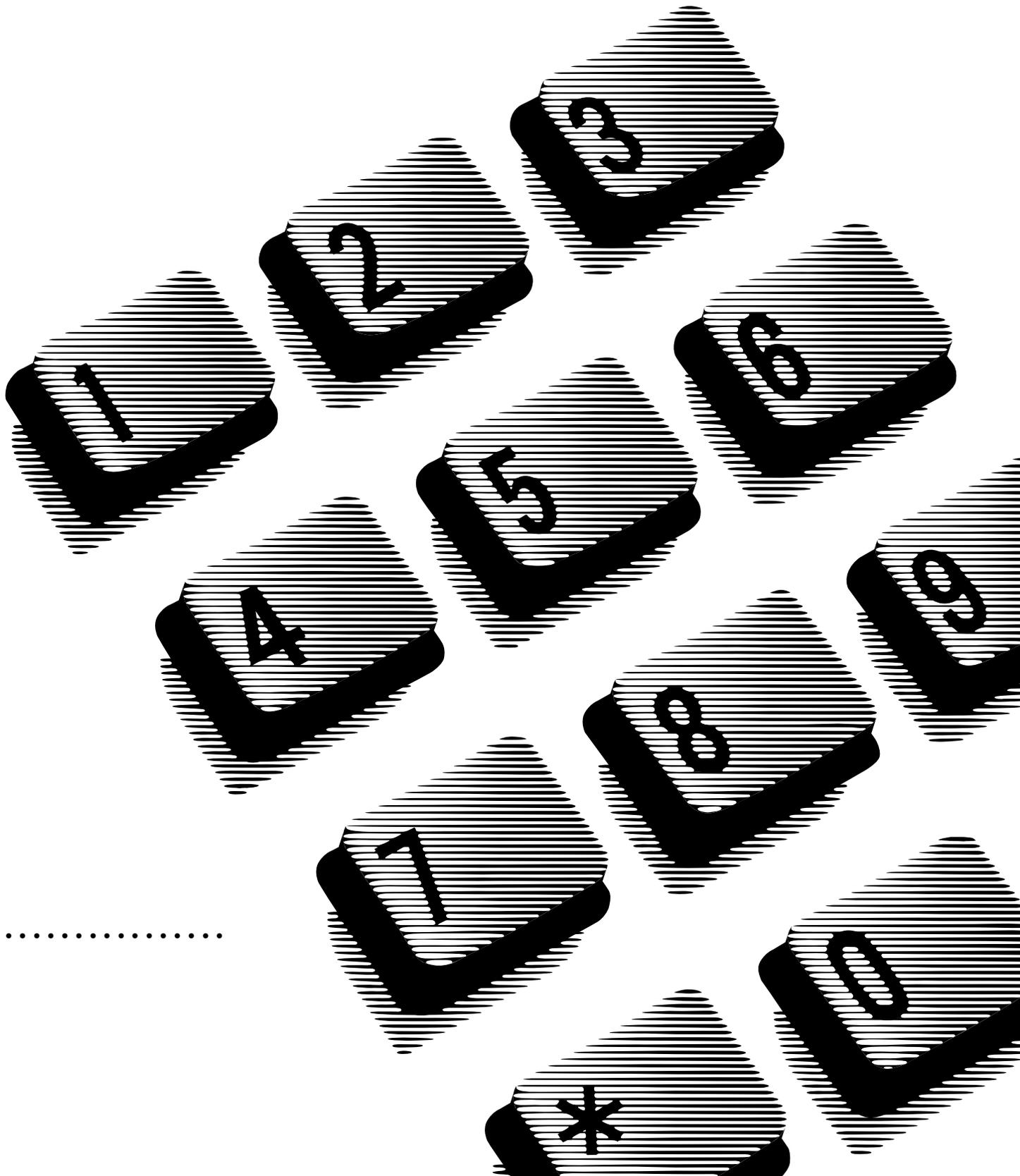

NORTEL NORSTAR

.....

Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Guide



.....

Introduction

Flash ACD is an Automatic Call Distribution system that answers incoming calls and routes the calls to agents or places the calls in an ACD queue.

Flash ACD MIS is a Windows software application that provides Real Time statistics and comprehensive management information on the day-to-day performance of your Norstar Flash ACD system.

The Flash Feature Cartridge is equipped with Flash Voice Mail, Flash ACD and Flash ACD MIS software. The Flash Feature Cartridge is shipped with either Flash Voice Mail or Flash ACD enabled, but not both. You may enable the remaining applications by entering software upgrade keycodes. To determine the applications that are enabled, refer to "Determining the Flash applications that are enabled" on page 4.

Note: A four-port system is required to have both Flash Voice Mail and Flash ACD enabled.

To use this guide, you should be familiar with Norstar and Flash terminology.

Procedures that require telephone set administration can be done from an M7310, M7324, or M7410 two-line display telephone.

About upgrading Flash software

There are four methods of upgrading the Flash software:

1. Replace the Flash Feature Cartridge. You replace the Feature Cartridge when you want to update the Flash module with a new release of software.
2. Add Flash Voice Mail functionality. You can add Flash Voice Mail functionality using the Norstar Key Access system if your Flash already has Flash ACD functionality. For more information, refer to the *Flash Voice Mail Upgrade Guide*.
3. Add Flash ACD functionality. You can add Flash ACD functionality using the Norstar Key Access system if your Flash already has Flash Voice Mail functionality.
4. Add Flash ACD MIS functionality. You can add Flash ACD MIS functionality using the Norstar Key Access system if your Flash is enabled with the version of ACD that is compatible with Flash ACD MIS.

This guide includes instructions for replacing the Flash Feature Cartridge if you are upgrading from a previous version. It also includes instructions for determining the serial number and the Key Code, and entering the Key Code.

Upgrade Guidelines

Before you add Flash ACD to a Flash Voice Mail system or add Flash ACD MIS functionality to an existing Flash ACD system, you must:

1. Read this guide.
2. Determine your System Coordinator Mailbox number and default password combination. Refer to "System Coordinator Mailbox" on page 3.
3. Determine the Flash applications that are enabled. Refer to "Determining the Flash applications that are enabled" on page 4.
4. Determine the Flash internal serial number. Refer to "Determining the Flash internal serial number" on page 5.
5. Complete the "Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet" on page 16. This must be completed before you call the Norstar Key Code Access Line for your Flash ACD or Flash ACD MIS software upgrade Key Code(s).

Adding Flash ACD functionality

To add Flash ACD functionality:

1. Complete the steps shown in "Upgrade Guidelines" on page 2.
2. Call the Norstar Key Code Access Line for the Flash ACD software upgrade Key Code. You need this Key Code if Flash ACD is not enabled. Refer to "Getting the Flash ACD software upgrade Key Code" on page 5. Record the Flash ACD software upgrade Key Code on the "Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet" on page 16.
3. Enable Flash ACD if Flash ACD is not enabled. Refer to "Enabling the Flash ACD software" on page 6.
4. Test Flash ACD. Refer to "Testing Flash ACD" on page 7.

