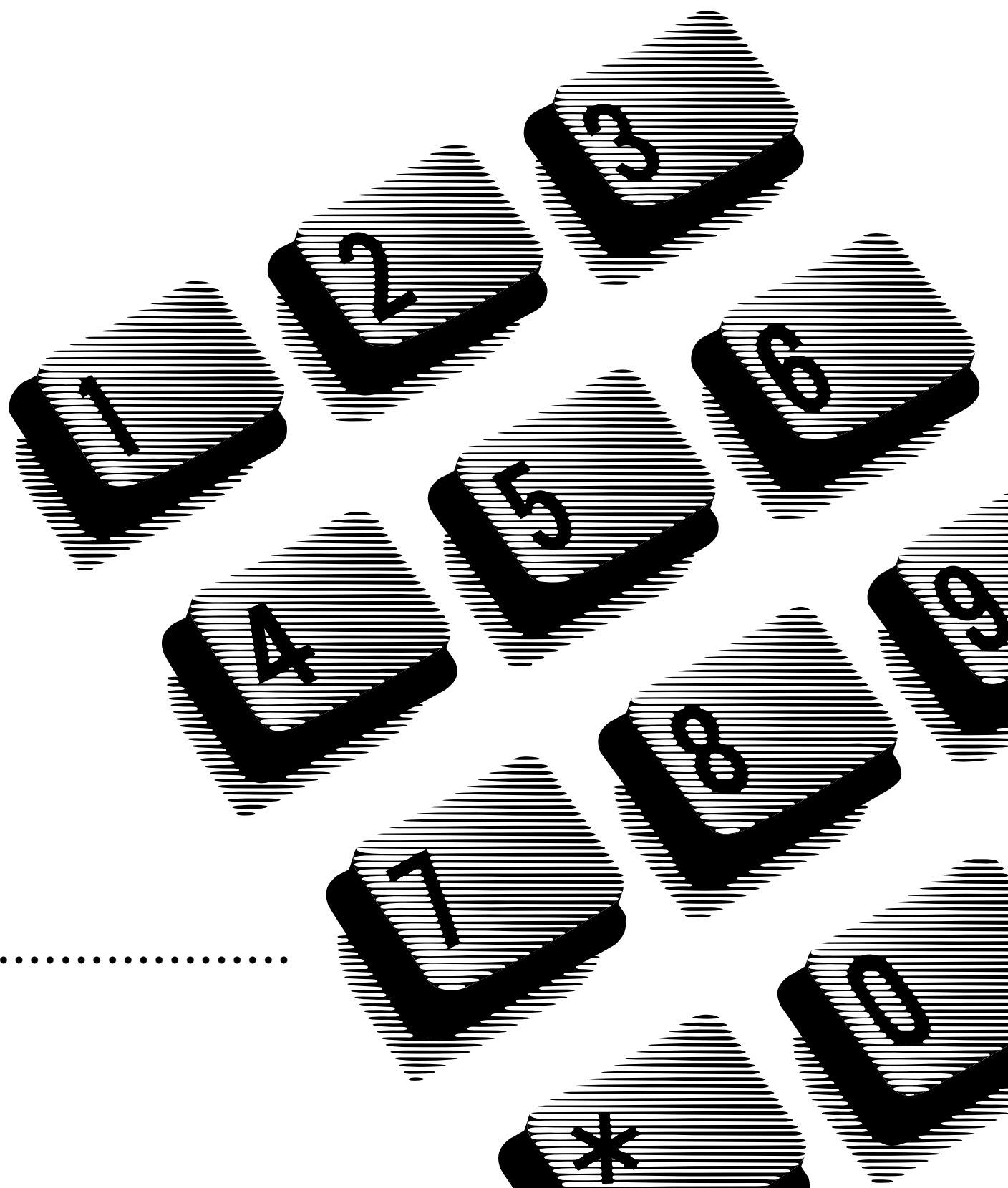


NORTEL NORSTAR

.....

Guide d'exploitation de la Messagerie vocale Norstar 4.0



.....

Table des matières

Chapitre 1 Introduction 3

- À propos de la Messagerie vocale Norstar 3
 - Réception automatique 3
 - Messagerie vocale 3
 - Sélection de service (SS) 3
 - Transmission réseau 4
- Deux méthodes de programmation de la Messagerie vocale Norstar 4
- Structure du guide 7
- Symboles et conventions 9
- Afficheur 9
- Connaissances requises 9
- Trousse de documentation de la Messagerie vocale Norstar 10

Chapitre 2 Configuration de la Messagerie vocale Norstar 13

- Aperçu 13
- Utilisateurs de la Messagerie vocale Norstar 13
- Utilisation de la Messagerie vocale Norstar à partir d'un poste avec afficheur deux lignes 14
 - Autres postes 14
- Utilisation du clavier Norstar 15
- Ouverture d'une session 16
- Fermeture d'une session 17
- Interruption d'un guide parlé 17
- Préparation en vue de la programmation de la Messagerie vocale Norstar 18

Chapitre 3 Configuration de la réception automatique 21

- Aperçu 21
 - Outils et matériel requis 22
- Tables d'annonces 24
 - Annonces d'entreprise 25
- Enregistrement d'une annonce 26
- Configuration d'une table d'annonces 27
 - Menu de la réception automatique 27
 - Enregistrement d'un menu personnalisé 27
 - Attribution d'une annonce à une table d'annonces 29
 - Choix de langue 29
 - Attribution d'un poste de réception à la table d'annonces 30
 - Attribution d'un arbre SS 30

Réglage des heures d'ouverture	30
Modification du choix de langue défini pour la Messagerie vocale Norstar	32
Programmation des lignes prises en charge par la Messagerie vocale Norstar	33
Ajout de lignes et attribution à une table d'annonces	33
Visualisation et modification de la configuration d'une ligne	35
Réglage du nombre de coups de sonnerie avant que la Messagerie vocale Norstar ne prenne l'appel	36
Activation de l'accès à la composition multifréquence	38
Activation et désactivation de la messagerie vocale	40

Chapitre 4 Paramètres d'état de la réception automatique 42

Aperçu	42
Réglage de l'état de la réception	43
Modification du mot de passe de la réception	44
Modification du numéro d'appel (NA) implicite de la réception	45
Réglage de l'état de l'entreprise	46
Modifications à partir d'un poste distant	46
Changement de l'état de l'entreprise à partir d'un poste distant	47
Modification d'une annonce d'entreprise à partir d'un poste distant	48
Réglage de l'état de la prise d'appel système	49
Réglage de l'état de la réception automatique	50

Chapitre 5 Aperçu des boîtes vocales 53

Types de boîtes vocales	53
Boîte vocale du coordinateur de système	53
Boîte réception	54
Boîtes vocales d'utilisateur	54
Boîtes vocales temporaires	54
Boîtes vocales information	54
Outils et matériel requis	54
Précautions	55
Termes et définitions	55
Classe de service	58
Valeurs implicites de classe de service	59
Priorités attribuées à la boîte vocale	61
Répertoire d'entreprise	61
NA secondaires	61
Ligne de télécopieur (virtuel)	62
Configuration d'une ligne de télécopieur	63
Activation de la fonction Filtrage d'appels	63
Avis de message en attente de la Messagerie vocale Norstar	64

Voie d'accès au réseau public 64

Chapitre 6 Boîtes vocales spéciales : réception et coordinateur de système 67

Aperçu 67

Boîte vocale du coordinateur de système 68

Boîte réception 68

Classe de service des boîtes vocales spéciales 69

Configuration de la boîte réception et de la boîte vocale du coordinateur de système 70

Accès aux boîtes vocales 70

Initialisation des boîtes vocales 70

Enregistrement du nom du titulaire dans le répertoire d'entreprise 70

Enregistrement d'une annonce 72

Sélection d'une annonce 73

Écoute et traitement des messages conservés dans une boîte vocale spéciale 75

Copie d'un message dans une autre boîte vocale 77

Réponse à un message 79

Chapitre 7 Création de boîtes vocales 81

Aperçu 81

Outils et matériel requis 81

Précautions 81

Boîtes vocales d'utilisateur 82

Ajout d'une boîte d'utilisateur 82

Ajout de plusieurs boîtes vocales d'utilisateur au moyen de l'utilitaire de création de boîtes vocales 86

Boîtes vocales temporaires 89

Utilisation d'une boîte vocale temporaire 89

Ajout de boîtes vocales temporaires 90

Boîtes vocales information 92

Ajout de boîtes vocales information 93

Chapitre 8 Modification et suppression de boîtes vocales 95

Aperçu 95

Modification des options d'une boîte vocale 95

Suppression d'une boîte vocale 101

Chapitre 9 Tâches d'administration d'une boîte vocale 103

Aperçu 103

Administration des boîtes vocales spéciales 103

Administration des boîtes vocales personnelles 103

À propos des mots de passe 104

Verrouillage sur mot de passe incorrect	104
Expiration du mot de passe	104
Activation de l'initialisation extérieure	105
Configuration du répertoire d'entreprise	106
Configuration du transfert extérieur	107
Définition du nombre de voies pour l'avis de réception de message hors système et le transfert extérieur	107
Activation et désactivation de la boîte réception	108
Configuration de la boîte réception	109
Messages à diffusion générale et messages à diffuser	110
Envoi de messages à diffusion générale	110
Envoi de messages à diffuser	111
Préparation d'une liste de diffusion	112
Ajout d'une liste de diffusion	113
Modification du nom d'une liste de diffusion et de l'enregistrement au répertoire d'entreprise	115
Modification et visualisation d'une liste de diffusion	116
Modification du chiffre initial d'une liste de diffusion	117
Suppression d'une liste de diffusion	118
Envoi d'un message à diffuser	119
Annulation de l'avis de réception de message hors système à partir d'un numéro composé	121
Identification du demandeur	122

Chapitre 10 Codes de fonction de la boîte vocale 124

Aperçu	124
Programmation des codes de fonction	124
Programmation d'une touche mémoire	125
Disponibilité des codes de fonction	125
Vérification des codes de fonction	126
Dépôt de message	127
Accès à une boîte vocale	127
État de la réception	128
Administration du système	128
Numéro d'appel de la Messagerie vocale Norstar	128
Transfert à une boîte vocale	128
Interruption d'un message	129

Chapitre 11 Aperçu de la sélection de service 133

Planification et conception d'un arbre SS	136
À propos de la structure d'un arbre SS	137
Points d'enchaînement	138
Chemins	139

Chapitre 12 Création, sauvegarde et activation d'un arbre SS 141

- Aperçu 141
 - Outils et matériel requis 141
- Fonction 983 : Sélection de service (SS) 142
- Création d'un arbre SS et enregistrement du guide parlé principal 144
 - Création d'un arbre SS 144
 - Enregistrement du guide parlé principal 144
- Ajout d'un menu secondaire 147
- Ajout d'un message d'information 149
- Attribution d'un point d'enchaînement 150
- Ajout d'une option de dépôt de message 151
- Ajout d'un transfert 152
 - Ajout d'un transfert à un NA 152
 - Ajout d'un transfert à un numéro extérieur 152
- Sauvegarde d'un arbre SS 156
- Activation d'un arbre SS 157
 - Attribution d'un arbre SS à une table d'annonces 157
 - Transformation d'un arbre SS en un point d'enchaînement à l'intérieur d'une table d'identification du demandeur 158
- Vérification d'un arbre SS 159

Chapitre 13 Modification ou suppression d'un arbre SS 161

- Aperçu 161
 - Outils et matériel requis 161
 - Précautions 161
 - Schéma de la programmation de modifications à un arbre SS 161
- Désactivation d'un arbre SS 163
- Suppression de numéros d'identification du demandeur (IDR) d'un arbre SS 164
- Accès à la mémoire de travail pour modifier un arbre SS 165
- Modification des options d'un arbre SS existant 165
- Ajout d'une option 166
- Modification d'un menu principal ou secondaire 167
- Modification d'un message d'information 168
- Modification de l'option de dépôt de message 169
- Modification du point d'enchaînement 170
- Modification d'un transfert 171
- Suppression d'un chemin 172
- Suppression d'un arbre 173

Chapitre 14 Utilisation du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar (MVN) 177

- Aperçu 177
- Aperçu de l'installation 178
 - Conditions relatives à l'installation sur réseau MAN 178
 - Conditions relatives à l'installation sur ordinateur personnel 178
- Installation du logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar 179
- Lancement du logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar 180
- Désinstallation du logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar 181

Chapitre 15 Sauvegarde et restauration des données de programmation 185

- Aperçu 185
- Exécution d'une sauvegarde ou d'une restauration 186
- Sauvegarde des données de programmation de la Messagerie vocale Norstar 187
- Restauration d'un système de Messagerie vocale Norstar 189

Chapitre 16 Reconfiguration et initialisation des données de programmation 191

- Aperçu 191
- Reconfiguration de la Messagerie vocale Norstar 191
- Initialisation de la Messagerie vocale Norstar 193

Chapitre 17 Relevés de la Messagerie vocale Norstar 195

- Aperçu 195
- Relevé des inscriptions au répertoire (1) 196
- Relevé de boîte vocale par numéro (2) 197
- Relevé des listes de diffusion système (3) 198
- Relevé du temps de stockage des messages (4) 198
- Relevé d'utilisation des boîtes vocales (5) 199
- Relevé d'identification du demandeur (IDR) (6) 201
- Relevé de la traduction de composition (7) 201
- Relevé d'alarmes (8) 201
- Relevé de sélection de service (9) 202
- Relevé du traitement d'appel et de l'utilisation des accès MVN (10) 203
 - Relevé du traitement d'appels et de l'utilisation des accès MVN, partie 1 203
 - Relevé du traitement d'appels et de l'utilisation des accès MVN, partie 2 204
- Relevé de la configuration du système MVN, partie 2 207
- Relevé de la configuration du système MVN, partie 3 208

Relevé de la configuration du système MVN, partie 4	209
Relevé de transmission de télécopies (12)	209
Connexion d'une imprimante au MAN	210
À propos de l'imprimante	210
Impression des relevés	211
Impression de relevés de structure d'arbre SS	212

Chapitre 18 Dépannage de la Messagerie vocale Norstar 213

Aperçu	213
Problèmes relatifs au système	213
La réception automatique ne répond pas	213
Les données d'appels ne s'affichent pas	214
La réception automatique transfère certains appels à la boîte réception	214
Les annonces sont diffusées au mauvais moment de la journée	214
Les annonces sont diffusées sur la mauvaise ligne	214
Le renvoi automatique d'un poste à la Messagerie vocale Norstar est impossible	215
La fonction 981 provoque l'affichage du message Norstar	215
Le titulaire d'une boîte vocale ne peut pas prendre un appel extérieur, utiliser l'avis de réception de message hors système ou le transfert extérieur	215
Les NA Norstar et les numéros de boîte vocale ne comptent pas le même nombre de chiffres	216
L'heure et la date sont incorrectes	216
Problèmes de fonctionnement	217
Vous ne pouvez pas accéder à une ligne ou à un groupe de lignes	217
Les annonces personnalisées ne sont pas diffusées	217
Les boîtes vocales n'acceptent aucun message	217
Messages perdus dans une boîte vocale	218
Un titulaire de boîte vocale a oublié son mot de passe	218
Un titulaire de boîte vocale ne peut pas accéder à sa boîte vocale	218
Une boîte vocale n'est pas dans le répertoire de l'entreprise	218
Les appels ne sont pas acheminés à la bonne boîte vocale	218
Une boîte vocale ne peut pas être ajoutée à la Messagerie vocale Norstar	218
Vous ne pouvez pas entrer un nom pour une boîte vocale	219
Les messages déposés dans une boîte vocale sont incomplets ou «Message a été livré» est diffusé pendant l'enregistrement d'un message ou la Messagerie vocale Norstar met fin subitement à une session de programmation	219
Vous ne pouvez pas créer de liste de diffusion	219
Problèmes relatifs à la fonction Sélection de service (SS)	220
La Messagerie vocale Norstar n'accepte pas le code de chemin d'accès	220

Des interruptions surviennent pendant la création ou la modification de l'arbre	220
Vous ne pouvez pas sauvegarder un arbre	220
Vous ne pouvez pas supprimer l'arbre	220
Vous ne pouvez pas activer l'arbre	221
La boîte vocale du point de dépôt de message est saturée	221
Suppression d'une boîte vocale	221
Messages d'erreur de la Messagerie vocale Norstar	222

Annexe A : Traduction de composition 226

Aperçu	226
Utilisation de la table de traduction de composition	226
Traduction du numéro de téléphone	226
Accès au réseau	228
Paramètres de traduction de composition	229
Réglage des paramètres de traduction de composition	230
Création d'une table de traduction de composition	232
Vérification des entrées d'une table de traduction de composition	233
Recherche d'une entrée dans une table de traduction de composition	235
Modification d'une entrée dans une table de traduction de composition	236
Suppression d'une entrée dans une table de traduction de composition	237
Utilisation d'un ordinateur personnel pour créer une table de traduction de composition	238
Création d'une table de traduction de composition	238
Installation d'une table de traduction de composition générée par ordinateur personnel	240
Création d'une disquette système DOS	240
Création d'un fichier Autoexec.bat	240
Copie des fichiers sur la disquette système DOS	241
Chargement du fichier de la table de traduction de composition sur le système de Messagerie vocale Norstar	241

Annexe B : Conseils relatifs à la configuration du système Norstar et compatibilité des fonctions Norstar 245

Aperçu	245
Service de réponse différée de la réception automatique de la Messagerie vocale Norstar	245
Lignes avec sonnerie et touche réponse	246
Touche de ligne avec sonnerie	246
Utilisation des fonctions Renvoi automatique tous appels (RTA) et Renvoi automatique sur non-réponse (RNR)	247
Exemples de configurations de la Messagerie vocale Norstar	248
Configuration pour une petite entreprise	248
Configuration pour une entreprise de taille moyenne	250

Compatibilité des fonctions 253

Annexe C : Valeurs implicites de la configuration 259

Configuration implicite des menus 263

Glossaire 265

Index 275

SOUS-LICENCE D'UTILISATION DE PRODUIT NORTHERN TELECOM

L'INITIALISATION DE LA PREMIÈRE BOÎTE VOCALE SIGNIFIE QUE VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS DE LA PRÉSENTE CONVENTION DE SOUS-LICENCE. DANS LE CAS CONTRAIRE, PRIÈRE DE RETOURNER L'APPAREIL DANS LES 30 JOURS À LA PERSONNE QUI VOUS L'A VENDU, POUR OBTENIR UN REMBOURSEMENT INTÉGRAL.

Le logiciel joint (ci-après appelé le «programme») est fourni par Northern Telecom Limitée ou ses filiales (ci-après appelées «Northern Telecom»), sous licence des fournisseurs de celle-ci (ci-après appelés «concedants de Northern Telecom») pour être utilisé exclusivement sur le module d'applications Norstar de Northern Telecom avec lequel le programme vous a été fourni (ci-après appelé le «matériel Northern Telecom»).

Octroi de sous-licence

La présente vous octroie un droit personnel non cessible et non exclusif d'utiliser le programme, uniquement sous forme de code objet, de même que la documentation afférente, exclusivement à vos fins commerciales internes et seulement sur le matériel Northern Telecom. Il vous est interdit de faire des copies du programme ou de la documentation.

Restrictions

Vous ne devez (i) utiliser le programme sur plus d'un ordinateur à la fois, non plus que sur quelque autre ordinateur que le matériel Northern Telecom, (ii) modifier, traduire, décoder par ingénierie inverse, décompiler, désassembler ou obtenir autrement le code de source, créer des oeuvres dérivées du programme, non plus que copier celui-ci, sauf la copie du programme sous forme lisible par machine que vous êtes autorisé à établir à titre de copie de sécurité uniquement, (iii) octroyer quelque droit sur le programme ou la documentation à quelque autre personne, sauf par cession des droits sur le matériel Northern Telecom conformément aux dispositions des présentes, ni (iv) enlever quelque avis, étiquette ou marque d'exclusivité se trouvant dans le programme ou sur la documentation.

Titre

La présente convention de sous-licence ne constitue pas une vente. Les droits sur le programme ou ses copies demeurent la propriété de Northern Telecom ou des concedants de celle-ci, de sorte qu'aucun droit sur le programme ou sur la propriété intellectuelle contenue dans le programme ne vous est cédé.

Cession de sous-licence

Vous pouvez céder vos droits en vertu de la présente convention de sous-licence à tout propriétaire subséquent du matériel Northern Telecom, mais uniquement de la façon prévue ici. Pour céder la convention de sous-licence, vous devez (i) déléguer la totalité de vos obligations en vertu des présentes au cessionnaire, (ii) obtenir de ce dernier un engagement écrit de prise en charge inconditionnelle de la totalité des obligations prévues et (iii) céder la possession matérielle du programme et de la totalité de la documentation afférente au cessionnaire et détruire toute copie de sécurité. Sauf conformément aux dispositions des présentes, vous ne pouvez céder la présente convention de sous-licence, non plus que les droits qu'elle vous confère.

Garantie

Pour une période d'un an suivant l'installation du programme, sous réserve des restrictions pertinentes prévues aux présentes, Northern Telecom garantit que celui-ci fonctionnera de façon assez conforme à la documentation qui lui est associée. Northern Telecom et ses concédants ne garantissent ni n'affirment que les fonctions contenues au programme répondront à vos exigences, fonctionneront dans la combinaison choisie par vous ou sans interruption ni erreur. La seule responsabilité de Northern Telecom sera de corriger toute défaillance ou de remplacer le programme défectueux.

Responsabilité limitée

LA GARANTIE QUI PRÉCÈDE EST LA SEULE RESPONSABILITÉ DE NORTHERN TELECOM ET VOTRE SEUL RECOURS, EN CAS DE DÉFAILLANCE DU PROGRAMME, ET TIENT LIEU DE TOUTE AUTRE GARANTIE OU CONDITION, OBLIGATOIRE EXPLICITE OU IMPLICITE, ÉCRITE OU VERBALE, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, TOUTE GARANTIE OU CONDITION CONCERNANT LA QUALITÉ MARCHANDE OU LA CONFORMITÉ POUR QUELQUE FIN PARTICULIÈRE.

NUL TIERS N'ACCORDE DE GARANTIE OU NE PREND QUELQUE RESPONSABILITÉ CONCERNANT L'UTILISATION DU MATÉRIEL OU DU PROGRAMME DE NORTHERN TELECOM, NI NE S'ENGAGE À FOURNIR DU SOUTIEN OU DE L'INFORMATION À CET ÉGARD. VOUS N'AVEZ AUCUN RECOURS À L'ENDROIT DES CONCÉDANTS DE NORTHERN TELECOM. NORTHERN TELECOM ET SES CONCÉDANTS NE SONT PAS RESPONSABLES DES DOMMAGES SUBIS OU ENCOURUS PAR VOUS, Y COMPRIS, SANS QUE CELA SOIT LIMITATIF, LES DOMMAGES-INTÉRÊTS GÉNÉRAUX, SPÉCIAUX, DIRECTS, INDIRECTS, CONSÉCUTIFS, ACCESSOIRES OU AUTRES DÉCOULANT DE LA PRÉSENTE CONVENTION DE SOUS-LICENCE OU DE L'UTILISATION QUE VOUS FEREZ DU PROGRAMME.

Confidentialité

Le programme et la documentation connexes font l'objet de droits d'auteur et, malgré cela, sont inédits et contiennent des renseignements brevetés et confidentiels de Northern Telecom et de ses concédants et, pour cette raison, ils sont considérés comme des secrets commerciaux. Vous vous engagez par la présente à garder confidentiels le programme et la documentation. Sans limiter ce qui précède, vous vous engagez à protéger le programme et la documentation au moins dans la même mesure que vous le faites pour vos propres renseignements confidentiels analogues et à prendre toutes les précautions raisonnables pour en protéger la confidentialité. Vous vous engagez en outre à ne pas utiliser le programme ou la documentation pour mettre au point des systèmes concurrents ou des produits dérivés, non plus que pour quelque autre fin que l'exploitation du matériel Northern Telecom.

Généralités

Si vous avez acquis le matériel Northern Telecom aux États-Unis, la présente convention de sous-licence est régie par les lois de l'État de New York. Si vous avez acquis le matériel Northern Telecom au Canada, l'accord de sous-licence est régi par les lois de la province d'Ontario. Autrement, la convention de sous-licence est régie par les lois du pays dans lequel vous avez acquis le matériel Northern Telecom.

La présente convention constitue l'intégralité de l'accord entre nous et remplace toute autre communication ou publicité relative au programme.

Si quelque disposition de la présente convention est invalidée, les autres dispositions demeurent entièrement en vigueur.

Vous vous engagez à vous conformer sans exception aux restrictions ou règlements d'exportation et de réexportation du département du Commerce ou autre agence des États-Unis et à ne pas céder ni autoriser la cession du programme à l'encontre desdites restrictions ou desdits règlements.

Les concédants de Northern Telecom sont les bénéficiaires directs visés par la présente convention de sous-licence et peuvent en faire exécuter directement les dispositions qui vous concernent.

À l'échéance de la présente convention de sous-licence, vous devez retourner la totalité des exemplaires et copies du programme et de la documentation à Northern Telecom ou à la personne dont vous les avez acquis.

Vous reconnaissez par la présente que vous avez lu la convention, l'avez comprise et avez accepté d'être lié par ses dispositions et conditions.

Section I — Introduction

- Introduction
- Configuration de la Messagerie vocale Norstar

À propos de la Messagerie vocale Norstar

La Messagerie vocale Norstar est un système complet de réception automatique et de messagerie vocale qui offre des fonctions évoluées comme la télécopie, la composition par nom et la sélection de service. Il s'agit d'un outil de communications d'affaires souple, qui sert à répondre aux appels d'arrivée et à offrir aux demandeurs des options pour acheminer leurs appels ou pour accéder à l'information et qui vous fournit un service de messagerie vocale.

La Messagerie vocale Norstar est conçue de façon à s'intégrer à votre système téléphonique Norstar, ce qui vous permet d'accéder facilement au système et de le programmer à partir de l'afficheur d'un poste Norstar doté d'un afficheur deux lignes. Vous pouvez également programmer la Messagerie vocale Norstar au moyen du logiciel d'administration de la Messagerie vocale Norstar et du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar (application optionnelle).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'installation et l'utilisation du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar, reportez-vous à la section intitulée [«Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 175.

Vous trouverez ci-dessous une brève description des quatre éléments principaux de la Messagerie vocale Norstar, ainsi que la façon dont ils améliorent votre système de télécommunications de bureau.

Réception automatique

Répond à vos appels d'affaires jour et nuit et diffuse une annonce d'entreprise aux demandeurs. Un guide parlé diffuse ensuite un menu d'options permettant aux demandeurs d'acheminer leurs appels en appuyant sur un chiffre du clavier.

Messagerie vocale

Les messages des demandeurs sont enregistrés et stockés dans des boîtes vocales où les titulaires peuvent les récupérer facilement. Chaque poste Norstar de votre réseau peut être doté d'une boîte vocale et d'une annonce personnalisée.

Sélection de service (SS)

Vous permet de remplacer le menu d'accueil de la réception automatique par un menu principal personnalisé de la SS. Ce dernier offre aux demandeurs plus d'options d'acheminement d'appels et leur permet d'accéder aux sous-menus et aux messages d'information. La sélection de service vous permet de choisir les options du menu et d'enregistrer les guides parlés qui aident les demandeurs à acheminer leurs appels.

Transmission réseau

La transmission réseau comprend les paramètres généraux du réseau, les paramètres particuliers au protocole d'interconnexion de systèmes de messagerie (AMIS), les paramètres particuliers au réseau numérique, l'administration du système AMIS et l'administration du système SMTP (protocole de transfert de courrier simple). Pour obtenir de plus amples renseignements sur la transmission réseau, reportez-vous à la section intitulée [«Trousse de documentation de la Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 10.

Deux méthodes de programmation de la Messagerie vocale Norstar

Il est possible d'administrer le système de Messagerie vocale Norstar de deux façons : au moyen de la 9 8 3, décrite en détail dans le présent guide ou au moyen du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar. Le tableau suivant compare les différentes options de programmation de la Messagerie vocale Norstar pouvant être accomplies selon la méthode choisie.

Tableau 1 Tableau comparatif de l'administration de la programmation de la Messagerie vocale Norstar

	Fonction d'administration	Fonction 9 8 3	Gestionnaire de la messagerie vocale Norstar
Boîte vocale			
	Ajout de boîtes vocales	√	√
	Utilitaire de création de boîtes vocales (titulaire seulement)	√	√
	Modification	√	√
	Suppression	√	√
Réception automatique (RA)			
	Retour à la RA	√	√
	Définition des tables d'annonces	√	√
	Configuration d'une ligne	√	√
	Enregistrement d'une annonce	√	
	Administration de la table d'identification de la ligne du demandeur	√	√
	Accès à la composition multifréquence	√	√
Arbre de sélection de service (SS)			
	Ajout	√	
	Modification	√	
	Suppression	√	

	Fonction d'administration	Fonction 9 8 3	Gestionnaire de la messagerie vocale Norstar
Transmission réseau			
	Paramètres généraux du réseau	√	√
	Paramètres AMIS	√	√
	Paramètres du réseau numérique	√	√
	Administration du système AMIS	√	√
	Administration du système SMTP	√	√
Télécopie			
	Paramètres de télécopie	√	√
	Chargement des télécopies	√	
Relevés			
	Inscriptions au répertoire	√	√
	Données sur les boîtes vocales	√	√
	Liste de diffusion	√	√
	Temps de stockage des messages	√	√
	Utilisation des boîtes vocales	√	√
	Identification de la ligne du demandeur	√	√
	Traduction de la composition	√	√
	Alarme	√	√
	Arbre SS	√	√
	Classe de service	√	√
	Traitement d'appels et utilisation d'accès	√	√
	Configuration du système	√	√
	Transmission de télécopies	√	√

	Fonction d'administration	Fonction 9 8 3	Gestionnaire de la messagerie vocale Norstar
Généralités			
	Messagerie vocale activée/désactivée	√	√
	Boîte réception activée/ désactivée	√	√
	Numéro de version de la Messagerie vocale Norstar	√	√
	Nombre de voies d'accès au réseau public	√	√
	Sauvegarde et restauration	√	
	Table de traduction de composition	√	√
	Paramètres de traduction de composition	√	√
	Classes de service modifiables		√

Structure du guide

Le présent guide vous assistera tout au cours de la configuration de la Messagerie vocale Norstar et constituera par la suite un précieux outil de référence. Il est donc important d'en lire attentivement toutes les sections pour bien comprendre comment installer et administrer votre système de Messagerie vocale Norstar.

Les directives du présent guide sont faciles à suivre; chaque étape est présentée clairement et traite de tous les éléments relatifs à la configuration et à l'administration de votre système de Messagerie vocale Norstar.

La présente section résume le contenu de ce guide et indique de quelle façon l'information est présentée.

Les annexes figurant à la fin du guide expliquent en détail certains sujets relatifs à la configuration et à l'administration de votre système de Messagerie vocale Norstar.

Le Guide d'exploitation de la Messagerie vocale Norstar est constitué des sections suivantes :

Section	Chapitre	Description
I. Introduction	Introduction	Bref aperçu de la structure du guide et des conventions utilisées pour accomplir les tâches de configuration et d'exploitation.
	Configuration de la Messagerie vocale Norstar	Aperçu du fonctionnement de la Messagerie vocale Norstar. Vous y trouverez la définition des termes employés dans la description des tâches de configuration et d'exploitation, ainsi qu'un sommaire des tâches du coordinateur de système.
II. Réception automatique (RA)	Configuration de la RA	Étapes détaillées de la configuration de la réception automatique.
	Paramètres d'état de la RA	Méthode de configuration de la Messagerie vocale Norstar
III. Boîtes vocales	Aperçu des boîtes vocales	Aperçu des boîtes vocales.
	Boîtes vocales spéciales : réception et coordinateur de système	Étapes de la configuration et de l'initialisation des boîtes vocales spéciales.
	Création de boîtes vocales	Étapes de la création de boîtes vocales.
	Modification et suppression de boîtes vocales	Étapes de la modification et de la suppression de boîtes vocales.
	Tâches d'administration d'une boîte vocale	Administration des boîtes vocales spéciales et configuration et administration des boîtes vocales d'utilisateur, temporaires et information.
	Codes de fonction de la boîte vocale	Utilisation des codes de fonction.

Section	Chapitre	Description
IV. Sélection de service (SS)	Aperçu de la sélection de service	Aperçu du fonctionnement de la SS et information nécessaire avant de commencer la configuration de la SS.
	Création, sauvegarde et activation d'un arbre SS	Étapes de la configuration et de l'activation de nouveaux arbres SS.
	Modification ou suppression d'un arbre SS	Étapes de la modification et de la suppression d'arbres SS existants.
V. Gestionnaire de la messagerie vocale Norstar	Aperçu du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar	Étapes de l'installation, de l'exploitation et de la suppression du logiciel client du gestionnaire de la MVN.
VI. Maintenance et dépannage	Sauvegarde et restauration des données de programmation	Étapes de la sauvegarde et de la restauration des données de programmation du système de Messagerie vocale Norstar.
	Reconfiguration et initialisation des données de programmation	Étapes de la reconfiguration et de la réinitialisation des données de programmation du système de Messagerie vocale Norstar.
	Relevés de la Messagerie vocale Norstar	Divers relevés et façon de les imprimer.
	Dépannage de la Messagerie vocale Norstar	Méthodes de diagnostic et de relèvement des dérangements qui peuvent survenir au cours de la configuration et de l'exploitation de la Messagerie vocale Norstar.
VI. Annexes	A : Traduction de composition	Définition de la table et des paramètres de traduction de composition.
	B : Centrex	Restrictions de transfert Centrex.
	C : Compatibilité des fonctions et indications de configuration	Compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar et conseils sur la configuration de votre système Norstar.
	D : Valeurs implicites de la configuration	Réglages implicites.

Un glossaire et un index sont inclus à la fin du présent guide.

Symboles et conventions

Dans le présent guide, certaines conventions ont été adoptées pour la présentation des touches du clavier et des messages guides qui apparaissent à l'afficheur du poste Norstar.

Convention / Symbole	Exemple	Description
Police d'affichage, majuscules et minuscules	MP :	Message guide afficheur figurant sur les postes avec afficheur une ligne et deux lignes. Lorsqu'un tel message guide apparaît, il désigne la commande à exécuter pour continuer.
Police d'affichage, mot en majuscules souligné	<u>BTE</u>	Option touche afficheur figurant uniquement sur les postes avec afficheur deux lignes. Appuyez sur la touche située directement sous l'option présentée à l'afficheur pour continuer.
Touches du clavier numérique	#	Les touches du clavier téléphonique sur lesquelles il faut appuyer pour sélectionner une option.

Afficheur

Les afficheurs illustrés dans le présent guide donnent des exemples de désignations et indiquent les valeurs implicites des paramètres de la Messagerie vocale Norstar.

Par exemple :

Poste 2100

L'afficheur montre un exemple de numéro d'appel (NA) de la Messagerie vocale Norstar.

Connaissances requises

Avant de configurer la Messagerie vocale Norstar, assurez-vous de bien comprendre le fonctionnement des postes Norstar avec afficheur deux lignes. Nous vous conseillons de lire les fiches d'utilisation de ces postes avant de poursuivre.

Trousse de documentation de la Messagerie vocale Norstar

Titre	Utilisateur visé	Description
Guide d'utilisation de la Messagerie vocale Norstar	Tous les utilisateurs	Comment se servir des commandes et des fonctions les plus courantes de la Messagerie vocale Norstar.
Guide de référence de la Messagerie vocale Norstar	Tous les utilisateurs	Directives relatives aux commandes et aux fonctions du système de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'exploitation de la Messagerie vocale Norstar	Coordinateur de système	Directives relatives à la configuration, à la programmation et à l'exploitation du système de la Messagerie vocale Norstar.
Guide de maintenance du logiciel de la Messagerie vocale Norstar	Coordinateur de système	Renseignements et procédures techniques qu'il faut connaître pour effectuer les diverses tâches relatives à la Messagerie vocale Norstar. Ce guide devrait être consulté comme document complémentaire au Guide d'installation et de maintenance du module d'applications Norstar.
Guide d'installation et de maintenance du module d'applications Norstar	Installateur	Comment installer le matériel de la Messagerie vocale Norstar.
Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar	Coordinateur de système	Contient des feuilles de planification utilisées par le coordinateur de système lors de la programmation de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'installation du réseau numérique de la Messagerie vocale Norstar	Installateur	Renseignements nécessaires à l'installation du logiciel optionnel du réseau numérique de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'exploitation du réseau numérique de la Messagerie vocale Norstar	Coordinateur de système	Directives nécessaires à la configuration et à la programmation du logiciel optionnel du réseau numérique de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'utilisation du réseau numérique de la Messagerie vocale Norstar	Tous les utilisateurs	Renseignements nécessaires à la programmation et à l'utilisation du logiciel optionnel du réseau numérique de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'installation du protocole AMIS de la Messagerie vocale Norstar	Installateur	Renseignements nécessaires à l'installation du logiciel optionnel AMIS de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'exploitation du protocole AMIS de la Messagerie vocale Norstar	Coordinateur de système	Directives nécessaires à la configuration et à la programmation du logiciel optionnel AMIS de la Messagerie vocale Norstar.

Titre	Utilisateur visé	Description
Guide d'utilisation du protocole AMIS de la Messagerie vocale Norstar	Tous les utilisateurs	Renseignements nécessaires à la programmation et à l'utilisation du logiciel optionnel AMIS de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'installation de l'option Télécopie de la Messagerie vocale Norstar	Installateur	Renseignements nécessaires à l'installation du logiciel et du matériel optionnels de l'option Télécopie de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'exploitation de l'option Télécopie de la Messagerie vocale Norstar	Coordinateur de système	Directives nécessaires à la configuration et à la programmation du logiciel optionnel de l'option Télécopie de la Messagerie vocale Norstar.
Guide d'utilisation de l'option Télécopie de la Messagerie vocale Norstar	Tous les utilisateurs	Renseignements nécessaires à la programmation et à l'utilisation du logiciel optionnel de l'option Télécopie de la Messagerie vocale Norstar.

Aperçu

La Messagerie vocale Norstar est un service de réception automatique pouvant acheminer les appels et prendre les messages. Le présent chapitre traite des éléments suivants :

- Utilisateurs de la Messagerie vocale Norstar,
- Utilisation de la Messagerie vocale Norstar à partir d'un poste avec afficheur deux lignes,
- Utilisation du clavier Norstar,
- Entrée des données dans la ligne de commande,
- Ouverture d'une session,
- Fermeture d'une session,
- Interruption d'un guide parlé,
- Préparation en vue de la programmation de la Messagerie vocale Norstar.

Utilisateurs de la Messagerie vocale Norstar

La Messagerie vocale Norstar peut être utilisée par un demandeur hors système ou par les titulaires de boîte vocale de votre entreprise. Au sein de l'entreprise, la Messagerie vocale peut être utilisée à partir de n'importe quel poste à composition multifréquence relié au système Norstar de votre entreprise. Lorsqu'un titulaire de boîte vocale est à l'extérieur du bureau, il peut quand même utiliser la Messagerie vocale Norstar en appelant de tout poste à composition multifréquence.

Les appels d'arrivée provenant de postes à cadran sont transférés au standardiste de votre entreprise. Si le standardiste ne peut répondre aux appels, ceux-ci sont transférés à la boîte réception.

Lorsqu'un titulaire de boîte vocale utilise la messagerie vocale à partir d'un poste Norstar, il doit d'abord entrer un code de fonction. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les codes de fonction, reportez-vous à la section intitulée [«Codes de fonction de la boîte vocale»](#) à la page 124.

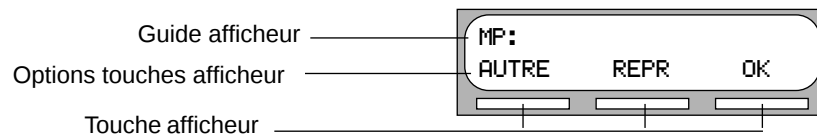
Utilisation de la Messagerie vocale Norstar à partir d'un poste avec afficheur deux lignes

L'afficheur deux lignes des postes Norstar présente les renseignements concernant les commandes et les options offertes au cours d'une session de Messagerie vocale Norstar.

L'afficheur peut présenter trois options à la fois, auxquelles correspondent trois touches afficheur. Dans certains cas, il faut attendre que le guide parlé ait énuméré les autres options offertes. Lorsque aucune touche afficheur ne correspond aux options annoncées par le guide parlé, il faut sélectionner l'option voulue à l'aide des touches du clavier.

L'illustration ci-dessous présente l'afficheur deux lignes d'un poste Norstar.

Afficheur deux lignes d'un poste Norstar



Autres postes

Un poste Norstar avec afficheur une ligne peut servir à la plupart des sessions d'utilisation de la Messagerie vocale Norstar. Cependant les tâches de configuration ou d'administration effectuées par le coordinateur de système nécessitent un poste avec afficheur deux lignes.

Vous pouvez utiliser pour la plupart des sessions de Messagerie vocale Norstar un poste à composition multifréquence avec afficheur une ligne relié à un système de communications intégré (SCI) au moyen d'un adaptateur de terminal analogique (ATA), mais vous ne pouvez pas vous en servir pour effectuer l'administration du système.

Utilisation du clavier Norstar

Les touches du clavier représentent à la fois des chiffres et des lettres. Chaque touche représente un chiffre et des lettres de l'alphabet.

La Messagerie vocale Norstar est conçue de façon à reconnaître les cas où une lettre de l'alphabet est requise. Lorsqu'une entrée alphabétique est demandée sur la ligne de commande de l'afficheur, appuyez sur la touche qui représente la lettre voulue. Les lettres paraissent à l'afficheur dans l'ordre où elles sont inscrites sur la touche. Lorsque vous entrez des données de programmation, telles qu'un nom, l'afficheur du poste Norstar permet de présenter 16 caractères au maximum. Certains afficheurs vous permettent d'entrer plus de 16 caractères bien que vous n'en voyiez que 16.

La première fois qu'une touche numérique est enfoncée, le poste Norstar affiche la première lettre attribuée sur la touche. Si vous appuyez deux fois sur la même touche, la deuxième lettre s'affiche; il en va de même pour la troisième lettre, puis l'affichage revient à la première lettre. Pour valider la lettre, appuyez sur **#** ou appuyez sur une autre touche. Si vous appuyez sur une autre touche, le curseur se déplace et l'afficheur indique le premier caractère attribué à la nouvelle touche. La touche afficheur **ARR** s'affiche; appuyez sur cette touche pour effacer le dernier caractère entré. Le curseur se déplace d'une espace vers la gauche. Le tableau ci-dessous illustre les caractères associés au clavier Norstar.

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

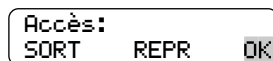
Ouverture d'une session

L'ouverture d'une session de Messagerie vocale Norstar vous permet d'utiliser les options Administration, Configuration et les divers codes de fonction. Après avoir entré le code de fonction approprié, vous devez entrer une combinaison numéro de boîte vocale et mot de passe.

Les numéros de boîtes vocales peuvent compter de deux à sept chiffres. Lorsque le numéro de la boîte vocale comporte deux chiffres, le numéro de la boîte vocale du coordinateur de système est 12. Lorsque le numéro de la boîte vocale comporte sept chiffres, le numéro de la boîte du coordinateur de système est 1000002. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la combinaison mot de passe et numéro de boîte vocale du coordinateur de système, reportez-vous à la section intitulée [«Annexe C : Valeurs implicites de la configuration»](#) à la page 259.

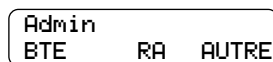
Pour accéder à la boîte vocale du coordinateur de système, par exemple, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur    .



2. Entrez      , puis appuyez sur OK.

Les deux premiers chiffres constituent le numéro implicite de la boîte vocale du coordinateur de système. Les quatre chiffres qui suivent constituent le mot de passe implicite.



3. Il s'agit du premier message affiché lorsque vous ouvrez une session.

Pour connaître les options qui suivent, reportez-vous à la figure intitulée [«Fonction 983 : premier niveau»](#) à la page 18.

Accès à votre boîte vocale de l'extérieur du bureau

Lorsque vous êtes à l'extérieur du bureau, vous pouvez accéder à la Messagerie vocale Norstar à l'aide de tout poste à composition multifréquence. Pour accéder à votre boîte vocale personnelle, appuyez sur   pendant la diffusion de votre annonce personnalisée. Entrez votre numéro de boîte vocale et votre mot de passe, et suivez les directives des guides parlés.

Les messages que vous n'effacez pas après les avoir écoutés sont automatiquement conservés.

Un titulaire de boîte vocale dispose d'un nombre limité de tentatives d'accès à une boîte vocale personnelle lorsqu'il n'est pas à son bureau. Le système libère l'appel après l'entrée de trois mots de passe incorrects.

Fermeture d'une session

Pour mettre fin à une session de Messagerie vocale Norstar, vous pouvez :

- raccrocher,
- appuyer sur une autre touche de ligne,
- appuyez sur **Lib**,
- appuyez sur **Fonction**. La session de Messagerie vocale Norstar prend fin en deux ou trois secondes, à moins qu'un transfert vers une boîte vocale soit en cours.

Interruption d'un guide parlé

Un guide parlé est associé à chaque commande indiquée à l'afficheur de votre poste Norstar. Dans le cas d'un afficheur deux lignes, le guide parlé est diffusé après un intervalle de cinq secondes. Si vous ne sélectionnez aucune option, la Messagerie vocale Norstar met fin à la session. Dans le cas d'un poste avec afficheur une ligne, le guide parlé est diffusé immédiatement. Si vous ne sélectionnez aucune option en moins de quatre secondes, le guide parlé est diffusé de nouveau avant que la Messagerie vocale Norstar ne mette fin à la session.

Les guides parlés de la Messagerie vocale Norstar présentent les mêmes options que les touches afficheur. Ils présentent également des options qui n'apparaissent pas à l'afficheur. Lorsque le guide parlé présente les options possibles, il signale les touches du clavier qui correspondent à ces options.

Lorsqu'un guide parlé annonce une option et précise la touche du clavier correspondante, vous pouvez vous servir tout aussi bien des touches afficheur que des touches du clavier. L'une ou l'autre façon activera l'option voulue.

Vous pouvez interrompre les guides parlés en appuyant sur **#**. Vous ne pouvez interrompre un guide parlé qui signale une erreur.

Appuyez sur ***** pour afficher le guide parlé précédent.

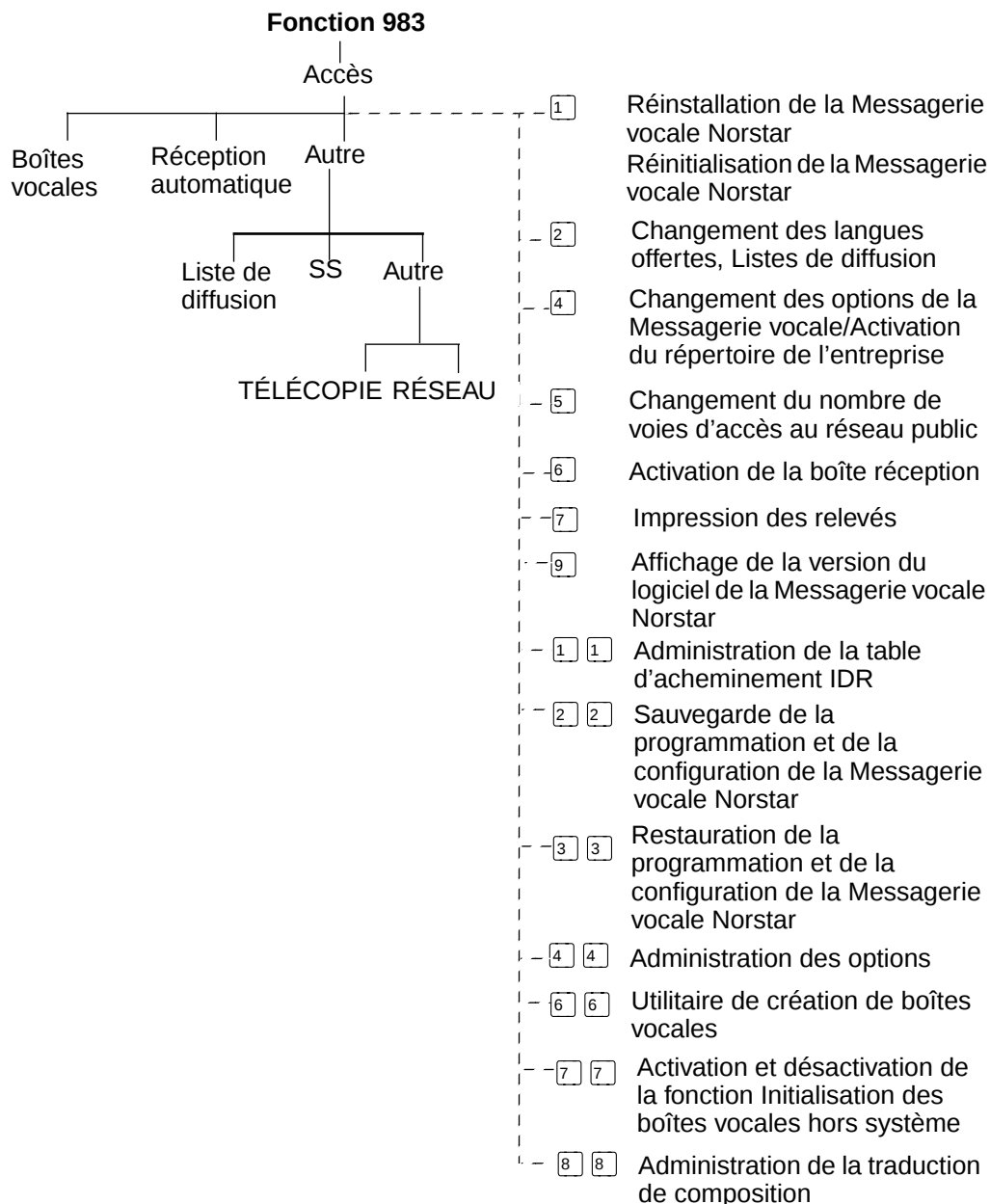
Il n'existe aucun guide parlé correspondant aux options de configuration. Toutes les commandes et options de configuration sont indiquées à l'afficheur deux lignes des postes Norstar.

Préparation en vue de la programmation de la Messagerie vocale Norstar

Après avoir ouvert une session de Messagerie vocale Norstar en appuyant sur **Fonction** **9** **8** **3**, vous pouvez commencer à programmer la Messagerie vocale Norstar. L'organigramme ci-dessous illustre les options de programmation possibles.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la programmation, reportez-vous à la section intitulée «[Aperçu](#)» à la page 21 et à la section intitulée «Aperçu des boîtes vocales» à la page 53.

Fonction 983 : premier niveau



Section II — Réception automatique

- Configuration de la réception automatique
- Paramètres d'état de la réception automatique

Aperçu

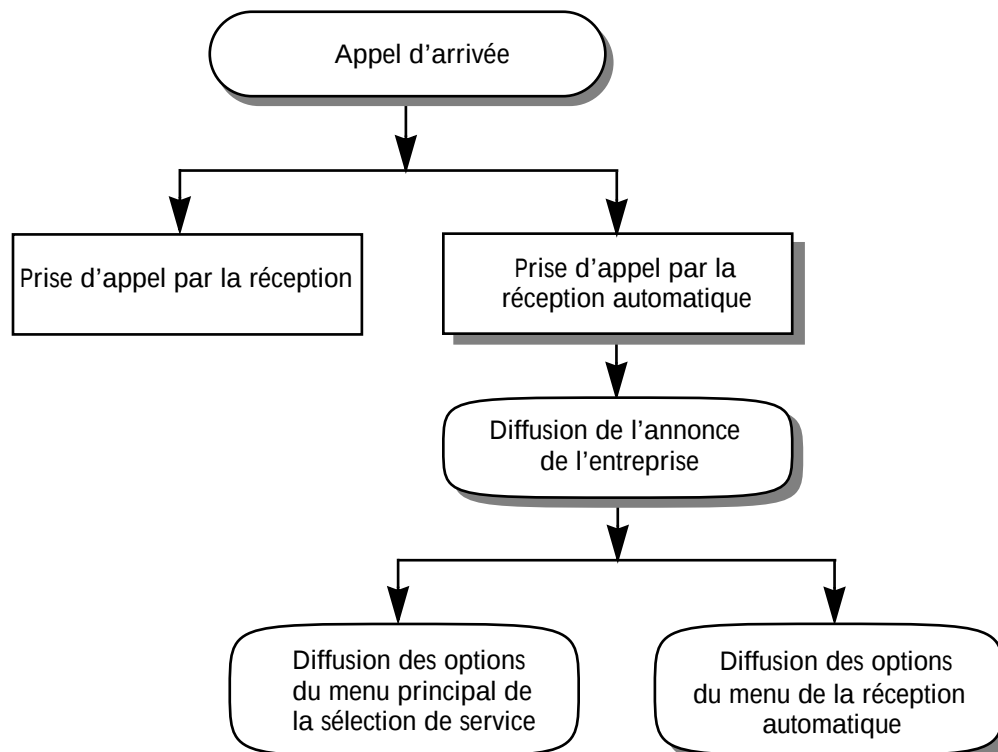
La réception automatique est une fonction utile de réponse aux appels acheminés aux lignes d'arrivée de votre entreprise, qui vous permet de diffuser une annonce préenregistrée, choisie dans la table d'annonces, selon l'heure de la journée.

Vous pouvez enregistrer diverses annonces et les attribuer à la table d'annonces. Vous pouvez également préciser quelle annonce diffuser sur les différentes lignes. Vous pouvez, par exemple, programmer le système pour que le demandeur entende une annonce lorsqu'il compose le numéro des ventes, et une autre annonce lorsqu'il appelle le service à la clientèle.

Une fois que l'annonce a été diffusée, le menu de la réception automatique propose une série d'options que le demandeur peut sélectionner à l'aide du clavier de son téléphone. Vous pouvez également personnaliser ce menu et offrir d'autres options aux demandeurs.

Si vous voulez proposer un plus grand nombre d'options et de services, vous pouvez programmer le système de façon à ce que le menu de la sélection de service (SS) soit diffusé à la place du menu de la réception automatique. Reportez-vous à la section IV pour obtenir de plus amples renseignements sur la création d'un menu SS.

Aperçu de la prise d'appel par la réception automatique



Le présent chapitre contient des renseignements sur les éléments suivants et décrit le processus à suivre pour les utiliser :

- enregistrement des annonces de l'entreprise,
- configuration d'une table d'annonces,
- attribution des annonces à une table,
- création d'un menu personnalisé,
- ajout d'une langue seconde pour vos annonces,
- attribution d'un poste de réception à la table d'annonces,
- programmation d'un menu de sélection de service,
- réglage des heures d'ouverture pour la réception automatique,
- programmation des lignes prises en charge par la Messagerie vocale,
- réglage du nombre de coups de sonnerie avant la prise d'appel par la Messagerie vocale.

De temps à autre, lors de changements au sein de votre entreprise, vous allez revoir la programmation de certains paramètres de la réception automatique. La présente section contient également des renseignements sur :

- la visualisation et la modification des lignes prises en charge par la Messagerie vocale,
- l'activation et la désactivation de l'option Accès à la composition multifréquence,
- l'activation et la désactivation de l'option Messagerie vocale.

