



A MITEL  
PRODUCT  
GUIDE

# Unify OpenScape Xpressions V7

Applications Client

Mode d'emploi

05/2018

## **Notices**

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

## **Trademarks**

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel"), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively "Unify") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at [iplegal@mitel.com](mailto:iplegal@mitel.com) for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# Sommaire

<b>1 Messagerie unifiée avec OpenScape Xpressions .....</b>	<b>7</b>
1.1 Présentation .....	7
1.2 Différences entre e-mail, message vocal et fax .....	8
1.3 Manuel d'utilisation Applications Client .....	8
1.4 Préparations sur votre téléphone / votre autocommutateur .....	12
1.5 Données utilisateur .....	12
1.5.1 Données du PABX .....	12
1.5.2 Données pour l'accès téléphonique par Ergo .....	13
1.5.3 Données pour l'accès téléphonique par Evo .....	14
1.5.4 Données pour l'accès téléphonique par PhoneMail .....	14
1.5.5 Données pour l'accès téléphonique par VMS .....	15
1.5.6 Données pour l'accès PC .....	16
<b>2 Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail .....</b>	<b>17</b>
2.1 Microsoft Outlook dans l'opération Exchange .....	18
2.2 Microsoft Outlook avec un serveur SMTP .....	19
2.3 Lotus Notes .....	20
2.4 Communications .....	20
2.5 Web Assistant .....	21
2.6 OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant .....	21
2.7 Netscape Communicator .....	22
2.7.1 Configuration du système .....	22
2.7.2 Particularités de l'opération IMAP avec Netscape .....	22
2.7.3 Créer un compte dans Netscape .....	22
2.7.4 Recevoir des messages avec Netscape .....	23
2.7.5 Envoyer des messages avec Netscape .....	24
2.7.5.1 Messages à liste de diffusion OpenScape Xpressions .....	24
2.7.5.2 Message fax .....	25
2.7.5.3 Message court à un GSM .....	25
2.8 Microsoft Outlook Express .....	26
2.8.1 Configuration du système .....	26
2.8.2 Particularités avec l'opération IMAP .....	26
2.8.3 Création d'un compte .....	27
2.8.4 Recevoir des messages .....	30
2.8.5 Envoyer des messages .....	31
2.8.5.1 Messages à liste de diffusion OpenScape Xpressions .....	31
2.8.5.2 fax .....	31
2.8.5.3 Message court à un GSM (SMS) .....	31
2.9 Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet .....	32
2.9.1 Configuration du système .....	32
2.9.2 Particularités avec l'opération IMAP .....	32
2.9.3 Création d'un compte .....	32
2.9.3.1 Microsoft Outlook est démarré pour la première fois .....	32
2.9.3.2 Configurer un profil Outlook supplémentaire pour l'opération IMAP .....	33
2.9.4 Recevoir des messages .....	37
2.9.5 Envoyer des messages .....	37
2.9.5.1 Messages à liste de diffusion OpenScape Xpressions .....	37

## Sommaire

2.9.5.2 fax . . . . .	37
2.9.5.3 Message court à un GSM (SMS) . . . . .	37
<b>3 Clients CTI pour l'opération de téléphone . . . . .</b>	<b>39</b>
3.1 Versions . . . . .	39
3.2 OpenScape Xpressions optiClient 130 . . . . .	41
3.3 OpenScape Web Client . . . . .	43
<b>4 L'extension de conférence pour Microsoft Outlook et Lotus Notes . . . . .</b>	<b>45</b>
4.1 L'extension de conférence . . . . .	45
4.1.1 Généralités . . . . .	45
4.1.2 Types de conférence . . . . .	46
<b>5 Service Messagerie fax . . . . .</b>	<b>47</b>
5.1 Présentation . . . . .	47
5.1.1 Conditions pour l'envoi de fax . . . . .	47
5.1.2 Conditions pour la réception de fax . . . . .	47
5.1.3 Papier à lettres fax . . . . .	48
5.1.4 Présentation du fax . . . . .	48
5.2 Envoyer un fax . . . . .	49
5.2.1 Envoyer un fax à partir de l'Explorateur Windows . . . . .	49
5.2.2 Envoi de fax à des tarifs économiques . . . . .	50
5.2.3 Utilisation de services d'interrogation de fax . . . . .	51
5.2.4 L'envoi de fax à l'aide de Microsoft Outlook . . . . .	51
<b>6 Short Message Service (SMS) . . . . .</b>	<b>53</b>
6.1 Présentation . . . . .	53
6.1.1 Possibilités d'utilisation . . . . .	53
6.1.2 SMS pour des boîtes GSM . . . . .	54
6.1.3 SMS avec couplage fournisseur direct . . . . .	56
6.1.4 Caractéristiques de boîte GSM et couplage fournisseur direct . . . . .	58
6.2 Envoyer des messages courts . . . . .	60
6.3 Recevoir des SMS . . . . .	64
6.4 Conseils pratiques . . . . .	65
6.4.1 Envoyer son numéro pour rappel . . . . .	65
6.4.2 Envoyer des messages SMS à partir des pages Intranet . . . . .	65
<b>7 Les systèmes de messagerie vocale OpenScape Xpressions . . . . .</b>	<b>67</b>
7.1 Ergo . . . . .	67
7.2 Evo . . . . .	69
7.2.1 Commande vocale . . . . .	69
7.2.2 Edition de la messagerie par téléphone avec Evo . . . . .	70
7.2.3 La Structure du Menu Evo . . . . .	71
7.3 OpenScape Xpressions PhoneMail . . . . .	72
7.3.1 Edition de la messagerie par téléphone avec PhoneMail . . . . .	72
7.4 OpenScape Xpressions VMS . . . . .	74
7.4.1 Edition de la messagerie par téléphone avec VMS . . . . .	74
7.5 OpenScape Xpressions PhoneMail et OpenScape Xpressions VMS . . . . .	76
7.5.1 Différences de fonctionnement et d'utilisation entre PhoneMail et VMS . . . . .	76
<b>8 CyViewer . . . . .</b>	<b>77</b>
8.1 Généralités . . . . .	77
8.2 A qui s'adresse ce chapitre . . . . .	77
8.3 Configuration du système . . . . .	78
8.4 Installation . . . . .	78

8.5 Utilisation . . . . .	79
8.5.1 Informations générales sur l'utilisation de CyViewer . . . . .	79
8.5.2 Visualisation et édition de messages fax . . . . .	80
8.5.2.1 Fonction tampon . . . . .	83
8.5.3 Ecouter et compléter des messages vocaux . . . . .	86
8.5.3.1 Diffusion d'un message vocal . . . . .	86
8.5.3.2 Définition d'une boucle de diffusion . . . . .	87
8.5.3.3 La boîte de dialogue Paramètres . . . . .	88
8.5.3.4 Fonctions d'enregistrement . . . . .	89
8.5.4 Fonctions menu . . . . .	90
8.5.4.1 Menu Fichier . . . . .	90
8.5.4.2 Menu Options . . . . .	90
8.5.4.3 Menu Aide . . . . .	91
<b>9 Conversation Recorder . . . . .</b>	<b>93</b>
9.1 Utilisation . . . . .	93
<b>10 Caller Guide . . . . .</b>	<b>95</b>
10.1 Qu'est que le <i>Caller Guide</i> ? . . . . .	95
10.2 Numérotation vocale et clavier téléphonique . . . . .	96
10.2.1 Saisies vocales . . . . .	96
10.2.2 Saisie à l'aide des touches de téléphone . . . . .	97
10.3 Numéros de poursuite et annonces personnelles . . . . .	98
10.4 Utilisation . . . . .	99
10.4.1 Concepts de base pour l'utilisation de <i>Caller Guide</i> . . . . .	99
10.4.2 Fonctions de base . . . . .	100
10.4.2.1 Faire répéter les indications du système . . . . .	100
10.4.2.2 Demander l'aide . . . . .	100
10.4.2.3 Fin de la communication . . . . .	101
10.4.3 Chercher et sélectionner un contact . . . . .	101
10.4.3.1 La recherche à l'aide de la numérotation à commande vocale . . . . .	101
10.4.3.2 La recherche avec les touches de téléphone . . . . .	103
10.4.4 D'être connecté . . . . .	105
10.5 Commandes . . . . .	107
10.6 Mémento . . . . .	108
10.6.1 Chercher un contact à l'aide du clavier de téléphone . . . . .	108
10.6.2 Chercher un contact à l'aide du numérotation à commande vocale . . . . .	109
10.6.3 D'être connecté à l'aide du clavier du téléphone . . . . .	109
10.6.4 D'être connecté à l'aide de la numérotation à commande vocale . . . . .	110
10.6.5 Adresser des correspondances de la liste du mode numérotation nom . . . . .	110
10.6.6 Adresser des correspondances de la liste du mode numérotation à commande vocale . . . . .	110
10.6.7 Répétition de la connexion . . . . .	111
10.6.8 Connecter avec le numéro de renvoi . . . . .	111
10.6.9 Transfert fax . . . . .	111
<b>11 Pilote d'imprimante fax MAPI . . . . .</b>	<b>113</b>
<b>12 Fournisseur de services (MSP) . . . . .</b>	<b>115</b>
12.1 La connexion du serveur OpenScape Xpressions aux clients par le MSP . . . . .	116
12.2 Adaptions de l'installation . . . . .	119
<b>13 Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP) . . . . .</b>	<b>121</b>
13.1 Installation . . . . .	122
13.2 Configuration . . . . .	123
13.3 Journal pour la recherche d'erreurs . . . . .	128

## Sommaire

13.4 Mise à jour . . . . .	129
13.5 Désinstallation . . . . .	129
13.6 MSPTSP via <i>Microsoft Outlook</i> . . . . .	130
13.6.1 Configuration MSPTSP dans <i>Microsoft Outlook</i> . . . . .	130
<b>14 Application Builder . . . . .</b>	<b>133</b>
14.1 Fonctionnalité de l' <i>Application Builder</i> . . . . .	133
14.2 Fonctionnalité d'une application . . . . .	135
<b>Abréviations . . . . .</b>	<b>137</b>
<b>Index . . . . .</b>	<b>139</b>

# 1 Messagerie unifiée avec OpenScape Xpressions

## 1.1 Présentation

OpenScape Xpressions est un serveur pour la messagerie unifiée. Dans OpenScape Xpressions sont intégrés tous les services de messagerie : voix, fax, e-mail et messages courts (SMS). Pour tous ces services, il existe uniquement une messagerie globale pour chaque abonné. C'est-à-dire que tous les messages sont archivés dans une seule messagerie indépendant du service avec lequel ils étaient envoyés. Pour la réception de messages dans cette messagerie, le système peut affecter à chaque abonné une adresse e-mail et un numéro de fax personnels. Son numéro de téléphone est également une adresse valide pour laisser des messages vocaux dans sa messagerie.

L'accès à cette messagerie est réalisé via un ordinateur en réseau ou via un téléphone quelconque à votre place de travail. De la même manière, cette messagerie se gère à partir de n'importe quel téléphone ou ordinateur avec accès Internet. Chaque abonné peut être informé de l'arrivée de nouveaux messages par une notification. Des notifications suivantes sont possibles :

- sur le téléphone du poste de travail, sur le voyant boîte aux lettres ou en tant que signalisation sonore,
- sur un téléphone externe,
- sur un GSM par SMS ou
- par un pager.

Le serveur OpenScape Xpressions peut agir en tant que serveur de messagerie ou de serveur passerelle avec un autre système de messagerie. Des connexions aux serveurs Microsoft Exchange ou Lotus Notes peuvent être réalisées en tant que serveurs passerelle. Lorsqu'elles sont paramétrées, toutes les conversions nécessaires de différents formats de document ont lieu automatiquement sur le serveur OpenScape Xpressions. Cela signifie que les messages entrants d'un service peuvent être envoyés dans d'autres services lorsque les formats de données le permettent. Les conversions suivantes peuvent par ex. être réalisées :

- Conversion texte en voix (Text-to-Speech, TTS)
- Conversion documents MS-Office (Word, Excel, Powerpoint) en fax
- Conversion postscript en fax
- Fax en différents formats graphiques (JPG, TIF, BMP, DCX)

Pour chaque messagerie, il est possible de définir des adresses ou des numéros spécifiques de chaque service.

## Messagerie unifiée avec OpenScape Xpressions

Différences entre e-mail, message vocal et fax

### 1.2 Différences entre e-mail, message vocal et fax

Normalement, tous les messages sauvegardés sur le serveur OpenScape Xpressions sont des messages e-mail. Votre client de messagerie affiche tous vos messages en tant qu'e-mails. Toutes les messages vocaux ou fax sont disponibles sous forme de pièce jointe (attachment) à l'e-mail. Via l'accès téléphonique à votre messagerie, le système s'efforce toutefois de répartir tous les messages en fonction du service utilisé. Ici, les e-mails dont le contenu se compose uniquement d'un fichier audio joint sont indiqués en tant que messages vocaux ; les e-mails dont le contenu est un fichier graphique joint sont indiqués en tant que fax. Dans des configurations spécifiques, vous pouvez élargir la fonctionnalité par défaut de *Microsoft Outlook* pour *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* ou *Microsoft Outlook 2010* par l'installation des formulaires spécifiques (voir manuel *Microsoft Outlook Extensions*) :

A l'aide de ces formulaires il est possible

- de marquer des messages vocaux et fax dans les journaux Outlook par des symboles particuliers
- d'effectuer l'envoi des messages fax, SMS et vocaux et demander des messages fax (fax à la demande)
- regarder, écouter ou modifier des messages fax et vocaux entrants.

### 1.3 Manuel d'utilisation Applications Client

Dans ce document, toutes les applications client sont contenues qui existent pour l'utilisation des fonctions de communication du serveur OpenScape Xpressions. Les applications client sont décrites de façon détaillée, car aucun autre manuel n'était créé pour les applications client à cause du petit volume de fonctionnalité. Pour tous les autres applications client, vous trouverez une brève vue d'ensemble de la fonctionnalité et une référence au manuel correspondant.

Ce manuel vous support lors de l'utilisation de votre messagerie, si vous n'utilisez aucun des programmes client par défaut de OpenScape Xpressions pour l'édition de votre messagerie. L'utilisation des programmes utilisés est décrite à l'aide des boîtes de dialogue de saisie.

---

**REMARQUE :** Selon le système d'exploitation (Windows XP Professional, Windows 2003, Windows Vista Business ou Windows Vista Enterprise ou Windows 7), la solution de l'écran et la configuration de l'ordinateur, de petites différences dans la représentation peuvent se produire.

---

Vous y apprendrez :

- les paramétrages que vous devriez effectuer sur votre téléphone / PABX (voir Paragraphe 1.4, "Préparations sur votre téléphone / votre autocommutateur", page 12)
- quels clients sont disponibles pour l'utilisation de votre messagerie
- comment vous pouvez modifier des messages entrants sur un PC
  - sur votre ordinateur de votre poste de travail : voir Paragraphe 2.7, "Netscape Communicator", page 22, Paragraphe 2.8, "Microsoft Outlook Express", page 26, Paragraphe 2.9, "Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet", page 32. Pour l'utilisation des extensions *Microsoft Outlook*, le manuel *Microsoft Outlook Extensions* est disponible. Pour l'utilisation des extensions *Lotus Notes*, le manuel *Lotus Notes Extensions* est disponible.
  - sur un ordinateur quelconque en réseau : voir Paragraphe 2.7, "Netscape Communicator", page 22, Paragraphe 2.8, "Microsoft Outlook Express", page 26 et Paragraphe 2.9, "Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet", page 32
- comment envoyer des e-mails : voir Chapitre 2, "Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail"
- quels clients CTI sont disponibles pour l'utilisation de téléphone. Voir Chapitre 3, "Clients CTI pour l'opération de téléphone".
- comment vous pouvez planifier, utiliser et gérer des conférences vocales/ Web. Voir Chapitre 4, "L'extension de conférence pour Microsoft Outlook et Lotus Notes".
- comment envoyer des fax : voir Chapitre 5, "Service Messagerie fax"
- comment envoyer des messages courts (SMS) : voir Chapitre 6, "Short Message Service (SMS)"
- quels interfaces utilisateur de téléphone sont disponibles pour l'édition de votre messagerie Voir Chapitre 7, "Les systèmes de messagerie vocale OpenScape Xpressions".
- comment vous pouvez écouter / regarder des messages vocaux et fax avec le client *CyViewer* : voir Chapitre 8, "CyViewer".
- comment vous pouvez enregistrer des appels de téléphone si vous avez les priviléges d'utilisateur respectifs : voir Chapitre 9, "Conversation Recorder".
- comment vous utilisez le Caller Guide pour établir une connexion téléphonique interne avec cet assistant de connexion basé sur des commandes vocales ou des saisies DTMF : voir Chapitre 10, "Caller Guide"
- comment vous pouvez utiliser le pilote d'imprimante fax MAPI pour la création des messages fax. Voir Chapitre 11, "Pilote d'imprimante fax MAPI".

## Messagerie unifiée avec OpenScape Xpressions

### Manuel d'utilisation Applications Client

- quels fonctions le fournisseur de services (MSP) a. Voir [Chapitre 12, "Fournisseur de services \(MSP\)".](#)
- quels fonctions le fournisseur de services TAPI (MSPTSP) a. Voir [Chapitre 13, "Fournisseur de services MSP TAPI \(MSPTSP\)".](#)

Les applications client suivantes sont disponible pour l'opération des fonctions du serveur OpenScape Xpressions.

Client OpenScape Xpressions	Référence manuel
<i>Formulaires Outlook</i> pour l'envoi des messages fax, SMS et vocaux, pour fax à la demande et l'édition des messages fax et vocaux entrants.	Voir <a href="#">Paragraphe 2.1, "Microsoft Outlook dans l'opération Exchange", page 18.</a> L'utilisation des fonctions de conférence est décrite en détail dans le manuel <i>Microsoft Outlook Extensions</i> .
<i>optiClient 130</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130", page 41.</a> Le manuel <i>optiClient 130</i> est disponible comme mode d'emploi.
<i>OpenScape Web Client</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 3.3, "OpenScape Web Client", page 43.</a> L'utilisation est décrite dans le manuel <i>OpenScape Web Client</i> .
L'extension de conférence pour <i>Microsoft Outlook</i> et <i>Lotus Notes</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 4.1, "L'extension de conférence", page 45.</a> L'utilisation est décrite dans les manuels <i>Microsoft Outlook Extensions</i> ou bien <i>Lotus Notes Extensions</i> .
<i>Formulaires Outlook</i> lors de la connexion à un serveur SMTP	Voir <a href="#">Paragraphe 2.2, "Microsoft Outlook avec un serveur SMTP", page 19.</a> L'utilisation des fonctions de conférence est décrite en détail dans le manuel <i>Microsoft Outlook Extensions</i> .
<i>Extensions Lotus Notes</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 2.3, "Lotus Notes", page 20.</a> L'utilisation est décrite dans le manuel <i>Lotus Notes Extensions</i> .
<i>Communications</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 2.4, "Communications", page 20.</a> L'utilisation est décrite dans le manuel <i>Communications</i> .
<i>Web Assistant</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 2.5, "Web Assistant", page 21.</a> L'utilisation est décrite dans le manuel <i>Web Assistant</i> .
<i>IP-Phone Assistant</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 2.6, "OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant", page 21.</a> Voir L'utilisation est décrite dans le manuel <i>IP-Phone Assistant</i> .
<i>Ergo</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 7.1, "Ergo", page 67.</a> L'utilisation est décrite dans le manuel <i>Ergo</i> .
<i>Evo</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 7.2, "Evo", page 69.</a> L'utilisation est décrite dans le manuel <i>EVO</i> .
<i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 7.3, "OpenScape Xpressions PhoneMail", page 72.</a> L'utilisation est décrite dans le manuel <i>OpenScape Xpressions PhoneMail</i> .
<i>OpenScape Xpressions VMS</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 7.4, "OpenScape Xpressions VMS", page 74.</a> L'utilisation est décrite dans le manuel <i>OpenScape Xpressions VMS</i> .

<b>Client OpenScape Xpressions</b>	<b>Référence manuel</b>
<i>Netscape Communicator</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 2.7, "Netscape Communicator"</a> , page 22.
<i>Microsoft Outlook Express</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 2.8, "Microsoft Outlook Express"</a> , page 26.
<i>Microsoft Outlook</i>	Voir <a href="#">Paragraphe 2.9, "Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet"</a> , page 32.
<i>CyViewer</i>	Voir <a href="#">Chapitre 8, "CyViewer"</a> .
<i>Conversation Recorder</i>	Voir <a href="#">Chapitre 9, "Conversation Recorder"</a> .
<i>Caller Guide</i>	Voir <a href="#">Chapitre 10, "Caller Guide"</a> .
<i>Pilote d'imprimante fax MAPI</i>	Voir <a href="#">Chapitre 11, "Pilote d'imprimante fax MAPI"</a> .
<i>Service Provider</i>	Voir <a href="#">Chapitre 12, "Fournisseur de services (MSP)"</a> .
<i>Fournisseur de services TAPI</i>	Voir <a href="#">Chapitre 13, "Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP)"</a> .
<i>Application Builder</i>	Voir <a href="#">Chapitre 14, "Application Builder"</a> . L'utilisation est décrite dans le manuel <i>Application Builder</i> .

## Messagerie unifiée avec OpenScape Xpressions

Préparations sur votre téléphone / votre autocommutateur

### 1.4 Préparations sur votre téléphone / votre autocommutateur

Pour utiliser de manière optimale votre messagerie, paramétrez le renvoi d'appel ou le renvoi temporisé pour les services message vocal et fax, à partir de votre numéro, vers votre messagerie OpenScape Xpressions. Pour paramétrier ces fonctions, reportez-vous au mode d'emploi de votre téléphone ou de votre PABX. Votre administrateur système vous indiquera les numéros servant au renvoi d'appel.

### 1.5 Données utilisateur

Vous trouverez ici un aperçu de toutes les informations importantes sur l'utilisateur ou le système. Si vous notez ici toutes les données essentielles, vous disposerez toujours d'un aperçu des principaux réglages nécessaires. Votre administrateur système vous communiquera toutes les valeurs.

#### 1.5.1 Données du PABX

Numéro du renvoi d'appel, service  
message vocal  
= numéro d'accès au service Forward  
Access

Numéro du renvoi d'appel, service fax

## **1.5.2 Données pour l'accès téléphonique par Ergo**

Sélectionner votre messagerie personnelle

= Numéro d'accès au service pour le mode de contrôle (Direct Access)

Sélectionner une messagerie tierce

= Numéros d'accès de service pour le mode répondeur (Guest Access) uniquement avec l'enregistrement d'un message.

Sélectionner une messagerie tierce

= Numéros d'accès de service pour le mode répondeur (Guest Access) uniquement avec l'Assistant de messages.

Numéro d'accès au service pour le mode Express

## Messagerie unifiée avec OpenScape Xpressions

Données utilisateur

### 1.5.3 Données pour l'accès téléphonique par Evo

Sélectionner votre messagerie personnelle

= Numéro d'accès au service pour le mode de contrôle (Direct Access)

Sélectionner une messagerie tierce

= Numéros d'accès de service pour le mode répondeur (Guest Access) uniquement avec l'enregistrement d'un message.

Sélectionner une messagerie tierce

= Numéros d'accès de service pour le mode répondeur (Guest Access) uniquement avec l'Assistant de messages.

### 1.5.4 Données pour l'accès téléphonique par PhoneMail

Sélectionner votre messagerie personnelle

= numéro d'accès au service Direct Access

Sélectionner une messagerie tierce

= numéro d'accès au service Guest Access

Numéro d'accès au service Callback Access

Numéro d'accès au service Universal Access

### 1.5.5 Données pour l'accès téléphonique par VMS

Sélectionner votre messagerie personnelle  
= numéro d'accès au service Direct Access

Sélectionner une messagerie tierce  
= numéro d'accès au service Guest Access

Numéro d'accès au service Callback Access

Numéro d'accès au service Universal Access

Votre mot de passe pour l'accès téléphonique est spécifique ; dans votre propre intérêt, vous ne devez pas le noter.

## 1.5.6 Données pour l'accès PC

Nom d'utilisateur de l'abonné XPR

Adresse e-mail de la messagerie XPR

Nom du serveur XPR

Adresse IP du serveur XPR

Adresse de domaine du serveur XPR

Nom du serveur pour la boîte de réception / les e-mails entrants (peut être identique à l'adresse de domaine)

Nom du serveur pour la boîte d'envoi / les e-mails sortants (peut être identique à la boîte de réception)

URL du *Web Assistant*

URL du carnet d'adresses XPR pour l'importation dans des clients de messagerie

En outre, vous avez besoin de votre mot de passe pour l'accès à l'ordinateur. L'administration système vous informera de votre mot de passe pour la première connexion. Après la première connexion, vous le devez changer immédiatement pour pouvoir connecter au système. Notez les directives pour le mot de passe par l'administration système.

---

**IMPORTANT:** Dans votre propre intérêt, vous ne devez jamais noter votre mot de passe.

---

## 2 Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail

Ce chapitre décrit l'accès PC à votre messagerie OpenScape Xpressions. Via cet accès, OpenScape Xpressions vous permet d'accéder de manière unifiée à vos messages fax, messages vocaux et e-mails.

En principe, tous les clients e-mail qui supportent un accès IMAP sont utilisables. Bien que OpenScape Xpressions connaît également l'ancien accès POP3, ce type d'accès n'est pas recommandé car il ne permet pas de synchronisme de messagerie pour le raccordement au serveur Lotus Domino ou Microsoft Exchange. L'accès à l'ordinateur est décrit à partir des clients e-mail suivants :

- *Netscape Messenger* (voir Paragraphe 2.7, "Netscape Communicator", page 22)
- *Microsoft Outlook Express* (voir Paragraphe 2.8, "Microsoft Outlook Express", page 26)
- *Microsoft Outlook* utilisé comme messagerie Internet (voir Paragraphe 2.9, "Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet", page 32)

En outre, l'édition de la messagerie OpenScape Xpressions est aussi possible par les applications client suivantes :

- *Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 und Microsoft Outlook 2010* en combinaison avec un serveur Microsoft Exchange (voir manuel *Microsoft Outlook Extensions*)
- *Microsoft Outlook 2003, Microsoft Outlook 2007 und Microsoft Outlook 2010* en combinaison avec un serveur SMTP (voir manuel *Microsoft Outlook Extensions*)
- *Lotus Notes* (voir manuel *Lotus Notes Extensions*.)
- *Communications* (voir manuel de l'utilisateur *Communications*)
- *Web Assistant* (voir manuel *Web Assistant*)

---

**REMARQUE :** Votre administrateur système vous indiquera vos données utilisateur OpenScape Xpressions personnelles, dont vous avez besoin pour l'utilisation de la messagerie sur votre ordinateur.

---

## **2.1 Microsoft Outlook dans l'opération Exchange**

Pour *Microsoft Outlook* en opération Exchange, des extensions *OpenScape Xpressions Outlook* peuvent être installées. Vous disposez des extensions *Microsoft Outlook* suivantes :

- Les formulaires symbole

A l'aide des formulaires symbole sur le serveur Exchange, des symboles spécifiques sont affichés dans les journaux message d'*Outlook* pour les types de message différents (message fax, vocal, etc.) au lieu du symbole par défaut pour messages.

- Les formulaires message

Avec les formulaires messages, il est possible de regarder, écouter ou modifier des messages fax et vocaux. D'autres formulaires sont pour l'envoi des messages fax, vocal, SMS et fax à la demande. Vous pouvez utiliser la fonctionnalité suivante avec les formulaires message :

- Diffusion des messages vocaux sur le téléphone
- Diffusion des messages vocaux sur le système audio de l'ordinateur
- L'affichage et l'édition des messages fax
- Envoyer des messages vocaux aux abonnées
- Envoyer des messages vocaux par une entrée de contact
- Répondre à un message avec un commentaire vocal
- Envoyer des messages vocaux à l'aide du carnet d'adresses Exchange
- Répondre à/Transférer un message avec un commentaire vocal
- Envoyer SMS à un abonné
- Envoyer SMS à un contact
- Envoyer SMS à l'expéditeur du message
- Envoyer SMS à un GSM du carnet d'adresses Exchange
- Fax à la demande
- Envoyer un message fax à un abonné
- Envoyer un message fax à un contact
- Envoyer un message fax à l'expéditeur du message
- Envoyer un message fax à partir du carnet d'adresses Exchange
- Envoyer un message fax à partir d'applications Microsoft Office
- Envoyer un message fax à partir d'explorer

- Répondre à/Transférer un message fax avec une remarque
- Appel du Web Assistant
- L'extension de conférence qui vous offre les possibilités suivantes à l'aide de la fonction Outlook **demande de réunion** :
  - Planifier et initialiser des conférences de téléphone
  - Planifier et initialiser des conférences Web
  - Planifier et initialiser des conférences de téléphones/Web combinées
- OpenScape Xpressions optiClient 130
  - Le client CTI peut être atteint directement à partir d'Outlook et fournit les fonctionnalités suivantes :
  - Appel, conférence, renvoi, etc.
  - Enregistrer les appels
  - Appel à partir des entrées Outlook
  - Appel à partir des entrées de contact
  - Identification de l'appelant
  - Planification des appels

Vous trouverez des informations plus détaillées sur l'utilisation des extensions Outlook dans le manuel d'utilisation *Microsoft Outlook Extensions*. Sur OpenScape Xpressions optiClient 130 voir [Paragraphe 3.2, "OpenScape Xpressions optiClient 130"](#), page 41.

## **2.2 Microsoft Outlook avec un serveur SMTP**

Pour ce mode d'exploitation, les formulaires de message, l'extension de conférence et optiClient 130 OpenScape Xpressions sont également disponible.

## **2.3 Lotus Notes**

Pour *Lotus Notes* des extensions OpenScape Xpressions peuvent également être installées. Les extensions de la messagerie *Lotus Notes* sont fournies avec le logiciel de messagerie de *Lotus Notes*. Lorsque vous ouvrez le client e-mail, vous pouvez sélectionner l'extension e-mail souhaitée :

- Fax (extension de messagerie pour l'envoi de messages fax)
- Fax à la demande (extension de messagerie pour la consultation des messages fax)
- SMS (extension de messagerie pour l'envoi de messages SMS)
- Voix (extension de messagerie pour l'envoi de messages vocaux)
- Messagerie vocale avec commentaire (extension de messagerie pour répondre à/transférer un message avec un commentaire vocal)

Vous trouverez des informations plus détaillées sur l'utilisation des extensions *Lotus Notes* dans le manuel d'utilisation *Lotus Notes Extensions*.

