

Alcatel OmniPCX Office

PIMphony

Manuel d'Installation





PIMphony

| | | |
|------------|--|-----------|
| 1 | Présentation | 5 |
| 1.1 | Présentation du package | 5 |
| 1.2 | Configuration téléphonique requise | 5 |
| 1.3 | Architecture du système | 5 |
| 1.4 | Liste des fonctionnalités | 7 |
| 2 | PIMphony client | 9 |
| 2.1 | Configuration requise | 9 |
| 2.1.1 | Configuration matérielle | 9 |
| 2.1.2 | Configuration logicielle | 9 |
| 2.2 | Installation | 10 |
| 2.3 | Première activation | 11 |
| 3 | TSP pour Microsoft™ TAPI Server 2.1 | 13 |
| 3.1 | Configuration requise | 13 |
| 3.1.1 | Configuration matérielle | 13 |
| 3.1.2 | Configuration logicielle | 13 |
| 3.2 | Configuration du serveur Microsoft™ TAPI Server 2.1 | 13 |
| 3.2.1 | Avec Windows NT | 13 |
| 3.2.2 | Avec Windows® Server 2000 et 2003 | 15 |
| 3.3 | Installation du TSP pour Microsoft™ TAPI Server 2.1 | 16 |
| 3.4 | Administration des utilisateurs | 17 |
| 3.4.1 | Avec Windows® NT 4.0 | 17 |
| 3.4.2 | Avec Windows® Server 2000 ou 2003 | 18 |
| 3.5 | Restrictions | 19 |
| 4 | Services Centraux PIMphony | 21 |
| 4.1 | Configuration requise | 21 |
| 4.1.1 | Configuration matérielle | 21 |
| 4.1.2 | Configuration logicielle | 21 |
| 4.2 | Installation | 21 |
| 5 | Fonctions avancées | 23 |
| 5.1 | PIMphony IP et la Qualité de service (QoS) | 23 |

| | | |
|------------|---|-----------|
| 5.2 | PIMphony et Microsoft Terminal Server | 24 |
| 5.2.1 | Configuration requise | 24 |
| 5.2.2 | Installation de PIMphony sur Microsoft Terminal Server | 25 |
| 5.3 | PIMphony et la mobilité | 25 |
| 5.4 | Pré-configuration | 26 |
| 5.4.1 | Format de la ligne de commande | 26 |
| 5.4.2 | Format des fichiers de configuration | 27 |
| 5.5 | Installation silencieuse de PIMphony | 28 |
| 5.5.1 | Enregistrement du fichier de réponses | 28 |
| 5.5.2 | Utilisation de l'installation silencieuse sur tous les PC | 28 |
| 5.5.3 | Vérification des erreurs | 29 |
| 5.5.4 | Remarques sur l'utilisation de Setup.exe | 30 |
| 5.6 | Migrations et mises à jour PIMphony | 30 |
| 5.6.1 | Migration depuis une version 4.1, 4.2 ou 4.3 | 30 |
| 5.6.2 | Migration depuis une version plus ancienne que 4.1 | 30 |
| 5.6.3 | Mises à jour | 31 |
| 6 | Notes | 33 |

1

Présentation

Dans ce manuel, toutes les mentions à PIMphony, sauf contre indication, font référence à PIMphony 4.4.

1.1 Présentation du package

Vous venez d'acquérir l'application Alcatel PIMphony™ et nous vous en remercions.

Celle-ci vous est livrée sous forme d'un CD-ROM contenant les logiciels à installer et le présent Manuel d'Installation.

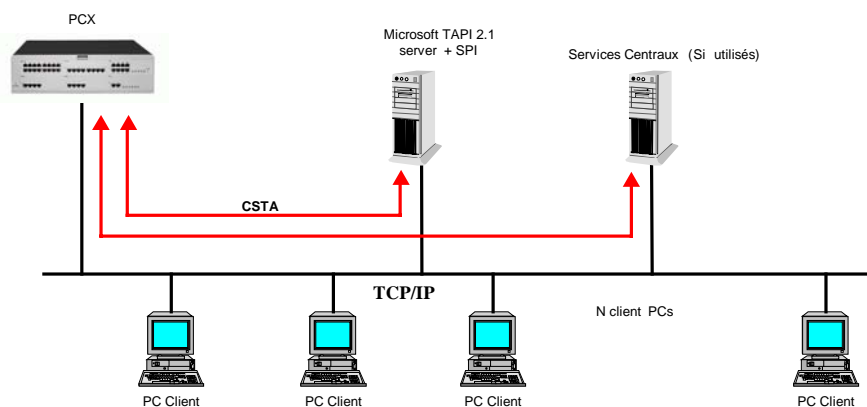
1.2 Configuration téléphonique requise

Vous devez être relié à un PCX de la famille Alcatel OmniPCX Office version 1.1, 2.0, 2.1, 3.0 ou 3.1.