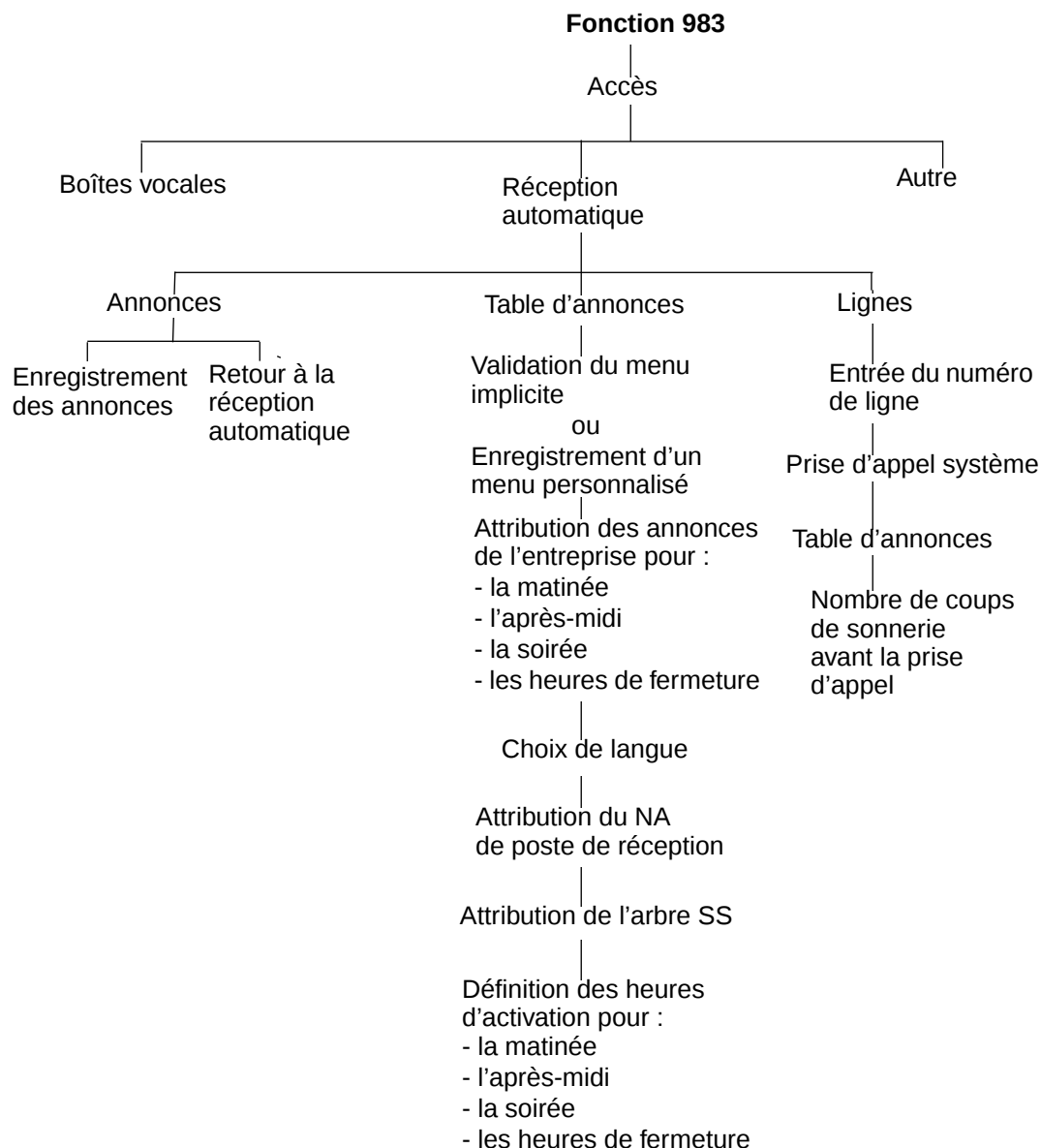
D'autres options sont expliquées plus loin dans le présent guide, notamment la programmation d'une ligne de télécopieur, la modification du nom du titulaire d'une boîte vocale dans le répertoire d'entreprise, et l'ajout ou la modification d'une entrée de la table d'acheminement IDR.

Outils et matériel requis

Pour programmer la réception automatique, vous avez besoin d'un poste Norstar doté d'un afficheur deux lignes.

Le *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*, fourni par votre installateur ou votre conseiller en communications, contient des renseignements utiles sur les options de programmation et peut servir de document de référence au cours de la programmation de la réception automatique.

Aperçu de la programmation de la réception automatique



Tables d'annonces

Les tables d'annonces contiennent les messages que la réception automatique diffuse aux demandeurs. La Messagerie vocale Norstar offre quatre tables d'annonces numérotées de 1 à 4.

Vous pouvez enregistrer un total de 40 annonces d'entreprise en mémoire, mais seulement quatre peuvent être attribuées simultanément à une table d'annonces. Vous pouvez attribuer les quatre mêmes annonces à plusieurs tables ou leur en attribuer des différentes.

Le tableau suivant indique l'une des méthodes d'attribution des annonces aux tables.

Type d'annonce	Table 1	Table 2	Table 3	Table 4
Matinée	Annonce 1	Annonce 5	Annonce 9	Annonce 13
Après-midi	Annonce 2	Annonce 6	Annonce 10	Annonce 14
Soirée	Annonce 3	Annonce 7	Annonce 11	Annonce 15
Heures de fermeture	Annonce 4	Annonce 8	Annonce 12	Annonce 16

Il est recommandé d'utiliser les annonces 1 à 16 pour les jours ouvrables et les annonces 17 à 40 pour les occasions spéciales.

Chaque table d'annonces est divisée en quatre sections, selon l'heure de la journée. Le tableau suivant indique les heures implicites de chaque section.

Type d'annonce	Heure d'activation (valeur implicite)
Matinée	00 h 00
Après-midi	12 h 00
Soirée	18 h 00
Heures de fermeture	18 h 00 Si vous utilisez les heures implicites, le demandeur n'entendra pas l'annonce des heures de fermeture. L'annonce des heures de fermeture peut être activée ou désactivée au moyen du paramètre d'état de l'entreprise.

Tables d'annonces utilisées en conjonction avec la langue seconde

Si vous utilisez les deux langues, il est recommandé d'attribuer l'une des tables d'annonces à la langue seconde. Si votre entreprise, par exemple, utilise deux lignes d'arrivée et que vous voulez qu'une ligne diffuse uniquement des annonces en langue seconde, vous devez attribuer cette ligne à la table qui contient les annonces enregistrées en langue seconde. Vous enregistrez donc les annonces 5, 6, 7 et 8 en langue seconde et vous les attribuez à la table d'annonces 2 sur la ligne 2.

Annonces d'entreprise

Avant d'enregistrer vos annonces d'entreprise, vous devez déterminer quel type d'annonce sera diffusé sur les différentes lignes d'arrivée téléphoniques, et établir le contenu de ces annonces. Vous devez en préparer au moins quatre. Au fur et à mesure que vous enregistrez les annonces, numérotez-les de 1 à 4.

Les quatre annonces doivent correspondre aux heures de matinée, d'après-midi, de soirée et de fermeture. Par exemple :

- 1) Annonce de matinée : *«Bonjour. Vous avez joint la librairie Bouquin.»*
- 2) Annonce d'après-midi : *«Bonjour. Vous avez joint la librairie Bouquin.»*
- 3) Annonce de soirée : *«Bonsoir. Vous avez joint la librairie Bouquin.»*
- 4) Annonce de fermeture : *«Vous avez joint la librairie Bouquin. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h. Veuillez rester en ligne pour laisser un message. Merci.»*

Les annonces 1 à 4 sont implicitement attribuées à toutes les tables d'annonces. Ainsi, l'annonce numéro 1 est diffusée en tant qu'annonce de matinée pour les tables 1, 2, 3 et 4.

Si vous n'utilisez qu'une table d'annonces, les annonces numérotées de 1 à 4 que vous avez enregistrées sont diffusées automatiquement. Vous n'avez pas à attribuer les annonces 1 à 4 à la table, mais vous devez définir le choix de langue.

Si vous utilisez deux langues, vous devrez enregistrer les directives de l'option dans la deuxième langue. Si, par exemple, vous utilisez le français comme langue principale et l'anglais comme langue seconde, votre annonce principale sera en français, mais les directives de l'option seront en anglais. Par exemple :

«Bonjour. Vous avez joint la librairie Bouquin. Pour utiliser notre service de messagerie vocale en anglais, faites le .»

Étant donné que le message guide du menu implicite de la réception automatique n'indique pas l'option de langue seconde, vous devez préciser dans votre annonce que le demandeur doit appuyer sur le pour utiliser cette langue.

Les annonces d'entreprise peuvent durer entre 1 et 10 minutes. Si vous voulez modifier la durée de l'annonce, vous devez changer la classe de service attribuée à la boîte vocale du coordinateur de système. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification de ce paramètre, reportez-vous à la section intitulée [«Modification de la classe de service de la boîte vocale»](#) à la page 96.

Une fois que vous avez établi ce que vous allez dire, exercez-vous à l'enregistrement. N'oubliez pas de parler clairement et lentement, à un rythme facile à comprendre.

Enregistrement d'une annonce

N'utilisez pas la fonction Mains libres lors de l'enregistrement des annonces d'entreprise. Parlez directement dans le combiné.

Pour enregistrer une annonce d'entreprise, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE **RA** AUTRE

3. Appuyez sur **RA**.

Admin réc auto
ANN TABLE LGN

4. Appuyez sur **ANN**.

Admin annonces
ANN RA

5. Appuyez sur **ANN**.

Annonce:
REPR **OK**

6. Entrez le numéro de l'annonce à enregistrer (de 1 à 40) et appuyez sur **OK**.

Annonce <X>
REPR ÉCOUTE **ENR**

7. Appuyez sur **ENR**. Après la tonalité, enregistrez votre annonce. Ne raccrochez pas après avoir terminé l'enregistrement.

Enreg annonce:
REPR **OK**

8. Appuyez sur **OK** pour mettre fin à l'enregistrement.

Valider annonce?
REPR ÉCOUTE **OK**

9. Pour écouter l'annonce, appuyez sur **ÉCOUTE**. Pour valider l'enregistrement, appuyez sur **OK**. Pour enregistrer l'annonce de nouveau, appuyez sur **REPR**.

Répétez les étapes 5 à 9 pour enregistrer une autre annonce numérotée.

10. Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Configuration d'une table d'annonces

Pour configurer une table d'annonces, effectuez les 39 étapes du processus permettant :

- d'enregistrer un menu d'accueil personnalisé, si vous modifiez le menu implicite de la réception automatique;
- d'attribuer une annonce à une table d'annonces;
- de définir un choix de langue;
- de désigner un poste de réception par table d'annonces;
- d'attribuer un arbre SS;

L'arbre SS doit être créé et activé avant d'être attribué. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «Activation d'un arbre SS».

- de régler les heures d'ouverture de votre entreprise.

Menu de la réception automatique

Lorsqu'un titulaire de boîte vocale accède à la réception automatique, le menu est diffusé après l'annonce d'entreprise.

Le menu implicite de la réception automatique indique au demandeur : *«Composez le numéro du poste que vous désirez obtenir. Pour consulter le répertoire, faites le [#]. Pour laisser un message, faites l' [*]. Pour obtenir la réception, faites le [0].»*

Enregistrement d'un menu personnalisé

Si le paramètre du menu de la réception automatique est réglé à Non, vous devez enregistrer un menu personnalisé pour remplacer le menu implicite.

Lorsque vous enregistrez un menu personnalisé, vous pouvez ajouter une série d'options, telles que le choix de langue, l'accès au répertoire de l'entreprise ou la mise en communication avec un standardiste. Chaque table d'annonces contient deux menus personnalisés, l'un avec le menu dans la langue principale, et l'autre avec le menu dans la langue seconde.

N'oubliez pas de parler clairement et lentement, à un rythme facile à comprendre.

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:			
SORT	REPR		OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

3. Appuyez sur RA.

Admin réc auto
ANN TABLE LGN

4. Appuyez sur TABLE.

Table annonces:
REPR OK

5. Entrez le numéro de la table d'annonces (1 à 4), puis appuyez sur OK.

Mess menu RA:0
MOD OK

6. Appuyez sur MOD.

Guide:
PRINC SEC

7. Appuyez sur PRINC.

Guide: princ
ÉCOUTE ENR SORT

8. Appuyez sur ENR. Après la tonalité, enregistrez votre menu en langue principale.

Pour enregistrer un menu dans la deuxième langue, appuyez sur *, puis sur SEC.

Enr mess guide:
REPR OK

9. Appuyez sur OK.

Valider guide?
REPR ÉCOUTE OK

10. Pour valider l'enregistrement, appuyez sur OK.

Pour reprendre l'enregistrement, appuyez sur REPR.

Guide
PRINC SEC

11. Appuyez sur *.

Mess menu RA:N
MOD ENR OK

12. Appuyez sur OK.

Attribution d'une annonce à une table d'annonces

Matinée:1
MOD ÉCOUTE SUIV

13. Si vous ne voulez pas modifier l'annonce de matinée, appuyez sur SUIV jusqu'à ce que le nom de l'annonce que vous recherchez soit affiché.

Appuyez sur MOD.

Annonce:
REPR OK

14. Entrez le numéro de l'annonce (1 à 40), puis appuyez sur OK.

Matinée:<#>
MOD ÉCOUTE SUIV

15. Appuyez sur SUIV.

Après-midi:2
MOD ÉCOUTE SUIV

16. Appuyez sur SUIV.

Soirée:3
MOD ÉCOUTE SUIV

17. Appuyez sur SUIV.

Heure ferm:4
MOD ÉCOUTE SUIV

18. Appuyez sur SUIV.

Pour attribuer d'autres annonces aux sections Après-midi, Soirée et Heures de fermeture des tables d'annonces, répétez les étapes 13 à 15.

Lorsque vous avez fini d'attribuer les annonces aux tables, vous pouvez définir le choix de langue. Cette option peut être modifiée en tout temps. Vous pouvez définir les paramètres de langue pour chaque table d'annonces. Cela permet de déterminer quelle langue utilisera la réception automatique lors de la prise d'un appel d'arrivée. Si l'option bilingue de la Messagerie vocale Norstar est réglée à Non, le choix de langue n'apparaît pas à l'afficheur.

Choix de langue

Langue: princ
MOD SUIV

19. Appuyez sur MOD.

Langue: sec
MOD SUIV

20. Appuyez sur SUIV.

Attribution d'un poste de réception à la table d'annonces

L'attribution d'un poste de réception à une table d'annonces a priorité sur le poste de réception désigné. Si l'appel n'est pas pris au poste de réception, il est acheminé à la boîte vocale du destinataire. S'il n'y a aucune boîte vocale, l'appel est acheminé à la boîte réception.

Réc: (aucun)
MOD SUIV

21. Appuyez sur MOD.

Poste:
REPR SORT

22. Entrez le numéro d'appel (NA) du poste de réception spécifique.

Réc: <xx>
MOD SUIV

23. Appuyez sur SUIV.

Pour redonner la valeur `aucun` au poste de réception par table d'annonces après avoir entré un numéro d'appel, vous devez appuyer sur MOD, puis sur `#`.

Appuyez sur `*` pour afficher le message `Admin réc auto` de nouveau et continuer la session de programmation des tables d'annonces. Répétez les étapes pour chaque table d'annonces.

Attribution d'un arbre SS

Arbre SS désact
MOD OK

24. Appuyez sur MOD.

Arbre SS:
DÉSACT

25. Entrez le numéro de l'arbre SS (1 à 4).

Arbre SS: <x>
MOD OK

26. Appuyez sur OK.

Réglage des heures d'ouverture

Le réglage des heures d'ouverture permet de déterminer à quelle heure sera diffusée une annonce. Chaque table d'annonces divise les heures d'affaires en quatre catégories pour chaque jour de la semaine : la matinée, l'après-midi, la soirée et les heures de fermeture.

Lu matin: 00h00
MOD JOUR SUIV

27. Appuyez sur MOD
ou
appuyez sur JOUR pour passer à l'affichage de matinée du jour suivant.

Entrer hhmm:<0800>
REPR

28. Entrez l'heure d'activation des heures du lundi matin.

Il s'agit d'une zone à quatre caractères. Toute heure ne comprenant qu'un seul chiffre doit être précédée d'un zéro.

Lu matin:<8h00>
MOD JOUR SUIV

29. Appuyez sur SUIV.

Lu aprèsM:<12h00>
MOD JOUR SUIV

30. Appuyez sur MOD.

Entrer hhmm:<1201>
REPR

31. Entrez l'heure d'activation du lundi après-midi.

Lu aprèsM:<12h01>
MOD JOUR SUIV

32. Appuyez sur SUIV.

Lu soirée:<18h00>
MOD JOUR SUIV

33. Appuyez sur MOD.

Entrer hhmm:<0601>
REPR

34. Entrez l'heure d'activation du lundi soir.

Lu soirée:<1801>
MOD JOUR SUIV

35. Appuyez sur SUIV.

Ferm:<1800>
MOD JOUR SUIV

36. Appuyez sur MOD.

Entrer hhmm:<2101>
REPR

37. Entrez l'heure d'activation des heures de fermeture.

Ferm:<21h01>
MOD JOUR SUIV

38. Appuyez sur JOUR.

Matin:<00h00>
MOD JOUR SUIV

39. Répétez les étapes 27 à 38 pour chaque jour de la semaine.

40. Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Pour définir les jours où votre entreprise est fermée, réglez l'heure d'activation des heures de fermeture à 00h00. Programmez ensuite les heures d'activation de matinée, d'après-midi et de soirée à 23h59. Ainsi, l'annonce des heures de fermeture est diffusée pendant toute la journée.

L'annonce des heures de fermeture peut être activée ou désactivée au moyen du paramètre d'état de l'entreprise. Si ce dernier est réglé à Non, l'annonce des heures de fermeture continue à être diffusée jusqu'à ce que le paramètre soit réglé à Oui.

Modification du choix de langue défini pour la Messagerie vocale Norstar

Lors de l'installation de la Messagerie vocale Norstar, l'installateur a programmé la langue de la réception automatique.

Lorsque l'option bilingue de la Messagerie vocale Norstar est réglée à N (Non), la fonction de langue seconde n'est pas activée et toutes les classes de service sont programmées dans la langue principale choisie. Ainsi, si un demandeur appuie sur la touche, la réception automatique diffuse une annonce lui indiquant que cette commande n'est pas valide.

Pour modifier le choix de langue et les langues principale et secondaire définies pour la Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur 2 .

Bilingue : N
MOD SUIV

4. Appuyez sur MOD pour passer d'une option à l'autre, puis sélectionnez N pour Non ou O pour Oui. Appuyez sur MOD pour passer d'une option à l'autre, puis sélectionnez N pour Non, ou O pour Oui.

Bilingue : O
MOD SUIV

5. Appuyez sur SUIV.

Lang princ : fr
MOD OK

6. Appuyez sur OK pour sélectionner le français comme langue principale ou appuyez sur MOD pour sélectionner l'anglais ou l'espagnol.

Listes diff:0
MOD OK

7. Appuyez sur OK.

ChiffreInitial: 9
MOD OK

8. Appuyez sur OK. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les listes de diffusion et les chiffres initiaux, reportez-vous à la section intitulée [«Messages à diffusion générale et messages à diffuser»](#) à la page 110.

Config système
REPR OK

9. Pour configurer les modifications que vous avez apportées, appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

10. Le système est maintenant configuré selon les modifications que vous avez programmées. Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Programmation des lignes prises en charge par la Messagerie vocale Norstar

La Messagerie vocale Norstar peut répondre aux appels d'arrivée sur toutes les lignes, ou seulement sur certaines lignes. Avant que la Messagerie vocale Norstar puisse prendre en charge une ligne d'arrivée, vous devez attribuer la ligne à la messagerie, puis régler le paramètre Réponse à Oui. Chaque ligne que vous ajoutez est prise en charge par la table d'annonces 1, à moins que vous ne l'indiquiez autrement.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le nombre de lignes d'arrivée utilisées dans votre entreprise, reportez-vous au *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*. Le nombre de lignes est de 500 au maximum.

Ajout de lignes et attribution à une table d'annonces

Pour ajouter une ligne et l'attribuer à une table d'annonces, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur **RA**.

Admin réc auto
ANN TABLE LGN

4. Appuyez sur **LGN**.

Ligne:
REPR OK

5. Entrez le numéro de ligne, puis appuyez sur **OK**.

Lgn:1 REP:N
MOD TABLE SUIV

6. Appuyez sur **MOD** pour faire passer le paramètre Réponse de **N** à **O**.

Lgn:1 REP:O
MOD TABLE SUIV

7. Appuyez sur **TABLE**.

Lgn:1 Table:1
MOD SONN SUIV

8. Appuyez sur **MOD**.

Table annonces:
REPR OK

Lgn:1 Table:1
MOD SONN SUIV

9. Entrez le numéro de la table d'annonces (de 1 à 4) et appuyez sur OK.
10. Pour ajouter d'autres lignes, appuyez sur SUIV, puis répétez les étapes 5 à 9.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la prise d'appel système, reportez-vous à la section intitulée [«Réglage de l'état de la prise d'appel système»](#) à la page 49.

Visualisation et modification de la configuration d'une ligne

Pour afficher et modifier le paramètre Réponse de n'importe quelle ligne ajoutée à la Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3** .

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE **RA** AUTRE

3. Appuyez sur **RA**.

Admin réc auto
ANN TABLE **LGN**

4. Appuyez sur **LGN**.

Ligne:
REPR **OK**

5. Entrez le numéro de ligne, puis appuyez sur **OK**.

Lgn:1 Rép: N
MOD TABLE SUIV

6. Appuyez sur **MOD** pour modifier le paramètre d'état de la réponse.

Lgn:1 Rép: 0
MOD TABLE **SUIV**

7. Appuyez sur **SUIV** pour passer à la ligne suivante.

Lgn:2 Rép: N
MOD TABLE SUIV

8. Appuyez sur la touche **SUIV**, puis sur **MOD** pour afficher le numéro des lignes et modifier le paramètre Réponse si vous le désirez.

Appuyez sur ***** pour revenir à l'étape 4 et sélectionner un numéro de ligne sans avoir à faire défiler toute la liste.

Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Réglage du nombre de coups de sonnerie avant que la Messagerie vocale Norstar ne prenne l'appel

Vous pouvez programmer la Messagerie vocale Norstar pour qu'elle réponde à un appel d'arrivée après un nombre déterminé de coups de sonnerie. Le nombre de coups de sonnerie varie entre 0 (zéro) et 12. Si vous réglez le nombre de coups de sonnerie à zéro, la Messagerie vocale Norstar prend l'appel immédiatement.

Si les lignes sont équipées de la fonction Identification du demandeur (IDR), vous devez régler le nombre de coups de sonnerie à deux ou plus. En effet, les données du demandeur n'apparaissent que peu de temps avant le deuxième coup de sonnerie. Si vous réglez le nombre de coups de sonnerie à zéro ou un, vous empêchez les données du demandeur d'être relayées. Sans ces données, les annonces personnalisées et autres fonctions liées à la fonction Identification du demandeur ne seront pas activées.

Pour régler ou modifier le nombre de coups de sonnerie avant que la réception automatique ne prenne l'appel, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE **RA** AUTRE

3. Appuyez sur **RA**.

Admin réc auto
ANN TABLE **LGN**

4. Appuyez sur **LGN**.

Ligne:
REPR **OK**

5. Entrez le numéro de ligne, puis appuyez sur **OK**.

Lgn:1 Rép:0
MOD TABLE SUIV

6. Appuyez sur **TABLE**.

Lgn:1 TABLE:1
MOD SONN SUIV

7. Appuyez sur **SONN**.

Lgn:1 Sonn:0
MOD RÉP SUIV

8. Appuyez sur **MOD**.

Nbre sonn:
REPR **OK**

9. Entrez le nombre de sonneries voulu (de 0 à 12), puis appuyez sur **OK**. Entrez un nombre de 2 ou plus si votre entreprise est abonnée à la fonction Identification du demandeur.

Lgn:1	Sonn:X
MOD	RÉP SUIV

10. Appuyez sur la touche SUIV, puis sur MOD pour afficher le numéro des lignes et modifier le nombre de coups de sonnerie si vous le désirez.

Appuyez sur * pour revenir à l'étape 4 et sélectionner un numéro de ligne sans avoir à faire défiler toute la liste.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Activation de l'accès à la composition multifréquence

L'option Accès à la composition multifréquence vous permet d'accélérer le processus d'acheminement des appels d'arrivée.

Lorsque l'accès à la composition multifréquence est activé, vous pouvez choisir de diffuser le guide parlé standard ou vous pouvez enregistrer votre propre message. Si vous choisissez le guide parlé standard, le message suivant est diffusé après l'annonce de votre entreprise : *«Si vous appelez d'un téléphone à composition multifréquence, faites le maintenant. Si vous appelez d'un téléphone à cadran, veuillez rester en ligne et votre appel sera transféré.»*

Nota : Si vous voulez utiliser un message personnalisé, vous devez l'enregistrer avant que l'option Accès à la composition multifréquence ne soit activée. Il est recommandé d'utiliser l'annonce 40 comme message personnalisé de l'accès à la composition multifréquence. Une fois l'option Accès à la composition multifréquence activée, l'annonce 40 devient le guide parlé personnalisé implicite. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement des annonces, reportez-vous à la section intitulée [«Enregistrement d'une annonce»](#) à la page 26.

Une fois la tonalité du 1 reçue, le système achemine l'appel au moyen de la réception automatique ou de l'arbre SS. Si le système ne reçoit aucune tonalité, l'appel est transféré au standardiste ou au poste de réception désigné par la table d'annonces. Si le standardiste n'est pas disponible, l'appel est acheminé à la boîte réception. Si cette dernière n'est pas activée, l'appel est libéré.

Le guide parlé de l'accès à la composition multifréquence n'est pas diffusé aux demandeurs internes ou aux personnes utilisant les fonctions 981 ou 986.

Si vous désactivez l'accès à la composition multifréquence, vous devez enregistrer une autre annonce d'entreprise pour y ajouter le message suivant : *«Si vous appelez d'un téléphone à composition multifréquence, veuillez composer le numéro de poste ou faites le pour accéder au répertoire de l'entreprise. Sinon, veuillez rester en ligne et votre appel sera transféré à la réception.»*

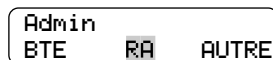
Pour activer ou désactiver l'accès à la composition multifréquence, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .



Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.



Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur RA.

Admin réc auto
ANN TABLE LGN

4. Appuyez sur **1**.

Accès comp MF: auc
MOD OK

5. La valeur implicite est aucun. Appuyez sur **MOD** pour activer l'accès à la composition multifréquence ou pour sélectionner un guide parlé personnalisé.

Accès comp MF: std
MOD OK

6. Appuyez sur OK pour activer le guide parlé standard. Appuyez sur **SUIV** pour sélectionner le guide parlé personnalisé. Appuyez sur **MOD** pour sélectionner le guide parlé personnalisé ou pour désactiver l'accès à la composition multifréquence.

Accès comp MF: pers
MOD SUIV

7. Appuyez sur **SUIV** pour sélectionner le guide parlé personnalisé. Appuyez sur **MOD** pour désactiver l'accès à la composition multifréquence.

Annonce TT:40
MOD OK

8. Appuyez sur **OK** pour valider l'annonce 40 comme guide parlé personnalisé de l'accès à la composition multifréquence. Appuyez sur **MOD** pour entrer le numéro d'annonce du guide parlé personnalisé.

Annonce:
REPR OK

9. Entrez le numéro d'annonce du guide parlé personnalisé, puis appuyez sur **OK**.

Admin réc auto
ANN TABLE LGN

10. Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

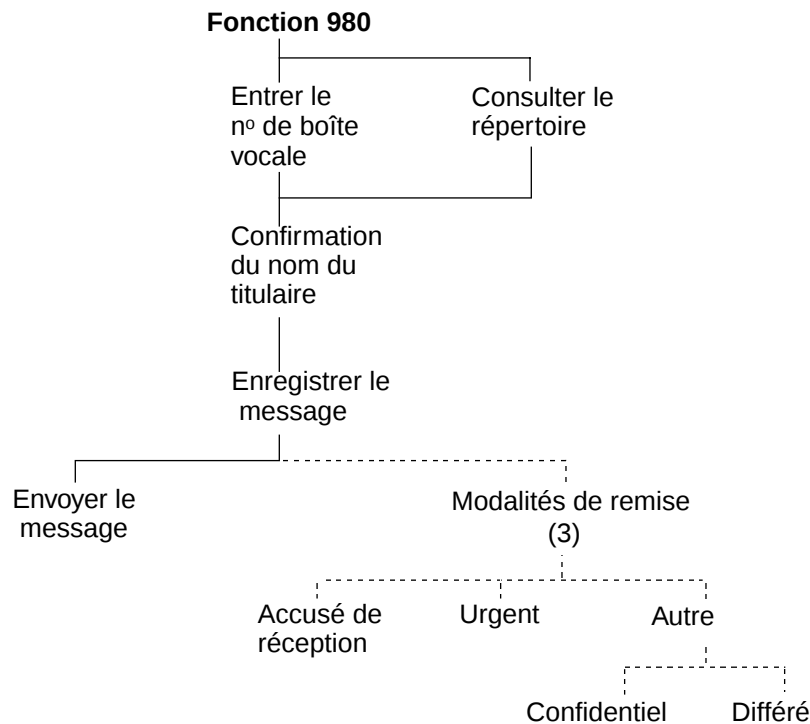
Activation et désactivation de la messagerie vocale

Vous pouvez activer ou désactiver la messagerie vocale en tout temps. Elle est activée implicitement. Lorsque la messagerie vocale est activée, l'appel d'un demandeur qui essaie de joindre un poste qui est occupé ou auquel personne ne répond, est transféré à la boîte vocale du poste en question. Lorsque la messagerie vocale est activée, les demandeurs ont accès à toutes les boîtes vocales.

Lorsque la messagerie vocale est désactivée, les demandeurs entendent le menu de la réception automatique, mais ne peuvent pas laisser de messages dans les boîtes vocales. Par contre, ils peuvent accéder aux boîtes vocales information ou appuyer sur le **0** pour obtenir le standardiste.

Si la messagerie vocale est désactivée, les utilisateurs de la Messagerie vocale Norstar peuvent déposer des messages dans des boîtes vocales en utilisant la fonction 980, comme il est illustré ci-dessous, ou l'option d'enregistrement de messages de la fonction 981. Un titulaire de boîte vocale peut également transférer les appels intrasystèmes à une autre boîte vocale au moyen de la fonction 986.

Aperçu de l'envoi de messages au moyen de la fonction 980



Pour activer ou désactiver la messagerie vocale, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3** .

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE **RA** AUTRE

3. Appuyez sur **4** .

Mess vocale: 0
MOD SUIV

4. Appuyez sur **MOD** pour remplacer 0 par N.

Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Aperçu

Le présent chapitre décrit les éléments suivants :

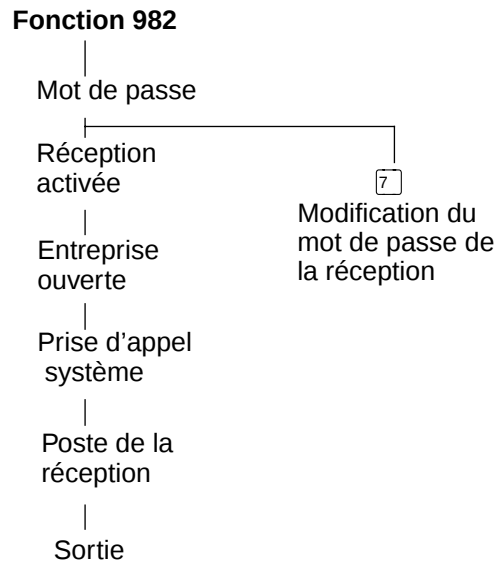
- réglage de l'état de la réception,
- modification du mot de passe de la réception,
- réglage du paramètre d'état de l'entreprise,
- attribution de la prise d'appel système de la Messagerie vocale Norstar,
- modification du paramètre d'état de la réception automatique.

Réglage de l'état de la réception

Si le standardiste ou le poste de réception de votre entreprise est en mesure de prendre les appels d'arrivée, l'état de la réception doit être réglé à Oui. Par contre, lorsque le standardiste ou le réceptionniste prend une pause, part déjeuner ou quitte à la fin de la journée, l'état de la réception doit être réglé à Non.

Si l'état de la réception est réglé à Non, le système informe le demandeur qui veut joindre le standardiste que la réception n'est pas assurée, puis transfère l'appel au menu et le demandeur peut alors composer un autre numéro ou laisser un message.

Aperçu de la fonction 982 : État de la réception



Pour régler l'état de la réception, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

MP:
REPR

2. Entrez le mot de passe implicite (OPERATOR), puis appuyez sur OK.

Pour modifier le mot de passe implicite, reportez-vous à la section ci-après.

Récept ass: N
MOD

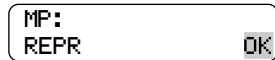
3. Appuyez sur MOD pour passer d'une option à l'autre, puis sélectionnez N pour Non ou O pour Oui.

Appuyez sur pour mettre fin à la session de programmation.

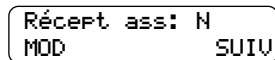
Modification du mot de passe de la réception

Le mot de passe de la réception peut être modifié en tout temps. Il doit comprendre entre quatre et huit chiffres, et ne peut pas commencer par un zéro. Pour modifier le mot de passe de la réception, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 2 .

A rectangular screen display with a black border. It shows the text 'MP:' on the first line and 'REPR' on the second line. To the right of the text is a small rectangular button with the text 'OK'.

2. Entrez le mot de passe implicite 6 7 3 7 2 8 6 7 (OPERATOR), puis appuyez sur OK.

A rectangular screen display with a black border. It shows the text 'Récept ass: N' on the first line and 'MOD SUIV' on the second line.

3. Appuyez sur 7 .

A rectangular screen display with a black border. It shows the text 'MP:' on the first line and 'REPR' on the second line. To the right of the text is a small rectangular button with the text 'OK'.

4. Entrez le nouveau mot de passe de la réception (entre 4 et 8 chiffres), puis appuyez sur OK.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Modification du numéro d'appel (NA) implicite de la réception

Chaque fois qu'une personne demande à parler au standardiste ou au réceptionniste de votre entreprise, la Messagerie vocale Norstar achemine sa demande au numéro d'appel (NA) de la réception. Si la Messagerie vocale Norstar est programmée, par exemple, pour avoir des NA à deux chiffres, le NA implicite du standardiste ou de la réception désignée est 21. Vous pouvez changer ce numéro.

Si vous modifiez le NA de la réception, vous devez également modifier le NA de la boîte réception pour le faire correspondre au nouveau NA de la réception.

Si l'état de la réception est réglé à Oui et que le guide parlé de la réception automatique propose cette option, le demandeur se fait offrir de parler au standardiste ou au réceptionniste de votre entreprise.

Pour modifier le NA implicite de la réception, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **2**.

MP:
REPR **OK**

2. Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur **OK**.

Récept ass: 0
MOD **SUIV**

3. Appuyez sur **SUIV** jusqu'à ce que l'afficheur indique :

Réc: (aucun)
MOD **OK**

4. Appuyez sur **MOD**.

Poste:
REPR **SORT**

5. Entrez le NA de la réception.

Réc: xxx
MOD **OK**

6. Appuyez sur **OK**.

Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Tout demandeur voulant obtenir la réception est transféré au nouveau NA. Si le standardiste ne répond pas, l'appel est transféré à la boîte réception.

Réglage de l'état de l'entreprise

Le paramètre d'état de l'entreprise a priorité sur les heures de matinée, d'après-midi et de soirée programmées dans les tables d'annonces.

Si l'état de l'entreprise est réglé à Oui, les annonces sont diffusées selon les heures programmées dans les tables. Les annonces de matinée, d'après-midi et de soirée sont diffusées automatiquement en fonction des heures d'activation définies dans les tables d'annonces.

Lorsque le standardiste règle le paramètre de l'entreprise à Non à la fin de la journée ou à la fin de la semaine, l'annonce des heures de fermeture est diffusée jusqu'à ce que l'état de l'entreprise soit réglé à Oui.

Le standardiste ou la réception désignée doit régler l'état de l'entreprise à Oui dès que votre entreprise ouvre ses portes. À la fin de la journée, l'état de l'entreprise doit être remis à Non.

Pour régler le paramètre d'état de l'entreprise, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **2**.

MP:
REPR **OK**

2. Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur **OK**.

Récept ass: 0
MOD **SUIV**

3. Appuyez sur **SUIV**.

Ouvert: N
MOD **SUIV**

4. Appuyez sur **MOD** pour passer d'une option à l'autre, puis sélectionnez **N** pour Non ou **O** pour Oui.

Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Modifications à partir d'un poste distant

Vous pouvez accéder à la Messagerie vocale Norstar et modifier une annonce ou l'état de l'entreprise en utilisant le clavier de n'importe quel poste intrasystème ou extérieur à composition multifréquence. La téléadministration doit se faire par la boîte vocale du coordinateur de système. Vous devez initialiser la boîte vocale du coordinateur de système avant de commencer la téléadministration.

Pour accéder à la boîte vocale du coordinateur de système, appuyez sur ***** ***** pendant la diffusion de l'annonce. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système, puis appuyez sur **#**, puis sur **9** **9** pour accéder au menu de la téléadministration.

Ce menu vous permet de modifier une annonce ou de régler l'état de l'entreprise à Ouvert ou Fermé.

Changement de l'état de l'entreprise à partir d'un poste distant

Si l'état de l'entreprise est réglé à Non (le bureau est fermé) et que vous voulez le programmer à Oui (le bureau est ouvert), accédez au menu de la téléadministration.

Les guides parlés suivants sont diffusés :

«Pour ouvrir ou fermer l'entreprise, faites le .

»
«Pour modifier une annonce d'entreprise, faites le .

»
«Pour quitter ce mode, faites l' .

1. Appuyez sur .

Les guides parlés suivants sont diffusés :

«L'entreprise est fermée.»

«Pour activer la diffusion du message d'entreprise ouverte, faites le .

»
«Pour quitter ce mode, faites l' .

2. Appuyez sur .

Les guides parlés suivants sont diffusés :

«L'entreprise est ouverte.»

«Pour activer la diffusion du message d'entreprise fermée, faites le .

»
«Pour quitter ce mode, faites l' .

3. Appuyez sur .

Vous avez modifié l'état de l'entreprise à ouverte.

Si le paramètre de l'entreprise est réglé à Oui et que vous voulez le régler à Non, reprenez les étapes à partir du menu de la téléadministration et suivez les directives des guides parlés.

Modification d'une annonce d'entreprise à partir d'un poste distant

Pour modifier une annonce qui a été attribuée à une table d'annonces, accédez au menu de la téléadministration.

Les guides parlés suivants sont diffusés :

«Pour ouvrir ou fermer l'entreprise, faites le [1].»

«Pour modifier une annonce d'entreprise, faites le [2].»

«Pour quitter ce mode, faites l'[*].»

1. Appuyez sur [2].
2. Entrez le numéro de l'annonce à modifier (de 1 à 40).
3. Appuyez sur [#] pour valider le numéro d'annonce.
Pour écouter l'annonce, appuyez sur [2].
Pour accéder à un autre numéro d'annonce, appuyez sur [*], puis entrez le nouveau numéro.
4. Appuyez sur [1] pour enregistrer votre nouvelle annonce.
5. Après la tonalité, enregistrez votre annonce.
6. Appuyez sur [#] pour mettre fin à l'enregistrement.
Appuyez sur [1] pour écouter votre enregistrement.
Appuyez sur [2] pour effacer et enregistrer de nouveau votre annonce.
7. Appuyez sur [#] pour valider l'enregistrement.

Une fois que l'enregistrement est validé, vous revenez au menu de la téléadministration.

Réglage de l'état de la prise d'appel système

La Messagerie vocale Norstar prend en charge toutes les lignes du central comprises dans la configuration des lignes. Lorsque la prise d'appel système est activée, la Messagerie vocale Norstar prend tous les appels d'arrivée, et diffuse aux demandeurs l'annonce de l'entreprise et le menu de la réception automatique. Vous pouvez décider si la Messagerie vocale Norstar prend en charge les lignes de l'entreprise ou non. Lorsque la prise d'appel système est désactivée, la Messagerie vocale Norstar ne prend pas les appels d'arrivée. En pareil cas, le standardiste doit prendre et acheminer tous les appels d'arrivée.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la configuration des lignes, reportez-vous à la section intitulée [«Programmation des lignes prises en charge par la Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 33.

Pour régler la prise d'appel système, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 2 .

MP:
REPR OK

2. Entrez le mot de passe de la réception, puis appuyez sur OK.

Récept ass : N
MOD SUIV

3. Appuyez sur SUIV.

Ouvert: N
MOD SUIV

4. Appuyez sur SUIV.

Prise app syst? N
MOD SUIV

5. Appuyez sur MOD.

Lorsque le message Prise app syst est réglé à N, l'afficheur indique : **Désact en cours**.
Lorsque le message Prise app syst est réglé à O, l'afficheur indique : **Activ en cours**.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Réglage de l'état de la réception automatique

Le menu de la réception automatique est diffusé après l'annonce de l'entreprise et de nouveau après qu'un demandeur a déposé un message dans une boîte vocale. Le menu de la réception automatique propose au demandeur une série d'options telles que l'entrée du numéro de boîte vocale, l'accès au répertoire de l'entreprise ou le transfert à la réception. Vous pouvez désactiver le menu de la réception automatique en tout temps et enregistrer un menu d'accueil personnalisé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement d'un menu d'accueil personnalisé, reportez-vous à la section intitulée «[Annonces d'entreprise](#)» à la page 25.

Si vous réglez le paramètre de transfert à la réception automatique à Non, le demandeur n'aura plus accès aux options après avoir laissé un message. Au lieu d'entendre le guide parlé «*Le message a été livré*», il entend «*Déconnexion en cours. Au revoir.*» et la communication est coupée.

Vous pouvez désactiver le menu d'accueil de la réception automatique afin de limiter la durée de la session du demandeur ou dans le cas où la Messagerie vocale Norstar fait partie d'un réseau téléphonique privé.

Pour modifier l'état de la réception automatique, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur RA.

Admin réc auto
ANN TABLE LGN

4. Appuyez sur ANN.

Admin annonces
ANN RA

5. Appuyez sur RA.

Retour à RA: 0
MOD SUIV

6. Appuyez sur MOD.

Le passage de 0 à N signifie que vous empêchez le demandeur de revenir au menu de la réception automatique une fois qu'il a laissé un message.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Section III — Boîtes vocales

- Aperçu des boîtes vocales
- Boîtes vocales spéciales : réception et coordinateur de système
 - Création de boîtes vocales
- Modification et suppression de boîtes vocales
 - Tâches d'administration d'une boîte vocale
 - Codes de fonction de la boîte vocale

Une boîte vocale est un lieu de stockage de messages vocaux et de télécopies au sein du système de la Messagerie vocale Norstar. La présente section contient de l'information sur la création et l'administration des différents types de boîtes vocales. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'option Télécopie, reportez-vous aux documents de la Messagerie vocale Norstar s'y rapportant.

Types de boîtes vocales

La Messagerie vocale Norstar peut contenir au maximum 1 000 boîtes vocales, comprenant toute combinaison des types de boîtes vocales suivants :

- les boîtes vocales spéciales, qui comprennent également la boîte réception et la boîte du coordinateur de système;
- les boîtes vocales personnelles, qui comprennent les boîtes vocales d'utilisateur et les boîtes vocales temporaires;
- les boîtes vocales information.

Boîte vocale du coordinateur de système

La boîte vocale du coordinateur de système est créée automatiquement lors de la première initialisation du système de la Messagerie vocale Norstar. Pour l'activer, vous devez l'initialiser à son tour en changeant le mot de passe et en enregistrant le nom du coordinateur.

Tant qu'une boîte vocale n'est pas initialisée, elle ne peut pas recevoir de messages vocaux, et tous les appels qui y sont acheminés sont déposés dans la boîte réception.

La personne qui utilise la boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système est la seule en mesure de créer, de modifier ou de supprimer des boîtes vocales. Les tâches d'administration sont également exécutées à partir de la boîte vocale du coordinateur de système.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous aux sections suivantes :

- [«Boîtes vocales spéciales : réception et coordinateur de système»](#) à la page 67;
- [«Création de boîtes vocales»](#) à la page 81;
- [«Modification et suppression de boîtes vocales»](#) à la page 95;
- [«Codes de fonction de la boîte vocale»](#) à la page 124.

Boîte réception

La boîte réception est également créée automatiquement lors de la première initialisation du système de la Messagerie vocale Norstar. Il s'agit de la boîte vocale de l'entreprise et, comme la boîte vocale du coordinateur de système, vous pouvez l'initialiser en modifiant le mot de passe et en enregistrant le nom qui y est associé.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Boîtes vocales spéciales : réception et coordinateur de système»](#) à la page 67.

Boîtes vocales d'utilisateur

La boîte vocale d'utilisateur est la première de trois types de boîtes vocales que le coordinateur de système peut créer. Le titulaire doit initialiser sa boîte vocale avant de pouvoir recevoir des messages vocaux. Si vous avez besoin de créer plusieurs boîtes vocales d'utilisateur ayant les mêmes valeurs, l'utilitaire de création de boîtes vocales peut vous faciliter la tâche. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Création de boîtes vocales»](#) à la page 81.

Boîtes vocales temporaires

La boîte vocale temporaire est le deuxième type de boîte vocale que le coordinateur de système peut créer. Ce type de boîte vocale est attribué aux utilisateurs qui ne possèdent pas de ligne téléphonique, mais qui ont besoin d'une boîte vocale. Le titulaire doit initialiser sa boîte vocale avant de pouvoir recevoir des messages vocaux. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Boîtes vocales temporaires»](#) à la page 89.

Boîtes vocales information

La boîte vocale information est le troisième type de boîte vocale que le coordinateur de système peut créer. La boîte diffuse des messages d'information aux demandeurs qui y accèdent. Elle doit être initialisée avant de pouvoir diffuser des messages aux demandeurs. Les boîtes vocales information n'acceptent pas les messages des demandeurs. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Boîtes vocales information»](#) à la page 92.

Outils et matériel requis

Avant d'ajouter des boîtes vocales, assurez-vous d'avoir complété la section intitulée «Boîtes vocales» dans le *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*. Vous pourrez ainsi entrer les valeurs sans avoir à étudier toutes les fonctions, surtout lors de la création des premières boîtes vocales alors que ces tâches sont encore nouvelles pour vous.

Précautions

Si vous faites une pause trop longue pendant une session de programmation, le système peut mettre fin à la session. En pareil cas, vous devez ouvrir une nouvelle session afin de définir les boîtes vocales. Si vous deviez vous absenter soudainement, cette mesure de sécurité empêche l'accès non autorisé. La période d'attente, avant que le système mette fin à la session, est de 150 secondes (2,5 minutes).

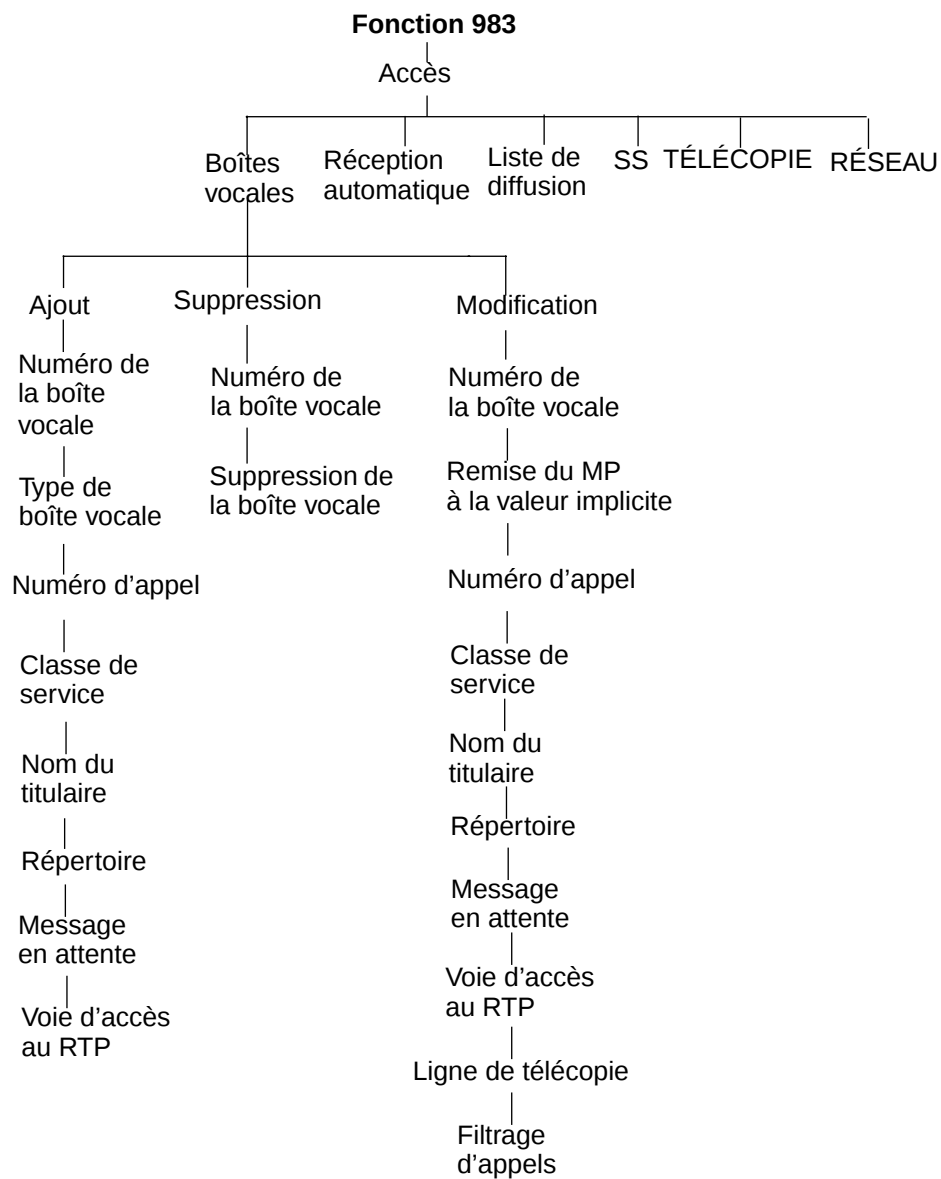
Termes et définitions

Les termes suivants sont utilisés dans la présente section.

Terme	Définition
Avis de message en attente	L'avis de message en attente signale au titulaire qu'il a un message indiquant Messag e à l'afficheur du poste.
Boîte vocale	Boîte vocale d'utilisateur.
Boîte vocale d'utilisateur	Les boîtes vocales d'utilisateur stockent les messages des titulaires qui ne peuvent pas répondre au téléphone. Une boîte vocale d'utilisateur peut être attribuée à toute personne qui possède un numéro d'appel (NA) Norstar.
Boîte vocale information	Une boîte vocale information diffuse des messages d'information à ceux qui accèdent ce type de boîte. Ces boîtes n'acceptent aucun message, et aucun poste n'y est associé.
Boîte vocale personnelle	Les boîtes vocales personnelles (désignées sous le nom du titulaire à l'afficheur) : - comprennent les boîtes vocales d'utilisateur et les boîtes temporaires; - sont attribuées par le coordinateur de système et mises à jour par le titulaire; - peuvent figurées au répertoire de l'entreprise sous le nom du titulaire; - sont protégées par un mot de passe qui peut être modifié par le titulaire ou remis à 0000 par le coordinateur de système en cas d'oubli.
Boîte vocale temporaire	Une boîte vocale temporaire est une boîte vocale personnelle attribuée aux personnes qui n'ont pas de poste téléphonique permanent, mais qui ont besoin d'une boîte vocale. Ces boîtes vocales reçoivent et enregistrent les messages de la même manière que les boîtes vocales d'utilisateur.
Classe de service	Une classe de service définit les valeurs des fonctions spéciales d'une boîte vocale. Lors de l'inscription d'une boîte vocale, le coordinateur de système sélectionne plusieurs fonctions spéciales à la fois, en choisissant le numéro de la table de classes de service qui fournira le niveau de service le plus adapté aux besoins de l'utilisateur. Une boîte vocale ne peut être programmée sans classe de service.
Filtrage d'appels	Si vous attribuez à la fonction de transfert d'une boîte vocale personnelle l'option Filtrage d'appels, le titulaire pourra écouter l'enregistrement du nom du demandeur avant de prendre l'appel.
Inscription de boîtes vocales	L'inscription permet d'ajouter un numéro de boîte vocale au système de la Messagerie vocale Norstar. Chaque boîte vocale doit être attribuée à une classe de service au moment de l'inscription.

Terme	Définition
Postes secondaires	Si le demandeur compose le numéro d'un poste associé à un ou plusieurs postes secondaires la Messagerie vocale Norstar fait sonner tous les postes en même temps. Le premier poste à répondre accepte l'appel, ce qui empêche les autres postes d'accéder à la ligne ou d'utiliser la fonction Interruption (fonction 987) pour y accéder. Les postes secondaires ne peuvent être utilisés qu'avec les boîtes vocales d'utilisateur.
Réception	Le demandeur joint le poste de réception lorsque la réception automatique l'invite à «faire le 0 pour obtenir la réception». Si le standardiste n'est pas disponible, tous les appels acheminés à la réception sont transférés à la boîte réception. Dans une classe de service, la réception est également appelée poste de réception spécifique.
Répertoire d'entreprise	Le répertoire de l'entreprise est une liste vocale intrasystème comprenant les noms de titulaires de boîtes vocales initialisées qui ont été sélectionnés pour faire partie du répertoire.
Titulaire	Lors de la création de boîtes vocales, le coordinateur de système peut choisir entre une boîte vocale personnelle (d'utilisateur ou temporaire), ou une boîte vocale information.
Voie d'accès au réseau public	La voie d'accès RTP permet de sélectionner la ligne ou le groupe de lignes qu'utilise le système lorsqu'un titulaire désire répondre à un message laissé par un demandeur extérieur ou lorsqu'il utilise l'avis de réception de message hors système ou le transfert extérieur.

Aperçu de la programmation d'une boîte vocale



Classe de service

La classe de service (CDS) permet de réduire les étapes de programmation nécessaires à l'inscription d'une boîte vocale. Au lieu d'entrer séparément les valeurs d'une série de fonctions particulières, le coordinateur de système choisit la CDS qui contient les valeurs les plus appropriées à la nouvelle boîte vocale. Lors de l'inscription de la boîte vocale, le coordinateur de système sélectionne la CDS, puis le système programme automatiquement les valeurs qui y sont associées.

Pour chaque CDS sont programmées une série de valeurs présélectionnées. Vous pouvez modifier ces valeurs selon les besoins de votre entreprise. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification des valeurs d'une classe de service, reportez-vous à l'application optionnelle, *Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar* ou au *Manuel de maintenance du logiciel de la Messagerie vocale Norstar*.

Les fonctions dont les valeurs sont présélectionnées pour les classes de service sont les suivantes :

Fonction	Explication
Capacité d'enregistrement de messages	Établit la durée totale d'enregistrement des messages accordée à une boîte vocale. La durée maximale est de 180 minutes. Une boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar est dotée de la fonction Boîte vocale insatuable, ce qui permet aux demandeurs de laisser un message dans la boîte vocale même si celle-ci est « saturée ». Le message est conservé, mais ne peut être diffusé, copié ou sauvegardé tant qu'un message sauvegardé n'est pas supprimé pour laisser la place au nouveau message.
Durée de message	Détermine la durée maximale d'un message d'arrivée. La durée d'un message peut varier entre 1 et 60 minutes.
Durée de conservation de message	Détermine le nombre de jours pendant lesquels un message est conservé dans une boîte vocale. La durée de conservation de message varie entre 1 et 365 jours ou zéro, une période indéterminée.
Durée d'une annonce	Détermine la durée maximale d'une annonce diffusée par la boîte vocale. La durée de l'annonce varie entre 1 et 60 minutes.
Avis de réception de message hors système	Permet aux messages d'être acheminés à un poste Norstar, à n'importe quel autre numéro de téléphone ou à un récepteur de recherche de personnes. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de prévenir les appels extérieurs non autorisés, reportez-vous à la section intitulée « Boîtes vocales d'utilisateur » à la page 82. Toute restriction de composition associée aux lignes d'accès RTP s'applique également à l'avis de réception de message hors système. Pour que cette option puisse fonctionner, les lignes d'arrivée doivent être dotées de la supervision de raccrochage. Reportez-vous au <i>Guide d'installation Norstar</i> .
Intervalle entre les essais	Détermine le délai qui s'écoule entre les tentatives qu'effectuera la Messagerie vocale Norstar pour aviser le destinataire d'un nouveau message ou d'un message urgent. L'intervalle entre les essais varie entre 1 et 120 minutes.
Nombre d'essais	Détermine le nombre de tentatives qu'effectuera la Messagerie vocale Norstar pour aviser le destinataire d'un nouveau message ou d'un message urgent. Le nombre d'essais varie entre 1 et 20.