Adding Flash ACD MIS functionality

To add Flash ACD MIS functionality:

1. Complete the steps shown in "Upgrade Guidelines" on page 2.
2. Determine the Flash software version. Your Flash module must have a software version that is higher than version 1.9.00 if you are upgrading to include Flash ACD MIS functionality. Refer to "Determining the Flash software version" on page 8.
3. Replace the Flash Feature Cartridge to update the Flash module with a new release of software if you have a software version that is 1.9.00 or earlier. Refer to "Replacing the Flash Feature Cartridge" on page 8.

4. Ensure that Flash ACD is enabled. Refer to "Determining the Flash applications that are enabled" on page 4.
5. Call the Norstar Key Code Access Line for the Flash ACD MIS software upgrade Key Code. Refer to "Getting the Flash ACD MIS software upgrade Key Code" on page 11. Record the Flash ACD MIS software upgrade Key Code on the "Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet" on page 16.
6. Enable the Flash ACD MIS software. Refer to "Enabling the Flash ACD MIS software" on page 11.
7. Set up the Real Time status device. Refer to "Setting up the PC Real Time status device" on page 13.
8. Test Flash ACD MIS functionality. Refer to "Testing Flash ACD MIS" on page 14.

Reference documentation

When you are installing or troubleshooting Flash ACD or Flash ACD MIS, the following documents are useful:

- *Flash ACD MIS Set Up and Operation Guide*
- *Flash ACD Set Up and Operation Guide*
- *Flash Installation Guide*

System Coordinator Mailbox

The ACD System Coordinator Mailbox is created automatically when Flash is installed. If the mailbox number length is two digits, the System Coordinator Mailbox is 12. If the mailbox number length is four digits, the System Coordinator Mailbox is 1002. The following table "System Coordinator Mailbox Number and default password" shows you how to determine your System Coordinator Mailbox number.

System Coordinator Mailbox Number and default password

If Mailbox Directory Number (DN) length is:	System Coordinator Mailbox number and Default Password combination:
two digits	120000
three digits	1020000
four digits	10020000
five digits	100020000
six digits	1000020000
seven digits	10000020000

Determining the Flash applications that are enabled

To determine the Flash applications that are enabled:

1. Press .

Log:
QUIT RETRY OK

2. Enter the System Coordinator mailbox number and password and press OK.

Refer to "System Coordinator Mailbox" on page 3.

Admin
MBOX AA OTHR

3. Press .

Note: On Flash ACD only systems, the options on the bottom line of the display are:
ACD AA CCR

System Upgrade
ADD VIEW

4. Press VIEW.

<application>
NEXT

5. The first application appears. Press NEXT to determine if other applications are enabled.

Note: If Flash Voice Mail is enabled, the <application> is VM.
If Flash ACD is enabled, the <application> is ACD.
If Flash ACD MIS is enabled, the <application> is MIS.

<application>
OK

6. Press OK when the last <application> is shown.

System Upgrade
ADD VIEW

7. Press to end this Flash session.

Determining the Flash internal serial number

Each Flash is identified by a unique internal serial number. You must have this number before you call for the Flash ACD or Flash ACD MIS software upgrade Key Code.

To view the serial number:

1. Press .

Log:
QUIT REPLY OK

2. Enter the System Coordinator mailbox number and password and press OK.

Refer to the table "System Coordinator Mailbox Number and default password" on page 4.

Admin
MBOX AA OTHR

3. Press .

Note: On Flash ACD only systems, the options on the bottom line of the display are:
ACD AA CCR

System Upgrade
ADD VIEW

4. Press ADD.

SN:xxxxxxxxxxxx
OK

5. xxxxxxxxxxxxxxx is your internal Flash serial number. Write this serial number on the "Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet" on page 16.

6. Press to end this programming session.

Getting the Flash ACD software upgrade Key Code

You must have the Flash ACD software upgrade Key Code to enable Flash ACD if Flash ACD is not enabled. To determine if Flash ACD is enabled, refer to "Determining the Flash applications that are enabled" on page 4. Once you have completed the "Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet" on page 16 you are ready to phone the Norstar Key Code Access Line for the Flash ACD software upgrade Key Code. Keep the Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet in front of you and dial:

1-800-684-5825

When you are given the 12-digit Flash ACD software upgrade Key Code, ensure you write it down in the space provided on the "Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet" on page 16.

Enabling the Flash ACD software

You must enter the Flash ACD software upgrade Key Code to enable Flash ACD if Flash ACD is not enabled.

To enable Flash ACD:

1. Press `Feature` `9` `8` `3`.

```
Log:
QUIT  RETRY  OK
```

2. Enter the System Coordinator mailbox number and password and press `OK`.

Refer to "System Coordinator Mailbox" on page 3.

```
Admin
MBOX  AA  OTHR
```

3. Press `4` `4`.

Note: On Flash ACD only systems, the options on the bottom line of the display are:

```
ACD  AA  CCR
```

```
System Upgrade
ADD  VIEW
```

4. Press `ADD`.

```
SN:xxxxxxxxxxxxx
OK
```

5. Press `OK`.

```
Key:
QUIT  RETRY  OK
```

6. Enter the Flash ACD software upgrade Key Code you received from the Norstar Key Code Access Line and press `OK`.

```
ACD
ACCEPT  QUIT
```

7. Press `ACCEPT`.

```
Accepted
```

```
Key:
QUIT  RETRY  OK
```

8. Press `OK`.

```
Group lists? Y
CHNG  OK
```

9. Press `OK` to enable Group Lists.

To disable Group Lists, press `CHNG` and then press `OK`.

```
GList lead dig:9
CHNG  OK
```

10. Press `OK` to accept 9 as the Group List leading digit.

To change the Group List leading digit, press `CHNG`, enter the new digit and press `OK`.

```
System config
RETRY  OK
```

11. Press `OK`.

Configuring...

System Ready

Admin
MBOX AA OTHR

12. Press **Rls** to end this Flash session.

Note: On Flash ACD only systems, the options on the bottom line of the display are:
ACD AA CCR

This completes upgrading Flash to add ACD functionality.

Testing Flash ACD

Once you have finished performing a Flash ACD upgrade you must test the equipment to ensure everything is functioning correctly.

Note: To perform this procedure, you need to set up and initialize an ACD Queue. You must also assign a couple of agents and log the agents into the ACD Queue. Refer to the *Flash ACD Set Up and Operation Guide* for instructions.

1. From a Norstar telephone, press **Feature** **9** **8** **1**.

Verify that **Log:** or **Pswd:** appears on the telephone display.

2. Verify that Flash can handle simultaneous connections by pressing **Feature** **9** **8** **1** from different Norstar telephones. Verify that **Log:** or **Pswd:** appears on each telephone display. Without hanging up, go to another Norstar telephone and press **Feature** **9** **8** **1** again. Continue until all the B1 and B2 DNs are tested.

3. Call in to each Central Office (CO) line you assigned ACD to answer and verify that the call is answered and routed to an agent.