1.3 Architecture du système

PIMphony peut être installé de deux façons différentes :

- En architecture client / serveur en utilisant un serveur de téléphonie Microsoft TAPI 2.1 sur lequel l'utilisateur doit installer le TSP pour Microsoft TAPI 2.1. Si le PC est utilisé comme poste téléphonique (PIMphony IP), cette architecture ne peut pas être utilisée.



Le nombre de clients PIMphony pouvant être installés correspond au nombre d'utilisateurs déclarés sur le PCX. C'est sur ce serveur que les clients PIMphony se connecteront. Cette architecture permet une gestion centralisée des lignes de chacun des utilisateurs, grâce à un outil présent sur le serveur Microsoft TAPI 2.1.

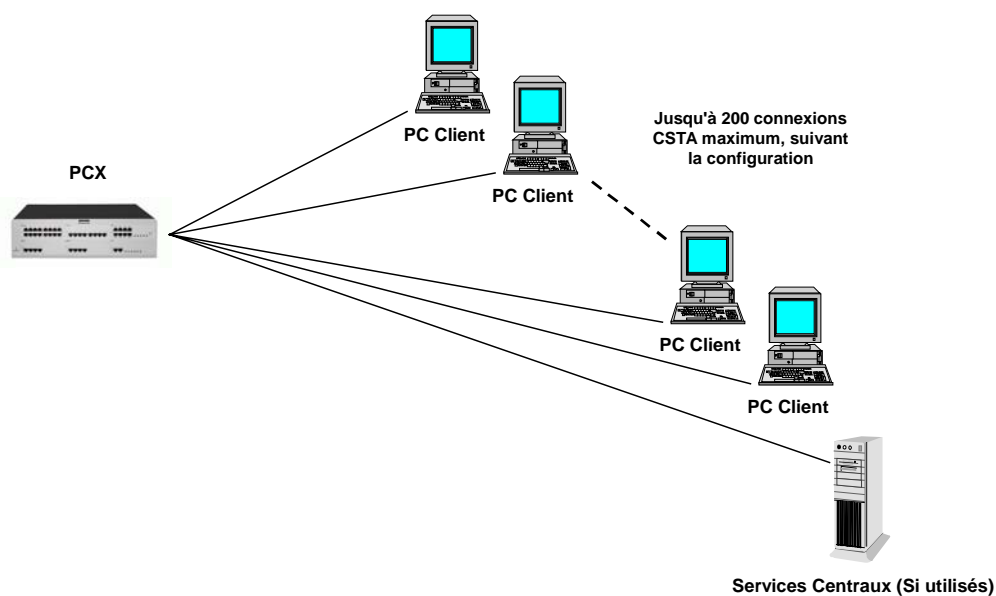
- En connexion directe au PCX. Il n'y a pas de gestion centralisée des lignes. Si le PC est utilisé comme poste téléphonique (PIMphony IP), cette architecture est la seule utilisable.

Présentation

Le nombre de clients pouvant être installés dépend de la version du PCX et de la solution installée.

Note : Si l'utilisateur souhaite recourir à une architecture Microsoft TAPI 2.1 serveur, il faut installer et configurer le serveur TAPI 2.1 avant d'installer les postes clients.

| Solution PCX version | Business | e-Business |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|
| V 1.1 | 25 | 25 |
| V 2.0 à 3.0 | 25 | 200 |
| V 3.1 | 75 | 200 |



Sur ces deux architectures, il est possible d'installer des services autonomes, les Services Centraux PIMphony, qui offrent aux utilisateurs un journal des appels centralisés.