Fonction	Explication
Transfert extérieur	Permet au demandeur qui a joint une boîte vocale et appuyé sur 7 d'être transféré à un numéro de téléphone extérieur ou à un poste Norstar. Pour que l'option Transfert extérieur puisse fonctionner, les lignes d'arrivée doivent être dotées de la supervision de raccrochage.
Nombre de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects	Établit le nombre maximal de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects avant que la boîte vocale ne soit verrouillée. Ce nombre peut varier entre 1 et 20.
Expiration du mot de passe	Détermine la durée maximale d'utilisation du mot de passe de la boîte vocale. Cette durée peut varier entre 1 et 365 jours ou zéro (toujours valide).
Transmission réseau	Si le système est doté de la norme d'intercommunication de système de messagerie (AMIS) ou de l'accès au réseau numérique, la messagerie vocale peut joindre différentes boîtes vocales hors système faisant partie d'un réseau de télécommunications.
Poste de réception spécifique	Poste qui reçoit l'appel du demandeur qui a joint une boîte vocale et appuyé sur 0 pour obtenir la réception.
Enregistrement de communication	Permet à un utilisateur d'enregistrer les données de l'appel en cours et d'ajouter ces données dans sa boîte vocale. Appuyez sur Fonction 9 8 9 pour activer cette fonction. La fonction Enregistrement de communication n'est pas offerte dans certaines régions dont les lois locales l'interdisent. Elle ne fait donc partie d'aucune classe de service. Si l'utilisation de la fonction Enregistrement de communication est autorisée dans votre région, utilisez le Gestionnaire de la messagerie vocale Norstar pour personnaliser une classe de service incluant l'enregistrement de communication.

Valeurs implicites de classe de service

Les tableaux suivants présentent les valeurs implicites des diverses classes de service de la Messagerie vocale Norstar.

Classe de service	1	2	3	4	5	6	7	8
Langue des messages guides	P	S	P	S	P	S	P	S
Capacité d'enregistrement de messages (en minutes)	15	15	15	15	5	5	20	20
Durée de message (en minutes)	3	3	7	7	3	3	2	2
Durée de conservation de message (en jours)	30	30	0	0	7	7	15	15
Durée de l'annonce (en minutes)	1	1	1	1	1	1	10	10
Avis de réception de message hors système	O	O	O	O	N	N	O	O
Intervalle entre les essais (en minutes)	5	5	10	10	s.o.	s.o.	30	30
Nombre d'essais	3	3	5	5	s.o.	s.o.	9	9
Transfert extérieur	O	O	O	O	N	N	O	O
Nombre de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects	9	9	9	9	6	6	4	4

Classe de service	1	2	3	4	5	6	7	8
Expiration du mot de passe (en jours)	90	90	90	90	60	60	30	30
Transmission réseau *	O	O	O	O	N	N	O	O
Poste de réception spécifique	O	O	O	O	N	N	O	O
Enregistrement de communication	N	N	N	N	N	N	N	N

* Si le système est doté de l'option AMIS ou de l'accès au réseau numérique. O = durée de conservation indéterminée; toujours valide, P = langue principale, S = langue seconde

Classe de service	9	10	11	12	13	14	15	16
Langue des messages guides	P	S	P	S	P	S	P	S
Capacité d'enregistrement de messages (en minutes)	10	10	30	30	120	120	120	120
Durée de message (en minutes)	3	3	7	7	10	10	2	2
Durée de conservation de message (en jours)	365	365	60	60	90	90	45	45
Durée de l'annonce (en minutes)	1	1	2	2	3	3	5	5
Avis de réception de message hors système	O	O	N	N	O	O	O	O
Intervalle entre les essais (en minutes)	5	5	s.o.	s.o.	15	15	30	30
Nombre d'essais	3	3	s.o.	s.o.	7	7	9	9
Transfert extérieur	O	O	N	N	O	O	O	O
Nombre de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects	9	9	9	9	6	6	4	4
Expiration du mot de passe (en jours)	90	90	90	90	60	60	30	30
Transmission réseau *	O	O	N	N	O	O	O	O
Poste de réception spécifique	O	O	N	N	O	O	O	O
Enregistrement de communication	N	N	N	N	N	N	N	N

* Si le système est doté de l'option AMIS ou de l'accès au réseau numérique. O = durée de conservation indéterminée; toujours valide, P = langue principale, S = langue seconde

La classe de service détermine la façon dont la durée de message disponible est répartie entre les boîtes vocales. Cette durée dépend de la capacité d'enregistrement de messages offerte par le système de la Messagerie vocale Norstar. Les valeurs de la classe de service peuvent être modifiées au moyen de l'application optionnelle, Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar.

Priorités attribuées à la boîte vocale

Les priorités attribuées à la boîte vocale vous permettent de changer certaines caractéristiques liées au fonctionnement de la boîte vocale, y compris les paramètres suivants :

- le répertoire d'entreprise,
- les numéros d'appels secondaires,
- la ligne de télécopieur (virtuel),
- le filtrage d'appels,
- l'avis de message en attente,
- la voie d'accès au réseau public.

Les priorités attribuées à la boîte vocale ne sont pas comprises dans les classes de service. Si vous ajoutez une boîte vocale, vous pouvez modifier ces options sans avoir à modifier la classe de service.

Répertoire d'entreprise

Le répertoire d'entreprise est une liste vocale intrasystème comprenant les noms de titulaires de boîtes vocales initialisées qui ont été sélectionnés pour faire partie du répertoire.

Lors de l'inscription d'une boîte vocale, le coordinateur de système détermine si la boîte vocale sera accessible ou non aux demandeurs à partir du répertoire d'entreprise. Cette priorité d'accès au répertoire d'entreprise peut être modifiée à n'importe quel moment. Les options du répertoire d'entreprise permettent de préciser si la recherche s'effectuera en fonction du nom de famille seulement, du prénom seulement ou des deux noms. Si un demandeur entre le nom Jean, par exemple, les noms des titulaires Jean Tremblay et Daniel Jean seront diffusés si la recherche s'effectue en fonction des deux noms.

La valeur implicite de l'option Répertoire d'entreprise est Oui. Lorsque l'option est désactivée, le nom du titulaire de la boîte vocale est exclu de la liste et ne peut être sélectionné à partir du répertoire d'entreprise. Même si la boîte vocale ne fait pas partie du répertoire, le titulaire doit enregistrer son nom lors de l'initialisation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le répertoire d'entreprise, reportez-vous à la section intitulée [«Configuration pour une entreprise de taille moyenne»](#) à la page 250.

NA secondaires

Chaque boîte vocale d'utilisateur peut prendre en charge deux NA secondaires. Si un demandeur compose le NA du poste principal (poste auquel les NA secondaires sont attribués), seul le poste principal sonnera, à moins que la réponse NA du poste principal ne soit attribuée aux postes secondaires. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la réponse NA, reportez-vous au *Guide d'installation* qui accompagne votre système de communications intégré (SCI).

Si l'appel n'est pas pris et qu'un message est déposé, l'indicateur de message en attente s'affiche au poste principal et aux postes secondaires. Les titulaires de boîte vocale peuvent accéder au message à partir du poste secondaire au moyen de la fonction 981 de la même manière qu'ils le font à partir du poste principal.

Si un NA secondaire est attribué à un poste doté de la fonction Identification du demandeur, et que la fonction Affichage des données d'appels est activée dans la boîte d'administration, les données du demandeur sont affichées et une tonalité perceptible est émise à tous les postes lorsque l'appel est acheminé à la Messagerie vocale. Les messages peuvent être interceptés à partir d'un poste secondaire au moyen de la fonction 987, la fonction Interruption, pourvu que le demandeur soit encore en train d'enregistrer son message.

Seuls les NA qui ne sont pas attribués à une boîte vocale peuvent servir de NA secondaires.

Aucun NA secondaire implicite n'est attribué aux boîtes vocales d'utilisateur.

Ligne de télécopieur (virtuel)

Une ligne peut être attribuée à une boîte vocale d'utilisateur pour servir de ligne de télécopieur virtuel à la boîte vocale. Lorsqu'une télécopie est envoyée à ce numéro, la ligne émet une tonalité de télécopie entrante, et transfère la télécopie à la boîte vocale de l'utilisateur. Le titulaire peut ensuite accéder normalement à la télécopie dans sa boîte. Lorsque le message **Mess**age apparaît à l'afficheur, l'utilisateur ouvre la boîte vocale et accède aux messages vocaux et aux télécopies.

Le numéro de la ligne de télécopieur doit se situer entre 1 et 500. Le numéro de téléphone de sept chiffres correspondant à la ligne de télécopieur virtuel doit être remis à l'utilisateur qui peut communiquer son numéro de télécopieur aux personnes intéressées. Celui-ci pourra à son tour le communiquer à d'autres personnes. Si la ligne 20 est attribuée au télécopieur, par exemple, le numéro de téléphone correspondant est communiqué à l'utilisateur de la boîte vocale. Une fois attribuée à une boîte vocale, une ligne ne peut plus être utilisée autrement à moins d'être supprimée.

La valeur implicite de la fonction Ligne de télécopieur est Aucune. Les lignes de télécopieur ne peuvent être attribuées aux boîtes vocales d'utilisateur que si l'option Télécopie est activée sur le système.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de consulter et d'imprimer les télécopies, reportez-vous au *Guide d'utilisation de l'option Télécopie de la Messagerie vocale Norstar*.

Configuration d'une ligne de télécopieur

Avant de configurer une ligne comme ligne de télécopieur, vous devez :

- vous assurer que le numéro d'appel (NA) de la Messagerie vocale Norstar associé à la ligne constitue son poste principal;
(Appuyez sur Fonction 9 8 5 pour déterminer le NA de la Messagerie vocale Norstar.)
- vous assurer que la ligne n'apparaît ou ne sonne à aucun poste existant;
- donner à l'utilisateur le numéro de télécopieur pour qu'il puisse le communiquer aux personnes intéressées.

La configuration de la ligne est effectuée au moyen de la programmation Norstar. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation Norstar qui accompagne votre système téléphonique.

Si la ligne choisie comme ligne de télécopieur est une ligne de sélection directe à l'arrivée (SDA) ou une ligne de sélection directe, deux demandeurs peuvent envoyer simultanément au même utilisateur des télécopies qui seront conservées dans sa boîte vocale. Si un troisième demandeur tente d'envoyer une télécopie lorsque la ligne du télécopieur est occupée, cette télécopie sera acheminée à la boîte réception.

Pour permettre des appels simultanés sur une ligne de télécopieur, le NA associé à la ligne de télécopieur doit être programmé en tant que NA secondaire. Si les NA sont composés de trois chiffres, par exemple, et que le numéro de la ligne de télécopieur est le 735-5822, vous devez programmer le 822 comme NA secondaire.

Cela n'est possible que si le NA associé à la ligne de télécopieur, 822 dans cet exemple, n'est pas déjà attribué à un autre poste. Si vous ne programmez aucun NA secondaire, la deuxième télécopie entrante sera envoyée à la boîte réception.

Activation de la fonction Filtrage d'appels

Lorsque vous attribuez à la fonction Transfert (Trnsf) d'une boîte vocale personnelle l'option Filtrage d'appels, le titulaire peut savoir qui appelle avant de prendre l'appel. La fonction Filtrage d'appels est utile lorsque la fonction Identification du demandeur n'est pas offerte. La Messagerie vocale Norstar enregistre le nom du demandeur, établit la communication avec le poste du titulaire, annonce le nom du demandeur, puis propose différentes options telles que la prise d'appel ou le dépôt de message.

Le filtrage d'appels s'applique aux numéros extérieurs composés par les demandeurs qui utilisent les installations de transmission aux postes telles que la réception automatique et la sélection de service (SS). Par contre, cette fonction ne reconnaît pas les appels intrasystèmes ou les appels extérieurs acheminés au titulaire au moyen d'un point de transfert SS ou d'une ligne spécialisée. Si le demandeur appelle d'une ligne pour laquelle le titulaire a enregistré une annonce personnalisée, le filtrage d'appels est contourné et l'appel est transféré sans délai.

L'activation de l'option Filtrage d'appels n'empêche pas la Messagerie vocale Norstar d'acheminer les appels par renvoi automatique.

Implicitement, la fonction Filtrage d'appels n'est pas activée, de sorte que le titulaire ne peut pas savoir qui appelle avant de répondre au téléphone.

Avis de message en attente de la Messagerie vocale Norstar

La fonction Avis de message en attente a pour effet de présenter une indication visuelle à l'afficheur du poste, informant l'utilisateur qu'un ou plusieurs messages n'ont pas encore été écoutés.

La valeur implicite pour l'avis de message en attente est Oui. La Messagerie vocale Norstar affiche l'avis **Mess**age au poste Norstar. Si vous désactivez l'avis de message en attente, l'indication **Mess**age n'apparaît plus à l'afficheur.

Lorsque vous ajoutez des boîtes vocales temporaires, vous devez désactiver l'avis de message en attente, étant donné qu'aucun NA Norstar n'est associé à ces boîtes vocales. Si vous ajoutez une boîte vocale temporaire à un poste monoligne, vous devez également désactiver la fonction à l'ATA. Les postes monolignes ne sont pas dotés d'un afficheur.

Voie d'accès au réseau public

La voie d'accès RTP permet de sélectionner la ligne ou le groupe de lignes qu'utilise le système lorsqu'un titulaire désire répondre à un message laissé par un demandeur extérieur ou lorsqu'il utilise l'avis de réception de message hors système ou le transfert extérieur.

La valeur implicite de la voie d'accès RTP est Auc (aucun). Tant qu'une ligne ou un groupe de lignes n'est pas attribué à sa boîte vocale comme voie d'accès RTP, un titulaire ne peut utiliser la fonction Réponse qu'à partir d'un poste intrasystème, et les fonctions Avis de réception de message hors système ou Transfert extérieur qu'en composant des numéros intrasystèmes.

Il est possible d'appliquer des restrictions de composition aux postes Norstar et aux postes reliés à la Messagerie vocale Norstar. Si vous voulez limiter l'accès RTP à certains numéros, vous devez utiliser l'une des méthodes suivantes :

1. Au cours d'une session de programmation Norstar, attribuez les restrictions de composition aux numéros de postes Norstar inscrits à la Messagerie vocale Norstar. Vous limitez ainsi tous les appels sur les voies d'accès RTP, y compris le transfert extérieur, le transfert extérieur à partir d'un arbre SS et l'avis de réception de message hors système. Lorsque vous attribuez une voie d'accès RTP, toute la composition se fait par le poste associé à la Messagerie vocale Norstar, et non par le poste Norstar. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la documentation se rapportant au système Norstar.
2. Au cours d'une session de programmation Norstar, attribuez les restrictions de composition au poste de l'utilisateur. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la documentation se rapportant au système Norstar.

3. Au cours d'une session de programmation Norstar, attribuez les restrictions de composition aux lignes utilisées pour l'accès RTP. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez la documentation se rapportant au système Norstar.
4. Au cours d'une session d'administration, assurez-vous que la fonction Accès RTP est réglée à **AUC** (aucun). Cela empêche les appels d'accès au réseau public à partir de la boîte vocale.

Boîtes vocales spéciales : réception et coordinateur de système

6

Aperçu

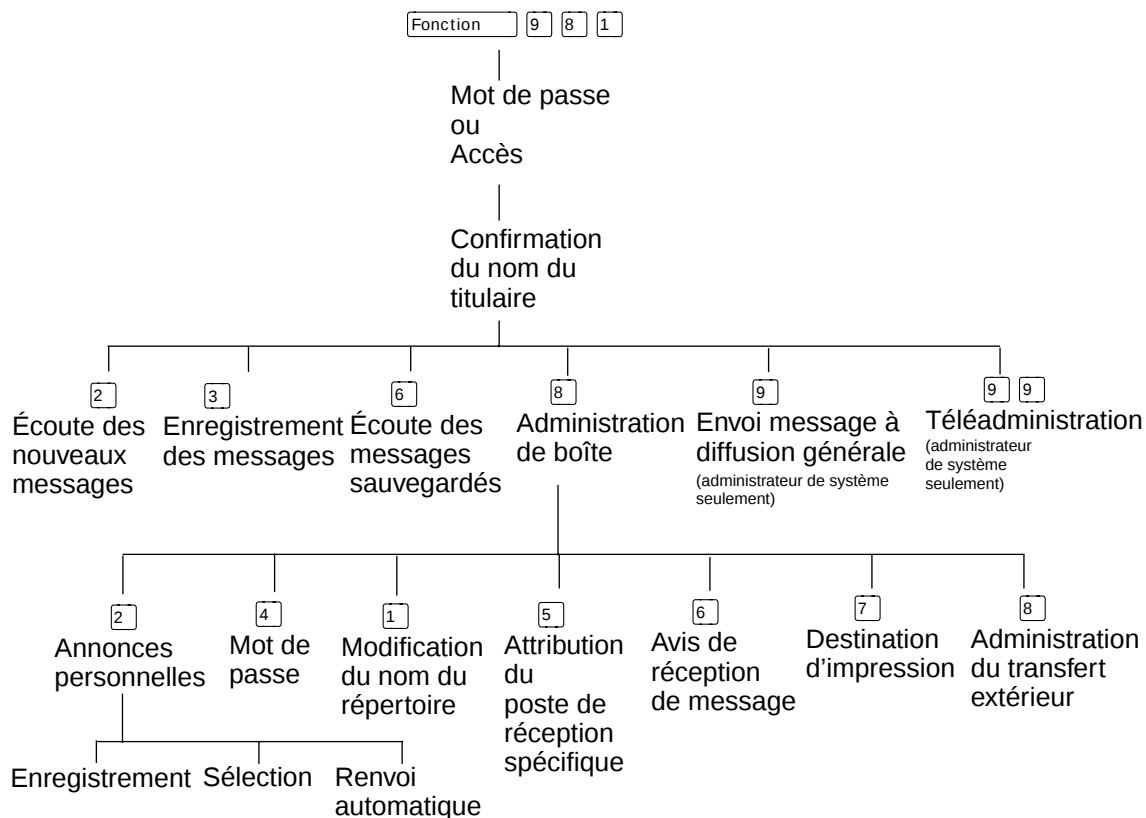
Les boîtes vocales spéciales sont les outils d'administration du coordinateur de système. Elles correspondent à :

- la boîte vocale du coordinateur de système (numéro de boîte vocale 102);
- la boîte réception (numéro de boîte vocale 100).

Si les NA comprennent deux chiffres et que le chiffre initial des listes de diffusion (utilisées pour envoyer des messages à un groupe de boîtes vocales) est le 1, les valeurs implicites des boîtes vocales spéciales sont 20 et 22.

Dans le présent guide, il est tenu pour acquis que tous les numéros de boîtes vocales et les NA comprennent trois chiffres. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les valeurs implicites de la Messagerie vocale Norstar, reportez-vous à la section intitulée [«Annexe C : Valeurs implicites de la configuration»](#) à la page 259.

Aperçu de la programmation au moyen de la fonction 981 : Accès à la boîte vocale



La première fois qu'un titulaire accède à sa boîte vocale, il doit l'initialiser en entrant un mot de passe et en enregistrant son nom dans le répertoire d'entreprise.

Les boîtes vocales spéciales sont protégées par un mot de passe que vous programmez. Le mot de passe de chaque boîte vocale est programmé dans la Messagerie vocale Norstar au moment de l'initialisation. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les mots de passe de boîte vocale, reportez-vous à la section intitulée [«À propos des mots de passe»](#) à la page 104.

Boîte vocale du coordinateur de système

La boîte vocale du coordinateur de système est réservée au coordinateur de système. Cette boîte permet d'envoyer des messages à diffusion générale à toutes les boîtes vocales d'utilisateur. Le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système donnent accès à la fonction 983 qui permet, entre autres, l'inscription de boîtes vocales.

Seul le coordinateur de système peut accéder à cette boîte. En tant que coordinateur de système, n'oubliez pas de vérifier les messages qui y sont envoyés.

La boîte vocale du coordinateur de système doit être initialisée avant d'être utilisée. Reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation des boîtes vocales»](#) à la page 70.

Les numéros de boîtes vocales indiquées dans le présent guide sont les numéros implicites de la Messagerie vocale Norstar, composés d'un NA de deux chiffres. Le nombre de chiffres des numéros de boîtes vocales est défini au moment de la configuration initiale du système. Les numéros des boîtes vocales peuvent comprendre entre deux et sept chiffres. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les valeurs implicites de la Messagerie vocale Norstar, reportez-vous à la section intitulée [«Annexe C : Valeurs implicites de la configuration»](#) à la page 259.

Boîte réception

La boîte réception dessert toute l'entreprise. Les messages y sont conservés pour :

- les employés qui n'ont pas leur propre boîte vocale;
- n'importe qui d'autre.

Pour assurer la confidentialité des messages, seul le coordinateur de système, le standardiste ou le réceptionniste désigné devraient connaître le mot de passe de cette boîte.

La boîte réception conserve les messages des demandeurs qui n'ont pas pu obtenir la réception ou qui ont utilisé un poste à cadran. La boîte réception est implicitement dotée d'une annonce, mais vous pouvez remplacer celle-ci par votre propre annonce. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Enregistrement d'une annonce»](#) à la page 72.

Les messages déposés dans la boîte réception doivent être acheminés à la boîte vocale appropriée. Seul le coordinateur de système, le standardiste ou le réceptionniste désigné peuvent accéder aux messages déposés dans la boîte réception.

Il est recommandé d'attribuer le numéro de la boîte réception au poste de réception désigné. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Configuration de la boîte réception»](#) à la page 109.

Si l'entreprise n'en a pas besoin, vous pouvez désactiver la boîte réception. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Activation et désactivation de la boîte réception»](#) à la page 108.

Classe de service des boîtes vocales spéciales

La boîte réception se voit implicitement attribuer la classe de service 1; celle du coordinateur de service, la classe de service 7. La classe de service peut être modifiée en tout temps. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Modification des options d'une boîte vocale»](#) à la page 95.

Configuration de la boîte réception et de la boîte vocale du coordinateur de système

Accès aux boîtes vocales

Pour avoir accès à une boîte vocale spéciale, vous devez entrer le numéro et le mot de passe de cette boîte vocale. Le numéro implicite de la boîte vocale du coordinateur de système est 12, et celui de la boîte réception est 10. Le mot de passe implicite pour les deux est 0000.

Initialisation des boîtes vocales

Avant de pouvoir utiliser une boîte de la Messagerie vocale Norstar, vous devez l'initialiser. La marche à suivre pour l'initialisation des boîtes vocales spéciales et des boîtes vocales personnelles est la même. L'initialisation comporte deux étapes :

- la modification du mot de passe implicite;
- l'enregistrement du nom du titulaire dans le répertoire d'entreprise.

Il est recommandé d'enregistrer l'annonce de la boîte vocale le plus tôt possible après l'initialisation.

La boîte réception peut recevoir des messages avant d'être initialisée. Toutefois, vous devez l'initialiser pour pouvoir récupérer ces messages.

Avant de commencer, choisissez les mots de passe des boîtes vocales. N'oubliez pas que les mots de passe doivent comprendre entre quatre et huit chiffres, et ne peuvent pas commencer par un zéro. Assurez-vous de noter les mots de passe et de les ranger en lieu sûr. Communiquez au standardiste ou au réceptionniste désigné le mot de passe de la boîte réception.

Enregistrement du nom du titulaire dans le répertoire d'entreprise

Le répertoire conserve une liste des titulaires de boîtes vocales de votre entreprise. Avant qu'une boîte vocale puisse recevoir des messages, le nom du titulaire doit être enregistré dans le répertoire. Le coordinateur de système détermine, au moyen de la priorité sur la sélection attribuée au répertoire, si le nom du titulaire apparaîtra dans le répertoire d'entreprise.

Pour initialiser une boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 1 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Si une boîte vocale est attribuée au poste que vous utilisez, le message **MP:** apparaît.

Appuyez sur AUTRE pour afficher le message **Accès:** .

Changer MP

MP:
REPR OK

3. Entrez le nouveau mot de passe, puis appuyez sur OK.

Recom:
REPR OK

4. Entrez le nouveau mot de passe une deuxième fois, puis appuyez sur OK.

Enregistrer nom

Enre9 nom:
REPR OK

5. Après la tonalité, enregistrez votre nom, puis appuyez sur OK.

Lorsque vous enregistrez le nom d'un titulaire dans le répertoire d'entreprise, indiquez également le numéro de poste.

Valider nom?
REPR ÉCOUTE OK

6. Pour valider l'enregistrement, appuyez sur OK.

Pour reprendre l'enregistrement du nom, appuyez sur REPR.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Une fois l'enregistrement au répertoire d'entreprise terminé, vous revenez au message guide d'administration de la boîte vocale. Vous pouvez maintenant enregistrer l'annonce que diffusera la boîte vocale.

Vous devez répéter les étapes 1 à 9 pour initialiser chaque boîte vocale.

Enregistrement d'une annonce

Vous devez enregistrer une annonce pour chaque boîte vocale. Vos annonces doivent indiquer quelle boîte vocale le demandeur a obtenue et expliquer comment laisser un message. Votre boîte réception pourrait diffuser, par exemple, l'annonce suivante :

«Bonjour. Vous avez joint la boîte réception de Martin et Associés. Après la tonalité, veuillez laisser le nom de la personne que vous appelez et un message. Nous retournerons votre appel dès que possible.»

Avant de commencer, préparez l'annonce pour chacune des boîtes vocales spéciales. Indiquez le nom du titulaire dans votre annonce.

Pour enregistrer une annonce dans une boîte vocale spéciale, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 1 .

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur **OK**.

Si une boîte vocale est attribuée au poste que vous utilisez, le message **MP:** apparaît. Appuyez sur **AUTRE** pour afficher le message **Accès:**.

0 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR **ADMIN**

3. Appuyez sur **ADMIN**.

Admin boîtes
ANN MP SORT

4. Appuyez sur **ANN**.

Options annonce
ENR **SÉLECT** RAUT

5. Appuyez sur **ENR**.

Annonce:
PRINC SEC PERS

6. Appuyez sur **PRINC**.

Appuyez sur **SEC** pour enregistrer une annonce secondaire. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement des annonces personnalisées, reportez-vous au *Guide de référence de la Messagerie vocale Norstar*.

Enre9 nouv ann?
OUI NON SORT

7. Appuyez sur **OUI**.

Enre9 annonce:
REPR **OK**

8. Après la tonalité, enregistrez votre annonce, puis appuyez sur **OK**.

Valider annonce?
REPR ÉCOUTE OK

9. Appuyez sur **OK** pour valider l'annonce.

Si vous n'êtes pas satisfait de l'annonce, appuyez sur **REPR** et enregistrez-la de nouveau. Appuyez sur ***** pour retourner à l'affichage précédent.

10. Suivez les étapes 1 à 9 pour enregistrer chaque annonce de boîte vocale spéciale
ou
appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Une fois les annonces principale et secondaire enregistrées, vous devez choisir l'annonce qui sera diffusée. Si vous ne sélectionnez aucune annonce, l'annonce principale est automatiquement sélectionnée.

Sélection d'une annonce

Vous devez sélectionner l'annonce que vous voulez diffuser. Si vous ne sélectionnez aucune annonce, l'annonce principale est automatiquement sélectionnée. Si vous sélectionnez l'annonce secondaire, n'oubliez pas de réactiver votre annonce principale le temps venu.

Si vous avez sélectionné une annonce qui n'a pas encore été enregistrée, le système vous ramène au menu options annonce afin que vous puissiez l'enregistrer.

Pour sélectionner une annonce principale ou secondaire, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **1**.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Si une boîte vocale est attribuée au poste que vous utilisez, le message **MP:** apparaît. Appuyez sur **AUTRE** pour afficher le message **Accès:**.

0 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

3. Appuyez sur **ADMIN**.

Admin boîtes
ANN MP SORT

4. Appuyez sur **ANN**.

Options annonce
ENR SÉLECT RAUT

5. Appuyez sur SÉLECT.

Diffuser ann:
PRINC SEC SORT

6. Sélectionnez l'annonce à diffuser.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Écoute et traitement des messages conservés dans une boîte vocale spéciale

Vous devriez écouter quotidiennement les messages déposés dans les boîtes vocales spéciales. Une fois le message traité, supprimez-le de la boîte vocale. Vous économiserez ainsi de l'espace mémoire.

Réglage du volume

Pour régler le volume, appuyez sur **[*]**. Le volume augmente chaque fois que vous appuyez sur la touche **[*]**. Le volume retourne à son intensité la moins élevée après quatre enfoncements consécutifs. Cette option n'apparaît pas à l'afficheur.

Le réglage du volume n'a aucune incidence sur les guides parlés. Le système diffuse les guides parlés à un volume prédéterminé.

Modalités de remise

Lorsqu'un message est déposé dans une boîte vocale, la Messagerie vocale Norstar propose cinq modalités de remise : Accusé (de réception), Urgent, Confidentiel, Différé et Ordinaire.

- **Accusé de réception (ACC)**
Vous informe que votre message a été remis et lu. La modalité de remise Accusé ne s'applique qu'aux appels intrasystèmes, lorsque la boîte vocale du demandeur est inscrite au système.
- **Urgent (URGENT)**
Le message est précédé d'une annonce vocale «*Ce message est urgent*». Les messages portant la mention Urgent sont diffusés avant les autres messages déposés dans la boîte vocale.
- **Confidentiel (CONF)**
Évite que le message soit renvoyé à une autre boîte vocale.
- **Différé (DIFF)**
Permet au titulaire de différer l'envoi d'un message à une date et une heure précises. La modalité de remise Différé n'est pas offerte aux demandeurs extérieurs.
- **Ordinaire**
Si aucune modalité de remise n'a été sélectionnée, le message est envoyé normalement.

Si seulement une des deux modalités de remise CONF ou DIFF s'applique, cette option remplace la touche AUTRE du premier affichage.

Pour accéder à une boîte vocale spéciale et écouter les messages qui y ont été déposés, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 1 .

MP:
AUTRE REPR OK

2. Appuyez sur AUTRE.

Si une boîte vocale est attribuée au poste que vous utilisez, le message **MP:** apparaît.
Appuyez sur AUTRE pour afficher le message **Accès:**.

Accès:
SORT REPR OK

3. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

1 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

4. Appuyez sur ÉCOUTE.
Le premier message est diffusé.

Pour connaître la date et l'heure à laquelle le message a été remis, appuyez sur 7 au cours de la diffusion du message ou une fois qu'il a été diffusé.

Fin du message
COPIE EFF SUIV

5. Si une personne de votre entreprise qui n'a ni poste ou ni boîte vocale laisse un message, les touches COPIE EFF SUIV sont affichées à la deuxième ligne.

Après que le message a été diffusé, vous pouvez effectuer les étapes suivantes :

- Appuyez sur 6 , sur # ou sur SUIV pour écouter le prochain message.
- Appuyez sur 9 ou sur RÉP pour répondre à l'expéditeur.
- Appuyez sur 8 ou sur EFF pour effacer le message.
- Appuyez sur 1 pour écouter le message de nouveau.
- Appuyez sur 4 pour écouter le message précédent.
- Appuyez sur 5 pour envoyer une copie du message.
- Appuyez sur 7 pour connaître l'heure et la date de remise du message.
- Appuyez sur 7 7 pour sauvegarder le message.

Une fois tous les messages écoutés, appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Copie d'un message dans une autre boîte vocale

Vous pouvez utiliser la fonction COPIE pour envoyer une copie d'un message remis à une boîte vocale spéciale (ou à n'importe quelle boîte personnelle) à une autre boîte de titulaire initialisée. Cette fonction n'est pas offerte dans les cas où le message d'origine est :

- désigné comme Confidentiel par l'expéditeur;
- un message à diffusion générale, qui est automatiquement supprimé après sa diffusion.

Lorsque l'afficheur indique la fonction RÉP, appuyez sur **[5]** pour accéder à l'affichage suivant. Si le message a été envoyé par un demandeur intrasystème possédant une boîte vocale initialisée, la fonction RÉP est affichée. Si un demandeur extérieur laisse un message et si l'entreprise est abonnée aux fonctions du service de gestion des appels, l'afficheur indique également RÉP. Dans les autres cas, la fonction COPIE apparaît comme option à l'afficheur.

Pour envoyer une copie d'un message à un titulaire, vous devez d'abord accéder à votre boîte vocale, écouter le message, puis effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **[9]** **[8]** **[1]**.

MP:
AUTRE REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

1 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

3. Appuyez sur ÉCOUTE.

Fin du message
COPIE EFF SUIV

4. Appuyez sur COPIE.

Si l'afficheur n'indique pas l'option COPIE, appuyez sur **[5]** pour passer à l'affichage suivant.

Enreg note?
OUI NON

5. Appuyez sur OUI.

Appuyez sur NON pour envoyer la copie sans note d'accompagnement. L'afficheur indique : **Bte voc:**.

Enreg note :
REPR OK

6. Après la tonalité, enregistrez une note d'accompagnement. La durée de cette note doit dépasser trois secondes. Appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.

Valider note?
REPR ÉCOUTE ENV

7. Pour valider l'enregistrement, appuyez sur ENV.

Pour écouter votre note d'accompagnement avant d'envoyer le message, appuyez sur ÉCOUTE.

Pour enregistrer la note d'accompagnement de nouveau, appuyez sur REPR.

Bte voc:
RÉPRT SORT

8. Entrez le numéro de la boîte vocale de destination
ou
appuyez sur RÉPRT pour sélectionner le numéro de la boîte vocale à partir du répertoire d'entreprise.

Nom:
MODAL CC ENV

9. Pour envoyer la note d'accompagnement et le message normalement, appuyez sur ENV
ou
pour sélectionner une modalité de remise, appuyez sur MODAL.

Modalités de remise
ACC URGENT AUTRE

10. Pour ajouter la mention Accusé, appuyez sur ACC, puis sur ENV. Pour ajouter la mention Urgent, appuyez sur URGENT, puis sur ENV.

Modalités de remise
CONF DIFF

Pour ajouter la mention Confidentiel, appuyez sur AUTRE, sur CONF, puis sur ENV.

Pour envoyer un message en différé, appuyez sur AUTRE, puis sur DIFF. Suivez alors les directives concernant l'heure et de la date.

Si seulement une des modalités CONF ou DIFF s'applique, cette touche remplace la touche AUTRE à l'affichage des modalités de remise.

Pour annuler les modalités de remise ou pour revenir aux options du menu, appuyez sur *.

Message remis

11. Ce message apparaît brièvement pour confirmer l'envoi du message.

Retransmettre?
OUI SORT

12. Appuyez sur SORT pour mettre fin à la session ou appuyez sur OUI pour transmettre une copie de ce message à une autre boîte vocale.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Réponse à un message

Si un titulaire intrasystème laisse un message dans une boîte vocale spéciale ou dans une boîte personnelle, vous pouvez utiliser la fonction Réponse pour retourner son appel. Vous pouvez répondre en appelant l'envoyeur ou en lui faisant parvenir un message.

Si votre entreprise est abonnée à la fonction Identification du demandeur (IDR), vous pouvez également utiliser la fonction Réponse pour appeler des demandeurs extérieurs, pourvu qu'une table de traduction de composition soit créée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la traduction de composition, reportez-vous à l'Annexe A.

Réponse à un envoyeur intrasystème

Pour répondre à un message intrasystème en appelant l'envoyeur, vous devez d'abord accéder à votre boîte vocale, écouter le message, puis effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 1 .

MP:
AUTRE REPR OK

2. Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur OK.

1 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

3. Appuyez sur ÉCOUTE.

Fin du message
RÉP EFF SUIV

4. Appuyez sur RÉP.

Répondre
MESS APPEL SORT

5. Appuyez sur APPEL. Votre appel est transféré au poste de l'envoyeur. Appuyez sur MESS pour déposer un message.

Réponse à un envoyeur de message extérieur

Avant que vous puissiez répondre à un demandeur hors système, votre boîte vocale doit être dotée d'une voie d'accès au réseau public et votre système de la fonction Affichage de données d'appels. Pour répondre à un message extérieur, vous devez d'abord accéder à votre boîte vocale, puis écouter le message.

1. Appuyez sur Fonction 9 8 1.

MP:
AUTRE REPR **OK**

2. Entrez votre mot de passe, puis appuyez sur **OK**.

1 nouv 0 cons
ÉCOUTE ENR ADMIN

3. Appuyez sur **ÉCOUTE**.

Fin du message
RÉP EFF SUIV

4. Appuyez sur **RÉP**.

1234567 403
COMP COUPER SORT

5. Appuyez sur **COMP**.
Lorsque ces options sont affichées, vous pouvez ajouter ou supprimer des chiffres au numéro à composer. Elles ne s'affichent pas si une table de traduction de composition est créée et activée ou s'il n'est pas nécessaire de traduire le numéro du demandeur. En pareils cas, le message *Un moment* s'affiche pendant la composition du numéro.

Nota : Appuyez sur **COUPER** pour supprimer des chiffres au début du numéro de téléphone. Cette option permet de supprimer automatiquement l'indicatif régional d'un appel interurbain d'arrivée. Pour retourner l'appel, ajoutez des chiffres au début du numéro de téléphone en tapant les chiffres appropriés. Si vous voulez ajouter 403 au début du numéro, par exemple, tapez 403; le numéro devient 403 123-4567.

Aperçu

Le présent chapitre contient des renseignements destinés au coordinateur de système concernant la création de divers types de boîtes vocales.

Outils et matériel requis

Avant d'ajouter des boîtes vocales, assurez-vous d'avoir complété la section intitulée «Boîtes vocales» dans le *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*.

Précautions

Si vous faites une pause trop longue pendant une session de programmation, le système peut mettre fin à la session. En pareil cas, vous devez ouvrir une nouvelle session.

Si vous tentez d'ajouter des boîtes que vous avez créées avant que le système se désactive, la messagerie vocale indique qu'elles existent déjà. Pour reprendre la programmation des fonctions de ces boîtes vocales, sélectionnez la touche portant la mention modification.

Boîtes vocales d'utilisateur

Vous pouvez ajouter des boîtes vocales à la Messagerie vocale Norstar en tout temps, selon vos besoins. Avant d'ajouter une nouvelle boîte, vérifiez que vous avez bien tous les renseignements nécessaires sur les boîtes vocales. Vous devriez remplir la section «Boîtes vocales» dans le *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar* qui contient :

- le numéro de boîte vocale,
- le numéro d'appel (NA),
- la classe de service,
- le nom du titulaire de la boîte vocale (nom et initiale du prénom),
- le type de la boîte vocale,
- le répertoire d'entreprise, la fonction Message en attente et les priorités d'accès,
- les NA secondaires (pour les boîtes vocales d'utilisateur uniquement),
- le numéro de la ligne de télécopieur (nécessaire uniquement pour les boîtes d'utilisateur dont le système est doté de l'option Télécopie).

Lors de l'ajout de boîtes vocales information, vous devriez attribuer la classe de service qui propose la durée de message la plus importante. Dans le cas, par exemple, d'une durée d'enregistrement moyenne, vous devez attribuer la classe de service 7 ou 8. Ces classes de service offrent une durée d'enregistrement de dix minutes.

Ajout d'une boîte d'utilisateur

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'entrée des noms à l'aide du clavier, reportez-vous à section intitulée [«Utilisation du clavier Norstar»](#) à la page 15.

Pour ajouter une seule boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:			
SORT	REPR	OK	

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

3. Appuyez sur BTE.

Admin boîtes			
AJOUT	SUPPR	MOD	

4. Appuyez sur AJOUT.

Bte voc:		
REPR		SORT

5. Entrez le numéro de la boîte vocale.

Type:titulaire
SUIV

6. Appuyez sur OK.

Poste:
REPR SORT

7. Entrez le NA.
Pour ajouter une boîte vocale utilisateur,
appuyez sur (aucun).

Classe serv:
REPR

8. Entrez un numéro de classe de service entre
1 et 16, puis appuyez sur OK.

Nom:
REPR ARR

9. Entrez le nom du titulaire, suivi d'une virgule
(), puis de l'initiale de son prénom.
Appuyez sur OK.

Nota : Cette zone accepte 14 caractères au
maximum.

Répertoire?
OUI NON

10. Appuyez sur OUI ou sur NON.

Nota : Il s'agit d'une priorité touchant
l'inscription au répertoire. Si vous
appuyez sur OUI, le nom du titulaire de
la boîte vocale sera toujours diffusé
dans le répertoire d'entreprise.

Mess attente?
OUI NON

11. Appuyez sur OUI ou sur NON.

Nota : La fonction Avis de message en attente,
qui apparaît à l'afficheur Norstar, sera
activée ou désactivée.

Accès RTP:	auc
LGN	GRP AUC

12. Appuyez sur LGN pour sélectionner une ligne de départ particulière.

Appuyez sur GRP pour que la Messagerie vocale Norstar sélectionne une ligne au sein d'un groupe de lignes.

Appuyez sur AUC si vous ne voulez pas attribuer de voie d'accès au réseau public.

L'afficheur indique `PsteSec1:(aucun)`, comme il est indiqué à l'étape 15. Si la voie d'accès est réglée à AUC, le titulaire de la boîte vocale ne peut programmer qu'un transfert extérieur ou un avis de réception de message hors système sur un poste.

Mise en garde : Si vous attribuez une ligne ou un groupe de lignes à la boîte vocale pour permettre à un demandeur d'accéder au réseau public à partir de la Messagerie vocale Norstar, les probabilités d'utilisation non autorisée de la Messagerie vocale Norstar s'en verront augmentées, particulièrement si les appels interurbains sont permis sur la ligne ou le groupe de lignes. Cette fonction ne devrait être activée que pour les utilisateurs qui en ont besoin.

Ligne:	
REPR	OK

13. Entrez le numéro de ligne ou de groupe de lignes et appuyez sur OK.

Les numéros de ligne doivent se situer entre 1 et 500.

Valider:<ligne>	
REPR	OK

14. Appuyez sur OK pour valider le numéro de ligne.

Nota : Bien que les groupes de lignes soient identifiés par des lettres telles que A, B ou C, la Messagerie vocale Norstar n'accepte que des chiffres. Pour entrer un numéro de groupe de lignes, remplacez A par 1, B par 2, C par 3, etc.

PsteSec1: (aucun)
MOD SUIV

15. Appuyez sur MOD pour attribuer le premier NA secondaire
ou
si vous ne voulez pas programmer de NA secondaire, appuyez sur SUIV.

PsteSec1:
REPR OK

16. Entrez le NA secondaire, puis appuyez sur OK.

PsteSec1: xxxx
MOD SUIV

17. Appuyez sur SUIV.

PsteSec2: (aucun)
MOD SUIV

18. Appuyez sur MOD pour attribuer le deuxième NA secondaire
ou
si vous ne voulez pas programmer de deuxième NA secondaire, appuyez sur SUIV.
Cet affichage apparaît uniquement dans le cas où vous avez défini un premier NA secondaire.

PsteSec2:
REPR OK

19. Entrez le deuxième NA secondaire, puis appuyez sur OK.

PsteSec2: xxxx
MOD SUIV

20. Appuyez sur SUIV.

Nota : Si le système n'est pas doté d'une carte de télécopie, les trois prochaines étapes n'apparaissent pas au cours de la programmation.

L9nTélec: (auc)
MOD SUIV

21. Appuyez sur MOD pour attribuer une ligne de télécopieur
ou
si vous ne voulez pas programmer de NA de télécopieur, appuyez sur SUIV.

L9nTélec:
REPR OK

22. Entrez le numéro de la ligne de télécopieur (de 1 à 500), puis appuyez sur OK.

L9nTélec: xx
MOD SUIV

23. Appuyez sur SUIV.

Transf: sans ann
MOD SUIV

24. Appuyez sur MOD pour activer l'option de filtrage d'appels
ou
si vous ne voulez pas modifier le type de transfert, appuyez sur SUIV.

Admin boîtes
AJOUT SUPPR MOD

25. Répétez les étapes 4 à 24 pour ajouter une autre boîte vocale
ou
appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Ajout de plusieurs boîtes vocales d'utilisateur au moyen de l'utilitaire de création de boîtes vocales

Vous pouvez gagner du temps en créant des boîtes vocales dans une plage de NA au moyen de l'utilitaire de création de boîtes vocales. Lorsqu'il est activé, l'utilitaire recherche dans une plage déterminée tous les NA auxquels une boîte vocale n'a pas été attribuée. La Messagerie vocale Norstar crée alors une boîte vocale pour chacun de ces NA. Le coordinateur de système doit définir la plage de NA. Les boîtes vocales créées ont les caractéristiques suivantes :

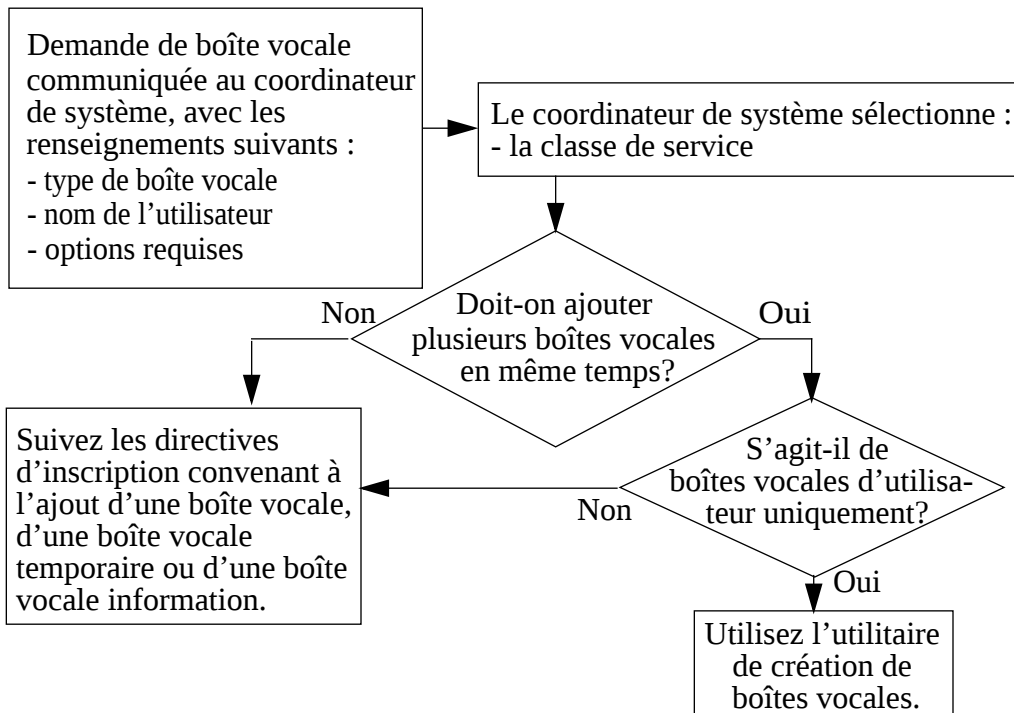
- le numéro de boîte vocale correspond au NA du poste;
- la classe de service est choisie par le coordinateur de système et attribuée à toutes les boîtes vocales créées au moyen de l'utilitaire de création de boîtes vocales;
- la valeur implicite de la fonction Filtrage d'appels est Sans ann (désactivée);
- le nom du titulaire correspond à celui programmé pour le poste, le cas échéant;
Il est recommandé de programmer les noms de postes avant d'utiliser l'utilitaire de création de boîtes vocales. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'installation Norstar*. Si le système de communications intégré (SCI) Norstar n'est pas configuré, le programme utilise le numéro de la boîte vocale.
- l'avis de message en attente est activé;
- la voie d'accès RTP est définie par le coordinateur de système et attribuée à toutes les boîtes créées au moyen de l'utilitaire de création de boîtes vocales.

Les boîtes vocales ne sont pas initialisées lors de leur création, mais les titulaires peuvent les initialiser individuellement dès qu'elles leur sont attribuées.

Une boîte vocale n'est pas créée si :

- une boîte vocale du même numéro existe déjà;
- le NA est déjà utilisé par une autre boîte vocale;
- la Messagerie vocale Norstar considère le NA comme un accès téléphonique.

Utilisation de l'utilitaire de création de boîtes vocales



Pour ajouter plusieurs boîtes vocales d'utilisateur au moyen de l'utilitaire de création de boîtes vocales, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès:			
SORT	REPR	OK	

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin			
BTE	RA	AUTRE	

3. Appuyez sur .

Créer boîtes voc

4. Cet affichage apparaît brièvement.

Du Poste:		
REPR	SORT	

5. Entrez le NA par lequel vous voulez commencer la création des boîtes vocales.

Au Poste:		
REPR	SORT	

6. Entrez le NA par lequel vous voulez terminer la création des boîtes vocales.

Classe serv:		
REPR	OK	

7. Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16, puis appuyez sur OK.

Accès RTP: auc
LGN GRP AUC

Ligne:
REPR OK

Valider: <ligne>
REPR OK

Transf: sans ann
MOD SUIV

Exécuter?
OUI SORT

Vérification (xx)

x nouv bte(s)
OK

8. Appuyez sur LGN.
Appuyez sur GRP pour que la Messagerie vocale Norstar sélectionne une ligne au sein d'un groupe de lignes.
Appuyez sur AUC si vous ne voulez pas attribuer de voie d'accès RTP aux nouvelles boîtes vocales.

9. Entrez le numéro de ligne ou de groupe de lignes et appuyez sur OK.

Nota : Bien que les groupes de lignes soient identifiés par des lettres telles que A, B ou C, la Messagerie vocale Norstar n'accepte que des chiffres. Pour entrer un numéro de groupe de lignes, remplacez A par 1, B par 2, C par 3, etc.

10. Appuyez sur OK.

11. Appuyez sur SUIV
ou
appuyez sur MOD pour activer le filtrage d'appels pour ces NA. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fonction Filtrage d'appels, reportez-vous à la section intitulée [«Codes de fonction de la boîte vocale»](#) à la page 124 et à la section intitulée [«Activation de la fonction Filtrage d'appels»](#) à la page 63.

12. Appuyez sur OUI.

13. Le symbole (xx) représente tous les numéros de boîtes vocales créés dans la plage définie aux étapes 5 et 7, et que vous pouvez faire défiler.

14. Appuyez sur OK pour valider le nombre de boîtes vocales créées et pour mettre fin à la session de programmation.

Boîtes vocales temporaires

Les boîtes vocales temporaires sont attribuées aux utilisateurs qui n'ont pas de NA de poste Norstar, et qui ont besoin d'une boîte vocale. Ces boîtes reçoivent et conservent les messages comme le font les boîtes vocales d'utilisateur.

Lorsque vous créez des boîtes vocales temporaires, veillez à leur attribuer des numéros qui commencent par le même chiffre. Cette méthode vous permettra d'identifier le type de boîte. Les numéros des boîtes temporaires doivent également commencer par un chiffre différent de celui des boîtes d'utilisateur. Si les boîtes vocales d'utilisateur commencent par un deux, par exemple, toutes les boîtes vocales temporaires pourraient commencer par un quatre.

Utilisation d'une boîte vocale temporaire

Vous pouvez attribuer ces boîtes aux employés temporaires qui ont besoin des services de la Messagerie vocale Norstar ou aux clients qui doivent avoir accès à la messagerie intrasystème et à la sélection de service. Les boîtes vocales temporaires permettent également aux clients de passer des commandes.

Selon la nature de votre entreprise, vous pouvez utiliser les boîtes vocales pour les raisons suivantes :

- commandes personnalisées d'articles par catalogue;
- présentation de cours ou de colloques en offrant aux demandeurs la possibilité de s'inscrire par téléphone;
- accès régulier aux clients aux services de la Messagerie vocale Norstar.

L'exemple suivant présente différentes manières de programmer une boîte vocale temporaire pour qu'elle diffuse des annonces ou prenne des commandes. Si vous fournissez des services qui permettent à un client d'appeler la boîte vocale, indiquez le numéro de boîte vocale dans l'annonce de l'entreprise. L'appel du demandeur sera ainsi directement transféré à la boîte en question.

Exemple 1 — Présentation de cours et de colloques (inscription par téléphone)

Pour utiliser une boîte vocale temporaire aux fins d'inscription par téléphone, vous devez d'abord déterminer le numéro de la boîte vocale. Le numéro de la boîte vocale temporaire ne doit pas nécessairement correspondre à un NA de poste Norstar en utilisation. Vous devez ensuite préparer l'annonce de la boîte temporaire. Par exemple :

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

Vous pouvez également ajouter la date et l'heure auxquelles les cours sont offerts. Cet exemple peut également servir pour les boîtes vocales temporaires servant aux clients pour placer des commandes.

Après avoir déterminé ce que vous allez dire dans l'annonce, enregistrez une annonce d'entreprise qui informe les demandeurs de l'existence de cette boîte vocale. Par exemple :

«*Bonjour. Vous avez joint l'école de danse Entrechat. Pour joindre le studio de danse, faites le [4] [6]. Pour vous inscrire à la session d'automne, faites le [2] [8]. Pour joindre la réception, faites le [0].*»

Nota : Dans cet exemple, le numéro 46 est un NA de poste Norstar en utilisation alors que le numéro 28 correspond à une boîte vocale temporaire.

Les chiffres initiaux des numéros de boîtes temporaires et des NA doivent être différents. Si vous devez utiliser le même chiffre initial, assurez-vous que les numéros des boîtes vocales temporaires sont des NA «hors limite». Pour vérifier si le NA est hors limite, essayez de composer le numéro à partir d'un autre poste. Si le numéro est hors limite, l'afficheur indique *Valeur non valide*. Si le numéro n'est pas hors limite, le message *Hors service* est affiché.

La dernière étape consiste à sélectionner une classe de service. Lorsque vous attribuez une classe de service à une boîte vocale temporaire servant à placer des commandes, sélectionnez une classe qui permet la durée maximale d'enregistrement d'annonces et de messages. Reportez-vous à la section intitulée [«Classe de service»](#) à la page 58.

Ajout de boîtes vocales temporaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'entrée des noms à l'aide du clavier, reportez-vous à section intitulée [«Utilisation du clavier Norstar»](#) à la page 15. La zone du nom accepte 14 caractères au maximum. Vous devez insérer une virgule entre le nom et le prénom, sans laisser d'espaces.

Pour ajouter une boîte vocale temporaire, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction [9] [8] [3].

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur BTE.

Admin boîtes
AJOUT SUPPR MOD

4. Appuyez sur AJOUT.

Bte voc:
REPR SORT

5. Entrez le numéro de la boîte vocale temporaire.

Type:titulaire
SUIV OK

6. Appuyez sur OK.

Poste:
REPR SORT

Classe serv:
REPR OK

Nom:
REPR ARR OK

Répertoire?
OUI NON

Mess attente?
OUI NON

Accès RTP:auc
LGN GRP AUC

Admin boîtes
AJOUT SUPPR MOD

7. Appuyez sur .
8. Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16, puis appuyez sur OK.
9. Entrez le nom de la boîte vocale, une virgule () et le prénom, puis appuyez sur OK.
10. Appuyez sur OUI si vous voulez que le nom du titulaire soit diffusé dans le répertoire d'entreprise
ou
appuyez sur NON pour que le nom du titulaire ne soit pas diffusé.
11. Appuyez sur NON.
12. Appuyez sur .
13. Pour ajouter une autre boîte vocale temporaire, répétez les étapes 4 à 12
ou
appuyez sur pour mettre fin à la session de programmation.

Boîtes vocales information

Les boîtes vocales information fournissent aux demandeurs des renseignements préenregistrés. Les boîtes vocales information n'acceptent aucun message et aucun poste n'y est associé.

Le coordinateur de système inscrit les boîtes vocales information au système. La maintenance de ces boîtes incombe au coordinateur de système et au titulaire d'une boîte vocale de Messagerie vocale Norstar. Vous pouvez ajouter des boîtes vocales information en fonction de vos besoins.

Utilisation d'une boîte vocale information.

