



OpenAttendant 205

**Le système de planification du portail vocal dans
le système de communication OpenCom 100**
Mode d'emploi

Bienvenue chez Aastra DeTeWe

Nous vous remercions d'avoir acheté un produit Aastra DeTeWe. Notre produit répond à des exigences élevées de qualité associées à un design soigné.

Le présent mode d'emploi vous accompagnera dans l'utilisation de votre OpenAttendant et apportera des réponses aux questions les plus importantes.

D'autre part, si vous souhaitez une assistance technique plus large ou des informations sur d'autres produits Aastra DeTeWe, nos pages Internet sont à votre disposition à l'adresse suivante **www.aastra-detewe.de**.

Vous trouverez sur ces pages des informations supplémentaires et des recommandations sur le produit.

Nous espérons que l'OpenAttendant saura au mieux satisfaire vos attentes.

Gamme de produits OpenCom 100

Le présent mode d'emploi est prévu pour la gamme de produits OpenCom 100 à laquelle appartiennent les installations OpenCom 130, OpenCom 131, OpenCom 150, OpenCom 510 et OpenCom X320.

Lorsque le manuel fait référence à l'OpenCom 100, la description s'applique aux tous installations ; les caractéristiques propres à l'une des installations sont accompagnées d'une remarque spéciale.

Table de matières

1.	OpenAttendant	3
1.1	Vue d'ensemble du programme.....	3
1.2	Volume de la livraison	4
1.3	Licence : la procédure de validation	5
1.4	Créer un portail vocal.....	6
1.5	Enregistrer et éditer des fichiers audio.....	7
1.6	Recommandations pour la planification d'un portail vocal	7
1.7	Sauvegarder un portail vocal.....	9
2.	KDA Manager	10
2.1	Vue d'ensemble du programme.....	10
2.2	Installation et lancement du programme	11
2.2.1	Etapas de l'installation	11
2.2.2	Lancer le KDA Manager	11
2.2.3	Désinstaller le KDA Manager	11
3.	Annexe	12
3.1	Sigle de la CE	12
3.2	Déclaration de conformité	12
3.3	Instructions pour l'élimination des déchets	12
3.4	Données techniques	14
3.5	Modèle de menus	15

1. OpenAttendant

1.1 Vue d'ensemble du programme

Le L'OpenAttendant 205 (désigné ci-après : OpenAttendant) vous permet de créer des systèmes d'information (portails vocaux, systèmes de messagerie vocale) dans lesquels des appels sont édités automatiquement en tout ou partie. Par le biais du clavier de son téléphone, un appelant navigue entre les menus (vocaux) que vous aménagez à votre gré.

Les services d'annonce pour programme de cinéma, prévisions météo, tuyaux de bourse, horaires d'ouverture, offres spéciales ou compétences d'une communauté de bureaux ne constituent qu'une partie des domaines d'application du programme.

Vous pouvez configurer cinq systèmes (portails vocaux) indépendants les uns des autres, dotés de numéros d'appel dédiés. En outre, vous pouvez définir, pour chaque système, différentes réactions en liaison avec les plages horaires de l'OpenCom 100 (jour/nuit etc.).

Grâce à un code secret (PIN), vous pouvez protéger des menus et des actions sélectionnés dans un portail vocal et les rendre ainsi accessibles à un certain cercle d'utilisateurs. Il est possible, par exemple, de dévier des appels vers un téléphone portable uniquement pour certains clients ou de transmettre des clients sélectionnés directement au responsable en évitant le secrétariat.

Il est possible d'enregistrer dans le système des textes d'annonce ou de la musique a) soit par le biais d'un téléphone système soit b) à partir d'un PC. Pour la variante b), vous devez disposer d'un programme de conversion. Cette variante est comprise dans le volume de la livraison (du KDA Manager).

Le progiciel OpenAttendant est intégré dans le logiciel de l'OpenCom 100. Cela permet de configurer aisément des portails vocaux via l'interface Web du logiciel de configuration (ainsi que de les gérer et les enregistrer par le biais de la configuration globale de l'OpenCom 100).

Les textes d'annonce et la musique sont gérés dans des fichiers audio et enregistrés sur la carte de mémoire de l'OpenCom 100.