1.4 Liste des fonctionnalités

| Fonction | Description |
|-----------------------|--|
| Type d'appel | Externe et Interne |
| Fonctions de base | Appeler / Répondre / Raccrocher Mettre en attente / Reprendre un appel Double appel Conférence (1) Sur-numérotation fréquence vocale (1) |
| Renvois | Renvoi immédiat Renvoi sur occupation Renvoi sur non réponse (avec un délai) Ne pas déranger |
| Interceptions d'appel | Interception de poste (2) Interception de groupe (2) |
| Transferts | Transfert supervisé Transfert non supervisé |
| Autres | Intrusion Déflexion (1) Demande de rappel (1) Re-routage (affichage) Bis multiple (3) Code de service hors conversation |

Restrictions

- **(1)** Fonction non supportée en mode Assistant
- **(2)** Fonction non proposée en mode Assistant : il est possible d'utiliser les codes de services
- **(3)** Fonction limitée à 10 numéros

Liste des fonctions non supportées

- Configuration de la messagerie vocale
- Programmation du renvoi vers l'assistant personnel
- Code de service durant la conversation



Présentation

- Distinction entre appel interne et externe pour la visualisation de l'état des postes en mode Superviseur
- Enregistrement de conversation

Ces fonctions sont utilisables à partir du poste physique, sauf pour PIMphony IP.

Note : Les autres fonctionnalités du système ne sont pas supportées.

2.1 Configuration requise

2.1.1 Configuration matérielle

Votre PC doit avoir les caractéristiques minimales suivantes :

- **Processeur** : Pentium 266 MHz ou supérieur, PII 300 pour la version IP
- **Mémoire vive (RAM)** : 64 Mo minimum
- **Disque dur** : espace libre disponible 70 Mo
- **Carte graphique VGA** : minimum 1024x768 pixels en cas d'utilisation du mode Assistant, 800x600 16 bits dans les autres cas
- **Lecteur de CD-ROM**
- **Carte son compatible Windows avec gestionnaire duplex intégral** nécessaire en cas d'utilisation du mode IP (SoundBlaster 32PnP, SoundBlaster 64PnP, carte son compatible SoundBlaster, etc.) Le port "Wav" ne doit pas être utilisé par d'autres applications.
- **Carte Ethernet**

2.1.2 Configuration logicielle

L'un des systèmes d'exploitation suivants doit être installé sur votre ordinateur :

- Microsoft Windows® 98 ou 98 2^{ème} Edition
- Microsoft Windows® Millenium
- Microsoft Windows NT® 4.0 Workstation avec le Service Pack 6 (ou supérieur)
- Microsoft Windows® 2000 Professionnel
- Microsoft Windows® XP Edition Professionnelle ou Familiale

Internet Explorer V4.01 ou supérieur est requis pour PIMphony client.

La configuration machine, dans le cas où PIMphony est utilisé avec une architecture Microsoft TAPI 2.1, est la suivante :

- La machine cliente doit appartenir au même domaine que le serveur Microsoft TAPI 2.1.
- Pour Microsoft Windows® 98, SE, Millenium :

- Client pour les réseaux Microsoft™ doit être installé et l'option **Ouvrir la session sur un domaine Windows NT** doit être cochée.
- Le partage des fichiers et imprimantes pour les réseaux Microsoft™ doit être activé.

2.2 Installation

L'installation logicielle se fait à partir du CD-ROM fourni dans le package :

1. Insérez le CD-ROM dans le lecteur de CD-ROM, puis dans l'Explorateur Windows, sélectionnez le lecteur de CD-ROM.
 - Pour une installation en mode de connexion directe, cliquez sur **Install** dans le répertoire principal de PIMphony ou sur **setup.exe** dans le sous répertoire **Products**.
 - Pour une installation en mode poste client TAPI 2.1, cliquez sur le raccourci **Install_TAPI21** dans le sous répertoire **Products**.
2. Lisez attentivement et suivez les instructions données dans les écrans qui vous seront successivement présentés.
3. La fenêtre **Sélection de la langue d'installation** apparaît. Faites votre choix et cliquez sur **Suivant >**.
4. Dans l'écran **Sélection du dossier d'installation** :
 - Cliquez sur **Suivant >** pour accepter le dossier par défaut **C:\Program Files\Alcatel PIMphony**, ou
 - Cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez un dossier dans l'arborescence, pour installer l'application dans un autre dossier.
5. Dans l'écran **Sélection de dossier programme** :
 - Pour accepter le dossier programme par défaut **Alcatel PIMphony**, cliquez sur **Suivant >**.
 - Pour valider la sélection, sélectionnez un dossier programme dans la liste des **Dossiers existants**, puis cliquez sur **Suivant >**.

Les fichiers requis sont copiés et installés sur votre PC.

6. Si l'installation est effectuée en mode client TAPI 2.1, saisissez le nom ou l'adresse IP du serveur TAPI 2.1 dans l'écran **Nom du serveur de téléphonie**.
7. Cliquez sur **Suivant >** pour continuer.

L'écran **Installation terminée** vous informe de la fin de l'installation et vous propose d'afficher le fichier "Lisez moi" pour connaître des informations importantes concernant le produit.