Verify that Flash can handle simultaneous connections by directly dialing two CO lines that are answered by ACD. Dial one CO line and verify that the call is answered and routed properly. Then, without hanging up, go to another telephone and call the other CO line.

Note: If there are no lines assigned to ACD to answer, you can call another Norstar telephone and have your call transferred to the ACD queue.

Determining the Flash software version

Before you can add Flash ACD MIS, your Flash module must have a software version greater than version 1.9.00. To determine the software version of the Flash module:

1. Press .

```
Log:
QUIT  RETRY  OK
```

2. Enter the System Coordinator mailbox number and password and press OK.

Note: Refer to the table "System Coordinator Mailbox Number and default password" on page 4.

```
Admin
MBOX  AA  OTHR
```

3. Press .

Note: On Flash ACD only systems, the options on the bottom line of the display are:

```
ACD  AA  CCR
```

```
N* Flash x.x.x
OK
```

4. Press to end this programming session.

Replacing the Flash Feature Cartridge

Replacing the Flash Feature Cartridge updates the Flash operating software. A software upgrade kit contains one PCMCIA flash memory card. This card contains all the Flash operating software and voice prompts.

There are certain situations when you must first remove the Feature Codes that you are planning to use before you install the new Flash software. These situations include:

- when you are activating new Flash Voice Mail or Flash ACD functionality
- when you are choosing a different range of Feature Codes (only allowed for certain types of upgrades)
- a new installation of Flash Voice Mail or Flash ACD

To remove Feature Codes that may have been used by other applications, use the External Feature Inquiry utility (Feature ****XFTEST**) before you install the new Flash software. The External Feature Inquiry utility can only be used from an M7310, M7324 or M7410 two-line display telephone.

To replace the Flash Feature Cartridge and perform a Flash software upgrade:

1. Open the module front door.

2. Ground yourself by attaching one end of the grounding strap to your wrist and the other end to a grounded metal surface.
3. Remove the teladapt cord(s) from the teladapt line jack(s) inside the Flash module.

Note: This step must be completed to minimize the possibility of loss of configuration or programming information.

4. Wait one minute before proceeding to the next step.
5. Unplug the AC power to the Flash module.
6. Remove the current PCMCIA flash memory card.
7. Insert the new PCMCIA flash memory card into the slot provided on the Flash module. Refer to the figure "Replacing the Flash Feature Cartridge" on page 11 for more information.
8. Re-insert the teladapt cord(s) into the teladapt line jack(s) inside the Flash module.
9. Press * * X F T E S T

which is the same as

Press * * 9 3 8 3 7 8 .

Access denied appears if you cannot use external feature inquiry from your telephone.

In use: appears if someone else is using external feature inquiry, or an external feature is requesting an external feature access code.

Password:

10. Enter the Installer password.
The default password is CONFIG (266344). For more information about the Installer password, refer to the **Norstar Installer Guide** that came with your KSU.

Feat. code:

11. Press FIRST.

```
F9XX: xxxxxxxx
TEST  BACK  NEXT
```

12. The first Feature Code appears. Press TEST.

Note: 9XX is the Feature Code.
xxxxxxx is a number assigned to the Feature Code.

```
F9XX: Inactive
REMOVE  OK
```

13. Press REMOVE to remove the unused Feature Code.

Note: If **F9XX: Active** appears, the Feature Code is still being used by a Norstar peripheral. Press OK.

```
F9XX: Free
TEST  BACK  NEXT
```

14. Press NEXT to show the next Feature Code.

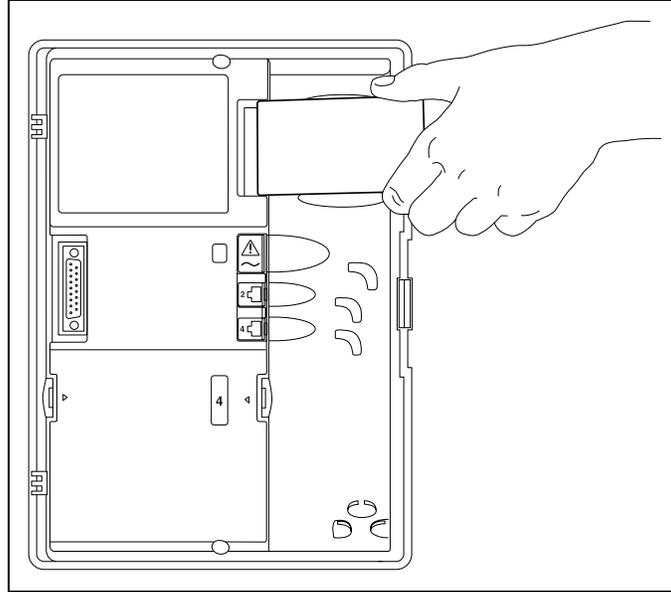
15. Repeat steps 12 to 14 until you have tested all of the Feature Codes.

Note: If **None Registered** appears, all of the Feature Codes have been tested and removed. The External Feature Inquiry utility exits.

16. Press Rls to exit external feature inquiry.

17. Plug the AC power back into the Flash module.

Replacing the Flash Feature Cartridge



Getting the Flash ACD MIS software upgrade Key Code

You must have the Flash ACD MIS software upgrade Key Code to enable Flash ACD MIS if Flash ACD MIS is not enabled. To determine if Flash ACD MIS is enabled, refer to "Determining the Flash applications that are enabled" on page 4. Once you have completed the "Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet" on page 16, you are ready to phone the Norstar Key Code Access Line for the Flash ACD MIS software upgrade Key Code. Keep the Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet in front of you and dial:

1-800-684-5825

When you are given the 12-digit Flash ACD MIS software upgrade Key Code, ensure you write it down in the space provided on the "Flash ACD and Flash ACD MIS Upgrade Information Sheet" on page 16.

Enabling the Flash ACD MIS software

You must enter the Flash ACD MIS software upgrade Key Code to add Flash ACD MIS to your Flash ACD system.