Les boîtes vocales information peuvent servir à :

- annoncer des soldes,
- fournir une liste de produits,
- annoncer des événements spéciaux.

Après qu'un demandeur a entendu le message d'une boîte vocale information, la communication est automatiquement rompue. L'utilisateur associé à la boîte vocale ou vous-même pouvez enregistrer les annonces. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'enregistrement d'annonces d'information, reportez-vous au *Guide de référence de la Messagerie vocale Norstar*.

Vous devez vous assurer que les demandeurs hors système peuvent accéder aux boîtes vocales information. Vous pouvez informer les demandeurs de l'existence des boîtes vocales information de votre entreprise :

- En publicisant le numéro principal de la réception automatique et en enregistrant une annonce d'entreprise présentant au demandeur les services de la boîte vocale information. Vous pouvez également publier une liste des boîtes information de votre entreprise dans des brochures et les annuaires téléphoniques.
- En enregistrant les numéros des boîtes vocales information dans l'annonce de l'entreprise si votre entreprise n'en possède que quelques-unes (trois ou quatre). Si vous en avez davantage, utilisez la sélection de service (SS).
- En désignant la réception comme point de transfert pour toutes les demandes visant les boîtes vocales information. En pareil cas, indiquez au demandeur dans l'annonce d'entreprise qu'il peut appuyer sur le zéro pour obtenir des renseignements sur l'entreprise. Par exemple :

«Bonjour. Vous avez joint l'école de danse Entrechat. Pour joindre le studio, faites le . Pour écouter l'une de nos annonces spéciales, faites le afin d'obtenir la réception.»

- Lorsque le demandeur appuie sur le zéro, le standardiste fournit une liste des boîtes vocales information et transfère le demandeur à la boîte qu'il désire consulter.

Ajout de boîtes vocales information

Avant d'ajouter une boîte vocale information, vous devez choisir une classe de service. La classe de service doit pouvoir accommoder une durée d'enregistrement d'annonce importante. Reportez-vous à la section intitulée «[Classe de service](#)» à la page 58.

Lorsque vous créez des boîtes vocales information, attribuez à ces boîtes des numéros commençant par le même chiffre. Cette méthode vous permettra d'identifier le type de boîte vocale.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'entrée des noms à l'aide du clavier, reportez-vous à section intitulée «[Utilisation du clavier Norstar](#)» à la page 15.

Pour ajouter une boîte vocale information, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur BTE.

Admin boîtes
AJOUT SUPPR MOD

4. Appuyez sur AJOUT.

Bte:
REPR SORT

5. Entrez le numéro de la boîte vocale information, puis appuyez sur OK.

Type:titulaire
SUIV OK

6. Appuyez sur SUIV.

Type:Inform
SUIV OK

7. Appuyez sur OK.

Classe serv:
REPR OK

8. Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16.

Nom:
SUIV OK

9. Entrez le nom de la boîte vocale, puis appuyez sur OK.

Répertoire?
OUI NON

10. Appuyez sur OUI si vous voulez que le nom du titulaire soit diffusé dans le répertoire d'entreprise
ou
appuyez sur NON pour que le nom du titulaire ne soit pas diffusé.

Admin boîtes
AJOUT SUPPR MOD

11. Pour ajouter une autre boîte vocale information, répétez les étapes 4 à 10
ou
appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Aperçu

Le présent chapitre décrit la marche à suivre pour modifier les valeurs qui ont été programmées pour une boîte vocale.

Une fois les boîtes vocales créées, même si le système s'est libéré sur temporisation, et que toutes les valeurs n'ont pas été entrées, vous devez modifier les paramètres de programmation en appuyant sur la touche **MOD**.

Modification des options d'une boîte vocale

Après qu'une boîte vocale a été inscrite dans le système de Messagerie vocale Norstar, vous pouvez modifier plusieurs options et priorités. Les étapes suivantes vous indiqueront comment :

- remettre un mot de passe de boîte vocale à la valeur implicite,
- modifier le NA d'une boîte vocale,
- modifier la classe de service de la boîte vocale,
- modifier le nom du titulaire de la boîte vocale,
- modifier la priorité sur la sélection attribuée au répertoire d'entreprise,
- modifier l'état de l'avis du message en attente,
- modifier la voie d'accès RTP de la boîte vocale,
- modifier les NA secondaires,
- modifier la ligne de télécopieur,
- modifier l'état de la fonction Filtrage d'appels.

Remise d'un mot de passe de boîte vocale à la valeur implicite

La remise d'un mot de passe à la valeur implicite rétablit le mot de passe à 0000. Le mot de passe doit être remis à la valeur implicite uniquement si le titulaire l'oublie ou si la boîte est verrouillée. Une fois le mot de passe remis à la valeur implicite, vous devez aviser le titulaire de modifier le mot de passe implicite. Il est impossible d'accéder à une boîte vocale tant que le mot de passe implicite n'a pas été modifié.

Pour remettre le mot de passe à la valeur implicite, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Admin
BTE RA AUTRE

2. Appuyez sur BTE.

Admin boîtes
AJOUT SUPPR MOD

3. Appuyez sur MOD.

Bte voc:
RÉPRT SORT

4. Entrez le numéro de la boîte vocale.

Mot de passe
CHANG SUIV

5. Appuyez sur CHANG.

MP changé

6. Le mot de passe a été remis à la valeur implicite.

Modification du NA d'une boîte vocale

Pour modifier le NA d'une boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

Mot de passe
CHANG SUIV

7. Appuyez sur SUIV.

Poste:
MOD SUIV

8. Appuyez sur MOD.

Poste:333
REPR SORT

9. Entrez le nouveau NA (333 dans l'exemple ci-contre).

Le NA a été modifié.

Modification de la classe de service de la boîte vocale

Pour modifier la classe de service d'une boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

Poste:333
MOD SUIV

10. Appuyez sur SUIV.

Classe service:1
MOD SUIV

11. Appuyez sur MOD.

Classe service:3
REPR OK

12. Entrez un numéro de classe de service entre 1 et 16 (3 dans l'exemple ci-contre), puis appuyez sur OK.

La classe de service a été modifiée.

Modification du nom du titulaire de la boîte vocale

Pour modifier le nom du titulaire de la boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

```
Classe service:3
MOD      SUIV
```

13. Appuyez sur SUIV.

```
<nom du titulaire>
MOD      SUIV
```

14. Appuyez sur MOD.

```
MOQUIN,M
REPR    ARR    OK
```

15. Entrez le nom du titulaire, une virgule, suivie de l'initiale du prénom (MOQUIN,M dans l'exemple ci-contre), puis appuyez sur OK.

Le nom du titulaire a été modifié.

Modification de la priorité sur la sélection attribuée au répertoire d'entreprise

Pour modifier la priorité sur la sélection attribuée au répertoire d'entreprise, effectuez les étapes suivantes :

```
MOQUIN,M
MOD      SUIV
```

16. Appuyez sur SUIV.

```
Répertoire:0
MOD      SUIV
```

17. Pour modifier la priorité de la classe de service attribuée au répertoire d'entreprise, appuyez sur MOD.
0 indique que le nom du titulaire est compris dans le répertoire d'entreprise. N signifie qu'il ne l'est pas.

La priorité de sélection du répertoire d'entreprise de la boîte vocale a été modifiée.

Modification de l'état de l'avis de message en attente

Pour modifier l'état de l'avis de message en attente, effectuez les étapes suivantes :

```
Répertoire:N
MOD      SUIV
```

18. Appuyez sur SUIV.

```
Mess att:0
MOD      SUIV
```

19. Appuyez sur MOD.
0 assure l'apparition du message *Message* à l'afficheur du poste du titulaire lorsqu'un nouveau message est remis.
N désactive cette fonction.

L'état de l'avis de message en attente a été modifié.

Modification de la voie d'accès RTP de la boîte vocale

Pour modifier la voie d'accès au réseau public, effectuez les étapes suivantes :

Mess att:N
MOD **SUIV**

20. Appuyez sur **SUIV**.

Accès RTP: L9n
LGN GRP AUC

21. Appuyez sur **LGN** pour modifier la voie d'accès.

Appuyez sur **GRP** pour sélectionner une ligne au sein d'un groupe de lignes.

Appuyez sur **AUC** pour supprimer la voie d'accès. Cette fonction annule la programmation des lignes ou des groupes de lignes pour joindre un numéro de poste hors système, y compris le transfert extérieur et l'avis de réception de message hors système.

L9n:4
MOD **OK**

22. Appuyez sur **MOD**.

L9n:3
REPR **OK**

23. Entrez le numéro de ligne ou de groupe de lignes (3 dans l'exemple ci-contre), puis appuyez sur **OK**.
Bien que les groupes de lignes soient identifiés par des lettres telles que A, B ou C, la Messagerie vocale Norstar n'accepte que des chiffres. Pour entrer un numéro de groupe de lignes, remplacez A par 1, B par 2, C par 3, etc.

Valider:3
REPR **OK**

24. Appuyez sur **OK**.

La voie d'accès au réseau public a été modifiée.

Modification des NA secondaires

Pour modifier les NA secondaires, effectuez les étapes suivantes :

Accès RTP: L9n
MOD **SUIV**

25. Appuyez sur **SUIV**.

PsteSec1:655
MOD **SUIV**

26. Appuyez sur **MOD** pour modifier le premier NA secondaire (655 dans l'exemple ci-contre) ou appuyez sur **SUIV** pour modifier le numéro du deuxième NA secondaire.

PsteSec1:656
REPR **OK**

27. Si vous voulez supprimer le premier NA secondaire, appuyez sur **#**. L'afficheur indique :
- PsteSec1: (aucun)
- ou
- entrez le NA secondaire (656 dans l'exemple ci-contre), puis appuyez sur **OK**.

PsteSec1:656
MOD **SUIV**

28. Appuyez sur **SUIV** pour attribuer le deuxième NA secondaire.

PsteSec2:755
MOD **SUIV**

29. Appuyez sur **MOD** pour modifier le deuxième NA secondaire (755 dans l'exemple ci-contre)
- ou
- si vous ne voulez pas modifier le deuxième NA secondaire, appuyez sur **SUIV**. L'afficheur indique PsteSec2 uniquement lorsque le premier NA secondaire a été attribué.

PsteSec2:756
REPR **OK**

30. Si vous voulez supprimer le deuxième NA secondaire, appuyez sur **#**. L'afficheur indique :
- PsteSec2: (aucun)
- ou
- entrez le deuxième NA secondaire (756 dans l'exemple ci-contre), puis appuyez sur **OK**. Le NA secondaire a été modifié.

Modification de la ligne de télécopieur

Pour modifier la ligne de télécopieur, effectuez les étapes suivantes :

PsteSec2:756
MOD **SUIV**

31. Appuyez sur **SUIV**.

LgnTélec:20
MOD **SUIV**

32. Appuyez sur **MOD** pour modifier le numéro de la ligne de télécopieur (20 dans l'exemple ci-contre)
- ou
- si vous ne voulez pas modifier la ligne de télécopieur, appuyez sur **SUIV**.

LgnTélec:27
REPR OK

33. Entrez le numéro de la ligne de télécopieur (27 dans l'exemple ci-contre), puis appuyez sur OK.

Nota : Si vous voulez supprimer la ligne de télécopieur, appuyez sur #.

L'afficheur indique : LgnTélec:
(aucun).

Le numéro de la ligne de télécopieur a été modifié.

Modification de l'état de la fonction Filtrage d'appels

Pour modifier l'état de la fonction Filtrage d'appels, effectuez les étapes suivantes :

LgnTélec:27
MOD SUIV

34. Appuyez sur SUIV.

Transf: sans ann
MOD SUIV

35. Appuyez sur MOD.

Tranf: avec ann
MOD SUIV

36. Appuyez sur SUIV.

Admin boîtes
AJOUT SUPPR MOD

Nota : Vous avez fini de modifier l'état de la fonction Filtrage d'appels.

37. Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Suppression d'une boîte vocale

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

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

Pour supprimer une boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

```
Admin
BTE   RA   MOD
```

2. Appuyez sur BTE.

```
Admin boîtes
AJOUT  SUPPR MOD
```

3. Appuyez sur SUPPR.

```
Bte voc:
RÉPRT          SORT
```

4. Entrez le numéro de la boîte vocale à supprimer.

```
<nom du titulaire>
SUPPR          SORT
```

5. Appuyez sur SUPPR.

```
<Admin boîtes
AJOUT  SUPPR MOD
```

6. Appuyez sur SUPPR pour supprimer d'autres boîtes vocales
ou
appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Aperçu

Le présent chapitre décrit les tâches d'administration des boîtes vocales de la Messagerie vocale Norstar, c'est-à-dire :

- les boîtes vocales spéciales (boîte réception et boîte vocale du coordinateur de système);
- les boîtes vocales personnelles (boîtes vocales temporaires et d'utilisateur);
- les boîtes vocales information.

Administration des boîtes vocales spéciales

L'administration des boîtes vocales spéciales comprend l'écoute, le traitement et la suppression des messages. Les messages déposés dans les boîtes vocales spéciales doivent être traités quotidiennement.

Il existe deux boîtes vocales spéciales : la boîte du coordinateur de système et la boîte réception. Vous pouvez utiliser les fonctions suivantes avec les deux.

Lorsqu'un message est déposé dans la boîte vocale du coordinateur de système, vous pouvez y répondre en tant que coordinateur de système.

Lorsqu'un message est déposé dans la boîte réception à l'intention d'un titulaire, vous pouvez envoyer le message à la boîte vocale du titulaire s'il en a une.

Administration des boîtes vocales personnelles

La tâche d'administration d'une boîte vocale personnelle appartient surtout au titulaire et demande très peu de la part du coordinateur de système.

Les tâches d'administration que doit effectuer le coordinateur de système consistent dans la modification des options telles que :

- la remise du mot de passe à la valeur implicite (0000) si le titulaire oublie son propre mot de passe,
- le numéro d'appel (NA) de la boîte vocale,
- la classe de service,
- le nom du titulaire,
- les priorités attribuées à la boîte vocale, c'est-à-dire NA secondaires (boîtes vocales d'utilisateur uniquement), numéro de ligne de télécopieur (boîtes vocales d'utilisateur dont le système est doté de l'option Télécopie) et état de la fonction Filtrage d'appels.

Le coordinateur de système doit également ajouter et supprimer des boîtes vocales personnelles. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'ajout de boîtes vocales, reportez-vous à la section intitulée [«Boîtes vocales d'utilisateur»](#) à la page 82 ou à la section intitulée [«Ajout de plusieurs boîtes vocales d'utilisateur au moyen de l'utilitaire de création de boîtes vocales»](#) à la page 86.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les options des boîtes vocales personnelles et leur administration, reportez-vous au *Guide de référence de la Messagerie vocale Norstar*.

À propos des mots de passe

Chaque boîte vocale inscrite à la Messagerie vocale Norstar est protégée par un mot de passe choisi par le titulaire. Si vous ajoutez une boîte vocale à la Messagerie vocale Norstar, le mot de passe est automatiquement réglé à 0000. Il s'agit du mot de passe implicite.

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

Si un titulaire de boîte vocale oublie son mot de passe, il est possible de redonner au mot de passe la valeur implicite, soit 0000. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Modification des options d'une boîte vocale»](#) à la page 95.



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

Verrouillage sur mot de passe incorrect

La classe de service de la boîte vocale prévoit un nombre maximal d'entrées de mots de passe incorrects. La Messagerie vocale Norstar enregistre le nombre de tentatives à partir du dernier accès autorisé. Une fois que ce nombre est dépassé, la boîte vocale se verrouille. Le titulaire ne peut plus accéder à sa boîte vocale tant que le mot de passe n'a pas été remis à la valeur implicite. Reportez-vous à la section intitulée [«Modification des options d'une boîte vocale»](#) à la page 95.

Expiration du mot de passe

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

«Votre mot de passe n'est plus valide.»

Suivi du guide parlé :

«Vous devez modifier votre mot de passe. Entrez votre nouveau mot de passe, puis faites le #.

Lorsque vous entrez le nouveau mot de passe, la boîte vocale revient au fonctionnement normal.



Attention : Dans la classe de service, réglez le paramètre d'expiration du mot de passe à une valeur peu élevée de sorte que les titulaires de boîte vocale changent leur mot de passe fréquemment. Si la valeur du paramètre est élevée ou indéfinie, les risques d'une utilisation non autorisée du système de Messagerie vocale Norstar sont plus grands.

Activation de l'initialisation extérieure

Le coordinateur de système peut programmer le système pour que l'initialisation des boîtes vocales ne soit exécutée qu'à partir d'un poste Norstar intrasystème. Cette mesure de sécurité additionnelle aide à prévenir l'accès frauduleux aux boîtes vocales ou tout abus.

Si un utilisateur essaie d'accéder, à partir d'un numéro extérieur, à une boîte vocale qui n'est pas initialisée, l'accès est interdit. Une fois que la boîte vocale a été initialisée, l'utilisateur peut y accéder à partir de n'importe quel poste à composition multifréquence. La valeur implicite de la fonction Initialisation extérieure est désactivée.

Pour activer la fonction Initialisation extérieure, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès:
SORT REPR

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Entrez .

Init ext:N
MOD

4. Appuyez sur MOD.

Init ext:0
MOD

5. Appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

6. Appuyez sur pour mettre fin à la session de programmation.

Configuration du répertoire d'entreprise

Le coordinateur de système peut préciser si la recherche du répertoire d'entreprise s'effectuera en fonction du nom de famille seulement, du prénom seulement ou des deux noms. De plus, le répertoire d'entreprise peut être invalidé au besoin. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le répertoire d'entreprise, reportez-vous à la section intitulée «[Répertoire d'entreprise](#)» à la page 61.

Pour configurer le répertoire d'entreprise, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur **4**.

Mess vocale: 0
MOD **SUIV**

4. Appuyez sur **SUIV**.

Réprt existant: 0
MOD **SUIV**

5. Appuyez sur **SUIV** pour sélectionner un mode de recherche. Appuyez sur **MOD** pour désactiver la fonction Répertoire d'entreprise.

Corresp:Prénom
MOD **SUIV**

6. Appuyez sur **SUIV** si vous voulez effectuer la recherche en fonction du prénom. Appuyez sur **MOD** pour sélectionner **Nom** ou **Les 2** comme mode de recherche.

Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Configuration du transfert extérieur

Définition du nombre de voies pour l'avis de réception de message hors système et le transfert extérieur

Pour que l'avis de réception de message hors système et le transfert extérieur fonctionnent, vous devez disposer de voies téléphoniques libres. Vous devez attribuer ces voies à la Messagerie vocale Norstar pour faire des appels de départ.

Pour déterminer le nombre de voies activées, communiquez avec le service de soutien technique Norstar.

Il est recommandé de réserver aux voies d'accès au réseau public pas plus de la moitié de la totalité des voies de la Messagerie vocale Norstar.

N'attribuez pas toutes les voies d'accès de votre système aux voies d'accès au réseau public. Assurez-vous de réserver suffisamment de voies pour les appels d'arrivée.

Nota : Activez le transfert extérieur uniquement pour les utilisateurs qui en ont besoin; autrement, les probabilités d'utilisation non autorisée du système de Messagerie vocale Norstar s'en verront augmentées, particulièrement si les appels interurbains sont permis sur la ligne ou le groupe de lignes.

Pour définir le nombre de voies d'accès au réseau public, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur 5 .

Nbre voies: 1
MOD OK

4. Appuyez sur MOD.

Nbre voies:
REPR OK

5. Entrez le nombre de voies (entre 1 et 16) réservées à l'accès au réseau public, puis appuyez sur OK.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Activation et désactivation de la boîte réception

La valeur implicite du paramètre d'état de la boîte réception est Oui (activée). La boîte réception peut être activée ou désactivée selon les besoins.

Pour activer ou désactiver la boîte réception, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur **6**.

Bte récept:0
MOD **OK**

4. Appuyez sur **MOD** pour passer de **O** (Oui) à **N** (Non), et vice versa.

Appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA AUTRE

5. Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Lorsque la boîte réception est activée, les demandeurs qui l'obtiennent peuvent y laisser un message. Lorsque désactivée, les demandeurs entendent le guide parlé de la réception automatique. En tout temps, ils peuvent appuyer sur **0** pour obtenir la réception.

Configuration de la boîte réception

Si le standardiste n'est pas disponible, tous les appels acheminés à la réception sont transférés à la boîte réception. Le numéro de la boîte réception doit être attribué au poste de réception désigné. Le NA du poste peut être n'importe quel NA du système de la Messagerie vocale Norstar qui n'a pas été attribué à une autre boîte vocale.

Pour modifier le numéro de boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur **BTE**.

Admin boîtes
AJOUT SUPPR **MOD**

4. Appuyez sur **MOD**.

Bte voc:
RÉPRT SORT

5. Entrez le numéro de la boîte réception (100 dans l'exemple ci-contre).

Mot de passe
CHANG **SUIV**

6. Appuyez sur **SUIV**.

Poste: 100
MOD **SUIV**

7. Appuyez sur **MOD**.

Poste: 2210
REPR **SUIV**

8. Entrez le NA du poste de réception désigné (2210 dans l'exemple ci-contre).

Poste: 2210
MOD **SUIV**

9. Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Messages à diffusion générale et messages à diffuser

À part les messages quotidiens que vous envoyez, vous pouvez avoir besoin d'envoyer des messages à diffusion générale à tous les titulaires de boîtes vocales ou un message à diffuser à un groupe de boîtes vocales désigné.

La présente section décrit la marche à suivre pour :

- envoyer un message à diffusion générale,
- créer ou supprimer une liste de diffusion,
- modifier une liste de diffusion,
- visualiser une liste de diffusion,
- envoyer un message à diffuser.

Envoi de messages à diffusion générale

Un message à diffusion générale assure que le même message est envoyé à toutes les boîtes vocales et élimine la répétition du processus d'enregistrement et d'envoi d'un même message. Les messages à diffusion générale peuvent servir à annoncer les réunions, les événements spéciaux de l'entreprise et les rappels.

Seul le coordinateur de système peut envoyer des messages à diffusion générale, à partir de la boîte vocale du coordinateur de système. Il doit entrer

pour accéder à sa boîte, puis appuyer sur . Pour obtenir un aperçu schématisé de la méthode, reportez-vous à la section intitulée [«Aperçu de la programmation au moyen de la fonction 981 : Accès à la boîte vocale»](#) à la page 67.

Les messages à diffusion générale enregistrés par le coordinateur de système sont diffusés à toutes les boîtes vocales initialisées de la Messagerie vocale Norstar. Un titulaire n'a pas besoin de sélectionner le message à diffusion générale pour l'écouter. Lorsque le titulaire accède à sa boîte vocale, le message est automatiquement diffusé puis effacé.

Le titulaire peut écouter le message de diffusion générale une fois seulement.

Les messages à diffusion générale ne sont pas envoyés aux boîtes vocales spéciales ou information.

Envoi d'un message à diffusion générale

Pour envoyer un message à diffusion générale, vous devez d'abord accéder à la boîte vocale du coordinateur de système.

1. Appuyez sur .

MP:			
AUTRE	REPR	OK	

2. Appuyez sur **AUTRE**.

Nota : Si aucune boîte vocale n'est attribuée au poste que vous utilisez, le message **Accès:** apparaît.

```
Accès:
AUTRE  REPR  OK
```

```
0 nouv  0 cons
ÉCOUTE  ENR  ADMIN
```

```
Enreg message :
REPR  PAUSE  OK
```

```
Valider enreg?
REPR  ÉCOUTE  OK
```

3. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

4. Appuyez sur 9.

5. Après la tonalité, enregistrez votre message, puis appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.

6. Pour écouter votre message avant de l'envoyer, appuyez sur ÉCOUTE.

Appuyez sur OK pour valider votre enregistrement. L'affichage indique le message **Mess remis.**

Pour reprendre l'enregistrement du message, appuyez sur REPR.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Votre message est déposé dans toutes les boîtes vocales initialisées, inscrites à la Messagerie vocale Norstar.

Envoi de messages à diffuser

N'importe quel utilisateur peut envoyer un message à diffuser, mais il doit tout d'abord s'assurer que le coordinateur de système a défini ou modifié la liste de diffusion.

Avant d'envoyer un message à diffuser, vous devez d'abord définir une liste de diffusion. Cette liste rassemble les numéros de boîtes vocales auxquelles le message va être envoyé. Vous pouvez créer, par exemple, une liste de diffusion pour l'ensemble des boîtes vocales du service des finances, et une autre pour les boîtes du service d'expédition.

Une liste de diffusion peut comprendre des numéros de boîtes vocales uniquement. Un même numéro de boîte vocale ne peut faire partie que d'une liste de diffusion.

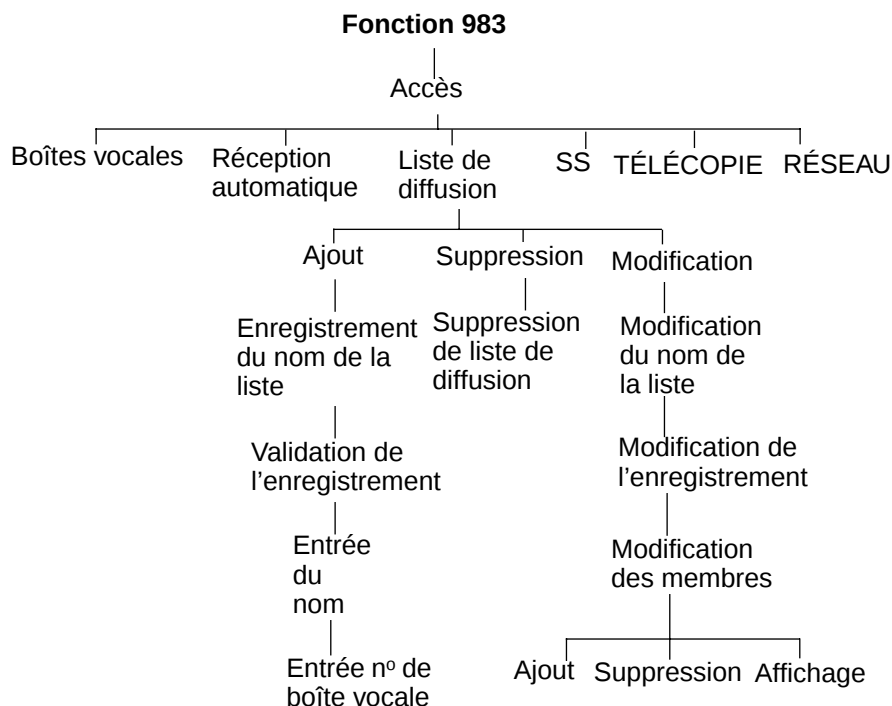
La fonction Liste de diffusion est activée au cours de l'initialisation.

Préparation d'une liste de diffusion

Le processus de préparation d'une liste de diffusion est semblable à la configuration d'une nouvelle boîte vocale. Un numéro et un nom sont attribués à la liste de diffusion. Le chiffre initial de la liste de diffusion a déjà été défini au cours de l'installation et peut être modifié au besoin. Les deux chiffres qui suivent sont automatiquement attribués par la Messagerie vocale Norstar lorsque vous créez la liste de diffusion. Les numéros des listes de diffusion sont attribués séquentiellement. Vous devez programmer un nom pour la liste de diffusion.

La programmation de la liste de diffusion se fait au moyen de la fonction 983. Le schéma suivant donne un aperçu des étapes de programmation nécessaires à la création d'une liste de diffusion.

Fonction 983 : Liste de diffusion



La Messagerie vocale Norstar peut prendre en charge 99 listes de diffusion. Chaque liste peut contenir 1 000 boîtes vocales. Avant d'ajouter une liste de diffusion, préparez la liste des membres. Cette liste doit contenir :

- le chiffre initial — attribué au cours de l'installation (reportez-vous à la section intitulée [«Numéros de listes de diffusion»](#) à la page 113);
- le nom de la liste de diffusion — 16 caractères au maximum;
- les numéros de boîtes vocales — à inclure dans la liste.

Pour être incluse dans une liste de diffusion, une boîte vocale doit avoir été initialisée.

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

Numéros de listes de diffusion

Au cours de l'installation du système, un numéro entre 0 et 9 (valeur implicite 9) a été attribué comme chiffre initial des listes de diffusion. Ainsi, les numéros implicites des listes de diffusion vont de 901 à 999. Si le chiffre initial est 5, les numéros iront donc de 501 à 599. Les numéros de listes de diffusion comprennent toujours trois chiffres.

Le chiffre initial des listes de diffusion peut être modifié au besoin. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la modification du chiffre initial de la liste de diffusion, reportez-vous à la section intitulée «[Modification du chiffre initial d'une liste de diffusion](#)» à la page 117.

Lorsque vous envoyez un message à l'aide de la liste de diffusion, le numéro de la liste remplace celui de la boîte vocale. Le tableau intitulé «Exemple de liste de diffusion» illustre deux exemples de listes de diffusion.

Exemple de liste de diffusion

N° de la liste de diffusion	Nom	N° des boîtes vocales
901	Ventes	224 223 233
902	Expédition	227 221

Ajout d'une liste de diffusion

Pour ajouter une liste de diffusion, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA **AUTRE**

3. Appuyez sur **AUTRE**.

Admin
LDIFF SS AUTRE

4. Appuyez sur **LDIFF**.

Admin liste diff
AJOUT SUPPR MOD

5. Appuyez sur **AJOUT**.

LDIFF: 901 OK

6. Appuyez sur OK.
Si vous avez accès à un télécopieur, appuyez sur VOIX ou sur TÉLÉC.

Nota : La Messagerie vocale Norstar attribue automatiquement un numéro aux listes de diffusion (901 est utilisé à titre d'exemple dans le message ci-contre).

Enre9 nom:
REPR OK

7. Enregistrez le nom de la liste de diffusion après la tonalité, puis appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.

Nota : Ce nom de la liste est diffusé à quiconque envoie un message à l'aide de la liste.

Valider nom?
REPR ÉCOUTE OK

8. Pour écouter votre enregistrement, appuyez sur ÉCOUTE.
Pour valider l'enregistrement, appuyez sur OK.
Pour enregistrer le nom de nouveau, appuyez sur REPR.

Nom:
REPR ARR OK

9. Entrez le nom de la liste de diffusion (16 caractères au maximum), puis appuyez sur OK. Le message **Titulaire ajouté** s'affiche brièvement.

Bte voc:
RÉPRT SORT

10. Entrez le premier numéro de boîte vocale à ajouter à la liste de diffusion.

Nota : Si vous ne connaissez pas le numéro, appuyez sur RÉPRT. Vous pouvez ainsi choisir un nom et un numéro de boîte vocale à partir du répertoire d'entreprise. Une fois que le numéro de la boîte vocale est entré, l'afficheur indique le nom du titulaire de la boîte vocale.

NOREAU, J
REPR AJOUT

11. Appuyez sur AJOUT jusqu'à ce que l'afficheur indique : **Titulaire ajouté**.

Nota : Le nom Noreau,J à l'afficheur ci-contre est donné comme exemple.

Bte voc:
RÉPRT SORT

12. Pour ajouter d'autres boîtes vocales à la liste de diffusion, répétez les étapes 10 à 12 ou appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Lorsque vous avez terminé d'ajouter des numéros de boîtes vocales à la liste de diffusion, appuyez sur **SORT** à l'affichage du message **Bte.:**. Pour créer une autre liste de diffusion, répétez les étapes 5 à 12.

Modification du nom d'une liste de diffusion et de l'enregistrement au répertoire d'entreprise

Vous pouvez modifier le nom d'une liste de diffusion et son enregistrement au répertoire d'entreprise en tout temps. Par contre, vous ne pouvez pas modifier le numéro d'une liste de diffusion. Pour le modifier, vous êtes obligé de supprimer la liste et d'en créer une nouvelle. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Ajout d'une liste de diffusion](#)» à la page 113.

Pour modifier le nom d'une liste de diffusion ou de l'enregistrement au répertoire d'entreprise, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA **AUTRE**

3. Appuyez sur **AUTRE**.

Admin
LDIFF SS AUTRE

4. Appuyez sur **LDIFF**.

Admin liste diff
AJOUT SUPPR **MOD**

5. Appuyez sur **MOD**.

LDiff:
REPR SORT

6. Entrez le numéro de la liste de diffusion à modifier.

Expédition
MOD SUIV

7. Pour modifier le nom de la liste de diffusion, appuyez sur **MOD**.

Nota : L'afficheur indique Ventes à titre d'exemple.

Nom:
REPR ARR **OK**

8. Entrez le nouveau nom de la liste de diffusion, puis appuyez sur **OK**.

<xxxxxx>
MOD SUIV

9. Appuyez sur SUIV.

Nom enregistré:
ENR ÉCOUTE SUIV

10. Pour enregistrer un nouveau nom de liste de diffusion, appuyez sur ENR.

Enreg nom:
REPR OK

11. Après la tonalité, enregistrez le nouveau nom de la liste de diffusion, puis appuyez sur OK.

Valider nom?
REPR ÉCOUTE OK

12. Pour écouter votre enregistrement, appuyez sur ÉCOUTE.
Pour valider l'enregistrement, appuyez sur OK.
Pour enregistrer le nom de nouveau, appuyez sur REPR.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Modification et visualisation d'une liste de diffusion

Vous pouvez ajouter des numéros de boîtes vocales ou les supprimer d'une liste de diffusion en tout temps. Pour être ajoutées à une liste, les boîtes vocales doivent avoir été initialisées. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la création d'une nouvelle liste de diffusion, reportez-vous à la section intitulée [«Ajout d'une liste de diffusion»](#) à la page 113.

Pour modifier une liste de diffusion, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur AUTRE.

Admin
LDIFF SS AUTRE

4. Appuyez sur LDIFF.

Admin liste diff
AJOUT SUPPR MOD

5. Appuyez sur MOD.

LDiff:
REPR SORT

6. Entrez le numéro de la liste de diffusion à modifier.

Expédition
MOD SUIV

7. Appuyez sur SUIV.

Nom enregistré
ENR ÉCOUTE **SUIV**

8. Appuyez sur **SUIV**.

Noms LDiff:
AJOUT SUPPR VOIR

9. Appuyez sur **AJOUT** pour ajouter un numéro de boîte vocale à la liste de diffusion.

Nota : Appuyez sur **VOIR** pour visualiser la liste.

Nom:
REPR ARR **OK**

10. Entrez le nom de la boîte vocale, puis appuyez sur **OK**. Appuyez de nouveau sur **OK** pour vérifier.

LUC
MOD **SUIV**

11. Appuyez sur **SUIV**.

Poste:
REPR **OK**

12. Entrez le NA de la boîte vocale à inclure dans la liste de diffusion, puis appuyez sur **OK**.

Valider:
REPR **OK**

13. Appuyez sur **OK**. Un message s'affiche brièvement pour vous avertir que le nouveau membre a été ajouté à la liste de diffusion.

Noms LDiff
AJOUT **SUPPR** VOIR

14. Appuyez sur **VOIR**, puis sur **SUPPR** pour supprimer un numéro de boîte vocale de la liste de diffusion.

Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Modification du chiffre initial d'une liste de diffusion

Au cours de l'installation du système, un numéro entre 0 et 9 (valeur implicite 9) a été attribué comme chiffre initial des listes de diffusion. Vous aurez peut-être besoin de modifier ce chiffre. À titre d'exemple, si le chiffre 9 est le chiffre initial d'une liste de diffusion, les numéros iront de 901 à 999. Si vous modifiez ce chiffre à 5, les numéros iront de 501 à 599. Les numéros de listes de diffusion comprennent toujours trois chiffres.

Nota : Vous ne pouvez pas modifier le chiffre initial d'une liste de diffusion à un chiffre correspondant à un numéro de boîte vocale. Si les numéros de boîtes vocales de votre entreprise vont de 500 à 720, par exemple, vous ne pouvez pas utiliser 5, 6 ou 7 comme chiffre initial.

Pour modifier le chiffre initial de liste de diffusion, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3** .

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur **2** .

Bilingue: 0
MOD **SUIV**

4. Appuyez sur **SUIV**.

Lang princ :fr
MOD **SUIV**

5. Appuyez sur **SUIV**.

Listes diff:0
MOD **SUIV**

6. Appuyez sur **SUIV**.

ChiffreInitial: 9
MOD **SUIV**

7. Appuyez sur **MOD**.

ChiffreInitial:
REPR **OK**

8. Entrez le nouveau chiffre initial, puis appuyez sur **OK**.

Config système
REPR **OK**

9. Appuyez sur **OK** pour valider les modifications.

Accès:
SORT REPR **OK**

10. Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Suppression d'une liste de diffusion

Vous pouvez supprimer une liste de diffusion en tout temps. La Messagerie vocale Norstar attribue automatiquement le numéro de l'ancienne liste de diffusion à une nouvelle liste lors de sa création. La suppression d'une liste de diffusion n'entraîne pas la suppression des boîtes vocales du système de la Messagerie vocale Norstar.

Pour supprimer une liste de diffusion, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3** .

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE   RA   AUTRE
```

3. Appuyez sur AUTRE.

```
Admin
LDIFF SS   AUTRE
```

4. Appuyez sur LDIFF.

```
Admin liste diff
AJOUT SUPPR MOD
```

5. Appuyez sur SUPPR.

```
LDiff:
REPR          SORT
```

6. Entrez le numéro de la liste de diffusion à supprimer.

```
<Nom LDiff>
SUPPR          SORT
```

7. Appuyez sur SUPPR. Un message s'affiche brièvement pour vous avertir que la liste de diffusion a été supprimée.

```
Admin liste diff
AJOUT SUPPR MOD
```

8. Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Envoi d'un message à diffuser

Vous pouvez envoyer un message à diffuser chaque fois que vous avez à informer un groupe particulier de boîtes vocales d'un événement à venir ou transmettre à ce groupe un avis de l'entreprise qui ne concerne que ce dernier. Pour écouter le message, le destinataire doit le sélectionner comme un message ordinaire.

Contrairement aux messages à diffusion générale, un message à diffuser n'est pas automatiquement diffusé lorsqu'un titulaire accède à sa boîte. Lorsqu'un titulaire de boîte vocale diffuse un message à l'aide d'une liste de diffusion, il ne reçoit pas le message dans sa propre boîte vocale.

Pour envoyer un message à diffuser à partir de votre poste Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 0.

```
Bte voc:
RÉPRT          SORT
```

2. Entrez le numéro de la boîte vocale.

```
LDiff n°:
REPR          OK
```

3. Entrez le numéro de la liste de diffusion, puis appuyez sur OK.