En cas de besoin, le programme d'installation vous propose de redémarrer votre PC.

2.3 Première activation

1. Pour activer PIMphony :

- Depuis le bureau : cliquez sur l'icône **PIMphony**.
- A partir de la barre des tâches de Windows : cliquez sur **Démarrer**, puis sélectionnez l'application **PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.

*Note : Lors du premier démarrage de PIMphony, **PIMphony Configuration Wizard** est automatiquement lancé. Si l'utilisateur souhaite ultérieurement modifier les paramètres, il pourra revenir sur cette configuration en cliquant sur le bouton **Démarrer** situé sur la barre des tâches de Windows, puis en sélectionnant la commande **Assistant de configuration de PIMphony** dans le menu **Programmes/Alcatel PIMphony**.*

L'écran d'accueil de **PIMphony Configuration Wizard** vous rappelle les données de configuration que vous avez fournies durant l'installation.

2. Appuyez sur **Next >** pour continuer.

Sur cet écran, vous devez choisir le profil du poste sur lequel l'installation se déroule. Les choix proposés sont :

- **Basic** : active uniquement les fonctions de téléphonie,
- **Pro** : intègre les fonctions du PIM, ainsi que la boîte vocale,
- **Team** : intègre les fonctions citées précédemment et offre en plus les fonctions de supervision,
- **Operator** : regroupe les fonctions précédentes avec une interface spécifique pour les assistant(es).

3. Faites votre choix, puis cliquez sur **Next >** pour continuer.

L'assistant vous demande d'indiquer le nom ou l'adresse IP du PCX. Le bouton **Detect** permet de détecter automatiquement le ou les PCX présents, il suffit ensuite de sélectionner celui qui correspond.

4. Cliquez ensuite sur **Next >**.

5. Vous pouvez sélectionner le type de poste téléphonique utilisé ; choisissez **Je veux utiliser un poste téléphonique réel** ou **Je veux utiliser un ordinateur comme poste téléphonique**, puis cliquez sur **Next >**.

6. Si vous avez choisi **Je veux utiliser un poste téléphonique réel**, renseignez le numéro du poste à monitorer, puis cliquez sur **Next >**.

7. Si vous avez choisi **Je veux utiliser un ordinateur comme poste téléphonique**, fournissez le nom ou l'adresse IP de la carte VoIP du PCX, le bouton **Detect** permettant de le rechercher automatiquement, puis cliquez sur **Next >**.

Le logiciel ouvre l'écran **Propriétés de la numérotation** qui permet de vérifier et de modifier si nécessaire les paramètres de numérotation suivants :

- L'indicatif du lieu de travail,
- Le pays et son code régional,
- Le code de sortie pour un appel local,
- Le code de sortie pour un appel longue distance.

Le dernier écran vous informe de la fin de l'installation et vous rappelle les informations de configuration sélectionnées.

TSP pour Microsoft™ TAPI Server 2.1

3.1 Configuration requise

3.1.1 Configuration matérielle

Votre PC doit avoir les caractéristiques minimales suivantes :

- **Processeur** : Pentium II 266 MHz ou supérieur
- **Mémoire vive (RAM)** : 64 Mo minimum (128 Mo pour Windows® 2000 Server et Windows® Server 2003)
- **Disque dur** : espace libre disponible 50 Mo
- **Lecteur de CD-ROM**
- **1 carte Ethernet**

3.1.2 Configuration logicielle

Le système d'exploitation installé sur votre ordinateur doit être l'un des suivants :

- Microsoft Windows NT® 4.0 Server avec le Service Pack 6 (ou supérieur)
- Microsoft Windows® 2000 Server
- Microsoft Windows® Server 2003

Le serveur doit appartenir à un domaine.

Note : Sur Windows NT® 4.0, si le gestionnaire de connexion d'accès distant (RAS) est installé sur un poste PIMphony avec le gestionnaire de connexion automatique d'accès distant activé, PIMphony n'a pas accès aux lignes du serveur de téléphonie. Ceci est une restriction documentée par Microsoft (fichier "Lisez moi" de TAPI 2.1). La solution de contournement suggérée par Microsoft est de positionner le type de démarrage du gestionnaire de connexion automatique d'accès distant à Manuel.

3.2 Configuration du serveur Microsoft™ TAPI Server 2.1

3.2.1 Avec Windows NT

Le serveur Microsoft™ TAPI 2.1 peut être installé :

- soit sur un contrôleur principal de domaine,

TSP pour Microsoft™ TAPI Server 2.1

- soit sur un contrôleur secondaire de domaine,
- soit en serveur autonome.