A cet effet, vous utilisez la même carte que pour le système de messagerie vocale OpenVoice. Des informations sur les types de carte de mémoire pouvant être installées dans le système de communication OpenCom 100 (OpenCom 130/131/150) et sur les étapes d'installation à respecter figurent dans le mode d'emploi " Montage et mise en service ".

Avec l'OpenCom 510, le système utilise la carte CompactFlash installée sur le module de commande central MC+1-3.

Avec l'OpenCom X320, le système utilise la carte CompactFlash installée sur le module de base.

Les deux programmes – OpenVoice et OpenAttendant – peuvent être exploités conjointement. Les canaux vocaux vers la carte de mémoire sont utilisés de la même manière par les deux programmes.

Pour utiliser l'OpenAttendant, vous devez disposer d'une licence permettant de valider le programme pour l'utilisation du produit.



Note: avec une version de logiciel microprogrammé pour l'OpenCom 100, vous obtenez une licence de démonstration pour OpenAttendant, dont la validité est de 60 jours. Veuillez consulter votre revendeur ou la distribution de Astra DeTeWe si vous souhaitez acquérir une licence durable (cf. également à ce sujet *Licence : la procédure de validation* à partir de la page 5).

1.2 Volume de la livraison

Le volume de la livraison comprend :

- la confirmation de licence pour le progiciel OpenAttendant avec la série de données de transaction
- le programme de conversion KDA Manager permettant de convertir des fichiers audio en formats audio supportés par l'OpenCom 100 (figure sur le CD de produit de l'OpenCom 100)
- le mode d'emploi " OpenAttendant 205 – Le système de planification du portail vocal dans les systèmes de communication OpenCom 100 " (figure comme fichier PDF sur le CD de produit de l'OpenCom 100)

1.3 Licence : la procédure de validation

Afin de pouvoir configurer et utiliser le progiciel OpenAttendant dans votre système de communication, vous devez disposer d'une clé de déconnexion. Votre confirmation de licence livrée avec le progiciel contient des informations détaillées à ce sujet.

La clé de déconnexion est générée comme suit ...

1. Vous devez disposer des éléments suivants :
 - la confirmation de licence pour OpenAttendant avec la série de données de transaction (TAD-...);
 - le numéro de série de votre OpenCom 100. Vous trouverez ce numéro sur la console Web de l'OpenCom 100, dans le **Configurateur**, menu **Infos système : Versions** ;
 - un accès Internet pour générer, à partir de ces données, la clé de déconnexion sur le serveur sous licence de Aastra DeTeWe.
2. Dans la confirmation de licence, vous trouverez des informations sur la marche à suivre pour générer la clé de déconnexion.
3. Saisissez dans le **Configurateur**, dans le menu **SYS Configuration : Extensions** la clé de déconnexion pour le progiciel OpenAttendant. Le progiciel est alors activé.

Enregistrez ensuite la configuration de l'OpenCom 100. La clé de déconnexion sera également mémorisée dans le fichier de configuration. Dans le cas d'une sollicitation du service après-vente – par ex. après une réinitialisation de l'installation – ce fichier de configuration peut être rechargé et le progiciel OpenAttendant est alors réactivé.

1.4 Créer un portail vocal

Vous pouvez créer un portail vocal sur la console Web de l'OpenCom 100 dans le **Configurateur**, menu **OpenAttendant**.

Le programme OpenAttendant gère un portail vocal dans un **Système**. Chaque système se compose d'au moins un **menu**. Dans le menu, vous pouvez déterminer les informations qu'un appelant reçoit en appuyant sur une touche précise de son téléphone (= **action**) ou bien déterminer les collaborateurs, boîtes vocales ou autres systèmes de transmission avec lesquels il peut être connecté (= réaction du portail vocal).

L'OpenAttendant peut gérer jusqu'à 5 systèmes, 50 menus et 500 actions.

Dans des fichiers audio (sur la carte de mémoire de l'OpenCom 100), vous pouvez enregistrer les textes ainsi que la musique et les sons que vous souhaitez utiliser dans le portail vocal. Vous pouvez affecter ces fichiers audio aux menus d'un portail vocal.

