de noms de fonctions

Cette section contient une liste de noms de fonctions en français ainsi que les termes correspondants en anglais.

**Tableau A-1. Liste de noms de fonctions**

Français	Page	Anglais
Accès à distance	30	Remote Access
Accès à la télédictée	30	Recorded Telephone Dictation Access
Accès à un poste personnel	40	Personal Station Access
Accès aux groupes de lignes réseau	46	Trunk Group Access
Accès direct au poste de renvoi ou à la messagerie	25	Go to Cover
Acheminement banalisé	90	Generalized Route Selection
Administration sans matériel	75	Administration Without Hardware
Administration utilisateur étendue des appels réacheminés (Accès au télétravail)	40	Extended User Administration of Redirected Calls (Telecommuting Access)
Affichage	48	Display
Affichage alphanumérique du DCS pour terminaux	110	DCS Alphanumeric Display for Terminals
Affichage de poste téléphonique étendu	32	Enhanced Voice Terminal Display

.../...

**Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite**

<b>Français</b>	<b>Page</b>	<b>Anglais</b>
Affichage du nom de l'appelé/du correspondant occupé	113	Called/Busy Name Display
Afficheur de la console opérateur du DCS	110	DCS Attendant Display
Afficheur de poste intercom	31	Voice Terminal Display
Ajout ou sortie de compétences	102	Add/Remove Skills
Annonce discrète	34	Whisper Page
Annonce d'un agent particulier	125	Direct Agent Announcement
Annonces enregistrées	74	Recorded Announcement
Aperçu des dernières commandes enregistrées	71	Recent Change History
Appel de l'opérateur	45	Dial Access to Attendant
Appel de l'opérateur au décroché	31	Manual Originating Line Service
Appel de l'opérateur par son numéro de poste	45	Individual Attendant Access
Appel en urgence de l'opérateur	31, 45, 110	Emergency Access to the Attendant
Appel prioritaire	35	Priority Calling
Appels de standardiste entre centraux privés	49	Inter-PBX Attendant Calls
Appels tests	70	Facility Test Calls
ATM-CES (Service d'émulation en circuit)	108	ATM-CES

**Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite**

<b>Français</b>	<b>Page</b>	<b>Anglais</b>
Attribution dynamique des numéros de postes	75	Terminal Translation Initialization
Avertissement de tentative illicite de connexion	66	Security Violation Notification
Avertissement des opérateurs suppléants	43	Backup Alerting
Avertissement sonore de dépôt de message	36	Audible Message Waiting
Blocage des appels en PCV	68	Block Collect Call
Canaux mixtes RNIS-DCP	120	Dual DCP I-Channels
Chaînage d'appels	44	Serial Calling
Changement de voie	113	Path Replacement
Changements de restrictions FRL	90	Alternate Facility Restriction Levels
Choix de sonneries	35	Personalized Ringing
Choix programmable d'affichage de langue	32	Administrable Language Displays
Classe de restriction	66	Class of Restriction
Classe de service	75	Class of Service
Codes d'autorisation	68	Authorization Codes
Codes de protection de postes	66	Station Security Codes
Codes de raison	97	Reason Codes
Commutation large bande	83	Wideband Switching

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Comptabilisation centralisée automatique des messages : groupe de lignes réseau E911	68	CAMA-E911 Trunk Group
Conférence	44	Conference
Conférence de données multimédia (T.120) par l'intermédiaire d'un module d'extension de services	58	Multimedia data conferencing (T.120) via ESM
Conférence : Terminal	33	Conference — Terminal
Conférence/transfert à occurrences multiples du DCS	110	DCS Multiappearance Conference/Transfer
Connectivité ATM entre réseaux de ports	107	ATM PNC
Connectivité de réseau local	59	Local Area Network Connectivity
Connexions de signalisation indépendantes des appels	112	Call Independent Signaling Connections
Conservation de la voie	113	Path Retention
Console opérateur	41	Attendant console
Consultation de messages d'appel sous forme audio	37	Voice Message Retrieval
Consultation du destinataire de l'appel	45	Auto-Manual Splitting
Contrôle de l'accès aux groupes de lignes réseau	48	Control of Trunk Group Access
Contrôle de l'accès aux groupes de lignes réseau par l'opérateur	110	Attendant Control of Trunk Group Access

**Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite**

<b>Français</b>	<b>Page</b>	<b>Anglais</b>
Conversion automatique de numéros au sein d'un réseau dépourvu de plan de numérotation uniforme	91	Subnet Trunking
Coupure de sonnerie	35	Ringer Cutoff
DCS avec réacheminement	49	DCS With Reroute
DCS sur le canal D du RNIS	111	DCS Over ISDN-PRI D-channel
Débordement d'appels	25, 110	Call Coverage
Débordement d'appels à distance / Renvoi temporaire des appels hors réseau	40	Remote Call Coverage/Call Forwarding Off-Net
Débordement externe conditionnel	98	Look-Ahead Interflow
Débordement interne et débordement externe	98	Intraflow and Interflow
Déclenchement automatique de la console opérateur et surnumérotation	44	Auto Start and Don't Split
Démarrage/Arrêt automatique de la temporisation locale pour appels	24	Local Call Timer Automatic Start/Stop
Dépôt de message d'appel	36	Leave Word Calling
Dépôt de message d'appel du DCS	110	DCS Leave Word Calling
Dépôt de message d'appel pour tierce personne	25, 110	Coverage Callback
Détection de réponse aux appels	87	Answer Detection
Détection universelle de tonalité	14	World Class Tone Detection
Diffusion d'annonce d'origine de l'appel	100	VDN of Origin Announcement

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Double réveil/rappel de rendez-vous	61	Dual Wakeup
Ecoute	71	Service Observing
Ecoute collective	33	Group Listen
Enregistrement des noms	62	Names Registration
Enrichissements des lignes RNIS T0	81	R6 BRI Trunk Enhancement
Envoi avec chevauchement des fonctions AAR/ARS	89	AAR/ARS Overlap Sending
Etablissement d'un échange de données	54	Data Call Setup
Etat des chambres	47	Room Status
Etats de la file d'attente	97	Queue Status Indications
Facturation programmable	125	Flexible Billing
File d'attente en départ	30	Ringback Queuing
Flashing sur poste intercom	31	Trunk Flash
Flashing sur poste simple	23	Recall Signaling
Forçage de la restriction totale en arrivée	42	Calling of Inward Restricted Stations
Génération de la tonalité universelle	14	World Class Tone Generation
Gestion des informations spécifiques au fabricant	112	Manufacturers Specific Information (MSI)
Gestion RNIS de la file d'attente de l'opérateur le plus qualifié	113	Queue-to-Best ISDN Support
Gestion RNIS élaborée du débordement externe conditionnel	99	Enhanced LAI ISDN Support

**Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite**

<b>Français</b>	<b>Page</b>	<b>Anglais</b>
Groupe d'attribution en arrivée	28	Terminating Extension Group
Hotline de données	54	Data Hot Line
ICLID sur ligne réseau analogique	32	ICLID on Analog Trunk
Identificateur automatique de la terminaison du terminal	83	Automatic TEI
Identification d'appel entrant renvoyé	25	Coverage Incoming Call Identification
Identification de la ligne réseau par un opérateur	46	Trunk Identification By Attendant
Identification des appels malveillants	68	Malicious Call Trace
Identification du nom de l'appelé	115	Called NAME ID
Identification du nom et du numéro	114	Name and Number Identification
Ignorer un renvoi	43	Override of Diversion Features
Impression sur demande	38	Demand Print
Indicateur d'alarme sur matériel client	92	Customer-Provided Equipment Alarm
Indication d'occupation de lignes réseau du DCS	110	DCS Trunk Group Busy/Warning Indication
Indication d'occupation des lignes réseau sur la console opérateur	47	Trunk Group Busy/Warning Indicators to Attendant
Informations de taxation	72	Call Charge Information
Informations d'utilisateur à utilisateur sur réseau public	103	User-to-User Information Over the Public Network
Intégration de la réponse vocale	104	Voice Response Integration