## **2.4 Communications**

*Communications* est le programme de communication et d'administration central du serveur OpenScape Xpressions. Toutes les opérations de communication activées par un utilisateur sont traitées et contrôlées par *Communications*.

Ce programme client permet à l'utilisateur d'envoyer et de recevoir des informations à partir de son ordinateur en utilisant de différents services, soit des messages SMS, fax, e-mail ou des messages vocaux. Si configuré, il peut également mettre à disposition les fonctions de téléphone pour l'utilisation et la surveillance du téléphone.

Il met à disposition à l'administrateur du serveur OpenScape Xpressions les fonctions nécessaires à la gestion des utilisateurs et à la configuration du serveur OpenScape Xpressions.

Vous trouverez la description de *Communications* dans le manuel d'utilisation *Communications*.

## 2.5 Web Assistant

Le *Web Assistant* est une application conviviale basée sur navigateur qui permet d'utiliser, d'administrer et de configurer le système OpenScape Xpressions.

Grâce à des pages HTML synthétiques, tous les utilisateurs du système OpenScape Xpressions peuvent créer et gérer des messages de différents types (e-mail, fax, SMS et messages vocaux).

De plus, les utilisateurs peuvent accéder aux paramètres personnels des services de messagerie fournis par le système OpenScape Xpressions et les adapter à leurs besoins personnels.

L'administrateur du système OpenScape Xpressions dispose de multiples possibilités d'administration et de configuration avec le *Web Assistant*.

Vous trouverez la description du *Web Assistant* dans le manuel d'utilisation *Web Assistant*.

## 2.6 OpenScape Xpressions IP-Phone Assistant

L'*IP-Phone Assistant* est une application client basée sur web qui est utilisée par téléphone. A l'aide du *IP-Phone Assistant*, vous pouvez interroger / écouter des messages texte, des messages vocaux et des annonces, enregistrer de nouvelles annonces et envoyer des SMS. Pour pouvoir contrôler '*IP-Phone Assistant*' et utiliser sa fonctionnalité, vous avez besoin de l' **optiPoint application module** ou d'un **OpenStage 60** ou **80** en tant qu'appareil de sortie. Voir L'utilisation est décrite dans le manuel *IP-Phone Assistant*.

## 2.7 **Netscape Communicator**

Les descriptions de ce chapitre correspondent à *Netscape Communicator Version 7.1.*

### 2.7.1 Configuration du système

- *Netscape Communicator version 7.1*
- Pour que vous puissiez traiter sur PC les messages vocaux, il faut que votre PC soit équipé d'une carte son, d'un microphone, d'enceintes/d'un casque et du logiciel correspondant.
- Pour que vous puissiez consulter les messages fax, votre PC doit être équipé du logiciel graphique correspondant. De manière individuelle pour chaque utilisateur, il est possible de paramétrier un format graphique supporté par votre logiciel graphique.

### 2.7.2 Particularités de l'opération IMAP avec Netscape

- Aucun répertoire ne peut être créé sur le serveur *IMAP*. Avec le client Netscape l'option **Move it to the Trash folder** dans **When I delete a message:** ne doit pas être activé, parce que dans ce cas le dossier **Trash** est créé sur le serveur. Pour cette raison, sélectionnez l'option **Mark it as deleted** ici. Vous trouvez cette option en ouvrant le menu contextuel **Settings** pour le compte de messagerie et changez dans la boîte de dialogue **Server Settings**.
- Pour supprimer le message complètement, il faut exécuter l'option de menu **File > Compact folders** in Netscape.
- Si vous souhaitez enregistrer des messages du Messages entrants, vous pouvez uniquement utiliser des répertoires locaux. Utilisez la commande **Save as**.

### 2.7.3 Créer un compte dans Netscape

L'accès à votre messagerie OpenScape Xpressions avec le *Netscape Communicator* se fait par un compte d'e-mail (profil) créé dans *Netscape Communicator*. Avec un profil configuré, vous pouvez accéder à une messagerie sur un serveur de messagerie. Si vous souhaitez utiliser plusieurs serveurs de messagerie, il vous faut créer un profil spécifique pour chaque serveur de messagerie.

1. Démarrez le *Netscape Navigator*. Sélectionnez dans le menu **Fichier > Nouveau** l'option **Message** .  
Comme il n'existe encore aucun compte de messagerie, la fenêtre de configuration d'un nouveau compte s'ouvre.
2. Sélectionnez l'option **Compte de messagerie**, puis cliquez sur **Suivant**.
3. Dans la boîte de dialogue **Identité** entrez vos données dans les champs **Votre nom** et votre **adresse e-mail**. Validez vos entrées avec **Suivant**.
4. Dans la boîte de dialogue **Informations sur le serveur**, vous devez d'abord sélectionner le type de serveur entrant (IMAP). Dans les champs Serveur entrant et Serveur sortant, vous devez entrer les noms des serveurs OpenScape Xpressions pour les e-mails entrants et sortants. En cas de doute, consultez votre administrateur système. Appuyez sur **Suivant** pour continuer avec la configuration du compte e-mail.
5. Dans la boîte suivante, entrez votre nom d'utilisateur OpenScape Xpressions dans **Nom d'utilisateur** et ensuite, appuyez sur **Suivant**.
6. Spécifiez dans la boîte de dialogue **Nom du compte** un nom évocateur pour le compte de messagerie créé. Cliquez sur **Suivant**. Dans la fenêtre, vos entrées pour la configuration de compte e-mail sont encore affichées pour des raisons de contrôle.
7. Si toutes les saisies ont été entrées correctement, confirmez-les avec **Terminer**.

Le compte d'accès à votre messagerie OpenScape Xpressions est maintenant activé.

Si vous avez besoin des plus des informations sur la configuration d'un nouveau profil, faites référence à la description de *Netscape Communicators* ou l'aide en ligne de *Netscape Communicator*.

#### 2.7.4 Recevoir des messages avec Netscape

Pour recevoir les messages correspondant au compte de messagerie créé, démarrez le *Netscape Messenger*. Pour cela, vous disposez de plusieurs possibilités :

- Vers **Démarrer > Programmes > Netscape 7.1 > Messagerie&forums** ou, si, le *Netscape Navigator* est déjà démarré
- vers la **fenêtre > Messagerie&forums**
- Il est également possible d'appuyer sur le symbole de lettre avec le lien **eMail** dans le *Netscape Navigator*.

## Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail

Netscape Communicator

La fenêtre d'entrée du mot de passe s'ouvre. Entrez alors votre mot de passe OpenScape Xpressions.



Une fois le mot de passe correct entré, Messages reçus s'ouvre et vos messages sont affichés.

Tous les messages reçus sont des e-mails. Vous recevez les messages vocaux et les messages fax d'origine sous la forme de données supplémentaires, comme pièces jointes à l'e-mail.

Un message vocal reçu est joint à l'e-mail en tant que fichier audio. Si vous avez inscrit le lien avec ce type de fichier (WAV) dans Netscape, un clic sur le fichier audio démarre le lecteur correspondant et vous pouvez donc écouter votre message vocal.

Un message fax reçu est joint à l'e-mail en tant que fichier graphique. Si vous disposez d'un logiciel graphique, associé dans Netscape avec le type de fichiers de la pièce jointe, cliquez sur la pièce jointe pour ouvrir le programme correspondant. Le fichier graphique montre le fax. Si le format graphique paramétré est JPG, Netscape Messenger affiche alors directement le fax dans la fenêtre des messages.

### 2.7.5 Envoyer des messages avec Netscape

Tous les messages que vous créez et envoyez avec *Netscape Messenger* sont des messages e-mail normaux. Grâce à un adressage spécial, le serveur OpenScape Xpressions peut envoyer votre message à une liste de diffusion, l'envoyer en tant que fax à un télécopieur ou bien l'envoyer en tant que message court à un GSM.

#### 2.7.5.1 Messages à liste de diffusion OpenScape Xpressions

Vous pouvez inscrire comme adresse de destination la liste de diffusion personnelle définie avec le *Web Assistant* et la liste de diffusion commune, fournie par l'administrateur système. Pour l'adressage correct à la liste de diffusion OpenScape Xpressions, voir le manuel *Web Assistant*.

### **2.7.5.2 Message fax**

Tous les messages que vous envoyez en tant qu'e-mail à une adresse fax via le serveur OpenScape Xpressions sont fournis au destinataire en tant que fax. Pour l'adressage correct aux adresses fax, voir [Chapitre 5, "Service Messagerie fax"](#).

### **2.7.5.3 Message court à un GSM**

Tous les messages que vous envoyez en tant qu'e-mail à une adresse SMS via le serveur OpenScape Xpressions sont fournis au destinataire en tant que messages courts. Pour l'adressage correct aux adresses SMS, voir [Chapitre 6, "Short Message Service \(SMS\)"](#).

## 2.8 Microsoft Outlook Express

Les descriptions de ce chapitre se rapportent à *Microsoft Outlook Express Version 6*.

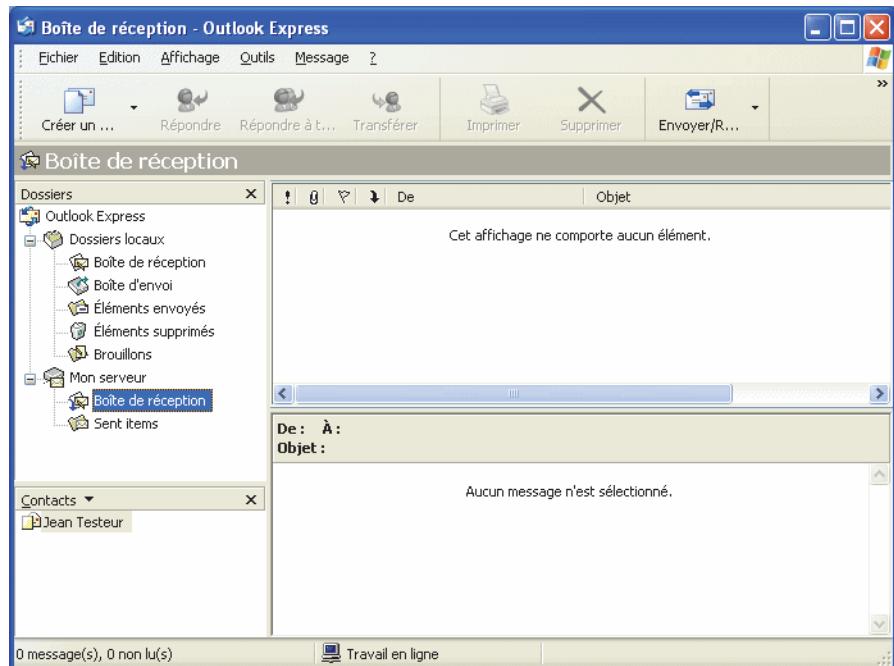
### 2.8.1 Configuration du système

- *Microsoft Outlook Express Version 6*
- Pour que vous puissiez traiter sur PC les messages vocaux, il faut que votre PC soit équipé d'une carte son, d'un microphone, d'enceintes/d'un casque et du logiciel correspondant.
- Pour que vous puissiez consulter les messages fax, votre PC doit être équipé du logiciel graphique correspondant. De manière individuelle pour chaque utilisateur, il est possible de paramétrier un format graphique supporté par votre logiciel graphique.

### 2.8.2 Particularités avec l'opération IMAP

- La fonction envoyer et recevoir ne fonctionne pas correctement avec le client Outlook Express. Pour la mise à jour des Messages entrants, changez brièvement le répertoire. Une mise à jour fiable de Messages entrants est effectuée. Le bouton **Envoyer/Recevoir** ne doit pas être utilisé pour l'actualisation de Messages entrants.
- Si des messages sont effacés dans le client IMAP, ils sont uniquement marqués comme effacés. Pour finalement effacer le message, vous devez exécuter l'option de menu **Édition > Vider les messages supprimés**.

### 2.8.3 Création d'un compte



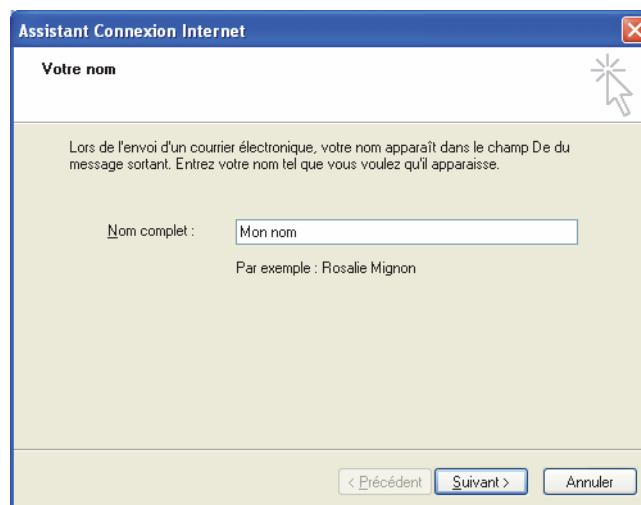
Démarrez Microsoft Outlook Express et selectionnez dans Outils l'option **Comptes....** Dans la fenêtre **Comptes Internet**, cliquez sur **Ajouter** et selectionnez **Courrier....**



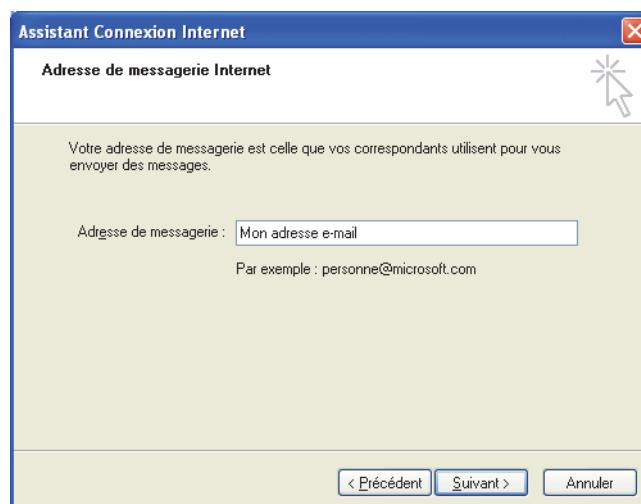
Démarrage de l'assistant de création d'un compte Internet. Dans le champ **Nom complet**, indiquez le nom qui doit être affiché chez le destinataire pour désigner l'expéditeur de l'e-mail.

## Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail

Microsoft Outlook Express



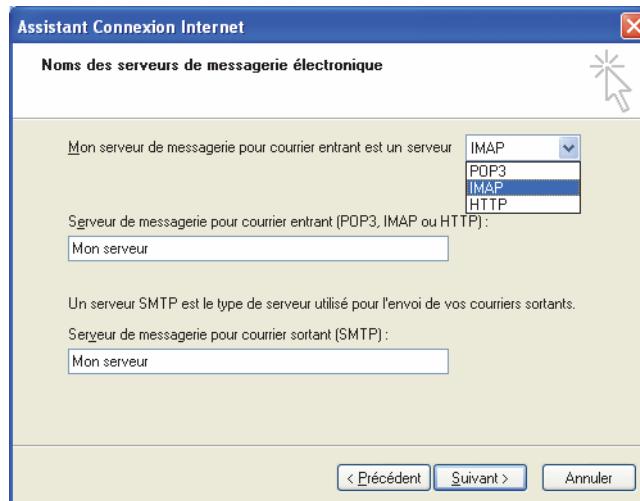
Dans la fenêtre suivante, indiquez votre adresse de messagerie OpenScape Xpressions.



Paramétrez **IMAP** comme serveur de messages entrants. Inscrivez le serveur OpenScape Xpressions en tant que serveur pour courrier entrant et pour courrier sortant.

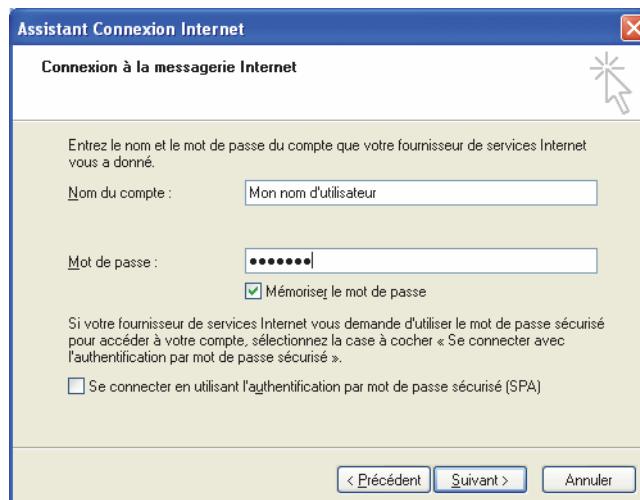
## Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail

Microsoft Outlook Express



Indiquez votre nom d'utilisateur OpenScape Xpressions comme nom de compte IMAP. Indiquez votre mot de passe OpenScape Xpressions comme mot de passe.

**REMARQUE :** L'option **Se connecter en utilisant l'authentification par mot de passe sécurisé (SPA)** n'est pas supportée.



Le compte d'accès à votre messagerie OpenScape Xpressions est maintenant activé. Cliquez sur **Terminer**.



Après la configuration du compte, vous pouvez accéder aux répertoires **Messages entrants** et **Éléments envoyés** dans Outlook Express avec le nom de compte.

---

**REMARQUE :** Dépendant de la version de langue du serveur de messagerie installé, les désignations peuvent différer des répertoires mentionnés ci-dessus.

---

Il est possible que d'autres répertoires IMAP sont affichés si ceux-ci sont créés par le système de messagerie. Par exemple, un répertoire "Brouillons" ou "Drafts". Toutefois, ils ne peuvent pas être affichés avec le nom de compte et sont donc pas disponibles pour un accès. Ces répertoires sont exclusivement destinés pour l'utilisation avec des autres composants système.

#### **2.8.4 Recevoir des messages**

Pour recevoir les messages destinés au compte e-mail créé, démarrez Microsoft Outlook Express et sélectionnez le dossier Boîte de réception de votre compte OpenScape Xpressions.

Tous les messages reçus sont des e-mails. Vous recevez les messages vocaux et les messages fax d'origine sous la forme de données supplémentaires, comme pièces jointes à l'e-mail.

Un message vocal reçu est joint à l'e-mail en tant que fichier audio. Si vous avez inscrit un lien avec ce type de fichier (WAV), un clic sur le fichier audio démarre le lecteur correspondant et vous pouvez donc écouter votre message vocal.

Un message fax reçu est joint à l'e-mail en tant que fichier graphique. Si vous disposez d'un logiciel graphique, associé avec le type de fichiers de la pièce jointe, cliquez sur la pièce jointe pour ouvrir le programme correspondant. Le fichier graphique affiche le fax. Microsoft Outlook Express affiche directement les fichiers JPG dans la fenêtre des messages.

## 2.8.5 Envoyer des messages

Tous les messages créés et envoyés à l'aide de Microsoft Outlook Express sont des messages e-mail normaux. Grâce à un adressage spécial, le serveur OpenScape Xpressions peut envoyer votre message à une liste de diffusion, l'envoyer en tant que fax à un télécopieur ou bien l'envoyer en tant que message court à un GSM.

### 2.8.5.1 Messages à liste de diffusion OpenScape Xpressions

Vous pouvez inscrire comme adresse de destination la liste de diffusion personnelle définie avec le *Web Assistant* et la liste de diffusion commune, fournie par l'administrateur système. Pour l'adressage correct à la liste de diffusion OpenScape Xpressions, voir le manuel *Web Assistant*.

### 2.8.5.2 fax

Tous les messages que vous envoyez en tant qu'e-mail à une adresse fax via le serveur OpenScape Xpressions sont fournis au destinataire en tant que fax. Pour l'adressage correct aux adresses fax, voir [Chapitre 5, "Service Messagerie fax"](#).

### 2.8.5.3 Message court à un GSM (SMS)

Tous les messages que vous envoyez en tant qu'e-mail à une adresse SMS via le serveur OpenScape Xpressions sont fournis au destinataire en tant que messages courts. Pour l'adressage correct aux adresses SMS, voir [Paragraphe 6.2, "Envoyer des messages courts", page 60](#).

## **2.9 Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet**

Avec l'opération de *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* et *Microsoft Outlook 2010* il est possible d'utiliser la messagerie Internet sur IMAP en parallèle avec la connexion Exchange.

### **2.9.1 Configuration du système**

- *Microsoft Outlook 2003*, *Microsoft Outlook 2007* ou *Microsoft Outlook 2010*.
- Pour que vous puissiez traiter sur PC les messages vocaux, il faut que votre PC soit équipé d'une carte son, d'un microphone, d'enceintes/d'un casque et du logiciel correspondant.
- Pour que vous puissiez consulter les messages fax, votre PC doit être équipé du logiciel graphique correspondant. De manière individuelle pour chaque utilisateur, il est possible de paramétrier un format graphique supporté par votre logiciel graphique.

### **2.9.2 Particularités avec l'opération IMAP**

- Si des messages sont effacés dans le client IMAP, ils sont uniquement marqués comme effacés. Pour finalement effacer le message, vous devez exécuter dans *Microsoft Outlook* l'option de menu **Edition > Vider les messages supprimés**.

### **2.9.3 Crédit d'un compte**

#### **2.9.3.1 Microsoft Outlook est démarré pour la première fois**

Lorsque vous démarrez *Microsoft Outlook* après l'installation pour la première fois, c'est-à-dire aucun profil Outlook n'a été créé, les étapes suivantes sont nécessaire pour créer un profil :

1. Appelez **Démarrer > E-Mail (Microsoft Office Outlook)** partir du menu Démarrer. La boîte de dialogue de début pour la configuration d'Outlook s'affiche.

2. Cliquez sur le bouton **Suivant**. La boîte de dialogue comptes e-mail s'ouvre.



Ici, sélectionnez l'option **Oui** pour configurer un compte e-mail. Après avoir appuyé sur **Terminer**, la boîte de dialogue **Type de serveur** s'affiche. Vous trouverez la description des prochaines étapes de configuration dans le chapitre suivant à partir de l'étape 6.

### 2.9.3.2 Configurer un profil Outlook supplémentaire pour l'opération IMAP

Si vous avez déjà configuré un profil Outlook, par ex. pour l'opération de *Microsoft Outlook* avec un *serveur Microsoft Exchange*, procédez comme suit pour configurer un profil supplémentaire pour l'opération IMAP.

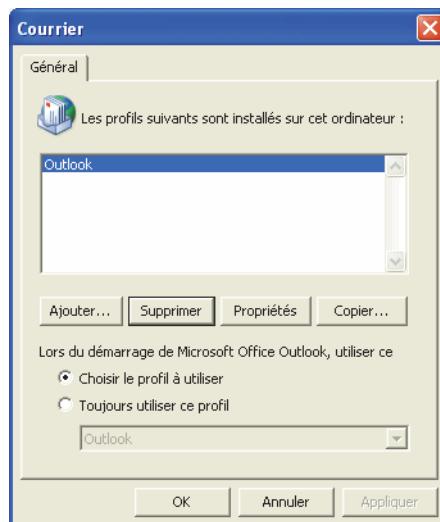
1. Démarrez par **Démarrer > Panneau de configuration > Courrier** l'administration profil de *Microsoft Outlook*. La boîte de dialogue **Configuration de la messagerie - Outlook** s'ouvre.



2. Cliquez sur le bouton **Afficher les profils**. Cela ouvre la boîte de dialogue **Courrier**.

## Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail

Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet



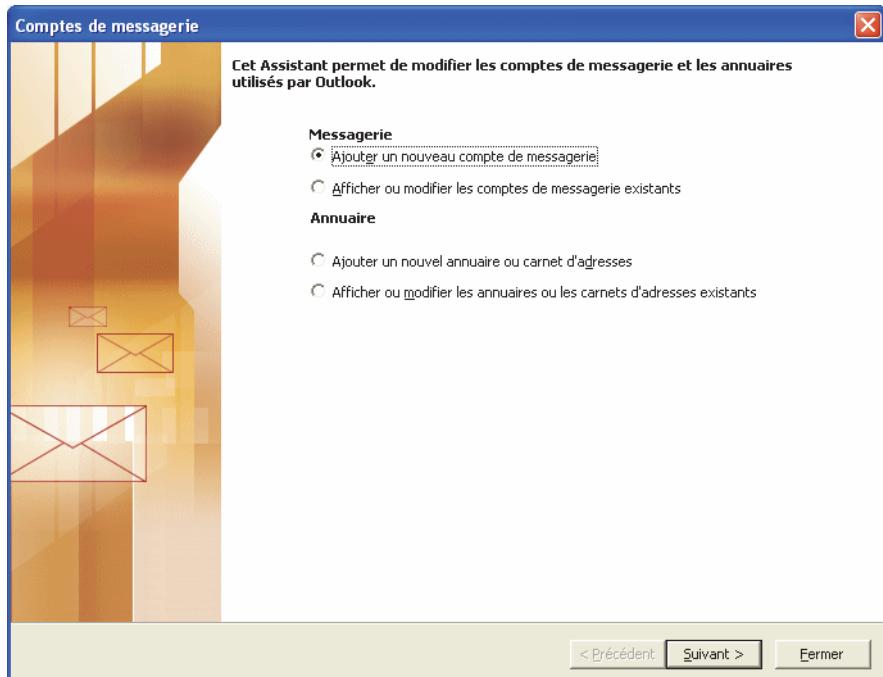
3. Sélectionnez l'option **Choisir le profil à utiliser**. Cela vous permet, lors de chaque démarrage de *Microsoft Outlook*, de sélectionner le profil souhaité des profils existants. Ensuite, appuyez sur **Ajouter**. La boîte de dialogue **Nouveau profil** s'affiche pour la saisie du nom de profil.



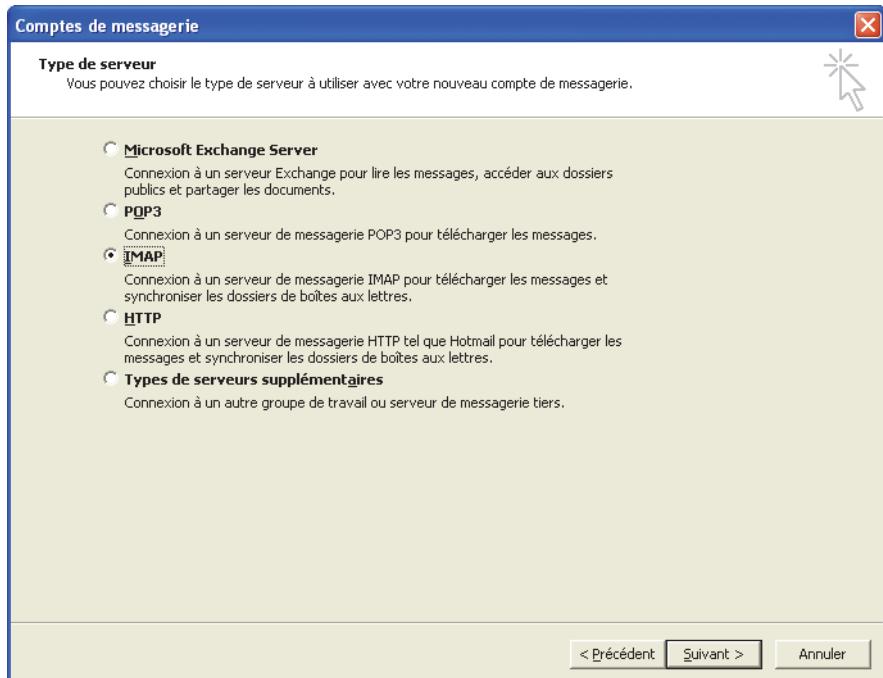
## Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail

Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet

4. Donnez un nom expressif au profil IMAP pour le reconnaître rapidement. Completez la saisie du nom avec **OK**. Un assistant démarre qui vous supporte avec la création et l'édition des comptes e-mail.



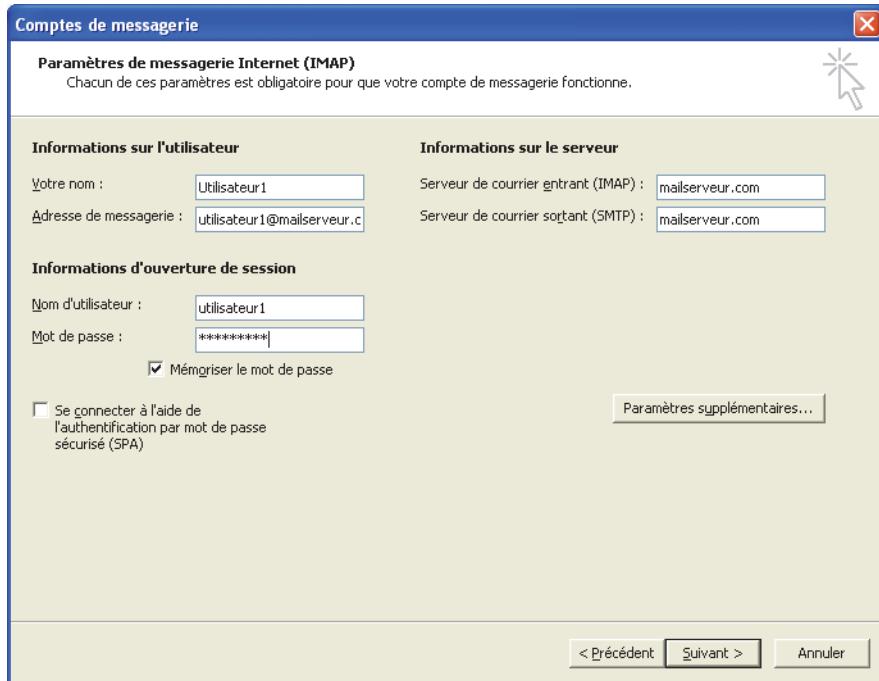
5. Dans la boîte de dialogue **Comptes de messagerie**, sélectionnez l'option **Ajouter un nouveau compte de messagerie** et appuyez sur **Suivant**. Cela ouvre la boîte de dialogue de définition du type de serveur.



## Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail

Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet

6. Dans cette boîte de dialogue vous définissez quel type de serveur vous voulez utiliser pour votre compte e-mail. Ici, sélectionnez l'option **IMAP** et appuyez sur **Suivant**. Vous arriverez dans la boîte de dialogue de configuration pour les paramètres e-mail.



7. Dans les champs de saisie concernant les **informations de l'utilisateur**, entrez votre nom dans **Votre nom** et votre adresse e-mail OpenScape Xpressions dans **Adresse de messagerie**. Dans la plage **Informations sur le serveur**, entrez l'adresse réseau du serveur de messages entrants (IMAP) et serveur de messages sortants (SMTP). Dans notre cas, indiquez l'adresse IP respective du serveur OpenScape Xpressions. Si vous ne la connaissez pas, contactez votre administrateur, s'il vous plaît. Pour les **Informations d'ouverture de session** entrez votre nom de connexion OpenScape Xpressions dans **Nom d'utilisateur** (synonyme à l'ID utilisateur) et entrez votre mot de passe OpenScape Xpressions dans **Mot de passe**. A l'aide de l'option **Mémoriser le mot de passe** vous pouvez définir, si l'identification de l'utilisateur avec le mot de passe doit avoir lieu lors de chaque démarrage de *Microsoft Outlook* ou non. Si cette option est mise, c'est-à-dire le mot de passe enregistré, le démarrage Outlook se produit sans demande de mot de passe. Après avoir configuré tous les paramètres, appuyez sur **Suivant**.
8. Une boîte de dialogue finale vous confirmera que vous avez effectué les paramètres nécessaires. Appuyez sur **Terminer** pour configurer le profil.

Maintenant, la configuration du profil pour l'opération IMAP est terminée.

## **2.9.4 Recevoir des messages**

Pour recevoir les messages destinés au compte e-mail créé, démarrez *Microsoft Outlook* et sélectionnez le répertoire Courrier entrant de votre compte *OpenScape Xpressions*.

Tous les messages reçus sont des e-mails. Vous recevez les messages vocaux et les messages fax d'origine sous la forme de données supplémentaires, comme pièces jointes à l'e-mail.

Un message vocal reçu est joint à l'e-mail en tant que fichier audio. Si vous avez inscrit un lien avec ce type de fichier (WAV), un clic sur le fichier audio démarre le lecteur correspondant et vous pouvez donc écouter votre message vocal.

Un message fax reçu est joint à l'e-mail en tant que fichier graphique. Si vous disposez d'un logiciel graphique, associé avec le type de fichiers de la pièce jointe, cliquez sur la pièce jointe pour ouvrir le programme correspondant.

## **2.9.5 Envoyer des messages**

Tous les messages que vous créez et envoyez avec *Micorsoft Outlook* sont des messages e-mail normaux. Grâce à un adressage spécial, le serveur OpenScape Xpressions peut envoyer votre message à une liste de diffusion, l'envoyer en tant que fax à un télécopieur ou bien l'envoyer en tant que SMS à un GSM.

### **2.9.5.1 Messages à liste de diffusion OpenScape Xpressions**

Vous pouvez inscrire comme adresse de destination la liste de diffusion personnelle définie avec le *Web Assistant* et la liste de diffusion commune, fournie par l'administrateur système. Pour l'adressage correct à la liste de diffusion OpenScape Xpressions, voir le manuel *Web Assistant*.

### **2.9.5.2 fax**

Tous les messages que vous envoyez en tant qu'e-mail à une adresse fax via le serveur OpenScape Xpressions sont fournis au destinataire en tant que fax. Pour l'adressage correct aux adresses fax, voir [Chapitre 5, "Service Messagerie fax"](#).

### **2.9.5.3 Message court à un GSM (SMS)**

Tous les messages que vous envoyez en tant qu'e-mail à une adresse SMS via le serveur OpenScape Xpressions sont fournis au destinataire en tant que messages courts. Pour l'adressage correct aux adresses SMS, voir [Chapitre 6,](#)

## **Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail**

Microsoft Outlook utilisé comme messagerie Internet

“Short Message Service (SMS)”.

## 3 Clients CTI pour l'opération de téléphone

### 3.1 Versions

Au fil du développement du serveur *OpenScape Xpressions*, les extensions *Microsoft Outlook* et *Lotus Notes* ont été délivrées dans de divers degrés. Les clients CTI ont toujours fait partie de ces extensions. Les variantes suivantes ont été installées chez le client dans les versions *OpenScape Xpressions* divers.

- Avec la version *HiPath Xpressions 3.0*  
Les composants *HiPath Xpressions Outlook Extensions* (HXOE)
- Avec la version *HiPath Xpressions 4.0*  
Les composants *HiPath Xpressions Outlook Extensions* (HXE) Ils comprennent :
  - Les formulaires Outlook (formulaires symbole et message)
  - Les formulaires message et le Simple Dialer pour Lotus Notes
  - *SimplyPhone for Outlook Standard* en tant que client CTI avec les fonctions suivantes :
    - Appel avec saisie du numéro d'appel
    - Rappel aux entrées du journal sélectionnées
    - Chercher interlocuteur
  - *SimplyPhone Advanced* en tant que client CTI avec la fonctionnalité CTI complète et intégration dans *Microsoft Outlook* et *Lotus Notes*.
- Avec la version *HiPath Xpressions 5.0*  
Les extensions optiClient. Ils comprennent :
  - Les formulaires Outlook (formulaires symbole et message)
  - Les formulaires message et le Simple Dialer pour Lotus Notes
  - *OpenScape Xpressions optiClient 130* en tant que client CTI autonome avec intégration optionale dans *Microsoft Outlook* et *Lotus Notes*
- Avec la version *OpenScape Xpressions 6*
  - Les extensions optiClient. Ils comprennent :
    - Les formulaires Outlook (formulaires symbole et message)
    - Les formulaires message et le Simple Dialer pour Lotus Notes

## Clients CTI pour l'opération de téléphone

### Versions

- *OpenScape Xpressions optiClient 130* en tant que client CTI autonome avec intégration optionale dans *Microsoft Outlook* et *Lotus Notes*
  - L'extension de conférence pour *Microsoft Outlook*
  - L'extension de conférence pour *Lotus Notes*
  - *OpenScape Web Client* comme client CTI basé sur le navigateur.

Si vous avez besoin d'informations concernant des composants plus anciens, vous les trouverez dans les manuels qui ont été créés pour les versions respectives. L'installation des composants client est décrite dans le manuel *Client Installations*.

### 3.2 OpenScape Xpressions optiClient 130

---

**REMARQUE :** Attention aux limitation de fonction pour l'utilisation décrit ci-dessus. Vous trouverez des informations plus détaillées dans les documentations d'administration de *OpenScape Xpressions optiClient 130*.

---

*OpenScape Xpressions optiClient 130* est un client CTI puissant. Vous pouvez opérer *OpenScape Xpressions optiClient 130* comme indiqué ci-après :

- En tant que client CTI puissant avec un serveur XPR.  
A l'aide de cette fonction, vous pouvez contrôler votre terminal de bureau par votre ordinateur
- Ou en tant que softphone avec un système de communication SIP.
- En tant que softphone avec un HiPath 3000 ou Hipath 4000.

Dans chacune des deux configurations, vous êtes à même d'effectuer les opérations suivantes à partir de votre ordinateur :

- initialiser des appels de téléphone,
- accepter des appels de téléphone et
- utiliser facilement des fonctions téléphoniques plus complexe comme par ex. l'initialisation des conférences de téléphone.

*OpenScape Xpressions optiClient 130* vous support également par

- une administration confortable des contacts personnels dans la liste de contacts,
- l'établissement simple des connexions téléphoniques par la barre de team,
- la connexion des carnets d'adresses externes – par ex. par LDAP,
- l'intégration des fonctions *OpenScape Xpressions optiClient 130* dans les clients *Microsoft Outlook* et/ou *Lotus Notes*.

Si vous utilisez *OpenScape Xpressions optiClient 130* avec un serveur XPR, vous pouvez profiter d'une certaine autre fonctionnalité. Ce sont :

- La consignation indépendante effectuée par *OpenScape Xpressions optiClient 130* de vos appels de téléphone réalisés ou ne pas réalisés.
- La fonction présence qui vous informe sur la joignabilité personnelle des autres utilisateurs.
- envoyer et recevoir des messages instantanés.
- Conférences Web.

## Clients CTI pour l'opération de téléphone

OpenScape Xpressions optiClient 130

Si vous employez *optiClient 130* en tant que softphone SIP avec un système OpenScape Voice, vous pouvez :

- effectuer des connexions vidéo et des conférences vidéo.
- utiliser les fonctionnalités spéciales du serveur XPR décrites ci-dessus si votre optiClient 130 est connecté parallèlement à un serveur XPR.

La conception modulaire de *OpenScape Xpressions optiClient 130* vous permet également d'ajuster l'application dans son étendue et la représentation à vos besoins individuels.

*OpenScape Xpressions optiClient 130* ne peut pas être utilisé seulement sur des ordinateurs d'utilisateur individuels. En tant que client CTI, vous pouvez aussi utiliser le programme dans un environnement terminal-serveur.

Vous trouverez des informations plus détaillées concernant l'utilisation du client CTI optiClient 130 dans le mode d'emploi de *optiClient 130*.

### 3.3 OpenScape Web Client

Avec l'*OpenScape Web Client* un client CTI est disponible qui permet les fonctions suivantes à l'aide de l'Intranet ou l'Internet.

*OpenScape Web Client* vous offre la fonctionnalité similaire au client bureau optiClient 130.

*OpenScape Web Client* est un outil de contrôle de communication. Avec l'*OpenScape Web Client* vous pouvez contrôler et réaliser votre communication vocale de votre ordinateur de poste de travail. Les coopérateurs avec des activités de beaucoup d'information peuvent administrer leur communication avec *OpenScape Web Client* et accéder des ressources d'entreprise relevantes de la sécurité en temps réel.

La fonctionnalité principale de l'*OpenScape Web Client* est :

- **Initialiser et administrer des appels**

OpenScape Xpressions met à disposition de divers fonctions, par ex. pour initialiser des appels, souscrire à une conférence et contrôler l'état de travail de vos appareils de communication.

- **Prévoir et activer une conférence**

Confortablement initialiser des conférences ad hoc ou meet me, démarrer et administrer des conférences prédéfinies ou prévoir une conférence future.

- **Créer et entretenir des listes de contacts**

Gérer des contacts et contrôler, si un contact est disponible pour messagerie vocale, e-mail ou messagerie instantanée.

- **Affichage journal**

Tous les appels entrants et sortants peuvent être affichés dans le journal **entrées du journal (tous les appels)**. Les appels qui ont entré lors de votre absence sont également considérés car les informations sur cet appel sont gardées centralement sur le serveur. De plus, le numéro transféré est comparé avec les numéros de votre liste de contacts et, s'il existe, le nom de l'appelant s'affiche.

Vous trouverez des informations plus détaillées concernant l'utilisation de l'*OpenScape Web Client* dans le manuel d'utilisation *OpenScape Web Client*.

## **Clients CTI pour l'opération de téléphone**

OpenScape Web Client

## 4 L'extension de conférence pour *Microsoft Outlook* et *Lotus Notes*

### 4.1 L'extension de conférence

L'extension de conférence met à disposition une possibilité simple pour la planification et le contrôle des conférences. Cette fonction met à disposition les possibilités de conférence suivantes :

- Planifier et initialiser une conférence vocale (conférence de téléphone).
- Planifier et initialiser une conférence Web.
- Planifier et initialiser une conférence vocale/Web.
- Contrôle d'une conférences de téléphone planifiée et initialisée à l'aide du *OpenScape Web Client*.

#### 4.1.1 Généralités

Avec l'installation de l'extension de conférence les fonctions pour la planification et l'utilisation des conférences de téléphone et Web sont mis à disposition dans *Microsoft Outlook* et *Lotus Notes*

- **L'extension de conférence pour *Microsoft Outlook***

L'extension de conférence est installée dans *Microsoft Outlook*, lorsque le bouton pour l'aperçu de conférence s'affiche dans la barre d'outils de *Microsoft Outlook*.



A l'aide de ce bouton vous arrivez immédiatement dans la boîte de dialogue **Conférences** du *OpenScape Web Client*. Cette boîte de dialogue vous donne un aperçu sur toutes les conférences de téléphone prévues et pouvez, si nécessaire, adapter les conférences affichées ici. Vous trouverez des informations plus détaillées concernant la modification des conférences dans *OpenScape Web Client* dans le manuel *OpenScape Web Client*.

- **L'extension de conférence pour *Lotus Notes***

L'extension de conférence est installée dans *Lotus Notes*, lorsque le bouton pour l'aperçu de conférence s'affiche dans la barre d'outils de *Lotus Notes*.



## L'extension de conférence pour Microsoft Outlook et Lotus Notes

### L'extension de conférence

A l'aide de ce bouton vous arrivez immédiatement dans la boîte de dialogue **Conférences** du *OpenScape Web Client*. Cette boîte de dialogue vous donne un aperçu sur toutes les conférences de téléphone prevues et pouvez, si nécessaire, adapter les conférences affichées ici. Vous trouverez des informations plus détaillées concernant la modification des conférences dans *OpenScape Web Client* dans le manuel *OpenScape Web Client*.

### 4.1.2 Types de conférence

A l'aide de l'extension de conférence pour *Microsoft Outlook* vous pouvez configurer les types de conférence suivantes :

- **Conférences vocales**

Ce sont des conférences qui sont exclusivement réalisées par le téléphone.

- **Conférences Web**

Ce sont des conférences qui sont exclusivement réalisées à l'aide d'une connexion Internet. L'outil *Conférence Web* est utilisé. Conférence Web veut dire l'utilisation conjointe des programmes et des documents lors d'une conférence par ordinateur en temps réel. Une conférence Web permet, si autorisé par l'utilisateur, l'affichage du bureau de l'interlocuteur de la conférence Web. Tous les autres abonnés de conférence dans le monde voient alors le même tableau et chaque personne a les mêmes prémisses. Il est également possible de libérer des documents ou tout le bureau pour l'édition. A l'aide des fonctions supplémentaires il est possible de directement discuter, illustrer et débattre des faits. Ces fonctions supplémentaires sont par ex. la messagerie ou le tableau blanc. Le site où les abonnés de conférences se trouvent n'intéresse pas lors des conférences Web. Uniquement un ordinateur avec accès Internet et, si nécessaire, un téléphone doivent être disponibles. Cela garantit un haut degré de flexibilité et économise des coûts pour des voyages longues et des couchages. Comme toutes les données de session sont chiffrées lors du transfert (cryptage 256 bit AES) il est possible de transférer des données sensibles.

- **Conférence vocale/Web combinée**

Ce sont des conférences, lors desquelles une conférence vocale est réalisée parallèlement avec une conférence Web. Ainsi une conférence Web avec connexion vocale.

L'utilisation des fonctions de conférence pour *Microsoft Outlook* est décrite en détail dans le manuel *Microsoft Outlook Extensions*. Dans l'annexe de ce manuel vous trouvez également une instruction pour l'utilisation d'une conférence Web.

L'utilisation des fonctions de conférence pour *Lotus Notes* est décrite en détail dans le manuel *Lotus Notes Extensions*. Dans l'annexe de ce manuel vous trouvez également une instruction pour l'utilisation d'une conférence Web.

## 5 Service Messagerie fax

### 5.1 Présentation

En tant qu'abonné à la messagerie fax de OpenScape Xpressions, vous disposez (en fonction de la configuration système) des possibilités suivantes.

- Vous pouvez, sur votre ordinateur de bureau, envoyer des messages fax, via le client de messagerie standard et en recevoir. A la réception, le fax apparaît comme un fichier graphique (fichier TIF ou JPG ) associé à un e-mail.
- Vous pouvez interroger et éditer les fax au téléphone. L'édition est possible avec les périphériques suivants
  - a) un télécopieur standard,
  - b) une imprimante standard,
  - c) un télécopieur quelconque.

#### 5.1.1 Conditions pour l'envoi de fax

Vous pouvez utiliser le module Envoi de fax avec le serveur OpenScape Xpressions à partir de toutes les applications PC permettant l'envoi direct de données à un destinataire e-mail. Le chapitre présent décrit la méthode d'envoi de fichiers sous forme de fax à partir de *Microsoft Windows Explorer* en tant que message fax avec le serveur OpenScape Xpressions.

#### 5.1.2 Conditions pour la réception de fax

Pour la réception de fax avec un client de messagerie, lisez le [Chapitre 2, "Administration de la messagerie sur l'ordinateur et service E-mail"](#).

Pour l'édition des messages fax avec le téléphone consultez selon l'installation le manuel *PhoneMail*, *VMS*, *Ergo* ou *Evo*.

### 5.1.3 Papier à lettres fax

Papiers à lettres fax sont des formulaires d'envoi fax spécifiques, mis à disposition par l'administration de système. Le texte que vous avez écrit est automatiquement inséré dans les sections prédéfinis.

Le papier à lettres fax peut aussi contenir des éléments graphiques (par ex. un logo de l'entreprise, etc.). Il est aussi possible d'intégrer des variables pour des paramètres d'envoi importants (par ex. expéditeur, destinataire, heure d'envoi, objet etc.) dans le papier à lettres fax. Ces paramètres sont mis automatiquement lors de l'envoi de message fax.

Si votre administration de système met plusieurs papiers à lettres fax à votre disposition, vous pouvez paramétrier à l'aide du *Web Assistant* (voir manuel *Web Assistant*) ou des formulaires d'envoi fax dans *Microsoft Outlook* quel papier à lettres fax doit être utilisé pour vos messages fax.

Cette fonctionnalité n'est opérante que si votre adresse e-mail Internet de votre client de messagerie correspond à l'adresse SMTP de votre messagerie OpenScape Xpressions et si la conversion du texte en fax a lieu sur le serveur.

### 5.1.4 Présentation du fax

Les fax reçus sont enregistrés dans OpenScape Xpressions sous un format fax interne. Ce format de fax peut aussi être affiché par *Communications*. Si les fax reçus doivent être affichés par un autre client de messagerie, il faut sélectionner une conversion adaptée. Votre administrateur système paramètre une conversion par défaut (applicable dans l'ensemble du système) vers l'un des formats graphiques indiqués ci-dessous. Si la messagerie client utilisée n'est pas en mesure de représenter ce format graphique, il faut alors utiliser un logiciel de visualisation adapté. Pour l'accès via IMAP ou POP3, vous pouvez faire définir par votre administrateur système un autre format graphique spécial pour votre messagerie. D'une manière générale, il convient toutefois de s'efforcer d'avoir la même conversion pour toutes les messageries, car cela permet de solliciter le système au minimum.

La conversion dans les formats graphiques suivants est possible.

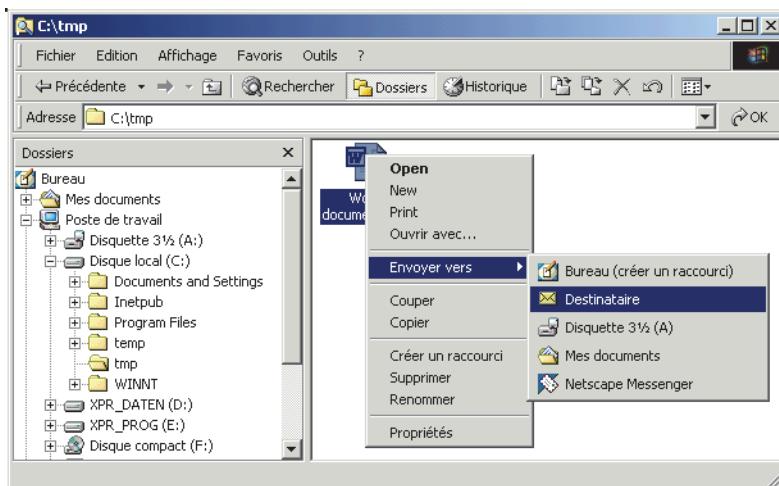
Format	Description
BMP	Windows Bitmap
BMP_COL	Windows Bitmap avec interpolation trilinéaire des niveaux de gris
DCX	Format PCX multipage (format fax standard de Microsoft)
JPG	Format JPEG avec 9 niveaux de gris
TIF	Format fax TIFF comprimé, une page
TIF_BMP	Format bitmap TIFF non comprimé
TG3	Format fax TIFF comprimé multipage

## 5.2 Envoyer un fax

Pour envoyer un message fax, procédez exactement de la même manière que pour l'envoi d'un e-mail. Comme adresse de destination, vous devez choisir dans une adresse SMTP que le serveur OpenScape Xpressions puisse interpréter comme adresse fax pour lancer l'envoi du fax. Lors de la préparation de cette tâche, n'oubliez pas que tous les formats de fichier ne peuvent pas être envoyés comme fax.

### 5.2.1 Envoyer un fax à partir de l'*Explorateur Windows*

Ouvrez l'explorateur et sélectionnez un fichier ce que vous voulez envoyer comme fax.



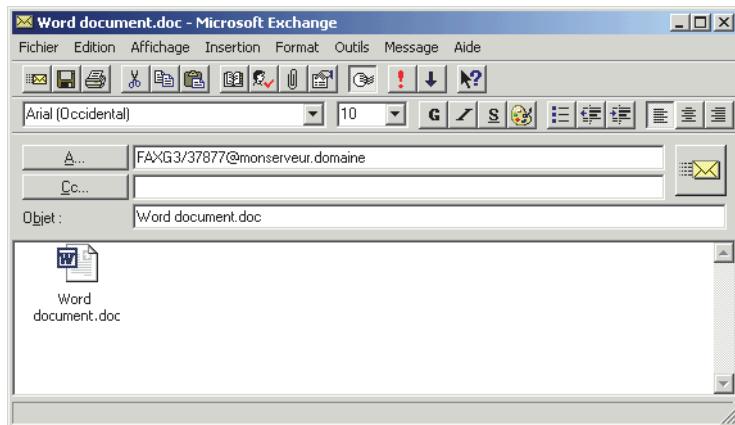
Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur le fichier souhaité. Le menu contextuel du fichier sélectionné s'ouvre. Sélectionnez y la commande **Envoyer à > Destinataire**. Suivant la connexion établie, il est possible de lancer un autre programme e-mail. Dans notre exemple, *Microsoft Outlook* est utilisé. Procédez de manière identique avec les autres programmes de messagerie.

Vous pouvez appeler directement le programme de messagerie, y entrer votre texte et l'envoyer comme fax.

Une fenêtre permettant de créer un nouveau message s'ouvre. Le fichier sélectionné est automatiquement ajouté en tant que pièce jointe. Vous devez maintenant indiquer le destinataire du fax en tant qu'adresse e-mail.

## Service Messagerie fax

Envoyer un fax



Indiquez dans le champ d'adresse **A** : l'adresse du destinataire du fax.

Pour l'adresse, prenez en compte les règles suivantes :

- Au début de l'adresse, indiquez le préfixe **FAXG3 /** .
- Indiquez ensuite le numéro du correspondant sous la forme *<numéro de fax interne>* ou *<numéro de fax international>*, en respectant l'ordre suivant *<Indicatif du pays><Indicatif local><Fax>*, sans caractère spécial (blanc, signe plus ou trait d'union) et non pas sous la forme que vous utilisez pour sélectionner vous-même le raccordement.
- Entrez ensuite le caractère @, suivi de l'adresse de domaine de votre serveur OpenScape Xpressions. L'adresse de domaine vous est communiquée par votre administrateur système.

par ex.. FAXG3/37877@myserver.de ou FAXG3/498972237877@myserver.de

Cet adressage permet au serveur OpenScape Xpressions de savoir que le message a été envoyé au destinataire en tant que fax.

Pour envoyer le message, cliquez sur le bouton **Envoyer** ou sélectionnez dans le menu **Fichier** l'une des instructions servant à l'envoi.

La ligne objet est seulement envoyée si la variable correspondante est définie dans le papier à lettres fax. Elle vous sert toujours de critère d'affectation dans votre répertoire **Objets envoyés**.

### 5.2.2 Envoi de fax à des tarifs économiques

Pour tous les clients de messagerie pour lesquels il est possible de définir le niveau de priorité des envois, vous pouvez créer des tâches d'envoi de fax différées dans le temps et ainsi faire des économies sur la taxation. De tels clients sont p. ex. *Microsoft Outlook*, *Microsoft Outlook Express* ou *Netscape Messenger*. Vous devez uniquement régler la priorité de l'envoi sur *basse* ou *très basse* ce qui a pour effet de paramétriser l'envoi du fax durant la nuit. Les heures d'envoi exactes sont définies par votre administration système et y peuvent être exigé.

### 5.2.3 Utilisation de services d'interrogation de fax

Avec tous les clients de messagerie, vous pouvez utiliser les services de fax à la demande. Envoyez un e-mail vide à l'adresse suivante:

FAXG3REV / <numéro d'interrogation de fax>@<myserver.domain>.

Le numéro d'interrogation de fax doit être inscrit au format international. Le serveur OpenScape Xpressions demande ensuite les pages fax souhaitées pour vous et les place dans votre messagerie.

### 5.2.4 L'envoi de fax à l'aide de *Microsoft Outlook*

Par l'installation du pilote d'imprimante fax MAPI il est simplement possible d'envoyer des messages fax à partir de diverses applications. Vous trouverez des détails dans [Chapitre 11, "Pilote d'imprimante fax MAPI"](#).

## **Service Messagerie fax**

Envoyer un fax

## **6 Short Message Service (SMS)**

Pour les fonctions décrites ci-après, le protocole SMS doit être installé sur le serveur OpenScape Xpressions. En cas de doute, consultez votre administrateur système.

### **6.1 Présentation**

Short Message Service (SMS) vous permet d'envoyer avec un programme de messagerie standard des messages courts aux abonnés GSM, c'est-à-dire aux utilisateurs de GSM des réseaux GSM supportés.

De plus, il est possible d'exécuter différents scénarios SMS, par ex. collecte d'informations Internet et envoi sous forme de message court.

#### **6.1.1 Possibilités d'utilisation**

L'envoi des SMS fonctionne avec un client de messagerie quelconque, en mesure d'envoyer des messages électroniques à l'aide du protocole SMTP. Cela sont des programmes comme par ex. *Microsoft Outlook Express* ou le client messagerie intégré dans le *Netscape Communicator*, *Netscape Messenger*. Bien entendu, vous pouvez également utiliser les SMS par *Microsoft Outlook* avec *Microsoft Exchange*. Vous pouvez procéder comme décrit ici, ou, avec le connecteur Exchange installé, comme décrit dans le manuel *Microsoft Outlook Extensions*.

### 6.1.2 SMS pour des boîtes GSM

Short Message Service (SMS) pour GSM (Global System for Mobile Communications) vous permet d'envoyer des messages courts aux utilisateurs des réseaux GSM avec un programme de messagerie standard. Avec de cette forme de transfert, une ou plusieurs boîtes GSM, également appelées Modem GSM, sont connectées au serveur OpenScape Xpressions. Ces boîtes GSM sont des appareils de réseau GSM spécifique qui sont désignées pour l'opération dans des applications serveurs. Il est également possible d'utiliser des téléphones GSM spécifiques avec le câble de données respectif. En fait, le serveur OpenScape Xpressions se comporte dans le cas de connexion comme un abonnée GSM normal.

- SMS pour GSM envoyé par un mobile connecté au serveur, avec carte correspondante.
- Il est possible de configurer l'envoi SMS de sorte qu'uniquement la ligne d'objet d'un message est envoyée au lieu du corps de message. Consultez votre administrateur à ce sujet.
- Réponses des abonnés GSM sont uniquement supportées avec des champs de variables spécifiquement définis dans le texte SMS. Consultez votre administrateur à ce sujet.
- Un message SMS peut comporter 160 caractères au maximum.

---

**REMARQUE :** Dépendant de la configuration du serveur OpenScape Xpressions, moins que 160 caractères peuvent être disponibles pour le message texte actuel. Cela dépend du fait si le message SMS doit être envoyé avec des informations texte supplémentaires. L'administrateur peut par ex. définir qu'automatiquement le nom d'expéditeur, un préfixe ou un suffixe sont intégré dans le SMS. Les préfixes sont des informations texte qui sont, lors de l'envoi, automatiquement mises devant le texte SMS ; les suffixes sont annexés au texte SMS. Consultez votre administrateur à ce sujet.

---

Votre administration système peut configurer la méthode d'édition des messages contenant plus de 160 caractères :

- a) Le message n'est pas envoyé
- b) uniquement les premiers 160 caractères sont envoyés
- c) uniquement la première ligne est envoyée
- d) toutes les lignes jusqu'à la première ligne vide sont envoyées
- e) combinaison de b) et c)
- f) combinaison de b) et d)

- Pour chaque station d'émission raccordée, il est possible d'envoyer environ 300 messages par heure.
- Des caractères spéciaux de jeux de caractères pour les langues de l'Europe de l'ouest et d'Amérique sont permis dans les messages. En fonction du centre de services sélectionné, certains caractères spéciaux risquent toutefois d'être transmis de manière incorrecte. SMS Unicode, qui serait nécessaire pour des jeux de caractères grecs, cyrilliques ou d'autres jeux de caractères, n'est pas supporté.
- Les opérateurs du réseau conservent généralement les messages SMS pendant 48 heures lorsque l'abonné mobile n'est pas joignable. Lors des 48 heures, le processus de l'envoi est répété dans des certains intervalles de temps.

---

**REMARQUE :** Aucune garantie n'est donnée en ce qui concerne la remise du message SMS au destinataire. Le fournisseur envoi peut-être un signal de reception positive, lorsque le numéro du destinataire n'existe pas.

---

### 6.1.3 SMS avec couplage fournisseur direct

L'envoi de SMS avec un couplage fournisseur direct est la forme la plus complète d'une connexion, car elle contient normalement toutes les possibilités d'envoi et de réception. De plus, cette forme de connexion offre une haute performance, sécurité et des prix bas. La connexion entre le serveur OpenScape Xpressions et le fournisseur se fait par le protocole TCP/IP. Une sécurité supplémentaire peut être atteinte par la configuration d'un tunnel VPN entre le client et le fournisseur.

- SMS avec couplage fournisseur direct envoit directement au fournisseur par le protocol TCP/IP.
- Un message SMS peut comporter 612 caractères au maximum.