A la livraison, l'OpenAttendant n'est pourvu d'aucun système, menu ou fichier audio. Il est donc conseillé, lors de la première configuration, de procéder de la manière suivante :

1. Chargez dans le menu **Audio** les fichiers audio dont vous aurez besoin ou enregistrez-les (cf. également *Enregistrer et éditer des fichiers audio* à partir de la page 7). A cet effet, vous pouvez également utiliser le programme KDA Manager.
2. Pour le guidage de l'utilisateur dans le portail vocal, configurez les menus nécessaires dans le menu **Menu**. En annexe, vous trouverez un modèle vous permettant de planifier les menus individuels (et les actions et réactions définies dans ces menus) et d'en établir une documentation (cf. *Modèle de menus* à partir de la page 15). Au chapitre *Recommandations pour la planification d'un portail vocal* à partir de la page 7, vous trouverez quelques recommandations à suivre lors du guidage de l'utilisateur.
3. Configurez dans le menu **Système** (au moins) un système (portail vocal) et affectez les menus à celui-ci.



Note: veuillez consulter les informations fournies par l'Aide en ligne concernant le menu **OpenAttendant**. Vous y trouverez des explications détaillées sur tous les paramètres.

1.5 Enregistrer et éditer des fichiers audio

Vous pouvez enregistrer et éditer de manières différentes des fichiers audio que vous souhaitez utiliser dans un portail vocal :

- Dans le **Configurateur** de l'OpenCom 100, dans le menu **OpenAttendant : Audio**. Dans ce menu, vous pouvez enregistrer des fichiers audio individuels via un téléphone système raccordé et les sauvegarder directement sur la carte de mémoire de l'OpenCom 100 (cf. également à ce sujet *Sauvegarder les fichiers audio utilisés* à partir de la page 9). Pour de plus amples informations concernant cette démarche, veuillez consulter l'Aide en ligne de l'OpenCom 100.
- A l'aide du programme **KDA Manager**. A l'aide du programme KDA Manager, vous pouvez créer des fichiers audio dans un format de fichier adéquat et les charger ultérieurement dans l'OpenCom 100 (cf. également à ce sujet *KDA Manager* à partir de la page 10).



Note: si vous utilisez des fichiers audio étrangers dans un portail vocal, veuillez respecter les dispositions sur le droit de licence du fabricant ! Vous êtes éventuellement tenu de payer une taxe auprès de la S.A.B.A.M. pour ces fichiers audio !

1.6 Recommandations pour la planification d'un portail vocal

Un appelant ne connaît pas votre portail vocal ; il doit naviguer entre les menus et tenter, à l'aide de votre guidage de l'utilisateur, d'atteindre son objectif d'appel (une information, un interlocuteur). Les recommandations suivantes sont des suggestions d'aménagement de portails vocaux conviviaux dans lesquels un appelant peut facilement s'orienter.

Formulez un texte bref et compréhensible.

Formulez des phrases (courtes) que l'appelant peut comprendre et retenir facilement.

Raccourcissez également – aussi souvent que possible – les mots de plusieurs syllabes, par exemple n'employez pas l'expression " service de la distribution " mais plutôt " distribution ".

Évitez d'utiliser des mots étrangers et des mots techniques que vos appelants risqueraient de ne pas comprendre.

Donnez aux menus une structure simple et claire.

Utilisez un nombre réduit de niveaux de menu (recommandation : pas plus de trois). L'appelant tente de retenir le " chemin " dans les menus et de dessiner dans sa tête une carte de menu. Un nombre trop élevé de niveaux perturbent son orientation.

N'" emboîtez " pas les menus d'un portail vocal les uns dans les autres. Construisez plutôt des niveaux de menu qui se suivent.

Aidez l'appelant à s'orienter.

Donnez à l'appelant la possibilité de repasser le texte d'annonce (action : " Répéter le texte de menu ") avant qu'il ne continue sa progression dans un menu.

Offrez à l'appelant la faculté de choisir de retourner au point de départ ou au menu précédent (actions : " Saut dans le menu " et " Menu précédent ").

