

## Fiche de ressources du PABX

**SIEMENS**  
HiPath ProCenter V6.5

HiPath 3000 V4.0, V5.0 et HiPath 5000 V4.0 Real-Time Services Manager (RSM) (gestionnaire des services en temps réel)

*PD6-PBXResourcesWksheet3000-5000\_v1\_FRE.doc*

Copyright © Siemens ICN EN HS MA, unité commerciale Global eCRM, 2005

La copie de ce document, sa divulgation, l'utilisation ou la communication de son contenu est strictement interdite sans autorisation préalable écrite. L'avis de copyright sur le présent document ne constitue pas et n'implique pas une publication. Tous droits réservés.

## Fiche des ressources du PABX

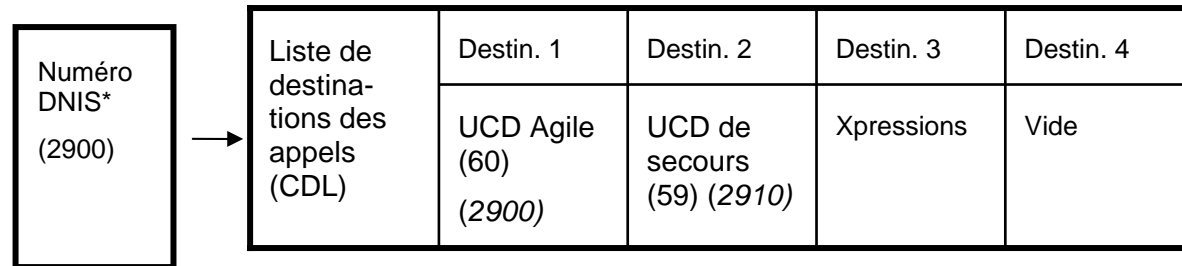
### HIPATH 3000/5000 V4.0, V5.0

Cette fiche accompagne le Guide d'intégration des composants et elle est conçue pour les techniciens du service après-vente et les concepteurs de flux d'appels pour documenter les ressources sur le PABX qui doivent être configurées dans HiPath ProCenter Agile.

Veuillez consulter le Guide d'intégration des composants pour obtenir des directives et des informations conceptuelles concernant toutes les informations associées; par exemple :  
configuration du réseau, postes du PABX et ports XMU+ / SBX, annonces pour les messages interactifs, acheminement de secours, etc.

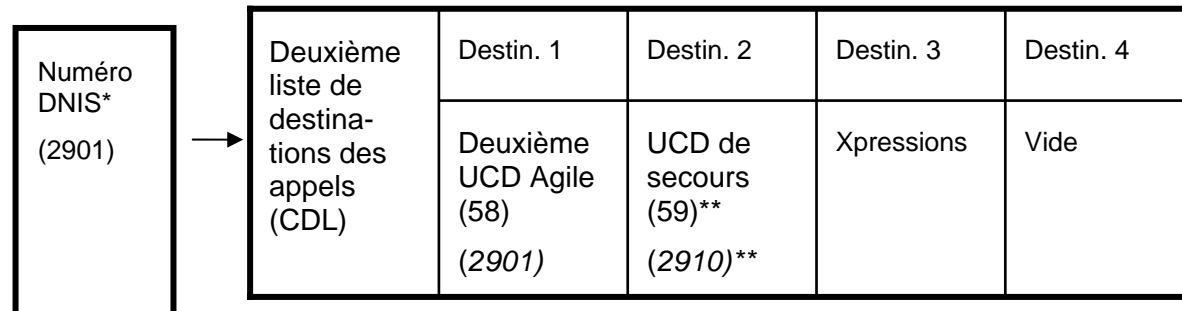
#### VUE D'ENSEMBLE DES RESSOURCES DU PABX

Cette illustration de la configuration d'UCD identifie le flux exigé sur le HiPath 3000/5000. Les numéros entre crochets sont les numéros par défaut créés pour la configuration de Manager E.



Pour chaque numéro pilots ou chaque destination de remise en file d'attente supplémentaire, vous devez configurer un UCD Agile supplémentaire.

**REMARQUE :** Lors de la configuration des UCD sur le HiPath 3000/5000, chaque CDL créé pour un numéro pilote doit contenir deux groupes UCD : un sans agent (UCD HiPath ProCenter Agile) et un autre avec les agents connectés (UCD de



*secours).*

\* **REMARQUE** : Un DNIS (numéro appelé) peut aussi être appelé numéro pilote ou numéro d'appel dans l'HiPath 3000.

\*\* **REMARQUE** : Peut être défini comme un UCD de secours pour votre centre d'appels

**FICHE DE RESSOURCES DU PABX**
**REMARQUE :**

Les deux premières lignes du tableau sont des exemples. Notez qu'il n'y a que deux lignes supplémentaires pour un contenu additionnel dans le tableau – si vous prévoyez d'utiliser une copie papier à remplir à la main, veuillez ajouter des lignes supplémentaires (en appuyant sur la touche TAB à la fin d'une ligne) avant l'impression.

**INFORMATIONS SUR LES RESSOURCES DU PABX**

DNIS (numéro appelé) * (N° pilote ou numéro d'appel)	Destination 1 (Groupe UCD de HiPath ProCenter Agile)	ID d'agent virtuel pour la destination 1**	Destination 2 (Groupe UCD d'acheminement de secours - Toutes les ID des agents doivent être incluses dans cet UCD)	Plages des ID d'agents pour la destination 2 (Recommandé : 100+)	Destination 3 (Poste de dépassement du délai - p.ex. poste des appels voix ou standard)	Plage des postes d'utilisateurs (Recommandé : 1000+)	Noms des remises en file d'attente (c.à.d. Ventes)	Numéros des destinations de remise en file d'attente p.ex. numéro appelé (DNIS) des ventes)
2900	2900	199	2910	100-132	Xpressions	--	--	--
2901	2901	198	2910		Xpressions	--	--	--
Pour développer ou modifier votre configuration UCD, veuillez créer des lignes d'informations supplémentaires dans ce tableau								

\* REMARQUE : Un DNIS (numéro appelé) peut aussi être appelé numéro pilote ou numéro d'appel dans le HiPath 3000.

\*\* REMARQUE : Lors de la configuration des UCD sur le HiPath 3000, chaque CDL créé pour un numéro pilote doit contenir deux groupes UCD : un avec un agent virtuel (destination 1 UCD HiPath ProCenter Agile) et un autre avec les agents HiPath ProCenter Agile connectés (UCD de secours).

**FICHE DES POSTES CALL DIRECTOR/PABX**

INFORMATIONS SUR LE RÉSEAU DES ANNONCES ET DES MESSAGES			
Adresse IP du processeur vocal (XMU+/SBX)	Masque de sous-réseau du processeur vocal	Passerelle du processeur vocal	Numéro de port du processeur vocal (XMU+/SBX)
			12345 (par défaut)

POSTES PBX POUR MESSAGES ET ANNONCES*			
	Postes PBX	Canaux XMU+/SBX	ID d'appareils**
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			

\* **REMARQUE:** Des ports analogiques sont exigés sur XMU+/SBX pour prendre en charge les annonces.

\*\* **NOTE:** Des ID d'appareils ne sont exigées que pour les ports d'annonces