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Interception d'appel	28	Call Pickup
Intercom abrégé	33	Intercom — Dial
Intercom automatique	33	Intercom — Automatic
Interface côté réseau sur la carte TN556C	82	NT Interface on TN556C
Interface du serveur d'applications multimédia	59	Multimedia Applications Server Interface
Interface du système de gestion hôtelière/hospitalière	62	Property Management System Interface
Interfaces pour la connexion de dispositifs d'alarme externes au système	92	External Device Alarming
Intrusion (Offre d'appel)	43	Intrusion (Call Offer)
Liaisons point à point	55	Administered Connections
Libellé des touches de numérotation abrégée	29	Abbreviated Dialing Labeling
Ligne réseau personnelle	84	Personal Central Office Line (PCOL)
Lignes réseau ATM	83	ATM Trunks
Lignes réseau ATM-CES	83	ATM-CES Trunks
Lignes réseau IP	78	Internet Protocol (IP) Trunks
Lignes réseau RNIS	79	ISDN Trunks
Message en attente en manuel	23	Manual Message Waiting
Mise en attente	21	Hold

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Mise en attente automatique	21	Hold — Automatic
Mise en attente, conférence, transfert et abandon d'appels multimédia	58	Multimedia Hold, Conference, Transfer, and Drop
Mise en attente d'appels	42	Call Waiting
Mise en attente d'appels multimédia avec annonce vocale	74	Multimedia Queuing with Voice Announcement
Mise en attente d'un appel sur console opérateur	44	Release Loop Operation
Mise en attente du DCS	110	DCS Call Waiting
Mode interphone automatique	23	Internal Automatic Answer
Musique d'attente	74	Music-on-Hold Access
Ne pas déranger	61	Do Not Disturb
Notification d'appel	26	Consult
Numéro d'abonnés multiples : limité	83	Multiple Subscriber Number (MSN) — Limited
Numéro d'affectation à un vecteur (VDN) dans une voie de débordement	100	VDN in a Coverage Path
Numéro d'alarme du système de support de l'exploitation à l'alternat	92	Alternate Operations Support System Alarm Number
Numéro d'annuaire	42	Listed Directory Number
Numéro de l'appelant/numéro de facturation	71	Calling Party Number/Billing Number
Numéros d'affectation à un vecteur	100	Vector Directory Numbers

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Numérotation à un chiffre et numérotation de poste mixte	63	Single-Digit Dialing and Mixed Station Numbering
Numérotation abrégée	28	Abbreviated Dialing
Numérotation abrégée étendue	29	Enhanced Abbreviated Dialing
Numérotation active	29	Active Dialing
Numérotation alphanumérique	54	Alphanumeric Dialing
Numérotation par défaut	54	Default Dialing
Offre d'appel	115	Call Offer
Options d'alerte du poste téléphonique	35	Voice Terminal Alerting Options
Options de consultation des messages d'appels	37	Message-Retrieval Options
Panneau d'affichage	72	Bulletin Board
Parcage d'appel	22	Call Park
Personnalisation des touches de fonction	29	Telephone Self Administration
Plan de numérotation uniforme	110	Uniform Dial Plan
Pooling de modems	52	Modem Pooling
Poste hors site	40	Off-Premises Station
Présentation des appels par ordre prioritaire	42	Priority Queue
Priorité des appels externes entrants	14	Public Network Call Priority
Prise directe d'un groupe de lignes réseau	45, 48	Direct Trunk Group Selection