To enable Flash ACD MIS:

1. Press .

```
Log:
QUIT  RETRY  OK
```

2. Enter the System Coordinator mailbox number and password and press OK.

Refer to the table "System Coordinator Mailbox Number and default password" on page 4.

```
Admin
MBOX  AA  OTHR
```

3. Press 4 4.

```
System Upgrade
ADD  VIEW
```

4. Press ADD.

```
SN:xxxxxxxxxxxxx
OK
```

5. Press OK.

```
Key:
QUIT  RETRY  OK
```

6. Enter the Flash ACD MIS software upgrade Key Code you received from the Norstar Key Code Access Line and press OK.

```
MIS
ACCEPT  QUIT
```

7. Press ACCEPT.

```
Accepted
```

```
Key:
QUIT  RETRY  OK
```

8. Press OK.

```
Group lists? Y
CHNG  OK
```

9. Press OK to enable Group Lists.

To disable Group Lists, press CHNG and then press OK.

```
GList lead dig:9
CHNG  OK
```

10. Press OK to accept 9 as the Group List leading digit.

To change the Group List leading digit, press CHNG, enter the new digit and press OK.

```
System config
RETRY  OK
```

11. Press OK.

```
Configuring...
```

```
System Ready
```

```
Admin
MBOX  AA  OTHR
```

12. Press Rls to end this Flash session.

Note: On Flash ACD only systems, the options on the bottom line of the display are:

```
ACD  AA  CCR
```

Setting up the PC Real Time status device

The Real Time status (**RT status**) indicates the type of Real Time status device being used to monitor your Flash ACD system. The Real Time status default device is NONE. Other Real Time status devices include a PC or Spectrum wallboards. The options include the following:

- NONE
- PC
- 215R wallboard
- 215C wallboard
- 320R wallboard
- 320C wallboard
- 4120R wallboard
- 4120C wallboard
- 4200R wallboard
- 4200C wallboard

Note: Early versions of the *Flash ACD Set Up and Operation Guide* state that PC is not an available option. PC is an available option if you have a Flash software version that is later than 1.9.00.

To set up the Real Time status device:

1. Press **Feature** **9** **8** **3**.

```
Log:
QUIT  RETRY  OK
```

2. Enter the System Coordinator Mailbox number and password and press **OK**.

Refer to the table "System Coordinator Mailbox Number and default password" on page 4.

```
Admin
ACD   AA   CCR
```

3. Press **ACD**.

Note: If Flash Voice Mail is enabled, press **OTHR** and then press **ACD**.

```
ACD Admin
AGENT  QUEUE  OTHR
```

4. Press **OTHR**.

```
ACD Admin
GRTG  PARM
```

5. Press **PARM**.

```
Refresh chans:1
CHNG  NEXT
```

6. Press NEXT.

Note: You will only see this display if Flash Voice Mail is enabled. If Flash Voice Mail is not enabled, you will see the display in step 7.

```
Pri alert: 00:00
CHNG  NEXT
```

7. Press NEXT.

```
Sec alert: 00:00
CHNG  NEXT
```

8. Press NEXT.

```
RT status: NONE
NEXT  PREV  OK
```

9. Press NEXT to select the next Real Time status device which is PC. Press PREV to see the previous Real Time status device. The list cycles through the optional devices shown above. Choose the Real Time status device PC and press OK.

```
ACD Admin
GRTG  PARM
```

10. Press Rls to end this session.

This completes upgrading Flash ACD to enable Flash ACD MIS functionality. Your Flash ACD hardware should now be providing information to your PC.

Testing Flash ACD MIS

Once you have finished performing a Flash ACD MIS upgrade you must test the equipment to ensure everything is functioning correctly. Once you have upgraded from a previous version of Flash by replacing the Flash Feature cartridge or installed a new system and finished performing a Flash ACD upgrade you must test the equipment.

Ensure that a Flash ACD MIS Key Code has been entered and verified before performing the following procedure.

To test Flash ACD MIS:

1. Connect the Flash ACD unit to a PC with a serial cable. Refer to the *Flash ACD MIS Reporting Set Up and Operation Guide*.
2. Set up and initialize an ACD Queue. Refer to the *Flash ACD Set Up and Operation Guide* for instructions.
3. Assign an agent to the ACD Queue that you set up and initialized in the previous step. Refer to the *Flash ACD Set Up and Operation Guide* for instructions.
4. Ensure that PC is selected as the Real Time status device in the Flash ACD programming. Refer to "Setting up the PC Real Time status device" on page 13.
5. Start up the Flash ACD MIS software on the PC.

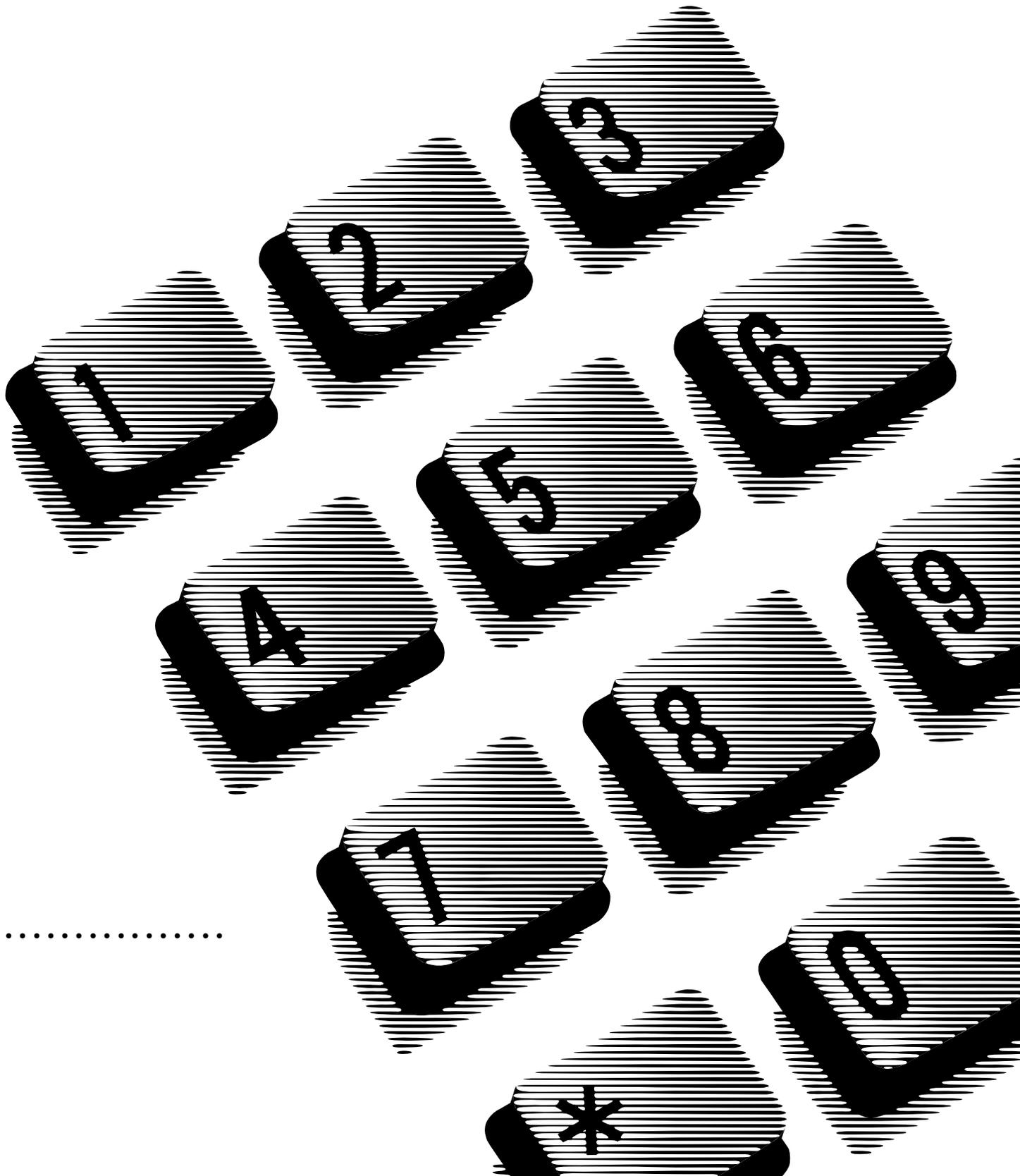
6. Verify that the Flash ACD unit is communicating with the PC by performing at least one of the following test procedures:
 - Log in an agent and verify that the real time screen indicates that the agent has logged in.
 - Place the agent into busy mode and verify that the real time screen indicates that the agent is in busy mode.
 - Place an ACD call and verify that the system is tracking the call from beginning to end.