Serveur autonome dans un domaine

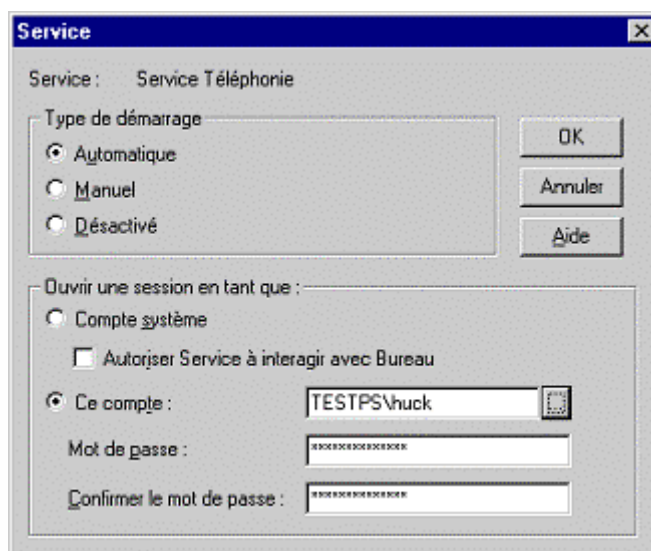
- Actions sur le domaine :
 - Créez un utilisateur dans le groupe " Utilisateurs du domaine".
- Actions sur le serveur :
 - Démarrez avec une machine non initialisée.
 - Installez Windows NT 4.0 Server dans un domaine.

Pour effectuer les actions suivantes, vous devez être connecté localement au serveur avec un compte utilisateur détenant des droits Administrateur.

1. Installez Windows NT 4.0 Service Pack version 6 ou supérieure.
2. Lors de l'étape "Protocoles Réseaux", ajoutez "TCP/IP Protocol" et supprimez "NWLink IPX/SPX compatible transport".
3. Ajoutez l'utilisateur créé à l'étape 1 au groupe local "Administrateur".

Pour effectuer les actions suivantes, vous devez être connecté localement au serveur avec le compte utilisateur initialement créé.

1. Installez le TSP pour Microsoft™ TAPI Server 2.1 (cf. chapitre suivant).
2. Ouvrez le tableau de commande téléphonique et vérifiez votre information locale (voir figure ci-dessous).



Note : En cas de problème, des informations complémentaires sont disponibles dans le fichier "Lisez moi".

Serveurs contrôleur principal et secondaire de domaine

Démarrez avec une machine non initialisée.

1. Installez le serveur "Contrôleur principal de domaine" Windows NT 4.0.
2. Créez un utilisateur dans le groupe "Utilisateurs du domaine".

Pour effectuer les actions suivantes, vous devez être connecté localement au serveur avec un compte utilisateur détenant des droits Administrateur.

1. Installez Windows NT 4.0 Service Pack version 6 ou supérieure.
2. Ajoutez l'utilisateur créé ci-dessus dans le groupe local "Administrateur".

Pour effectuer les actions suivantes, vous devez être connecté localement au serveur avec le compte utilisateur créé ci-dessus.

1. Installez le TSP pour Microsoft TAPI Server 2.1 (cf. chapitre suivant).
2. Ouvrez le tableau de commande téléphonique et vérifiez votre information locale.

3.2.2 Avec Windows® Server 2000 et 2003

Installation de Windows® 2000 Server ou Windows Server 2003

Le système d'exploitation Windows 2000 ou 2003 installe automatiquement TAPI. Démarrez avec une machine non initialisée, répondant aux pré-requis matériels définis dans la section correspondante.

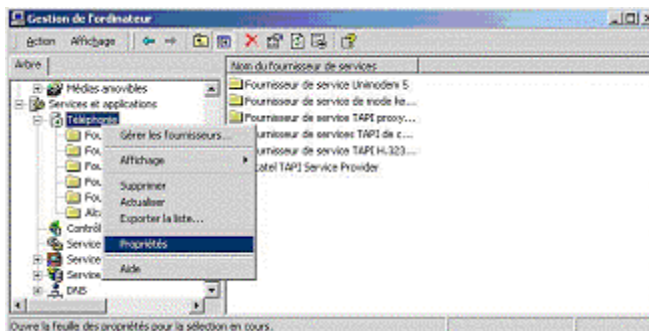
1. Installez Windows® 2000 Server ou Windows® Server 2003.
2. Connectez-vous au serveur en tant qu'administrateur, et intégrez ce dernier dans le domaine auquel appartiennent tous les utilisateurs TAPI :
 1. Dans **Paramètres**, ouvrez le **Panneau de configuration**.
 2. Cliquez sur l'icône **Système**, onglet **Identification réseau – Propriétés**.