---

**REMARQUE :** Dépendant de la configuration du serveur OpenScape Xpressions, moins que 612 caractères peuvent être disponible pour le message texte actuel. Cela dépend du fait si le message SMS doit être envoyé avec des informations texte supplémentaires. L'administrateur peut par ex. définir qu'automatiquement le nom d'expéditeur, un préfixe ou un suffixe sont intégré dans le SMS. Les préfixes sont des informations texte qui sont, lors de l'envoi, automatiquement mises devant le texte SMS ; les suffixes sont annexés au texte SMS. Consultez votre administrateur à ce sujet.

---

Votre administration système peut configurer la méthode d'édition des messages contenant plus de 160 ou 612 caractères : Un des huit modes d'exploitation possibles peut être déterminé :

- a) Le message n'est pas envoyé
- b) Un message SMS avec jusqu'à 612 caractères est partagé en jusqu'à quatre SMS. Si le SMS contient plus de 612 caractères, il n'est pas envoyé.
- c) Un message SMS avec jusqu'à 612 caractères est partagé en jusqu'à quatre SMS et envoyé cohérentement. Si le SMS contient plus de 612 caractères, il n'est pas envoyé. Un GSM moderne peut afficher un seul message sur la base de ces parties de message.
- d) Un seul grand SMS avec jusqu'à 612 caractères est envoyé. Cette fonction doit être supporté par le fournisseur. Si le SMS contient plus de 612 caractères, il n'est pas envoyé.
- e) Seulement les premiers 160 caractères d'un SMS sont envoyés. Les autres caractères sont supprimés (mode de compatibilité). Ce mode est activé si p. ex. on dispose des deux types d'envoi de SMS.
- f) Les premiers 612 caractères d'un SMS sont partagés en jusqu'à quatre messages SMS. Les autres caractères sont supprimés.

- g) Les premiers 612 caractères d'un SMS sont partagés en jusqu'à quatre messages SMS et envoyés ensemble. Les autres caractères sont supprimés. Un GSM moderne peut afficher un seul message sur la base de ces parties de message.
- h) Les premiers 612 caractères d'un SMS sont envoyés dans un grand SMS. Cette fonction doit être supporté par le fournisseur. Les autres caractères sont supprimés.
- Pour chaque station d'émission raccordée, il est possible d'envoyer environ 30000 messages par heure.
- Des caractères spéciaux de jeux de caractères pour les langues de l'Europe de l'ouest et d'Amérique sont permis dans les messages. En fonction du centre de services sélectionné, certains caractères spéciaux risquent toutefois d'être transmis de manière incorrecte. SMS Unicode, qui serait nécessaire pour des jeux de caractères grecs, cyrilliques ou d'autres jeux de caractères, n'est pas supporté.
- Les opérateurs du réseau conservent généralement les messages SMS pendant 48 heures lorsque l'abonné mobile n'est pas joignable. Lors des 48 heures, le processus de l'envoi est répété dans des certains intervalles de temps.
- Votre administrateur système peut définir les paramètres suivants pour des notifications de distribution :

Configu- ration	Remarque
Aucune	Demander aucune notification de distribution pour des messages envoyés du fournisseur.
Standard	Le fournisseur peut décider quel types de notification pour des messages envoyés sont retournés.
Spécifique	L'administrateur peut définir que des informations sont transmises pour des états de distribution suivants : <b>Notification de distribution</b> : le fournisseur envoie des notifications, si le message SMS a été envoyé avec succès. <b>Echec de notification</b> : le fournisseur envoie des messages si l'envoi d'un message SMS a échoué. <b>Notification au presse-papiers</b> : le fournisseur envoie des messages si des SMS sont au presse-papiers, par ex. parce qu'un destinataire ne pouvait pas être atteint au moment de l'envoi. Le processus de l'envoi sera donc répété dans un certain interval de temps.

### 6.1.4 Caractéristiques de boîte GSM et couplage fournisseur direct

La table suivante liste les caractéristiques des deux connexions SMS, boîte GSM et couplage fournisseur direct. Selon de la version installée, cela doit être pris en compte pour l'envoi SMS individuel.

#### Envoyer un SMS

Fonctionnalité	Commentaire	Boîte GSM	SMS IP
Envoyer		✓	✓
SMS très longue	jusqu'à 612 caractères	✗	✓
Caractères spéciaux	dépendant du GSM recevant et du fournisseur	✓	✓
Caractère Euro	dépendant du GSM recevant et du fournisseur	✗	✓
Performance	dépendant du fournisseur	300 SMS par heure	30000 SMS par heure
Suivi avancé	Les notifications de distribution supplémentaires : envoyé, enregistré, non envoyé	✗	✓
ID expéditeur personnalisé	si supporté, dépendant du fournisseur et contrat	✗	✓

#### SMS Reçu

Fonctionnalité	Commentaire	Boîte GSM	SMS IP
Recevoir		✓	✓
SMS très longue	jusqu'à 612 caractères	✗	✓
Caractères spéciaux	Dépendant du GSM envoyant et du fournisseur	✓	✓
Caractère Euro	Dépendant du GSM envoyant et du fournisseur	✗	✓
Adressage par le numéro d'appel		✗	✓
Adressage par un désignation abrégée dans le texte de message		✓	✓

Fonctionnalité	Commentaire	Boîte GSM	SMS IP
Reception par numéro d'appel fixe		✓	✓
Reception par numéro court		✗	✓
Réception en tant que VSMSC		✗	✓

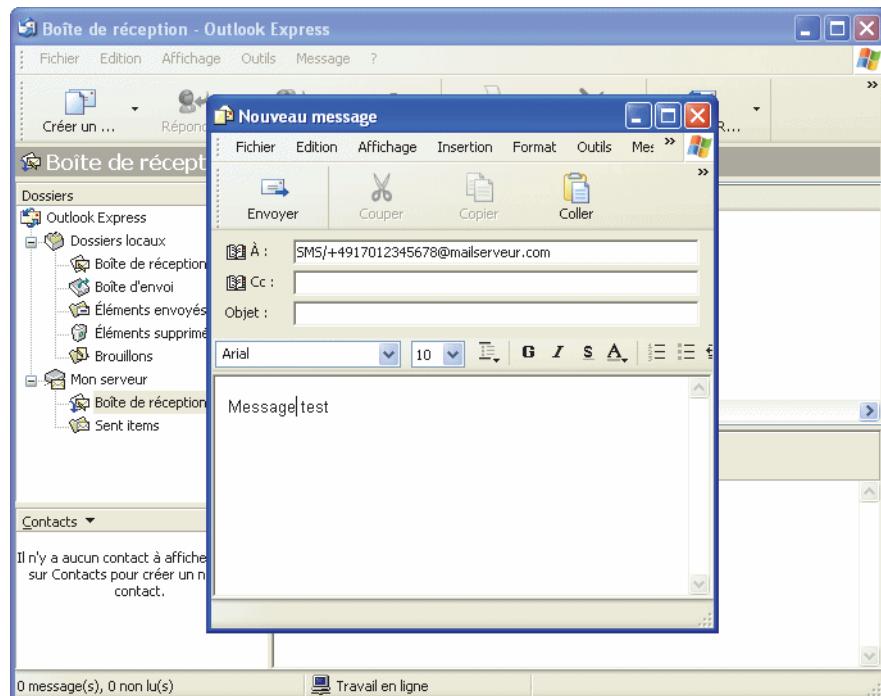
## Short Message Service (SMS)

Envoyer des messages courts

### 6.2 Envoyer des messages courts

Des SMS peuvent être envoyés à partir de chaque client. La forme de connexion, boîte GSM ou couplage fournisseur direct, n'a aucune signification pour l'adressage d'un message SMS - elle est toujours identique, donc l'utilisateur ne remarque aucune différence lors de l'envoi des messages SMS avec ces versions de connexion. Seulement le volume de fonctionnalité est limité lors d'un transfert SMS par la boîte GSM. Vous trouverez des informations détaillées sur la fonctionnalité différente dans [Paragraphe 6.1.4, "Caractéristiques de boîte GSM et couplage fournisseur direct"](#), page 58.

Le chapitre suivant décrit comment vous pouvez, à l'aide de votre logiciel de messagerie Outlook Express, envoyer des messages SMS aux utilisateurs de GSM sur les réseaux supportés. Si vous utilisez un autre client de messagerie, procédez par analogie. Pour pouvoir envoyer des messages SMS aux abonnés des réseaux supportés à l'aide du logiciel de messagerie Internet, ce logiciel doit supporter le protocole e-mail classique SMTP (pour courrier sortant).



Pour envoyer un message SMS avec *Outlook Express*, procédez comme suit :

1. Démarrez *Outlook Express*
  2. Sélectionnez la commande pour la création d'un nouveau message.
    - a) Par **Fichier > Nouveau > Message e-mail**
    - b) En appuyant sur le bouton **Nouveau e-mail**
- La boîte de dialogue **Nouveau message** s'affiche.

3. Indiquez dans le champ d'adresse A : l'adresse du destinataire.  
Lors de l'adressage, notez les règles suivantes :
  - Notez le préfixe SMS / au début de l'adresse
  - Derrière, notez le numéro de l'abonné GSM dans le format GSM complet. (Vous pouvez supprimer le caractère +).
  - Entrez ensuite le caractère @, suivi de l'adresse du domaine de votre serveur OpenScape Xpressions.
4. Lors de l'envoi par boîte GSM :  
Si votre système est configuré à transférer uniquement le texte du champs texte : entrez un titre de message en tant que texte d'information dans la ligne d'objet pour votre classement personnel. Les entrées dans le champ objet ne sont pas transmis lors de l'envoi. Entrez le message court dans la zone prévue pour la saisie du texte de message. Le message peut comporter 160 caractères au maximum. Les inflexions et les caractères spéciaux sont autorisés. Renoncez aux faits de formater (polices, tailles de police, couleurs de polices etc.) ; ces faits de formater sont perdus pendant l'envoi de messge. Si vous utilisez une signature pour vos e-mails, sachez que la signature fait partie du texte du message – il est donc recommandé de retirer la signature pour les messages SMS.

Si votre système est configuré à uniquement transférer la ligne objet : Remplissez la ligne d'entrée **Objet**. Du texte éventuellement entrée dans le champ texte n'est pas envoyé.

---

**REMARQUE :** Car il est possible d'ajouter le nom d'utilisateur, un préfixe ou un suffixe dépendant de la configuration, il est possible que moins de caractères sont disponible pour l'utilisateur pour le message actuel. En cas de doute demandez votre administrateur. Si tout le message excède 160 caractères, l'expéditeur reçoit un rapport que le message n'a pas pu être envoyé.

---

5. Lors de l'envoi avec couplage fournisseur direct :  
si votre système utilise ce type de couplage fournisseur, vous pouvez envoyer des messages avec jusqu'à 612 caractères, dépendant de la configuration. Votre administrateur vous informera si cela est possible est comment l'envoi pour des messages SMS très longues est traité. Voir aussi [Paragraphe 6.1.3, "SMS avec couplage fournisseur direct", page 56](#).  
Uniquement le texte de message est envoyé. Un titre de message ce que vous avez entré dans la ligne d'objet est utilisé en tant que texte d'information pour votre classement personnel. Les inflexions et les caractères spéciaux sont autorisés. Renoncez aux faits de formater (polices, tailles de police, couleurs de polices etc.) ; ces faits de formater sont perdus pendant l'envoi de messge. Si vous utilisez une signature pour vos e-mails, sachez que la signature fait partie du texte du message – il est donc recommandé de retirer la signature pour les messages SMS.

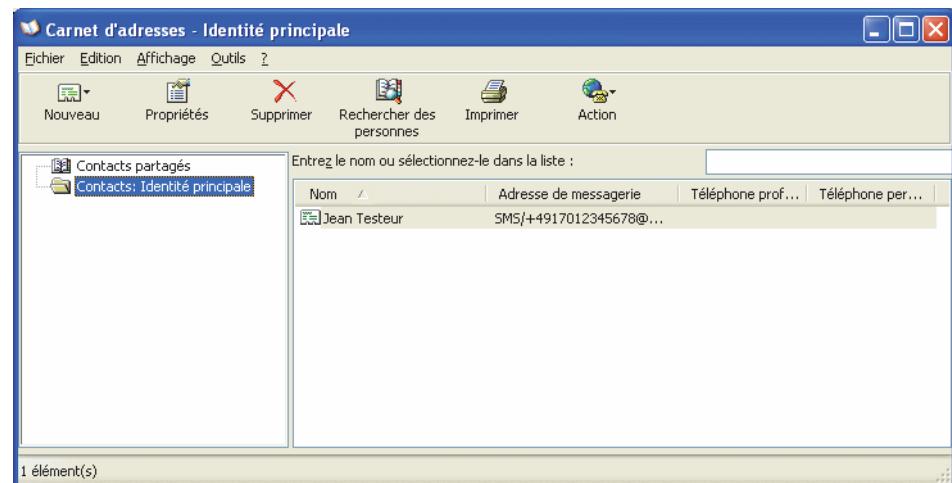
## Short Message Service (SMS)

Envoyer des messages courts

6. Envoyez le message ou placez-le dans la boîte d'envoi en vue d'un envoi ultérieur.

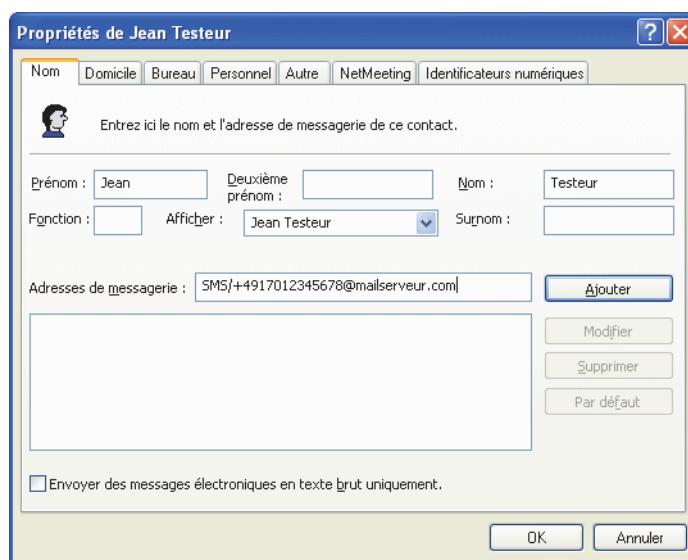
### Ajouter l'adresse SMS dans le carnet d'adresses d'*Outlook Express*

Si vous envoyez fréquemment des messages SMS à un abonné particulier, il est plus pratique d'inscrire son adresse dans le carnet d'adresses de *Outlook Express*.



Pour entrer un destinataire de messages SMS dans le carnet d'adresses, procédez comme indiqué ci-après :

1. Ouvrez le carnet d'adresses d'*Outlook Express* par **Outils > Carnet d'adresses**.
2. Sélectionnez la commande pour la création d'une nouvelle entrée (**Fichier > Nouveau contact** ou bouton **Nouveau > Nouveau contact**). La boîte de dialogue **Propriétés** s'affiche.



3. Sélectionnez l'onglet **Nom** comme dans l'illustration.

4. Dans le champ **Adresse e-mail**, tapez l'adresse du destinataire.

Lors de l'adressage, notez les règles suivantes :

- Notez le préfixe SMS / au début de l'adresse
- Derrière, notez le numéro de l'abonné GSM dans le format GSM international complet. Sur la figure ci-dessus, il s'agit par exemple de +49 pour l'Allemagne, 170, le préfixe du réseau et 12345678 le numéro de l'abonné.
- Entrez après le caractère @, suivi de l'adresse du domaine de votre serveur OpenScape Xpressions.

Vous pouvez entrer autres dates concernant le destinataire sur l'autre onglet de la boîte de dialogue comme d'habitude.

Lors de la création d'un nouveau message, vous pouvez cliquer sur le bouton **A :** et sélectionner l'entrée à partir du carnet d'adresses. Dans la ligne d'adresse est repris le nom défini par *Outlook Express* à partir des champs **Prénom** et **Nom** du carnet d'adresses.

## Short Message Service (SMS)

### Recevoir des SMS

#### 6.3 Recevoir des SMS

Des messages SMS qui sont reçus sans désignation spécifique du destinataire dans le texte de message, seront transférés au **poste opérateur**.

Si vous voulez envoyer un SMS directement à un certain utilisateur, vous pouvez le configurer par une entrée du destinataire codée dans le texte du SMS.

L'administrator détermine quels caractères spéciaux marquent cette entrée et quelle information sur le destinataire doit être utilisée pour l'affectation. Le codage du destinataire peut se produire quelque part dans le SMS. Le codage dans le message texte du SMS correspond donc à l'un des exemples suivants :

<Texte de message>\* <Destinataire>#<Texte de message>

<Texte de message><<Destinataire>><Texte de message>

Exemples :

\*1234#Bonjour M. Dupont, ...

<Marie Leclerc>Bonjour M. Dupont, ...

Demandez votre administrateur quelle information est utilisé pour la variable <Destinataire> et quels caractères de séparation sont utilisés.

---

**REMARQUE :** Si l'envoi automatique du nom d'utilisateur avec chaque SMS est configuré, cette information de texte peut être utilisée aussi pour la distribution d'entrée. Le destinataire du SMS doit, dans sa réponse, uniquement copier cette information, et la distribution se fait automatiquement.

---

## 6.4 Conseils pratiques

### 6.4.1 Envoyer son numéro pour rappel

Dans le message SMS, vous pouvez indiquer le numéro auquel vous pouvez être joint, en passant à la ligne. Exemple :

Bonjour Martin, ici Stéphane. Appelle moi au numéro suivant : 089722123456

Dans de nombreux GSM, le numéro est automatiquement sélectionné par une recherche et il peut être composé directement en appuyant sur la touche de prise de ligne.

### 6.4.2 Envoyer des messages SMS à partir des pages Intranet

Si vous travaillez au sein d'un Intranet et que vous proposiez des pages WWW à d'autres collaborateurs, vous pouvez y placer des informations activables par un clic qui permettront aux utilisateurs d'envoyer directement un message SMS aux abonnés du réseau mobile supporté. Dans HTML, vous pouvez intégrer le lien correspondant de la manière suivante :

```
<a href="mailto:SMS/436647654321@myserver.domain">  
SMS au GSM de Pierre</a>
```

L'adresse derrière `mailto` : est la même que lors de l'entrée directe de l'adresse dans un logiciel de messagerie Internet (voir [Paragraphe 6.2, "Envoyer des messages courts", page 60](#)).

L'adressage peut également servir dans les applications de serveur WWW comme CGI-Scripts.

## **Short Message Service (SMS)**

Conseils pratiques

# 7 Les systèmes de messagerie vocale OpenScape Xpressions

## 7.1 Ergo

*Ergo* est le nom du système de messagerie vocale. *Ergo* met à la disposition, comme les autres systèmes de messagerie vocale, l'accès au serveur OpenScape Xpressions *par le téléphone*. Le système permet aux utilisateurs dans un environnement de messagerie intégrée (IM) ou bien de True Unified Messaging (TUM) de régler les options de paramètres à l'aide du clavier du téléphone en plus de l'accès à sa messagerie. Le système ERGO ne dépend pas d'un certain type de système téléphonique. En principe, Ergo est l'interface utilisateur, par laquelle le contenu de la messagerie peut être diffusée et dont les fonctions de messagerie peuvent être administrées par téléphone. La messagerie est le répertoire de données dans lequel tous les messages entrants, soit des e-mails, des fax ou des messages vocaux, sont enregistrés pour un traitement ultérieur. Au premier plan pour *Ergo* est une implémentation Ergonomique de toutes les fonctions.

*Ergo* peut être utilisé dans deux modes d'exploitation. Ces modes d'exploitation diffèrent dans les fonctions mises à disposition :

- Le mode standard  
Il offre à l'utilisateur les fonctions de base d'Ergo et masque toutes les fonctions qui sont rarement utilisées.
- Le mode étendu  
Met à disposition toutes les fonctions du menu principal. L'utilisateur peut toujours basculer entre le mode standard et le mode étendu.
- Le mode avancé  
Le mode avancé doit être configuré par l'administrateur. Ce mode d'exploitation met à la disposition des paramètres plus détaillés et il est désigné pour des utilisateurs qui utilisent leur messagerie exclusivement par téléphone, qui donc ne disposent pas d'un ordinateur de poste de travail pour modifier la configuration.

En mode standard vous pouvez...

- ...modifier de nouveaux messages entrants ou des messages déjà diffusés.
- ...enregistrer et envoyer des nouveaux messages vocaux.
- ...établir directement une connexion à un autre abonné ou le poste opérateur.
- ...éditer virement l'annonce de jour.

## Les systèmes de messagerie vocale OpenScape Xpressions

### Ergo

- ...changer la configuration des options de votre messagerie. En mode standard par ex. : enregistrer une annonce de bienvenue, enregistrer votre nom, passer au mode étendu, etc.

En mode étendu, vous pouvez, en plus des fonctions du mode standard, utiliser la fonctionnalité suivante :

- Enregistrer jusqu'à neuf annonces
- Définir trois numéros de confiance, etc.
- Changer vos options de message. Ce sont...
  - ...configurer la fonction de notification (notification de message reçu). Cette option inclut également la définition d'un numéro de GSM et l'identification du type du message pour lequel une notification est envoyée.
  - ... configurer les options de messages supplémentaires. Ce sont la commutation de l'ordre ou bien le filtrage dans la messagerie et l'admission des messages avec des attributs, soit "urgent", soit "confidentiel".

En mode avancé, d'autres paramètres détaillés concernant les options de messagerie sont possibles :

- Paramètres des annonces d'accueil qui sont diffusés pendant les heures de bureau (mode jour)
- Paramètres des annonces d'accueil qui sont diffusés en dehors les heures de bureau (mode nuit)
- Définition des plages de temps correspondantes
- Contrôle de tous les paramètres

Vous trouverez des informations détaillées sur la fonctionnalité et l'opération d'*Ergo* dans le manuel *Ergo*.

## 7.2 Evo

Evo (Extended Voice Operation) est le nom du système de messagerie vocale par reconnaissance vocale. Ce système représente, similaire aux autres systèmes de messagerie vocale, l'accès au serveur OpenScape Xpressions à l'aide du téléphone. Contrairement aux anciens systèmes de messagerie vocale, dont la commande s'effectue à l'aide des touches de téléphone, les fonctions d'Evo sont déclenchées par des saisies vocales de l'utilisateur. Toutes les actions qu'un utilisateur veut effectuer pour l'utilisation et la configuration de sa messagerie sont réalisées avec des commandes parlées. Le système de reconnaissance vocale permet aux utilisateurs dans un environnement de messagerie intégrée (IM) ou bien de True Unified Messaging (TUM) d'effectuer une multitude des paramètres de configuration outre l'accès à sa messagerie.

---

**REMARQUE :** *Evo* peut être configuré par l'administrateur de manière que la commande à l'aide du clavier est disponible pour l'utilisateur alternativement à la commande à la reconnaissance vocale dans chaque branche de menu. Cela peut devenir nécessaire par exemple si la reconnaissance vocale automatique (ASR) ne donne pas de certitude de reconnaissance suffisante à cause des influences externes (bruit de construction temporaire, restriction du volume de langue de l'utilisateur etc.).

---

### 7.2.1 Commande vocale

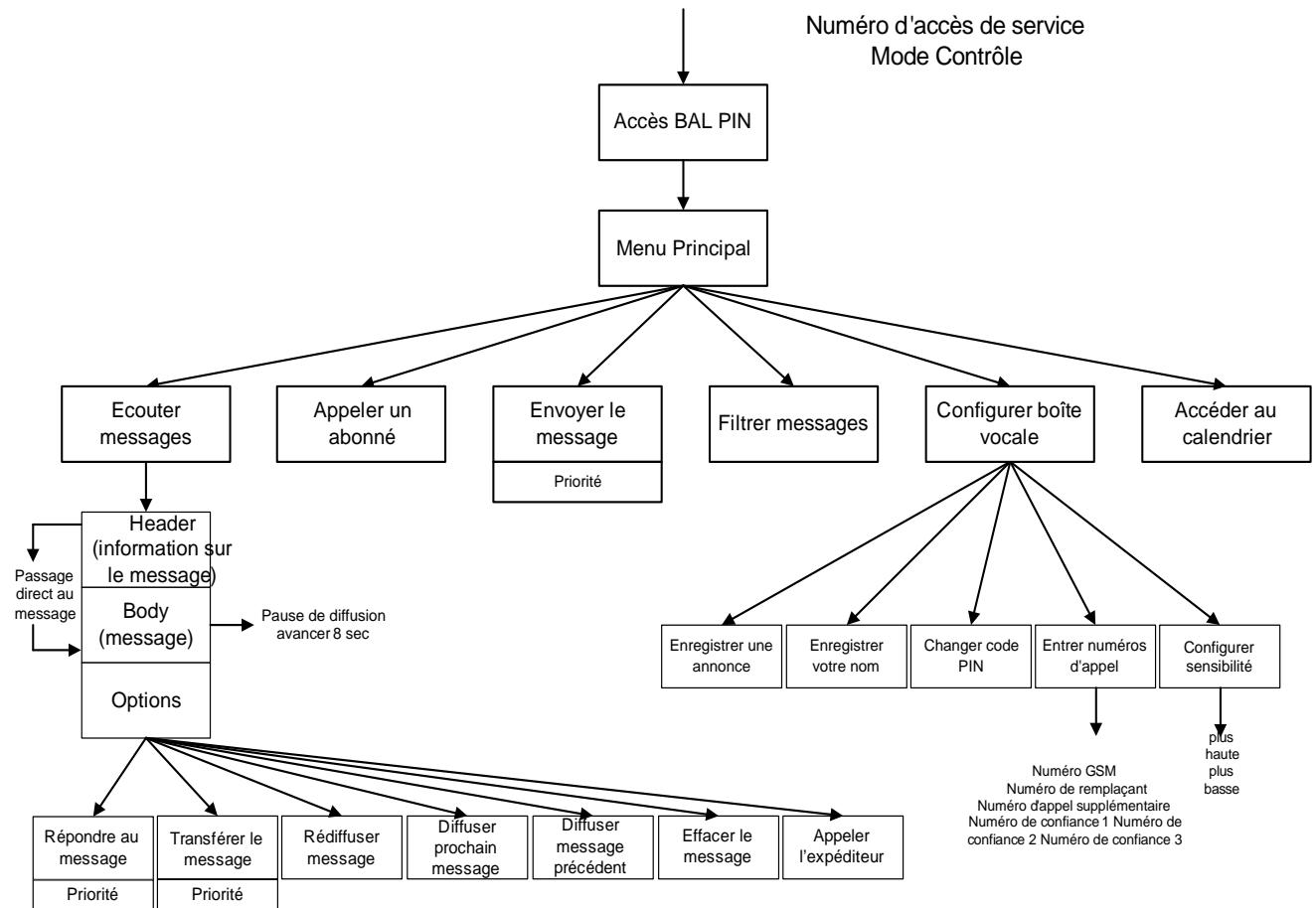
La commande par reconnaissance vocale est possible avec un logiciel de reconnaissance vocale particulièrement puissant. Il est caractérisé par l'exactitude de reconnaissance considérablement augmentée. La reconnaissance vocale procède comme suit : la commande vocale est transformé en un signal électrique. Ensuite, ce signal est comparé avec des signaux des suites de textes générés auparavant qui sont déposés dans des soi-disants fichiers de grammaire. Le système en calcule une valeur en pourcentage (par ex. 85 %), ce qui détermine en tant que seuil de reconnaissance configuré, si la concordance suffit pour déclencher la commande. Si cette valeur est au-dessus du seuil de reconnaissance définie comme limite inférieure, la commande est effectue, car elle est reconnue. Si la valeur est en dessous, le système vous demande de répéter votre saisie. Pour du travail rapide, il est indispensable pour l'utilisateur de prononcer ses commandes clairement.

## **7.2.2 Edition de la messagerie par téléphone avec Evo**

En principe, *Evo* est l'interface utilisateur, par laquelle le contenu de la messagerie peut être diffusée, dont les fonctions de messagerie peuvent être administrées par téléphone et les connexions de téléphone sont établies. Le terme messagerie définit la zone de données qui sauvegarde tous les messages, soit des messages e-mail ou bien des messages fax ou messages vocales, pour l'édition ultérieure. Avec *Evo*, vous disposez de la fonctionnalité suivante :

- Editer les nouveaux messages ou les messages déjà diffusés.
- Enregistrer et envoyer des nouveaux messages vocaux.
- Etablir directement une connexion à un autre abonné ou le poste opérateur.
- Changer vos options de la messagerie.

### 7.2.3 La Structure du Menu Evo



Vous trouverez des informations détaillées sur la fonctionnalité et l'opération de *Evo* dans le manuel *Evo*.

## **Les systèmes de messagerie vocale OpenScape Xpressions**

OpenScape Xpressions PhoneMail

### **7.3 OpenScape Xpressions PhoneMail**

*OpenScape Xpressions PhoneMail* est un système de messagerie vocale basé sur le logiciel, ce que peut être opéré en tant que système de messagerie vocal individuel et ce que permet également l'accès dans un environnement Messagerie Unifiée. De cette façon, l'utilisateur peut administrer tous les messages qui ont été envoyés à sa messagerie OpenScape Xpressions à l'aide du téléphone au lieu d'une application client (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* etc.).

Vous pouvez :

- Modifier tous les messages qui ont été délivrés dans la propre messagerie. Par ex. écouter des messages vocaux, diffuser des messages fax sur une imprimante et avoir diffusé des e-mails, ou répondre et transférer ces messages.
- Enregistrer et envoyer des messages vocaux
- Configurer des options de l'envoi pour les messages vocaux.
- Configurer les options de réponse personnelles : créer des annonces, définir des remplaçants et établir le renvoi d'appel, etc.
- Etre directement connecté aux autres abonnés.
- Modifier les paramètres personnels de votre messagerie

#### **7.3.1 Edition de la messagerie par téléphone avec *PhoneMail***

Avec *PhoneMail*, vous opérez et administrez votre messagerie à l'aide du téléphone.