Flash ACD Authorization Number
Numéro d'autorisation

**Flash ACD MIS Authorization
Number**
Numéro d'autorisation

NORTEL NORSTAR

.....
Guide de mise à niveau du DAA Flash et
du DAA MIS Flash



Introduction

Le DAA Flash est un système de distribution automatique d'appels qui répond aux appels d'arrivée, puis les achemine aux préposés ou les place dans la file d'attente DAA.

Le DAA MIS Flash est une application logicielle de Windows qui fournit des statistiques en temps réel et l'information quotidienne complète sur le rendement de votre système DAA Flash Norstar.

La cartouche de fonctions Flash est dotée du logiciel Messagerie vocale Flash, DAA Flash et DAA MIS Flash. La cartouche de fonctions Flash est livrée soit avec la Messagerie vocale Flash, soit avec le DAA Flash. Vous pouvez activer les autres applications en entrant les codes d'activation de mise à niveau du logiciel. Pour déterminer quelles applications ont été activées, reportez-vous à la section intitulée «Identification des applications Flash activées» à la page 24.

Nota : La Messagerie vocale Flash et le DAA Flash ne peuvent être activés simultanément que si votre système est doté de quatre accès.

Pour utiliser ce guide, vous devez vous familiariser avec la terminologie propre aux systèmes Norstar et Flash.

Vous pouvez utiliser un poste avec afficheur deux lignes M7310, M7324 ou M7410 pour les opérations qui doivent être effectuées à partir d'un poste.

Mise à niveau du logiciel Flash

Il existe quatre méthodes de mise à niveau du logiciel Flash :

7. Remplacement de la cartouche de fonctions Flash. Remplacez la cartouche de fonctions lorsque vous voulez installer une nouvelle version du logiciel dans le module Flash.
8. Ajout de la fonction Messagerie vocale Flash. Vous pouvez ajouter la fonction Messagerie vocale Flash à l'aide du système d'intercommunications Norstar si votre système Flash est déjà muni de la fonction DAA Flash. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous au *Guide de mise à niveau de la Messagerie vocale Flash*.
9. Ajout de la fonction DAA Flash. Vous pouvez ajouter la fonction DAA Flash à l'aide du système d'intercommunications Norstar si votre système Flash est déjà muni de la fonction Messagerie vocale Flash.
10. Ajout de la fonction DAA MIS Flash. Vous pouvez ajouter la fonction DAA MIS Flash à l'aide du système d'intercommunications Norstar si votre système Flash est muni d'une version compatible avec le DAA MIS Flash.

Ce guide contient les directives de remplacement de la cartouche de fonctions Flash que vous devez suivre lors d'une mise à niveau à partir d'une version antérieure. Il contient également les directives permettant de déterminer le numéro de série et le code d'activation, ainsi que les directives d'entrée du code d'activation.

Lignes directrices de mise à niveau

Avant d'ajouter le DAA Flash au système de Messagerie vocale Flash ou d'ajouter le DAA MIS Flash à un système DAA Flash existant, vous devez :

1. Lire ce guide.
2. Déterminez le numéro de boîte vocale et le mot de passe implicite du coordinateur de système. Reportez-vous à la section intitulée «Boîte vocale du coordinateur de système» à la page 23.
3. Déterminez quelles applications Flash sont activées. Reportez-vous à la section intitulée «Identification des applications Flash activées» à la page 24.
4. Déterminez le numéro de série interne du système Flash. Reportez-vous à la section intitulée «Identification du numéro de série interne du système Flash» à la page 25.
5. Remplissez la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à la page 37. Vous devez remplir cette fiche avant d'appeler la ligne d'accès aux codes d'activation Norstar pour obtenir le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash ou DAA MIS Flash.

Ajout de la fonction DAA Flash

Pour ajouter la fonction DAA Flash, vous devez effectuer les étapes suivantes :

1. Effectuez les étapes de la section intitulée «Lignes directrices de mise à niveau» à la page 22.
2. Appelez la ligne d'accès aux codes d'activation Norstar pour obtenir le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash. Vous avez besoin de ce code d'activation si le DAA Flash n'est pas activé. Reportez-vous à la section intitulée «Obtention du code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash» à la page 26. Notez le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash dans la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à la page 37.
3. Activez le DAA Flash, si ce dernier n'est pas activé. Reportez-vous à la section intitulée «Activation du logiciel DAA Flash» à la page 26.
4. Vérifiez le DAA Flash. Reportez-vous à la section intitulée «Vérification du DAA Flash» à la page 27.

Ajout de la fonction DAA MIS Flash

Pour ajouter la fonction DAA MIS Flash, vous devez effectuer les étapes suivantes :

1. Effectuez les étapes de la section intitulée «Lignes directrices de mise à niveau» à la page 22.
2. Déterminez quelle est la version du logiciel Flash. Si vous voulez ajouter la fonction DAA MIS Flash à votre module Flash, la version du logiciel de votre module doit être une version ultérieure à la version 1.9.00. Reportez-vous à la section intitulée «Identification de la version du logiciel Flash» à la page 28.
3. Remplacez la cartouche de fonctions Flash pour mettre à jour le module Flash à une nouvelle version du logiciel, si vous utilisez la version 1.9.00 ou une version antérieure. Reportez-vous à la section intitulée «Remplacement de la cartouche de fonctions Flash» à la page 29.
4. Assurez-vous que le DAA Flash est activé. Reportez-vous à la section intitulée «Identification des applications Flash activées» à la page 24.
5. Appelez la ligne d'accès aux codes d'activation Norstar pour obtenir le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA MIS Flash. Reportez-vous à la section intitulée «Obtention du code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA MIS Flash» à la page 32. Notez le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA MIS Flash dans la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à la page 37.
6. Activez le logiciel du DAA MIS Flash. Reportez-vous à la section intitulée «Activation du logiciel DAA MIS Flash» à la page 32.
7. Réglez le dispositif d'état en temps réel. Reportez-vous à la section intitulée «Configuration du dispositif d'état en temps réel sur PC» à la page 33.
8. Vérifiez la fonction DAA MIS Flash. Reportez-vous à la section intitulée «Vérification du DAA MIS Flash» à la page 35.