Attention : Vous devez disposer d'un compte avec les droits permettant l'insertion de stations au sein du domaine.

Activation du serveur TAPI

Avant de pouvoir utiliser le serveur TAPI, vous devez d'abord l'activer et préciser le compte chargé de démarrer le service de téléphonie.

1. Ouvrez l'utilitaire **Gestion de l'ordinateur** à partir du menu **Outils d'administration**.
2. Déployez la branche **Services et applications** comme exposé ci-dessous.
3. Cliquez droit sur **Téléphonie** et ouvrez la fenêtre des **Propriétés**.



4. Activez le serveur de téléphonie en cochant la case correspondante.
5. Renseignez le nom et le mot de passe du compte déclaré sur le domaine autorisé à lancer le service de téléphonie.
6. Ajoutez le compte précédent dans le groupe local des administrateurs :
 - Sous Windows 2000 Server, accédez à "Utilisateurs et groupes locaux" à partir de l'utilitaire "Gestion de l'ordinateur", puis ajoutez le compte chargé de démarrer la téléphonie dans le groupe "Administrateurs".
 - Sous Windows Server 2003, ajoutez le compte dans le groupe "Administrators" à l'aide de l'outil "Active Directory" situé dans les outils d'administration.
7. Redémarrez le PC.

3.3 Installation du TSP pour Microsoft™ TAPI Server 2.1

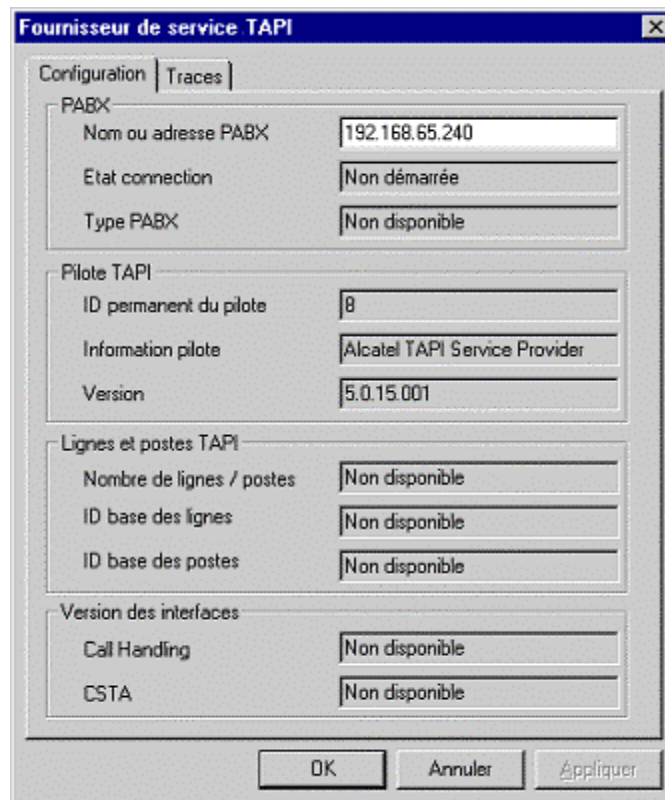
L'installation logicielle se fait à partir du CD-ROM fourni dans le package :

1. Insérez le CD-ROM dans le lecteur de CD-ROM.
2. Dans l'Explorateur Windows, sélectionnez le lecteur de CD-ROM, puis le répertoire **Products\SPI for Microsoft TAPI Server**.
3. Cliquez sur **Setup.exe**. La fenêtre Sélection de la langue d'installation apparaît.
4. Suivez les instructions données dans les écrans successifs. Cliquez sur **Suivant** pour valider les paramètres ou sur **Précédent** pour retourner aux écrans précédents.

Voici quelques explications concernant les écrans les plus importants :

- L'écran **Copie de fichiers** permet de valider les paramètres d'installation enregistrés précédemment.

Les fichiers programme sont copiés vers le répertoire de destination.



- L'écran **Fournisseur de service Alcatel TAPI** permet d'indiquer le nom ou l'adresse du PCX.
- L'écran **Installation terminée** vous informe de la fin de l'installation.