*PhoneMail* vous offre la possibilité de consulter et administrer des messages comme messages vocaux, messages fax ou e-mails. De plus, vous pouvez enregistrer et envoyer des messages vocaux pour d'autres abonnés. Vous pouvez aussi appeler directement la messagerie d'un autre abonné pour y laisser un message vocal à son attention. Vous pouvez renvoyer les appelants pour votre extension à votre messagerie et les appelants peuvent y laisser des messages vocaux pour votre attention (fonction répondeur) ou écouter une annonce d'information personnelle (mode boîte info). Différentes fonctions spéciales, par exemple la liaison directe avec l'expéditeur d'un message reçu, font également partie des prestations offertes.

En tant qu'abonné de OpenScape Xpressions, vous disposez de votre propre messagerie dans le serveur OpenScape Xpressions. L'accès de la messagerie avec *PhoneMail* peut s'effectuer avec n'importe quel téléphone. Il est possible

## **Les systèmes de messagerie vocale OpenScape Xpressions**

OpenScape Xpressions PhoneMail

d'accéder à votre messagerie soit à l'aide d'un téléphone qui est connecté au PABX de votre entreprise, soit à l'aide d'un téléphone externe, un téléphone qui établit la connexion au PABX de votre entreprise par un indicatif réseau.

Vous trouverez des informations détaillées sur la fonctionnalité et l'utilisation de *PhoneMail* dans le manuel *OpenScape Xpressions PhoneMail*.

## **Les systèmes de messagerie vocale OpenScape Xpressions**

OpenScape Xpressions VMS

### **7.4 OpenScape Xpressions VMS**

*OpenScape Xpressions VMS* est un système de messagerie vocale basé sur le logiciel, ce que peut être opéré en tant que système de messagerie vocal individuel et ce que permet également l'accès dans un environnement Messagerie Unifiée. De cette façon, l'utilisateur peut administrer tous les messages qui ont été envoyés à sa messagerie OpenScape Xpressions à l'aide du téléphone au lieu d'une application client (*Web Assistant, Microsoft Outlook, Lotus Notes, Communications* etc.). Vous pouvez :

- Modifier tous les messages qui ont été délivrés dans la propre messagerie. Par ex. écouter des messages vocaux, diffuser des messages fax sur une imprimante et avoir diffusé des e-mails, ou répondre et transférer ces messages.
- Enregistrer et envoyer des message vocaux (également par liste d'appels collectifs).
- Enregistrer et envoyer des dictées.
- Configurer les options de messagerie personnelles (fonctions spéciales) : créer des annonces, définir des remplaçants et établir le renvoi d'appel, etc.
- Changer vos paramètres du répondeur à l'aide de l'accès rapide.
- Etre directement connecté aux autres abonnés.

#### **7.4.1 Edition de la messagerie par téléphone avec VMS**

Avec *VMS* vous opérez et administrez votre messagerie à l'aide du téléphone.

*VMS* vous offre la possibilité de consulter et administrer des messages comme messages vocaux, messages fax ou e-mails. De plus, vous pouvez enregistrer et envoyer des messages vocaux pour d'autres abonnés. Vous pouvez aussi appeler directement la messagerie d'un autre abonné pour y laisser un message à son attention. Vous pouvez renvoyer les appelants pour votre extension à votre messagerie et les appelants peuvent y laisser des messages pour vous (fonction répondeur) ou écouter une annonce d'information personnelle (mode boîte info). Différentes fonctions spéciales, par exemple la liaison directe avec l'expéditeur d'un message reçu, font également partie des prestations offertes. *VMS* vous offre en plus la possibilité d'enregistrer et de traiter des dictées ainsi que d'envoyer des messages par multidiffusion (Broadcast ).

En tant qu'abonné de OpenScape Xpressions, vous disposez de votre propre messagerie dans le serveur OpenScape Xpressions. L'accès à la messagerie par *VMS* peut se faire via un téléphone quelconque (téléphone raccordé au système téléphonique de votre structure) ou un téléphone externe (téléphone qui entre en liaison avec le système téléphonique de votre structure par un indicatif réseau).

**Les systèmes de messagerie vocale OpenScape Xpressions**  
OpenScape Xpressions VMS

Vous trouverez des informations détaillées sur la fonctionnalité et l'utilisation de VMS dans le manuel *OpenScape Xpressions VMS*.

## 7.5 *OpenScape Xpressions PhoneMail* et *OpenScape Xpressions VMS*

*PhoneMail* et *VMS* peuvent s'utiliser parallèlement.

### 7.5.1 Différences de fonctionnement et d'utilisation entre *PhoneMail* et *VMS*

Le tableau suivant donne une vue d'ensemble des différences de fonctionnement et d'utilisation entre *PhoneMail* et *VMS*. Il vous aide à décider, en fonction de la tâche ou de l'application, du système de messagerie vocale à utiliser. Les différences de commande sont également mises en évidence.

Opération	VMS	PhoneMail
Identification de l'abonné en accès direct / Gestion de la boîte vocale	à l'aide du code (=Hicom PIN) et mot de passe (PIN)	à l'aide du numéro d'appel et mot de passe (PIN)/ mot de passe (PIN)
Mot de passe en option	x	-
Quitter les saisies d'adresse	avec * (Etoile)	avec # (Dièse)
A partir de tous les niveaux, retour au menu principal	avec 0*	-
Envoyer liste d'appels collectifs (Broadcast)	x	-
Créer dictées (autorisation nécessaire)	x	-
Accès aux objets envoyés	x	-
Traitement des commandes	par tâches	par sessions
Fonction d'aide	-	x
Guidage interactif court	-	x
Utilisation des annonces générales	x	-
Ordre d'envoi des messages	adresser, ensuite enregistrer message	enregistrer message, ensuite adresser
Accès renvoi variable	-	x

## 8 CyViewer

### 8.1 Généralités

*CyViewer* est un programme client, permettant d'afficher les messages fax et de diffuser les messages vocaux. Il peut être intégré dans un environnement client de type IMAP (par exemple Novell Groupwise, etc.)

*CyViewer* fournit les fonctions suivantes :

1. Pour les messages fax

- Ouvrir les fichiers aux formats Fax G3/G4-TIF.
- Adapter la vue (zoom Avant, rotation, fonction de recherche dans un fax de plusieurs pages, agrandissement de la taille de la fenêtre et aperçu de la page complète).
- Commentaires des messages fax. C'est-à-dire joindre des images ou du texte. Cela permet ainsi, avant de transférer un fax ou d'y répondre, de lui ajouter des remarques ou de remplir un formulaire fax.

2. Pour les messages vocaux

- Ouvrir des fichiers WAV.
- Ecouter des fichiers WAV (à l'aide de la carte son ou du téléphone).
- Ajouter un commentaire vocal au fichier WAV (via la carte son ou le téléphone) et enregistrer le résultat sur l'ordinateur.

*CyViewer* est associé au serveur XPR par le biais du fournisseur de services (MSP) XPR. Le fournisseur de services constitue l'infrastructure globale pour toutes les applications client XPR qui souhaitent utiliser les services du serveur XPR. Pour que *CyViewer* puisse accéder via le fournisseur de services à la base de données XPR, il faut disposer d'un profil utilisateur. La création du profil utilisateur peut se faire automatiquement, par le biais du compte utilisateur Windows, si votre administrateur l'a paramétré sur le serveur XPR. Sinon, le profil utilisateur doit être défini manuellement. Dans ce cas, adressez-vous à votre administrateur système.

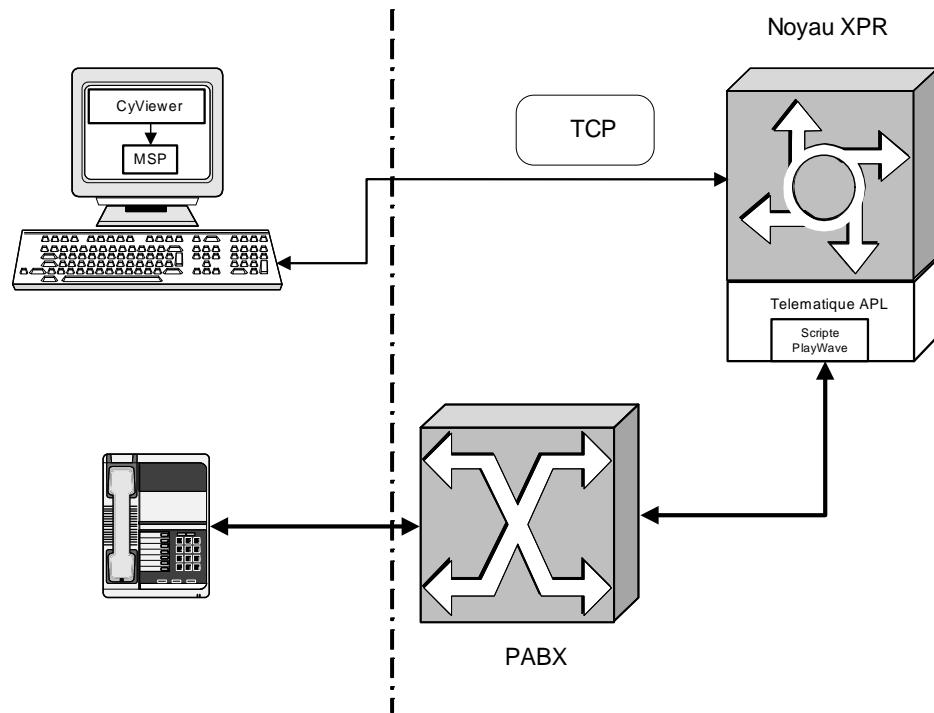
### 8.2 A qui s'adresse ce chapitre

Ce chapitre a été rédigé à l'intention des utilisateurs de *CyViewer* et de l'administrateur du système. L'utilisateur y apprendra comment utiliser *CyViewer*; l'administrateur y trouvera des indications sur l'installation correcte de ce programme client.

## 8.3 Configuration du système

- Pour connaître les systèmes d'exploitation Windows permettant l'installation de CyViewer, consultez les *Release notes*.
- CyViewer a besoin d'une APL Télématique avec protocole PlayWave installé. Elle est déjà installé dans l'installation par défaut.

Le diagramme ci-après montre l'intégration de CyViewer dans l'environnement système.



## 8.4 Installation

L'installation du CyViewer s'effectue en exécutant le fichier `setup.exe`. respectif. L'installation ne nécessite pas des saisies de l'utilisateur, sauf une modification possible du répertoire d'installation. Les différentes étapes doivent uniquement être confirmées à l'aide de **Suivant** et **Terminer**.

---

**REMARQUE :** Si le fournisseur de services OpenScape Xpressions n'est pas encore installé sur l'ordinateur client, cela est réalisé automatiquement dans le cours de l'installation.

---

Lors de l'installation le CyViewer s'enregistre dans le système pour les types de fichiers TIF et WAV. Comme ça, il se démarre automatiquement avec un double clic sur ces fichiers.

## 8.5 Utilisation

### 8.5.1 Informations générales sur l'utilisation de CyViewer

Il existe de différentes méthodes pour utiliser CyViewer. Vous pouvez choisir la méthode qui convient le mieux à vos habitudes. Voici deux exemples intéressants d'utilisation de CyViewer :

Variante rapide :

A la réception d'un e-mail accompagné d'un fichier au format adapté .WAV (Message vocal) ou .TIF (Fax), double-cliquez sur le fichier attaché. CyViewer démarre automatiquement et ouvre simultanément ce message. Vous pouvez maintenant utiliser les fonctions de vue/diffusion disponibles et éditer le message. Ensuite, vous pouvez l'enregistrer sur un répertoire de votre choix en vue d'un archivage ou d'un transfert.

Variante systématique :

1. Préparation :

Créez un répertoire dans lequel vous enregistrez uniquement les messages fax et les messages vocaux reçus. Appelez-le par exemple FAX\_VOICE, de façon à pouvoir y accéder rapidement pour visualiser/diffuser ces messages.

2. Enregistrement des messages fax et des messages vocaux :

Lorsque vous recevez un e-mail avec un fichier joint dont l'extension est .WAV (Message vocal) ou .TIF (FAX), sauvegardez le fichier joint dans le répertoire créé. Vous archivez ainsi ce fichier.

3. Vue/Diffusion et édition des messages fax et des messages vocaux.

Dans Explorer, sélectionnez le répertoire dans lequel vous avez enregistré vos messages. Double-cliquez sur le message correspondant permet à la fois de démarrer automatiquement CyViewer et d'ouvrir le fichier sélectionné. Vous pouvez maintenant visualiser/diffuser, éditer, puis archiver le message ou bien l'enregistrer sous un nouveau nom afin de le transférer.

## 8.5.2 Visualisation et édition de messages fax

Lorsque vous ouvrez un message fax en double cliquant, celui-ci s'affiche dans la fenêtre de visualisation ou dans la fenêtre d'édition de CyViewer.



La barre d'outils vous permet de modifier la visualisation du fax et d'ajouter différents éléments graphiques dans le message fax.

Pour personnaliser la vue du fax, vous pouvez utiliser les fonctions suivantes :

Symbole	Fonction/Description
	Agrandit progressivement la taille du fax. L'agrandissement du message fax se fait par paliers de 8 % par rapport à la valeur de base (11 étapes maximum).
	Réduit progressivement la taille du fax. La réduction se fait également par paliers de 8 % par rapport à la valeur de base (11 réductions maximum).
	Fait pivoter la représentation du message fax de 90° vers la gauche.
	Fait pivoter la représentation du message fax de 180°.
	Fait pivoter la représentation du message fax de 90° vers la droite.
	Dans la fenêtre, affiche la première page d'un message fax qui en comporte plusieurs activable. Cette fonction est uniquement active lorsque les messages fax font plusieurs pages.
	Passage à la page précédente dans un document fax de plusieurs pages. Cette fonction est uniquement active lorsque les messages fax font plusieurs pages.
	Passage à la page suivante dans un fax de plusieurs pages. Cette fonction est uniquement active lorsque les messages fax font plusieurs pages.
	L'affichage passe la dernière page d'un document fax de plusieurs pages. Cette fonction est uniquement active lorsque les messages fax font plusieurs pages.
	Adapte de façon optimale le message fax à la taille de la fenêtre qui vient d'être ouverte.

Symbole	Fonction/Description
	Le fax est représenté comme une page complète, en fonction de la taille de la fenêtre.
	Imprime le document fax.

De plus, vous disposez des possibilités d'édition suivantes :

Symbole	Fonction/Description
	Enregistre temporairement l'édition du document fax. Les éléments ajoutés sont intégrés au fax par des niveaux de gris. Cela permet de contrôler comment se présente le message fax ultérieurement chez le destinataire. <b>Remarque :</b> Une sauvegarde durable du document traité n'est pas possible à ce niveau ; pour cela, vous devez utiliser la fonction <b>Enregistrer la copie sous</b> 
	Enregistre une copie du document fax traité dans un répertoire de votre choix. Cliquez sur ce bouton pour ouvrir une boîte de dialogue de sélection de fichier. Pour l'enregistrement, vous disposez des formats Document fax TIF (*.TIF, *.TIFF) et Document fax (*.fax, *.fg3, *.fg4).
	Sert à sélectionner les objets déjà intégrés. Le pointeur de la souris, en forme de flèche à l'origine, se transforme en double flèche croisée lorsque vous vous positionnez sur un élément qui peut être sélectionné. Cliquez sur le bouton gauche de la souris pour sélectionner cet objet. Vous pouvez aussi sélectionner des objets à modifier en traçant un cadre autour de l'élément souhaité (maintenir appuyé le bouton gauche de la souris).
	Tracer une droite dans un document fax. Pour cela, placer la marque d'insertion au point d'origine de la ligne et dessiner la ligne en maintenant appuyé le bouton gauche de la souris. Tant que vous maintenez appuyé le bouton gauche de la souris, vous pouvez déterminer la direction et la longueur de la droite, à partir du point d'origine.
	De la même manière que dans Tracer une droite, inscrit un rectangle dans le document. En déplaçant les points d'accrochage à l'aide de la souris (le pointeur change d'apparence en fonction de l'action effectuée), vous pouvez adapter la forme du rectangle ou sa position dans le document.
	Ajoute une rectangle arrondi. En dehors de la forme (Etirer, Ecraser), modifiée à partir des points d'accrochage, vous pouvez aussi modifier le rayon de l'arrondi des coins. Pour cela, saisir la "poignée" intérieure (coin gauche inférieur du rectangle arrondi) et déplacez-la à l'intérieur du rectangle jusqu'à ce que vous ayez obtenu la forme d'arrondi souhaitée.
	Vous pouvez tracer une ellipse ou un cercle dans le document. Les possibilités de paramétrage sont les mêmes que celles du rectangle.
	La fonction de création d'une flèche est identique au traçage d'une ligne, sauf que la ligne comporte ici une pointe à l'une des extrémités.

Symbole	Fonction/Description
	A l'aide de la fonction Texte, vous pouvez ajouter ultérieurement des objets Texte. Une fois cette fonction sélectionnée, le système ouvre la fenêtre "Texte et propriétés". Vous pouvez inscrire le texte souhaité dans le champ de saisie. Pour formater le texte, utilisez les champs de sélection figurant au-dessus du champ de saisie du texte.
	<p>The screenshot shows the 'Text and Properties' dialog box. At the top, there are dropdown menus for 'Font' (set to 'Courier New'), 'Size' (set to '36'), 'Style' (set to 'Extra Gra'), 'Position' (set to 'Gauche' - Left), and color and background selection buttons. Below these, a text input field contains the word 'Exemple'. At the bottom right of the dialog are 'OK' and 'Cancel' buttons.</p>
	<p>Les paramétrages suivants sont possibles dans le détail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Police</b> Sélection d'une police parmi celles installées dans Windows.</li> <li><b>Taille</b> Indique la taille de la police de 8 à 72 pt (points).</li> <li><b>Style</b> Normal, moyen, gras et extra gras.</li> <li><b>Position</b> Aligné à gauche, centré, aligné à droite, justifié.</li> <li><b>Couleur</b> Lorsque vous sélectionnez la couleur, le système affiche une palette de couleurs dans laquelle vous pouvez sélectionner la couleur souhaitée pour votre objet. Vous devez savoir que la transmission de couleurs par fax n'est possible que dans certains cas rares. C'est pourquoi, avant l'émission, les parties colorées sont converties dans une trame noir et blanc. Selon la couleur choisie, votre objet peut alors être difficilement lisible sur le fax.</li> <li><b>Fond</b> Lorsque vous sélectionnez la couleur, le système affiche une palette de couleurs dans laquelle vous pouvez sélectionner la couleur souhaitée pour le fond.</li> </ul> <p><b>Remarque</b> : Notez les restrictions décrites pour <b>Couleur</b> pour les objets colorés dans des documents fax.</p> <p>Cliquez après la saisie du texte et son formatage sur <b>OK</b>. Vous pouvez ensuite placer le texte dans la page fax. A l'aide du pointeur de la souris, ouvrez une fenêtre à l'endroit souhaité. Vous pouvez ensuite y déplacer le texte ou le modifier. Il est également possible d'insérer plusieurs fois le même texte.</p>
	Ce symbole vous permet d'accéder à une fonction Tampon. L'utilisation de cette fonction de tampon est décrit en détail dans <a href="#">Paragraphe 8.5.2.1, "Fonction tampon", page 83</a> .
	Place l'objet sélectionné en arrière plan.

Symbole	Fonction/Description
	Place l'objet sélectionné au premier plan.
	Avance l'objet sélectionné dans le plan suivant. Lorsque plusieurs objets sont superposés, cette opération peut être répétée plusieurs fois jusqu'à ce que l'objet sélectionné soit au premier plan.
	Recule l'objet sélectionné dans le plan suivant. Lorsque plusieurs objets sont superposés, cette opération peut être répétée plusieurs fois jusqu'à ce que l'objet sélectionné soit en arrière plan.

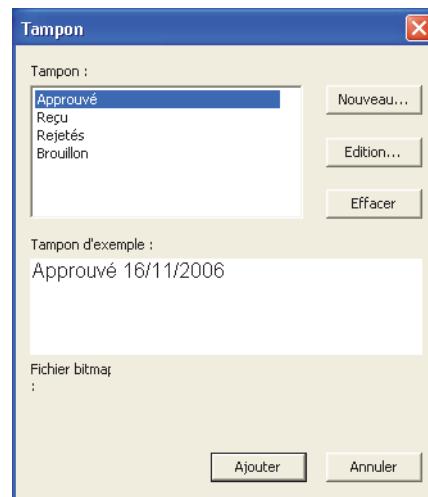
### 8.5.2.1 Fonction tampon

#### Tamponner un document fax

1. Cliquez sur le bouton de sélection Le système ouvre une liste des tampons déjà définis.  
**Remarque :** les tampons *Approved*, *Received*, *Rejected* et *Draft* sont paramétrés par défaut lors de l'installation.
2. Sélectionnez le tampon souhaité.  
Le tampon s'affiche en haut à gauche sur la page de fax.
3. Positionnez le texte du tampon à l'endroit souhaité du document.
4. Vous pouvez éventuellement modifier le texte du tampon à l'aide de la boîte de dialogue des propriétés du menu contextuel.  
Vous disposez des mêmes fonctions que pour un texte (Police, Taille, Style, Position et Couleur).

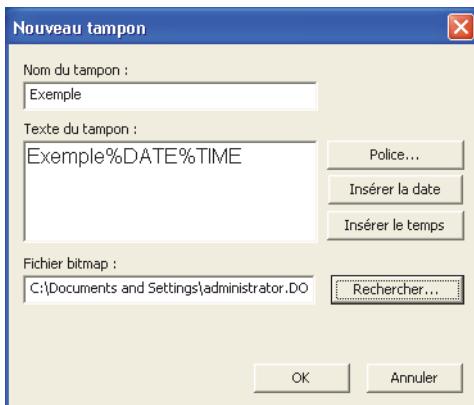
#### Définir un nouveau tampon

1. Cliquez sur le bouton du tampon La boîte de dialogue **Tampon** s'ouvre.



### 2. Cliquez sur **Nouveau...**

La boîte de dialogue permettant de définir le texte du tampon s'ouvre.



### 3. Entrez le texte du tampon dans la fenêtre d'édition et mettez-le en forme à l'aide du bouton **Police...**

Vous pouvez aussi définir un joker pour la **date** et l'**heure** de manière à afficher la date et l'heure actuelles lors de l'utilisation du tampon.

### 4. Vous pouvez ajouter un fichier bitmap au tampon vers le bouton **Rechercher** la boîte dialogue pour la sélection du fichier s'ouvre. Cela permet l'intégration d'un logo de l'entreprise par ex. ou bien une signe de la signature dans le tampon.

### 5. Pour valider vos paramètres, cliquez sur **OK**.

## Editer ou supprimer un tampon

### 1. Cliquez sur le bouton du tampon

La boîte de dialogue **Tampon** s'ouvre.



### 2. Sélectionnez le nom du tampon dont vous souhaitez modifier les paramètres ou que vous voulez effacer.

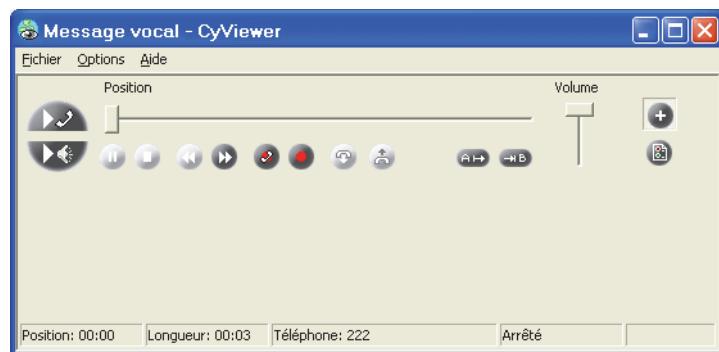
### 3. Cliquez sur le bouton **Edition ...** ou sur le bouton **Effacer**.

- a) Lorsque vous cliquez sur **Edition...**, le système ouvre la boîte de dialogue de paramétrage du tampon. Vous pouvez modifier ici tous les paramètres concernant le tampon sélectionné (police, paramètres de la date et de l'heure).
- b) Cliquez sur **Effacer** pour supprimer la définition de tampon sélectionnée dans la liste.

**Remarque :** Les tampons *Approved*, *Received*, *Rejected* et *Draft* sont uniquement supprimés temporairement dans la liste. Ils ne peuvent pas être effacés.

### 8.5.3 Ecouter et compléter des messages vocaux

Lorsque vous ouvrez un message vocal à l'aide du menu **Fichier > Ouvrir** ou en double cliquant sur le fichier WAV, celui-ci est affiché dans la fenêtre d'édition de CyViewer.



#### 8.5.3.1 Diffusion d'un message vocal

A l'aide des boutons, vous pouvez diffuser le message vocal via la carte son ou via le téléphone et, également via la carte son ou le téléphone, ajouter un commentaire au message.

Généralités	Description
<b>Affichages de l'état</b>	Quel que soit le support que vous utilisez pour l'écoute des messages, la barre de défilement <b>Position</b> indique la position actuelle dans le document son. L'affichage est relatif à la durée de l'enregistrement complet. La durée totale, la position temporelle et l'état actuel de la diffusion sont affichés en bas de la fenêtre.
<input type="button" value="Position: 00:00"/> <input type="button" value="Longueur: 00:00"/> <input type="button" value="Téléphone: 222"/> <input type="button" value="Arrêté"/>	

Les fonctions suivantes sont disponibles pour l'édition d'un message vocal :

Symbol	Fonction/Description
	Diffusion du message vocal par téléphone. Après avoir activé ce bouton, vous êtes appelé par votre téléphone pour écouter le message vocal. La diffusion s'effectue, selon vos paramètres, par votre téléphone ou le téléphone local défini par vous.
	Si vous sélectionnez cette fonction après avoir appuyé sur le bouton "Diffusion à l'aide du téléphone", le décrochement du combiné est simulé et votre téléphone est mis dans le mode mains-libres. Le message vocal est diffusé directement par le téléphone ou par un micro-casque. <b>Remarque:</b> Si vous avez changé la diffusion à un téléphone local, cette fonction est désactivée.
	Termine la diffusion du message vocal à l'aide du téléphone. Cette fonction correspond à raccrocher le combiné.

Symbole	Fonction/Description
	Diffusion du message vocal par la carte son du PC.
	En déplaçant le curseur de la barre <b>Position</b> avec la souris, vous pouvez rechercher une position estimée dans le message vocal. A l'aide des indications d'état "Position" et "Longueur" on peut ainsi commander une position précise dans le message.
	Suspend la diffusion du message vocal. Pour reprendre l'opération de diffusion, cliquez sur l'un des deux boutons de diffusion.
	Arrête la diffusion ou l'enregistrement d'un message avec un retour au début du message.
	Un clic sur ce bouton permet de rembobiner dans le message vocal d'un certain interval de temps pour arriver à une certaine position dans le message. Vous pouvez définir la valeur de ce laps de temps dans la boîte de dialogue de paramétrage par paliers de 1, 2, 4 et 8 secondes.
	Un clic sur ce bouton permet d'avancer dans le message vocal d'un certain interval de temps pour arriver à une certaine position dans le message. Vous pouvez définir la valeur de ce laps de temps dans la boîte de dialogue de paramétrage par paliers de 1, 2, 4 et 8 secondes.
	Définition d'une boucle de diffusion Vous trouverez des informations sur comment définir une boucle de diffusion dans <a href="#">Paragraphe 8.5.3.2, "Définition d'une boucle de diffusion", page 87</a> .
	Ce bouton ouvre la boîte de dialogue <b>Paramètres</b> , dans laquelle certains paramètres relatifs à l'écoute du message vocal peuvent être modifiés. voir <a href="#">Paragraphe 8.5.3.3, "La boîte de dialogue Paramètres", page 88</a> .

### 8.5.3.2 Définition d'une boucle de diffusion

Pour pouvoir diffuser un extrait du message vocal, il est possible de configurer une boucle de diffusion. Pour cela, procédez comme suit :

1. Positionnez la règle de positionnement approximativement à la position où votre extrait doit démarrer.
2. Appuyez sur le bouton .
3. Positionnez la règle de positionnement approximativement à la position où votre extrait doit terminer.
4. Appuyez sur le bouton .
5. Appuyez sur un des deux symboles de diffusion.  
L'extrait est diffusé avec le début de la fonction de diffusion.

### 8.5.3.3 La boîte de dialogue Paramètres

Le bouton ouvre la boîte de dialogue "Paramètres" dans laquelle certains paramètres relatifs à l'écoute du message vocal peuvent être modifiés.



Option	Description
<b>Mon téléphone :</b>	Cette ligne de saisie affiche votre numéro de téléphone si vous disposez d'un téléphone sur votre poste de travail et si les fonctions téléphoniques sont configurées.
<b>Téléphone local :</b>	Ce champ de saisie vous permet d'entrer le numéro de téléphone d'un raccordement auquel vous vous trouvez provisoirement. Ainsi, tous les messages vocaux reçus sont renvoyés vers ce numéro afin que vous puissiez les écouter. Activez ce paramètre à l'aide de l'option <b>Diffuser le message local sur</b> .
<b>Diffuser le message vocal sur :</b>	Eventuellement, changez ici le téléphone prévu pour la diffusion du message vocal. Soit la diffusion se fait sur le téléphone du poste de travail personnel ( <b>Mon téléphone</b> ), soit sur le téléphone dont le numéro a été indiqué dans <b>Téléphone local</b> . <b>Remarque:</b> Si vous avez changé la diffusion à un téléphone local, le décrochement du combiné ne peut pas être simulé par le bouton .
<b>Format de message vocal :</b>	La liste déroulante du format vocal vous permet d'indiquer le codage des messages vocaux RNIS pour votre pays. En Europe, c'est la loi A, aux Etats-Unis généralement la loi μ est utilisée.
<b>Quand 'Recherche' est appuyé :</b>	Ici vous pouvez déterminer l'intervalle de temps pour la saute en arrière/ en avant dans le message vocal. Pour cela, quatre étapes (1, 2, 4 et 8 secondes) sont disponibles.

#### 8.5.3.4 Fonctions d'enregistrement

Une fois ouvert le message vocal, vous pouvez lui ajouter un commentaire individuel et l'enregistrer par exemple sur votre ordinateur ou bien l'envoyer en tant que pièce jointe à un E-Mail. Vous disposez des fonctions suivantes.