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Prise directe d'un groupe de lignes réseau par l'opérateur	47, 110	Attendant Direct Trunk Group Selection
Programmation au raccroché de numéros abrégés	29	Abbreviated Dialing On-Hook Programming
Programmation par défaut de l'afficheur du terminal 6402D	32	Native Support of 6402D Display Terminal
Protection contre l'intrusion de l'opérateur	43	Privacy — Attendant Lockout
Protection de la communication dans le cas de postes associés	27	Privacy — Manual Exclusion
Protection de la communication/des données sur une base ponctuelle	55	Data Privacy
Protection de la communication/des données sur une base systématique	55	Data Restriction
Protocole d'homologues QSIG pour terminaison réseau	112	NT QSIG Peer Protocol
Protocole d'interface ASAI CallVisor	124	CallVisor Adjunct/Switch Application Interface (ASAI)
Rappel	45	Recall
Rappel automatique	30	Automatic Callback
Rappel automatique du DCS	110	DCS Automatic Callback
Rappel du dernier numéro composé (bis)	30	Last Number Dialed
Rapports du trafic	73	Traffic Reports

.../...

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Réacheminement d'appels multimédia aux terminaisons multimédia	58	Multimedia Call Redirection to MM Endpoint
Réacheminement des appels sur non réponse	98	Redirection On No Answer
Recherche de personnes par appel codé	34	Code Calling Access
Recherche de personnes par sonorisation	34	Loudspeaker Paging Access
Recherche de poste libre	28	Station Hunting
Recherche des appels abandonnés	99	Abandoned Call Search
Répartition des appels par spécialité	102	Expert Agent Selection
Répertoire	32	Directory
Réponse anticipée aux appels multimédia pour postes et vecteurs	56	Multimedia call Early Answer on vectors and stations
Réseau multimédia à plusieurs ports	58	Multimedia multiple-port network
Réseau numérique à intégration de services — Format standard d'accès de base (RNIS T0)	81	Integrated Services Digital Network — Basic Rate Interface (ISDN-BRI)
Réveil/rappel de rendez-vous automatique	61	Automatic Wakeup
Réveil/rappel de rendez-vous sonore activé dans la chambre	62	Room Activated Wakeup With Tones
Remise en service automatique des répondeurs-enregistreurs des centres d'appel (AAS)	97	Auto-Available Split

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Renvoi fixe de tous les appels	25	Send All Calls
Renvoi temporaire d'appels	24	Call Forwarding
Renvoi temporaire d'appels par le réseau QSIG	114	Call Forwarding (Diversion)
Reprise d'appel intercepté	27	Temporary Bridged Appearance
Restriction contrôlée	67	Restriction — Controlled
Restriction du numéro de l'appelant/ du numéro connecté	67, 111	Calling/Connected Party Number (CPN) Restriction
Restriction du numéro de l'appelant par appel	67	Per Call CPN Restriction
Restriction du numéro de l'appelant sur une ligne	67	Per Line CPN Restriction
Restriction FRL et Traveling Class Marks	90	Facility Restriction Levels and Traveling Class Marks
Routage conditionnel des appels	99	Call Vectoring
Routage conditionnel des appels sortants	91	Look Ahead Routing
Routage des appels sortants	88	Automatic Route Selection (ARS)
Routage interactif des appels	101	Call Prompting
Routage interne	88	Automatic Alternate Routing (AAR)
Routage optimum dans un créneau horaire	89	Time of Day Routing
Routage système au sein d'un réseau privé	107	Node Number Routing

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Routage vers le meilleur service	103	Best Service Routing
Sélection directe de/vers l'extérieur	78	Direct Inward/Outward Dialing
Sélection directe d'un poste interne avec tableau de voyants d'occupation	47	Direct Extension Selection With Busy Lamp Field
Sélection du service appel par appel	82	Call-by-Call Service Selection
Service d'accueil centralisé	48	Centralized Attendant Service
Service de la ligne réseau DS1	86	DS1 Trunk Service
Service de nuit	26	Night Service
Service de nuit étendu	27	Enhanced Night Service
Service d'identification des numéros composés	103	Dialed Number Identification Service
Services d'accueil	62	Hospitality Services
Signalisation associée et non associée à l'installation	83	Facility and Non-Facility Associated Signaling
Signalisation des appels d'urgence	46	Crisis Alert
Signalisation des appels d'urgence à la console opérateur	110	Attendant Crisis Alert
Signalisation manuelle	33	Manual Signaling
Sociétés	76	Tenant Partitioning
Sonnerie abrégée et retardée	35	Ringling — Abbreviated and Delayed
Sonnerie d'alerte et Temporisations sur console opérateur	43	Timed Reminder and Attendant Timers
Sonneries différenciées	34	Distinctive Ringing

**Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite**

<b>Français</b>	<b>Page</b>	<b>Anglais</b>
Sonneries différenciées du DCS	110	DCS Distinctive Ringing
Surveillance de la durée d'occupation des lignes réseau	69, 111	Automatic Circuit Assurance
Surveillance de la durée d'occupation des lignes réseau du système à communications réparties	69	DCS Automatic Circuit Assurance
Système à communications réparties (DCS)	108	Distributed Communications System
Système de gestion hôtelière/hospitalière : chiffre à insérer/à supprimer	63	Property Management System (PMS) Digit to Insert/Delete
Système de mesure automatique de la transmission	87	Automatic Transmission Measurement System
Tables de routage interne (AAR) et d'appels sortants (ARS)	89	AAR/ARS Partitioning
Taxation	73	Call Detail Recording
Terminaison avancée de ligne privée	78	Advanced Private Line Termination
Touche d'appel de poste associé : terminal à plusieurs touches d'appel	27	Bridged Call Appearance — Multiappearance Telephone
Touche d'appel de poste associé : terminal simple	27	Bridged Call Appearance — Single-Line Telephone
Touche d'appel dédiée aux appels sortants	36	Multiappearance Preselection and Preference
Touches d'appel multiples	58	Multiple Call Appearances
Toutes les fonctionnalités de l'ETSI	82	Full ETSI Functionality

Tableau A-1. Liste de noms de fonctions — Suite

Français	Page	Anglais
Trafic admissible	111	Call Completion
Traitement des appels d'un agent	97	Agent Call Handling
Traitement des erreurs de manipulation	22	Misoperation Handling
Traitement et suivi des appels multimédia	56	Multimedia Call Handling (MMCH)
Traitement simultané de plusieurs appels	97	Multiple Call Handling
Transférabilité du numéro de poste	91	Extension Number Portability
Transfert	21	Transfer
Transfert de ligne réseau sortante à ligne réseau sortante	22	Transfer — Outgoing Trunk to Outgoing Trunk
Transfert des appels	114	Call Transfer
Transfert en cas de coupure d'électricité	69	Power Failure Transfer
Transfert entre lignes réseau	22	Trunk-to-Trunk Transfer
Vérification d'occupation des terminaux et des lignes réseau du DCS	110	DCS Busy Verification of Terminals and Trunks
Vérification de l'occupation des terminaux et des lignes réseau	70	Busy Verification of Terminals and Trunks
Visualisation des statistiques	104	VuStats
Voyant d'état d'un équipement	70	Facility Busy Indication

# Index

---

## A

- accès
  - à distance, 40
  - opérateur, 31, 45
  - réseau privé, 107
  - urgence, 31
- Accès de base du RNIS (RNIS T0), 79
- administration
  - TERRANOVA ECS, 127
- affichage
  - espagnol, 48
  - français, 48
  - italien, 48
  - langues étrangères, 48
- agents
  - centre d'appels, 97
  - spécialités, 102
- alarmes, 92
- analogiques, 18
- annonce de synthèse vocale, 61
- appeler, 44
- appels
  - blocage, 68
  - capacités de routage, 90
  - comptabilisation, 121
  - d'urgence, 31, 46, 68
  - émettre, 44
  - réacheminement, 24
  - surveillance, 46
  - tarifs pour le service, 72
  - traitement, 21
- armoire, 3
- ATM, 83
- Attribution dynamique des numéros de postes, 75
- AUDIX, boîtes vocales, 117