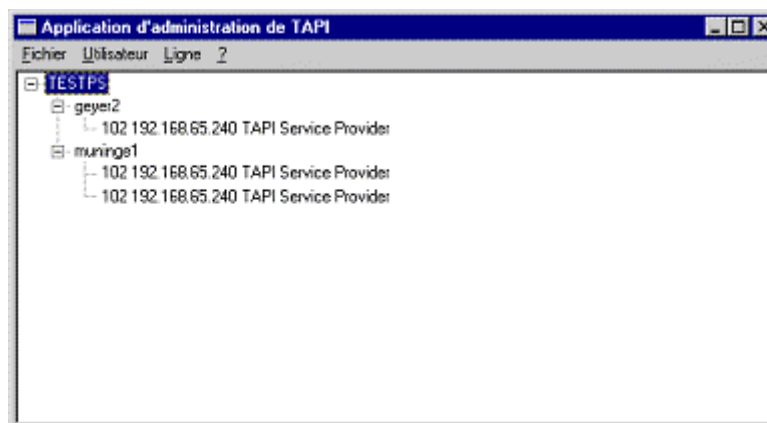
Lorsque la procédure d'installation est terminée :

1. Ouvrez l'utilitaire **Gestion de l'ordinateur** à partir du menu **Outils d'administration** et déployez la branche **Services et application**.
2. Cliquez sur **Téléphonie** ; vous devez apercevoir **Alcatel TAPI Service Provider** dans la partie droite de la fenêtre.
3. Cliquez sur **Alcatel TAPI Service Provider** et vérifiez que les lignes téléphoniques sont bien visibles.

3.4 Administration des utilisateurs

3.4.1 Avec Windows® NT 4.0

1. Dans une fenêtre de ligne de commande, exécutez l'instruction "tcmapp". La fenêtre suivante apparaît :



2. Dans le menu **Utilisateur**, sélectionnez **Ajouter un utilisateur à ce serveur de téléphonie**.
3. Choisissez un utilisateur à l'intérieur du domaine sélectionné, puis validez.
4. Donnez à cet utilisateur des droits de téléphonie en ajoutant une ligne : pour cela, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le nom de l'utilisateur et sélectionnez l'option **Modifier l'accès à la ligne de l'utilisateur sélectionné**.
5. Tenez la touche **Ctrl** enfoncée si vous souhaitez affecter plus d'une ligne à un utilisateur particulier.
6. Fermez la fenêtre et acceptez les modifications.

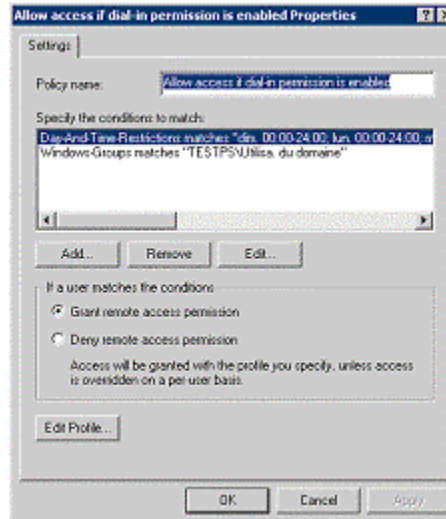
3.4.2 Avec Windows® Server 2000 ou 2003

Cette partie va définir quels utilisateurs du domaine auront accès aux lignes téléphoniques mises à disposition au niveau de l'*Alcatel TAPI Service Provider*.

1. A partir de l'utilitaire **Gestion de l'ordinateur**, déployez la branche **Téléphonie**, puis cliquez sur **Alcatel TAPI Service Provider**.
2. Sélectionnez la ligne téléphonique que vous souhaitez affecter, puis cliquez droit sur **Modifier les utilisateurs**.
3. Ajoutez le ou les utilisateurs autorisés à accéder à cette ligne.

Note : Tous les utilisateurs doivent appartenir au même domaine que le serveur TAPI, ou à un domaine bénéficiant d'une relation d'approbation.

4. Assurez-vous que les PC clients disposent des droits permettant l'accès au serveur TAPI.
5. Toujours à partir de l'écran **Management de l'ordinateur**, déployez la branche **Services et applications**, puis **Routage et accès distant**.
6. Cliquez sur **Stratégies d'accès distant** et ouvrez les propriétés de la stratégie **Permet l'accès si l'autorisation d'entrée est activée**.
7. Ajoutez la condition **Windows-Groups** et indiquez le groupe autorisé à accéder au serveur comme indiqué ci-dessous.