```
Enre9 message :
REPR  PAUSE  OK
```

4. Après la tonalité, enregistrez votre message, puis appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.

Options message:
REPR ÉCOUTE ENU

5. Appuyez sur REPR pour reprendre l'enregistrement de votre message
ou
appuyez sur ÉCOUTE pour écouter votre message
ou
appuyez sur ENU pour valider et envoyer votre message.

Déposer message:
NOUV BTE

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Annulation de l'avis de réception de message hors système à partir d'un numéro composé

Il est possible de désactiver la fonction Avis de réception de message hors système pour empêcher toute réception d'un tel avis. Cette fonction est utile lorsque l'avis de réception de message hors système a été programmé par erreur à un mauvais numéro de téléphone, et que le destinataire répondant au numéro composé refuse de recevoir d'autres avis. Une fois que le numéro de destination a été annulé, le numéro est supprimé de la liste destination de l'expéditeur, et ce dernier reçoit un message l'informant de l'annulation.

Si l'avis de réception de message hors système est fait à un numéro extérieur, les guides parlés sont diffusés uniquement au destinataire de l'avis de réception de message. Suivez les directives énoncées par les guides parlés pour annuler l'avis.

Si l'avis de réception de message hors système est fait à un NA de poste Norstar, des messages guides et des guides parlés sont présentés au destinataire. Pour annuler l'avis de réception de message hors système provenant d'un NA intrasystème, effectuez les étapes suivantes :

Mess destiné à
<Utilisateur>

Sélect:
ACCÈS ANNUL

Annulé

1. À partir de l'affichage généré par le système vous avisant d'un message, appuyez sur ANNUL. Appuyez sur ACCÈS pour consulter les données du message.
2. L'avis de réception de message hors système est maintenant annulé pour le numéro d'où vous appelez.

Identification du demandeur

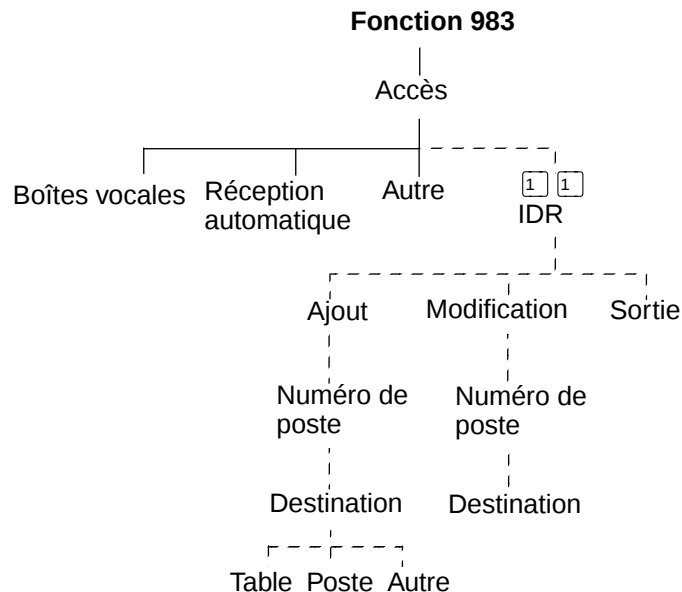
Si votre entreprise est abonnée au service Identification du demandeur, également connu comme l'identification de la ligne du demandeur ou IDR, le nom ou le nom et le numéro du demandeur apparaissent à l'afficheur du poste, à condition que le poste soit doté d'un afficheur une ou deux lignes. Les renseignements suivants vous permettront de tirer profit du service Identification du demandeur.

Si vous voulez utiliser la fonction Réponse pour rappeler des numéros extérieurs, votre entreprise doit être abonnée au service Identification du demandeur.

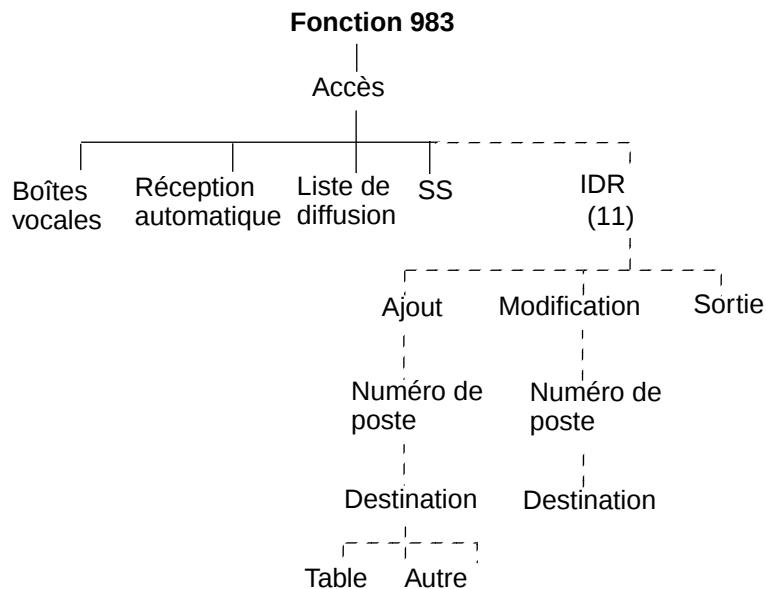
Vous devez programmer le nombre de coups de sonnerie à deux ou plus pour les lignes dotées du service Identification du demandeur afin que les annonces personnalisées préenregistrées puissent être diffusées. En effet, les données d'appels apparaissent juste avant le deuxième coup de sonnerie.

Si votre entreprise est abonnée au service Identification du demandeur, vous pouvez y accéder au moyen de la fonction 983 et programmer l'option suivant le schéma présenté ci-dessous.

Programmation du service Identification du demandeur (IDR) au moyen de la fonction 983



Fonction 983 : Administration (IDR)



- | |
|--|
| — options avec guides parlés |
| --- options apparaissant à l'afficheur uniquement (sans guide parlé) |

Aperçu

Les codes de fonction permettent aux coordinateurs de système d'accéder aux diverses options d'exploitation de la Messagerie vocale Norstar.

Programmation des codes de fonction

Pour lancer une fonction de la Messagerie vocale Norstar, vous devez d'abord entrer le code de fonction. La Messagerie vocale Norstar offre sept codes de fonction. Leurs valeurs implicites sont énumérées dans le tableau intitulé «Codes de fonction» ci-dessous.

Codes de fonction

Fonction	Description
Fonction 980	Dépôt de message
Fonction 981	Accès à une boîte vocale
Fonction 982	État de la réception
Fonction 983	Administration du système
Fonction 985	Numéro d'appel (NA) de la Messagerie vocale Norstar
Fonction 986	Transfert (à une boîte vocale)
Fonction 987	Interruption

Programmation d'une touche mémoire

Pour faciliter les tâches de configuration et d'administration, il est recommandé de programmer une touche mémoire pour les fonctions que vous utilisez le plus souvent. Les fonctions de la Messagerie vocale Norstar utilisées le plus fréquemment sont les suivantes :

- Accès à la boîte vocale — fonction 981;
- Administration du système — fonction 983;
- Transfert — fonction 986;
- Interruption — fonction 987.

Pour programmer une touche mémoire, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Taper touche
SORT

2. Sélectionnez une touche programmable.

3. Appuyez sur et entrez le code de fonction.

Programmé

Apposez sur la touche l'une des étiquettes fournies avec votre poste Norstar en indiquant le code de fonction qu'elle représente.

Répétez les étapes 1 à 4 pour chaque code de fonction de la Messagerie vocale Norstar que vous désirez programmer.

Nota : Il est recommandé de programmer le NA de la Messagerie vocale Norstar dans l'une des touches mémoires. Pour obtenir ce NA, reportez-vous à la section intitulée [«Vérification des codes de fonction»](#) à la page 126.

Disponibilité des codes de fonction

La Messagerie vocale Norstar utilise les fonctions 980 à 987. Avant de procéder à la configuration, assurez-vous que ces codes sont disponibles. Il est possible qu'une autre application Norstar en utilise déjà. En pareil cas, la Messagerie vocale Norstar attribue automatiquement les codes entre 900 et 999. Ceux-ci n'apparaissent pas forcément en ordre numérique.

Pour déterminer si les codes de fonction de la Messagerie vocale Norstar sont disponibles, effectuez les étapes suivantes :

1. Si vous utilisez un poste Norstar avec afficheur deux lignes, appuyez sur Fonction 9 * 1.

Nota : L’afficheur indique **DÉPÔT mess:** et le code de fonction.

2. Pour voir le code de fonction suivant, appuyez sur **SUIV**. L’afficheur indique le code de fonction suivant et le numéro correspondant.
3. Continuez d’appuyer sur **SUIV** pour voir tous les codes de fonction.

Les codes de fonction implicites sont énumérés ci-dessous. Si l’un d’entre eux est modifié, inscrivez-le dans l’espace prévu à cet effet.

Dépôt mess: F9xx
SUIV

Fonction 9 8 0

Nota : Fonction 9 ____

Accès boîte: F9xx
SUIV

Fonction 9 8 1

Nota : Fonction 9 ____

État récept: F9xx
SUIV

Fonction 9 8 2

Nota : Fonction 9 ____

Admin syst: F9xx
SUIV

Fonction 9 8 3

Nota : Fonction 9 ____

NA MUN*: F9xx
SUIV

Fonction 9 8 5

Nota : Fonction 9 ____

Transfert: F9xx
SUIV

Fonction 9 8 6

Nota : Fonction 9 ____

Interrupt: F9xx
SORT

Fonction 9 8 7

Nota : Fonction 9 ____

Vérification des codes de fonction

La Messagerie vocale Norstar, comme il a été mentionné dans la section précédente, a implicitement recours aux codes de fonction de 980 à 987 ou attribue des codes particuliers.

Pour vérifier l’affichage du code de fonction, utilisez un poste Norstar à afficheur deux lignes et entrez tous les codes de fonction de la Messagerie vocale Norstar. Les affichages devraient correspondre aux affichages suivants :

Bte voc:
RÉPRT SORT

Fonction 9 8 0

MP:
AUTRE REPR OK

Fonction 9 8 1 ou Accès: (voir les deux affichages ci-dessous)

MP:
REPR OK

Fonction 9 8 2

Accès:
SORT REPR OK

Fonction 9 8 3

Poste xx
 OK

Fonction 9 8 5

Non connecté

Fonction 9 8 6

Interdit

Fonction 9 8 7

Dépôt de message

Un titulaire de boîte vocale utilise le code de fonction Dépôt de message pour laisser un message dans une boîte vocale initialisée de la Messagerie vocale Norstar.

Pour utiliser la fonction Dépôt de message, appuyez sur Fonction 9 8 0.

Accès à une boîte vocale

Un titulaire de boîte vocale utilise le code de fonction Accès à la boîte vocale pour accéder à sa boîte vocale personnelle. Toutes les boîtes personnelles sont protégées par un mot de passe programmé par le titulaire.

Pour utiliser la fonction Accès à la boîte vocale, appuyez sur Fonction 9 8 1.

État de la réception

Le coordinateur de système, le standardiste ou le réceptionniste désigné utilisent le code de fonction État de la réception pour définir la fonction État de la réception. Lorsqu'un standardiste ne peut prendre les appels, la fonction État de la réception doit être réglé à Non. La réception automatique est ainsi avisée que le standardiste n'est pas disponible. Ce code de fonction permet également d'établir si l'entreprise est ouverte ou fermée et de désigner le NA de la réception. Ce code de fonction est protégé par un mot de passe.

Pour utiliser la fonction État de la réception, appuyez sur .

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la fonction État de la réception, reportez-vous à la section intitulée [«Réglage de l'état de la réception»](#) à la page 43.

Administration du système

Le coordinateur du système et l'installateur utilisent le code de fonction Administration du système pour configurer la Messagerie vocale Norstar. Ce code de fonction permet également au coordinateur de système d'ajouter des boîtes vocales et de sélectionner une langue seconde. Ce code de fonction est protégé par un mot de passe programmé par le coordinateur de système.

Pour utiliser la fonction Administration du système, appuyez sur .

Numéro d'appel de la Messagerie vocale Norstar

Le code de fonction Numéro d'appel de la Messagerie vocale Norstar permet d'obtenir le numéro d'appel (NA) de la Messagerie vocale Norstar. Ce numéro permet de renvoyer un numéro de poste Norstar à la Messagerie vocale Norstar et d'utiliser cette dernière à partir d'un poste doté d'un afficheur une ligne relié à un adaptateur de terminal analogique (ATA).

Pour utiliser la fonction Numéro d'appel de la Messagerie vocale Norstar, appuyez sur .

Transfert à une boîte vocale

Le code de fonction Transfert permet de transférer des appels à une boîte vocale. Si vous utilisez ce code de fonction, ne mettez pas l'appel en garde.

Pour utiliser la fonction Transfert, appuyez sur .

Interruption d'un message

Le code de fonction Interruption permet d'interrompre la Messagerie vocale Norstar et d'établir la communication avec le demandeur qui a joint votre boîte vocale.

Pour utiliser la fonction Interruption, appuyez sur Fonction 9 8 7.

Si un demandeur dépose un message et que le processus est interrompu au moyen de cette fonction, la première partie du message est conservée dans la boîte vocale. Vous pouvez supprimer le message en tout temps. Si l'avis de réception de message hors système est activé, la Messagerie vocale Norstar composera le numéro associé à cette fonction pour annoncer qu'un message a été déposé dans la boîte vocale.

Section IV — Sélection de service (SS)

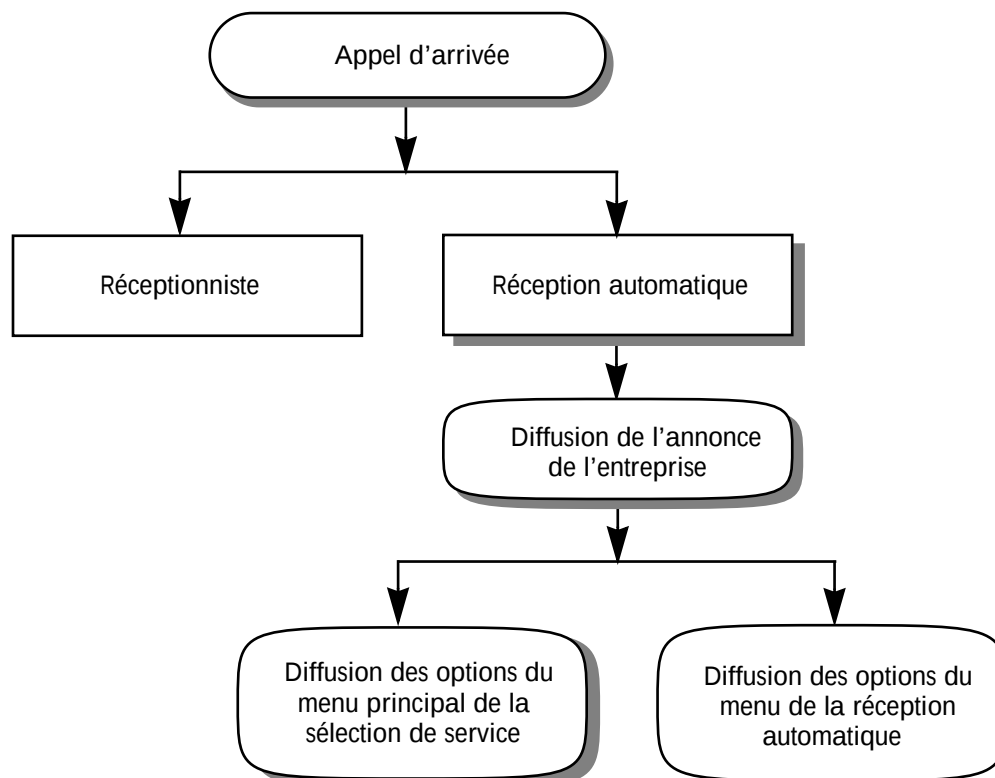
- Aperçu de la sélection de service
- Création, sauvegarde et activation d'un arbre SS
 - Modification ou suppression d'un arbre SS

La sélection de service (SS) vous permet de remplacer les menus de la réception automatique par un menu beaucoup plus élaboré qui peut comprendre plusieurs menus secondaires et ainsi offrir aux demandeurs une gamme d'options plus vaste. Lorsqu'un arbre SS est activé, les demandeurs entendent le menu principal de la SS immédiatement après l'annonce de l'entreprise.

Un arbre SS est composé de divers chemins auxquels le demandeur peut accéder au moyen du clavier de son poste téléphonique. Les messages créés par le coordinateur de système offrent des options permettant au demandeur :

- d'écouter un message d'information,
- laisser un message dans une boîte vocale,
- transférer son appel à un autre NA ou à un numéro extérieur,
- d'accéder à un menu secondaire.

Aperçu de la sélection de service



Au moment de la création d'un arbre SS, le coordinateur du système doit commencer par programmer les options présentées dans le menu principal (huit au maximum).

Le coordinateur enregistre un guide parlé qui servira à présenter aux demandeurs les options offertes.

Après avoir choisi une option du menu principal (en appuyant sur une seule touche), le demandeur emprunte un chemin qui, dans certains cas, lui donne accès à un menu secondaire se trouvant à un niveau au-dessous du menu principal.

Il est possible de programmer quatre arbres SS. Une fois programmé, l'arbre doit être attribué à une table d'annonces. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée «[Tables d'annonces](#)» à la page 24.

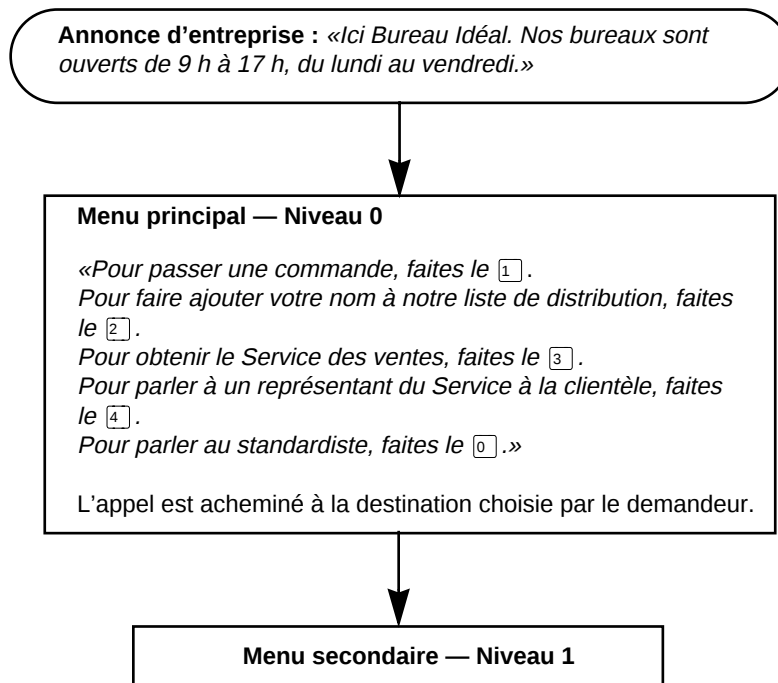
Termes et définitions

Les termes suivants sont utilisés dans la présente section.

Terme	Définition
Chemin	Un chemin est le parcours utilisé dans l'arbre SS pour atteindre une destination donnée en passant par divers menus.
Dépôt de message	Cette option permet au demandeur d'accéder à une boîte vocale pour y laisser un message. Le demandeur qui sélectionne cette option est automatiquement transféré à une boîte vocale.
Mémoire de travail	La mémoire de travail est un espace mémoire dans le système qui permet au coordinateur de système de monter ou de modifier un arbre SS.
Menu	Un menu est un guide parlé que vous enregistrez pour proposer au demandeur une liste d'options (huit au maximum).
Menu principal	Le menu principal est le premier menu SS diffusé après l'annonce d'entreprise. Il peut comprendre huit options au maximum. Implicitement, le «0» permet d'obtenir la réception et le «9», d'entendre le menu dans la langue seconde.
Menu secondaire	Les menus secondaires sont les menus présentés au demandeur après le menu principal. Ils peuvent mener à d'autres menus secondaires. Un arbre SS peut comporter neuf menus secondaires au maximum.
Message d'information	Le message d'information a pour but de renseigner le demandeur sur les produits ou services de votre entreprise. Il faut d'abord créer des boîtes vocales information avant de pouvoir ajouter cette option à l'arbre SS.
Niveau	Le menu principal se situe au niveau 0. Les divers menus secondaires liés les uns aux autres constituent les autres niveaux de l'arbre SS. Il est possible de créer 10 niveaux (de 0 à 9) au maximum.

Terme	Définition
Point d'enchaînement	Le point d'enchaînement constitue un acheminement offert au demandeur après qu'il a écouté un message d'information ou laissé un message dans une boîte vocale. Voici les trois points d'enchaînement possibles : — PRÉC : permet au demandeur de retourner au menu précédent; — PRINC : permet au demandeur de retourner au menu principal; — LIB : coupe la communication. Seules les options de message d'information et de dépôt de message comportent un point d'enchaînement.
Transfert	L'option Transfert permet au demandeur d'accéder à un NA ou un numéro extérieur. Elle est identifiée dans le menu par un numéro à un chiffre. Le demandeur qui sélectionne cette option est transféré automatiquement au poste en question.

Exemple de menu principal SS



Planification et conception d'un arbre SS

La planification et la conception d'un arbre SS consistent à :

- déterminer les services souvent demandés;
- déterminer les NA des postes avec lesquels on communique fréquemment;
- faire la liste des produits ou services dont vous voulez faire la promotion à l'aide des messages d'information;
- sélectionner les boîtes vocales à attribuer à l'option Dépôt de message;
- déterminer les points d'enchaînement;
- enregistrer les guides parlés et les messages;
- élaborer un modèle de l'arbre SS dans le *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*. (Photocopiez ce modèle et servez-vous de la photocopie pour vous guider dans la présente section.)

Implicitement, le demandeur peut faire le pour entendre les messages dans la langue seconde, et le pour obtenir la réception. Ces options ne sont diffusées que si vous les incluez dans le guide parlé principal.

À propos de la structure d'un arbre SS

Après l'annonce d'entreprise, le demandeur entend le menu principal, qui se trouve au sommet de l'arbre SS (niveau 0). Les options de ce menu permettent au demandeur d'accéder à un menu secondaire, de laisser un message, d'obtenir un NA ou un numéro extérieur, ou d'écouter un message d'information. Le parcours que le demandeur emprunte dans l'arbre SS est désigné nom de chemin.

Vous trouverez un exemple de chemins d'un arbre SS dans la section intitulée [«Exemple de chemins d'un arbre SS»](#) à la page 139.

Lorsque le menu principal est un message d'information

Il est possible de diffuser un message d'information comme menu principal. Par exemple :

«Venez célébrer avec nous! C'est bientôt le moment de notre pique-nique annuel, une occasion de faire plus ample connaissance avec nos clients. Comme d'habitude, le pique-nique aura lieu le premier dimanche d'août, de 13 h à 17 h, au Parc Vert. À bientôt.»

Lorsque le menu principal est un message d'information, la communication est coupée automatiquement après la diffusion du message. Il n'y a aucun autre point d'enchaînement possible.

Enregistrement du guide parlé principal dans la langue seconde

Si vous enregistrez le guide parlé principal dans la langue seconde, vous devez faire connaître cette option au demandeur. Lorsque vous enregistrez le guide parlé dans la langue principale, invitez le demandeur à faire le s'il souhaite écouter le message dans l'autre langue. Par exemple :

«Pour entendre ce message en (langue seconde), faites le . Pour passer une commande, faites le . Pour faire ajouter votre nom à notre liste de distribution, faites le . Pour obtenir le Service des ventes, faites le . Pour parler à un représentant du Service à la clientèle, faites le . Pour parler au standardiste, faites le .»

Menu secondaire

Un menu secondaire est un guide parlé que vous enregistrez pour proposer au demandeur une autre liste d'options. On attribue au menu secondaire un numéro à un chiffre, qui est mentionné dans un premier menu. Par exemple, à partir du menu principal, le demandeur fait le pour obtenir le Service des ventes et entend les options du menu secondaire :

«Pour passer une commande, faites le . Pour faire ajouter votre nom à notre liste de distribution, faites le . Pour parler à un représentant du Service à la clientèle, faites le . Pour parler au réceptionniste, faites le .»

Message d'information

Le message d'information a pour but de renseigner le demandeur sur les produits ou services de votre entreprise. Vous pouvez vous servir de ce message pour donner des renseignements sur les soldes, les promotions, les activités spéciales de l'entreprise, les heures d'ouverture, les prix, les calendriers d'expédition ou même les conditions météorologiques. Un numéro à un chiffre mentionné dans le menu est attribué à ce message. Le message d'information est diffusé automatiquement lorsque le demandeur entre ce numéro au clavier. Par exemple :

«Nous avons le plaisir d'annoncer l'arrivée d'une nouvelle gamme de télécopieurs Idéal. Ces appareils sont d'utilisation facile et vous offrent une reproduction de haute qualité à un prix abordable.»

Dépôt de message

L'option Dépôt de message permet au demandeur d'accéder à une boîte vocale et d'y laisser un message. Un numéro à un chiffre, qui figure dans le menu, est attribué à cette option. Le demandeur qui sélectionne cette option est automatiquement transféré à une boîte vocale où il peut laisser un message. Par exemple :

«Ici le Service des commandes de Bureau Idéal. Après la tonalité, laissez votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone, ainsi que le nom et le numéro du produit que vous désirez commander. Merci.»

Transfert

L'option Transfert permet au demandeur d'accéder à un NA ou un numéro extérieur. On lui attribue un numéro à un chiffre mentionné dans le menu. Le demandeur qui sélectionne cette option est transféré automatiquement au poste en question.

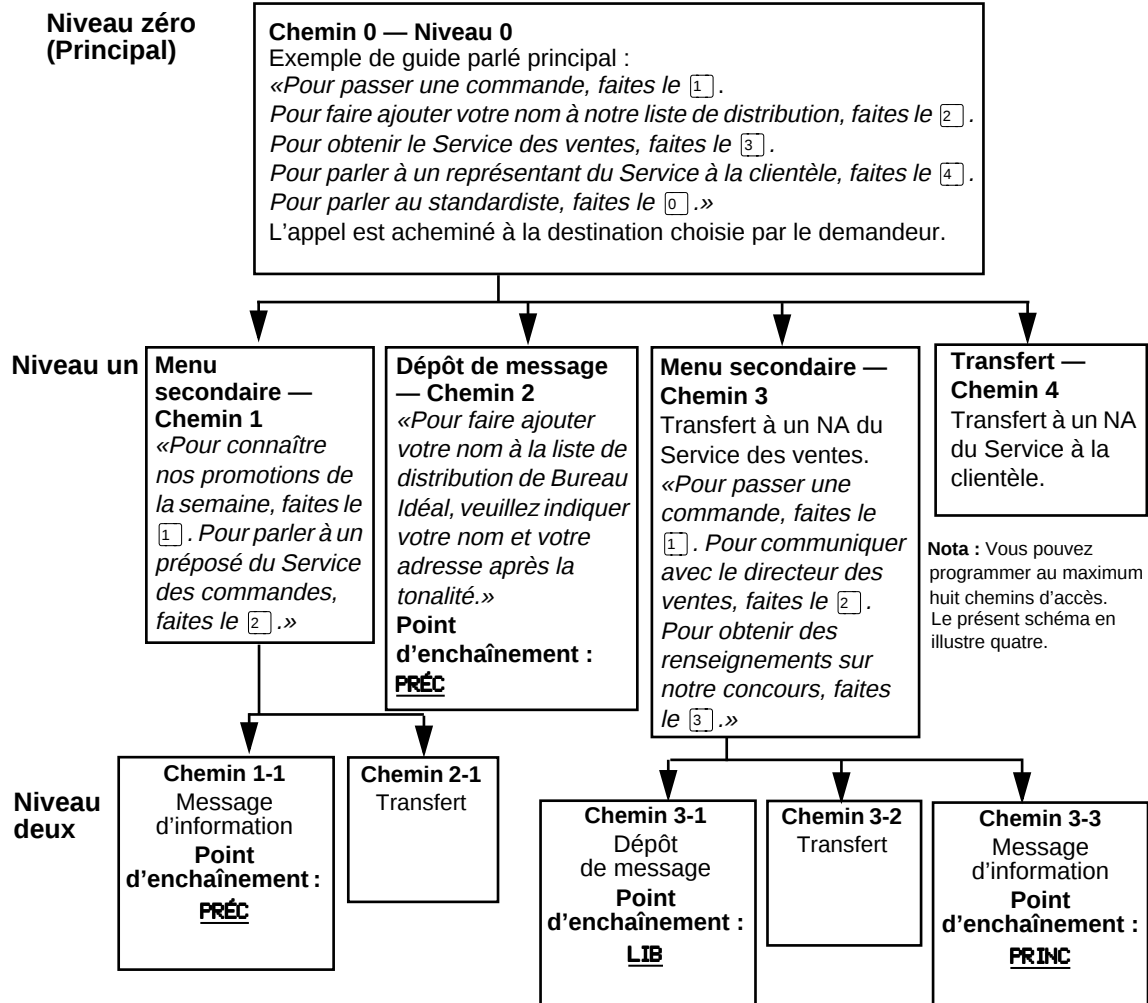
Points d'enchaînement

Le point d'enchaînement constitue un acheminement offert au demandeur après qu'il a écouté un message d'information ou laissé un message dans une boîte vocale. Il faut attribuer un point d'enchaînement à chaque message d'information et à chaque option de dépôt de message. Voici les trois points d'enchaînement possibles :

- **PRÉC** : permet au demandeur de retourner au menu précédent;
- **PRINC** : permet au demandeur de retourner au menu principal;
- **LIB** : coupe la communication.

Seules les options de message d'information et de dépôt de message comportent un point d'enchaînement. Pour obtenir des exemples des points d'enchaînement, reportez-vous à la figure intitulée «Exemple de chemins d'un arbre SS».

Exemple de chemins d'un arbre SS



Chemins

Un chemin peut comprendre une série de menus, de messages d'information, d'options de dépôt de message ou de transfert. Chaque option est identifiée par un code de chemin d'accès. Ce code est le numéro que le demandeur doit entrer au clavier pour acheminer son appel au niveau suivant du chemin de l'arbre SS.

Le menu principal constitue toujours le chemin 0 du niveau 0. Les codes des chemins d'accès du premier niveau sont constitués d'un seul chiffre (1, 2, etc.); ceux des chemins du deuxième niveau, de deux chiffres (2-1, 2-2, etc.)

Dans l'arbre présenté ci-dessus, le menu principal donné en exemple au niveau 0 propose quatre options. L'option 1 mène au chemin 1, qui est un menu secondaire. L'option 2 donne accès au chemin 2, où le demandeur peut laisser un message, et ainsi de suite.

Le menu secondaire du chemin 1 se rend au deuxième niveau de l'arbre et présente deux autres options : les options 1-1 (un message d'information) et 1-2 (un transfert). Le chemin 2 transfère l'appel à une boîte vocale, puis le retourne au menu du niveau précédent. Le chemin 3 se rend au deuxième niveau et propose trois autres options, soit 3-1, 3-2 et 3-3. Le chemin 4 transfère l'appel à un NA.

Aperçu

Le présent chapitre contient les directives détaillées qui vous permettront de créer et de sauvegarder un arbre SS, puis de l'activer pour le mettre à la disposition des demandeurs.

On y traite entre autres des sujets suivants :

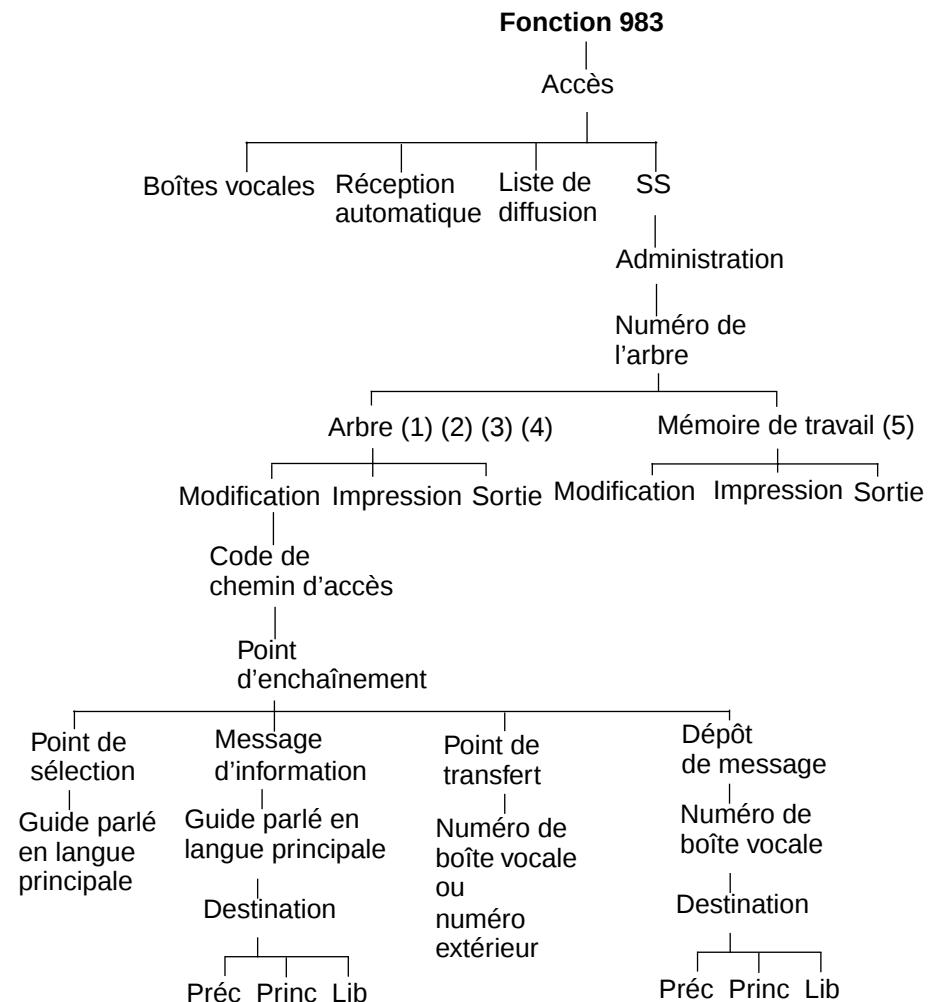
- Création d'un arbre SS,
- Enregistrement du guide parlé principal,
- Ajout d'un menu secondaire,
- Ajout d'un message d'information,
- Attribution d'une option de dépôt de message,
- Ajout d'un point d'enchaînement,
- Ajout d'un transfert à un numéro intérieur,
- Ajout d'un transfert à un numéro extérieur,
- Sauvegarde d'un arbre SS,
- Activation d'un arbre SS,
- Vérification d'un arbre SS.

Outils et matériel requis

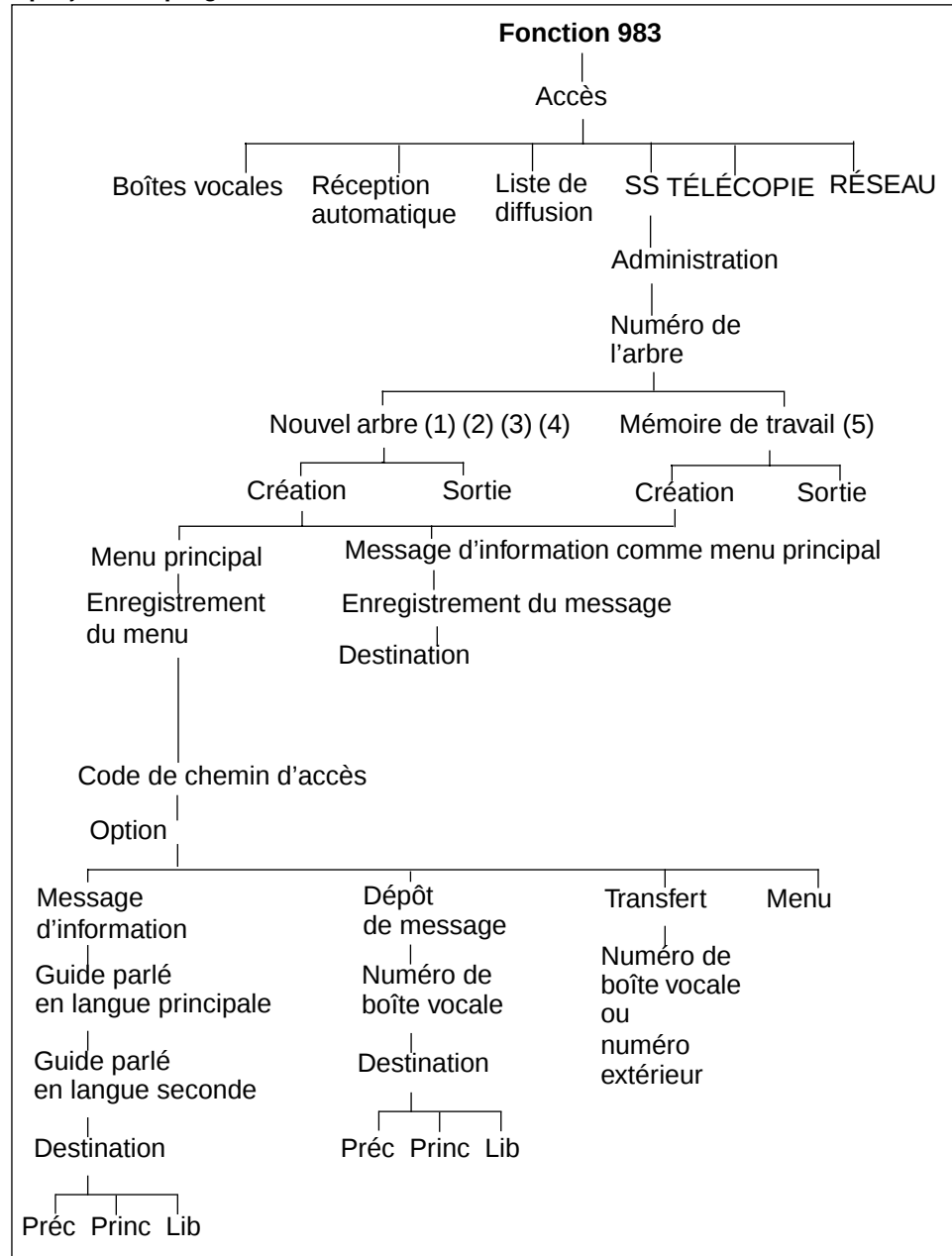
Nous vous recommandons d'établir d'abord avec précision quels chemins et options vous entendez créer. Servez-vous à cette fin de la section pertinente du *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*, et gardez ces données à portée de la main pendant la programmation.

Fonction 983 : Sélection de service (SS)

Modification des paramètres des arbres SS existants



Aperçu de la programmation SS : Partie 1



Création d'un arbre SS et enregistrement du guide parlé principal

Après avoir bien planifié votre arbre SS, la première étape consiste à créer l'arbre, puis à enregistrer le guide parlé principal. N'oubliez pas que si votre guide parlé principal est un message d'information, vous ne pouvez pas ajouter de menus secondaires. Après avoir enregistré le guide parlé principal, vous pouvez :

- ajouter un menu secondaire,
- ajouter un message d'information,
- attribuer un point d'enchaînement,
- ajouter une option de dépôt de message,
- ajouter une option de transfert.

Une fois ces étapes terminées, vous devez sauvegarder l'arbre. Un arbre SS doit être terminé et sauvegardé avant de pouvoir être activé.

Pendant que vous montez un arbre SS, vous pouvez en tout temps le sauvegarder et le continuer plus tard. Si vous mettez fin à la session de programmation sans avoir sauvegardé l'arbre, le système le conserve automatiquement en lui attribuant le numéro 5. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde d'un arbre SS, reportez-vous aux sections intitulées [«Sauvegarde d'un arbre SS»](#) à la page 156 et [«Accès à la mémoire de travail pour modifier un arbre SS»](#) à la page 165.



ATTENTION

Ne raccrochez pas le combiné après avoir enregistré les guides parlés et les messages.

Création d'un arbre SS

La création d'un arbre SS est simple; il s'agit d'accéder au menu SS, d'entrer un numéro d'arbre et de sélectionner **CRÉER**. Vous pouvez ensuite commencer la création de l'arbre SS.

Enregistrement du guide parlé principal

La première étape de la création d'un arbre SS consiste à attribuer des options au guide parlé principal. Il ne faut pas oublier que si vous utilisez un message d'information comme guide parlé principal, l'appel est coupé automatiquement après la diffusion du message.

Après avoir défini le nombre d'options du guide parlé, vous devez déterminer la destination de chacune.

Si vous utilisez un menu, vous devez attribuer une autre série d'options au niveau suivant. Chaque menu peut comporter les options suivantes : un autre menu, un message d'information, un transfert ou un point de dépôt de message. Le nombre maximum d'options que l'on peut attribuer à un menu est de huit.

Vous trouverez un exemple d'un arbre SS à la figure intitulée «Exemple de chemins d'un arbre SS» à la page 139.

Pour créer un arbre SS et enregistrer le menu principal, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur AUTRE.

Admin
LDIFF SS AUTRE

4. Appuyez sur SS.

Admin SS
ADMIN

5. Appuyez sur ADMIN.

Arbre SS:
REPR OK

6. Entrez le numéro de l'arbre (1 à 4) et appuyez sur OK.

Nouvel arbre: <X>
CRÉER SORT

7. Appuyez sur CRÉER. Vous venez de créer un arbre.

0 GPrinc/Menu
ENR AUTRE OK

8. Décrochez le combiné et appuyez sur ENR.

Enr guide princ:
REPR OK

9. Après la tonalité, enregistrez votre guide parlé principal. Appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.
Ne raccrochez pas le combiné.

Valider guide?
REPR ÉCOUTE OK

10. Pour écouter votre enregistrement, appuyez sur ÉCOUTE.
Pour valider l'enregistrement, appuyez sur OK.

Enreg guide sec?
OUI NON

11. Appuyez sur NON.
Si vous désirez enregistrer le guide parlé principal dans la langue seconde, appuyez sur OUI et suivez les indications affichées.

Chemin:		
REPR	FIN	OK

12. Vous pouvez maintenant ajouter un menu secondaire, un message d'information, un transfert ou une option de dépôt de message. Si vous avez terminé et voulez sauvegarder cet arbre ou si vous voulez le sauvegarder et continuer plus tard, appuyez sur **FIN**.

Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde d'un arbre SS, reportez-vous aux sections intitulées [«Sauvegarde d'un arbre SS»](#) à la page 156 et [«Accès à la mémoire de travail pour modifier un arbre SS»](#) à la page 165.

Ajout d'un menu secondaire

Le menu secondaire permet au demandeur d'accéder à une autre liste d'options au moyen d'un code à un chiffre. Si votre arbre comporte un deuxième niveau, vous devez ajouter un menu secondaire au premier niveau pour informer le demandeur des autres options offertes. Par exemple, si votre menu principal est le suivant :

«Pour passer une commande, faites le [1]. Pour faire ajouter votre nom à notre liste de distribution, faites le [2]. Pour obtenir le Service des ventes, faites le [3]. Pour parler au standardiste, faites le [0].»

Le demandeur peut sélectionner le [1], après quoi d'autres options lui sont offertes, par exemple :

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

Nota : Si vous enregistrez le guide parlé dans la langue seconde, vous devez informer le demandeur de cette option. Lorsque vous enregistrez le guide parlé dans la langue principale, invitez le demandeur à faire le [9] s'il souhaite écouter le message dans l'autre langue. Par exemple :

«Pour entendre ce message en (langue seconde), faites le [9]. Pour connaître nos promotions de la semaine, faites le [1]. Pour parler à un préposé du Service des commandes, faites le [2].»

La langue seconde sera l'anglais ou l'espagnol, selon le système.

Pour ajouter un menu secondaire, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

Chemin:
REPR FIN OK

Pour obtenir cet affichage, reportez-vous à la section intitulée [«Création d'un arbre SS»](#) à la page 144, et répétez les étapes 1 à 6.

Chemin:
REPR FIN OK

1. Entrez le code de chemin (de 1 à 8), puis appuyez sur OK.

<x>
MENU INFO AUTRE

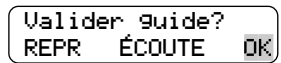
2. Appuyez sur MENU.
(le x représente le code du chemin d'accès.)

Guide princ
ENR

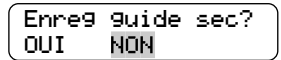
3. Appuyez sur ENR.

Enr guide princ:
REPR OK

4. Après la tonalité, enregistrez votre guide parlé. Appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.
Pour reprendre l'enregistrement du message, appuyez sur REPR.



5. Appuyez sur OK pour valider l'enregistrement.



6. Appuyez sur NON.

Pour enregistrer un guide parlé dans la langue seconde, appuyez sur OUI et suivez les indications affichées.

Ne raccrochez pas le combiné.

Vous pouvez maintenant poursuivre la création de cet arbre et y ajouter d'autres options, mettre fin au processus de création et sauvegarder l'arbre ou le sauvegarder pour le continuer plus tard. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde d'un arbre SS, reportez-vous aux sections intitulées «[Sauvegarde d'un arbre SS](#)» à la page 156 et «[Accès à la mémoire de travail pour modifier un arbre SS](#)» à la page 165.

Ajout d'un message d'information

Le message d'information peut être utilisé pour renseigner les clients sur les soldes, les promotions, les activités spéciales de l'entreprise, les heures d'ouverture, les prix ou même les conditions météorologiques.

Pour ajouter un message d'information, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

```
Chemin:
REPR  FIN  OK
```

Pour obtenir cet affichage, reportez-vous à la section intitulée «[Création d'un arbre SS](#)» à la page 144, et répétez les étapes 1 à 6.

```
Chemin:
REPR  FIN  OK
```

1. Entrez le code de chemin (de 1 à 8), puis appuyez sur OK.
La figure intitulée «Exemple de chemins d'un arbre SS» à la page 139, donne comme exemple le code 1-1 (entré comme le chiffre 11) pour un message d'information qui se trouve au deuxième niveau du chemin 1.

```
<x>
MENU  INFO  AUTRE
```

2. Appuyez sur INFO.
(le x représente le code du chemin d'accès.)

```
Mess princ
ENR
```

3. Décrochez le combiné et appuyez sur ENR.

```
Enr mess princ:
REPR  ÉCOUTE  OK
```

4. Après la tonalité, enregistrez le message d'information dans la langue principale. Appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement. Ne raccrochez pas le combiné.
Pour réenregistrer le message, appuyez sur REPR.

```
Valider mess?
REPR  ÉCOUTE  OK
```

5. Appuyez sur OK pour valider l'enregistrement.

```
Enre9 mess sec:
OUI  NON
```

6. Appuyez sur NON.
Si vous désirez enregistrer un message d'information dans la langue seconde, appuyez sur OUI et suivez les indications affichées.

Attribution d'un point d'enchaînement

Il faut attribuer un point d'enchaînement à chaque message d'information et à chaque option de dépôt de message.

Il y a trois points d'enchaînement possibles :

- retour au menu précédent,
- retour au guide parlé principal,
- coupure de la communication.

Cette règle ne s'applique pas lorsque le guide parlé principal est constitué d'un message d'information. Dans ces cas, la communication est coupée dès la fin du message; il n'y a pas d'autre possibilité.

Pour attribuer un point d'enchaînement, poursuivez la programmation à partir des étapes expliquées précédemment :

Pt enchaînement?
PRÉC PRINC LIB

7. Appuyez sur **PRÉC** pour ramener le demandeur au menu précédent; sur **PRINC**, pour le ramener au guide parlé principal; sur **LIB**, pour couper la communication.

Vous pouvez maintenant poursuivre la création de cet arbre et y ajouter d'autres options, mettre fin au processus de création et sauvegarder l'arbre ou le sauvegarder pour le continuer plus tard. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde d'un arbre SS, reportez-vous aux sections intitulées [«Sauvegarde d'un arbre SS»](#) à la page 156 et [«Accès à la mémoire de travail pour modifier un arbre SS»](#) à la page 165.

Ajout d'une option de dépôt de message

L'option Dépôt de message vous permet de mettre à la disposition du demandeur une boîte vocale où il peut laisser un message. Pour créer cette option, il vous suffit de déterminer un code de chemin d'accès et d'attribuer un numéro de boîte vocale.

Avant d'attribuer une boîte vocale, assurez-vous tout d'abord que la boîte en question a été initialisée.

Pour ajouter une boîte vocale qui servira au dépôt de messages, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

Chemin:
REPR FIN OK

Pour obtenir cet affichage, reportez-vous à la section intitulée [«Création d'un arbre SS»](#) à la page 144, et répétez les étapes 1 à 6.

Chemin:
REPR FIN OK

1. Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur OK.

<x>
MENU INFO AUTRE

2. Appuyez sur AUTRE.

<x>
TRNSF DÉP AUTRE

3. Appuyez sur DÉP.

Bte voc:
RÉPRT SORT

4. Entrez le numéro de la boîte vocale.

Nota : Pour accéder au répertoire d'entreprise, appuyez sur RÉPRT.

Pt enchaînement?
PRÉC PRINC LIB

5. Appuyez sur PRINC pour ramener le demandeur au menu principal; sur LIB pour couper la communication; sur PRÉC pour ramener le demandeur au menu précédent.

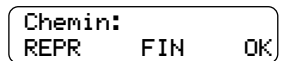
Vous pouvez maintenant poursuivre la création de cet arbre et y ajouter d'autres options, mettre fin au processus de création et sauvegarder l'arbre. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde d'un arbre, reportez-vous à la section intitulée [«Sauvegarde d'un arbre SS»](#) à la page 156.

Ajout d'un transfert

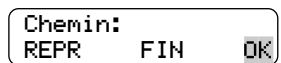
Un transfert permet d'acheminer l'appel à un NA ou un numéro extérieur. Pour ajouter un transfert, il vous suffit de lui attribuer un code de chemin d'accès ainsi qu'un NA.

Ajout d'un transfert à un NA

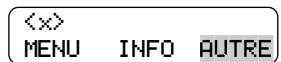
Pour ajouter un transfert à un NA, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :



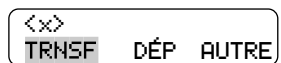
Pour obtenir cet affichage, reportez-vous à la section intitulée [«Création d'un arbre SS»](#) à la page 144, et répétez les étapes 1 à 6.



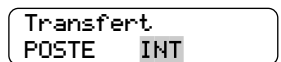
1. Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur OK.



2. Appuyez sur AUTRE.
(le x représente le code du chemin d'accès.)



3. Appuyez sur TRNSF.



4. Appuyez sur INT.



5. Entrez le numéro d'appel.

Voilà qui termine l'ajout d'un transfert à un NA. Vous pouvez maintenant sauvegarder l'arbre de sélection de service. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde d'un arbre, reportez-vous à la section intitulée [«Sauvegarde d'un arbre SS»](#) à la page 156.

Ajout d'un transfert à un numéro extérieur

Lorsque la Messagerie vocale Norstar transfère un appel à l'aide du transfert extérieur SS, deux lignes sont utilisées. Une ligne d'arrivée sert à connecter le demandeur à l'arbre SS et une ligne de départ sert à transférer le demandeur au numéro de téléphone extérieur. Les deux lignes demeurent en usage pendant que l'utilisateur est relié au numéro de téléphone extérieur.

Pour optimiser l'utilisation des lignes de la Messagerie vocale Norstar, vous pouvez utiliser la ligne d'arrivée pour effectuer le transfert extérieur. Ce type de transfert se nomme transfert sur liaison.

Nota : Un transfert sur liaison ne peut être effectué que si les lignes de la Messagerie vocale Norstar sont dotées de la fonction Transfert sur liaison. Si un transfert sur liaison est programmé pour un transfert extérieur et que les lignes de la Messagerie vocale Norstar n'acceptent pas cette fonction, la communication est rompue. Avant de programmer cette fonction, assurez-vous que votre central est doté de fonction Transfert sur liaison.

Pour effectuer un transfert sur liaison à l'aide du transfert extérieur, vous devez ajouter le caractère spécial **#** avant le numéro de téléphone. Par exemple, le numéro de téléphone ressemble à :

**5** **5** **5** **1** **2** **3** **4**

où :

avise la Messagerie vocale Norstar d'utiliser la ligne d'arrivée pour effectuer le transfert. Le numéro de téléphone composé est **5** **5** **5** **1** **2** **3** **4**.

Lorsque vous transférez les demandeurs à un numéro extérieur, assurez-vous que la fonction Supervision de raccrochage du système de Messagerie vocale Norstar est activée. Pour obtenir de plus amples renseignements sur cette fonction, reportez-vous au *Guide d'installation du système Norstar*.

Pour obtenir de plus amples renseignements importants sur la façon de prévenir les appels extérieurs non autorisés sur les voies d'accès au réseau public, reportez-vous à la section intitulée [«Voie d'accès au réseau public»](#) à la page 64.

Pour ajouter un transfert à un numéro extérieur, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

Chemin:
REPR FIN OK

Pour obtenir cet affichage, reportez-vous à la section intitulée [«Création d'un arbre SS»](#) à la page 144, et répétez les étapes 1 à 6.

Chemin:
REPR FIN OK

1. Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur **OK**.

<x>
MENU INFO AUTRE

2. Appuyez sur **AUTRE**.
(le x représente le code du chemin d'accès.)

<x>
TRNSF DÉP AUTRE

3. Appuyez sur **TRNSF**.

Transfert
POSTE INT

4. Appuyez sur **POSTE**.

Transf ext: Auc
LGN GRP TÉL

5. Appuyez sur **LGN** pour sélectionner une ligne de départ particulière.
Appuyez sur **GRP** pour sélectionner une ligne dans un groupe de lignes.

Ligne:	
REPR	OK

6. Entrez le numéro de ligne ou de groupe de lignes et appuyez sur OK.
 Bien que les groupes de lignes soient désignés par des lettres comme A, B ou C, le système n'accepte que les chiffres comme 1, 2 ou 3.
 Lorsque vous sélectionnez un groupe de lignes, entrez 1 pour A, 2 pour B, 3 pour C et ainsi de suite.

Valider: <x>	
REPR	OK

7. Appuyez sur OK pour valider le numéro de ligne ou de groupe de lignes.

Transf ext: LGN	
LGN GRP TÊL	

8. Appuyez sur TÊL pour sélectionner le numéro de téléphone destinataire extérieur.

N° dest:	
REPR	OK

9. Entrez le numéro de téléphone destinataire (30 chiffres au maximum) et appuyez sur OK.

Pendant que vous entrez le numéro de téléphone destinataire, vous pouvez en tout temps appuyer sur #, pour accéder à l'affichage présenté à l'étape 10, qui propose diverses options et permet l'insertion de caractères spéciaux.

Pour utiliser les options et les caractères spéciaux, effectuez les étapes suivantes :

- appuyez sur 2 pour entrer d'autres chiffres;
- appuyez sur 3 pour insérer une pause (4 secondes);
- appuyez sur 4 pour insérer une pause d'identification de la tonalité de manoeuvre (1,5 seconde);
- appuyez sur 5 pour insérer un carré (#);
- appuyez sur 6 pour insérer un astérisque (*);
- appuyez sur * pour annuler et reprendre.

Le caractère spécial de la pause qui apparaît à l'afficheur est un P; celui de la pause d'identification de la tonalité de manoeuvre est un D.

Ainsi, si la Messagerie vocale Norstar est installée sur un système Norstar desservi par un PBX ou un système Centrex+ et que vous voulez programmer l'accès à une ligne extérieure et l'identification de la tonalité de manoeuvre, entrez

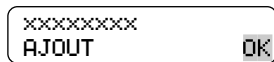
4 2 5 5 5 1 2 3 4 .

où : # donne l'accès à une ligne extérieure # indique que les chiffres qui suivent sont des caractères spéciaux,

4 permet une pause d'identification de la tonalité de manoeuvre,

2 indique que les chiffres qui suivent constituent le numéro à composer,

5 5 5 1 2 3 4 est le numéro de téléphone composé.



10. Appuyez sur **OK** pour confirmer le numéro de téléphone destinataire.

Si vous avez sélectionné un groupe de lignes à l'étape 6, l'afficheur indique : **Transf ext:Grp.**

Voilà qui termine l'ajout d'un transfert à un numéro extérieur. Vous pouvez maintenant sauvegarder l'arbre de sélection de service. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde d'un arbre, reportez-vous à la section intitulée [«Sauvegarde d'un arbre SS»](#) à la page 156.

Sauvegarde d'un arbre SS

Lorsque vous avez terminé la création d'un arbre SS, que vous avez enregistré tous vos menus et messages, vous devez sauvegarder l'arbre sous le numéro 1, 2, 3 ou 4. Vous devez sauvegarder l'arbre avant de pouvoir l'activer.

Pour sauvegarder un arbre SS, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

```
Chemin:
REPR   FIN   OK
```

Pour obtenir cet affichage, reportez-vous à la section intitulée [«Création d'un arbre SS»](#) à la page 144, et répétez les étapes 1 à 6.

```
Chemin:
REPR   FIN   OK
```

1. Appuyez sur FIN.

```
Arbre n°: <X>
SAUV   IMPR   SORT
```

2. Appuyez sur SAUV.

```
Sauv arbre n° <X>
OUI   AUTRE   SORT
```

Pour sauvegarder l'arbre, appuyez sur OUI.
Pour changer le numéro de l'arbre, appuyez sur AUTRE.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Maintenant que vous avez créé et sauvegardé votre arbre SS, vous pouvez l'activer. Avant d'attribuer un arbre à une table d'annonces qui sera utilisée par le demandeur, vous devez vous assurer que l'arbre fonctionne correctement. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la vérification de l'arbre, reportez-vous à la section intitulée [«Vérification d'un arbre SS»](#) à la page 159.

Activation d'un arbre SS

Pour que les appels d'arrivée puissent être acheminés à un arbre SS, vous devez d'abord attribuer des lignes à la table d'annonces 1, 2, 3 ou 4. Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, reportez-vous à la section intitulée [«Attribution d'une annonce à une table d'annonces»](#) à la page 29.

Une fois que les lignes sont attribuées à la table d'annonces, vous pouvez attribuer l'arbre à cette dernière.

Vous pouvez activer un arbre :

- en l'attribuant à la table d'annonces 1, 2, 3 ou 4;
- en transformant l'arbre en un point d'enchaînement à l'intérieur de la table d'identification du demandeur. Votre entreprise doit être abonnée au service d'identification du demandeur pour que vous puissiez utiliser cette fonction. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les tables d'identification du demandeur, reportez-vous à la section intitulée [«Configuration de la réception automatique»](#) à la page 21.

Attribution d'un arbre SS à une table d'annonces

Pour activer un arbre en l'attribuant à une table d'annonces, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3** .

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE **RA** AUTRE

3. Appuyez sur **RA**.

Admin réc auto
ANN **TABLE** LGN

4. Appuyez sur **TABLE**.

Table annonces:
REPR **OK**

5. Entrez le numéro de la table d'annonces et appuyez sur **OK**.

Mess menu RA:0
MOD **OK**

6. Appuyez sur **OK**.

Matinée:1
MOD ÉCOUTE **SUIV**

7. Appuyez sur **SUIV** jusqu'à ce que l'afficheur indique :

Arbre SS: désact
MOD **OK**

8. Appuyez sur **MOD**.

Arbre SS:
DÉSACT

9. Entrez le numéro de l'arbre SS (de 1 à 4).

Arbre activé

Arbre SS: <1>
MOD OK

10. Appuyez sur OK.
Si l'afficheur indique **Arbre incomplet**, vous devez terminer la création de l'arbre et le sauvegarder avant de tenter de l'activer.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

L'arbre SS est maintenant attribué à la table d'annonces et activé. Une fois que vous l'aurez vérifié et modifié au besoin, l'arbre pourra être utilisé par les demandeurs.

Transformation d'un arbre SS en un point d'enchaînement à l'intérieur d'une table d'identification du demandeur

Tel que mentionné auparavant, votre entreprise doit être abonnée au service d'identification du demandeur pour que vous puissiez utiliser cette fonction et effectuer les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur 1 1.

Table IDR
AJOUT MOD SORT

4. Appuyez sur AJOUT.

Tél:
REPR OK

5. Entrez le numéro de téléphone (13 chiffres au maximum) et appuyez sur OK.
Les numéros attribués à une table doivent être tous différents.

Destination
TABLE POSTE AUTRE

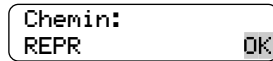
6. Appuyez sur AUTRE.

Destination
BTE SS SORT

7. Appuyez sur SS.

Arbre SS:
REPR OK

8. Entrez le numéro de l'arbre SS et appuyez sur OK.

A screenshot of a terminal window. It shows a prompt 'Chemin:' followed by the text 'REPR'. To the right of the text is a small rectangular button with the text 'OK' inside it.

9. Entrez le code de chemin d'accès, puis appuyez sur OK.

Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Répétez les étapes 5 à 9 pour chacun des numéros de téléphone que vous désirez attribuer à l'arbre SS.

Vérification d'un arbre SS

Après avoir monté, sauvegardé et activé un arbre SS, vous devez en faire l'essai. Pour y parvenir, composez le numéro de l'entreprise et essayez chacun des chemins de l'arbre. Assurez-vous que :

- le menu principal permet l'acheminement prévu de l'appel;
- chaque transfert achemine le demandeur au NA ou à la boîte vocale voulu;
- les messages fournissent les bons renseignements;
- les messages sont polis et faciles à comprendre.

Modification ou suppression d'un arbre SS 13

Aperçu

Il peut arriver que vous ayez à modifier un arbre SS déjà activé pour l'adapter à certains changements survenus dans l'entreprise.

Le présent chapitre vous explique comment :

- désactiver un arbre SS,
- supprimer des numéros IDR d'un arbre,
- accéder à la mémoire de travail,
- ajouter des options à un arbre SS existant,
- modifier un menu principal ou secondaire,
- modifier un message d'information,
- modifier une option de dépôt de message,
- modifier un point d'enchaînement,
- modifier un transfert,
- supprimer un chemin,
- supprimer un arbre.

Outils et matériel requis

Afin d'établir une liste précise des chemins et options que vous entendez modifier, nous vous recommandons de modifier d'abord la section pertinente du *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar* et de vous en servir pour effectuer les changements.

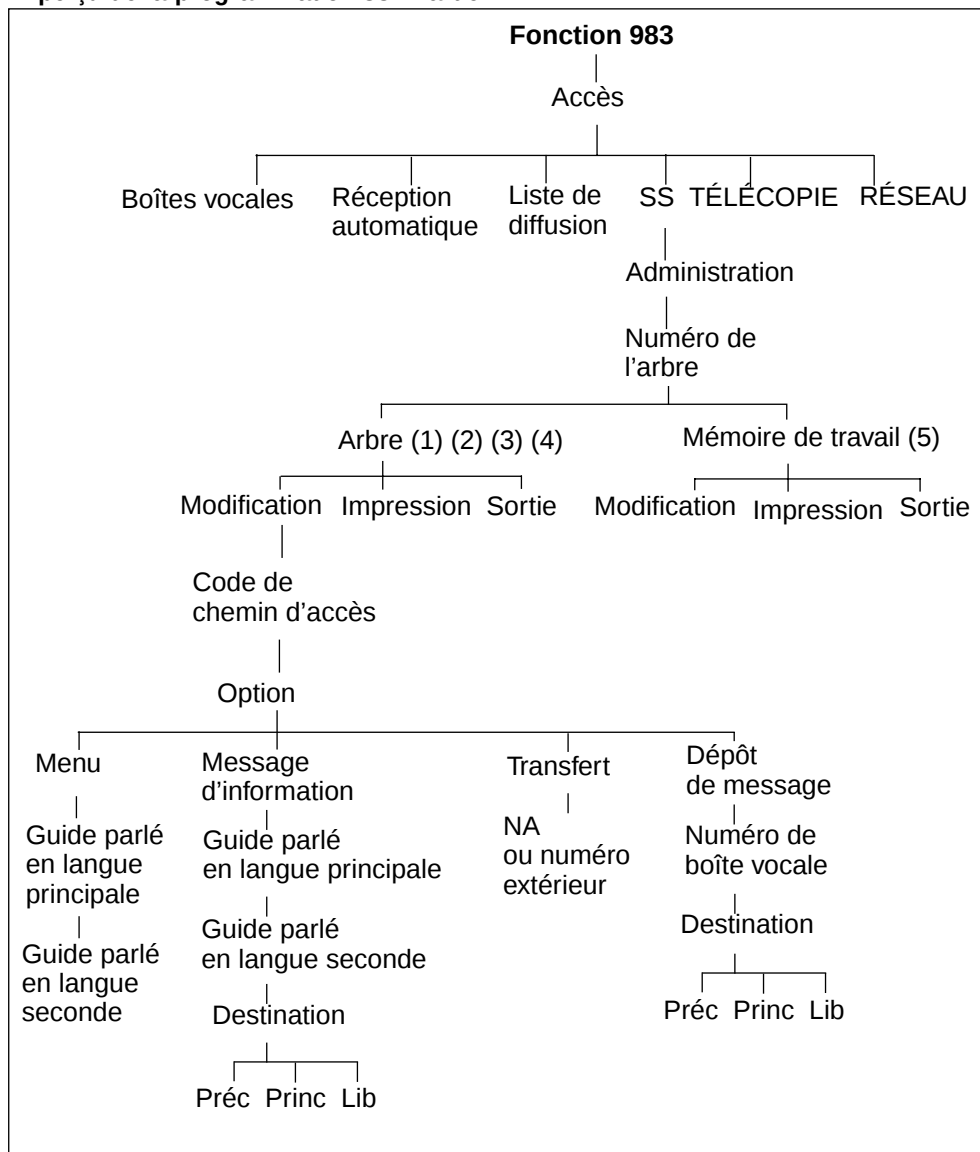
Précautions

Avant de modifier un arbre SS, vous devez le désactiver.

Schéma de la programmation de modifications à un arbre SS

Le schéma ci-après présente un aperçu schématisé des étapes à suivre pour modifier un arbre SS.

Aperçu de la programmation SS : Partie 2



Désactivation d'un arbre SS

Avant d'entreprendre la modification d'un arbre SS, vous devez le désactiver pour éviter de perturber le service. Assurez-vous également que les références à l'arbre sont supprimées des tables d'annonces et IDR.

Pour désactiver un arbre, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur RA.

Admin réc auto
ANN TABLE LGN

4. Appuyez sur TABLE.

Table annonces:
REPR OK

5. Entrez le numéro de la table d'annonces et appuyez deux fois sur OK.

Table annonces:
REPR OK

Matinée:1
MOD ÉCOUTE SUIV

6. Appuyez sur SUIV jusqu'à ce que l'afficheur indique :

Arbre SS: <1>
MOD OK

7. Appuyez sur MOD.

Arbre SS:
DÉSACT

8. Appuyez sur DÉSACT.

Arbre désactivé

Arbre SS désact
MOD OK

9. Appuyez sur OK.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Suppression de numéros d'identification du demandeur (IDR) d'un arbre SS

Pour retirer des numéros IDR d'un arbre SS, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur **1** **1**.

Table IDR
AJOUT **MOD** SORT

4. Appuyez sur **MOD**.

Tél:
REPR **OK**

5. Entrez le numéro de téléphone (13 chiffres au maximum) que vous désirez retirer de l'arbre SS. Appuyez sur **OK**.

Tél:xxxxxxxxx
MOD SUIV **AUTRE**

6. Appuyez sur **AUTRE**.

Tél:xxxxxxxxx
SUPPR TÉL SORT

7. Appuyez sur **SUPPR**.

Supprimé

8. Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Répétez les étapes 5 à 7 pour chacun des numéros de téléphone que vous désirez attribuer à l'arbre SS.

Accès à la mémoire de travail pour modifier un arbre SS

Chaque fois que vous créez ou modifiez un arbre SS, vous utilisez la mémoire de travail. Il s'agit d'un espace mémoire qui vous permet de créer un arbre SS.

Vous accédez automatiquement à la mémoire de travail lorsque vous créez un arbre. Une fois que vous avez sauvegardé l'arbre, il est retiré de cette mémoire. Pour modifier un arbre, vous sélectionnez son numéro et l'arbre est placé automatiquement de nouveau dans la mémoire de travail.

Si vous modifiez un arbre sans le sauvegarder, le système conserve automatiquement l'arbre modifié dans la mémoire de travail et lui attribue le numéro 5. Vous pouvez accéder à la mémoire de travail, apporter d'autres modifications à l'arbre puis le sauvegarder en lui donnant le numéro 1, 2, 3 ou 4.

Pour accéder à la mémoire de travail, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

Accès:
SORT REPR **OK**

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

Admin
BTE RA **AUTRE**

3. Appuyez sur **AUTRE**.

Admin
LDIFF **SS** AUTRE

4. Appuyez sur **SS**.

Admin SS
ADMIN

5. Appuyez sur **ADMIN**.

Arbre SS:
REPR **OK**

6. Entrez le numéro de l'arbre à modifier et appuyez sur **OK**.

Arbre SS: x
MOD IMPR SORT

7. Appuyez sur **MOD**.

Chemin:
REPR FIN **OK**

8. Entrez le code du chemin d'accès (de 1 à 8) à modifier et appuyez sur **OK**.

Vous pouvez maintenant modifier cet arbre. La marche à suivre ci-après vous indique comment procéder.

Modification des options d'un arbre SS existant

Une fois que vous avez créé un arbre SS, vous pouvez en modifier la structure en tout temps. Il s'agit le plus souvent d'ajouter, de modifier ou de supprimer des options.

Ajout d'une option

Pour ajouter une option, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur AUTRE.

Admin
LDIFF SS AUTRE

4. Appuyez sur SS.

Admin SS
ADMIN

5. Appuyez sur ADMIN.

Arbre SS:
REPR OK

6. Entrez le numéro de l'arbre (de 1 à 4), puis appuyez sur OK.

Arbre n°: x
MOD IMPR SORT

7. Appuyez sur MOD.

Chemin:
REPR FIN OK

8. Entrez le code du chemin d'accès à ajouter et appuyez sur OK.

<x>
MENU INFO AUTRE

9. Pour ajouter un menu, appuyez sur MENU. Pour ajouter un message d'information, appuyez sur INFO. Pour ajouter une option de dépôt de message ou un transfert, appuyez sur AUTRE, puis sur DÉP ou TRNSF. Suivez les indications affichées.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les diverses options, reportez-vous à la section intitulée [«Planification et conception d'un arbre SS»](#) à la page 136.

Modification d'un menu principal ou secondaire

Pour modifier le menu principal ou un menu secondaire, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

```
Chemin:
REPR  FIN  OK
```

Pour obtenir cet affichage, répétez les étapes 1 à 7 de la section intitulée «[Ajout d'une option](#)» à la page 166.

```
Chemin:
REPR  FIN  OK
```

1. Entrez le code du chemin d'accès à modifier et appuyez sur OK.

```
<x>      <Menu>
MOD      EFF  OK
```

2. Le x représente le code de chemin d'accès que vous avez entré. Appuyez sur MOD.

```
Enreg princ?
ENR  ÉCOUTE  SUIV
```

3. Appuyez sur ENR.

```
Enr guide princ:
REPR  OK
```

4. Après la tonalité, enregistrez le menu dans la langue principale. Appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.

```
Valider guide?
REPR  ÉCOUTE  OK
```

5. Appuyez sur OK pour valider l'enregistrement.

```
Enreg sec?
ENR  ÉCOUTE  OK
```

6. Appuyez sur OK.
Pour enregistrer un menu dans la langue seconde, appuyez sur ENR et suivez les indications affichées.

```
Chemin:
REPR  FIN  OK
```

7. Appuyez sur FIN.

```
Arbre n°: <x>
SAUV  IMPR  SORT
```

8. Appuyez sur SAUV.

```
Sauv arbre n° <x>
OUI  AUTRE  SORT
```

9. Appuyez sur OUI.
Pour changer le numéro de l'arbre, appuyez sur AUTRE et suivez les indications affichées.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Modification d'un message d'information

Pour modifier un message d'information, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

```
Chemin:
REPR    FIN    OK
```

Pour obtenir cet affichage, répétez les étapes 1 à 8 de la section intitulée «[Ajout d'une option](#)» à la page 166.

```
Chemin:
REPR    FIN    OK
```

1. Entrez le code du chemin d'accès à modifier et appuyez sur OK.

```
<x>      <Info>
MOD      EFF    OK
```

2. Le x représente le code de chemin d'accès que vous avez entré.
Appuyez sur MOD.

```
Enreg princ?
ENR ÉCOUTE  SUIV
```

3. Appuyez sur ENR.

```
Enr mess princ:
REPR          OK
```

4. Après la tonalité, enregistrez le message d'information dans la langue principale.
Appuyez sur OK pour mettre fin à l'enregistrement.

```
Valider mess?
REPR ÉCOUTE  OK
```

5. Appuyez sur OK pour valider l'enregistrement.
Pour enregistrer un message d'information dans la langue seconde, appuyez sur ENR et suivez les indications affichées.

```
Enreg sec?
ENR ÉCOUTE  SUIV
```

6. Appuyez sur SUIV.

```
Dest: <princ>
MOD          OK
```

7. Appuyez sur OK.

```
Chemin:
REPR    FIN    OK
```

8. Appuyez sur FIN.

```
Arbre n°: <x>
SAUV    IMPR    SORT
```

9. Appuyez sur SAUV.

```
Sauv arbre n° <x>
OUI    AUTRE    SORT
```

10. Appuyez sur OUI.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Modification de l'option de dépôt de message

Avant d'attribuer une boîte vocale à un arbre SS, assurez-vous d'abord que la boîte est initialisée.

Pour modifier l'option Dépôt de message, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

```
Chemin:
REPR  FIN  OK
```

Pour obtenir cet affichage, répétez les étapes 1 à 8 de la section intitulée «[Ajout d'une option](#)» à la page 166 .

```
Chemin:
REPR  FIN  OK
```

1. Entrez le code du chemin d'accès à modifier et appuyez sur OK.