Insérez des confirmations aux endroits de votre portail vocal où l'appelant se demande éventuellement si sa dernière entrée était correcte (par exemple : " Votre commande a été enregistrée ").

1.7 Sauvegarder un portail vocal

Sauvegarder la configuration d'un portail vocal

La configuration d'un portail vocal (le système y compris ses menus, actions et réactions) est enregistrée dans la configuration générale de l'OpenCom 100. Après avoir configuré ou modifié un portail vocal, il est conseillé d'enregistrer la configuration actuelle dans le menu **SYS Configuration : Sauvegarde**.

Sauvegarder les fichiers audio utilisés

Les fichiers audio que vous utilisez dans un portail vocal sont enregistrés sur la carte mémoire installée. Vous pouvez sauvegarder les fichiers audio utilisés dans un portail vocal, soit sur un lecteur, soit sur un support de données : sous forme de fichiers individuels ou de fichiers d'archive. Une archive contient *tous* les fichiers audio enregistrés sur la carte mémoire. Vous pouvez créer une archive avec les données sauvegardées puis de nouveau les enregistrer dans le système de communication (via le menu **SYS Configuration : Composants**). Vous avez de cette manière une sauvegarde de vos données si vous devez changer ou reformater la carte de mémoire.

Pour de plus amples informations sur la sauvegarde de données, veuillez consulter l'Aide en ligne de l'OpenCom 100.

2. KDA Manager

2.1 Vue d'ensemble du programme

Le KDA Manager est un programme avec lequel vous générez et convertissez des fichiers audio. Vous pouvez charger ces fichiers audio (individuellement ou à plusieurs dans une archive) dans le système de communication OpenCom 100 et les utiliser ensuite dans un portail vocal que vous avez créé avec l'application OpenAttendant.

- Vous pouvez convertir dans le KDA Manager des fichiers audio dans les formats de fichier supportés par l'OpenCom 100 (cf. le tableau suivant *Formats de fichier*).
- Si un micro est connecté à votre ordinateur, vous pouvez enregistrer des fichiers audio dans le KDA Manager et les sauvegarder immédiatement dans le format approprié.

Formats de fichier

Formats source pour la conversion

- CCITT Wave, a-law, 8 kHz, mono
- PCM Wave, 16 bit, 8 kHz, mono

Formats de destination de la conversion

	Fichier individuel	Archive de fichiers
OpenCom 510/X320	*.726 (codé selon ITU G.726 32K ADPCM)	*.kda (contient plusieurs fichiers *.726)
OpenCom 130/131/150	*.711 (codé selon ITU G.711 a-law PCM)	*.kdp (contient plusieurs fichiers *.711)



Note: un fichier audio *.726 d'une durée de 10 secondes occupe environ 40 Ko sur la carte mémoire ; un fichier audio *.711 d'une durée de 10 secondes occupe environ 80 Ko. Afin de ne pas gaspiller de l'espace mémoire, veillez à créer des fichiers audio les plus petits possibles.

Vous trouverez le mode d'emploi détaillé sur la manière de générer et convertir des fichiers audio dans l'Aide en ligne du KDA Manager.

2.2 Installation et lancement du programme

Vous trouverez le progiciel KDA Manager disponible en plusieurs langues dans le dossier ...**Aastra-DeTeWe** du CD de produit de l'OpenCom 100.

2.2.1 Etapes de l'installation

1. Ouvrez le fichier **setup.exe**.

L'assistant d'installation est lancé.

2. Pour chacune des étapes suivantes de l'installation, suivez les instructions de l'assistant d'installation.

2.2.2 Lancer le KDA Manager

1. Ouvrez (dans le dossier d'installation choisi) le fichier **kda_manager.exe**.
2. Si vous utilisez le KDA Manager pour la première fois, informez-vous sur les autres étapes en utilisant l'Aide en ligne du programme. Pour ouvrir l'Aide en ligne, appuyez simultanément sur les touches [CTRL] et [F1].

2.2.3 Désinstaller le KDA Manager

Avant d'installer une nouvelle version du progiciel KDA Managers, vous devez désinstaller l'ancienne version de votre programme.

1. Ouvrez le fichier **setup.exe** du CD de produit de l'OpenCom 100.

L'assistant d'installation est lancé.