Documents de référence

Lors de l'installation ou du dépannage du DAA Flash ou du DAA MIS Flash, vous aurez besoin des documents de référence suivants :

- *Guide d'exploitation du DAA MIS Flash,*
- *Guide d'exploitation du DAA Flash,*
- *Guide d'installation du Flash.*

Boîte vocale du coordinateur de système

La boîte vocale du coordinateur de système DAA est créée automatiquement au moment de l'installation du système Flash. Si le numéro de la boîte vocale compte deux chiffres, le numéro de boîte vocale du coordinateur de système est 12. Si le numéro compte quatre chiffres, le numéro de boîte vocale du coordinateur de système est 1002. Le tableau suivant intitulé «Numéro de boîte vocale et mot de

« passe implicite du coordinateur de système » vous indique comment identifier le numéro de boîte vocale du coordinateur de système.

Numéro de boîte vocale et mot de passe implicite du coordinateur de système

Nombre de chiffres du numéro d'appel (NA) de la boîte vocale	Numéro de boîte vocale et mot de passe implicite du coordinateur de système
deux chiffres	120000
trois chiffres	1020000
quatre chiffres	10020000
cinq chiffres	100020000
six chiffres	1000020000
sept chiffres	10000020000

Identification des applications Flash activées

Pour déterminer quelles applications Flash sont activées, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

```
Accès :
SORT  REPR  OK
```

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

Reportez-vous à la section intitulée «Boîte vocale du coordinateur de système» à la page 23.

```
Administration
BTE  RA  AUTRE
```

3. Appuyez sur .

Nota : Dans les systèmes DAA Flash seulement, les options à la ligne inférieure de l'affichage sont :

```
DAA  RA  SS
```

```
MiseNiv système
AJOUT  VOIR
```

4. Appuyez sur VOIR.

```
<application>
SUIV
```

5. La première application s'affiche. Appuyez sur SUIV pour déterminer si d'autres applications sont activées.

Nota : Si la Messagerie vocale Flash est activée, la variable <application> indique MV.

Si le DAA Flash est activé, la variable <application> indique DAA.

Si le DAA MIS Flash est activé, la variable <application> indique MIS.

<application>
OK

6. Lorsque la dernière variable <application> s'affiche, appuyez sur OK.

MiseNiv système
AJOUT VOIR

7. Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session du système Flash.

Identification du numéro de série interne du système Flash

Chaque système Flash est doté d'un numéro de série interne unique. Vous devez connaître ce numéro de série avant d'appeler la ligne d'accès aux codes d'activation pour obtenir le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash ou DAA MIS Flash.

Pour afficher le numéro de série, 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.

Reportez-vous au tableau intitulé «Numéro de boîte vocale et mot de passe implicite du coordinateur de système» à la page 24.

Administration
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur 4 4.

Nota : Dans les systèmes DAA Flash seulement, les options à la ligne inférieure de l'affichage sont :

DAA RA SS

MiseNiv système
AJOUT VOIR

4. Appuyez sur AJOUT.

SN:xxxxxxxxxxxxx
OK

5. Les xxxxxxxxxxxxxx correspondent au numéro de série interne du système Flash. Notez ce numéro de série dans la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à la page 37.

6. Pour mettre fin à la session de programmation, appuyez sur Lib.

Obtention du code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash

Pour activer le logiciel DAA Flash, vous devez vous procurer le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash, le cas échéant. Pour déterminer si le DAA Flash est activé, reportez-vous à la section intitulée «Identification des applications Flash activées» à la page 24. Une fois que vous avez rempli la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à la page 37, vous pouvez appeler la ligne d'accès pour obtenir votre code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash. Ayez la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à portée de la main et composez le

1 800 684-5825

Lorsque l'on vous communique le code d'activation de mise à niveau de 12 chiffres du logiciel DAA Flash, notez-le dans l'espace prévu sur la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à la page 37.

Activation du logiciel DAA Flash

Pour activer le logiciel DAA Flash, vous devez entrer le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash, si ce dernier n'est pas activé.

Pour activer le DAA Flash, 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 .

Reportez-vous à la section intitulée «Boîte vocale du coordinateur de système» à la page 23.

Administration
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur .

Nota : Dans les systèmes DAA Flash seulement, les options à la ligne inférieure de l'affichage sont :

DAA RA SS

MiseNiv système

4. Appuyez sur .

SN:xxxxxxxxxxxx

5. Appuyez sur .

```
Cde:
SORT REPR OK
```

6. Entrez le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA Flash que vous avez obtenu de la ligne d'accès aux codes d'activation Norstar et appuyez sur OK.

```
DAA
VALIDER SORT
```

7. Appuyez sur VALIDER.

```
Validé
```

```
Cde:
SORT REPR OK
```

8. Appuyez sur OK.

```
Listes diff? 0
MOD OK
```

9. Appuyez sur OK pour activer les listes de diffusion. Pour désactiver les listes de diffusion, appuyez sur MOD, puis sur OK.

```
ChiffreInitial 9
MOD OK
```

10. Appuyez sur OK pour accepter 9 comme chiffre initial de la liste de diffusion.

Pour modifier le chiffre initial de la liste de diffusion, appuyez sur MOD, entrez le chiffre désiré, puis appuyez sur OK.

```
Config système
REPR OK
```

11. Appuyez sur OK.

```
Config en cours
```

```
Système prêt
```

```
Administration
BTE RA AUTRE
```

12. Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session du système Flash.

Nota : Dans les systèmes DAA Flash seulement, les options à la ligne inférieure de l'affichage sont :

```
DAA RA SS
```

La mise à niveau du système Flash pour y ajouter la fonctionnalité DAA est terminée.

Vérification du DAA Flash

Lorsque vous avez terminé la mise à niveau du système DAA Flash, vous devez vérifier l'équipement pour vous assurer qu'il fonctionne correctement.

Nota : Pour effectuer cette procédure, vous devez établir et initialiser une file d'attente DAA. Vous devez également attribuer deux préposés et les consigner dans la file d'attente DAA. Reportez-vous au *Guide d'exploitation du DAA Flash* pour obtenir les directives appropriées.

1. À partir d'un poste Norstar, appuyez sur **Fonction** **9** **8** **1**.
Assurez-vous que le message guide **Accès :** ou **MP :** est affiché au poste.
2. Assurez-vous que le système Flash peut traiter des appels simultanés en appuyant sur **Fonction** **9** **8** **1** à partir de plusieurs postes Norstar. Assurez-vous que le message guide **Accès :** ou **MP :** est affiché à chaque poste. Sans raccrocher, passez à un autre poste Norstar et appuyez sur **Fonction** **9** **8** **1** de nouveau. Continuez jusqu'à ce que vous ayez vérifié tous les NA B1 et B2.
3. Communiquez avec chaque ligne de central à laquelle le DAA est attribué et assurez-vous que l'appel a obtenu une réponse et qu'il a été acheminé à un préposé.