Symbole	Fonction/Description
	<p>Ce symbole à côté de la barre de volume indique que vous pouvez écraser le message vocal existant () ou ajouter un commentaire à un message () .</p> <p>Cliquez sur le bouton correspondant pour alterner entre les deux fonctions.</p> <p><b>Remarque :</b> Lorsque vous utilisez la fonction d'érasement, vous pouvez ainsi créer des messages vocaux que vous pourrez ensuite envoyer (en tant que pièce jointe à un e-mail).</p>
	Enregistrer un message vocal ou un commentaire vers le téléphone.
	Enregistrer un message vocal ou un commentaire vers l'ordinateur.
	Lors de l'enregistrement vers le microphone vous pouvez configurer la sensibilité du microphone. Vous pouvez adapter le volume de l'enregistrement à vos habitudes linguistiques vers la règle <b>Volume</b> .
	<p><b>Remarque :</b> Pour les enregistrements sur le téléphone, une configuration de la volume n'est pas possible.</p>

## 8.5.4 Fonctions menu

Les fonctions menu de *CyViewer* sont les mêmes pour les messages fax que pour les messages vocaux. Dans la ligne de menu figurent les menus suivants :

- Menu Fichier
- Menu Options
- Menu Aide

A partir de ces menus, vous pouvez sélectionner de différentes fonctions de *CyViewer*.

### 8.5.4.1 Menu Fichier

Vous disposez dans ce menu des fonctions de base disponibles dans ce programme.

---

**REMARQUE :** Les options du menu sont également accessibles par le biais de raccourcis clavier.

---

Commande	Fonction/Description
<u>Ouvrir ...</u>	Cette option ouvre une fenêtre de sélection de fichier où vous pouvez sélectionner le fichier que vous souhaitez ouvrir avec <i>CyViewer</i> .
<u>Enregistrer</u>	Enregistre le fichier justement ouvert sous le même nom.
<u>Enregistrer sous ...</u>	Permet de sauvegarder sous un autre nom le fichier ouvert.
<u>1 [Fax1].tif</u> <u>2 [Voicemail2].wa</u> <u>v</u> <u>3 [Fax3].tif</u> <u>4 [Voicemail4].wa</u> <u>v</u>	Dans cette zone du menu, les quatre derniers messages fax ou messages vocaux ouverts sont affichés ; il suffit de les cliquer pour les ouvrir directement (dans la liste ci-contre quatre exemples sont fournis pour illustration).
<u>Quitter</u>	Ferme <i>CyViewer</i> .

### 8.5.4.2 Menu Options

Commande	Fonction/Description
<u>Ouvrir avec ...</u>	Cette option ouvre une fenêtre de sélection de programme où vous pouvez sélectionner une autre application permettant d'ouvrir le fichier sélectionné. Sont proposés tous les programmes qui supportent ce format, disponibles sur le système.

### 8.5.4.3 Menu Aide

Commande	Fonction/Description
<b>A propos de CyViewer...</b>	Indique la version de CyViewer installée sur votre système. Par exemple : CyViewer 7.11 (Release Build xxxx). Cette information est nécessaire si vous avez des problèmes à résoudre.



## 9 Conversation Recorder

Les utilisateurs peuvent enregistrer des appels de téléphone à l'aide de l'installation du protocole Telematique *Conversation Recorder*. Du point de vue technique, une conférence est initialisée par le *Conversation Recorder*, lors de laquelle le *Conversation Recorder* est ajouté en tant que terminal additionnel à la connexion d'appel existante. Lors de l'activation de l'enregistrement les interlocuteurs participants sont informés à l'aide d'une annonce, que l'appel est enregistré. L'enregistrement est automatiquement envoyé à l'utilisateur qui avait initialisé l'enregistrement en tant que message vocal après la fin de l'appel.

---

**IMPORTANT:** Nous signalons explicitement que l'enregistrement des appels à l'aide de la fonction l'enregistrement sans l'agrément explicite de tous les participants peut commettre une infraction aux conventions de la loi pénale et aux conventions de la loi sur la protection des données du pays où cette fonction est utilisée. Ainsi, informez-vous au cours d'une consultation juridique sur la réglementation en vigueur du pays où la fonction l'enregistrement doit être utilisé avant que vous l'utilisiez.

Nous recommandons de documenter à tout prix l'agrément des interlocuteurs pour l'utilisation de la fonction l'enregistrement.

---

### 9.1 Utilisation

Procédez comme indiqué ci-après pour l'utilisation du *Conversation Recorder*:

1. Vous êtes dans une conversation ce que vous voulez enregistrer.
  2. Initialisez un double appel.
  3. Numérotez le numéro d'appel attribué au *Conversation Recorder*.
- Maintenant, une annonce audible pour tous les participants de la conversation est diffusée et vous informe que l'appel actuel est enregistré. Ensuite, l'enregistrement est démarré.
4. L'enregistrement est arrêté lorsque
    - a) l'appel ou bien la conférence de téléphone est terminé.
    - b) l'un des participants de l'appel ou de la conférence de téléphone appuie sur n'importe quel touche DTMF de son téléphone.
    - c) si la durée maximale d'un enregistrement - configurée par l'administrateur - a été atteinte.

## **Conversation Recorder**

### Utilisation

Ensuite, l'enregistrement est automatiquement envoyé, en tant que message vocal, à l'utilisateur qui a appelé le *Conversation Recorder* par un double appel.

## 10 Caller Guide

### 10.1 Qu'est que le *Caller Guide* ?

Le *Caller Guide* est un assistant de transfer, qui est opéré à l'aide des commandes vocales. A l'aide de *Caller Guide* il est possible de chercher des contacts dans la base de données OpenScape Xpressions et d'être connecté directement avec l'utilisateur OpenScape Xpressions que vous avez trouvé.

Quelques commandes standardisées et un système de reconnaissance vocale puissant permettent le guidage utilisateur sans problème à l'aide des saisies vocales. La saisie de recherche et la contrôle de *Caller Guide* est également possible sans problème à l'aide du clavier de téléphone. La diffusion ou l'affichage sur l'afficheur du téléphone des listes des résultats de la recherche simplifient le guidage utilisateur.

Les cinq possibilités suivantes existent pour les destinations de l'établissement de communication :

- Poursuite des appels pour des numéros de poursuite configurés individuellement de l'utilisateur OpenScape Xpressions.
- Connecter avec la boîte vocale de l'utilisateur OpenScape Xpressions qui est cherché.
- Connecter avec le numéro d'appel du poste de travail de l'utilisateur OpenScape Xpressions qui est cherché.
- Transmission de l'appel au standard.
- Finalement, l'identification des messages fax et transmission au contact souhaité.

---

**REMARQUE :** Ce chapitre contient exclusivement le guidage utilisateur de *Caller Guide*. Si vous êtes administrateur, consultez pour l'installation et la configuration du protocole *Caller Guide* la section respective dans le chapitre du Télématique APL dans le manuel *Server Administration*.

---

## 10.2 Numérotation vocale et clavier téléphonique

Le guidage utilisateur à l'aide de *Caller Guide* est fondamentalement possible de deux manières :

- Avec des saisies vocales.
- Avec le clavier du téléphone.

*Caller Guide* est créé ainsi que vous pouvez utiliser les deux types lors d'une recherche.

### 10.2.1 Saisies vocales

La commande par reconnaissance vocale est possible à l'aide d'un logiciel de reconnaissance vocale particulièrement puissant. La reconnaissance vocale procède comme suit : la commande vocale est transformée en un signal électrique. Ensuite, ce signal est comparé avec des signaux des suites de textes générés auparavant qui sont déposés dans des soi-disants fichiers de grammaire. Le système en calcule une valeur en pourcentage (par ex. 85 %), ce qui détermine par rapport au seuil de reconnaissance configuré, si la concordance suffit pour déclencher la commande. Si cette valeur est au-dessus du seuil de reconnaissance définie comme limite inférieure, la commande est effectuée, car elle est reconnue. Si la valeur est en dessous, le système vous demandera de valider le résultat reconnu. Pour du travail rapide, il est indispensable de prononcer vos commandes clairement.

Le guidage utilisateur avec les annonces système simplifie le déclenchement des commandes, car le nom cherché ou les commandes respectives sont diffusés dans chaque étape de la recherche d'un contact. Les mots clé (commande vocale) pour le déclenchement d'une action assure que la fonction souhaitée est reconnu correctement par le *Caller Guide* et peut donc être exécutée. De plus, la saisie vocale des noms et commandes mène à une façon de travail plus rapide avec *Caller Guide*.

Par exemple, la demande de confirmation, si une connexion doit être établi pour un résultat de la recherche, peut être conduit avec des commandes vocales. Vous êtes demandés de compléter l'action avec "oui". En disant "non", aucune connexion n'est établie et vous retournera automatiquement dans la branche de menu dans laquelle vous avez démarré la recherche.

Comme déjà dit, il est indispensable de prononcer vos commandes clairement pour pouvoir travailler efficacement avec *Caller Guide*. Pour cette raison vous devez éviter d'utiliser le *Caller Guide* dans des environnements qui sont très "chargés" avec des bruits étrangers. Cela peut causer des fausses interprétations du logiciel de reconnaissance. La même applique pour le mode d'opération "Mains-libres" lors duquel des diffusions de l'haut-parleur pourraient être reconnues comme saisie.

## 10.2.2 Saisie à l'aide des touches de téléphone

Le scripte *Caller Guide* met à la disposition la reconnaissance vocale et également la possibilité d'utiliser les touches du terminal de bureau (téléphone) pour la commande de menu. Cela peut devenir nécessaire si la reconnaissance vocale automatique (ASR) ne donne pas de certitude de reconnaissance suffisante.

Dès qu'une touche est appuyée, le mode numérotation nom démarre. Il est également possible de passer explicitement en mode numérotation nom pour la recherche d'un contact en disant "Nom" avant la recherche.

Lors d'une recherche à l'aide du clavier de téléphone chaque lettre d'un nom ou d'une notion recherché est entrée avec une touche de téléphone. Pour les lettres "A", "B" et "C" par ex. la touche "2" est appuyé, pour les lettres "D", "E" et "F" la touche "3" etc.

Chaque saisie affine le processus de recherche. De cette façon, vous pouvez trouver un résultat unique de la recherche de bonne heure ou bien une liste des résultats de la recherche peut être affiché. Ainsi, une saisie de nom de recherche complet n'est pas nécessaire de toute façon. Comme ça, les temps de recherche sont abrégés.

## 10.3 Numéros de poursuite et annonces personnelles

Les numéros de poursuite sont des numéros d'appel, *Caller Guide* numérote pour l'établissement de communication à un utilisateur OpenScape Xpressions. En tout, cinq numéros d'appel ou remplaçants peuvent être définis dans une liste. Les saisies individuelles de la liste sont adressées l'une après l'autre jusqu'à ce qu'une connexion peut être établi ou toute la liste a été parcourue.

---

**IMPORTANT:** Si l'administrateur a mis la fonctionnalité **Blind Transfer** dans la configuration du *Caller Guide*, uniquement la **première** entrée de la liste est numérotée pour les numéros de poursuite. Les entrées restantes de la liste peuvent être remplies dans le *Web Assistant*, mais elles ne sont pas considérées par le système si Blind Transfer a été activé.

Blind Transfer signifie la fonction d'exécuter des renvois sans contrôle si la destination est disponible lors du moment de renvoi.

---

La configuration des numéros de poursuite et l'enregistrement des annonces personnelles sont effectués à l'aide du *Web Assistant*. La configuration des numéros d'appel est effectuée dans l'option de menu **Messagerie vocale** du menu **Paramètres personnels**.

---

**REMARQUE :** Lors d'un renvoi d'appels du téléphone bureau au *Caller Guide*, les numéros de poursuite définis sont également actifs.

---

Au lieu des annonces générées automatiquement par le système TTS pour les noms des utilisateurs OpenScape Xpressions individuels, chaque utilisateur OpenScape Xpressions peut créer son annonce personnelle. Les noms des utilisateurs OpenScape Xpressions sont annoncés en tant que résultat pour chaque recherche.

Enregistrez les annonces dans l'option de menu **Annonces** dans le menu **Paramètres personnels** et insérez-les dans les **Données utilisateur**.

---

**REMARQUE :** Vous trouverez une description plus détaillée des paramètres d'utilisateur personnelles pour le *Caller Guide* dans l'instruction de *Web Assistant*.

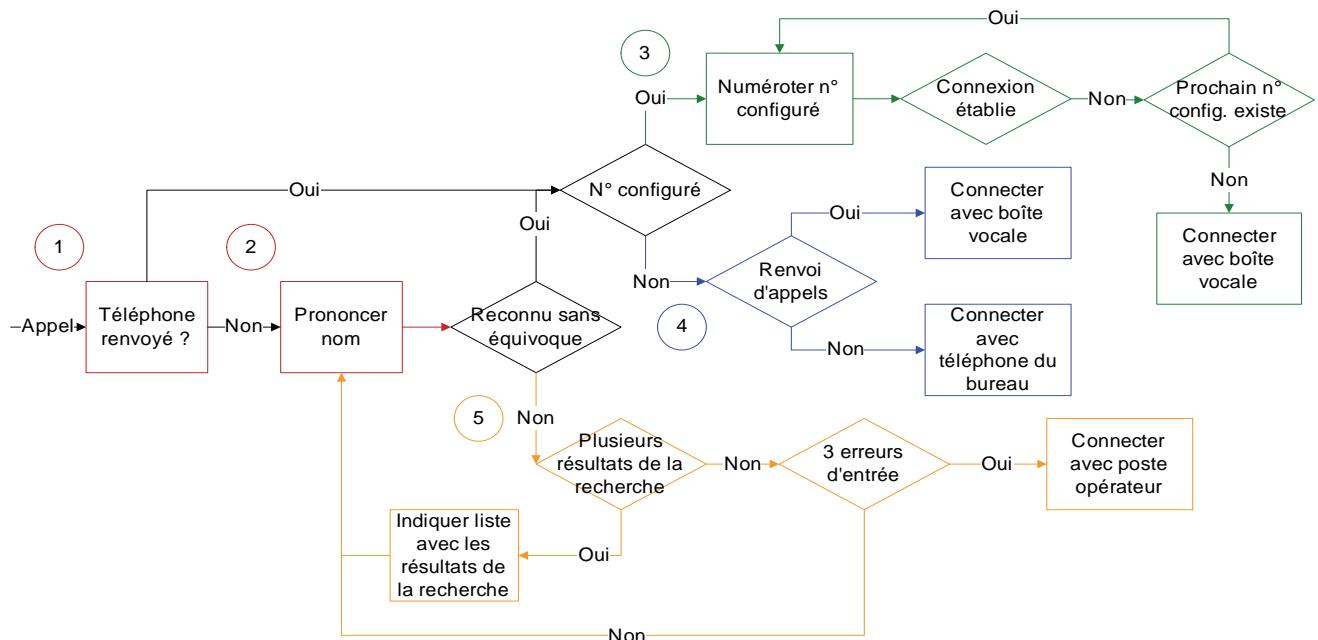
---

## 10.4 Utilisation

### 10.4.1 Concepts de base pour l'utilisation de *Caller Guide*

Après vous avez établi une connexion au *Caller Guide*, vous êtes guidé à travers les étapes de la connexion à l'aide des annonces. Pour chaque étape vous recevez une réaction et pouvez mieux contrôler l'action.

La graphique suivante explique les étapes et les déroulements d'actions possibles de *Caller Guide*. La numérotation dans la graphique correspond à la numérotation de l'énumération des actions individuelles.



1. Si le téléphone du bureau a été renvoyé au *Caller Guide*, ce renvoi est reconnu et le propriétaire du téléphone initialement appelé est immédiatement accepté comme reconnu.
2. Cherchez un contact souhaité à l'aide de la numérotation à commande vocale ou de saisie à l'aide du clavier du téléphone. La base de données OpenScape Xpressions est parcourue avec votre saisie de recherche et diffuse les résultats de la recherche.
3. Si une correspondance unique est trouvée ou si vous sélectionnez une dans une liste des résultats de recherche, une connexion avec le premier numéro configuré du contact est établi. S'il n'est pas possible d'établir une connexion avec ce numéro configuré, le prochain numéro configuré est adressé, jusqu'à ce qu'une connexion peut être établie avec succès ou une connexion avec la boîte vocale du contact est établie.

4. On distingue les deux cas suivants :
  - a) Si le téléphone appelé est renvoyé au *Caller Guide*, le *Caller Guide* reconnaît ce renvoi et le propriétaire de ce téléphone est immédiatement accepté comme reconnu dans l'étape 1. S'il a configuré un numéro, le système essaie d'établir le contact à l'aide de ce numéro. Sinon, vous êtes connecté avec sa boîte vocale.
  - b) Si aucun numéro configuré du contact reconnu existe et il ne s'agit pas d'un renvoi du téléphone du bureau au *Caller Guide*, vous êtes connecté avec le téléphone de bureau.
5. Si aucun utilisateur OpenScape Xpressions n'est trouvé ou si le numéro des correspondances de la recherche, vous devez redémarrer votre recherche ou sélectionner une entrée d'une liste, s'ils existent plusieurs correspondances. Après trois processus de recherche sans succès, vous êtes connecté avec le standard.

Dans les trois paragraphes suivants vous trouverez une description plus détaillée des étapes d'action individuelles.

## 10.4.2 Fonctions de base

### 10.4.2.1 Faire répéter les indications du système

Si vous ne déclenchez aucune des fonctions annoncées, c'est-à-dire si vous n'effectuez pas de saisie vocale ou n'appuyez pas sur une touche, l'annonce est répétée sous une forme plus détaillée. Pour écouter de nouveau une invitation à effectuer une entrée, attendez simplement pour que le système redonne cette information. C'est par exemple utile si vous n'avez pas compris acoustiquement l'indication.

Si après 3 répétitions aucune entrée n'est effectuée, le système vous mettra en relation avec le standard.

### 10.4.2.2 Demander l'aide

Si vous êtes perdu dans une menu, vous pouvez toujours dire "**Aide**" pour avoir diffusé une annonce explicative aux possibilités de ce menu. Les annonces d'aide font référence à la branche de menu dans laquelle vous vous trouvez en ce moment. Ces annonces d'aide plus détaillées expliqueront en détail les possibilités de sélection actuelles de ce menu.

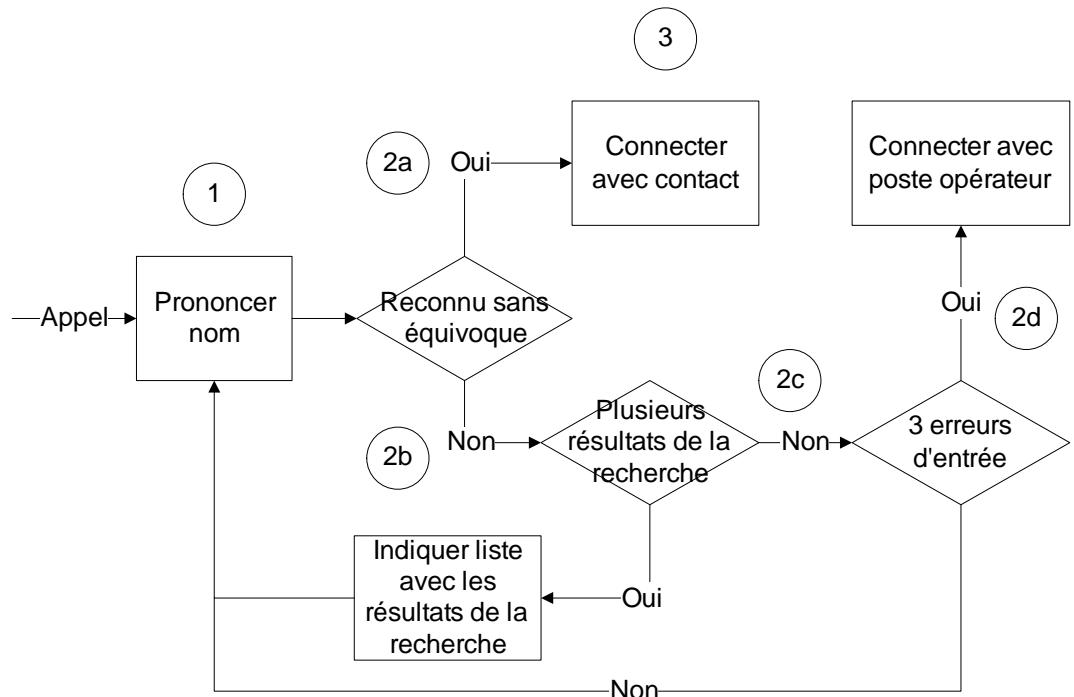
### 10.4.2.3 Fin de la communication

Vous pouvez toujours terminer la connexion au *Caller Guide*, en simplement raccrochant le combiné de votre téléphone.

### 10.4.3 Chercher et sélectionner un contact

#### 10.4.3.1 La recherche à l'aide de la numérotation à commande vocale

La graphique suivante explique les étapes et les déroulements d'actions possibles de *Caller Guide*. La numérotation dans la graphique correspond à la numérotation de l'énumération des actions individuelles.



**REMARQUE :** Faites attention de prononcer clairement les noms et les commandes lors de la numérotation à commande vocale. Si un contact n'est pas trouvé, la raison qu'il n'existe pas dans le répertoire n'est pas la seule raison, mais il est aussi possible que la prononciation n'a pas été assez claire.

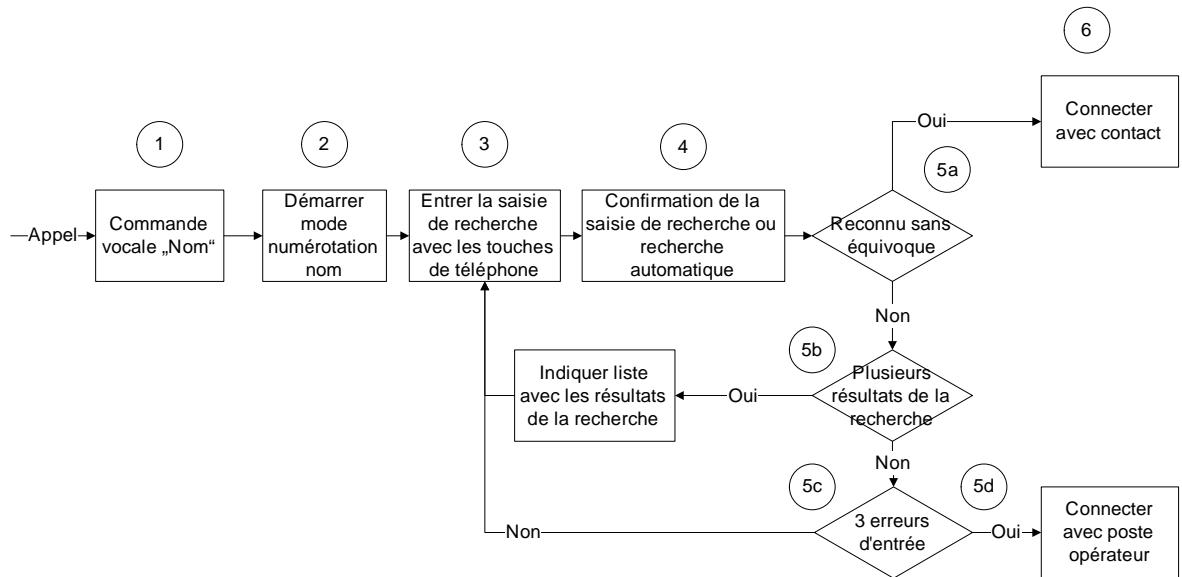
1. D'abord, le *Caller Guide* démarre avec une annonce de bienvenue lors de votre appel. Vous êtes demandé d'entrer le contact souhaité à l'aide de numérotation à commande vocale. Prononcez clairement le nom du contact

souhaité. L'ordre nécessaire pour la saisie de recherche du nom de famille et du prénom est diffusé avec l'annonce, car cet ordre peut varier à cause des paramètres de l'administrateur. Dans les deux cas, il est aussi possible de prononcer uniquement le nom de famille, mais la probabilité de reconnaissance est baissée.

2. Maintenant vous recevez dans votre afficheur le ou les résultats trouvés de la recherche ou l'annonce qu'aucun contact n'a été trouvé.
  - a) **Correspondance unique** : Un résultat unique de la recherche est annoncé et affiché dans l'afficheur. Si la valeur de reconnaissance est au-dessus de la valeur de seuil configurée, vous êtes immédiatement connecté. Si la valeur est en dessous, le résultat reconnu doit d'abord être confirmé. Si vous voulez être connecté avec le résultat affiché, prononcez la commande "oui" ou appuyez sur la touche \*. A l'aide de la commande "non" ou la touche # vous retournez à la bienvenue et donc à la recherche.
  - b) **Plusieurs correspondances** : Si plusieurs correspondances (maximum de cinq) ont été trouvées pour votre saisie de recherche, vous devez sélectionner un contact. Sélectionnez la touche correspondante d'une entrée de la liste. L'ordre de la liste correspond aux touches des chiffres 1 jusqu'à 5 maximum.  
Si plus que cinq correspondances ont été trouvées, les options suivantes sont diffusées :
    - Vous pouvez établir une connexion au poste opérateur
    - Vous pouvez répéter votre saisie et la préciser.
  - c) **Aucune correspondance** : Si aucune correspondance n'a été trouvée pour votre recherche, retournez à la recherche et donc à l'étape 1.)
  - d) **Poste opérateur personnel** : Vous avez la possibilité de laisser chercher un contact trois fois. Après la troisième recherche sans succès, vous êtes connecté au standard.
3. Vous recevez une annonce qui confirme que vous êtes connecté au contact souhaité.

### 10.4.3.2 La recherche avec les touches de téléphone

La graphique suivante explique les étapes et les déroulements d'actions possibles de *Caller Guide*. La numérotation dans la graphique correspond à la numérotation de l'énumération des actions individuelles.



1. D'abord, le *Caller Guide* démarre avec une annonce de bienvenue lors de votre appel.
2. Si vous voulez laisser chercher le contact souhaité à l'aide des touches de téléphone, prononcez clairement “Nom” ou appuyez simplement sur la première touche du nom recherché. Le mode numérotation nom pour la recherche d'un contact à l'aide des touches de téléphone est ensuite démarré.
3. Entrez le nom du contact souhaité à l'aide du clavier de téléphone. Trois ou quatre lettres sont assignés à chaque touche de téléphone. Pour chaque lettre du nom recherché appuyez sur la touche de téléphone respective. Toutefois, n'appuyez qu'une fois sur chaque touche pour une lettre. Par ex., appuyez pour les lettres “A”, “B” ou “C” la touche “1” une fois et ne pas deux fois pour B ou trois fois pour C. Les voyelles infléchies “ä”, “ü” et “ö” ainsi que “ß” deviennent “ae”, “ue”, “oe” et “ss”. Pour le nom “Müller” par ex. appuyez sur la suite de touches “6835537”.

<b>1</b>	<b>2</b> ABC	<b>3</b> DEF
<b>4</b> GHI	<b>5</b> JKL	<b>6</b> MNO
<b>7</b> PQRS	<b>8</b> TUV	<b>9</b> WXYZ
*	<b>0</b>	#

4. Après chaque saisie d'un chiffre, une recherche automatique démarre après le déroulement d'un temps de délai. Après la saisie "2" toutes les entrées avec les débuts "A", "B" et "C" sont recherchées et diffusées, le cas échéant (si le nombre maximum pour les entrées dans la liste des résultats n'est pas dépassé.) Si le contact recherché existe déjà dans cette liste des résultats, vous pouvez cesser la saisie des chiffres et il est possible d'établir une connexion à la correspondance de recherche souhaitée.

---

**REMARQUE :** Il n'est pas nécessaire d'entrer le nom complet du contact souhaité. La saisie de peu de lettres permet déjà la recherche du contact. L'indication minimum des lettres pour la recherche est déterminé par l'administrateur; par défaut, deux caractères sont nécessaire pour la recherche. Cependant, le nombre des lettres augmente la probabilité d'une correspondance unique de la recherche, pour que le processus de la recherche ne doive pas être précise ou vous ne deviez pas sélectionner le contact souhaité d'une liste des contacts trouvés.

---

Si vous ne voulez pas attendre le temps de délai, validez votre entrée en appuyant sur la touche # et la recherche est démarrée. En appuyant sur la touche \* le processus est annulé et vous retournez à la bienvenue.

5. Maintenant vous recevrez dans votre afficheur le ou les résultats trouvés de la recherche ou l'annonce qu'aucun contact n'a été trouvé.
  - a) **Correspondance unique** : Un résultat unique de la recherche est annoncé et affiché dans l'afficheur. Vous allez être mis en relation immédiatement.
  - b) **Plusieurs correspondances** : Si plusieurs correspondances (maximum de cinq) ont été trouvées pour votre saisie de recherche, vous devez sélectionner un contact. Bougez dans la liste à l'aide de la touche # et sélectionnez la touche correspondante dans une entrée de la liste. L'ordre dans la liste correspond aux touches des chiffres de 1 jusqu'à 5 maximum. A l'aide de la touche \* vous retournez à la bienvenue et donc à la recherche.  
Si plus que cinq correspondances ont été trouvées, les options suivantes sont diffusées :

- Vous pouvez établir une connexion au poste opérateur
  - Vous pouvez répéter votre saisie et la préciser.
- c) **Aucune correspondance** : Si aucune correspondance n'a été trouvée pour votre recherche, retournez à la recherche et donc à l'étape 1.)
- d) **Le standard** : Vous avez trois tentatives en tout pour trouver un contact. Après la troisième recherche sans succès, vous êtes connecté au standard.
6. Vous recevez une annonce qui confirme que vous êtes connecté au contact souhaité.