```
<x>
MOD   EFF  Dép
      OK
```

2. Appuyez sur MOD.

```
Bte voc <x>
MOD          SUIV
```

3. Appuyez sur MOD.
(Le x représente le numéro de boîte vocale actuel.)

```
Bte voc:
R  prt      SORT
```

4. Entrez le nouveau numéro de boîte vocale.

```
Dest: <Princ>
MOD          OK
```

5. Appuyez sur OK.

```
Chemin:
REPR  FIN  OK
```

6. Appuyez sur FIN.

```
Arbre n  : <x>
SAUV  IMPR  SORT
```

7. Appuyez sur SAUV.

```
Sauv arbre n   <x>
OUI  AUTRE  SORT
```

8. Appuyez sur OUI.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Modification du point d'enchaînement

Cette modification ne s'applique qu'aux options de message d'information et de dépôt de message. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les points d'enchaînement, reportez-vous à la section intitulée «[Attribution d'un point d'enchaînement](#)» à la page 150.

Pour modifier un point d'enchaînement, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

Chemin:
REPR FIN OK

Pour obtenir cet affichage, répétez les étapes 1 à 8 de la section intitulée «[Ajout d'une option](#)» à la page 166.

Chemin:
REPR FIN OK

1. Entrez le code du chemin d'accès à modifier et appuyez sur OK.

<x> <Dép>
MOD EFF OK

2. Appuyez sur MOD.
L'afficheur indique **Info** si la modification touche un message d'information.

Bte voc:<x>
MOD SUIV

3. Appuyez sur SUIV.
(Le x représente le numéro de boîte vocale actuel.)

Dest: <Princ>
MOD OK

4. Appuyez sur MOD.

Pt enchaînement?
PRÉC PRINC LIB

5. Pour ramener le demandeur au menu précédent, appuyez sur PRÉC; pour ramener le demandeur au menu principal, appuyez sur PRINC; pour couper la communication, appuyez sur LIB.

Dest: Préc
MOD OK

6. Appuyez sur OK.

Chemin:
REPR FIN OK

7. Appuyez sur FIN.

Arbre n°: <x>
SAUV IMPR SORT

8. Appuyez sur SAUV.

Sauv arbre n° <x>
OUI AUTRE SORT

9. Appuyez sur OUI.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Modification d'un transfert

Pour modifier un transfert, commencez à l'affichage indiqué ci-dessous, puis effectuez les étapes suivantes :

```
Chemin:
REPR    FIN    OK
```

Pour obtenir cet affichage, répétez les étapes 1 à 8 de la section intitulée «[Ajout d'une option](#)» à la page 166.

```
Chemin:
REPR    FIN    OK
```

1. Entrez le code du chemin d'accès à modifier et appuyez sur OK.

```
<x>      Trnsf
MOD      EFF    OK
```

2. Appuyez sur MOD.

```
Poste: <x>
MOD      SUIV
```

3. Appuyez sur MOD.
(Le x représente le NA actuel.)

```
Poste:
MOD      SUIV
```

4. Entrez le nouveau NA et appuyez sur SUIV.

```
Chemin:
REPR    FIN    OK
```

5. Appuyez sur FIN.

```
Arbre n°: <x>
SAUV    IMPR    SORT
```

6. Appuyez sur SAUV.

```
Sauv arbre n° <x>
OUI     AUTRE    SORT
```

7. Appuyez sur OUI.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Suppression d'un chemin

Lorsque vous supprimez un chemin, vous éliminez du même coup tous les messages, guides et options qui y sont rattachés. Il est impossible de récupérer un chemin une fois qu'il a été supprimé.

Pour supprimer un chemin, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès:
SORT REPR

2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA

3. Appuyez sur AUTRE.

Admin
LDIFF SS AUTRE

4. Appuyez sur SS.

Admin SS
ADMIN

5. Appuyez sur ADMIN.

Arbre SS:
REPR

6. Entrez le numéro de l'arbre SS et appuyez sur OK.

Arbre n°: <x>
MOD IMPR SORT

7. Appuyez sur MOD.

Chemin:
REPR FIN

8. Entrez le code du chemin d'accès à supprimer et appuyez sur OK.

<x> <Trnsf>
MOD EFF

9. Appuyez sur EFF.
(le x représente le code de chemin d'accès entré.)
Trnsf est donné comme exemple.

Éliminer chemin?
OUI NON

10. Appuyez sur OUI.

Chemin:
REPR FIN

11. Appuyez sur FIN.

Arbre n°: <x>
SAUV IMPR SORT

12. Appuyez sur SAUV.

Sauv arbre n° <x>
OUI AUTRE SORT

13. Appuyez sur OUI.
Appuyez sur pour mettre fin à la session de programmation.

Suppression d'un arbre

Avant de supprimer un arbre SS, assurez-vous qu'il a été désactivé. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la suppression d'un arbre, reportez-vous à la section intitulée «[Désactivation d'un arbre SS](#)» à la page 163.

Pour supprimer un arbre, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès:
SORT REPR

2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur AUTRE.

Admin
LDIFF SS AUTRE

4. Appuyez sur SS.

Admin SS
ADMIN

5. Appuyez sur ADMIN.

Arbre SS:
REPR

6. Entrez le numéro de l'arbre à supprimer et appuyez sur OK.

Arbre n°:<x>
MOD IMPR SORT

7. Appuyez sur .

Suppr arbre <x>?
OUI NON

8. Appuyez sur OUI.

Appuyez sur pour mettre fin à la session de programmation.

Section V — Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar

Aperçu

Vous pouvez utiliser une interface utilisateur graphique (IUG) pour exécuter la plupart des fonctions de programmation accessibles à l'aide du clavier. Reportez-vous au tableau 1 intitulé «Tableau comparatif de l'administration de la programmation de la Messagerie vocale Norstar» à la page 4 pour obtenir une liste des fonctions et des méthodes de programmation.

Le Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar est une application pour Windows^{MC}. Il permet de gérer toutes les fonctions de la Messagerie vocale Norstar auxquelles on peut accéder en appuyant sur

Fonction 9 8 3 et Fonction 9 8 2. Le Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar ne prend pas en charge la sélection de service (SS).

Nota : Afin d'enregistrer les guides parlés ou les annonces à l'aide du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar, l'ordinateur personnel (PC) doit pouvoir enregistrer la voix. Si l'ordinateur qui exécute le Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar ne peut pas enregistrer la voix, les annonces et les guides parlés personnalisés peuvent être enregistrés à partir d'un poste téléphonique Norstar à afficheur deux lignes.

Il est facile et pratique d'accéder au Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar à partir d'un ordinateur personnel (PC).

Avant de pouvoir utiliser le logiciel Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar, il faut configurer le système Norstar et initialiser la Messagerie vocale Norstar. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de configurer la Messagerie vocale Norstar, reportez-vous au *Manuel d'installation et de maintenance de la Messagerie vocale Norstar*.

Le Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar est la partie client d'une application client-serveur. La partie serveur du logiciel est installée à l'usine dans le module d'applications Norstar (MAN). La méthode permettant d'installer la partie client du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar est décrite dans ce document.

L'ordinateur dans lequel est installée la partie client du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar peut être connecté au MAN de plusieurs façons :

- à l'aide d'un protocole de contrôle de transmission (TCP/IP) sur le réseau local;
- à l'aide d'un modem en utilisant un protocole point à point.

Aperçu de l'installation

Il est plus facile de comprendre ce guide quand on est familier avec la terminologie du système Norstar et de la Messagerie vocale Norstar, ainsi qu'avec celle de Windows^{MC}.

L'installateur doit :

- lire ce guide;
- installer le logiciel client du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar sur un ordinateur personnel (PC);
- connecter l'ordinateur dans lequel est installée la partie client du Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar au MAN (le cas échéant).

Conditions relatives à l'installation sur réseau MAN

Si vous connectez votre ordinateur personnel au MAN à l'aide d'une connexion réseau :

- une carte d'interface réseau doit être installée et configurée dans le MAN;
- une adresse IP (protocole Internet) locale doit être attribuée au système de Messagerie vocale Norstar;
- l'administrateur de réseau doit définir les paramètres TCP/IP du MAN.

Conditions relatives à l'installation sur ordinateur personnel

Avant d'installer le logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar, votre ordinateur personnel doit respecter les conditions suivantes :

- Il doit tourner sous Windows^{MC} 95, Windows^{MC} 98 ou Windows^{MC} NT.
- Si le Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar doit être relié au réseau local, votre ordinateur personnel doit être doté du matériel nécessaire et doit être configuré pour accéder au même réseau local que celui utilisé par le MAN.
- Le disque dur de votre ordinateur doit avoir au moins 2 Mo d'espace libre pour permettre l'installation du logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar.

Installation du logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar

Pour installer le logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar, vous aurez besoin du **CD-ROM Documentation et logiciel client de la Messagerie vocale Norstar 4.0**.

Vous pouvez installer le logiciel Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar directement à partir du CD-ROM ou créer une disquette d'installation à partir du CD-ROM et utiliser celle-ci pour installer le logiciel client. Les directives d'installation du logiciel Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar directement à partir du CD-ROM et de création d'une disquette d'installation à partir du CD-ROM sont fournies sur le **CD-ROM Documentation et logiciel client de la Messagerie vocale Norstar 4.0**.

Si vous créer une disquette pour installer le logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar, assurez-vous d'étiqueter la disquette **Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar 4.0 (1/1)**.

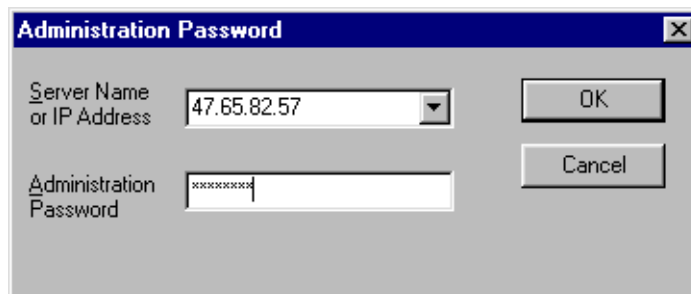
Pour installer le logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar à partir d'une disquette, effectuez les étapes suivantes :

1. Fermez et quittez toutes les applications en cours.
2. Insérez la disquette d'installation étiquetée **Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar 4.0 (1/1)** dans l'unité de disquette de l'ordinateur.
3. Cliquez sur **Démarrer**, puis sélectionnez **Exécuter**.
4. Tapez **a:setup.exe**, puis cliquez sur **OK**.
5. Suivez les directives s'affichant à l'écran.
6. Une fois le logiciel chargé, retirez la disquette étiquetée **Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar 4.0 (1/1)** de l'unité de disquette de l'ordinateur. Le logiciel Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar est maintenant prêt à être utilisé.

Lancement du logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar

Pour lancer le logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur **Démarrer**, puis sélectionnez **Programmes**.
2. Amenez le pointeur sur l'icône du programme **Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar**, puis cliquez sur **Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar** dans le menu secondaire.
3. La fenêtre **Mot de passe administration** s'affiche.
La figure ci-dessous illustre un exemple de cette fenêtre.



4. Entrez le nom de votre serveur de la Messagerie vocale Norstar ou son adresse IP.
5. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.
6. La fenêtre **Gestionnaire MVN** s'affiche.

Désinstallation du logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar

Pour désinstaller le logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar de votre ordinateur personnel, effectuez les étapes suivantes :

1. Cliquez sur **Démarrer**, puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur l'option **Panneau de configuration**.
3. Cliquez deux fois sur l'icône **Ajout/Suppression de programmes**.
4. Sélectionnez **Gestionnaire MVN**, puis cliquez sur **Ajouter/Supprimer**. Validez la suppression. Le programme de désinstallation est lancé; il commence à supprimer les éléments associés au Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar. Cette opération prend plusieurs minutes.

Le logiciel client Gestionnaire de la Messagerie vocale Norstar est maintenant désinstallé de votre ordinateur personnel.

Section VI — Maintenance et dépannage

- Reconfiguration et initialisation des données de programmation
 - Relevés de la Messagerie vocale Norstar
- Dépannage de la Messagerie vocale Norstar

Sauvegarde et restauration des données de programmation 15

Aperçu

Des sauvegardes fréquentes permettent d'assurer la restauration des données de configuration en cas de perte des données de programmation de la Messagerie vocale Norstar ou de remplacement du module d'applications Norstar (MAN).

Lorsque vous sauvegardez les données de programmation de la Messagerie vocale Norstar, les éléments suivants sont copiés :

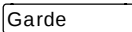
- les paramètres de configuration du système,
- les annonces d'entreprise,
- les données de programmation des boîtes vocales,
- l'enregistrement des noms au répertoire,
- les listes de diffusion,
- les données de la SS, y compris les arbres SS, les chemins et les guides parlés,
- les annonces personnalisées,
- les données de configuration des annonces personnalisées.

Les messages vocaux ne sont pas copiés lorsque vous sauvegardez les données de programmation de votre Messagerie vocale Norstar.

Exécution d'une sauvegarde ou d'une restauration

Durant une sauvegarde ou une restauration, les titulaires de boîte vocale ne peuvent pas accéder à la Messagerie vocale Norstar, et cette dernière ne peut répondre aux appels d'arrivée. Pour cette raison, nous vous recommandons d'effectuer ces opérations en dehors des heures d'ouverture de l'entreprise. Toutefois, si le MAN ne fonctionne pas en raison d'une perte de données, vous devez effectuer une restauration sans délai.

Il faut recommencer l'opération lorsqu'une des interruptions suivantes se produit au poste qui a entrepris la sauvegarde ou la restauration :

- la touche  est enfoncée,
- la touche  est enfoncée,
- l'appel obtient une réponse,
- l'appel est effectué.

Un appel prioritaire d'arrivée, qu'on y réponde ou non, interrompt également les procédures de sauvegarde et de restauration.

La copie de sauvegarde enregistre toutes les données de configuration et de programmation de la Messagerie vocale Norstar sur une disquette insérée dans le MAN. Lorsque la sauvegarde est terminée, vous devez conserver ces disquettes en lieu sûr.

L'unité de disquettes utilisée pour la sauvegarde et la restauration est l'unité A. Vous ne pouvez pas utiliser une autre unité, ni une unité de bande magnétique externe.

Sauvegarde des données de programmation de la Messagerie vocale Norstar

Avant de commencer, assurez-vous d'avoir formaté un nombre suffisant de disquettes pour être capable de terminer la sauvegarde. Nous vous suggérons d'utiliser au moins sept disquettes haute densité et de numéroté les disquettes de un à sept. Ainsi, vous pourrez insérer les disquettes dans le bon ordre au moment d'une restauration des données.

Toutes les données sauvegardées sont enregistrées dans des fichiers de sauvegarde spéciaux sur les disquettes. Ces fichiers sont nommés STBCKUP.001, STBCKUP.002, etc. La dernière disquette utilisée pour la sauvegarde contient un fichier LASTDISK. Ce fichier indique à la Messagerie vocale Norstar que la restauration est terminée.

Pour sauvegarder les données de la Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès:
SORT REPR

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Entrez .

Sauvegarde
SORT

4. Appuyez sur CONT.

Appels en cours
*

Nota : Ce message s'affiche lorsqu'il y a des appels en cours. Le processus de sauvegarde commence seulement lorsque toutes les voies de la Messagerie vocale Norstar sont libres. La Messagerie vocale Norstar désactive automatiquement les voies à mesure qu'elles se libèrent.

5. Ouvrez la porte avant du MAN et insérez la disquette appropriée dans l'unité de disquette.

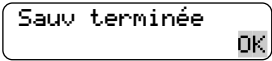
Insérer disque 1
SORT

6. Appuyez sur OK.



Sauvegarde 1
SORT

Nota : Le système vous invite à insérer une autre disquette tant que le processus n'est pas terminé. À la fin de la sauvegarde, le système vous invite à insérer de nouveau la première disquette. Le système effectue ensuite une autovérification pour s'assurer que tous les fichiers ont été sauvegardés.



Sauv terminée OK

7. Appuyez sur **OK** pour mettre fin à la session de sauvegarde.

La sauvegarde peut prendre plusieurs minutes, selon le nombre de boîtes vocales, le nombre d'annonces et le volume de données enregistrées.

Si le message **Sauv abandonnée** s'affiche, la sauvegarde a échoué parce que la disquette était protégée en écriture ou qu'une erreur s'est produite. Assurez-vous que la protection est retirée et recommencez la sauvegarde.

Si une panne d'alimentation se produit pendant la sauvegarde, vous devez recommencer.

Restauration d'un système de Messagerie vocale Norstar

Lorsque vous devez remplacer le MAN, vous pouvez utiliser la fonction de restauration de la Messagerie vocale Norstar pour restaurer les anciennes données de programmation de la Messagerie vocale Norstar.

Lorsque vous restaurez les données du système de Messagerie vocale Norstar que vous avez sauvegardées, veillez à utiliser la copie de sauvegarde la plus récente.

Pour restaurer les données de la Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Entrez 3 3 .

Restauration
SORT CONT

4. Appuyez sur CONT.

Nota : Toutes les données de programmation de la Messagerie vocale Norstar sont effacées avant le début de la restauration. Si vous avez des doutes sur le processus de restauration, appuyez sur SORT.

Confirm restaur?
SORT OK

5. Appuyez sur OK.

Appels en cours

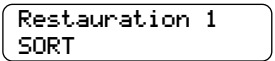
6. Ce message s'affiche lorsqu'il y a des appels en cours.

Nota : Le processus de restauration commence seulement lorsque toutes les voies de la Messagerie vocale Norstar sont libres. La Messagerie vocale Norstar désactive automatiquement les voies à mesure qu'elles se libèrent.

Insérer disque 1
SORT OK

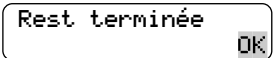
7. Ouvrez la porte avant du module d'applications Norstar et insérez la disquette appropriée dans l'unité de disquette.

Appuyez sur OK.



Restauration 1
SORT

8. Le système vous invite à insérer une autre disquette tant que le processus n'est pas terminé. À la fin de la restauration, l'afficheur indique :



Rest terminée 

9. Appuyez sur  pour mettre fin à la session de restauration.

Si la restauration échoue, la Messagerie vocale Norstar s'initialise, mais toutes les données de programmation sont effacées. Recommencez la restauration immédiatement.

Reconfiguration et initialisation des données de programmation 16

Aperçu

Le coordinateur de système reconfigure la Messagerie vocale Norstar lorsque les événements suivants se produisent :

- Le système de Messagerie vocale Norstar est installé sur un nouveau système de communications intégré (SCI).
- Le nombre de chiffres des NA est modifié.
- La programmation originale est modifiée.

Reconfiguration de la Messagerie vocale Norstar

Lorsque la Messagerie vocale Norstar est reconfigurée, toutes les annonces de l'entreprise, les tables d'annonces et les données sur les boîtes vocales sont supprimées.

Avant de reconfigurer la Messagerie vocale Norstar, vous devez avoir en main une copie de la configuration actuelle de la Messagerie vocale Norstar. Reportez-vous au *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*.

Après avoir reconfiguré le système, vous devez :

- initialiser la Messagerie vocale Norstar,
- configurer les lignes téléphoniques d'arrivée,
- enregistrer les annonces de l'entreprise,
- définir une table d'annonces,
- ajouter des boîtes vocales,
- initialiser les boîtes vocales spéciales.

Les directives d'initialisation de la Messagerie vocale Norstar sont présentées immédiatement après la marche à suivre pour la reconfiguration de la Messagerie vocale Norstar.



ATTENTION

Lors de la reconfiguration de la Messagerie vocale Norstar, toutes les anciennes données de programmation et les messages conservés dans les boîtes vocales sont perdus.

Pour reconfigurer la Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès:
SORT REPR

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Nota : Si vous reconfigurez la Messagerie vocale Norstar avant d'avoir effectué la configuration initiale, vous devez entrer le mot de passe implicite 0000.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur .

MP:
REPR

4. Entrez
(R E I N S T A L L) et appuyez sur OK.

Nota : Ce mot de passe ne doit pas être divulgué aux utilisateurs.

Remettre à 0?
OUI NON

5. Appuyez sur OUI.

Remise à zéro

6. Lorsque vous appuyez sur OUI, la Messagerie vocale Norstar commence la reconfiguration. L'afficheur indique **Remise à zéro** puis affiche la date et l'heure jusqu'à ce que l'opération soit terminée.

Système prêt

Sortie système

7. Lorsque la reconfiguration est terminée, l'afficheur indique **Système prêt**, puis **Sortie système**. Lorsque la programmation est terminée, la date et l'heure s'affichent de nouveau.

Vous êtes maintenant prêt à initialiser la Messagerie vocale Norstar. Reportez-vous à la section intitulée [«Initialisation de la Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 193.

Initialisation de la Messagerie vocale Norstar

Lorsque la Messagerie vocale Norstar a été installée pour la première fois, c'est l'installateur qui a effectué l'initialisation. Vous devez initialiser la Messagerie vocale Norstar seulement si vous avez reconfiguré le module en raison d'un changement apporté au nombre de chiffres du numéro des boîtes vocales de la Messagerie vocale Norstar. En général, cette étape n'est nécessaire que lorsque votre système Norstar a été mis à niveau ou étendu.

Pour initialiser la Messagerie vocale Norstar, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez 2 6 6 3 4 4 (C O N F I G), puis appuyez sur OK.

Bilingue?
OUI NON

3. Appuyez sur OUI.

Langue princ?
FR ANG

Nota : Les deux langues offertes sont celles que vous avez sélectionnées lors de l'initialisation initiale de la Messagerie vocale Norstar. Vous ne pouvez pas choisir des langues différentes en réinitialisant la Messagerie vocale Norstar. Vous pouvez seulement sélectionner la langue principale parmi les deux langues offertes.

Nota : Pour sélectionner l'anglais (s'il est offert) comme langue principale, appuyez sur ANG. Pour sélectionner l'espagnol (s'il est offert), appuyez sur ESP.

Listes diff? 0
MOD OK

4. Appuyez sur OK pour activer la fonction Listes de diffusion.

Nota : Pour passer de 0 à N, appuyez sur MOD.

ChiffreInitial: 9
MOD OK

5. Pour changer le chiffre initial de la liste de diffusion, appuyez sur MOD et entrez un chiffre de 0 à 9.

Appuyez sur OK.

Config système
REPR OK

6. Appuyez sur OK.

Config en cours

7. Ce message apparaît à l'afficheur.

Système prêt

8. L'initialisation prend environ trois secondes. Une fois que l'opération est terminée, l'afficheur indique **Système prêt**, puis **Sortie système**.

Sortie système

Lorsque l'initialisation est terminée, la date et l'heure s'affichent de nouveau.

Vous êtes maintenant prêt à entrer les données de votre table d'annonces et de votre boîte vocale. Reportez-vous au *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar* et à la section intitulée [«Configuration de la réception automatique»](#) à la page 21.

Aperçu

Le présent chapitre décrit les relevés de la Messagerie vocale Norstar et explique comment les générer et les imprimer. Il indique également comment connecter une imprimante à l'accès parallèle du module d'applications Norstar.

Les relevés suivants permettent de voir la programmation de la Messagerie vocale Norstar et de connaître son état ainsi que la durée des messages disponibles :

Relevé	Contenu
Relevés des inscriptions au répertoire	Liste des titulaires de boîte vocale inscrits dans le répertoire de l'entreprise.
Relevé de boîte vocale par numéro	Liste des titulaires de boîte vocale en ordre numérique de boîte vocale.
Relevé des listes de diffusion système	Listes de diffusion par ordre de numéro et de nom, y compris les noms et les numéros de boîte vocale des titulaires inscrits dans la liste.
Relevé du temps de stockage des messages	Liste indiquant le temps de stockage des messages disponible dans le MAN.
Relevé d'utilisation des boîtes vocales	Liste des données quotidiennes et moyennes relatives aux boîtes vocales. Ce relevé peut être généré pour une boîte vocale donnée ou pour toutes les boîtes.
Relevé d'identification du demandeur (IDR)	Liste des données quotidiennes relatives aux activités d'identification du demandeur du système de la Messagerie vocale Norstar.
Relevé de la traduction de composition	Liste des paramètres actuels de traduction de composition et liste de toutes les entrées de la table de traduction de composition.
Relevé d'alarmes	Liste de tous les messages d'alarme enregistrés dans le journal des alarmes.
Relevé de sélection de service (SS)	Liste des menus SS, des attributions aux menus et de tous les éléments d'administration. Vous devez utiliser le menu d'administration de la SS pour accéder au relevé de sélection de service.
Relevé du traitement d'appel et de l'utilisation des accès MVN	Relevé présenté en deux parties qui résume les activités d'appels d'arrivée et de départ, ainsi que l'utilisation des accès, au cours des sept derniers jours.
Relevé de la configuration du système MVN	Relevé présenté en quatre parties qui donne la configuration du système. Les données comprennent : les options système, les lignes, les tables d'annonces, les options de messagerie vocale installées, les paramètres de télécopie, les paramètres généraux du réseau, les paramètres du réseau numérique, les paramètres du réseau AMIS et la table du système.
Relevé de transmission de télécopies	Liste de toutes les demandes de transmission de télécopies des sept derniers jours, donnant l'information suivante : la date, l'heure, la télécopie demandée, le numéro de téléphone du télécopieur et les données d'appels du demandeur.

Relevé des inscriptions au répertoire (1)

Ce relevé donne la liste des titulaires de boîte vocale inscrits dans le répertoire de l'entreprise, le nom du titulaire de la boîte vocale, le numéro de la boîte vocale, le type de boîte, le numéro d'appel. Il indique si les titulaires ont inscrit leur nom dans le répertoire de l'entreprise et s'ils ont enregistré une annonce dans leur boîte vocale. Reportez-vous au tableau intitulé «Exemple de relevé des inscriptions au répertoire» présenté ci-dessous.

Exemple de relevé des inscriptions au répertoire

RELEVÉ DES INSCRIPTIONS AU RÉPERTOIRE					DATE: 11/10/98
<u>Titulaire</u>	<u>Bte</u>	<u>Type</u>	<u>Poste</u>	<u>Nom enregistré</u>	<u>Annonce enregistrée</u>
Boivin, C	23	UTI	23	0	0
BRISSON, A	24	UTI	24	0	0
COORD SYST, BTE	12	C00	12	0	0
PRIX	35	INF	Bte		
RÉCEPTION, BTE	10	GÉN	10	N	N
RÉS AMIS**	53	RÉS		N	0
SIMARD, E	21	UTI	21	0	0
TEMPORAIRE, UN	20	UTI		N	0
TRANSM TÉLÉC*	27	TDT	31	0	0
VERDON, G.	22	UTI	22	0	0

*Si l'option TÉLÉCOPIE est installée. ** Si l'option AMIS est installée.

Nota : La liste des titulaires est présentée en ordre alphabétique.

Relevé de boîte vocale par numéro (2)

Ce relevé donne la liste de toutes les boîtes vocales en ordre numérique, y compris le type de boîte et un imprimé sélectif du contenu de la boîte vocale au moment de l'impression du relevé. Il donne l'information suivante :

- le numéro de la boîte vocale;
- le type de la boîte vocale;
- le nom de la boîte vocale;
- le NA principal (ou temporaire) attribué;
- le numéro de classe de service;
- le nombre total de messages dans la boîte vocale;
- la durée totale des messages, arrondie à la minute la plus près;
- le nombre de nouveaux messages (boîtes vocales titulaire seulement);
- la durée totale des nouveaux messages, arrondie à la minute la plus près (boîtes vocales de titulaire seulement);
- le paramètre d'accès au réseau attribué (boîtes vocales de titulaire et transmission de télécopies seulement);
- des messages contenant des renseignements supplémentaires sur la boîte vocale;
- si la boîte vocale du titulaire a été verrouillée parce qu'il a dépassé le nombre maximal de tentatives d'entrée de mot de passe.

Le tableau ci-dessous donne un exemple de relevé de boîte vocale par numéro.

Exemple de relevé de boîte vocale par numéro

RELEVÉ DE BOÎTE VOCALE PAR NUMÉRO									Date : 11/10/98
Bte	Type	<u>Inscription au répertoire</u>	Poste	CDS	-Total-		-Nouv-		<u>Accès RTP</u>
					Mess	Min	Mess	Min	
10	GÉN	RÉCEPTION, BTE	021	1	2	10	1	3	
12	COO	COORD SYST, BTE	001	1	3	20	1	4	
21	INFO	TREMBLAY, P SEC À 1 <Description>	003	1	6	40	2	5	
22	INFO	Williams, A VERROUILLÉ	015	2	2	10	2	4	
24	TEA	Boivin, C	018	1	5	30	2	5	
25	UTI	BRISSON, A	005	2	3	20	1	4	Gnnn
27	TDT	TRANSM TÉLÉC*	N	2	3	20	1	1	Lnnn
28	RÉS	RÉS AMIS**	N						

*Si l'option TÉLÉCOPIE est installée. ** Si l'option AMIS est installée.

Relevé des listes de diffusion système (3)

Ce relevé donne le numéro, le type et le nom des listes de diffusion, le numéro des boîtes vocales contenues dans la liste, le nom des titulaires de boîte vocale et leur type de boîte. Si l'option TÉLÉCOPIE est installée, les listes de diffusion de télécopie sont également incluses dans le relevé.

Exemple de relevé des listes de diffusion système

RELEVÉ DES LISTES DE DIFFUSION SYSTÈME					
Date : 11/10/98					
N°	Type	Nom	Bte	Nom bte	Type bte
901	Vocale	VENTES	21	SIMARD, E	UTI
			44	BRISSON, A	UTI
			33	DAVIAULT, R	UTI
902	Vocale	MARKETING	27	THÉRIAULT, V	UTI
			22	VERDON, G.	UTI

Relevé du temps de stockage des messages (4)

Ce relevé donne la durée totale, en minutes, disponible pour le stockage des messages.

Exemple de relevé du temps de stockage des messages

RELEVÉ DU TEMPS DE STOCKAGE DES MESSAGES		Date : 11/10/98
		<u>Minutes</u>
Temps de stockage disponible		212

Lorsque ce relevé indique qu'il reste moins de 20 minutes de stockage, il est recommandé d'envoyer à tous les titulaires de boîte vocale un message à diffusion générale leur demandant de supprimer les messages inutiles. Pour obtenir des renseignements sur l'envoi d'un message à diffusion générale, reportez-vous à la section intitulée [«Envoi de messages à diffusion générale»](#) à la page 110.

Relevé d'utilisation des boîtes vocales (5)

Ce relevé donne le numéro de la boîte vocale, le nom du titulaire de la boîte vocale, la date de la dernière session et des renseignements sur les messages déposés dans la boîte. Ce relevé en deux parties fournit de l'information sur l'utilisation de la boîte vocale pendant une période de sept jours.

Exemple de relevé d'utilisation des boîtes vocales, partie 1

RELEVÉ D'UTILISATION DES BOÎTES VOCALES							
Date :11/10/98							
Boîte vocale 10							
Nom RÉCEPTION, BTE							
Dernière session 07/08/95							
	Mar	Lun	Dim	Sam	Ven	Jeu	Mer
Nbre de messages enregistrés	0	0	0	0	0	0	0
Durée totale des messages	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Durée moyenne des messages	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Nbre de messages de durée maximale (enregistrés par l'envoyeur)	0	0	0	0	0	0	0
Nbre de messages reçus	2	0	1	4	3	2	5
Durée totale des messages	0,7	0,0	0,0	0,9	0,3	0,5	1,1
Durée moyenne des messages	0,3	0,0	0,0	0,2	0,1	0,2	0,2
Nbre de sessions	0	0	0	0	0	0	0
Temps de raccord à la boîte voc	0	0	0	0	0	0	0
Total en minutes	0	0	0	0	0	0	0
Moyenne en minutes par session	0	0	0	0	0	0	0
Délai moyen avant réception de messages	0	0	0	0	0	0	0
Délai moyen avant suppression de messages	0	0	0	0	0	0	0
Nbre d'essais où 3 MP erronés ont été entrés	0	0	0	0	0	0	0

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

Dans la deuxième partie du relevé, le total donné à chaque ligne est la moyenne cumulative.

Exemple de relevé d'utilisation des boîtes vocales, partie 2

RELEVÉ D'UTILISATION DES BOÎTES VOCALES	
MOYENNE CUMULATIVE	Date dernière mise à jour : 06/09/98
Nbre de messages enregistrés	0
Durée totale des messages	0,0
Durée moyenne des messages	0,0
Nbre de messages de durée maximale (enregistrés par l'envoyeur)	0
Nbre de messages reçus	2
Durée totale des messages	0,5
Durée moyenne des messages	0,1
Nbre de sessions	0
Temps de raccord à la boîte vocale. Total en minutes	0
Moyenne en minutes par session	0
Délai moyen avant réception de messages	0
Délai moyen avant suppression de messages	0
Nbre d'essais où 3 MP erronés ont été entrés	0
Annnonce principale enregistrée	- Non
Annnonce secondaire enregistrée	- Non
Annnonce IDR enregistrée	- Non

Vous pouvez imprimer ce relevé pour une seule boîte vocale ou pour toutes les boîtes vocales homologuées de la Messagerie vocale Norstar. Si vous imprimez ce relevé pour toutes les boîtes vocales, assurez-vous qu'il y a assez de papier dans l'imprimante. Étant donné la longueur du relevé, nous vous recommandons de l'imprimer la nuit ou en dehors des périodes de pointe. Pour tirer le meilleur parti de ce relevé, nous vous conseillons de l'imprimer le même jour chaque semaine, et de remettre les statistiques à zéro après chaque impression. Pour imprimer le relevé d'utilisation des boîtes, vous devez entrer un numéro de boîte vocale ou appuyer sur **TTE5**. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Connexion d'une imprimante au MAN»](#) à la page 210.

Relevé d'identification du demandeur (IDR) (6)

Ce relevé donne le numéro du demandeur extérieur, le nombre de chiffres du numéro de téléphone et la destination de l'appel.

Exemple de relevé d'identification du demandeur (IDR)

Relevé IDR		Date : 14/11/98	
IDR	Nbre chiffres	Type destin.	N° destin.
4031920439	10	Table annonces	1
4032910440	10	Noeud SS	Arbre 1 Chemin 2
4032910441	10	Bte	26
4032910442	10	Poste	22

Relevé de la traduction de composition (7)

Ce relevé présente les paramètres actuels de la traduction de composition et une liste de toutes les entrées d'arrivée et de départ de la table de traduction de composition.

Exemple de relevé de la traduction de composition

RELEVÉ DE COMPOSITION		Date : 09/01/98
Préfixe interurbain:	xxx	
Indicatif régional:	xxx	
Code d'accès:	9	
Traduire réponse?	0	
Correspondance	Numéros de remplacement	

Nota : L'astérisque (*), placé à droite d'une valeur, représente tous les chiffres du numéro de téléphone qui restent à composer. La Messagerie vocale Norstar ajoute automatiquement l'astérisque (*) après chaque valeur d'arrivée et de départ.

Relevé d'alarmes (8)

Ce rapport donne les messages d'alarme consignés dans le journal des alarmes. Le système produit des alarmes lorsque les essais de diagnostic sont infructueux.

Exemple de relevé d'alarmes

RELEVÉ D'ALARMES		DATE: 05/03/98
Date	Heure	Message d'erreur
1997/03/05	09:39:23	Msg too short (discarded)-mailbox 26 RetCode=6553
1997/03/05	09:45:21	Msg too short (discarded)-mailbox 22 RetCode=6553
1997/03/05	10:31:34	Portman: Port_Group_Busy received RetCode=65535
1997/03/05	02:54:48	Shell 1: Idle: Unexpected error RetCode=25 (19)

Relevé de sélection de service (9)

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

Le coordinateur de système devrait générer ce rapport avant de modifier un arbre SS.

Exemple de relevé de sélection de service

RELEVÉ DE SÉLECTION DE SERVICE

Date: 14/03/98

Arbre n°: 1 Dernière modification: 1997/03/13 État: Activé

Table(s) annonces: 01,02,03,04

Chemin	Type	Description	Dest	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun
0	Menu									
1	Transf sans ann									
2	Dépôt mess		GPrinc							
3	Transf sans ann									
4	Transf sans ann									
Total Appels				4	5	4	6	0	0	7

Arbre n°: 2 Dernière modification: 1997/03/13 État: Activé

Table(s) annonces: 01,02,03,04

Chemin	Type	Description	Dest	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun
0	Menu									
1	Transf sans ann									
2	Dépôt mess		GPrinc							
3	Transf sans ann									
4	Transf sans ann									
Total Appels				4	5	4	6	0	0	7

Arbre n°: 3 Dernière modification: 1997/03/13 État: Activé

Table(s) annonces: 01,02,03,04

...

Relevé du traitement d'appel et de l'utilisation des accès MVN (10)

Relevé présenté en deux parties qui résume les activités d'appels d'arrivée et de départ, ainsi que l'utilisation des accès pendant sept jours consécutifs. Vous pouvez utiliser ce rapport pour déterminer le volume et les sources du trafic téléphonique et pour déterminer si des accès supplémentaires doivent être ajoutés.

Relevé du traitement d'appels et de l'utilisation des accès MVN, partie 1

Ce relevé donne les informations suivantes : **Attribution** : nombre minimum et maximum d'accès attribués à la Messagerie vocale Norstar. **État d'accès** : nombre d'accès pour lesquels le client a payé. **% Durée tous accès MVN occupés** : * indique les périodes durant lesquelles au moins un accès est désactivé.

Exemple de relevé du traitement d'appels et de l'utilisation des accès MVN, partie 1

RELEVÉ DU TRAITEMENT D'APPELS ET UTILISATION-ACCÈS MVN								Date:11/10/98
Attribution: Min: 1 Max: 10								
État d'accès:01 02 03 04 05 06 07 08* 09* 10 11								
% Durée tous accès MVN occupés								(*) Indique accès désactivés
Début période	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun	
00h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
00h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
00h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
00h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
00h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
00h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
00h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
00h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
00h30	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
1h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
1h30	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
2h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
...								
10h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
10h30	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
11h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
11h30	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
12h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
12h30	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
13h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
...								
23h00	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	
23h30	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	0,2%	

Relevé du traitement d'appels et de l'utilisation des accès MVN, partie 2

Ce rapport donne le nombre d'appels, leur durée totale et moyenne, en minutes, ainsi que les renseignements suivants :

- Appels d'arrivée : intérieurs, extérieurs et total.
- Appels de départ : avis de réception de message, remise AMIS, impression de télécopie/renvoi automatique, télécopie en attente, remise de la transmission de télécopies et nombre total d'appels de départ. Tous les appels de départ sont attribués à une seule catégorie; par exemple, l'appel entier est considéré comme un avis de réception des messages même si le demandeur accède au système.
- Tous appels : nombre d'appels, durée totale, durée moyenne.

Exemple de relevé du traitement d'appels et de l'utilisation des accès MVN, partie 2

RELEVÉ DE TRAITEMENT D'APPELS ET UTILISATION-ACCÈS MVN							Date:11/10/98
Traitement d'appels	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun
Appels d'arrivée							
Intérieur							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Extérieur							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Nbre appels d'arr							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Appels de départ							
Avis réception message							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Remise AMIS							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Impression téléc/Renvoi auto							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Télécopies en attente							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2

RELEVÉ DE TRAITEMENT D'APPELS ET UTILISATION-ACCÈS MVN							Date:11/10/98
Traitement d'appels	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Lun
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Remise de trans de télécopies							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Nbre app dép							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2
Tous appels							
Nbre d'appels	2	2	2	2	2	2	2
Durée totale	2	2	2	2	2	2	2
Durée moyenne	2	2	2	2	2	2	2

Ce relevé en plusieurs sections donne la configuration actuelle du système. Une section traite de chacun des aspects suivants du système :

- options du système,
- lignes,
- tables d'annonces,
- options de la Messagerie vocale installées,
- paramètres de télécopie,
- paramètres généraux du réseau,
- paramètres du réseau numérique,
- paramètres du réseau AMIS,
- table du système.

Exemple de relevé de la configuration du système MVN, partie 1

RELEVÉ DE LA CONFIGURATION DU SYSTÈME MVN		Date :11/10/98
Options système		
Version x.xx		
Bilingue :	0	
Langue princ:	Fr	
Langue sec:	Eng	
Listes diffusion:	0	
Chiffre initial: n		
Retour à RA:	0	
Accès comp MF:	Pers	
Annonce:	nn	
Mess voc activ:	0	
Répertoire activ:		
Correspondance:		
Prénom		
Boîte réception:	0	
Init ext:	0	
Accès rés pub:	8	
Nbre min d'accès:	2	
Nbre max d'accès:	10	
Options MVN installées		
Nom des options		

Relevé de la configuration du système MVN, partie 2

Dans la colonne Annonce, la liste ne donne pas les annonces qui n'ont pas été enregistrées ou utilisées dans une table d'annonces. La colonne Prise appel sys de la partie 2 contient des entrées seulement pour les lignes dont le paramètre Prise appel sys est réglé à Oui.

Exemple de relevé de la configuration du système MVN, partie 2

Annonces									
Ann	État	Utilisé dans la table d'annonces							
1	OK	auc							
2	OK	auc							
3	OK	auc							
3	OK	auc							
20	OK	auc							
40	70K	TTG							
1 Non enregistré auc									

Table annonces: 01

Mess RA pers: 0

Ann princ enr: 0

Ann sec enreg: 0

Langue princ

NA réc:

Arbre SS:

Ann

Lun

Mar

Mer

Jeu

Ven

Sam

Dim

Matinée:

Après-midi:

Soirée:

Heure ferm:

hh : mm

Table annonces: 02...

Prise appel sys

Ligne

Sonn

Table

x

x

x

Relevé de la configuration du système MVN, partie 3

Les catégories suivantes de la partie 3 ne sont présentées que si les options correspondantes sont installées : paramètres de télécopie, paramètres généraux du réseau, paramètres du réseau AMIS et paramètres du réseau numérique.

Exemple de relevé de la configuration du système MVN, partie 3

```

Paramètres téléc
  NA téléc:
  Nom de téléc:
  Essais remise:
  Intervalle entre les essais:
Paramètres réseau général
  Récept activée: 0
  Remise activée: 0
  Réponse activée: 0
  Incl nom expéditr: 0
  Diffusion activée: 0
  Liste diff autorisée: 0
Paramètres du réseau numérique
  Nom serveur mandataire SMTP:
Paramètres réseau AMIS
  Code accès internat:
  Indicatif de pays:
  Indicatif régional:
  N° de téléphone:
  Ajouter nom système: 0
  Nom enregistré: 0

  Essais remise:
  Intervalle entre les essais:

  Essai boucle activé: 0

  Accès RTP: LGN x

Périodes de blocage d'appels AMIS
      Période      Lun   Mar   Mer   Jeu   Ven   Sam   Dim
      Blocage de:      hh : mm
      À:                hh : mm
      ...