Assurez-vous que le système Flash peut traiter des appels simultanés en composant directement deux numéros de ligne réseau auxquels le DAA répond. Composez un numéro de ligne réseau et vérifiez que l'appel obtient une réponse et qu'il est acheminé. Puis, sans raccrocher, passez à un autre poste et composez l'autre numéro de ligne réseau.

Nota : Si aucune ligne n'est attribuée au DAA, vous pouvez appeler un autre poste Norstar et transférer votre appel à la file d'attente DAA.

Identification de la version du logiciel Flash

Avant d'ajouter la fonction DAA MIS Flash, la version de votre module Flash doit être une version ultérieure à la version 1.9.00. Pour identifier la version de logiciel du module Flash, 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**.

Nota : Reportez-vous au tableau intitulé «Numéro de boîte vocale et mot de passe implicite du coordinateur de système» à la page 24.

Administration
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur **9**.

Nota : Dans les systèmes DAA Flash seulement, les options à la ligne inférieure de l'affichage sont :

DAA RA SS



4. Pour mettre fin à la session de programmation, appuyez sur **Lib**.

Remplacement de la cartouche de fonctions Flash

En remplaçant la cartouche de fonctions Flash, le logiciel d'exploitation Flash est mis à niveau. Un nécessaire de mise à niveau de logiciel comprend une carte mémoire flash PCMCIA. Cette carte contient le logiciel d'exploitation Flash et tous les guides parlés.

Dans les cas suivants, vous devrez d'abord supprimer les codes de fonction que vous voulez utiliser avant d'effectuer l'installation du nouveau logiciel Flash :

- lorsque vous activez la nouvelle fonction Messagerie vocale Flash ou DAA Flash;
- lorsque vous sélectionnez une plage de codes de fonction différente (permis que pour certains types de mises à niveau);
- dans le cas d'une nouvelle installation de la fonction Messagerie vocale Flash ou DAA Flash.

Afin de supprimer les codes de fonction qui ont pu être utilisés par d'autres applications, utilisez le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe (fonction ****XFTEST**) avant de procéder à l'installation du nouveau logiciel Flash. Le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe ne peut être utilisé qu'à partir d'un poste avec afficheur deux lignes modèle M7310, M7324 ou M7410.

Pour remplacer la cartouche de fonctions Flash et exécuter une mise à niveau du logiciel Flash, effectuez les étapes suivantes :

1. Ouvrez le panneau avant du module.
2. Assurez la mise à la terre en fixant le bracelet à votre poignet et l'extrémité libre de la sangle à une surface métallique reliée à la terre.
3. Dans le module Flash, débranchez les cordons Teladapt des prises Teladapt.

Nota : Il est nécessaire d'effectuer cette étape afin de réduire les risques de perte de données de configuration ou de programmation au minimum.
4. Attendez une minute avant de passer à l'étape suivante.

5. Débranchez le module Flash.
6. Retirez la carte mémoire flash PCMCIA actuelle.
7. Insérez la nouvelle carte mémoire flash PCMCIA dans l'emplacement prévu à cette fin dans le module Flash. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à la figure intitulée «Remplacement de la cartouche de fonctions Flash» à la page 31.
8. Dans le module Flash, rebranchez les cordons Teladapt aux prises Teladapt.

9. Appuyez sur * * X F T E S T

ou

sur * * 9 3 8 3 7 8 . Le message **Accès refusé** s'affiche si vous ne pouvez pas effectuer une interrogation de fonction externe à partir de votre téléphone. Le message **Occupé :** s'affiche si un autre utilisateur effectue une interrogation de fonction externe ou si une fonction externe demande un code d'accès aux fonctions externes.

Mot de passe:

10. Entrez le mot de passe installateur.
Le mot de passe implicite est CONFIG (266344). Pour obtenir de plus amples renseignements sur le mot de passe installateur, reportez-vous au **Guide d'installation du système Norstar** fourni avec votre module d'équipement commun (MEC).

Feat code:

11. Appuyez sur **AFFICH**.

F9XX: xxxxxxxx

12. Le premier code de fonction s'affiche. Appuyez sur **VÉRIF**.

Nota : Le code de fonction est 9XX. Les xxxxxxxx correspondent au numéro attribué au code de fonction.

F9XX: Inactif

13. Appuyez sur **ÉLIMIN** pour supprimer le code de fonction non utilisé.

Nota : Si le message **F9XX : Actif** s'affiche, le code de fonction est toujours utilisé par un périphérique Norstar. Appuyez sur **OK**.

F9XX: Libre
VÉRIF PRÉC SUIV

14. Appuyez sur SUIV pour afficher le code de fonction suivant.

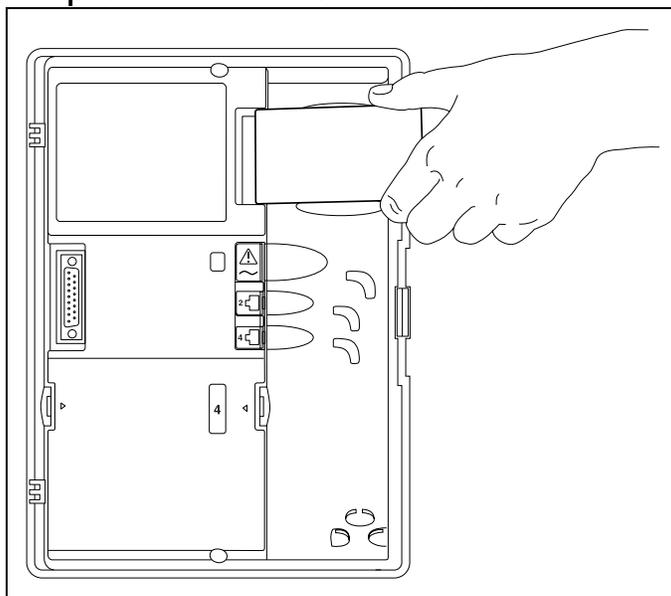
15. Répétez les étapes 12 à 14 jusqu'à ce que tous les codes de fonction soient vérifiés.

Nota : Si le message ~~AucunCodeMémo~~ris s'affiche, tous les codes de fonction ont été vérifiés et supprimés. Le système quitte le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe.

16. Appuyez sur Lib pour quitter le programme utilitaire d'interrogation de fonction externe.

17. Rebranchez le module Flash.

Remplacement de la cartouche de fonctions Flash



Obtention du code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA MIS Flash

Pour activer le logiciel DAA MIS Flash, vous devez vous procurer le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA MIS Flash, si ce dernier n'est pas activé. Pour déterminer si le DAA MIS Flash est activé, reportez-vous à la section intitulée «Identification des applications Flash activées» à la page 24. Une fois que vous avez rempli la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à la page 37, vous pouvez appeler la ligne d'accès pour obtenir votre code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA MIS Flash. Ayez la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à portée de la main et composez le

1 800 684-5825

Lorsque l'on vous communique le code d'activation de mise à niveau de 12 chiffres du logiciel DAA MIS Flash, notez-le dans l'espace prévu sur la «Fiche de renseignements sur la mise à niveau du DAA Flash et du DAA MIS Flash» à la page 37.