#### 10.4.4 D'être connecté

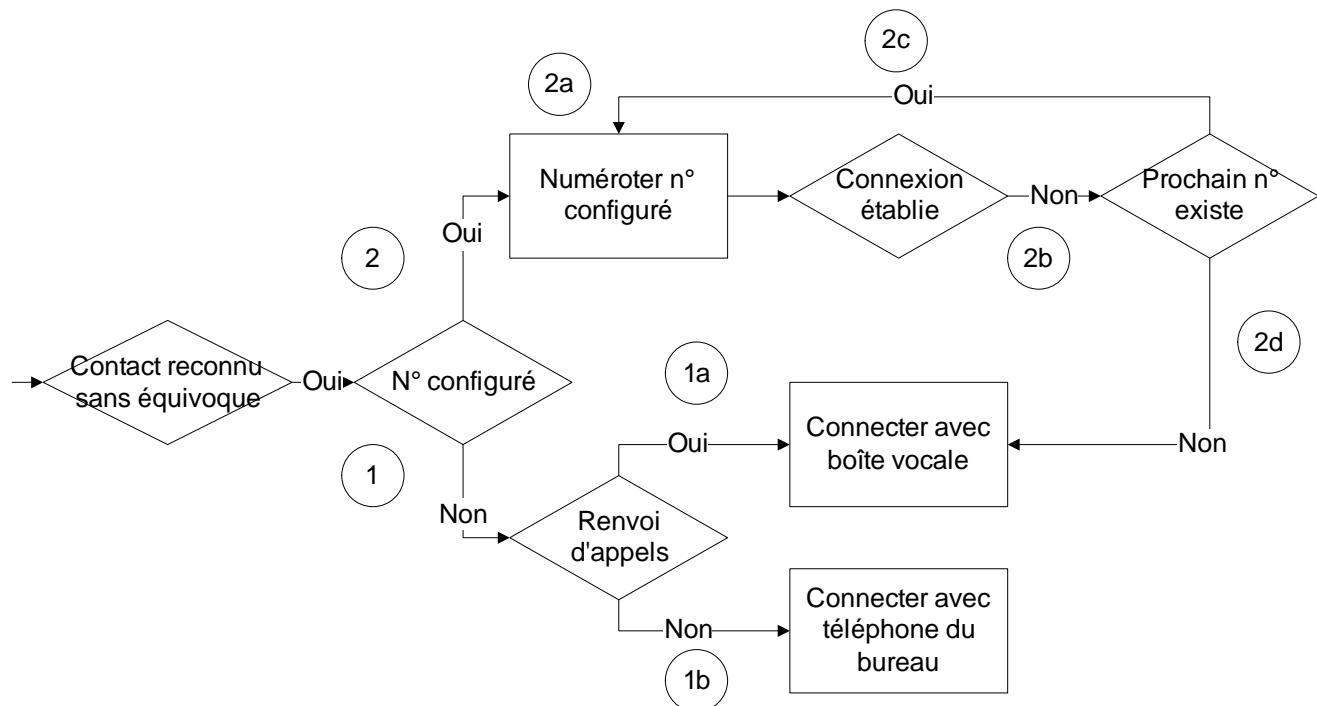
---

**REMARQUE :** Vous ne pouvez pas influencer les actions qui sont expliquées dans le paragraphe suivant. Le paragraphe doit uniquement décrire le mode de fonctionnement de l'établissement de communication.

---

Si le nom du contact souhaité a été trouvé, il y a deux possibilités de la connexion ultérieure. Ces possibilités ne dépendent pas des entrées de l'appelant, mais des paramètres le contact a effectué. Ces paramètres font référence aux numéros configurés dans le *Web Assistant*. Par conséquent, la destination de la connexion dépend de la question si le contact respectif a configuré au moins un numéro d'appel pour le transfert ou si un renvoi d'appel a été configuré.

La graphique suivante explique les étapes et les déroulements d'actions possibles de *Caller Guide*. La numérotation dans la graphique correspond à la numérotation de l'énumération des actions individuelles.



1. Si aucun numéro n'est configuré pour le contact souhaité, il y a les cas suivants :
  - a) Le contact a été reconnu, car son téléphone a été renvoyé au *Caller Guide*. Vous êtes connecté à la boîte vocale du contact recherché.
  - b) Le contact a été reconnu à l'aide de la saisie de l'appelant, mais il n'a pas configuré des numéros. Vous êtes connecté au téléphone de bureau ce qui est entré dans la base de donnée pour chaque utilisateur OpenScape Xpressions.
2. Si au moins un numéro de poursuite existe, les étapes d'action suivants sont effectués par le *Caller Guide* :
  - a) Le premier numéro de la liste des numéros de poursuite configurés est composé.
  - b) S'il n'est pas possible d'établir une connexion avec le contact, le système contrôle si plusieurs numéros d'appel sont disponible en tant que possibilité de connexion.
  - c) Si des numéros complémentaires existent, ils sont composés l'un après l'autre.
  - d) Si aucun d'autre numéro n'existe ou s'il n'est pas possible d'établir une connexion aux autres numéros, vous serez connecté à la boîte vocale du contact.

## 10.5 Commandes

Quant à la numérotation à commande vocale, les commandes suivantes sont disponibles pour les saisies.

Commande	Description
"Oui"	Cette commande confirme l'établissement de communication à un contact trouvé. Vous pouvez utiliser soit la touche #, soit la touche *, dépendant de la configuration.
"Non"	Cette commande rejette l'établissement de communication à un contact trouvé. Vous retournez à la saisie de recherche ou à la liste des résultats trouvés. Vous pouvez utiliser soit la touche #, soit la touche *, dépendant de la configuration.
"Aide"	En exécutant cette commande, l'annonce de bienvenue est répétée ce qui contient une brève explication pour la réalisation de la recherche.
"Nom"	Cette commande démarre le mode de numérotation nom afin de pouvoir entrer les saisies de recherche à l'aide du clavier du téléphone.
<Nom>	Pour la recherche à l'aide de la numérotation à commande vocale vous devez prononcer clairement le <nom> de l'interlocuteur souhaité. L'ordre nécessaire pour la saisie de recherche du nom de famille et du prénom est diffusé avec l'annonce, car cet ordre peut varier à cause des paramètres de l'administrateur. Dans les deux cas, il est aussi possible de prononcer uniquement le nom de famille, mais la probabilité de reconnaissance est baissée.

## 10.6 Mémento

Vous trouverez les informations les plus importantes sur l'utilisation de *Caller Guide* dans le mémento suivant.

### 10.6.1 Chercher un contact à l'aide du clavier de téléphone

Si vous voulez laisser chercher le contact souhaité à l'aide des touches de téléphone, utilisez la commande vocale "Nom" ou sélectionnez le nom simplement à l'aide de votre téléphone. Le mode numérotation nom pour la recherche d'un contact à l'aide des touches de téléphone est ensuite démarré.

Entrez le nom de famille et le prénom du contact souhaité à l'aide du clavier de téléphone. Des lettres sont attribués à chaque touche de téléphone dans l'ordre alphabétique. Pour chaque lettre du nom recherché appuyez sur la touche de téléphone respective. Toutefois, n'appuyez qu'une fois sur chaque touche pour une lettre. Pour le nom "Müller" par ex. appuyez sur la suite de touches "6835537".

---

**REMARQUE :** Il n'est pas nécessaire d'entrer le nom complet du contact souhaité. La saisie d'une seule lettre permet déjà la recherche du contact. Après un temps de délai (dépendant des paramètres de l'administrateur) une recherche automatique est démarrée qui diffuse déjà des résultats de la recherche, si le nombre maximum des résultats n'est pas dépassé. Après cette recherche automatique vous pouvez sélectionner une correspondance de la liste, préciser la recherche en entrant plus de chiffres ou annuler la recherche et commencer de nouveau.

---

Confirmez votre entrée en appuyant sur la touche # et la recherche est démarrée. En appuyant sur la touche \*, le processus est interrompu et vous retournez à la saisie de recherche à l'aide du mode numérotation nom (recherche à l'aide du clavier de téléphone).

Les entrées de la base de données correspondantes sont cherchées pour chaque saisie et le nom du résultat de la recherche est affiché dans l'afficheur pour confirmation et annoncé. Si vous recevez une liste avec plusieurs correspondances, vous devez sélectionner l'une des correspondances ([Paragraphe 10.6.5, "Adresser des correspondances de la liste du mode numérotation nom"](#)).

Vous pouvez répéter la recherche trois fois. Après ces trois processus de recherche, une connexion à l'opérateur est automatiquement établie.

## 10.6.2 Chercher un contact à l'aide du numérotation à commande vocale

---

**REMARQUE :** Faites attention de prononcer clairement les noms et les commandes lors de la numérotation à commande vocale. Si un contact n'est pas trouvé, la raison qu'il n'existe pas dans le répertoire n'est pas la seule raison, mais il est aussi possible que la prononciation n'a pas été assez claire.

---

Si vous voulez laisser chercher le contact souhaité à l'aide de la numérotation à commande vocale, prononcez clairement le nom de famille du contact souhaité.

La saisie est cherchée et le nom du résultat de la recherche est affiché dans l'afficheur et annoncé.

Si la recherche en disant le nom de famille n'est pas unique, c'est-à-dire que plusieurs entrées avec le même nom de famille existent dans la base de données OpenScape Xpressions, la saisie de recherche doit être précisée. Pour cela, prononcez le prénom du contact souhaité ou le numéro de la liste annoncée. Si aucune contact peut être trouvé cette fois, répétez l'annonce du prénom.

Vous pouvez répéter la recherche trois fois. Après ces trois processus de recherche, une connexion à l'opérateur est automatiquement établie.

## 10.6.3 D'être connecté à l'aide du clavier du téléphone

Si une correspondance unique est trouvée dans le mode numérotation nom, vous êtes immédiatement connecté. Afin de contrôler le nom du contact est annoncé et le nom et le numéro d'appel sont affichés dans l'afficheur.

Si vous ne trouvez pas de correspondance unique à l'aide du mode numérotation nom, mais une liste, vous trouverez une explication respective dans Paragraphe 10.6.5, "Adresser des correspondances de la liste du mode numérotation nom".

## **10.6.4 D'être connecté à l'aide de la numérotation à commande vocale**

Si vous cherchez un contact à l'aide de la numérotation à commande vocale, le nom et le numéro d'appel du résultat de la recherche sont affichés dans l'afficheur et le nom est également annoncé. Si le taux de reconnaissance était au-dessus de la valeur de seuil configuré, vous serez connecté immédiatement. Sinon, le résultat reconnu doit d'abord être validé. Vous pouvez établir une connexion à ce contact avec la commande "Oui" ou en appuyant sur la touche #. Avec la commande "Non" ou en appuyant sur la touche \* vous arriverez à la saisie de recherche. Si aucune confirmation ne se présente pour trois fois ou si trois recherches ont été sans succès, vous êtes connecté à l'opérateur.

Si vous ne trouvez pas de correspondance unique à l'aide de la numérotation à commande vocale, mais une liste, vous trouverez une explication respective dans [Paragraphe 10.6.6, "Adresser des correspondances de la liste du mode numérotation à commande vocale"](#).

## **10.6.5 Adresser des correspondances de la liste du mode numérotation nom**

Si votre saisie n'a pas été unique et moins que six correspondances ont été trouvées, une liste avec ces résultats de la recherche s'affiche dans l'affichage de téléphone. Cette liste peut contenir un maximum de cinq entrées. Chaque entrée est attribuée aux touches de téléphone 1 jusqu'à 5. Les entrées individuelles de la liste sont parcourues automatiquement. Lors de ce passage le nom et le numéro d'appel sont affichés dans l'afficheur et le nom est également annoncé. En appuyant sur la touche # vous passerez à la prochaine saisie. En appuyant sur la touche \* vous rejetez la liste des résultats trouvés et retournez à la saisie de recherche.

## **10.6.6 Adresser des correspondances de la liste du mode numérotation à commande vocale**

Si votre saisie n'a pas été unique et moins que six correspondances ont été trouvées, une liste avec ces résultats de la recherche s'affiche dans l'affichage de téléphone. Cette liste peut contenir un maximum de cinq entrées. Chaque entrée est attribuée aux touches de téléphone 1 jusqu'à 5. Les entrées individuelles de la liste sont parcourues automatiquement. Lors de ce passage le nom et le numéro d'appel sont affichés dans l'afficheur et le nom est également annoncé. Vous pouvez établir une connexion au contact sélectionné avec la commande "Oui" ou en appuyant sur la touche #. Avec la commande vocale "Non" ou en appuyant sur la touche \* vous retournez à la saisie de recherche.

### 10.6.7 Répétition de la connexion

S'il n'est pas possible d'établir une connexion au premier numéro d'appel, le prochain numéro d'appel est configuré dans un type de boucle dans le système OpenScape Xpressions. Ce processus est continué jusqu'à ce qu'il est possible d'établir une connexion à l'un des numéros d'appel indiqués dans le système OpenScape Xpressions ou aucun d'autre numéro d'appel n'existe. Dans ce cas vous êtes connecté avec la boîte vocale du contact.

### 10.6.8 Connecter avec le numéro de renvoi

Si le contact souhaité n'a pas configuré des numéros d'appel dans le système OpenScape Xpressions, une connexion avec la boîte vocale du contact souhaité est établi.

### 10.6.9 Transfert fax

*Caller Guide* peut reconnaître des messages fax entrants et les transférer à un contact souhaité. Si un contact a été sélectionné explicitement, le fax est transféré à ce contact. Si un fax est envoyé à un appareil qui est renvoyé au *Caller Guide*, le contact est connu à cause du numéro initialement adressé et le fax est envoyé dans la messagerie de ce contact.



## 11 Pilote d'imprimante fax MAPI

Par l'installation du pilote d'imprimante fax MAPI vous pouvez envoyer des documents à partir de divers applications à l'aide de l'interface Microsoft MAPI ou le formulaire fax des *extensions Microsoft Outlook* en tant que message fax. Pour cela, un pilote d'imprimante avec le nom **Tiff Fax G3 TurboBits Printer** est installé sur le système qui est directement connecté à l'interface MAPI. A l'aide de la fonction **Imprimer** de votre application, le document est envoyé au pilote d'imprimante qu'envoie le document en tant que message fax.

---

**IMPORTANT:** Le pilote d'imprimante fax MAPI n'est pas supporté pour des environnements terminal-serveur.

---

Procédez comme suit pour envoyer un document à partir d'une application en tant que fax :

1. Sélectionnez, après votre document a été modifié et prêt pour l'expédition, **Imprimer** dans l'application respective. Le menu de sélection pour le pilote d'imprimante avec lequel le document doit être envoyé s'ouvre.

2. Sélectionnez l'imprimante **Tiff Fax G3 TurboBits Printer**.

3. Appuyez sur le bouton **Imprimer**.

Dépendant du paramètre **Microsoft MAPI** (préconfiguration du pilote d'imprimante) ou **Microsoft Outlook** (dans l'hypothèse où les *OpenScape Xpressions Microsoft Outlook Extensions* sont installées), le formulaire d'envoi respectif pour le message fax est automatiquement ouvert.

4. Entrez dans le champ d'adresse **A** l'adresse de destinataire et, si souhaité, les destinataires copie sous **Cc**.

Lors de l'envoi sur **Microsoft MAPI** le nom du fax est automatiquement mis dans la ligne d'objet. Vous pouvez remplacer ou compléter ce préréglage avec votre entrée d'objet.

Lors de l'envoi sur **Microsoft Outlook** vous pouvez saisir une entrée d'objet individuelle.

5. Cliquez sur le bouton **Envoyer** pour transmettre le message fax.



## 12 Fournisseur de services (MSP)

Le fournisseur de services constitue l'infrastructure globale pour toutes les applications client qui souhaitent utiliser les services du serveur OpenScape Xpressions. Ce sont par ex. : *Extensions Lotus Notes*, *Extensions Microsoft Outlook* ou le client *Communications* etc. Plusieurs applications client peuvent fonctionner parallèlement sur un ordinateur, mais il existe toujours uniquement une instance du fournisseur de services.

Le fournisseur de services assure les fonctions suivantes :

- Base de données locale (Cache)

Il n'est pas nécessaire que chaque application client possède une base de données propre actualisée. Le fournisseur de services synchronise sa base de données locale avec la base de données du serveur OpenScape Xpressions sur demande. Le contenu de la base de données locale est mis à disposition pour tous les applications client, ainsi qu'un accès vide est toujours garantie.

- Interface Store & Forward

Les applications client peuvent envoyer des documents à un serveur OpenScape Xpressions ou bien en recevoir. Il s'agit alors de communication classique par fax, e-mail, etc. Le journal CTI de *optiClient 130* utilise également cette interface.

- Interface Transactions

Les applications client peuvent ainsi communiquer avec les composants du serveur OpenScape Xpressions qui supportent des transactions. Cela permet en particulier la fonctionnalité CTI pour les applications client comme *optiClient 130*.

Le MSP est automatiquement installé lors de l'installation d'une application client OpenScape Xpressions selon les besoins. Après l'installation vous trouverez le fichier **MSP.INSTALL.LOG** dans le répertoire TEMP de l'utilisateur installant qui aide à trouver l'erreur en cas de problèmes.

Le fournisseur de services est automatiquement démarré par la première application client qui en a besoin. Le module de configuration Fournisseur de services dans le Panneau de configuration est également une application client de ce type.

Pour avoir plus d'informations sur le fournisseur de services et sur la définition d'un profil, reportez-vous au manuel *Administration du serveur*.

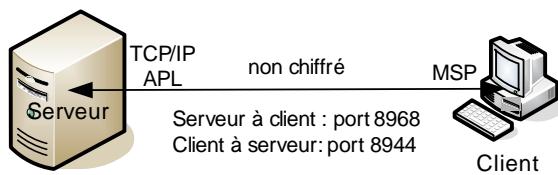
## Fournisseur de services (MSP)

La connexion du serveur OpenScape Xpressions aux clients par le MSP

### 12.1 La connexion du serveur OpenScape Xpressions aux clients par le MSP

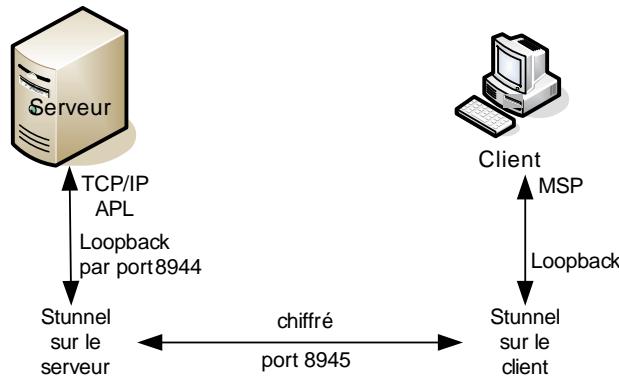
Les applications client de Windows basées sur MSP communiquent à l'aide d'un protocole IP avec le serveur OpenScape Xpressions.

Sur le serveur, la TCP/IP APL utilise ici le port 8944 pour l'accès au client. Lors d'une remise active de la TCP/IP APL à des applications client basée sur MSP, le port 8968 est utilisé. Ce mode de communication n'est pas chiffrée. A l'aide d'un sniffer de réseau, on peut intercepter toutes les données transférées entre le serveur et le client.



Cependant, il est aussi possible de réaliser une connexion sécurisée par SSL. Tout est déjà préparé pour une telle connexion avec la création d'un certificat du programme **STunnel** sur le serveur.

Lors d'une connexion sécurisée par SSL, un utilise le port 8945. Si l'on bloque après le port 8944 dans le pare-feu de Windows, les clients sans cryptage actif ne sont plus acceptés.



Si un pare-feu est actif sur le client, le transfert de données entre le serveur OpenScape Xpressions et le client doit être permis par le pare-feu. C'est-à-dire qu'avec le pare-feu activé, il faut permettre au MSP l'accès sortant au serveur OpenScape Xpressions sur les clients locaux avec les systèmes d'exploitation Windows XP et Windows Vista. Pour faire cela, les programmes **MSPSVC .EXE** et **STUNNEL .EXE** sont ajoutés à la liste d'exceptions du pare-feu. Les programmes sont installés dans un Windows anglais dans le répertoire suivant :

`C:\Program Files\Common Files\Cycos\Service Provider\`

Dépendant de la langue du système d'exploitation le chemin peut différer. Dans ce cas, vous cherchez l'un des programmes mentionnés ci-dessus et cherchez le répertoire d'installation.

MSPSVC.EXE est le fournisseur de services. Il est installé comme service. On utilise STUNNEL.EXE pour une communication chiffrée avec le serveur XPR.

Les opérations suivantes sont nécessaires :

#### Pour Windows XP

1. Ouvrez le Panneau de configuration par **Démarrer > Panneau de configuration**.
2. Démarrez là l'application **Pare-feu Windows**.  
La boîte de dialogue **Pare-feu Windows** s'ouvre.
3. Passez ensuite à l'onglet **Exceptions**.
4. Appuyez sur le bouton **Ajouter un programme**.  
La boîte de dialogue **Ajouter un programme** s'ouvre.
5. Appuyez ici sur le bouton **Parcourir**.  
La boîte de dialogue **Parcourir** s'ouvre.
6. Entrez le chemin pour le répertoire dans lequel se trouvent les fichiers MspSvc.exe et stunnel.exe.
7. Sélectionnez le fichier MspSvc.exe et appuyez sur le bouton **Ouvrir**.  
Le fichier sélectionné est ajouté aux programmes de la liste d'exceptions.
8. Dans la boîte de dialogue **Ajouter un programme**, appuyez sur la bouton **OK** pour compléter le processus de sélection pour ce fichier.  
Vous retourerez ensuite à la boîte de dialogue **Pare-feu Windows**.
9. Appuyez de nouveau sur le bouton **Ajouter un programme**.  
La boîte de dialogue **Ajouter un programme** s'ouvre.
10. Appuyez de nouveau sur le bouton **Parcourir**.  
La boîte de dialogue **Parcourir** s'ouvre.
11. Entrez le chemin pour le répertoire dans lequel se trouvent les fichiers MspSvc.exe et stunnel.exe.
12. Sélectionnez le fichier stunnel.exe et appuyez sur le bouton **Ouvrir**.  
Le fichier stunnel.exe est ajouté aux programmes de la liste d'exceptions.
13. Dans la boîte de dialogue **Ajouter un programme**, appuyez sur la bouton **OK** pour compléter le processus de sélection.  
Vous retourerez ensuite à la boîte de dialogue **Pare-feu Windows**.  
Maintenant, les programmes sélectionnés se trouvent ici dans la liste sous **Programmes et services**.
14. Pour terminer, appuyez dans la boîte de dialogue **Pare-feu Windows** sur la bouton **OK**.
15. Fermez le Panneau de configuration.

Maintenant, le pare-feu de Windows XP est ouvert pour ces programmes.

## Fournisseur de services (MSP)

La connexion du serveur OpenScape Xpressions aux clients par le MSP

### Pour Windows Vista

1. Ouvrez le Panneau de configuration par **Démarrer > Panneau de configuration**.
2. Démarrez le programme d'application **Pare-feu Windows**.
3. Cliquez là sur le lien **Autoriser un programme via le pare-feu Windows**.  
La boîte de dialogue **Pare-feu Windows** s'ouvre.
4. Passez ensuite à l'onglet **Exceptions**.
5. Appuyez sur le bouton **Ajouter un programme**.  
La boîte de dialogue **Ajouter un programme** s'ouvre.
6. Appuyez ici sur le bouton **Parcourir**.  
La boîte de dialogue **Parcourir** s'ouvre.
7. Entrez le chemin pour le répertoire dans lequel se trouvent les fichiers **MspSvc.exe et stunnel.exe**.
8. Sélectionnez le fichier **MspSvc.exe** et appuyez sur le bouton **Ouvrir**.  
Le fichier sélectionné est ajouté aux programmes de la liste d'exceptions.
9. Dans la boîte de dialogue **Ajouter un programme**, appuyez sur la bouton **OK** pour compléter le processus de sélection pour ce fichier.  
Vous retourerez ensuite à la boîte de dialogue **Pare-feu Windows**.
10. Appuyez de nouveau sur le bouton **Ajouter un programme**.  
La boîte de dialogue **Ajouter un programme** s'ouvre.
11. Appuyez de nouveau sur le bouton **Parcourir**.  
La boîte de dialogue **Parcourir** s'ouvre.
12. Entrez le chemin pour le répertoire dans lequel se trouvent les fichiers **MspSvc.exe et stunnel.exe**.
13. Sélectionnez le fichier **stunnel.exe** et appuyez sur le bouton **Ouvrir**.  
Le fichier **stunnel.exe** est ajouté aux programmes de la liste d'exceptions.
14. Dans la boîte de dialogue **Ajouter un programme**, appuyez sur la bouton **OK** pour compléter le processus de sélection.  
Vous retourerez ensuite à la boîte de dialogue **Pare-feu Windows**.  
Maintenant, les programmes sélectionnés se trouvent ici dans la liste sous **Programmes et services**.

15. Pour terminer, appuyez dans la boîte de dialogue **Pare-feu Windows** sur la bouton **OK**.

16. Fermez le Panneau de configuration.

Maintenant, le pare-feu de Windows Vista est ouvert pour ces programmes.

## 12.2 Adaptions de l'installation

En modifiant le fichier .msi de l'application client qui fait partie de l'installation du MSP, il est possible de réaliser l'installation de MSP sans assistance, c'est-à-dire sans interaction d'un utilisateur. Pour cela il est nécessaire de modifier le fichier msi avec un Windows Installer Package Editor (par ex. "Orca") afin de prédefinir les paramètres MSP.

Les paramètres éditables sont dans la table "Property" du fichier msi.

Les paramètres suivants peuvent être passés à l'application client respective pour une installation sans assistance du MSP via le fichier msi :

### Création de profil automatique pour le MSP

Le processus doit être activé afin que le profil MSP peut être créé automatiquement.

**Les paramètres éditables sont dans la table "Property" du fichier msi.** MSP\_CREATEDEFAULTPROFILE.DCD7C495\_D8E8\_4B53\_ACEC\_7C097A0C1B81

**Value** 0 (désactivé) ou 1 (activé)

**Default Value** 0

### Nom de profil

Transfert d'un nom de profil pour le profil, avec lequel l'utilisateur se connecte à l'application client. Le nom de profil est une entrée descriptive qui est affiché pour la sélection de divers profils utilisateurs.

**Les paramètres éditables sont dans la table "Property" du fichier msi.** MSP\_DEFAULTPROFILE.DCD7C495\_D8E8\_4B53\_ACEC\_7C097A0C1B81

**Value** <Nom de profil>

**Default Value** default

## Fournisseur de services (MSP)

Adaptions de l'installation

### ID utilisateur

Transfert de l'ID utilisateur pour le profil, avec lequel l'utilisateur se connecte à l'application client. Si le serveur XPR supporte l'authentification Windows, il est possible de passer un *0* et configurer la connexion via le compte utilisateur Windows.

**Les paramètres éditables sont dans la table “Property” du fichier msi.** MSP\_DEFAULTUSER.DCD7C495\_D8E8\_4B53\_AEC\_7C097A0C1B81

**Value** <*ID utilisateur*> ou *0*

**Default Value** **ADMINISTRATEUR**

### Nom du serveur

Transfert d'un nom de serveur XPR pour le profil, avec lequel l'utilisateur se connecte à l'application client.

**Les paramètres éditables sont dans la table “Property” du fichier msi.** MSP\_DEFAULTSERVERNAME.DCD7C495\_D8E8\_4B53\_AEC\_7C097A0C1B81

**Value** <*Nom de serveur du serveur XPR*>

**Default Value** **MYSERVER**

### Nom du serveur

Transfert de l'adresse IP du serveur XPR pour le profil, avec lequel l'utilisateur se connecte à l'application client.

**Les paramètres éditables sont dans la table “Property” du fichier msi.** MSP\_DEFAULTSERVERIP.DCD7C495\_D8E8\_4B53\_AEC\_7C097A0C1B81

**Value** <*Adresse IP du serveur XPR*>

**Default Value** **127.0.0.1**

## 13 Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP)

Le MSPTSP (Fournisseur de services MSP TAPI) permet l'installation d'une fonction d'appel par exemple du *Microsoft Outlook*. Seulement la fonction de numérotation au dehors est possible du *Microsoft Outlook*. En outre, les possibilités suivantes existent pour certaines applications (- les fonctions TAPI correspondantes sont entre parenthèses) :

- Accepter appel (Answer)
- Transférer sans double appel (BlindTransfer<sup>1</sup>)
- Complément d'appel, par ex. rappel si occupé (CompleteCall)
- Conférence à trois après double appel (CompleteTransfer)
- Transférer après double appel (CompleteTransfer)
- Refuser un appel entrant (Drop)
- Raccrocher (Drop)
- Renvoi d'appels (Forward)
- Ne dérangez pas (Forward)
- Mettre en garde (Hold)
- Appeler (MakeCall)
- Accepter (Pickup)
- Transférer avant accepter (Redirect)
- Conférence à trois (SetupConference)
- Double appel (SetupTransfer<sup>2</sup>)
- Va-et-vient (SwapHold)
- Reprendre

Le MSPTSP support plusieurs connexions parallèlement, par ex. un appel active et un appel mis en garde. Le MSPTSP permet aussi aux applications tierces qui fondent également sur TAPI l'accès aux fonctions XPR CTI vers Third Party-TAPI-Clients. Le MSPTSP est un fournisseur de services TAPI qui transforme les commandes TAPI en transactions CTI du serveur XPR. La communication se réalise comme toujours avec OpenScape Xpressions vers le MSP. Une particularité est que le MSPTSP fonctionne comme fournisseur de services TAPI dans

---

1. *Blind Transfer* : Un appel sortant est transféré à une autre poste supplémentaire, même si la ligne est occupée ou l'abonné respectif ne peut pas être atteint. Dans ce cas l'appelant doit appeler de nouveau, comme il n'est pas transféré automatiquement quand la ligne est encore libre.

2. Lors de la *Setup Transfer* vous avez la possibilité de décider si un appel doit être transféré ou bien si un conférence à trois doit être établie.

## Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP)

### Installation

le contexte du système d'exploitation et ne peut donc pas utiliser les profils d'utilisateur déjà configurés du MSP, comme il n'a pas l'autorisation pour accéder à ces données. Dans cette mesure un profil utilisateur doit être configuré pour le MSPTSP qui est valide pour l'ordinateur sur lequel le MSPTSP fonctionne. Bien sûr, une connexion vers le compte utilisateur Windows n'est pas possible non plus à cause de cela.