## B

- batterie de secours, 15
- boîtes vocales, 121
  - AUDIX, 117

## C

- CallVisor ASAI, 59, 124
- capacités à l'échelle internationale, 14
- carte électronique, 3
- central de communication
  - multimédia, 59
- centre d'appels
  - agents, 97
  - routage, 93
- châssis, 3
- châssis d'extension distant
  - autonome, 10
- châssis d'extension du châssis pilote
  - description, 2
- commander d'autres manuels, xi
- commutateur
  - d'étage central, 3
  - en tandem, 85
- composants cruciaux, 10
- Comptage par impulsions
  - périodiques, 105
- conférence
  - communication au sein d'un groupe, 33
  - de données généralisée, 58
  - de données multimédia (T.120) par l'intermédiaire d'un module d'extension de services, 58
  - multimédia, 58

## Connectivité

LAN, 59

numérique internationale, 79

réseau étendu, 12

réseau local Ethernet, 78

connexions, 51

LAN, 11

multimédia, 58

Connexions de réseau local

Ethernet, 11

console, 41

Conventions utilisées dans ce manuel, x

CONVERSANT

logiciel de réponse vocale, 93

courant

conditions, 15

panne, 10

coût approximatif des appels, 72

---

## D

DEFINITY ECS

capacités AUDIX, 117

centre d'appels, 93

Enterprise Communications

Server, 1

vecteurs, 100

désactiver la récupération du

système, 10

diagnostics, 71

digital interfaces, 86

disposition à commutation à commande

centrale, 78

données

appels, 54

conférence, 56, 58

DS1, 86

---

## E

E1, 86

Ecoute collective, 18

effets sonores, 34

émettre des appels, 44

Enregistrement détaillé des appels, 59

EPSCS (enhanced private switched  
communications service), 78

ETSI, 82

Europhones, 17

---

## F

fiabilité, 10

fibres optiques, 3

Fonctions de routage interne (AAR) et de  
routage des appels sortants (ARS), 88

---

## G

génération de rapports, 128

gestion

administration sans matériel, 75

appels, 103

connexions, 55

hôtelière, 62

lignes réseau, 76

rapports, 71

routage automatique, 88

sécurité, 65

surveillance des appels, 46

système, 65

groupe de recherche, 95

---

## I

- ICLID, 32
- Identité de l'appelant, 32
- interface
  - numérique multiplex, 85
  - numériques, 79, 86
  - Windows, 123
- interface du serveur d'applications
  - multimédia, 59
- Internet, 78
- interphone automatique, 23
- Intuity AUDIX, 119

---

## L

- laisser des messages, 36
- Ligne réseau IP, 12, 78
- logiciel
  - de base, 15
  - réponse vocale CONVERSANT, 93

---

## M

- marques de fabrique, x
- matériel
  - châssis d'extension du châssis
    - pilote, 2
  - commutateur d'étage central, 3
  - unité principale de raccordement, 2
- messages, 36, 117
  - annonces, 74
  - enregistrés, 74
  - vocaux, 122

- modifiant protocoles, 51
- module d'extension de services, 56, 58
- modules de transmission de données
  - types gérés, 51
- multimédia, 10, 56

---

## N

- nombreux postes, 63
- Notification de taxation, 105
- numérotation
  - accélérée, 28
  - multifréquence, 17

---

## O

- opérateur, 41
  - accès, 45

---

## P

- Panneau d'affichage, 117
- PassageWay, 59
- Passerelle LAN, 59
- plan de numérotation des chambres, 63
- Pont de téléconférence Quorum
  - A-28, 19
- poste multimédia à deux ports, 58
- premier entré, premier sorti, 98
- protocole
  - multimédia, 56
  - QSIG, 112