Activation du logiciel DAA MIS Flash

Pour ajouter la fonction DAA MIS Flash à votre système DAA Flash, vous devez entrer le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA MIS Flash, si ce dernier n'est pas activé.

Pour activer le DAA MIS Flash, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès :
SORT REPR OK

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

Reportez-vous au tableau intitulé «Numéro de boîte vocale et mot de passe implicite du coordinateur de système» à la page 24.

Administration
BTE RA AUTRE

3. Appuyez sur .

MiseNiv système
AJOUT VOIR

4. Appuyez sur AJOUT.

SN:xxxxxxxxxxxxx
OK

5. Appuyez sur OK.

```
Cde:
SORT REPR OK
```

6. Entrez le code d'activation de mise à niveau du logiciel DAA MIS Flash que vous avez obtenu de la ligne d'accès aux codes d'activation Norstar et appuyez sur OK.

```
MIS
VALIDER SORT
```

7. Appuyez sur VALIDER.

```
Validé
```

```
Cde:
SORT REPR OK
```

8. Appuyez sur OK.

```
Listes diff? 0
MOD OK
```

9. Appuyez sur OK pour activer les listes de diffusion. Pour désactiver les listes de diffusion, appuyez sur MOD, puis sur OK.

```
ChiffreInitial 9
MOD OK
```

10. Appuyez sur OK pour accepter 9 comme chiffre initial de la liste de diffusion.

Pour modifier le chiffre initial de la liste de diffusion, appuyez sur MOD, entrez le chiffre désiré, puis appuyez sur OK.

```
Config système
REPR OK
```

11. Appuyez sur OK.

```
Config en cours
```

```
Système prêt
```

```
Administration
BTE RA AUTRE
```

12. Appuyez sur Lib pour mettre fin à la session Flash.

Nota : Dans les systèmes DAA Flash seulement, les options à la ligne inférieure de l'affichage sont :

```
DAA RA SS
```

Configuration du dispositif d'état en temps réel sur PC

L'état en temps réel (État TR) indique le type de dispositif d'état en temps réel utilisé pour surveiller votre système DAA Flash. Le dispositif d'état en temps réel implicite correspond à AUCUN. D'autres dispositifs d'état en temps réel comprennent un PC ou des afficheurs électroniques Spectrum. Voici quelques-unes des options offertes :

- AUCUN,

- PC,
- afficheur électronique 215R,
- afficheur électronique 215C,
- afficheur électronique 320R,
- afficheur électronique 320C,
- afficheur électronique 4120R,
- afficheur électronique 4120C,
- afficheur électronique 4200R,
- afficheur électronique 4200C.

Nota : Les versions antérieures du *Guide d'exploitation du DAA Flash* précisent que l'option PC n'est pas offerte. L'option PC n'est offerte que si la version du logiciel Flash que vous utilisez est une version antérieure à la version 1.9.00.

Pour configurer le dispositif d'état en temps réel, effectuez les étapes suivantes :

1. Appuyez sur .

Accès :
SORT REPR OK

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

Reportez-vous au tableau intitulé «Numéro de boîte vocale et mot de passe implicite du coordinateur de système» à la page 24.

Administration
DAA RA SS

3. Appuyez sur DAA.

Nota : Si la Messagerie vocale Flash est activée, appuyez sur AUTR, puis sur DAA.

Admin DAA
PRÉP FILE AUTR

4. Appuyez sur AUTR.

Admin DAA
ANN PARAM

5. Appuyez sur PARAM.

RafraîchVoies:1
MOD SUIV

6. Appuyez sur SUIV.

Nota : Ce message ne s'affiche que si la Messagerie vocale Flash est activée. Si la Messagerie vocale Flash n'est pas activée, le message de l'étape 7 s'affiche.

Sign Princ: 00h00
MOD SUIV

7. Appuyez sur SUIV.

```
Sign sec: 00h00
MOD      SUIV
```

8. Appuyez sur SUIV.

```
État TR: AUCUN
SUIV    PRÉC    OK
```

9. Appuyez sur SUIV pour sélectionner le dispositif d'état en temps réel suivant, soit PC. Appuyez sur PRÉC pour afficher le dispositif en temps réel précédent. La liste parcourt les dispositifs optionnels présentés ci-dessus. Choisissez le dispositif d'état en temps réel PC, puis appuyez sur OK.

```
Admin DAA
ANN PARAM
```

10. Appuyez sur Lib pour mettre fin à cette session.

La mise à niveau du système Flash pour activer la fonctionnalité DAA MIS Flash est terminée. Votre système DAA Flash devrait maintenant fournir l'information à votre ordinateur personnel.

Vérification du DAA MIS Flash

Lorsque vous avez terminé la mise à niveau du système DAA MIS Flash, vous devez vérifier l'équipement pour vous assurer qu'il fonctionne correctement. Lorsque vous avez mis à niveau le système Flash en remplaçant la cartouche de fonctions Flash ou que vous avez installé un nouveau système et que la mise à niveau du DAA Flash est terminée, vous devez vérifier l'équipement.

Avant d'exécuter les étapes suivantes, assurez-vous qu'un code d'activation DAA MIS Flash a été entré et vérifié.

Pour vérifier le DAA MIS Flash, effectuez les étapes suivantes :

1. Raccordez le DAA Flash à un ordinateur personnel à l'aide d'un câble série. Reportez-vous au guide *Flash DAA MIS Reporting Set Up and Operation Guide*.
2. Configurez et initialisez une file d'attente DAA. Reportez-vous au *Guide d'exploitation du DAA Flash* pour obtenir les directives appropriées.
3. Attribuez un préposé à la file d'attente DAA que vous avez configurée et initialisée à l'étape précédente. Reportez-vous au *Guide d'exploitation du DAA Flash* pour obtenir les directives appropriées.
4. Assurez-vous que l'option PC a été sélectionnée comme dispositif d'état en temps réel lors de la programmation du DAA Flash. Reportez-vous à la section intitulée «Configuration du dispositif d'état en temps réel sur PC» à la page 33.
5. Lancez le logiciel du DAA MIS Flash à partir de l'ordinateur personnel.

6. Assurez-vous que le DAA Flash peut communiquer avec l'ordinateur personnel en exécutant au moins l'un des essais suivants :
 - Ouvrez une session de préposé et vérifiez que l'écran en temps réel indique que le préposé est en communication avec le système.
 - Placez le préposé en mode de mise en occupation et assurez-vous que l'écran en temps réel indique que le préposé est en mode de mise en occupation.
 - Faites un appel DAA et assurez-vous que le système suit l'appel du début à la fin.

1-800-4 NORTEL
www.nortelnetworks.com/norstar

Norstar is a trademark of Northern Telecom.
Norstar est une marque de commerce de Northern Telecom.
P0903216 Issue 01
Printed in Canada/Imprimé au Canada
© Copyright Northern Telecom, 1999