### 13.1 Installation

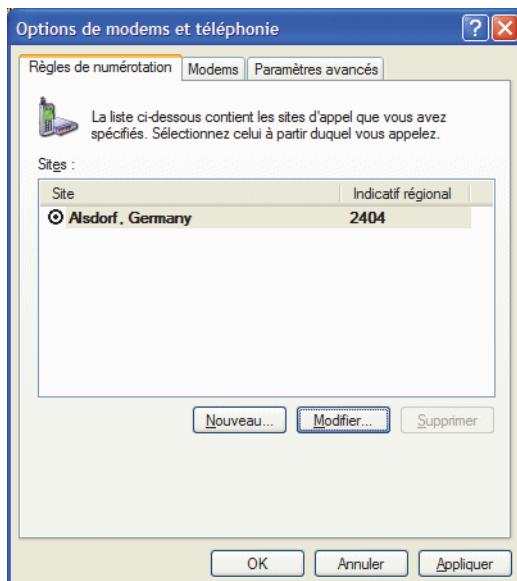
L'installation copie les fichiers TSP dans le répertoire système et installe le TSP. Si le MSP n'est pas encore installé, le MSP est installé avant l'installation de TSP par l'installation MSPTSP.

## 13.2 Configuration

**REMARQUE :** La configuration est décrite pour le système d'exploitation Windows 2000. La description peut différer un peu pour d'autres systèmes d'exploitation Windows.

Après l'installation le démarrage du programme de MSPTSP est offert. Ici, vous pouvez directement effectuer la configuration. Cela est notamment proposé pour les utilisateurs inexpérimentés. Sinon, vous pouvez aussi effectuer la configuration vers le menu Démarrer sous **Paramètres > Options de modems et téléphonie** sur l'onglet **Options avancées** sous **MSP TAPI Service Provider** plus tard. La configuration du MSPTSP peut aussi être effectué vers le symbole **MSPTSP** sur le bureau (s'il existe). Au choix, la configuration peut aussi être effectuée dans l'application respective (par. ex. *Microsoft Outlook*). Les possibilités diverses sont décrites dans le texte plus bas.

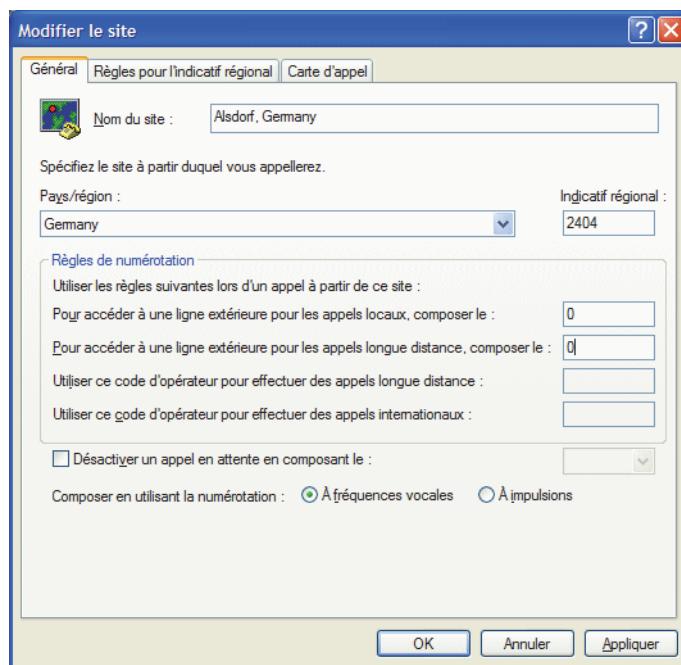
Dans le menu Démarrer vous arrivez à la boîte de dialogue suivante vers **Paramètres > Panneau de configuration > Options de modems et téléphonie**. Là, vous pouvez effectuer la configuration du TSP par l'onglet **Règles de numérotation** et **Paramètres avancés**.



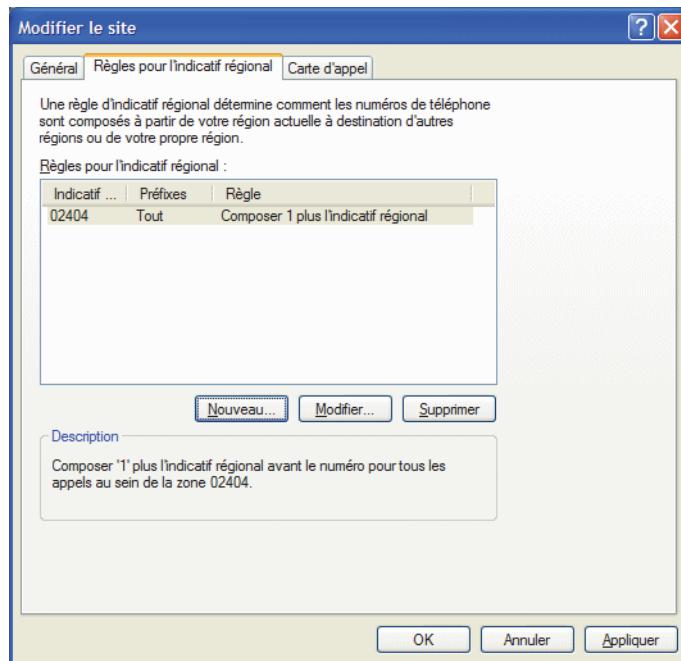
Sur l'onglet **Règles de numérotation** vous pouvez effectuer les paramètres de site. Appuyez sur le bouton **Nouveau...** (si aucun site n'existe) et effectuez les paramètres correspondants sur l'onglet **Général** dans le dialogue **Nouvel emplacement**. Remplissez les champs **Nom site**, **Pays/région**, **Indicatif régional**, **Pour accéder à une ligne extérieure pour les appels locaux, composer le :** et **Pour accéder à une ligne extérieure pour les appels longue distance, composer le :**. Ensuite, appuyez sur **Appliquer**.

## Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP)

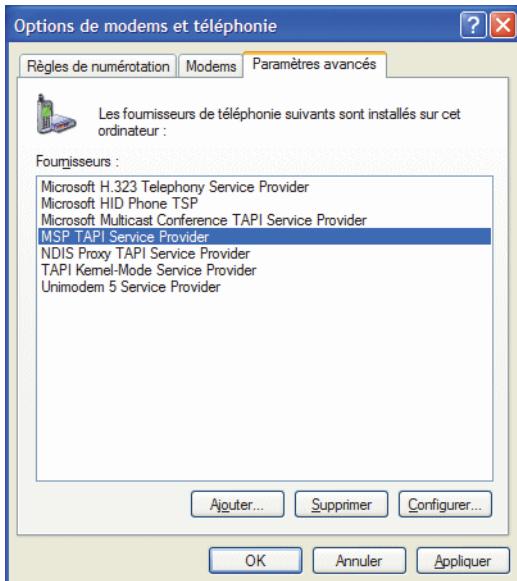
### Configuration



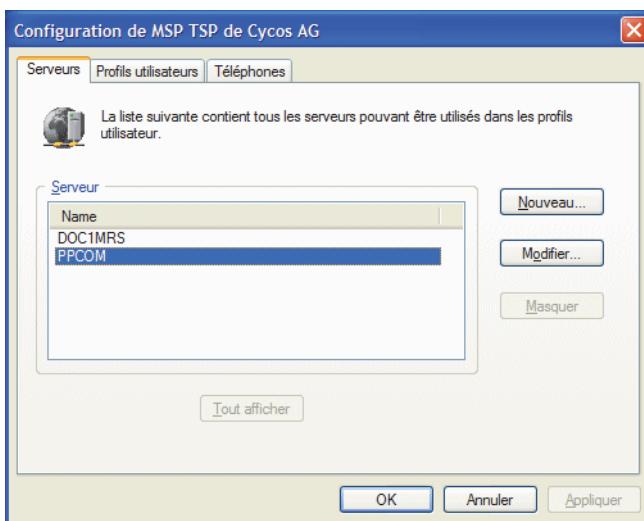
Sur l'onglet **Règles pour l'indicatif régional** vous pouvez définir des règles pour des numéros d'appel de votre propre région ou d'une autre région. Vous pouvez déterminer comment les numéros d'appel sont numérotés dans le propre domaine d'indicatif et hors de ce domaine d'indicatif. Appuyez sur le bouton **Nouveau...** pour créer une **Nouvelle règle d'indicatif régional**.



Sélectionnez l'onglet **Paramètres avancés** dans la boîte de dialogue **Démarrer > Paramètres > Panneau de configuration > Options de modems et téléphonie > Paramètres avancés**. Sélectionnez l'entrée **MSP TAPI Service Provider** et appuyez sur le bouton **Configurer...** pour configurer les paramètres du serveur, les profils utilisateur et les téléphones.



Après avoir appuyé sur le bouton **Configurer**, la boîte de dialogue suivante s'ouvre.



L'onglet **Serveur** apparaît d'abord si le MSP n'a pas pu trouver un serveur XPR. Le MSP cherche déjà lors de l'installation des serveurs existants et enregistre les dans la liste à coté. Si votre serveur XPR n'apparaît pas dans la liste, ajoutez un nouveau serveur de communication par le bouton **Nouveau**.

## Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP)

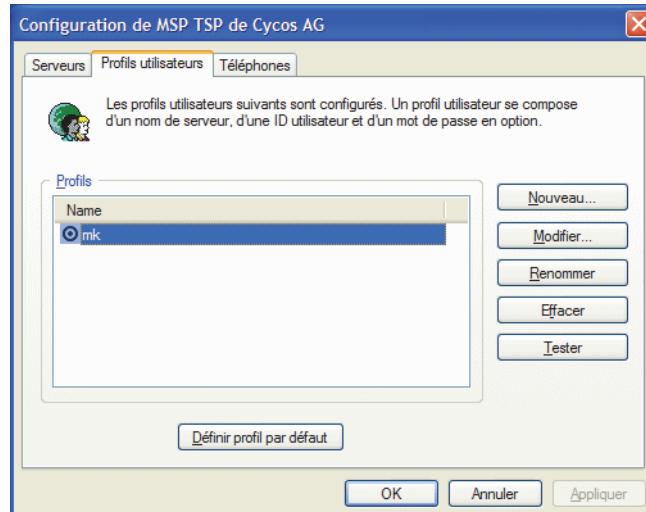
### Configuration



Entrez l'adresse réseau ou le nom de l'ordinateur sur l'onglet **Nouveau serveur** et recherchez le numéro de port et le serveur à l'aide du bouton **Localiser** pour éviter des fautes de frappes. Au choix vous pouvez effectuer les saisies aussi manuellement.

Si un serveur XPR existe déjà, mais aucun profil utilisateur n'est encore configuré, l'onglet **Profils utilisateur** s'affiche d'abord.

Sélectionnez le bouton **Nouveau** pour créer un nouveau profil utilisateur. Comme le MSPTSP fonctionne dans le contexte du système, il ne peut pas lire des paramètres utilisateur d'un MSP déjà installés qui existent éventuellement déjà. Par conséquent, les profils utilisateur existants ne peuvent pas être utilisé. Donc, un nouveau profil utilisateur doit être créé en tout cas. Les paramètres de configuration sont visibles et modifiables dans le MSPTSP et aussi dans l'application TAPI respective.



Créez un ou plusieurs profils d'utilisateur sur l'onglet **Profils utilisateur** sous **Nouveau...**. Le **Nom de profil** ne doit pas être entré car il est généré automatiquement. Entrez l' **ID utilisateur**. Cette ID est nécessaire pour la connexion au

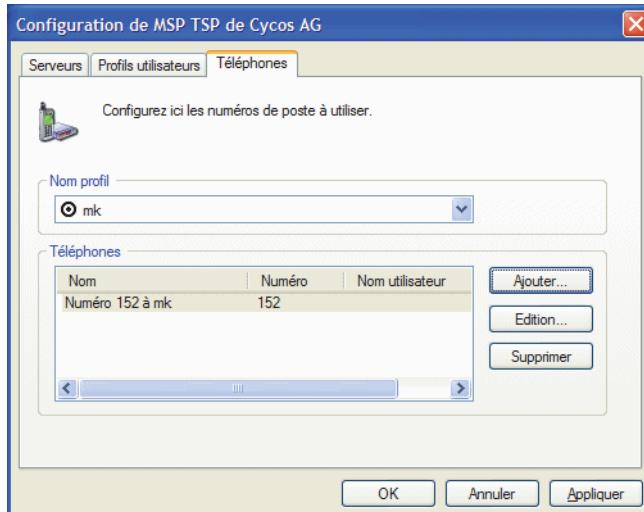
serveur. Entrez le nom du serveur sous **Serveur**. Enregistrez votre mot de passe en activant la case à cocher **Enregistrer mot de passe**, entrez le mot de passe et confirmez le par une saisie répétée. Ensuite, appuyez sur **Ajouter**.



**REMARQUE :** Le compte utilisateur Windows ne peut pas être utilisé pour la connexion, car le MSPTSP fonctionne dans le contexte système.

Sur l'onglet **Téléphones** vous pouvez entrer les téléphones que vous voulez utiliser. Appuyez sur le bouton **Ajouter...**

Il est aussi possible d'ajouter ou supprimer des terminaux et des lignes dynamiquement. Les lignes peuvent être fermées ou ouvertes selon les besoins.



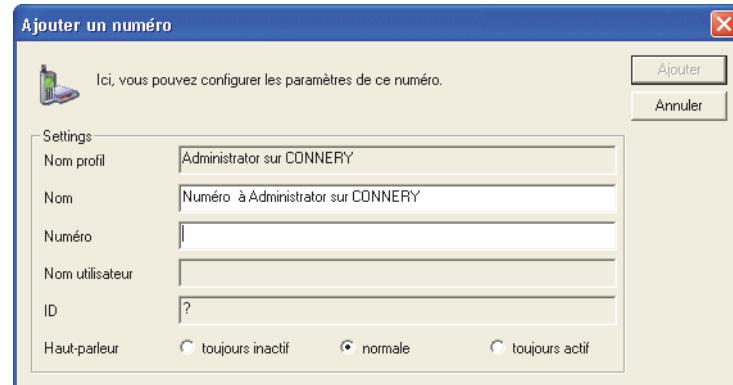
Le **Nom de profil** existe déjà, il est généré automatiquement. Entrez votre nom de connexion sous **Nom** comme description, par ex. téléphone 100. Entrez le numéro de votre connexion sous **Numéro**. Le **Nom d'utilisateur** et l'**ID** sont

## Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP)

Journal pour la recherche d'erreurs

générés automatiquement. Sélectionnez le **Haut-parleur**. L'option haut-parleur **toujours inactif** signifie que l'haut-parleur est toujours désactivé, indépendant des paramètres qui ont été configurés dans l'application TAPI. **Normale** signifie que l'haut-parleur peut être contrôlé par l'application TAPI si elle permet les paramètres respectives. L'option haut-parleur **toujours actif** signifie que l'haut-parleur est toujours activé, indépendant des paramètres qui ont été configurés dans l'application TAPI reliée. Nous recommandons le paramètre **toujours actif**, comme la plupart des applications TAPI ne contrôlent pas le haut-parleur.

Ensuite, appuyez sur **Ajouter**. Les modifications s'appliquent immédiatement.



---

**REMARQUE :** Tous les modifications s'appliquent immédiatement après avoir appuyé sur le bouton **Appliquer** ou bien **OK**. Il n'est pas nécessaire de redémarrer l'ordinateur et l'application TAPI.

---

### 13.3 Journal pour la recherche d'erreurs

Comme pour tous les clients du serveur XPR, il est possible de créer un fichier journal à l'aide de l'outil journal pour le MSPTSP. De cette façon vous pouvez, si besoin est ou en cas de défaillance, activer un journal. Pour générer le fichier journal, le programme `UnifiedLogTool.exe` doit être exécuté sur le client. Pour cela, il doit être copié antérieurement du dossier `<XPRInstall>\SDKTools` sur le client respectif.

Vous trouverez des informations concernant les options de l'outil journal pour des clients dans le manuel *XPR Server Administration*.

## 13.4 Mise à jour

La mise à jour automatique du MSPTSP par le serveur n'est pas supporté au moment. Assurez-vous que le MSPTSP ne pas en cours quand il doit être substitué par une version plus actuelle.

## 13.5 Désinstallation

L'assistant de désinstallation supprime tous les fournisseurs utilisant le TSP. Ensuite, les fichiers TSP sont effacés du répertoire système. Les problèmes surviennent si le TSP ne peut pas être effacé, car il est utilisé par une ou plusieurs applications TAPI. Donc, assurez-vous qu'aucun application TAPI n'est en cours quand vous voulez supprimer le TSP.

## Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP)

MSPTSP via Microsoft Outlook

### 13.6 MSPTSP via *Microsoft Outlook*

Pour établir une connexion téléphonique à partir de *Microsoft Outlook*, sélectionnez une entrée d'adresse dans **Contacts** que vous avez créée. Par un clic de souris de droite vous arriverez dans un menu de contexte.

Dans ce menu de contexte sélectionnez **Appeler le contact....** Cliquez ensuite sur le bouton **Début de l'appel**. Votre téléphone sonne et dès que vous décrochez, la connexion à l'interlocuteur souhaité.

Vous avez également la possibilité de numérotter un numéro de téléphone qui n'est fait pas encore parti du dossier contacts. Lorsque vous ouvrez le dossier contacts, un symbole de téléphone est affiché dans la barre de menu  .

Appuyez sur le symbole de flèche à la droite du symbole de téléphone pour ouvrir un menu context. Là, vous trouverez les points de menu **Numéroteur Téléphonique Automatique**, **Numéro Abrégé<sup>3</sup>** et **Nouvel Appel**. Appuyez sur **Nouvel Appel**. Entrez le numéro d'appel désiré dans le menu **Nouvel Appel**. Cliquez ensuite sur le bouton **Début de l'appel**. Il est aussi possible d'entrer la commande clavier **CTRL+la touche MAJ+D** pour démarrer un nouvel appel de téléphone.

#### 13.6.1 Configuration MSPTSP dans *Microsoft Outlook*

La configuration MSPTSP peut aussi être effectuée vers *Microsoft Outlook*.

1. Appelez le menu contextuel par un clic de droit sur une entrée d'adresse.
2. Sélectionnez l'option de menu **Appeler contact...** La boîte de dialogue **Nouvel appel de téléphone** s'ouvre ensuite.
3. Cliquez sur le bouton **Paramètres de numérotation**. A l'aide de l'onglet **Règles de numérotation** vous pouvez effectuer les paramètres respectifs comme décrits pour la **Configuration MSPTSP** (voir [Paragraphe 13.2, "Configuration", page 123](#)).

Les **options de numérotation** sont également disponibles à l'aide de la boîte de dialogue **Nouvel appel**. Les **Paramètres de la ligne** peuvent également être entrés ici, comme décrit dans la **Configuration MSPTSP**. De plus, vous avez aussi la possibilité de configurer les **Paramètres de numérotation**.

Sous **Paramètres de numérotation... > Règles de numérotation > Nouveau...** dans la boîte de dialogue **Nouvel emplacement** vous pouvez effectuer les paramètres de configuration comme dans la boîte de dialogue **Configuration MSPTSP**.

---

3. Les numéros abrégés peuvent être entrés dans la boîte de dialogue Options de numérotation dans *Microsoft Outlook* (**Contact > Appeler Contact... > Options de numérotation**).

Ouvrez, à l'aide d'un clic droit de souris sur un contact, le menu contextuel **Appeler Contact....**. Ensuite, appuyez sur **Options de numérotation > Paramètres de la ligne....**, là vous trouvez les paramètres de configuration que vous pouvez effectuer sous MSPTSP ou bien sous *Microsoft Outlook*. Le **nom de profil** est généré automatiquement. Vous pouvez indiquer un nom pour votre connexion sous **Nom** (par ex. téléphone 462). Entrez le numéro de votre connexion sous **Numéro**. Le **Nom utilisateur** et l'**ID** sont ajoutés automatiquement. Ensuite, sélectionnez un **Haut-parleur** et appuyez sur le bouton **Enregistrer**.

**Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP)**

MSPTSP via Microsoft Outlook

## 14 Application Builder

L'*Application Builder* est une application avec un éditeur graphique qui permet à l'utilisateur d'assembler et de configurer un modèle d'un portail vocal (Application Model, Application Workflow) sous forme d'un déroulement d'appel (diagramme de bloc ou ordinogramme).

L'ordinogramme consiste en blocs et des connexions entre ces blocs. Les blocs dans l'ordinogramme sont des contrôles qu'affichent par ex. un fichier audio, réalisent une requête de base de données ou une connexion téléphonique à un abonné. Les lignes de connection entre les contrôles dans l'ordinogramme montrent de quel contrôle un transfert à un autre contrôle est possible. Assembler veut dire que l'utilisateur détermine quels contrôles existent dans l'ordinogramme et quels contrôles sont liés. Configurer veut dire que l'utilisateur peut configurer des propriétés des contrôles. Il peut par ex. configurer pour un contrôle que doit diffuser des fichiers audio quels fichiers audio doivent être diffusés et dans quel ordre. L'ordinogramme est - comme décrit en haut - uniquement un modèle d'un portail vocal. Il ne contient pas d'information comment le modèle est exécuté dans une application, c'est-à-dire par ex. comme des fichiers audio sont accédés et comment ces fichiers audio sont transférés à un PABX pour qu'un appelant écoute ces fichiers.

Le résultat que l'*Application Builder* retourne est un fichier Java qui est représenté par un ordinogramme (Application Model, Application Workflow) avec tous ses propriétés contrôle et connexion. Ce fichier comprend les fichiers qui définissent une application et se distinguent d'autres applications.

### 14.1 Fonctionnalité de l'*Application Builder*

L'*Application Builder* vous permet de créer facilement pour votre entreprise une application de téléphone interactive. Des synonymes sont standard automatique (Automated Attendant), SVI (Serveur Vocal Interactif, IVR = Interactive Voice Response), portail vocal, serveur vocal. Un ou plusieurs numéros d'appels sont attribués à une telle application. S'ils sont appelées, le bienvenue suivant est par ex. diffusé.

*"Bienvenue à l'entreprise XY. Si vous souhaitez de parler à un de nos employés et connaissez son extension, tapez 1. Si vous souhaitez d'être relié à notre ligne directe, tapez 2. Si vous souhaitez..."*

Der *Application Builder* a par ex. la fonctionnalité suivante :

- La création et la modification des applications
  - L'enchaînement des applications divers

## Application Builder

### Fonctionnalité de l'Application Builder

- La recherche pour certains caractéristiques et composants de toutes les applications. Il est par ex. possible de diffuser toutes les applications qui utilisent une certaine annonce. Les résultats de la recherche retournent lors d'une recherche avec succès également la position de l'annonce dans l'application.
- Signets (bookmarks) pour la caractérisation de divers positions dans l'application.
- Intégration des annonces en langues disponibles
- Support de système écrit-parlé pour l'annonce de texte
- Utilisation des variables pour l'enregistrement et transfert de données et d'information
- Création des données brutes de statistique pour l'utilisation de reporting
- Importation des applications de l'*Application Generator* utilisées jusqu'à présent dans l'*Application Builder*
- Création et modification des déroulements d'appel que représentent la fonctionnalité disponible dans une application
  - Création d'un déroulement d'appel par Drag and Drop des contrôles dans un éditeur clairement créé
  - Personnaliser des vues à un déroulement d'appel
  - Attacher des notes dans un déroulement d'appel
  - Flexibilité graphique et fonctionnelle dans la conception des déroulements d'appel
  - Connexion de divers déroulements d'appel
- Contrôles : contrôles représentent les plus petits pierres de constructions d'un déroulement d'appel
  - Pour divers fonctionnalités, de divers contrôles sont disponible
  - Utilisation des profils de temps et fuseaux horaire permet déroulement indépendant de date et temps
  - Diffusion flexible des annonces possible
  - Contrôles contiennent les paramètre par défaut et des multiples possibilités de configuration et de connexion
  - Utilisation de TTS (système écrit-parlé), si licencée
- Modification de langue pour interface graphique, documentation et aides en ligne après redémarrage de l'application

## 14.2 Fonctionnalité d'une application

Une application créée à l'aide de l'*Application Builder* peut présenter la fonctionnalité suivante.

- Diffuser et réenregistrement des fichiers audio
- Commande de déroulement d'une application par l'appelant à l'aide d'un menu avec saisie par touches DTMF ou par saisie vocale
- Réalisation des actions dépendant de date, jour de semaine, jours fériés nationaux et l'heure compte tenu des fuseaux horaire
- Navigation dans le menu dépendant des valeurs statistiques et dynamiques, comme par ex. l'état d'occupation d'une file d'attente
- Renvoyer à un téléphone, initialisation d'un rappel inclue
- Reconnaissance vocale
- Enregistrement de l'appel
- Création et application des règles pour la commande de déroulement sous certaines conditions
- Définition et utilisation flexible des variables
- Envoyer des documents aux formats divers
- Recherche des contacts
- Sélection d'une langue supportée
- Requête de base de données
- Accès au fichier
- Démarrage des systèmes de messagerie instantanée
- Protection des boucles sans fin dans le menu
- Contrôle et enregistrement statistique d'une réalisation d'une application à l'aide de reporting

Vous trouverez la description détaillée de l'*Application Builder* dans le manuel *Application Builder*.

## **Application Builder**

Fonctionnalité d'une application

# Abréviations

Cette liste contient les abréviations utilisées dans ce manuel.

<b>Abréviation</b>	<b>Définition</b>
BMP	Format fichier graphique – format du fichier graphique bitmap de Microsoft
CTI	Computer Telephony Integration (Couplage téléphonique informatique) - contrôle du téléphone à l'aide de l'ordinateur
DCX	Format fichier graphique – format du fichier graphique pour fax de Microsoft
GSM	Global System for Mobile Communications (Système global de communications mobiles) – standard pour téléphones mobiles
HTML	Hypertext Markup Language
IM	Integrated Messaging (Messagerie intégrée)
IMAP	Internet Message Access Protocol (Protocole message pour les messages Internet)
IP	Internet Protocol
IVR	Interactive Voice Response (Serveur vocal interactif, SVI) - application téléphonique avec des commandes vocales ou DTMF
JPG	Format du fichier graphique de Joint Photographic Experts Group
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
PC	Ordinateur personnel
POP3	Post Office Protocol, protocole pour venir chercher des messages par demande d'un fournisseur internet
SMS	Short Message Service
SMTP	Simple Mail Transfer Protocol, protocole standard de messagerie Internet
TAPI	Telephone Application Programming Interface
TG3	fichier format graphique – format fax TIFF comprimé de plusieurs pages
TIF	Format fichier graphique – Tagged Image File Format
TSP	Fournisseur de services TAPI
TTS	Text To Speech (conversion texte à voix)
TUM	True Unified Messaging
URL	Uniform Resource Locator, adresse Web unique
VPN	Virtual Private Network (Réseau privé virtuel, VPN)
WAV	Abréviation pour format wave, format données pour fichiers audio
WWW	World Wide Web



# Index

## A

Accès messagerie 7

Accès PC 17

    données pour accès PC 16

Accès téléphonique

    données pour l'accès téléphonique 13, 14

Adressage fax 50

Adresse du domaine 16

Adresse e-mail 16

## B

Base de données locale (Cache) 115

Bitmap 48

BMP 7, 48

## C

Callback access 14, 15

Caller Guide

    D'être connecté 105

    Etapes d'action 99

    Introduction 95

    La recherche à l'aide de la numérotation à commande vocale 101

    Numéros de poursuite 98

    Numérotation à commande vocale 96

    Recherche à l'aide des touches de téléphone 103

    Saisie à l'aide du clavier de téléphone 97

Client

    Général 17

    Microsoft Outlook (via Internet) 32

    Microsoft Outlook Express 26

    Netscape Messenger 22

Configuration du système

    pour Netscape Messenger 22

    pour Outlook (avec accès Internet) 32

    pour Outlook Express 26

Connexion SSL 116

Conversion 7

Créer un compte

    pour Microsoft Outlook (accès Internet) 32

    pour Microsoft Outlook Express 27

    pour Netscape Messenger 22

## D

DCX 7, 48

Direct access 13, 14, 15

Données

du PABX 12

pour accès PC 16

pour accès téléphonique 13, 14

Données utilisateur 12

## E

E-mail 8

Envoi de fax 47

Envoi de fax à des tarifs économiques 50

Envoi différé de fax 50

Envoyer des messages

    avec Microsoft Outlook Express 31

    avec Netscape Messenger 24

    fax 49

    message court 60

Envoyer un SMS 60

## F

Fax à la demande 51

Fichier graphique 8

Fichiers audio 8

Format fax 48

Format JPEG 7, 48

Format PCX 48

Format TIFF 7, 48

Formats de données 7

Formulaire fax

    Objet texte, Couleur 82

    Objet texte, fond 82

    Objet texte, police 82

    Objet texte, position 82

    Objet texte, style 82

    Objet Texte, Taille 82

Forward access 12

Fournisseur de services (MSP) 115

Fournisseur de services MSP TAPI (MSPTSP) 121

## G

GSM 54

Guest access 13, 14, 15

## I

Interface Store & Forward 115

Interface Transactions 115

## M

Message vocal, formulaire

    Paramètres de diffusion 87

## **Index**

Messagerie fax 8, 47  
Messagerie unifiée 7  
Messagerie vocale 8  
Microsoft Outlook 32  
Microsoft Outlook (via Internet) 32  
Microsoft Outlook Express 26  
Modifier le fax  
    Avance un objet d'un niveau 83  
    Objet au premier plan 83  
    Objet en arrière plan 82  
    Reculer un objet d'un niveau 83  
MS-Office 7  
MSP, fournisseur de services 115  
MSPTSP  
    Générer fichier journal 128  
MSPTSP (Fournisseur de services MSP TAPI) 121

### **N**

Netscape Messenger 22  
Nom de l'utilisateur 16  
Nom du serveur 16  
Numéro du renvoi d'appel 12

### **O**

Outlook Express 26

### **P**

Papier à lettres fax 48  
Pare-feu 116  
Port 8944 116  
Port 8945 116  
Postscript 7  
Présentation 7  
Présentation du fax 48

### **R**

Réception de fax 47  
Recevoir des messages  
    avec Microsoft Outlook (accès Internet) 37  
    avec Microsoft Outlook Express 30  
    avec Netscape Messenger 23  
Renvoi d'appel 12  
Renvoi temporisé 12

### **S**

Serveur de messages entrants 16  
Serveur de messages sortants 16  
Short Message Service 53, 54  
SMS 53, 54

### **T**

text-to-speech 7  
Types de conférence

Conférence vocale/Web combinée 46  
Conférences vocales 46  
Conférences Web 46

### **U**

Universal Access 14, 15

### **W**

Web Assistant 16