---

## Q

QSIG, 82, 111

---

## R

rapports, 71  
d'état, 71  
gestion, 103  
historiques, 104  
temps réel, 103

réacheminement des appels, 24

recevoir des messages, 36

recherche de personnes, 34

recupération sur incident, 10

remarques, xi

Réseau numérique à intégration de services (RNIS), 81

Réseaux ATM, 12

Réseaux TCP/IP, 11

RNIS, 12, 79, 99, 113  
élaborée du débordement externe conditionnel, 115  
signalisation associée et non-associée à l'installation, 83

T0, 81

T2, 79

routage  
appels de centres d'appels, 93  
fonctions, 88

Routage interne et routage des appels sortants, 88

---

## S

sécurité, 65

Service d'émulation en circuit, 12, 83

services de réseaux, 79

standard RNIS, 79

standardiste, 41

surveillance des appels, 46

système  
d'audioconférence, 19  
rapports, 71  
répertoire, 32

Système à communications réparties, 108

Système intégré de gestion et suivi des appels  
rapports, 103

---

## T

T.120, 58

T1, 86

taxation du service, 72

télécommunications, 40

téléconférence  
pont, 19

téléphones, 17  
6400, 17  
8400, 17  
8410B, 18  
9400, 17  
9403, 17  
9410B, 17  
9410D, 17  
9434, 17

afficheurs, 31

analogiques, série 6200, 18

annonces, 74

Europhones, 17

marché mondial, 17

personnalisation des touches de fonction, 18, 29

SoundStation, 19

terminaison vocale de destination, [56](#)  
TERRANOVA ECS, Administration, [127](#)  
TN787, [58](#)  
Traitement et suivi des appels  
  multimédia, [56](#)  
travail à domicile, [40](#)

---

## U

unité centrale, [2](#)  
unité principale de raccordement  
  description, [2](#)

---

## V

vecteurs, [100](#)  
vidéo, [56](#)

---

## W

WAN connectivity, [12](#)



## Nous aimerions connaître votre opinion.

Vos réactions concernant ce document sont les bienvenues. Vos commentaires nous sont d'une aide précieuse pour améliorer notre documentation.

**DEFINITY Enterprise Communications Server, Version 7, Présentation,**  
**555-230-024FR, 6<sup>ème</sup> édition, juin 1999, comcode 108604976.**

1. Merci de bien vouloir évaluer l'efficacité de ce document dans les domaines suivants :

	Excellent	Bon	Moyen	Médiocre
Informations faciles à trouver				
Informations claires				
Informations complètes				
Précision				
Organisation				
Présentation				
Exemples				
Illustrations				
Satisfaction globale				

2. Veuillez cocher les cases correspondant aux points que nous pouvons améliorer dans le document :

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Améliorer la synthèse/l'introduction | <input type="checkbox"/> Le rendre plus concis                                     |
| <input type="checkbox"/> Améliorer la table des matières      | <input type="checkbox"/> Ajouter plus de procédures/de didacticiels pas-à-pas      |
| <input type="checkbox"/> Améliorer l'organisation             | <input type="checkbox"/> Ajouter plus d'informations de dépannage                  |
| <input type="checkbox"/> Insérer davantage de figures         | <input type="checkbox"/> Le rendre moins technique                                 |
| <input type="checkbox"/> Insérer davantage d'exemples         | <input type="checkbox"/> Insérer des références rapides plus nombreuses/meilleures |
| <input type="checkbox"/> Ajouter plus de détails              | <input type="checkbox"/> Améliorer l'index   |

Précisez vos motifs d'insatisfaction. \_\_\_\_\_

3. Qu'avez-vous aimé le plus dans ce document? \_\_\_\_\_

4. N'hésitez pas inscrire vos commentaires ci-dessous ou sur une feuille séparée. \_\_\_\_\_

Pouvons-nous vous contacter concernant vos commentaires ? Si oui, complétez :

Nom : \_\_\_\_\_ Téléphone : ( \_\_\_\_\_ ) \_\_\_\_\_

Société : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Après avoir rempli ce formulaire, veuillez le télécopier au (303) 538-1741. Merci.