Table du système
  Préfixe   Nom      Enr   Protcl  Param  Valeur
  6775      0      SMTP
  ...

```

Relevé de la configuration du système MVN, partie 4

La table du système ne s'affiche que si au moins une option réseau est installée. Les renseignements sur le système local ne sont donnés que dans la structure de la table du système et ne figurent pas dans ce relevé.

Exemple de relevé de la configuration du système MVN, partie 4

Table du système					
Préfixe	Nom	Enr	Protcl	Param	Valeur
6775		0	SMTP		
...					

Relevé de transmission de télécopies (12)

Ce relevé énumère toutes les demandes de transmission de télécopies reçues pendant sept jours consécutifs, ainsi que la date, l'heure, la télécopie demandée, le numéro de téléphone du télécopieur et les données d'appel du demandeur.

Exemple de relevé de transmission de télécopies (12)

RELEVÉ DE TRANSMISSION DE TÉLÉCOPIES				Date : 05/12/98
Date : Jeudi 05/12/97				
Heure	Bte voc	Type bte voc	IDR	Destination téléc
hh:mm	...			
Date : Jeudi 05/12/96				
Heure	Bte voc	Type bte voc	IDR	Destination téléc
hh:mm	...			

Connexion d'une imprimante au MAN

À propos de l'imprimante

Il n'est pas nécessaire de connecter et d'utiliser une imprimante pour imprimer les relevés de la Messagerie vocale Norstar. Le MAN prend en charge n'importe quelle imprimante compatible avec une imprimante EPSON. Ce type d'imprimante est connecté à l'accès parallèle du MAN. En effet, le MAN est équipé d'un accès parallèle avec connecteur femelle DB-25.

Pour connecter l'imprimante, effectuez les étapes suivantes :

1. Ouvrez la porte du chemin de câbles.
2. Repérez l'accès parallèle.
3. Connectez le connecteur mâle du câble parallèle à l'accès parallèle du MAN.
4. Connectez l'autre extrémité du câble parallèle à l'imprimante.

L'imprimante peut maintenant imprimer les relevés de la Messagerie vocale Norstar.

Impression des relevés

Avant de commencer l'impression, assurez-vous que l'imprimante est sous tension et qu'elle contient suffisamment de papier.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression des relevés de structure d'arbre, reportez-vous à la section intitulée «[Impression de relevés de structure d'arbre SS](#)» à la page 212.

Pour imprimer l'un des 12 relevés, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Entrez 7. Le premier relevé (1) s'affiche. Seul le numéro du relevé est affiché.

Relevé: 1
IMPR SUIV

4. Pour imprimer le relevé 1, appuyez sur IMPR.

Pour chercher un autre relevé, appuyez sur SUIV. Les relevés sont présentés en ordre numérique de 1 à 12.

Impr en cours

2: Boîte info
IMPR SUIV

5. Pour imprimer un autre relevé, appuyez sur SUIV jusqu'à ce que le numéro du relevé voulu s'affiche. Appuyez ensuite sur IMPR.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Le relevé 5 (relevé d'utilisation des boîtes vocales) peut fournir des données sur une boîte vocale précise ou sur toutes les boîtes vocales. Lors de l'impression du relevé, l'afficheur indique :

Bte voc:
TTES SORT

1. Entrez le numéro de la boîte vocale ou appuyez sur TTES. Le relevé 5 s'imprime automatiquement. Pour arrêter l'imprimante, appuyez sur *. Lorsque l'impression du relevé est terminée, le message change.

5: Utilis bte
IMPR ZÉRO SUIV

2. Appuyez sur ZÉRO pour remettre à zéro le relevé d'utilisation des boîtes vocales.

Remise à 0?
OUI SORT

3. Appuyez sur OUI.
4. Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Impression de relevés de structure d'arbre SS

Pour imprimer les relevés de structure d'arbre SS, vous devez utiliser le code de fonction 983 (administration). Avant de commencer à imprimer les relevés, assurez-vous que l'imprimante est sous tension et qu'elle contient suffisamment de papier.

Pour imprimer un relevé de structure d'arbre SS, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro de boîte vocale et le mot de passe du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur AUTRE.

Admin
LDIFF SS AUTRE

4. Appuyez sur SS.

Admin SS
ADMIN

5. Appuyez sur ADMIN.

Arbre SS:
REPR OK

6. Entrez le numéro de l'arbre (de 1 à 5), puis appuyez sur OK.

Arbre n°: <x>
MOD IMPR SORT

7. Appuyez sur IMPR.

Impr en cours

Nota : Lorsque l'impression du relevé est terminée, le message suivant s'affiche :

Arbre n° <x>
MOD IMPR SORT

8. Appuyez sur SORT ou sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Aperçu

Le présent chapitre, portant sur le dépannage de la Messagerie vocale Norstar, contient les sections suivantes :

- problèmes relatifs au système,
- problèmes de fonctionnement,
- problèmes relatifs à la fonction Sélection de service (SS),
- messages d'erreur.

Problèmes relatifs au système

Les problèmes relatifs au système ont une incidence sur plus d'un titulaire de boîte vocale ainsi que sur les demandeurs intrasystèmes et hors système.

La réception automatique ne répond pas

1. Vérifiez si les lignes ont été attribuées à la table d'annonces et si les lignes sont réglées à OUI. Cela est nécessaire pour que la Messagerie vocale Norstar assure la réponse aux appels arrivant sur cette ligne.
2. Toutes les voies de la Messagerie vocale Norstar peuvent être occupées. Essayez de rappeler plus tard. Le système répondra à votre appel lorsqu'une voie sera libre.
3. Vérifiez si les annonces 1 à 4 ont été enregistrées. Il s'agit des annonces implicites de la table d'annonces qui doivent être enregistrées pour que la réception automatique fonctionne. Reportez-vous à la section intitulée [«Configuration de la réception automatique»](#) à la page 21.
4. Si les voies de la Messagerie vocale Norstar sont fréquemment occupées, c'est que le système est saturé. Communiquez avec le centre d'assistance technique ou avec un conseiller en communications.

Les données d'appels ne s'affichent pas

La fonction Réception automatique doit être réglée pour répondre après deux coups de sonnerie ou plus afin de permettre à la Messagerie vocale Norstar d'enregistrer les données d'un appel d'arrivée. Pour obtenir des renseignements sur le réglage du nombre de coups de sonnerie, reportez-vous à la section intitulée [«Réglage du nombre de coups de sonnerie avant que la Messagerie vocale Norstar ne prenne l'appel»](#) à la page 36.

La réception automatique transfère certains appels à la boîte réception

Afin que la Messagerie vocale Norstar fonctionne, il faut utiliser un poste à composition multifréquence et le volume de la voix doit être assez fort. La Messagerie vocale Norstar attend que le demandeur parle. Si aucune réponse n'est obtenue, le demandeur est transféré au réceptionniste ou au standardiste désigné. Si ces derniers ne sont pas disponibles, le demandeur est automatiquement transféré à la boîte réception. L'appel est également transféré à cette boîte si un poste ne possède pas de boîte vocale.

Pour éviter les erreurs de transfert des appels au sein de la Messagerie vocale Norstar, chaque boîte vocale doit avoir un numéro de poste précis. Pour vérifier si c'est le cas, imprimez le Relevé des inscriptions au répertoire (relevé 1).

Pour obtenir des directives sur l'impression des relevés, reportez-vous à la section intitulée [«Connexion d'une imprimante au MAN»](#) à la page 210.

Les annonces sont diffusées au mauvais moment de la journée

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

1. L'état de l'entreprise est réglé à NON. Réglez l'état de l'entreprise à OUI. Reportez-vous à la section intitulée [«Réglage de l'état de la réception»](#) à la page 43.
2. Les numéros d'annonces attribués à la table d'annonces sont erronés.
3. Les heures d'ouverture de l'entreprise sont erronées.
4. La date et l'heure du système de communications intégré (SCI) sont erronées.

Les annonces sont diffusées sur la mauvaise ligne

Pour vérifier si l'information sur les lignes est exacte, reportez-vous au *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*. Si l'information est erronée, vous devez réattribuer les lignes à la table d'annonces. Reportez-vous à la section intitulée [«Programmation des lignes prises en charge par la Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 33.

Le renvoi automatique d'un poste à la Messagerie vocale Norstar est impossible

Si vous essayez de renvoyer vos appels à la Messagerie vocale Norstar et que le message **Renvoi imposs** s'affiche, il est possible que le numéro de poste utilisé pour le renvoi soit incorrect. Utilisez le code de fonction 985 pour faire afficher le numéro de poste de la Messagerie vocale Norstar et comparez ce numéro au numéro de poste que vous avez utilisé pour le renvoi d'appels.

La fonction 981 provoque l'affichage du message Norstar

Lorsque ce message apparaît à l'afficheur, il est possible qu'aucune boîte vocale n'ait été attribuée au poste utilisé. En pareil cas, la Messagerie vocale Norstar vous demande d'entrer un numéro et un mot de passe de boîte vocale.

Le titulaire d'une boîte vocale ne peut pas prendre un appel extérieur, utiliser l'avis de réception de message hors système ou le transfert extérieur

Il faut définir une voie d'accès au réseau public pour qu'un titulaire de boîte vocale puisse répondre à un demandeur hors système au moyen de la fonction Réponse, Avis de réception de message hors système ou Transfert extérieur. De plus, avant qu'un titulaire de boîte vocale puisse répondre à un message déposé par un demandeur hors système, il faut définir une voie d'accès et créer une table de traduction de composition.

La valeur implicite de la voie d'accès RTP est Auc (aucun). Tant qu'une ligne ou un groupe de lignes n'est pas attribué à sa boîte vocale comme voie d'accès RTP, un titulaire ne peut utiliser la fonction Réponse qu'à partir d'un poste intrasystème, et les fonctions Avis de réception de message hors système ou Transfert extérieur qu'en composant des numéros intrasystèmes.

Il est possible d'appliquer des restrictions de composition aux postes Norstar et aux postes reliés à la Messagerie vocale Norstar. Si vous voulez limiter l'accès RTP à certains numéros, vous devez utiliser l'une des méthodes suivantes :

1. Au cours d'une session de programmation Norstar, attribuez les restrictions de composition aux numéros de postes Norstar inscrits à la Messagerie vocale Norstar. Vous limitez ainsi tous les appels sur les voies d'accès RTP, y compris le transfert extérieur, le transfert extérieur à partir d'un arbre SS et l'avis de réception de message hors système. Lorsque vous attribuez une voie d'accès RTP, toute la composition se fait par le poste associé à la Messagerie vocale Norstar, et non par le poste Norstar. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation se rapportant au système Norstar.
2. Au cours d'une session de programmation Norstar, attribuez les restrictions de composition au poste de l'utilisateur. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation se rapportant au système Norstar.

3. Au cours d'une session de programmation Norstar, attribuez les restrictions de composition aux lignes utilisées pour l'accès RTP. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation se rapportant au système Norstar.
4. Au cours d'une session d'administration, assurez-vous que la fonction Accès RTP est réglée à **AUC** (aucun). Cela empêche les appels d'accès au réseau public à partir de la boîte vocale. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la définition d'une voie d'accès RTP, reportez-vous à la section intitulée [«Priorités attribuées à la boîte vocale»](#) à la page 61.

Les NA Norstar et les numéros de boîte vocale ne comptent pas le même nombre de chiffres

Afin que la Messagerie vocale Norstar puisse bien fonctionner, le nombre de chiffres de la boîte vocale doit correspondre au nombre de chiffres du NA du SCI. Lorsque vous modifiez le nombre de chiffres des NA du SCI, vous devez réinitialiser et reprogrammer le système de Messagerie vocale Norstar. Communiquez avec le centre d'assistance technique ou avec un conseiller en communications.

L'heure et la date sont incorrectes

Si la date et l'heure sont erronées, vous devez les régler dans le SCI. La date et l'heure de la Messagerie vocale Norstar sont réglées durant la programmation du SCI. Reportez-vous au *Guide d'administration du système* fourni avec votre SCI.

Problèmes de fonctionnement

Les problèmes ci-dessous peuvent se produire durant le fonctionnement de la Messagerie vocale Norstar.

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

Il est possible que le SCI Norstar ne prenne pas en charge la fonction que vous tentez d'utiliser. Si votre appel n'est pas acheminé lorsque vous essayez de répondre à un message IDR ou de joindre un numéro lié à un avis de réception de message hors système, assurez-vous que la fonction Accès RTP qui a été définie est offerte et bien configurée.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation fournie avec votre SCI.

Les annonces personnalisées ne sont pas diffusées

Les annonces personnalisées ne sont pas diffusées lorsque la fonction Renvoi automatique sur occupation ou Renvoi automatique tous appels est activée pour le NA de la Messagerie vocale Norstar. La diffusion des annonces personnalisées dépend des données d'appels du demandeur reçues juste avant le deuxième coup de sonnerie.

Les annonces personnalisées ne sont pas diffusées si la fonction Réception automatique est réglée pour répondre à 0 ou à 1 coup de sonnerie. L'annonce principale ou secondaire de la boîte vocale personnelle est diffusée. Réglez le nombre de coups de sonnerie à 2 ou plus.

Les boîtes vocales n'acceptent aucun message

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

1. Elle n'a pas été initialisée.

Nota : Une boîte vocale ne peut pas recevoir de messages tant que le titulaire ne l'a pas initialisée. Demandez aux titulaires d'initialiser leur boîte vocale. Invitez les titulaires de boîte vocale à consulter le *Guide d'utilisation de la Messagerie vocale Norstar*.

2. La Messagerie vocale Norstar ne peut plus stocker de messages.

Nota : La Messagerie vocale Norstar vous avise lorsqu'elle a presque atteint sa capacité maximale de stockage de messages. Pour déterminer si la Messagerie vocale Norstar est saturée, imprimez le relevé du temps de stockage des messages. Ce relevé donne la durée totale, en minutes, disponible pour le stockage des messages dans le système.

Messages perdus dans une boîte vocale

1. Si des messages sont effacés, vérifiez la période de conservation de message dans la boîte vocale Classe de service. Pour vérifier la classe de service, reportez-vous à la section intitulée [«Modification des options d'une boîte vocale»](#) à la page 95.

Un titulaire de boîte vocale a oublié son mot de passe

Il est impossible de récupérer un mot de passe qui a été oublié. Le mot de passe associé à la boîte vocale doit être remis à la valeur implicite 0000. Lorsque le mot de passe implicite a été réattribué à une boîte vocale, le titulaire de cette boîte doit le modifier pour pouvoir utiliser la boîte. Pour modifier un mot de passe, reportez-vous à la section intitulée [«Modification et suppression de boîtes vocales»](#) à la page 95.

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

La classe de service de la boîte vocale prévoit un nombre maximal d'entrées de mots de passe incorrects. La Messagerie vocale Norstar enregistre le nombre de tentatives à partir du dernier accès autorisé. Lorsque ce nombre est dépassé, la boîte vocale du titulaire est «verrouillée» et le titulaire entend le message suivant : **«Cette boîte vocale a été verrouillée afin que tout accès non autorisé soit interdit. Communiquez avec le coordinateur de système pour obtenir de l'aide»**. Le titulaire ne peut accéder à sa boîte vocale tant que le coordinateur de système n'a pas remis le mot de passe à la valeur implicite. Pour modifier un mot de passe, reportez-vous à la section intitulée [«Modification et suppression de boîtes vocales»](#) à la page 95.

Une boîte vocale n'est pas dans le répertoire de l'entreprise

Assurez-vous que votre boîte vocale a bien été initialisée. Si elle ne l'a pas été, elle ne peut pas se trouver dans le répertoire de l'entreprise. Vérifiez si la priorité sur la sélection attribuée au répertoire de l'entreprise est réglée à Oui pour cette boîte vocale. Reportez-vous à la section intitulée [«Modification et suppression de boîtes vocales»](#) à la page 95.

Les appels ne sont pas acheminés à la bonne boîte vocale

Au moyen de la fonction 983, assurez-vous que le numéro de poste approprié a été attribué à la boîte vocale.

Une boîte vocale ne peut pas être ajoutée à la Messagerie vocale Norstar

Assurez-vous que cette boîte vocale n'est pas déjà enregistrée dans la Messagerie vocale Norstar. Les numéros de boîte vocale doivent être distincts. La Messagerie vocale Norstar peut contenir 1 000 boîtes vocales au maximum, y compris les boîtes vocales spéciales. Reportez-vous au *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar*.

Vous ne pouvez pas entrer un nom pour une boîte vocale

Il faut entrer d'abord le nom de famille et ensuite l'initiale du prénom. Une virgule (,) doit séparer le prénom et le nom de famille. La longueur maximale du nom, y compris la virgule, est de 16 caractères. Reportez-vous à la section intitulée [«Modification et suppression de boîtes vocales»](#) à la page 95.

Les messages déposés dans une boîte vocale sont incomplets ou «Message a été livré» est diffusé pendant l'enregistrement d'un message ou la Messagerie vocale Norstar met fin subitement à une session de programmation

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

Certaines inflexions vocales ressemblent aux tonalités MF. Cela peut entraîner un mauvais fonctionnement de la Messagerie vocale Norstar. Si, par exemple, durant l'enregistrement d'un message, les énoncés de l'utilisateur ressemblent à la tonalité MF émise par la touche , la session d'enregistrement prend fin. Pour corriger le problème de coupure, il faut modifier certains paramètres de votre système de Messagerie vocale Norstar. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec le centre d'assistance technique.

Vous ne pouvez pas créer de liste de diffusion

Vous ne pouvez créer qu'au maximum 99 listes de diffusion. La fonction Liste de diffusion de la Messagerie vocale Norstar doit avoir été activée durant l'installation. Sinon, vous ne pouvez pas créer de listes de diffusion. Pour activer cette fonction, vous devez réinitialiser la Messagerie vocale Norstar. Pour obtenir des directives sur la réinitialisation de la Messagerie vocale Norstar, reportez-vous à la section intitulée [«Reconfiguration et initialisation des données de programmation»](#) à la page 191.

Problèmes relatifs à la fonction Sélection de service (SS)

Les problèmes ci-dessous peuvent se produire durant le fonctionnement de la SS. Vérifiez régulièrement le relevé de structure d'arbre SS.

Nota : Pour obtenir de plus amples renseignements sur les relevés, reportez-vous à la section intitulée [«Relevés de la Messagerie vocale Norstar»](#) à la page 195.

La Messagerie vocale Norstar n'accepte pas le code de chemin d'accès

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

1. Un code de chemin erroné a été entré. Seuls les chiffres de un à huit peuvent figurer dans les codes de chemin. Assurez-vous que le zéro et le neuf ne sont pas utilisés comme codes de chemin.
2. Vous avez atteint le nombre maximal de chemins.
3. Vous avez essayé d'accéder au deuxième niveau de l'arbre alors que le premier niveau ne contient pas de point de sélection. Vous devez ajouter un point de sélection au premier niveau afin de permettre aux demandeurs d'accéder au deuxième niveau.

Des interruptions surviennent pendant la création ou la modification de l'arbre

Si vous appuyez sur par erreur, s'il y a une panne de courant ou si l'afficheur est vide, toutes les données sont automatiquement sauvegardées dans l'arbre 5. L'arbre 5 est la mémoire de travail qui sert à la création ou à la modification d'un arbre. Toutes les données sont conservées dans l'arbre 5 jusqu'à ce qu'un numéro d'arbre ait été attribué.

Vous ne pouvez pas sauvegarder un arbre

Il est impossible de sauvegarder un arbre en cours d'utilisation. Il faut désactiver l'arbre avant d'ajouter ou de supprimer un point ou de modifier le type de point.

Nota : Lorsque l'arbre est activé, vous ne pouvez pas sauvegarder l'arbre après avoir modifié un enregistrement, un numéro de boîte vocale, un numéro de poste ou le type de destination. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la sauvegarde d'un arbre, reportez-vous à la section intitulée [«Activation d'un arbre SS»](#) à la page 157.

Vous ne pouvez pas supprimer l'arbre

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

Nota : Pour obtenir de plus amples renseignements sur la suppression d'un arbre, reportez-vous à la section intitulée [«Suppression d'un arbre»](#) à la page 173.

Vous ne pouvez pas activer l'arbre

Il faut sauvegarder l'arbre avant de l'activer. L'arbre doit être complet avant la sauvegarde. L'arbre est complet dans les cas suivants :

1. Il contient un point de sélection principal précédé d'un point d'exécution.
2. S'il contient un point de dépôt de message dans une boîte vocale, celle-ci a été initialisée.

La boîte vocale du point de dépôt de message est saturée

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

S'il est nécessaire d'augmenter la capacité d'enregistrement de messages, vous pouvez modifier la classe de service de la boîte vocale. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la classe de service de la boîte vocale, reportez-vous à la section intitulée [«Annexe C : Valeurs implicites de la configuration»](#) à la page 259.

Suppression d'une boîte vocale

Il ne faut pas supprimer une boîte vocale utilisée dans un arbre SS. Si vous supprimez une boîte vocale d'un point de dépôt de message, les messages sont acheminés automatiquement à la boîte réception.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la boîte réception, reportez-vous à la section intitulée [«Boîte réception»](#) à la page 68.

Messages d'erreur de la Messagerie vocale Norstar

Cette section décrit les messages d'erreur qui s'affichent lorsque l'utilisateur exécute une mauvaise intervention. Les messages d'erreur indiqués ci-après sont classés par ordre alphabétique.

Message	Situation
Ajout impossible	S'affiche lorsque le nombre maximal de boîtes vocales a été enregistré dans la Messagerie vocale Norstar. Le nombre total de boîtes vocales est de 1 000, y compris la boîte du coordinateur de système et la boîte réception.
Ann non valide	S'affiche lorsqu'un numéro d'annonce erroné est entré. Les numéros d'annonce doivent être constitués d'un chiffre de 1 à 40.
Arbre incomplet	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie d'activer un arbre avant d'avoir ajouté tous les chemins ou avant que toutes les boîtes vocales utilisées dans l'arbre aient été initialisées.
Arbre non valide	S'affiche lorsque le numéro attribué à un arbre est erroné. Le numéro de l'arbre doit être 1, 2, 3, 4 ou 5.
Auc LDiff libre	S'affiche lorsque vous attribuez le nombre maximal de listes de diffusion, soit 99.
Aucun mess Préc	S'affiche durant la diffusion du premier message d'une boîte vocale, lorsque l'utilisateur entre la commande de diffusion du message précédent.
Boîte existante	S'affiche lorsque le numéro d'une boîte vocale existant est entré lors de l'ajout d'une boîte vocale.
Boîte info	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie de modifier une boîte vocale information à partir du menu administration de boîte vocale à l'aide du code de fonction 983.
Boîte non valide	S'affiche lorsqu'un numéro de boîte vocale incorrect est entré. S'affiche également lorsque aucune boîte vocale n'a été attribuée au poste demandé. Ces appels sont acheminés à la boîte réception.
Boîte saturée	S'affiche lorsque la capacité maximale de stockage des messages d'une boîte vocale est atteinte. La capacité de stockage des messages est attribuée dans la classe de service. Pour pouvoir écouter les nouveaux messages, il faut supprimer les anciens. Ce message s'affiche aussitôt que le titulaire d'une boîte vocale accède à celle-ci.
BTE non init	S'affiche lorsqu'un utilisateur essaie d'accéder à une boîte vocale qui n'a pas été initialisée.
Bte quasi satur	S'affiche lorsque la capacité de stockage des messages est presque atteinte dans la boîte vocale. Cette capacité est déterminée dans la classe de service. Le titulaire de boîte vocale devrait supprimer les messages inutiles de sa boîte vocale. Ce message s'affiche aussitôt que le titulaire de la boîte vocale accède à celle-ci. Aucun message ne peut être conservé dans la boîte vocale tant que des messages n'ont pas été supprimés.
BTE utilisée SS	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie de supprimer une boîte vocale attribuée à un arbre SS.
Bte voc verr	S'affiche lorsque l'utilisateur de la boîte vocale dépasse le nombre maximal prévu de tentatives d'entrée de mot de passe. L'utilisateur ne peut plus accéder à sa boîte vocale tant que le mot de passe n'a pas été remis à la valeur implicite.

Message	Situation
Changer MP	S'affiche lorsque l'utilisateur accède à une boîte vocale qui n'a pas été initialisée. Lors de l'initialisation d'une boîte vocale, le titulaire change le mot de passe pour un autre.
Chemin non valide	S'affiche lorsque le code de chemin entré est erroné. Le code de chemin est composé d'une série de chiffres et chacun de ces chiffres doit être de 0 à 8. Ce message s'affiche également lorsque tous les chemins d'un arbre ont été attribués. Le nombre maximal de chemins qui peuvent être attribués à un arbre est huit à chaque niveau.
Classe non valide	S'affiche lorsque vous entrez une classe de service incorrecte durant l'ajout ou la modification de la classe de service d'une boîte vocale à l'aide du code de fonction 983.
Déjà sur LDiff	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie d'ajouter à la liste de diffusion une boîte vocale qui en fait déjà partie. Une boîte vocale ne peut pas être inscrite deux fois dans une liste de diffusion.
Enregistrer nom	S'affiche lorsque le nom du titulaire d'une boîte vocale n'est pas inscrit dans le répertoire de l'entreprise.
Enreg trop court	S'affiche lorsque le message enregistré est trop court.
Enreg trop long	S'affiche lorsque le message enregistré est trop long. La durée des messages ou des annonces pour une boîte vocale dépend de sa classe de service.
Entrer n° Poste	S'affiche lorsque aucun poste n'a été attribué comme destination à un point de transfert.
Heure non valide	S'affiche lorsqu'une heure erronée est entrée durant la configuration du paramètre Avis de réception de message hors système d'une boîte vocale de titulaire. Ce message s'affiche également si l'heure d'ouverture de l'entreprise indiquée est erronée.
Interdit	S'affiche lorsque l'accès à une fonction ou à un code de fonction est interdit à un utilisateur de boîte vocale ou lorsqu'un deuxième utilisateur essaie d'accéder à la fonction Configuration ou à la fonction État de la réception. Ce message s'affiche également lorsque le message en train d'être enregistré contient un trop grand nombre de renvois et de réponses. Il s'affiche également lorsque le nombre maximal de segments du message est atteint. Cela se produit lorsque les fonctions «pause» et «continuer» sont utilisées trop souvent pendant l'enregistrement d'un message. Il s'affiche également lorsque le numéro d'une liste de diffusion est entré à titre de boîte vocale dans une autre liste de diffusion. Un numéro de liste de diffusion ne peut faire partie d'une liste de diffusion.
Introuvable	S'affiche lorsqu'il est impossible de trouver un titulaire de boîte vocale qui correspond aux caractères entrés au moment de la consultation du répertoire de l'entreprise. Vérifiez si le nom du titulaire de boîte vocale est bien écrit.
LDiff non valide	S'affiche lorsqu'un numéro de liste de diffusion erroné est entré durant la modification ou la suppression d'un numéro de liste de diffusion à l'aide du code de fonction 983.
Ligne non valide	La Messagerie vocale Norstar peut prendre en charge les numéros des lignes de 1 à 500.
Manque d'espace	S'affiche lorsque la capacité d'enregistrement de messages de la Messagerie vocale Norstar est atteinte. Vous devez supprimer les anciens messages de la boîte réception et demander aux titulaires de boîte vocale de supprimer tous les messages inutiles de leur boîte.

Message	Situation
Modalités annul	S'affiche lorsque les modalités de remise sont annulées pendant l'envoi d'un message.
MP non valide	S'affiche lorsque le mot de passe de la boîte vocale entré est incorrect.
MP trop long	S'affiche lorsque le nombre de caractères du mot de passe entré dépasse huit chiffres. Le mot de passe doit compter entre quatre et huit chiffres.
MU N° occupée	S'affiche lorsque le nombre maximal d'utilisateurs se servent de la Messagerie vocale Norstar.
Nom trop long	S'affiche durant l'ajout ou la modification du nom du titulaire de boîte vocale, lorsque le nombre de caractères dépasse la limite permise de 16 caractères (y compris la virgule).
Non connecté	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie de transférer un appel avant d'avoir établi un autre appel.
Non disponible	S'affiche lorsqu'un titulaire de boîte vocale essaie d'utiliser la fonction Réponse pour répondre à un appel extérieur, mais que les données d'appels du demandeur extérieur n'accompagnent pas le message laissé par celui-ci.
Non enregistré	S'affiche lorsqu'une annonce principale ou secondaire est sélectionnée avant d'être enregistrée.
Non programmé	S'affiche lorsque l'avis de réception de message hors système n'est pas activé. L'avis de réception de message hors système est attribué dans la classe de service.
Note trop courte	S'affiche lorsque la note accompagnant un message faisant l'objet d'un renvoi dure moins de trois secondes.
Parler plus fort	S'affiche au cours de l'enregistrement d'une annonce ou d'un message lorsque le volume d'enregistrement de la Messagerie vocale Norstar est trop bas. N'utilisez pas le mode Mains libres. Lorsque vous enregistrez une annonce ou un message, parlez directement dans le combiné de votre poste Norstar.
Poste attribué	S'affiche lorsque le numéro de poste est attribué deux fois à la même boîte vocale ou lorsqu'un numéro de poste est attribué à plusieurs boîtes vocales.
Poste non valide	S'affiche lorsqu'un numéro de poste erroné est entré. Vérifiez le nombre de chiffres du numéro de poste ou utilisez le répertoire d'entreprise.
Réprt inexistant	S'affiche lorsque le répertoire de l'entreprise est vide. Les boîtes vocales de la Messagerie vocale Norstar n'ont pas été initialisées par les titulaires ou aucune boîte vocale n'est enregistrée dans la Messagerie vocale Norstar.
Suppr impossible	S'affiche lorsque l'utilisateur essaie de supprimer une boîte vocale spéciale. La boîte vocale du coordinateur de système et la boîte réception ne peuvent pas être supprimées.
Touche non valide	S'affiche lorsque l'option sélectionnée n'est pas valide pour la commande affichée.
Valeur non valide	S'affiche lors de l'entrée ou de la suppression d'une durée erronée au paramètre Durée de tonalité MF. La durée de tonalité MF doit se situer entre 20 et 80 millisecondes.
Valeur non valide	S'affiche lorsque le numéro du groupe de lignes est erroné ou qu'un nombre d'accès erroné a été entré durant la configuration de l'accès au réseau public. S'affiche également lorsque le nombre de chiffres entrés dépasse le nombre maximal de chiffres permis (30) pour un numéro de téléphone.

Section VII — Annexes

- Annexe A : Traduction de composition
- Annexe B : Conseils relatifs à la configuration du système Norstar et compatibilité des fonctions Norstar
- Annexe C : Valeurs implicites de la configuration

Annexe A : Traduction de composition

Aperçu

La traduction de composition est un processus qui consiste à traduire (en utilisant une table de traduction) le numéro d'un appel d'arrivée sur voie d'accès RTP en un numéro que le réseau local peut reconnaître et composer à l'aide de la fonction Réponse.

Pour que la traduction de composition soit possible dans le système, le coordinateur doit créer une table de traduction de composition qui reconnaît les chiffres d'un numéro extérieur et les traduit en un numéro que le système Norstar peut composer. Le système Norstar consulte également les tables de restrictions et d'horaires avant de composer le numéro.

Les tables de traduction de composition ne sont requises que pour la fonction Réponse. La Messagerie vocale Norstar peut fonctionner de façon normale sans ces tables.

Utilisation de la table de traduction de composition

Un numéro de téléphone est extrait des données d'appels accompagnant un message avec identification du demandeur (IDR). La Messagerie vocale Norstar cherche ensuite ce numéro dans la table de traduction de composition. Si le premier ou les premiers chiffres du numéro de téléphone correspondent à une valeur d'arrivée dans la table de traduction de composition (le numéro que recherche la Messagerie vocale Norstar dans la table de traduction de composition), cette valeur d'arrivée est alors remplacée par une valeur de départ (également connue dans la table). Il en résulte un numéro de téléphone pouvant être composé sur le réseau local. La modification du numéro consiste habituellement à supprimer l'indicatif régional ou à insérer un code d'accès, en fonction des règles de composition du réseau local. Si un numéro local comporte le préfixe interurbain «1», par exemple, ce dernier est supprimé par la table de traduction de composition.

Le processus de traduction de composition est immédiat de sorte que la composition de l'appel ne nécessite pas plus de temps. Certains numéros de téléphone n'ont pas besoin d'être modifiés avant d'être composés. La Messagerie vocale Norstar peut fonctionner sans table de traduction de composition, mais la fonction Réponse ne pourra pas être utilisée.

Traduction du numéro de téléphone

La table de traduction de composition doit définir tous les cas possibles où un certain degré de changements est nécessaire à la composition du numéro sur le réseau local.

La table de traduction de composition transforme les NA réseau en numéros que le réseau local peut composer. Le NA réseau est la représentation habituelle d'un numéro de téléphone. Supposons que le numéro de téléphone 403 555-5050 figure sur une carte d'affaires. Ce numéro, selon son format NA réseau, doit être traduit en un numéro pouvant être composé sur le réseau téléphonique local. La table de traduction de composition suit les règles nécessaires à l'établissement de l'appel.

Vous trouverez ci-dessous trois exemples de tables de traduction de composition accompagnés d'explications. Chaque table comprend deux colonnes : la première donne la valeur d'arrivée et la deuxième, la valeur de départ. Les valeurs figurant dans la colonne Arrivée représentent les chiffres initiaux du NA réseau lesquels, s'il y a correspondance, sont remplacés par la valeur correspondante figurant dans la colonne Départ. L'astérisque (*), placé à droite d'une valeur, représente tous les chiffres du numéro de téléphone qui restent à composer. La Messagerie vocale Norstar ajoute automatiquement l'astérisque (*) après chaque valeur d'arrivée et de départ.

Chaque numéro de téléphone correspond à une valeur d'arrivée particulière ou ne correspond à aucune valeur.

Voici un exemple d'une table de traduction pour un emplacement situé dans l'agglomération torontoise.

Exemple d'une table de traduction de composition

ARRIVÉE	DÉPART	Explication
011*	011*	La table n'essaie pas de traduire les numéros de téléphone internationaux.
416*	*	La table supprime l'indicatif régional 416 et compose tous les numéros en tant que numéros à 7 chiffres.
905206* 90527* etc. (135 autres entrées)	905206* 90527* etc. (135 autres entrées)	Les numéros de ces circonscriptions peuvent être composés comme numéros locaux à 10 chiffres (aucun frais interurbain) à partir de l'indicatif régional 416.
905*	1905*	Tous les autres numéros 905 qui ne figurent pas dans la colonne Arrivée ci-dessus sont des numéros interurbains et doivent être composés comme numéros interurbains à 11 chiffres.
*	1*	Tous les numéros commençant par des chiffres autres que 011, 416 et 905 sont des appels interurbains et il faut leur ajouter le préfixe «1».

Voici un exemple d'une table de traduction provenant d'un emplacement situé à Mountainview (Californie).

Exemple d'une table de traduction de composition

ARRIVÉE	DÉPART	Explication
		La table de traduction de composition est vide. Le réseau local de Mountainview prend en charge la composition de numéro à dix chiffres facturés comme des appels interurbains.
		Dans une situation comme celle de Mountainview, il n'est pas nécessaire de créer une table de traduction de composition.

Voici un exemple de table de traduction de composition provenant d'un emplacement dont l'indicatif régional 206 est situé à proximité de la frontière de l'indicatif régional 360.

Exemple d'une table de traduction de composition

ARRIVÉE	DÉPART	Explication
011*	011*	La table n'essaie pas de traduire les numéros de téléphone internationaux.
20644* 206626* etc. (40 autres entrées)	44* 626* etc. (40 autres entrées)	En raison de l'emplacement du système, certains numéros peuvent être composés comme s'il s'agissait de numéros locaux à 7 chiffres.
206*	1206*	Tous les autres numéros de l'indicatif 206 sont composés comme numéros interurbains à 11 chiffres.
360224* 360227* 360472*	360224* 360227* 360472*	Ces numéros dont l'indicatif régional est le 360 sont composés en tant que numéros locaux à 10 chiffres...
360*	1360*	... mais tous les autres numéros de l'indicatif régional 360 sont composés comme des numéros interurbains à 11 chiffres.
*	1*	Tous les numéros commençant par des chiffres autres que 011, 206 et 360 sont des appels interurbains et il faut leur ajouter le préfixe «1».

Accès au réseau

La table de traduction de composition produit un numéro que le réseau local peut composer. L'étape finale consiste à ajouter un préfixe afin de pouvoir joindre le réseau local à partir de votre système Norstar. En Amérique du Nord, il faut habituellement ajouter le préfixe 9 au numéro de téléphone des systèmes gérés par un PBX ou un PABX. Pour les systèmes reliés aux lignes du central téléphonique, il n'est pas nécessaire d'ajouter de préfixe.

Paramètres de traduction de composition

Le processus de traduction de composition est régi par les quatre paramètres suivants :

- **Préfixe interurbain (PrInterurb)**
Lorsque ce préfixe est précisé, il est supprimé des chiffres entrés par le titulaire s'il n'est pas nécessaire pour acheminer l'appel. Cela facilite la création de la table de traduction de composition. En Amérique du Nord, le préfixe interurbain devrait être le 1. La valeur implicite de ce paramètre est Aucun. Ce paramètre ne doit compter qu'un seul chiffre.
- **Indicatif régional (Indic rég)**
Si le numéro de téléphone composé par un demandeur semble ne pas comporter d'indicatif régional, cet indicatif est ajouté au début du numéro. L'indicatif est considéré comme manquant si le numéro compte moins de dix chiffres. La valeur implicite de ce paramètre est Aucun. Cette zone accepte six chiffres. Lorsque ce paramètre est réglé à Aucun, aucun indicatif régional n'est ajouté au début du numéro de téléphone.
- **Code d'accès (Code accès)**
Il est essentiel si la Messagerie vocale Norstar est reliée à un PBX ou à un PABX. En Amérique du Nord, il s'agit habituellement du «9». Ce numéro est ajouté au début de tous les numéros, après la traduction, et permet d'accéder au réseau téléphonique local. Si la Messagerie vocale Norstar est directement reliée aux lignes réseau, le code d'accès doit être réglé à «Aucun», qui est la valeur implicite. Cette zone accepte deux chiffres.
- **Traduction de réponse (Trad réponse)**
Si ce paramètre est réglé à «N» (non), l'utilisateur doit supprimer manuellement les données du message IDR afin de pouvoir composer le numéro sur le réseau local. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la section intitulée [«Réponse à un message»](#) à la page 79. Si la traduction de la réponse est réglée à «O» (oui), la fonction Réponse utilise la table de traduction de composition pour composer le numéro. La valeur implicite de ce paramètre est N.

Pour faciliter la tâche aux titulaires, le coordinateur de système devrait régler la traduction de réponse à «O» si une table de traduction de composition a été créée. Sinon, il doit la régler à «N».

Réglage des paramètres de traduction de composition

Le réglage des paramètres de traduction de composition facilite la création d'une table de traduction de composition. Il n'est pas nécessaire de régler les paramètres de traduction de composition pour pouvoir utiliser la Messagerie vocale Norstar.

Pour régler les paramètres de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur 8 8.

Composition
PARAM TABLE SORT

4. Appuyez sur PARAM.

PrInterurb: auc
MOD SUIV

5. Appuyez sur MOD.

Nota : Appuyez sur SUIV si vous ne voulez pas régler ce paramètre.

PrInterurb:
REPR OK

6. Entrez le préfixe interurbain, puis appuyez sur OK.

PrInterurb: x
MOD SUIV

7. Appuyez sur SUIV.

Nota : Le x représente le préfixe interurbain.

Indic rég: auc
MOD SUIV

8. Appuyez sur MOD.

Nota : Appuyez sur SUIV si vous ne voulez pas régler ce paramètre.

Indic rég:
REPR OK

9. Entrez l'indicatif régional, puis appuyez sur OK.

Indic rég: xxx
MOD SUIV

10. Appuyez sur SUIV.

Nota : Les xxx représentent l'indicatif régional.

Code accès: auc
MOD SUIV

11. Appuyez sur MOD.

Nota : Appuyez sur SUIV si vous ne voulez pas régler ce paramètre.

Code accès:
REPR OK

12. Entrez le code d'accès, puis appuyez sur OK.

Code accès: XX
MOD SUIV

13. Appuyez sur SUIV pour continuer.
Les xx représentent le code d'accès.

Trad réponse: N
MOD OK

14. Appuyez sur MOD pour régler la traduction de réponse à O (oui).

Nota : Appuyez sur OK si vous ne voulez pas régler ce paramètre.

Nota : Ne réglez pas le paramètre Trad réponse à O (oui), sauf si une table de traduction de composition a déjà été créée.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Création d'une table de traduction de composition

Pour créer une table de traduction de composition, vous devez entrer une valeur d'arrivée et une valeur de départ pour chaque entrée. La valeur d'arrivée correspond au numéro que recherche la Messagerie vocale Norstar dans la table de traduction de composition. Lorsque l'entrée correspondante est trouvée, la valeur d'arrivée est remplacée par la valeur de départ. Le numéro qui en résulte peut être composé sur le réseau local. Reportez-vous à la section intitulée [«Exemple d'une table de traduction de composition»](#) à la page 227.

Pour créer une table de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3.

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur 8 8.

Composition
PARAM **TABLE** SORT

4. Appuyez sur TABLE.

Table comp
AJOUT MOD SORT

5. Appuyez sur AJOUT.

Arr:
REPR OK

6. Entrez la valeur d'arrivée, puis appuyez sur OK.

Nota : La zone «Valeur d'arrivée» accepte 14 chiffres au maximum.

Dép:
REPR OK

7. Entrez la valeur de départ, puis appuyez sur OK.

Nota : La zone «Valeur de départ» accepte 15 chiffres au maximum.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Répétez les étapes 5 à 7 pour ajouter une autre entrée à la table de traduction.

Vérification des entrées d'une table de traduction de composition

Vous pouvez vérifier en tout temps les entrées de la table de traduction de composition.

Pour vérifier les entrées de la table de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur 8 8 .

Composition
PARAM TABLE SORT

4. Appuyez sur TABLE.

Table comp
AJOUT MOD SORT

5. Appuyez sur MOD.

valarr* valdép*
SUIV AUTRE

6. Appuyez sur SUIV. L'afficheur présente 16 caractères. Si les valeurs d'arrivée et de départ comportent plus de 16 chiffres, la touche afficheur VOIR s'affiche du côté gauche. Après avoir appuyé sur VOIR pour voir les chiffres à l'extrême droite, la touche afficheur devient VOIR. Appuyez sur la touche VOIR pour voir de nouveau les chiffres à gauche.

Nota : Les valeurs `valarr*` et `valdép*` représentent les entrées d'une table. L'astérisque (*), placé à droite d'une valeur, représente tous les chiffres du numéro de téléphone qui restent à composer. La Messagerie vocale Norstar ajoute automatiquement l'astérisque (*) après chaque valeur d'arrivée et de départ.

7. Continuez d'appuyer sur SUIV pour voir toutes les entrées figurant dans la table de traduction de composition.

Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Recherche d'une entrée dans une table de traduction de composition

Le coordinateur de système peut repérer facilement une entrée particulière dans la table de traduction de composition. Il faut entrer la valeur d'arrivée pour pouvoir trouver l'entrée voulue.

Pour chercher une entrée particulière dans la table de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès:
SORT REPR

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur .

Composition
PARAM TABLE SORT

4. Appuyez sur TABLE.

Table comp
AJOUT MOD SORT

5. Appuyez sur MOD.

valarr* valdép*
SUIV AUTRE

6. Appuyez sur AUTRE.

valarr* valdép*
MOD SUPPR RECH

7. Appuyez sur RECH.

Arr:
REPR

8. Entrez la valeur d'arrivée de l'entrée à repérer, puis appuyez sur OK.

valarr* valdép*
SUIV AUTRE

Nota : Les valeurs `valarr*` et `valdép*` représentent les entrées d'une table. L'astérisque (*), placé à droite d'une valeur, représente tous les chiffres du numéro de téléphone qui restent à composer. La Messagerie vocale Norstar ajoute automatiquement l'astérisque (*) après chaque valeur d'arrivée et de départ.

Appuyez sur pour mettre fin à la session de programmation.

Répétez les étapes 1 à 8 pour repérer d'autres entrées dans la table de traduction de composition.

Modification d'une entrée dans une table de traduction de composition

Une fois que la table de traduction de composition est créée, vous pouvez modifier en tout temps la valeur de départ d'une entrée. Pour repérer l'entrée à modifier, reportez-vous à la section intitulée [«Vérification des entrées d'une table de traduction de composition»](#) à la page 233 ou [«Recherche d'une entrée dans une table de traduction de composition»](#) à la page 235.

Nota : Vous **ne pouvez pas** modifier la valeur d'arrivée d'une entrée. Il faut supprimer l'entrée et en créer une autre comportant de nouvelles valeurs d'arrivée et de départ. Reportez-vous à la section intitulée [«Suppression d'une entrée dans une table de traduction de composition»](#) à la page 237.

Pour modifier une entrée dans la table de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur Fonction 9 8 3 .

Accès:
SORT REPR OK

2. Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur OK.

Admin
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur 8 8 .

Composition
PARAM TABLE SORT

4. Appuyez sur TABLE.

Table comp
AJOUT MOD SORT

5. Appuyez sur MOD.

valarr* valdép*
SUIV AUTRE

6. Appuyez sur AUTRE.

Nota : Les valeurs **valarr*** et **valdép*** représentent les entrées d'une table. L'astérisque (*), placé à droite d'une valeur, représente tous les chiffres du numéro de téléphone qui restent à composer. La Messagerie vocale Norstar ajoute automatiquement l'astérisque (*) après chaque valeur d'arrivée et de départ.

valarr* valdép*
MOD SUPPR RECH

7. Appuyez sur MOD.

Dép:
REPR OK

8. Entrez la nouvelle valeur de départ, puis appuyez sur OK.

```
valarr* valdép*
SUIV AUTRE
```

- Appuyez sur **Lib** pour mettre fin à la session de programmation.

Répétez les étapes 1 à 8 pour modifier une autre entrée dans la table de traduction de composition.

Suppression d'une entrée dans une table de traduction de composition

Vous pouvez supprimer en tout temps une entrée dans la table de traduction de composition. Pour trouver l'entrée que vous désirez supprimer, reportez-vous à la section intitulée [«Vérification des entrées d'une table de traduction de composition»](#) à la page 233 ou à la section intitulée [«Recherche d'une entrée dans une table de traduction de composition»](#) à la page 235.

Pour supprimer une entrée dans la table de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

- Appuyez sur **Fonction** **9** **8** **3**.

```
Accès:
SORT REPR OK
```

- Entrez le numéro et le mot de passe de la boîte vocale du coordinateur de système, puis appuyez sur **OK**.

```
Admin
BTE RA AUTRE
```

- Appuyez sur **8** **8**.

```
Composition
PARAM TABLE SORT
```

- Appuyez sur **TABLE**.

```
Table comp
AJOUT MOD SORT
```

- Appuyez sur **MOD**.

```
valarr* valdép*
SUIV AUTRE
```

- Appuyez sur **AUTRE**.

Nota : Les valeurs **valarr*** et **valdép*** représentent les entrées d'une table. L'astérisque (*), placé à droite d'une valeur, représente tous les chiffres du numéro de téléphone qui restent à composer. La Messagerie vocale Norstar ajoute automatiquement l'astérisque (*) après chaque valeur d'arrivée et de départ.