2. Pour chacune des étapes suivantes, suivez les instructions de l'assistant d'installation.

3. Annexe

3.1 Sigle de la CE

Le sigle de la CE apposé sur le produit atteste sa conformité aux directives techniques sur la sécurité de l'utilisateur et sur la compatibilité électromagnétique, en vigueur au moment de l'agrément.

3.2 Déclaration de conformité

L'OpenCom 100 est conforme aux exigences de la directive de l'UE 99/5/EC. Il est possible de consulter les déclarations de conformité à l'adresse Internet suivante <http://www.aastra-detewe.de>.

3.3 Instructions pour l'élimination des déchets

Pour éviter des effets préjudiciables à l'environnement et à la santé des personnes lors de l'élimination des substances dangereuses contenues dans les équipements électriques et électroniques, les états membres de l'UE ont réglementé au plan national la législation des directives du Parlement européen et du Conseil ci-dessous :

- Directive 2002/96/CE relative aux déchets d'équipements électriques et électroniques (DEEE) et
- Directive 2002/95/CE relative à la limitation de l'utilisation de certaines substances dangereuses dans les équipements électriques et électroniques.

La législation a pour objectif prioritaire la prévention en ce qui concerne les déchets d'équipements électriques et électroniques et, en outre, leur réutilisation, la valorisation de leurs matériaux et les autres formes de valorisation de ces déchets, de manière à réduire la quantité de déchets à éliminer, et à restreindre dans les déchets l'entrée de polluants contenus dans les équipements électriques et électroniques.

Le produit que vous venez d'acquérir a été conçu selon l'état actuel de la technique pour être adapté à l'environnement et au recyclage, et correspond par là aux prescriptions des directives européennes.



Le produit porte le symbole figurant. L'apposition de ce symbole oblige le propriétaire, s'il veut éliminer son produit, à l'amener à un point de collecte sélective, séparé des déchets municipaux non triés. A cette fin, des installations commodes ont été créées pour la restitution des déchets d'équipements électriques et électroniques. Les déchets peuvent être déposés gratuitement à ces points de collecte publics (Système de Dépôt). Veuillez consulter les services municipaux ou communaux chargés de l'élimination des déchets pour de plus amples informations concernant le lieu des points de collecte.

Attention !

Ne jetez pas de déchets d'équipements électriques dans les ordures ménagères.

Déposez-les gratuitement aux points de collecte publics.

3.4 Données techniques

Systemes	5
Menus	50
Actions	500
Fichiers audio	300
Temps d'enregistrement	OpenCom 510/X320 : 4 minutes par Mo d'espace mémoire libre OpenCom 130/131/150 : 2 minutes par Mo d'espace mémoire libre
Nombre de canaux vocaux	4 canaux utilisables parallèlement
Type de construction / carte de mémoire	OpenCom 130/131/150 : carte Compact Flash (type I ou type II) OpenCom 510 : carte Compact Flash (via le module de commande central MC+1-3) OpenCom X320 : carte Compact Flash (via le module de base)
Alimentation en courant	via le système OpenCom 100
Conditions d'environnement requis	comme le système OpenCom 100

3.5 Modèle de menus

Vous pouvez utiliser le modèle suivant pour planifier les différents menus de votre portail vocal et en établir une documentation.

Menu (Nom) :

Action Touches 0...9, * et #; Erreur, Timeout, Occupé, Pas de réponse	Réaction	Lecture du fichier audio (lequel?)	PIN 4 caractères max. (lequel ?)
	Ecouter le fichier audio		
	Annuler		
	Sélection directe		
	Connecter au central		
	Transférer au numéro : (Numéro de téléph. ?)		
	Transférer à la boîte vocale : (Numéro de téléph. ?)		
	Transférer à la boîte vocale de l'appelé		
	Menu précédent		
	Saut dans le menu : (Nom de menu ?)		
	Répéter le menu		
	Reculer le menu (5 sec.)		
	Avancer le menu (5 sec.)		

Notices

Aastra DeTeWe GmbH • Zeughofstraße 1 • D-10997 Berlin • www.Aastra-DeTeWe.de

Etat 05.2007
Sous réserve de modifications