```
valarr* valdép*
MOD SUPPR RECH
```

- Appuyez sur **SUPPR**.

Supprimé

8. Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session de programmation.

Répétez les étapes 1 à 7 pour chaque entrée que vous désirez supprimer.

Utilisation d'un ordinateur personnel pour créer une table de traduction de composition

Dans certains cas, la table de traduction de composition est très longue et est en majeure partie la même pour tous les systèmes de Messagerie vocale Norstar situés dans une même région. Il est facile de créer cette table en utilisant un programme d'édition de textes simple sur votre ordinateur. Une fois que le fichier ASCII est créé et sauvegardé sur une disquette, le technicien peut ensuite le charger dans le système de Messagerie vocale Norstar. La disquette peut être conservée et utilisée pour installer la table de traduction de composition dans d'autres systèmes de Messagerie vocale Norstar qui partagent le même indicatif régional.

Création d'une table de traduction de composition

La table de traduction de composition créée par un technicien doit se conformer aux règles suivantes :

1. Une seule entrée par ligne est permise. Une entrée de la table est constituée d'une valeur d'arrivée et d'une valeur de départ.
2. Il ne faut pas laisser de lignes vides dans la table de traduction de composition.
3. Il faut d'abord entrer la valeur d'arrivée, puis la valeur de départ. La valeur d'arrivée doit être séparée de la valeur de départ par une ou plusieurs espaces. Une tabulation peut remplacer l'espace.
4. Si la valeur d'arrivée est nulle, il faut inscrire un trait d'union (-).
5. Si la valeur de départ est nulle, il faut inscrire un trait d'union (-).
6. Un NA de départ faisant l'objet d'une restriction est représenté par le symbole «#».
7. Aucun caractère supplémentaire ne doit être ajouté à la valeur d'arrivée ou de départ. Tout particulièrement, il ne faut pas ajouter l'astérisque (*) à la suite de la valeur d'arrivée ni de la valeur de départ. Une fois que la table de traduction de composition est chargée dans le système, l'astérisque (*) est automatiquement ajouté à la suite des valeurs d'arrivée et de départ.

8. Chaque entrée de la colonne Arrivée doit être en ordre numérique ascendant, mais les chaînes plus longues doivent figurer avant les sous-chaînes plus courtes, plus génériques. Toutes les valeurs d'arrivée nulles (-) doivent figurer à la fin de la table de traduction de composition. Pour obtenir des exemples sur la façon de configurer la table de traduction de composition, reportez-vous au tableau intitulé [«Exemple d'une table de traduction de composition créée à l'aide d'un éditeur de texte de base»](#) à la page 239.
9. Le nom du fichier de la table de traduction **doit** être **dial.30**.

Nota : Il est essentiel de se conformer aux règles énoncées ci-dessus pour assurer le bon fonctionnement de la table de traduction de composition.

Exemple d'une table de traduction de composition créée à l'aide d'un éditeur de texte de base

ARRIVÉE	DÉPART	Explication
011	011	Première entrée de la table de traduction de composition.
416	-	La valeur d'arrivée est 416 et la valeur de départ est nulle.
905206	905206	Ces numéros de circonscription particuliers au 905 figurent avant les entrées du 905 plus génériques.
90527	90527	
905	1905	La sous-chaîne générique 905 doit figurer après les chaînes plus spécifiques et plus longues du 905.
9011	#	9011 est un NA faisant l'objet d'une restriction.
-	1	La valeur d'arrivée est nulle et la valeur de départ est 1.

Installation d'une table de traduction de composition générée par ordinateur personnel

Il existe quatre étapes distinctes qui permettent de charger le fichier de la table de traduction de composition dans le système de Messagerie vocale Norstar.

- Création de la disquette système DOS.
- Création d'un fichier Autoexec.bat.
- Chargement du fichier (**dial.30**) de la table de traduction de composition et du fichier Autoexec.bat sur la disquette système DOS.
- Chargement du fichier de la table de traduction de composition dans le système de Messagerie vocale Norstar.

Création d'une disquette système DOS

Une disquette système DOS est en fait une disquette sur laquelle des fichiers système sont stockés. Ce type de disquette assure le chargement automatique du fichier de la table de traduction de composition dans le système de Messagerie vocale Norstar.

Pour créer une disquette système DOS, effectuez les étapes suivantes :

1. Insérez une disquette vierge de 3,5 po dans l'unité de disquettes de votre ordinateur compatible avec DOS.
2. Assurez-vous que le message guide DOS est affiché à l'écran.
3. Tapez **Format a: /s** et suivez les directives affichées à l'écran.

Nota : Le nom implicite de l'unité de disquettes est **a:**. Toutefois, sur les ordinateurs dotés de deux unités de disquettes, l'unité de 3,5 po peut être appelée **b:**. Si le nom de l'unité est **b:**, remplacez **a:** par **b:** dans la commande ci-dessus. Si vous ne connaissez pas la désignation de l'unité de disquettes de 3,5 po, reportez-vous au guide de l'utilisateur accompagnant votre ordinateur.

Création d'un fichier Autoexec.bat

Le fichier Autoexec.bat contient les commandes qu'exécute automatiquement un ordinateur à son démarrage. Dans les étapes ci-dessous, vous créez un fichier Autoexec.bat qui permet de charger automatiquement le fichier de la table de traduction de composition à l'endroit approprié sur le système de Messagerie vocale Norstar.

Pour créer un fichier Autoexec.bat, effectuez les étapes suivantes :

1. Lancez le programme d'éditeur de texte que vous avez utilisé pour créer le fichier de la table de traduction de composition.

2. Créez un nouveau document.

Nota : Tapez **copy a:\dial.30 c:\st\dial.30**.

Nota : Il s'agit du seul texte qui doit figurer dans le fichier.

3. Sauvegardez le fichier sous le nom **autoexec.bat**.

Nota : Le nom du fichier doit être exactement le même que celui ci-dessus.

Ne sauvegardez pas ce fichier dans le répertoire principal (C:\) de votre ordinateur, car le fichier Autoexec.bat existant serait supprimé.

Copie des fichiers sur la disquette système DOS

Pour copier les fichiers sur la disquette système DOS, effectuez les étapes suivantes :

1. Insérez la disquette système DOS créée plus tôt dans l'unité de disquettes de votre ordinateur.
2. À l'aide de la commande CD (changement de répertoire), accédez au répertoire dans lequel est stocké le fichier de la table de traduction de composition.
3. Tapez **copy dial.30 a:\dial.30** pour copier le fichier de la table de traduction de composition sur la disquette système DOS.
4. À l'aide de la commande de changement de répertoire, accédez au répertoire dans lequel est stocké le fichier Autoexec.bat que vous avez créé.
5. Tapez **copy autoexec.bat a:\autoexec.bat** pour copier le fichier Autoexec.bat sur la disquette système DOS.

Chargement du fichier de la table de traduction de composition sur le système de Messagerie vocale Norstar

Pour charger le fichier de la table de traduction de composition dans le système de Messagerie vocale Norstar, vous devez arrêter le système de Messagerie vocale Norstar, puis le réamorcer au moyen de la disquette système DOS que vous avez créée.

Vous devez utiliser un poste Norstar avec afficheur deux lignes pour effectuer les étapes suivantes.

Pour charger le fichier de la table de traduction de composition, effectuez les étapes suivantes :

Mot de passe
REPR

Serveur ACCESS
PRÉC SUIV ADMIN

Arrêt système
PRÉC SUIV AFFICH

Type arrêt
SORT SUIV PROGR

Arrêt progressif
OUI NON

1. Appuyez sur .
2. Entrez le mot de passe implicite
 (ACCESS2), puis appuyez sur OK.
3. Appuyez sur SUIV.
4. Appuyez sur AFFICH.
5. Appuyez sur PROGR.
6. Appuyez sur OUI.

Nota : Le système de Messagerie vocale Norstar émet une série de tonalités descendantes lorsque l'arrêt est terminé. Attendez l'émission de ces tonalités avant de débrancher le module d'applications Norstar.

7. Débranchez l'alimentation c.a. du module d'applications Norstar.
8. Pour accéder à l'unité de disquettes, retirez le panneau avant du module d'applications Norstar.
9. Insérez la disquette système DOS sur laquelle vous avez copié le fichier de la table de traduction de composition.
10. Branchez le module d'applications Norstar.
11. Attendez que le voyant de l'unité de disquette s'éteigne, puis débranchez le module d'applications Norstar et retirez la disquette système DOS.
12. Fermez le panneau avant du module d'applications Norstar.

13. Branchez le module d'applications Norstar et attendez que l'autodiagnostic soit terminé. Ce processus prend environ 12 minutes.
14. Une fois que la Messagerie vocale Norstar est réamorcée, vérifiez que la table de traduction de composition est bien copiée en imprimant le relevé de traduction de composition.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'impression des relevés, reportez-vous à la section intitulée [«Impression de relevés de structure d'arbre SS»](#) à la page 212.

Annexe B : Conseils relatifs à la configuration du système Norstar et compatibilité des fonctions Norstar

Aperçu

La présente annexe décrit certaines améliorations pouvant être apportées à la configuration du système Norstar afin d'améliorer l'efficacité de la Messagerie vocale Norstar.

Nota : Les fonctions et les caractéristiques de la Messagerie vocale Norstar varient selon le type de système de communications intégré (SCI) Norstar que vous utilisez, ainsi que selon le nombre et le type de lignes fournies par votre compagnie de téléphone. Des problèmes se produisent lorsque vous configurez des fonctions qui ne sont pas prises en charge ou offertes par votre système. Ainsi, il n'est pas possible d'utiliser des lignes d'arrivée pour l'avis de réception de message hors système ou le transfert extérieur. Les fonctions mal configurées ou non offertes ne fonctionneront pas ou fonctionneront de façon imprévisible.

Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la documentation fournie avec votre SCI.

Service de réponse différée de la réception automatique de la Messagerie vocale Norstar

La réception automatique de la Messagerie vocale Norstar peut répondre à tous les appels acheminés sur des lignes réseaux particulières, après un nombre donné de coups de sonnerie. La Messagerie vocale Norstar répond aux appels d'arrivée lorsque :

1. L'installateur programme la Messagerie vocale Norstar comme poste principal d'une ou de plusieurs lignes réseau désignées. La fonction Norstar Renvoi au poste principal (RPP) transfère les appels laissés sans réponse à la réception automatique de la Messagerie vocale Norstar après le nombre désigné de coups de sonnerie.

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

Lignes avec sonnerie et touche réponse

Si une ligne d'arrivée est représentée avec sonnerie sur au moins deux postes et que l'un de ces postes est programmé avec la fonction Renvoi automatique tous appels (RTA) ou la fonction Renvoi automatique sur non-réponse (RNR), alors tous les appels d'arrivée sur cette ligne sont acheminés à la boîte vocale personnelle du poste qui a été programmé.

Si, par exemple, le poste du directeur des relations publiques est représenté avec sonnerie sur le poste du réceptionniste, et que le réceptionniste renvoie ses appels à la Messagerie vocale Norstar, tous les appels d'arrivée sont immédiatement transférés dans la boîte vocale personnelle du réceptionniste. Cela s'applique également lorsque les appels laissés sans réponse au poste du réceptionniste sont renvoyés à la Messagerie vocale Norstar et lorsque le nombre de coups de sonnerie attribué au poste du réceptionniste est inférieur à celui du poste du directeur des relations publiques.

Nota : Les fonctions RTA et RNR n'ont aucune incidence sur les appels acheminés aux lignes d'un poste sans sonnerie. Si, par exemple, la ligne réseau d'un autre poste est représentée sans sonnerie sur le poste du réceptionniste et que la fonction RTA ou RNR est activée au poste du réceptionniste de la Messagerie vocale Norstar, tous les appels d'arrivée sur cette ligne ne seront pas touchés.

Touche de ligne avec sonnerie

Lorsqu'un ou plusieurs postes est muni d'une touche de ligne avec sonnerie pour un autre poste, et que tous les appels ou seulement les appels laissés sans réponse à l'un de ces postes sont renvoyés à la Messagerie vocale Norstar, tous les appels d'arrivée sont acheminés à la boîte personnelle du poste dont la fonction Renvoi automatique est activée.

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

Nota : Les fonctions Norstar RTA et RNR n'ont aucune incidence sur les appels d'un poste muni d'une touche de ligne sans sonnerie. La fonction Touche de ligne avec sonnerie ne s'applique qu'aux SCI compacts et modulaires.

Utilisation des fonctions Renvoi automatique tous appels (RTA) et Renvoi automatique sur non-réponse (RNR)

Lorsqu'un titulaire de boîte vocale ne veut pas répondre à ses appels pendant une certaine période, il peut transférer ses appels à sa boîte vocale personnelle à l'aide de la fonction Norstar RTA. Lorsque cette fonction est activée, tous les appels acheminés au poste du titulaire de boîte vocale sont transférés directement à sa boîte vocale personnelle.

Pour renvoyer des appels à une boîte vocale, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .
2. Il s'agit du code de fonction utilisé pour déterminer le NA de la Messagerie vocale Norstar. Le NA apparaît à l'afficheur.
3. Appuyez sur
ou
appuyez sur .
4. Entrez le NA de la Messagerie vocale Norstar.

Pour annuler le renvoi automatique, effectuez les étapes suivantes :

Appuyez sur
ou
appuyez sur ANNUL
ou
appuyez sur .

Aucun autre poste du système Norstar ne peut compter de représentation avec sonnerie pour les lignes du titulaire de la boîte vocale ou être muni d'une touche réponse avec sonnerie pour le poste dont la fonction Renvoi est activée.

Exemples de configurations de la Messagerie vocale Norstar

Il y a plusieurs façons de configurer la Messagerie vocale Norstar pour une entreprise. La façon choisie pour configurer la Messagerie vocale Norstar dépend du type de système de communication d'affaires Norstar dont est dotée l'entreprise, du nombre de lignes réseau ainsi que de l'utilisation ou non d'un autocommutateur privé (PBX) de la Messagerie vocale Norstar.

Vous trouverez dans la présente section la description de quatre configurations différentes de la Messagerie vocale Norstar ainsi que quelques conseils pratiques.

Configuration pour une petite entreprise

L'école de danse Entrechat est dotée d'un système compact de communication d'affaires. L'installateur du système a programmé le système Norstar et la Messagerie vocale Norstar. Il a également prévu pour chaque poste Norstar le renvoi à la Messagerie vocale Norstar des appels laissés sans réponse, ce qui signifie que tout appel auquel un utilisateur ne répond pas est automatiquement transféré à sa boîte vocale.

Vous avez effectué, pour chaque titulaire de boîte vocale, la programmation de touches uniques pour les fonctions Dépôt de messages et Accès à une boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar, ce qui facilite l'accès à ces fonctions fréquemment utilisées.

Vous avez attribué à chaque employé un numéro de boîte vocale qui est le même que le numéro de son poste téléphonique Norstar. Chaque titulaire de boîte vocale a initialisé sa boîte vocale, et enregistré et sélectionné une annonce personnelle.

Dans cet exemple, la Messagerie vocale Norstar et le système Norstar fonctionnent ensemble pour effectuer le traitement des appels.

Le réceptionniste

Le réceptionniste de l'école de danse Entrechat reçoit tous les appels établis au numéro de l'entreprise. Lorsque le réceptionniste ne peut pas répondre aux appels après quatre coups de sonnerie, c'est la réception automatique de la Messagerie vocale Norstar qui s'en charge. Le réceptionniste agit également en tant que standardiste désigné de la Messagerie vocale Norstar. De plus, chaque fois qu'un demandeur appuie sur pour parler au standardiste, son appel est acheminé au réceptionniste.

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

Le numéro de l'école de danse Entrechat est le 555-2468. L'entreprise est abonnée aux services de gestion des appels offerts par la compagnie de téléphone. Tous les appels destinés au numéro indiqué sont réacheminés à n'importe quelle ligne libre d'un groupe de six lignes. Ces six lignes sont toutes représentées sur le poste du réceptionniste.

La Messagerie vocale Norstar est programmée comme poste principal pour les six lignes de l'entreprise. La fonction Renvoi au poste principal Norstar transfère à la réception automatique tous les appels laissés sans réponse provenant de ces lignes. Le Renvoi au poste principal est réglé à OUI et le nombre de coups de sonnerie pour le délai de réponse est fixé à quatre.

Nota : Le Renvoi au poste principal est une fonction de traitement d'appels offerte à l'échelle du système Norstar. Tous les appels reçus sur les lignes dotées de cette fonction Norstar sont transférés après quatre coups de sonnerie. Dans la configuration Norstar, il suffit, pour activer cette fonction, d'attribuer au poste principal de la ligne le NA de la Messagerie vocale Norstar.

La Messagerie vocale Norstar utilise la table d'annonces 1 pour répondre à tous les appels après quatre coups de sonnerie. Selon l'heure, la Messagerie diffuse l'une des annonces enregistrées pour la matinée, l'après-midi et la soirée. Lorsque l'état de l'entreprise est réglé à NON, c'est l'annonce pour les heures de fermeture qui est diffusée.

Nota : Pour que les annonces de la table d'annonces soient diffusées, il faut attribuer des lignes à la table d'annonces.

Le coordinateur du système a enregistré les annonces suivantes :

- | | |
|---------------|--|
| Annnonce n° 1 | « <i>Bonjour. Ici l'école de danse Entrechat. Nos bureaux sont présentement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez laisser un message. Ne quittez pas.</i> » (Les guides parlés de la Messagerie vocale Norstar sont ensuite diffusés. L'annonce de l'entreprise peut être d'une durée maximale de cinq minutes.) |
| Annnonce n° 2 | « <i>Bonjour. Ici l'école de danse Entrechat.</i> » |
| Annnonce n° 3 | « <i>Bonsoir. Ici l'école de danse Entrechat.</i> » |
| Annnonce n° 4 | « <i>Vous avez obtenu le numéro de l'école de danse Entrechat. Nos bureaux sont présentement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez laisser un message. Ne quittez pas.</i> » |

La table d'annonces 1 assure la réponse automatique aux appels à l'aide des annonces 1, 2, 3 et 4. Les annonces allant de 1 à 4 sont diffusées tant que le coordinateur de système ne modifie pas l'attribution des annonces.

La langue principale programmée au moment de la configuration de la table d'annonces 1 était le français.

La salle de costumes

La salle de costumes compte un poste téléphonique relié à une boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar. Les appels sont acheminés au préposé de la salle par le réceptionniste ou la réception automatique. Lorsque le préposé de la salle est occupé, l'appel est transféré à la boîte vocale de la salle. L'annonce suivante est diffusée :

«Vous avez obtenu la salle de costumes. Nous ne pouvons répondre à votre appel actuellement. Veuillez laisser votre nom et votre numéro de téléphone ainsi qu'un bref message après la tonalité, et nous vous rappellerons dès que possible.»

Configuration pour une entreprise de taille moyenne

L'entreprise Paquette et associés est une société d'ingénieurs-conseils dotée d'un système compact de communication d'affaires Norstar. L'installateur du système a programmé le système Norstar et la Messagerie vocale Norstar. Il a également prévu pour chaque poste le renvoi à la Messagerie vocale Norstar des appels laissés sans réponse, ce qui signifie que tout appel auquel un utilisateur ne répond pas est automatiquement transféré à sa boîte vocale.

Vous avez effectué, pour chaque titulaire de boîte vocale, la programmation de touches uniques pour les fonctions Dépôt de messages et Accès à une boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar, ce qui facilite l'accès à ces fonctions fréquemment utilisées.

Vous avez attribué à chaque employé un numéro de boîte vocale qui est le même que le numéro de son poste téléphonique Norstar. Chaque titulaire de boîte vocale a initialisé sa boîte vocale, et enregistré et sélectionné une annonce personnelle.

Lorsque le réceptionniste n'est pas libre, la sélection de service permet à un demandeur d'acheminer lui-même son appel.

Dans cet exemple, la Messagerie vocale Norstar, la SS et le système Norstar fonctionnent ensemble pour effectuer le traitement des appels.

Le réceptionniste

Le réceptionniste de Paquette et associés reçoit tous les appels établis au numéro de l'entreprise. Si le réceptionniste ne peut répondre à un appel après quatre coups de sonnerie, c'est la réception automatique de la Messagerie vocale Norstar qui s'en charge. Le réceptionniste agit également en tant que standardiste désigné. De plus, chaque fois qu'un demandeur appuie sur ☐ pour parler au standardiste, son appel est acheminé au réceptionniste.

Voici comment le système de communication téléphonique de Paquette et associés fonctionne.

Le numéro de Paquette et associés est le 123-1234. Toutes les lignes sont représentées sur le poste du réceptionniste. La Messagerie vocale Norstar est programmée comme poste principal pour les six lignes de l'entreprise. La fonction Renvoi au poste principal Norstar transfère à la réception automatique tous les appels laissés sans réponse provenant de ces lignes.

Le Renvoi au poste principal est une fonction de traitement d'appels offerte à l'échelle du système Norstar. Tous les appels reçus sur les lignes dotées de cette fonction Norstar sont transférés après quatre coups de sonnerie. Dans la configuration Norstar, il suffit, pour activer cette fonction, d'attribuer au poste principal de la ligne le NA de la Messagerie vocale Norstar. Le Renvoi au poste principal est réglé à OUI et le nombre de coups de sonnerie pour le délai de réponse est fixé à quatre.

La Messagerie vocale Norstar utilise la table d'annonces 1 pour répondre à tous les appels après quatre coups de sonnerie. Selon l'heure, la Messagerie diffuse l'une des annonces enregistrées pour la matinée, l'après-midi et la soirée. Lorsque l'état de l'entreprise est réglé à NON, c'est l'annonce pour les heures de fermeture qui est diffusée.

Le coordinateur du système a enregistré les annonces suivantes :

Annonce n° 1	« <i>Bonjour. Ici Paquette et associés.</i> » (Les guides parlés SS sont ensuite diffusés. L'annonce de l'entreprise peut être d'une durée maximale de cinq minutes.)
Annonce n° 2	« <i>Bonjour. Ici Paquette et associés.</i> »
Annonce n° 3	« <i>Bonsoir. Ici Paquette et associés.</i> »
Annonce n° 4	« <i>Vous avez obtenu le numéro de Paquette et associés. Nos bureaux sont présentement fermés. Si vous le désirez, vous pouvez laisser un message. Ne quittez pas.</i> »

La table d'annonces 1 assure la réponse automatique aux appels à l'aide des annonces 1, 2, 3 et 4. Les annonces allant de 1 à 4 sont diffusées tant que le coordinateur de système ne modifie pas l'attribution des annonces.

Lorsque la table d'annonces a été configurée, le français a été choisi comme langue principale.

Nota : Pour que les annonces de la table d'annonces soient diffusées, il faut attribuer des lignes à la table d'annonces.

Après l'annonce d'entreprise, le menu principal de la SS est diffusé. Ce menu présente au demandeur une liste d'options, qu'il peut sélectionner en appuyant sur une touche du clavier d'un poste téléphonique multifréquence. Par exemple :

«Pour parler à un représentant du Service à la clientèle, faites le [1]. Pour obtenir le Service des ventes, faites le [2]. Pour obtenir le service d'expédition et de réception, faites le [3]. Pour parler au réceptionniste, faites le [0].»

Service à la clientèle et service des ventes

Le personnel de ces deux services est formé de deux secrétaires, deux préposés au service, deux représentants, un directeur commercial ainsi que d'un chef du service à la clientèle. La Messagerie vocale Norstar est configurée de façon à répondre à tous les appels.

Les demandeurs choisissent alors le service des ventes ou le service à la clientèle à partir du guide parlé principal SS. Les appels destinés au service à la clientèle ou aux ventes sont acheminés directement au secrétariat du service demandé.

Les gestionnaires

Les postes des gestionnaires de Paquette et associés sont dotés d'une ligne réseau personnelle, représentée sur leur poste et sur celui de leur secrétaire. Les secrétaires des gestionnaires répondent aux appels et les transfèrent ensuite au poste du gestionnaire approprié.

Lorsqu'un gestionnaire n'est pas disponible, l'appel est transféré au poste de son secrétaire. Ce dernier recommande alors au demandeur de déposer un message dans la boîte vocale personnelle du gestionnaire. Si le demandeur désire laisser un message, le secrétaire transfère le demandeur au moyen du code de transfert à la Messagerie vocale Norstar (code 986).

Lorsque la Messagerie vocale Norstar est configurée de cette façon, la fonction Renvoi automatique sur non-réponse Norstar n'est pas programmée sur le poste du gestionnaire. Les secrétaires répondent aux appels destinés aux gestionnaires et utilisent la fonction Transfert de la Messagerie vocale Norstar pour transférer le demandeur au poste des gestionnaires. La fonction Rappel sur transfert de la Messagerie vocale Norstar renvoie l'appel au poste du secrétaire lorsque le gestionnaire ne peut pas prendre l'appel.

Nota : Les postes des secrétaires sont des lignes représentées avec sonnerie.
Les appels acheminés vers ces postes ne peuvent pas être transférés à un autre poste.

Expédition et réception

Tous les employés du service partagent le même poste Norstar. Ce service est doté d'une ligne téléphonique attribuée au quai de chargement. Cette ligne est attribuée au chemin d'accès 3 du menu principal SS.

L'annonce de la boîte vocale du service indique aux demandeurs qu'ils peuvent laisser un message ou appuyer sur [0] pour obtenir le réceptionniste.

Compatibilité des fonctions

La présente annexe décrit l'interaction entre les fonctions Norstar et la Messagerie vocale Norstar. Cette description est présentée en ordre alphabétique des fonctions Norstar.

Adaptateur de terminal analogique (ATA)

Un poste analogique monoligne peut être raccordé à la Messagerie vocale Norstar à l'aide d'un adaptateur de terminal analogique. Ce type de poste, qui émet des tonalités MF, permet l'accès à toutes les options de la Messagerie vocale Norstar uniquement au moyen du clavier téléphonique. La fonction Avis de message en attente n'est pas offerte.

Le poste à cadran ne peut être utilisé à l'intérieur d'une entreprise dotée de la Messagerie vocale Norstar.

Attribution de sonnerie

Les lignes avec sonnerie programmées aux postes Norstar sont reconnues par la Messagerie vocale Norstar. Les fonctions telles que RNR et RTA à la Messagerie vocale Norstar ne sont pas reconnues par les lignes sans sonnerie programmées au poste Norstar. Reportez-vous aux sections intitulées [«Renvoi automatique sur non-réponse \(RNR\)»](#) à la page 256, [«Renvoi automatique tous appels \(RTA\)»](#) à la page 257 et [«Touche réponse»](#) à la page 257.

Choix de langue

La fonction Choix de langue de la Messagerie vocale Norstar est indépendante de celle du système Norstar pour un poste. Le choix de langue de la Messagerie vocale Norstar est déterminé par la classe de service attribuée à une boîte vocale.

Nota : La fonction Choix de langue de la Messagerie vocale Norstar est activée aussitôt qu'un titulaire de boîte vocale ouvre une session.

Composition automatique des numéros intérieurs

Tous les titulaires d'une boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar peuvent programmer le NA de la Messagerie vocale Norstar. Le NA de la Messagerie vocale Norstar est établi à l'aide du code de fonction 985.

Le coordinateur de système peut utiliser la composition automatique pour programmer toutes les voies téléphoniques au tableau de voyants d'occupation (TVO). Cela permet la surveillance des voies de la Messagerie vocale Norstar pendant les périodes de fort trafic.

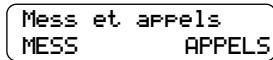
Configuration type

La Messagerie vocale Norstar est compatible avec toutes les configurations.

Consignation automatique des données d'appels

Lorsque la Messagerie vocale Norstar est utilisée avec le logiciel Norstar DR5 ou le système de communications intégré (SCI), et que le système a été configuré pour assurer la consignation automatique des données d'appels, l'avis de réception des messages de la Messagerie vocale Norstar diffère du message affiché par le système Norstar.

Si la Messagerie vocale Norstar a reçu des messages, par exemple, l'afficheur indique :



Pour récupérer les messages déposés dans la Messagerie vocale Norstar, appuyez sur **MESS**. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la récupération des messages, reportez-vous au *Guide d'utilisation de la Messagerie vocale Norstar*.

Pour voir les données d'appels, appuyez sur **APPELS**. Pour obtenir de plus amples renseignements sur la consignation automatique des données d'appels, reportez-vous au *Guide du coordinateur de système Norstar* fourni avec votre système.

Déplacement automatique de postes

Cette fonction doit être réglée à NON pendant la modification du NA de la Messagerie vocale Norstar ainsi que des connexions entre le SCI et le module d'applications Norstar.

Envoi de message, réponse à un message et message en attente

Vous pouvez utiliser les options de réponse de la Messagerie vocale Norstar pour répondre à tout message déposé dans une boîte vocale par un demandeur intrasystème. Après avoir écouté un message, vous pouvez le retransmettre à une autre boîte vocale ou appeler l'expéditeur.

Nota : Pour répondre à un message à partir d'un poste monoligne Norstar, l'utilisateur doit appuyer sur **9** après avoir écouté ses messages.

Garde

Un utilisateur ne peut pas utiliser la touche Garde durant une session de Messagerie vocale Norstar. Sinon, la session de Messagerie vocale Norstar prend fin, sauf lorsque la garde automatique est utilisée pour renvoyer un demandeur à une boîte vocale ou à un poste. La Messagerie vocale Norstar ne tient pas compte des tonalités de rappel de garde.

Ligne individuelle

Lorsque des lignes individuelles sont attribuées à un poste programmé pour sonner, l'appel faisant l'objet d'un RNR à la Messagerie vocale Norstar est acheminé à la boîte vocale personnelle du titulaire du poste. Si une ligne individuelle est la seule représentée sur ce poste, le système Norstar renvoie l'appel au moyen de la touche intercommunication.

Nota : Si la ligne individuelle n'est pas programmée pour sonner, le renvoi automatique sur non-réponse n'est pas activé.

Lignes

Vous pouvez attribuer des lignes à la réception automatique de la Messagerie vocale Norstar à l'aide du code de fonction 983. Lorsqu'une ligne programmée pour la réception automatique est représentée à un poste, cette ligne sonne au moment d'un transfert d'appel par la Messagerie vocale Norstar. Lorsqu'une ligne qui est programmée pour être interceptée par la réception automatique n'est pas représentée à un poste, l'appel est renvoyé à la ligne d'intercommunication qui est représentée sur une touche intercommunication du poste.

Mise en attente

La fonction Mise en attente ne peut pas servir pour accéder au système de Messagerie vocale Norstar. Lorsqu'un utilisateur compose un NA et qu'il n'y a pas de réponse, il ne peut pas utiliser la fonction Mise en attente. Il reçoit un avis du système lui indiquant d'attendre quelques instants et de recomposer le NA de la Messagerie vocale Norstar.

La fonction Mise en attente n'est offerte qu'avec les SCI modulaires Norstar.

Modification des numéros de poste

La Messagerie vocale Norstar n'est pas touchée par la programmation de la configuration du système Norstar visant la modification des numéros de poste. Si vous désirez modifier le numéro de poste de la Messagerie vocale Norstar, vous devez réamorcer la Messagerie vocale Norstar.

Ne pas déranger (NPD)

Cette fonction supprime toutes les tonalités et les sonneries à un poste. Lorsque le système transfère un appel à un poste où la fonction NPD est activée, l'appel est signalé par un indicateur clignotant à une ligne libre. La réception automatique transfère le demandeur à la boîte vocale associée à ce poste téléphonique.

Numéros d'intercommunication

Un utilisateur interne peut accéder à la Messagerie vocale Norstar en utilisant une touche intercommunication et en appuyant sur le NA de la Messagerie vocale Norstar. Pour accéder aux codes de fonction et à l'indication «*Message*» de la Messagerie vocale Norstar, il faut que le poste dispose d'une touche intercommunication.

Une touche intercommunication est nécessaire pour signaler l'arrivée d'un transfert à un poste.

Poste principal (multiple)

Lorsque vous configurez les lignes, vous pouvez désigner la Messagerie vocale Norstar comme poste principal. La Messagerie vocale Norstar assure alors la réception automatique.

Rappel sur transfert

Les appels reçus pour la réception automatique qui sont renvoyés à un poste ne faisant pas l'objet d'un RNR sont acheminés à la Messagerie vocale Norstar, au moyen du Rappel sur transfert, après le nombre de coups de sonnerie prévu.

Renvoi au poste principal (RPP)

Il est possible de définir la Messagerie vocale Norstar comme position de réponse secondaire. Pour y parvenir, effectuez les étapes suivantes :

1. Désignez le numéro de poste de la Messagerie vocale Norstar comme poste principal pour les lignes faisant l'objet d'un paramètre RPP à la Messagerie vocale Norstar.
2. Réglez le paramètre RPP Norstar à OUI.
3. Réglez le nombre de coups de sonnerie RPP à un chiffre de 1 à 6.
4. Attribuez une table d'annonces à chaque ligne faisant l'objet d'un RPP à la Messagerie vocale Norstar.
5. Programmez l'option Réponse de la Messagerie vocale Norstar à NON pour les lignes faisant l'objet d'un RPP à la Messagerie vocale Norstar.

Lorsque le RPP est utilisé pour la réponse par la Messagerie vocale Norstar, et que les postes Norstar sont des lignes représentées avec sonnerie font l'objet d'un renvoi à la Messagerie vocale Norstar, le demandeur est immédiatement transféré à la boîte vocale du poste à l'origine du renvoi automatique tous appels.

Renvoi automatique sélectif

Reportez-vous à la section intitulée [«Ne pas déranger \(NPD\)»](#) à la page 255.

Renvoi automatique sur non-réponse (RNR)

Tout appel acheminé vers une ligne représentée avec sonnerie à un poste et laissé sans réponse est renvoyé au NA précisé après un nombre programmé de coups de sonnerie.

Le renvoi automatique sur non-réponse ne peut être utilisé avec la réception automatique. Si le renvoi au poste principal (RPP) est utilisé pour la réponse par la Messagerie vocale Norstar, il faut s'assurer que le nombre de coups de sonnerie programmé pour le renvoi automatique sur non-réponse est égal ou supérieur à celui programmé pour le RPP.

Le renvoi automatique sur non-réponse (RNR) a priorité sur le RPP et le rappel sur transfert si le nombre de coups de sonnerie programmé pour le RNR est le moins élevé.

Renvoi automatique tous appels (RTA)

Les appels acheminés vers toute ligne représentée avec sonnerie ou touche réponse d'un poste sont renvoyés au NA programmé par le poste à l'origine du renvoi.

Lorsque le renvoi automatique tous appels est en service, le demandeur est immédiatement transféré à la boîte vocale du poste.

Service de nuit

Lorsque le service de nuit est activé et que le NA principal de la Messagerie vocale Norstar est désigné comme poste de nuit d'une ligne d'arrivée, le demandeur obtient immédiatement l'annonce de la réception automatique de la Messagerie vocale Norstar.

Supervision de raccrochage

Si le SCI offre la fonction Supervision de raccrochage et que le demandeur raccroche dès qu'il entre en communication avec la réception automatique Norstar, le système de Messagerie vocale Norstar reçoit un signal et coupe automatiquement la communication. Ainsi, il y a moins de messages fantômes dans la boîte réception et les accès de la Messagerie vocale Norstar sont moins occupés.

La fonction Supervision de raccrochage n'est pas offerte avec tous les SCI Norstar. Reportez-vous au *Guide du coordinateur de système* fourni avec votre SCI Norstar.

Temporisation de fonction

La Messagerie vocale Norstar dispose d'une temporisation maximale de deux minutes. Cette fonction est indépendante de la temporisation du système Norstar.

Touche libération

Cette touche met fin à une session de la Messagerie vocale Norstar ou à un appel.

Touche réponse

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les touches réponse, reportez-vous à la section intitulée [«Touche de ligne avec sonnerie»](#) à la page 246.

Types de services

La fonction Types de services permet de configurer le système Norstar pour qu'il renvoie tous les appels d'arrivée à la Messagerie vocale Norstar au cours de périodes précises comme l'heure du midi ou les heures de fermeture. La Messagerie vocale Norstar assure alors la réception automatique des appels.

La fonction Types de services n'est offerte qu'avec les SCI modulaires et compacts Norstar.

Annexe C : Valeurs implicites de la configuration

La présente annexe résume les valeurs que l'utilisateur peut entrer pour les différents messages guides présentés dans ce manuel. Les tableaux donnent les valeurs ou la plage de valeurs qui peuvent être entrées et, le cas échéant, le paramètre réglé en usine.

Zones de données	Valeurs	Valeur implicite
Mot de passe du coordinateur de système	de quatre à huit chiffres	0000 (quatre zéros)
Types de boîtes vocales spéciales :	de deux à sept chiffres	Deux chiffres*
Boîte réception	10 1000000	10
Boîte vocale du coordinateur de système	12 1000002	12
Numéro d'appel (NA) de la réception automatique	Tout numéro d'appel (NA) valide de la Messagerie vocale Norstar	aucun
Attribution d'annonce à une ligne réseau :		
Numéro de ligne	1 à 500	aucun
Table d'annonces :		
Numéro de la table d'annonces	1 à 4	1
Nombre de coups de sonnerie	0 à 12	0
Annonce utilisée :		
Matin	1 à 40	1
Après-midi	1 à 40	2
Soir	1 à 40	3
	1 à 40	4
Langue	P = principale S = secondaire ANG-CAN = anglais canadien ANG-É.-U. = anglais américain FRA = français ESP = espagnol	P

* Lorsque le premier chiffre de la liste de diffusion est 1, les valeurs implicites des boîtes vocales spéciales sont 20 et 22. Le nombre de chiffres des NA est le même que celui des NA du MEC Norstar. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide d'installation* fourni avec votre système.

Zones de données	Valeurs	Valeur implicite
Poste / boîte vocale :		
Premier chiffre du numéro de poste	0 à 9	aucun
Nombre de chiffres du numéro de poste	de deux à sept chiffres	aucun
Premier chiffre du numéro de la boîte vocale	0 à 9	aucun
Nombre de chiffres du numéro de la boîte vocale	de deux à sept chiffres	aucun

Boîte vocale et mot de passe du coordinateur de système		
Nombre de chiffres du NA Norstar	Nombre de chiffres du numéro de boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar	Valeur implicite
2	2	120000
3	3	1020000
4	4	10020000
5	5	100020000
6	6	1000020000
7	7	10000020000

Élément	Valeurs	Valeur implicite
Nombre de boîtes vocales	1 000*	
Classes de service :		
Numéro de classe de service	1 à 16	aucun
Langue des messages guides	1 = Princ 2 = Sec	princ de la CDS
Capacité d'enregistrement de messages	5 à 120 min	aucun
Durée d'un message	2 à 10 min	aucun
Durée d'une annonce	1 à 10 min	aucun
Durée de conservation de messages	0 jour à indéfiniment	aucun
Listes de diffusion :		
Numéro de liste de diffusion**	001 à 099 - 901 à 999	901 à 999
Nombre de membres	1 à 1 000	aucun

*Y compris les boîtes vocales spéciales

**Les numéros de listes de diffusion comportent trois chiffres, peu importe le nombre de chiffres des NA.

Caractéristiques du matériel	
Nombre d'accès	1 à 8
Nombre de voies téléphoniques	2, 4, 6, 8, 10, 12, 14 ou 16
Conservation des messages	100 heures

Élément	Valeur
Temps de réponse du menu principal	2,5 secondes
Nombre d'arbres	4
Nombre de niveaux	10
Nombre de chemins par niveau	8

Chiffre initial de la liste de diffusion	Plage de numéros
0	001 à 099
1	101 à 199
2	201 à 299
3	301 à 399
4	401 à 499
5	501 à 599
6	601 à 699
7	701 à 799
8	801 à 899
9	901 à 999

Codes de fonction implicites de la Messagerie vocale Norstar	
Dépôt de message	Fonction 980
Accès à une boîte vocale	Fonction 981
État de la réception	Fonction 982
Configuration	Fonction 983
NA de la Messagerie vocale Norstar	Fonction 985
Transfert	Fonction 986
Interruption	Fonction 987

Paramètres des classes de service	1	2	3	4	5	6	7	8
Langue des messages guides	P	S	P	S	P	S	P	S
Capacité d'enregistrement de messages (en minutes)	15	15	15	15	5	5	20	20
Durée de message (en minutes)	3	3	7	7	3	3	2	2
Durée de conservation de messages (en jours)	30	30	0	0	7	7	15	15
Durée de l'annonce (en minutes)	1	1	1	1	1	1	10	10
Avis de réception de message hors système	O	O	O	O	N	N	O	O
Intervalle entre les essais (en minutes)	5	5	10	10	s.o.	s.o.	30	30
Nombre d'essais	3	3	5	5	s.o.	s.o.	9	9
Transfert extérieur	O	O	O	O	N	N	O	O
Nombre de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects	9	9	9	9	6	6	4	4
Expiration du mot de passe (en jours)	90	90	90	90	60	60	30	30
Transmission réseau *	O	O	O	O	N	N	O	O
Poste de réception spécifique	O	O	O	O	N	N	O	O

* Si le système est doté de l'option AMIS ou de l'accès au réseau numérique.

O = durée de conservation illimitée, P = langue principale, S = langue seconde

Paramètres des classes de service	9	10	11	12	13	14	15	16
Langue des messages guides	P	S	P	S	P	S	P	S
Capacité d'enregistrement de messages (en minutes)	10	10	30	30	120	120	120	120
Durée de message (en minutes)	3	3	7	7	10	10	2	2
Durée de conservation de messages (en jours)	365	365	60	60	90	90	45	45
Durée de l'annonce (en minutes)	1	1	2	2	3	3	5	5
Avis de réception de message hors système	O	O	N	N	O	O	O	O
Intervalle entre les essais (en minutes)	5	5	s.o.	s.o.	15	15	30	30
Nombre d'essais	3	3	s.o.	s.o.	7	7	9	9
Transfert extérieur	O	O	N	N	O	O	O	O
Nombre de tentatives d'entrée de mots de passe incorrects	9	9	9	9	6	6	4	4
Expiration du mot de passe (en jours)	90	90	90	90	60	60	30	30
Réseau AMIS*	O	O	N	N	O	O	O	O
Poste de réception spécifique	O	O	N	N	O	O	O	O

O = durée de conservation illimitée, P = langue principale, S = langue seconde

Configuration implicite des menus

Le menu principal affiché sur les postes avec afficheur deux lignes demeure inchangé même si les logiciels optionnels ne sont pas activés dans la Messagerie vocale Norstar. Voici des exemples des différents menus qui s'affichent.

Menu principal de la Messagerie vocale Norstar

Admin
BTE RA AUTRE

1. Appuyez sur AUTRE.

Admin
LDIFF SS AUTRE

2. Appuyez sur AUTRE.

Admin
TÉLÉC RÉS

Ce message s'affiche uniquement si les options Télécopie et Réseau sont offertes.

Glossaire

Activation ou désactivation de la réception automatique

Tâche du réceptionniste de l'entreprise ou du standardiste désigné qui consiste à déterminer quand la Messagerie vocale Norstar doit assurer la permanence téléphonique.

Adaptateur de terminal analogique (ATA)

Produit Norstar qui permet de connecter un appareil analogique, comme un poste monoligne ou un télécopieur, à un système Norstar.

Administration

Tâches relatives à la mise à jour des boîtes vocales, des annonces et des paramètres de configuration de la Messagerie vocale Norstar. Elle comprend également la configuration et la mise à jour des arbres SS.

Afficheur

Écran de une ou de deux lignes des postes téléphoniques Norstar, où s'affichent les commandes et les options de la Messagerie vocale Norstar.

Annonce

Il existe trois types d'annonces personnelles dans la Messagerie vocale Norstar : les annonces d'entreprise, les annonces personnelles et les annonces d'information. Les annonces d'entreprise sont diffusées aux appels d'arrivée par la fonction Réception automatique. Les annonces personnelles sont diffusées aux demandeurs qui souhaitent laisser un message dans une boîte vocale donnée. Les annonces d'information servent à décrire les biens et services offerts aux demandeurs.

Annonce principale

Annonce principale diffusée à toute personne qui appelle un titulaire de boîte vocale personnelle et veut lui laisser un message.

Annonce secondaire

Annonce enregistrée pour une boîte vocale personnelle et diffusée dans des circonstances exceptionnelles, comme une absence.

Appel sans annonce

Appel d'arrivée où le demandeur est transféré directement au NA demandé.

Arbre de sélection de service

Chemins d'accès que vous avez créés qui permettent aux utilisateurs de sélectionner des options pour acheminer leurs appels.

Avis de message en attente

L'avis de message en attente signale au titulaire qu'il a un message en indiquant **Mess**age à l'afficheur du poste. Cette fonction de la Messagerie vocale Norstar fait partie des priorités attribuées à une boîte vocale.

Avis de réception de message hors système

Cette fonction vous permet de transmettre vos messages à n'importe quel poste, numéro de téléphone ou récepteur de recherche de personnes. Cette option de la Messagerie vocale Norstar fait partie de la classe de service.

Boîte du coordinateur de système

Une des deux boîtes vocales spéciales. Le coordinateur de système l'utilise pour envoyer des messages à diffusion générale. Il s'agit de la boîte vocale personnelle du coordinateur de système.

Boîte réception

Une des deux boîtes vocales spéciales servant à recueillir les messages destinés à des personnes qui ne possèdent pas de boîte vocale personnelle.

Boîtes vocales

Feuille du *Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar* où sont consignés les renseignements sur les boîtes vocales, notamment leur numéro, le numéro de poste correspondant, le nom du titulaire ainsi que les priorités sur la sélection attribuées au répertoire.

Boîte vocale

Endroit dans le système de Messagerie vocale Norstar où sont stockés les messages destinés à un utilisateur.

Boîte vocale d'utilisateur

Boîte vocale servant à stocker les messages des titulaires qui ne peuvent pas répondre au téléphone. Les boîtes vocales d'utilisateur peuvent être attribuées à n'importe quelle personne du système, pourvu que celle-ci possède un poste Norstar.

Boîte vocale information

Boîte vocale diffusant aux demandeurs un message les informant des biens et services offerts par votre entreprise. Cette boîte n'accepte pas les messages, et aucun poste n'y est associé.

Boîte vocale insaturable

Votre boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar est dotée de la fonction Boîte vocale insaturable, qui permet aux demandeurs de laisser un message dans la boîte vocale même si celle-ci est «saturée». Le message est enregistré, mais ne peut pas être récupéré tant que vous ne supprimez pas au moins un message conservé.

Boîte vocale personnelle

Les boîtes vocales personnelles (désignées comme boîtes vocales de titulaire à l'afficheur lors de la programmation) :

- sont attribuées aux utilisateurs par le coordinateur de système;
- comprennent les boîtes vocales d'utilisateur et les boîtes vocales temporaires;
- sont mises à jour par le titulaire;
- peuvent figurer au répertoire de l'entreprise sous le nom du titulaire;
- sont protégées par un mot de passe qui peut être modifié par le titulaire ou remis à 0000 par le coordinateur de système en cas d'oubli.

Boîte vocale spéciale

Deux boîtes vocales utilisées par le coordinateur de système et le standardiste désigné. Ces deux boîtes sont la boîte vocale du coordinateur de système et la boîte réception.

Boîte vocale temporaire

Boîte vocale personnelle attribuée aux personnes qui n'ont pas de numéro d'appel permanent, mais qui ont besoin d'une boîte vocale. Ces boîtes vocales reçoivent et enregistrent les messages de la même manière que les boîtes vocales d'utilisateur.

Cahier de programmation de la Messagerie vocale Norstar

Registre où sont consignés les renseignements sur la configuration de la Messagerie vocale Norstar et la programmation des arbres SS.

Chemin

Parcours d'un appel d'arrivée dans l'arbre SS pour atteindre une destination donnée en passant par divers menus.

Classe de service

Une classe de service définit les valeurs des fonctions spéciales d'une boîte vocale. Lors de l'inscription d'une boîte vocale, le coordinateur de système sélectionne plusieurs fonctions spéciales à la fois, en choisissant le numéro de la table de classes de service qui fournira le niveau de service le plus adapté aux besoins de l'utilisateur.

Une boîte vocale ne peut être programmée sans classe de service.

Code de chemin d'accès

Numéro d'identification attribué à un chemin dans chaque arbre SS. Ce numéro représente la séquence de chiffres entrés par les demandeurs pour parcourir le chemin.

Code de fonction

Code unique de trois chiffres servant à accéder aux fonctions et aux options de la Messagerie vocale Norstar.

Configuration

Tâches consistant à régler les divers paramètres de la Messagerie vocale Norstar. Par exemple, configuration des lignes réseau auxquelles la Messagerie vocale Norstar doit répondre.

Configuration des lignes de la Messagerie vocale Norstar

Tâches servant à préciser les lignes extérieures auxquelles répond la Messagerie vocale Norstar et la table d'annonces qui leur est attribuée.

Configuration de voies

Nombre de voies du module de Messagerie vocale Norstar réservées à l'accès au réseau public.

Coordinateur de système

Personne responsable de la configuration, de la mise à jour et de la maintenance du système de Messagerie vocale Norstar.

Dépôt de message

Code de fonction de la Messagerie vocale Norstar utilisé pour déposer des messages dans les boîtes vocales.

Enveloppe

Horodatage qui accompagne tous les messages déposés dans une boîte vocale. Lorsque le message est déposé par un titulaire de boîte vocale, l'information constituant l'enveloppe comprend également le nom de l'expéditeur.

État de la réception

Paramètre de la Messagerie vocale Norstar qui indique au système si le réceptionniste ou le standardiste désigné est libre.

État de l'entreprise

Option qui a priorité sur la programmation de la table d'annonces et qui diffuse l'annonce des heures de fermeture jusqu'à ce que l'option soit désactivée.

Guide parlé

Message vocal préenregistré qui est diffusé au cours de l'utilisation des fonctions et des options de la Messagerie vocale Norstar. Ce type de message guide également le demandeur dans l'acheminement de son appel sur les chemins d'accès d'un arbre SS.

Guide parlé principal

Guide parlé qui présente une liste d'options numérotées. Ces options permettent au demandeur d'avoir accès à un sous-menu, à un message d'information, à un point de dépôt de messages ou à un poste.

Initialisation

Préparation d'une boîte vocale en vue de recevoir des messages, notamment par la modification du mot de passe implicite de la boîte vocale, l'enregistrement d'un nom dans le répertoire d'entreprise et l'enregistrement d'annonces de boîte vocale personnelle.

Initialisation de la Messagerie vocale Norstar

Préparation des paramètres de la Messagerie vocale Norstar utilisés dans le nombre de chiffres de numéro de boîte vocale et le choix de langue.

Inscription de boîtes vocales

L'inscription permet d'ajouter un numéro de boîte vocale au système de la Messagerie vocale Norstar en utilisant le code de fonction configuration.

Langue seconde

Le logiciel de la Messagerie vocale Norstar est offert en anglais et en français ou en anglais et en espagnol. Lorsque la langue principale est le français, la langue seconde est l'anglais ou l'espagnol.

Liste de diffusion

Ensemble de boîtes vocales auquel la Messagerie vocale Norstar attribue un numéro spécial. Lorsqu'un message est envoyé à une liste de diffusion, toutes les boîtes vocales figurant dans la liste reçoivent le même message.

Mémoire de travail

La mémoire de travail est un espace mémoire dans le système qui permet au coordinateur de système de monter ou de modifier un arbre SS.

Menu

Un menu est un guide parlé que vous enregistrez pour proposer au demandeur une liste d'options (huit au maximum). Le système est doté d'un menu implicite préenregistré, le menu d'accueil de la réception automatique, diffusé après l'annonce d'entreprise. Vous pouvez remplacer ce menu implicite par un menu personnalisé ou programmer la diffusion du menu principal SS au lieu du menu de la réception automatique.

Menu principal

Le menu principal est le premier menu SS diffusé aux demandeurs après l'annonce d'entreprise. Le menu principal fournit une liste d'options, chacune identifiée par un chiffre. Après avoir écouté le menu principal, le demandeur peut sélectionner une option en appuyant sur la touche correspondante d'un poste à composition multifréquence.

Vous pouvez programmer huit options sur le menu principal. Implicitement, le «0» permet d'obtenir la réception et le «9», d'entendre le menu dans la langue seconde.

Le menu principal peut également être un message enregistré fournissant des renseignements aux demandeurs. Une fois le message diffusé, l'appel est libéré.

Menu secondaire

Les menus secondaires sont les menus présentés au demandeur après le menu principal. Ils peuvent conduire à d'autres menus secondaires. Un arbre SS peut comporter neuf menus secondaires au maximum.

Message à diffusion générale

Message qui peut être envoyé par le coordinateur de système. Ce type de message est diffusé immédiatement dans toutes les boîtes vocales personnelles initialisées lorsque le titulaire accède à sa boîte vocale. Il est ensuite effacé automatiquement dès que le titulaire de la boîte vocale l'a écouté.

Message d'information

Dans un arbre SS, le message d'information a pour but de renseigner le demandeur sur les produits ou services de votre entreprise. Il faut d'abord créer des boîtes vocales information avant de pouvoir ajouter cette option à l'arbre SS.

Modalités de remise

Options d'envoi attribuées à un message. Il existe cinq modalités de remise : Ordinaire, Accusé de réception, Urgent, Confidentiel et Différé. Un utilisateur peut attribuer une modalité de remise à un message après avoir sélectionné une boîte vocale ou après avoir enregistré un message.

Mot de passe

Numéro de quatre à huit chiffres composé au clavier et utilisé pour accéder aux boîtes vocales ou pour exécuter des tâches de configuration.

Niveau

Le menu principal constitue le niveau 0. Lorsque vous ajoutez des menus secondaires, les niveaux de l'arbre SS sont successivement présentés au demandeur. Il est possible de créer 10 niveaux (de 0 à 9) au maximum.

Nombre de chiffres de numéro d'appel

Nombre de chiffres d'un NA Norstar et d'un numéro de boîte vocale de la Messagerie vocale Norstar. Le NA peut compter de deux à sept chiffres.

Nombre de chiffres de numéro de boîte vocale

Nombre de chiffres permis pour le numéro d'une boîte vocale. Le numéro de boîte vocale peut compter de deux à sept chiffres.

Numéro d'appel

Numéro de deux à sept chiffres utilisé pour entrer en communication avec un poste précis.

Numéro d'appel (NA) implicite de la réception

Poste implicite du réceptionniste ou du standardiste désigné de la Messagerie vocale Norstar. Le numéro du poste est implicitement réglé à Aucun, et doit être remplacé par un numéro de poste valide du système.

Numéro d'appel (NA) secondaire

Si le demandeur compose le numéro d'appel associé à un ou plusieurs NA secondaires la Messagerie vocale Norstar fait sonner tous les postes en même temps. Le premier poste à répondre accepte l'appel, ce qui empêche les autres postes d'accéder à la ligne ou d'utiliser la fonction Interruption (fonction 987) pour y accéder.

Les NA secondaires ne peuvent être utilisés qu'avec les boîtes vocales d'utilisateur.

Option

Choix qu'offre la Messagerie vocale Norstar à un utilisateur, au moyen de guides parlés ou de guides afficheur.

Option affichée

Choix offerts à un titulaire de boîte vocale sur l'afficheur deux lignes d'un poste Norstar. L'utilisateur sélectionne les options indiquées sur l'afficheur en utilisant les touches afficheur ou les touches du clavier.

Option de dépôt de message

Option d'un arbre SS permettant au demandeur d'accéder à une boîte vocale pour y laisser un message. Le demandeur qui sélectionne cette option est automatiquement transféré à une boîte vocale.

Point d'enchaînement

Point d'un arbre SS qui définit le traitement d'un appel après l'écoute d'un message d'information ou le dépôt d'un message dans une boîte vocale. Voici les trois points d'enchaînement possibles :

- **PRÉC** : permet au demandeur de retourner au menu précédent;

- **PRINC** : permet au demandeur de retourner au menu principal;
- **LIB** : coupe la communication.

Vous pouvez attribuer des points d'enchaînement uniquement aux options Message d'information et Dépôt de message.

Poste à composition multifréquence

Poste téléphonique à clavier qui émet des tonalités multifréquences (MF).

Poste de réception spécifique

Poste qui reçoit l'appel du demandeur qui ouvre une boîte vocale pour laisser un message et appuie sur  pour joindre la réception.

Poste M7100

Modèle M7100 de la gamme des postes téléphoniques Norstar doté d'un afficheur une ligne et d'une touche programmable sans indicateur.

Poste M7208

Modèle M7208 de la gamme des postes téléphoniques Norstar doté d'un afficheur une ligne et de huit touches programmables munies d'indicateurs.

Poste M7310

Modèle M7310 de la gamme des postes téléphoniques Norstar doté d'un afficheur deux lignes, de trois touches afficheur, de 10 touches programmables munies d'indicateurs et de 12 touches mémoire bifonctions sans indicateur.

Poste M7324

Modèle M7324 de la gamme des postes téléphoniques Norstar doté d'un afficheur deux lignes, de trois touches afficheur et de 24 touches programmables munies d'indicateurs.

Priorités attribuées à la boîte vocale

Paramètres optionnels qui s'ajoutent aux valeurs des classes de service. Les priorités sont : ajout au répertoire de l'entreprise, postes secondaires, ligne de télécopieur (virtuel), filtrage d'appels, avis de message en attente et voie d'accès au réseau public.

RA

Voir Réception automatique.

Réception automatique

Service de réponse de la Messagerie vocale Norstar qui répond aux appels d'arrivée avec une annonce d'entreprise, diffuse le menu des options au demandeur et achemine les appels en fonction des options que sélectionne le demandeur.

Réinitialisation de la Messagerie vocale Norstar

Remise à la valeur implicite de la Messagerie vocale Norstar.

Relevés

Relevés qui présentent la programmation effectuée dans la Messagerie vocale Norstar, le temps de stockage de messages disponible ainsi que la programmation et l'administration de la sélection de service.

Remise à la valeur implicite des mots de passe

Tâche attribuée au coordinateur de système et consistant à changer le mot de passe d'une boîte vocale pour le ramener à la valeur implicite de la Messagerie vocale Norstar, soit 0000.

Répertoire d'entreprise

Liste vocale intrasystème comprenant les noms de titulaires de boîtes vocales initialisées qui ont été sélectionnés pour faire partie du répertoire.

SCI

Système de communications intégré, un système de communication d'affaires Norstar.

SS

Sélection de service.

Standardiste

Personne désignée pour prendre les appels lorsqu'un demandeur appuie sur «0» en réponse au guide parlé «faire le 0 pour obtenir la réception» de la réception automatique. Si le standardiste n'est pas disponible, tous les appels acheminés à la réception sont transférés à la boîte réception.

Dans une classe de service, le standardiste est également appelé poste de réception spécifique.

Table d'annonces

Table où sont stockées les annonces d'entreprise enregistrées, l'heure d'activation des annonces et les lignes auxquelles répond la Messagerie vocale Norstar. Il existe quatre tables d'annonces.

Touche afficheur

Trois touches situées sous l'afficheur deux lignes d'un poste Norstar. La sélection des options de la Messagerie vocale Norstar s'effectue au moyen de ces touches.

Touche mémoire programmable

Touche des postes Norstar dotés d'un afficheur une ligne ou d'un afficheur deux lignes servant à programmer des numéros et des codes de fonction.

Titulaire

Lors de la création de boîtes vocales, le coordinateur de système peut choisir entre une boîte vocale de titulaire (d'utilisateur ou temporaire) ou une boîte vocale information.

Transfert

Dans un arbre SS, un message de transfert, identifié par un chiffre dans le menu, permet au demandeur d'accéder à un poste ou à un numéro extérieur. Lorsqu'un demandeur appuie sur ce chiffre, son appel est transféré automatiquement au poste ou au numéro extérieur voulu.

Valeur implicite

Paramètre défini à l'avance lorsque la Messagerie vocale Norstar est livrée par le fabricant.

Voie d'accès au réseau public

Paramètre permettant de préciser la ligne ou le groupe de lignes utilisé par le système lorsqu'un titulaire de boîte vocale répond à un message déposé par un demandeur hors système.

Index

A

Accès à la composition multifréquence 38
 Accès à une boîte vocale
 code de fonction Accès à une boîte vocale 127
 Accès au réseau public 107
 Accusé de réception, modalité de remise 75
 Acheminement des appels établis à partir d'un téléphone à cadran 38
 Activation
 arbre SS 157
 boîte réception 108
 initialisation extérieure 105
 Adaptateur de terminal analogique (ATA)
 compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 253
 Administration
 ouverture d'une session 16
 Administration du système
 code de fonction Administration du système 128
 Afficheur 9
 deux lignes 14
 message guide Accès 215
 une ligne 14
 Afficheur deux lignes
 utilisation 14
 Afficheur une ligne
 utilisation 14
 Ajout de lignes 33
 Annonce d'après-midi 30
 Annonce de matinée 30
 Annonce de soirée 30
 Annonce principale 73
 Annonce secondaire 73
 Annonces
 après-midi 30
 attribution à une table d'annonces 27, 29
 boîtes vocales 73
 dépannage 214
 matinée 30
 soirée 30
 Annulation de l'avis de réception de message hors système 121
 Arbre
 attribution à une table d'annonces 30
 dépannage 220
 impression des relevés 212

Arbre SS 141

activation 157
 ajout d'un menu secondaire 147
 ajout d'un message d'information 149
 aperçu 137
 création 144
 dépôt de message 169
 désactivation 163
 élaboration 137
 guide parlé principal 144
 mémoire de travail 165
 message d'information 168
 modification 163
 planification 137
 point de dépôt de message 151
 point de sélection 167
 point de transfert 171
 points d'enchaînement 150, 170
 relevés 212
 sauvegarde 156
 suppression 173
 suppression d'un chemin 172
 vérification 159
 Avis de message en attente 55, 64
 boîte vocale 64
 Avis de réception de message hors système 58, 121, 215
 voies d'accès au réseau public 107

B

Boîte réception 108, 109, 214
 attribution 108
 boîte vocale 54
 Boîte vocale
 à diffusion générale 110
 ajout 82
 ajout impossible 218
 annonces 73
 avis de message en attente 64
 boîte réception 54, 108
 classe de service 58
 configuration de la boîte réception 109
 coordinateur de système 53
 dépannage 217
 durée de message 58
 expiration du mot de passe 59
 fonction Filtrage d'appels 63
 information 54, 92
 initialisation 70
 modification de la classe de service 96

- modification du nom 97
 - mot de passe 95
 - options 95
 - outils et matériel requis 54
 - personnelle 103
 - priorités 61, 121
 - ajout au répertoire d'entreprise 61
 - avis de message en attente 61
 - voie d'accès au réseau public 61
 - sécurité 105
 - spéciale 103
 - suppression 101
 - téléaccès 16
 - télécopieur virtuel 62
 - temporaire 54, 89
 - temporisation système 55
 - termes et définitions 55
 - transfert 128
 - utilisateur 54
 - utilitaire de création de boîtes vocales 86
 - verrouillage 104, 218
 - voie d'accès au réseau public 64, 82
 - Boîte vocale du coordinateur de système 16
 - accès 16
 - Boîte vocale information
 - ajout 93
 - configuration 92
 - utilisation 92
 - Boîte vocale spéciale 103
 - enregistrement d'une annonce 72
 - initialisation 70
 - messages 75
 - mot de passe 70
 - sélection d'une annonce 73
 - Boîte vocale temporaire 89, 90
 - ajout 90
 - utilisation 89
 - Boîte vocale, options 95
 - Boîtes vocales personnelles 55, 82, 103
 - ajout 82
 - modification de la classe de service 96
 - modification des options 95
 - modification des priorités 121
 - modification du nom 97
 - remise du mot de passe à la valeur implicite 95
 - suppression 101
- C**
- Chemin
 - sélection de service (SS) 134, 139
 - Choix de langue
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 253
 - Classe
 - durée d'un message 58
 - messages guides de choix de langue 58
 - Classe de service 55, 58, 96
 - avis de réception de message hors système 58
 - boîte vocale 58
 - durée d'une annonce 58
 - durée de conservation de message 58
 - intervalle entre les essais 58
 - mot de passe incorrect 59
 - nombre d'essais 58
 - poste de réception spécifique 59
 - réseaux AMIS 59
 - sommaire 59, 60
 - transfert extérieur 59
 - Clavier 15
 - Clavier Norstar
 - utilisation 15
 - Code de chemin d'accès
 - dépannage 220
 - Codes de fonction
 - accès à une boîte vocale 127
 - coordinateur de système 128
 - dépôt de message 127
 - état de la réception 128
 - fréquemment utilisés 125
 - identification 125
 - numéro d'appel 128
 - transfert 128
 - vérification 126
 - Compatibilité des fonctions 245
 - Compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar
 - adaptateur de terminal analogique (ATA) 253
 - attribution de sonnerie 253
 - choix de langue 253
 - composition automatique 253
 - configurations 253
 - consignation automatique des données d'appels 254
 - déplacement de postes 254
 - garde 254
 - ligne individuelle 255
 - lignes 255
 - messages 254
 - mise en attente 255
 - modification des numéros de poste 255
 - ne pas déranger (NPD) 255
 - numéros d'intercommunication 255
 - poste principal 256
 - rappel sur transfert 256

- renvoi au poste principal (RPP) 256
- service de nuit 257
- supervision de raccrochage 257
- temporisation 257
- types de services 258
- Composition automatique
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 253
- Confidentiel, modalité de remise 75
- Configuration d'une ligne de télécopieur 63
- Configuration d'une ligne 35
 - visualisation et modification 35
- Configuration de lignes 33
- Configuration du système MVN
 - relevés 195
- Configuration Norstar
 - conseils 245
- Configurations
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 253
- Connaissances requises 9
- Connecteur DB-25 210
- Connexion d'une imprimante 210
- Consignation automatique des données d'appels
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 254
- Conventions, guide 9
 - chevrons 9
 - ligne de commande 9
 - options touches 9
 - touches 9
- Coordinateur de système
 - boîte vocale 53
- Coups de sonnerie
 - attribution 36
- Création d'un arbre SS 144
- D**
- Dépannage 214
 - accès à une ligne ou à un groupe de lignes 217
 - annonces 214
 - arbre 220
 - boîte réception 214
 - code de chemin d'accès 220
 - données d'appels 214
 - fonction Réponse à un message 215
 - heure et date 216
 - interdiction de renvoi automatique 215
 - liste de diffusion 219
 - message guide Accès 215
 - messaging vocale Norstar 213
 - messages 219
 - messages d'erreur 213, 222
 - mot de passe perdu 218
 - NA Norstar 216
 - perte de messages dans une boîte vocale 218
 - problèmes de fonctionnement 213, 217
 - problèmes relatifs au système 213
 - réception automatique 213
 - refus de messages 217
 - répertoire d'entreprise 218
 - sélection de service (SS) 213, 220
- Déplacement de postes
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 254
- Dépôt de message
 - code de fonction Dépôt de message 127
 - sélection de service (SS) 134, 138
- Désactivation 108
 - arbre SS 163
 - initialisation extérieure 105
- Disquette système DOS
 - table de traduction de composition 240
- Données d'appels
 - dépannage 214
- DOS
 - copie des fichiers 241
 - fichier Autoexec.bat 240
- Durée d'un message 58
- Durée de conservation de messages 58
- Durée de message 58
- E**
- Enregistrement
 - annonces d'entreprise 25
 - boîte vocale dans le répertoire d'entreprise 70
 - menu d'accueil personnalisé 27
- Envoi d'un message à diffuser 119
- État de l'entreprise
 - réglage 46
 - téléadministration 47
- État de la réception 43
 - code de fonction État de la réception 128
 - poste de réception implicite 45
 - réglage 43
- Expiration
 - mot de passe 104
- F**
- Filtrage d'appels 55
- Fonction Filtrage d'appels
 - boîte vocale 63
- Fonction Réponse à un message
 - dépannage 215
- Fonctionnement

dépannage 213

G

Garde

compatibilité des fonctions de la
Messagerie vocale Norstar 254

Glossaire 265

Guide parlé principal

enregistrement 144
menu en langue seconde 147
menu secondaire 147

Guide, organisation 7

Guides parlés

interruption 17

H

Heure et date

dépannage 216

Heures d'ouverture

réglage 30

I

Identification du demandeur (IDR) 80, 122

Impression des relevés 211

Imprimante compatible avec EPSON 210

Information

boîte vocale 54, 92

Initialisation

boîtes vocales 70

Initialisation extérieure 105

Interruption d'un guide parlé 17

L

Langue

choix 29
modification du choix de langue 32

Langue seconde 24, 25

Ligne avec sonnerie

compatibilité des fonctions de la
Messagerie vocale Norstar 253

Ligne individuelle

compatibilité des fonctions de la
Messagerie vocale Norstar 255

Lignes 33

ajout 33
compatibilité des fonctions de la
Messagerie vocale Norstar 255
configuration 33

Liste de diffusion

affichage du nom des titulaires 116
ajout 113
dépannage 219
message à diffuser 119
modification du nom 115
modification du nom des titulaires 116
numéros 113, 117

préparation 112

suppression 118

M

MAN 210

Mémoire de travail

sélection de service (SS) 134

Menu

sélection de service (SS) 134

Menu d'accueil personnalisé de la réception
automatique 27

Menu principal

sélection de service (SS) 134, 137

Menu secondaire

sélection de service (SS) 134, 137

Message 75

à diffuser 111

à diffusion générale 110

dépannage 219

envoi 119

Message à diffusion générale 110

envoi 110

Message d'information

ajout 149
modification 168
points d'enchaînement 150
sélection de service (SS) 134, 138

Message guide Accès

dépannage 215

Messagerie vocale 3

Messagerie vocale Norstar

admissibilité de l'utilisateur 13
afficheur 14
choix de langue 32
clavier 15
compatibilité des fonctions Norstar 245
configuration 248
dépannage 213
fonction Numéro d'appel 128
glossaire 265
initialisation 193
mots de passe 104
ouverture d'une session 16
programmation 18
reconfiguration 191
relevés 195
réponse aux appels 36
restauration 186
restauration de la programmation 189
sauvegarde 186, 187

Messages

boîte vocale spéciale 75
compatibilité des fonctions de la
Messagerie vocale Norstar 254

- écoute 75
- envoyeur 79
- message intrasystème 79
- modalités de remise 75
- réponse 79
- réponse à un message extérieure 80
- Messages à diffuser 111
 - liste de diffusion 112
- Messages d'erreur
 - dépannage 213, 222
- Messages d'erreur de la Messagerie vocale Norstar 222
- Mise en attente
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 255
- Modalités de remise 75
- Modification des numéros de poste
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 255
- Module d'applications Norstar (MAN) 210
- Mot de passe 95
 - boîte vocale 59, 104
 - boîte vocale spéciale 70
 - dépannage 218
 - expiration 104
 - réception 44
 - remise à la valeur implicite 95
 - verrouillage 104, 218
 - verrouillage sur mot de passe incorrect 104
- Mot de passe de la réception
 - modification 44
- Mot de passe du coordinateur de système 104
- N**
- NA Norstar
 - dépannage 216
- Ne pas déranger (NPD)
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 255
- Niveau
 - sélection de service (SS) 134
- Nom de la boîte vocale, modification 97
- Numéro d'appel
 - Code de fonction Numéro d'appel 128
- Numéros d'intercommunication
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 255
- O**
- Options du répertoire d'entreprise 61
- Options Répertoire d'entreprise 61
- Organisation du guide 7
- Outils et matériel requis
 - boîte vocale 54
- Ouverture d'une session 16

- P**
- Paramètre Répertoire d'entreprise 97
- Paramètres
 - code d'accès 229
 - indicatif régional 229
 - préfixe interurbain 229
 - réglage 230
 - traduction de réponse 229
- Point de dépôt de message
 - ajout 151
 - modification 169
- Point de sélection
 - ajout 147
 - modification 167
- Point de transfert 171
 - modification 171
- Point, ajout 147
- Points d'enchaînement
 - attribution 150
 - modification 170
 - sélection de service (SS) 135, 138
- Points, SS
 - ajout d'un menu secondaire 147
 - ajout d'un message d'information 149
 - dépôt de message 169
 - menu 167
 - message d'information 168
 - point de dépôt de message 151
 - transfert 171
- Poste de réception implicite
 - NA de la réception 45
- Poste de réception spécifique 59
- Poste principal
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 256
- Postes secondaires 56, 61
- Priorité sur la sélection attribuée au répertoire de l'entreprise 97
- Priorités
 - boîte vocale 61
 - avis de réception de message hors système 121
- Priorités attribuées à la boîte vocale
 - voie d'accès au réseau public 82
- Programmation
 - Messagerie vocale Norstar 189
 - touches mémoire 125
- R**
- Rappel sur transfert
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 256
- Réception automatique 3
 - annonces 24

- choix de langue 29
- dépannage 213
- enregistrement 27
- état de l'entreprise 46
- menu d'accueil 27
- modification de l'état 50
- Reconfiguration
 - messaging vocale Norstar 191
- Réglage du volume 75
- Relevé d'alarmes 201
- Relevé d'utilisation des boîtes vocales 199
- Relevé de l'utilisation des accès 203
- Relevé de la configuration du système MVN 205
- Relevé de la traduction de composition 201
- Relevé de sélection de service 202
- Relevé de transmission de télécopies 209
- Relevé des listes de diffusion système 198
- Relevé des titulaires par numéro de boîte vocale 197
- Relevé du temps de stockage des messages 198
- Relevé du traitement d'appel MVN 203
- Relevés 195
 - alarme 195, 201
 - aperçu 195
 - arbre SS 212
 - boîtes vocales 195
 - configuration du système MVN 195, 205
 - identification du demandeur (IDR) 195, 201
 - impression 211
 - impression des relevés de structure d'arbre SS 212
 - inscription au répertoire 195, 196
 - liste de diffusion système 195, 198
 - sélection de service (SS) 195, 202
 - temps de stockage des messages 195, 198
 - titulaires par numéro de boîte vocale 197
 - traduction de composition 195, 201
 - traitement d'appel MVN 195, 203
 - transmission de télécopies 195, 209
 - utilisation des accès 195, 203
 - utilisation des boîtes vocales 199
- Relevés d'identification du demandeur (IDR) 201
- Relevés de la Messagerie vocale Norstar
 - aperçu 195
- Relevés de structure d'arbre SS 212
- Relevés des inscriptions au répertoire 196
- Renvoi au poste principal (RPP)
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 256
- Renvoi automatique
 - dépannage 215
 - sur non-réponse 247
 - tous appels 247
- Répertoire d'entreprise 56, 70
 - configuration de la recherche 106
 - dépannage 218
 - désactivation 106
 - enregistrement de la boîte vocale 70
 - modification de l'enregistrement 115
- Réponse
 - messages 79
- S**
- Sauvegarde d'un arbre SS 156
- Sécurité
 - boîte vocale 105
- Sélection de service (SS) 3, 30, 171
 - activation d'un arbre 157
 - ajout d'un menu secondaire 147
 - ajout d'un message d'information 149
 - aperçu 133
 - aperçu des arbres 137
 - arbre 141
 - attribution d'un numéro IDR 158
 - chemin 134, 139
 - dépannage 213, 220
 - dépôt de message 134, 138
 - désactivation 163
 - impression des relevés de structure d'arbre 212
 - mémoire de travail 165
 - menu 134
 - menu principal 134
 - menu secondaire 134
 - message d'information 134, 138
 - modification 163
 - niveau 134
 - numéro IDR, suppression 164
 - point de dépôt de message 151, 169
 - point de message d'information 168
 - point de sélection 167
 - points d'enchaînement 134, 138, 150, 170
 - sauvegarde d'un arbre 156
 - suppression d'un arbre 173
 - suppression d'un chemin 172
 - transfert 135
 - vérification d'un arbre 159
- Service de nuit
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 257
- SS, guide parlé principal
 - guide parlé 144
- Supervision de raccrochage
 - compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 257

Suppression d'un chemin d'accès SS 172
 Suppression d'une boîte vocale 101
 Suppression d'une liste de diffusion 118
 Symboles 9

Système
 dépannage 213

T

Table d'annonces
 ajout de lignes 33
 aperçu 24
 attribution d'un arbre SS 30
 attribution d'une annonce 27, 29
 choix de langue 29
 configuration 27
 enregistrement des annonces d'entreprise 25
 langue principale 25
 langue seconde 25
 réception 30
 utilisation de la langue seconde 24
 Table de traduction de composition 215
 chargement dans le système 240
 création 232
 créée par un technicien 238
 exemple 227
 modification des entrées 236
 recherche des entrées 235
 suppression des entrées 237
 vérification des entrées 233
 Table de traduction de composition créée par un technicien 238
 copie des fichiers 241
 création d'un fichier Autoexec.bat 240
 création d'une disquette système DOS 240
 Téléaccès 16
 Téléadministration
 Réglage de l'état de l'entreprise 47
 Télécopieur
 boîte vocale d'utilisateur 62
 Temporaire
 boîte vocale 54
 Temporisation
 compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 257
 Temporisation système
 boîte vocale 55
 Termes et définitions
 boîte vocale 55
 Touche de ligne avec sonnerie 246
 Touche mémoire
 programmation 125
 Touche réponse 246
 Touches

 clavier 15
 Traduction de composition 226
 accès au réseau 228
 aperçu 226
 code d'accès 229
 exemple de table 227
 indicatif régional 229
 paramètres 229
 préfixe interurbain 229
 réglage 230
 table 226
 traduction de réponse 229
 Traitement d'appel MVN
 relevés 195
 Transfert
 code de fonction Transfert 128
 sélection de service (SS) 135, 138
 Transfert — Sélection de service (SS) 138
 Transfert extérieur 59, 215
 voies d'accès au réseau public 107
 Transmission de télécopies
 relevés 195
 Types de services
 compatibilité des fonctions de la Messagerie vocale Norstar 258

U

Urgent, modalité de remise 75
 Utilisateur
 boîte vocale 54
 Utilisation des accès
 relevés 195
 Utilitaire de création de boîtes vocales 86

V

 Vérification d'un arbre SS 159
 Voie d'accès au réseau public 56, 82, 84, 88
 boîte vocale 64
 priorité de boîte vocale 98
 sélection 84, 88
 Voies d'accès au réseau public 107