3.5 Restrictions

Il n'est pas possible d'utiliser des clients équipés de Windows 98, Windows Millenium ou Windows NT avec un serveur TAPI sur Windows Server 2003. Microsoft supporte uniquement les PC clients avec Windows 2000 ou Windows XP.

Pour utiliser un serveur TAPI 2.1 sur Windows Server 2003, il est nécessaire d'installer au préalable le correctif 824692 fourni par Microsoft sur votre PC client. Voir à ce sujet l'article 824692 sur la base de connaissance Microsoft intitulé "Client Computer Cannot See or Access the Telephony Resources on a Server That Is Running Windows Server 2003 for Windows 2000 and XP Client".

Services Centraux PIMphony

4.1 Configuration requise

4.1.1 Configuration matérielle

Votre PC doit avoir les caractéristiques minimales suivantes (il est conseillé que le poste utilisé soit dédié à la fonction de serveur et reste en permanence allumé).

- **Processeur** : Pentium 200 MHz ou supérieur
- **Mémoire vive (RAM)** : 64 Mo minimum
- **Disque dur** : espace libre disponible 20 Mo pour l'installation et 50 Mo pour les logs (dépend du nombre d'utilisateurs)
- **Lecteur de CD-ROM**
- **1 carte Ethernet**

4.1.2 Configuration logicielle

Le système d'exploitation installé sur votre ordinateur doit être l'un des suivants :

- Microsoft Windows® 98 ou 98 2^{ème} Edition
- Microsoft Windows® Millenium
- Microsoft Windows NT® 4.0 Workstation avec le Service Pack 6 (ou supérieur)
- Microsoft Windows® 2000 Professionnel et Serveur
- Microsoft Windows® XP Edition Professionnelle ou Familiale
- Microsoft Windows® Server 2003

Internet Explorer V4.01 ou supérieur est requis avec les Services Centraux PIMphony.

Note : Il est possible d'utiliser les Services Centraux PIMphony sur un serveur TAPI 2.1, si celui-ci est utilisé.

4.2 Installation

L'installation logicielle se fait à partir du CD-ROM fourni dans le package :

1. Insérez le CD-ROM dans le lecteur de CD-ROM.



Services Centraux PIMphony

2. Dans l'Explorateur Windows, sélectionnez le lecteur de CD-ROM, le répertoire **Products\PIMphony Central Services**.
3. Cliquez sur **Setup.exe** ; la fenêtre **Sélection de la langue d'installation** apparaît.
4. Suivez les instructions données dans les écrans successifs.

Voici quelques explications concernant les écrans les plus importants :

- L'écran **Sélection du dossier d'installation** permet :
 - d'accepter le dossier par défaut C:\Program Files\PIMphony_Central_Services : cliquez sur **Suivant**,
 - d'installer l'application dans un autre dossier : cliquez sur **Parcourir** et sélectionnez le dossier dans l'arborescence.
- L'écran **Copie de fichiers** permet de valider les paramètres d'installation enregistrés précédemment : cliquez sur **Suivant** pour valider les paramètres ou sur **Précédant** pour retourner aux écrans précédents.

Les fichiers programme sont copiés vers le répertoire de destination.
- L'écran **Entrez des informations** permet d'indiquer le nom ou l'adresse IP du PCX. Complétez le champ de saisie et cliquez sur **Suivant >**.
- L'écran **Installation terminée** vous informe de la fin de l'installation.

Note : Une fois les Services Centraux PIMphony installés, ils sont lancés automatiquement à chaque démarrage du PC.

5.1 PIMphony IP et la Qualité de service (QoS)

Lorsque PIMphony est utilisé en mode télétravail sur des lignes lentes comme le RTC ou ISDN, il se produit toujours un goulot d'étranglement entre le client et le fournisseur d'accès Internet. Pour cette raison, il est préférable de mettre en place la qualité de service.

Activation

La qualité de service ne fonctionne qu'à partir de Windows 2000 et n'est pas disponible sur les versions plus anciennes de Windows.

Configuration du PCX

Au niveau des paramètres VoIP, il est nécessaire d'activer la qualité de service IP en sélectionnant l'une de ces valeurs :

- 00000000_DIFFSERV_BE
- 01100000_IP_PRECEDENCE_3
- 10100000_IP_PRECEDENCE_5
- 10111000_DIFFSERV_PHB_EF

Pour chacune de ces quatre valeurs, un marquage QoS correspondant doit être activé dans Windows :

- 00000000_DIFFSERV_BE : aucun marquage QoS
- 01100000_IP_PRECEDENCE_3 : SERVICETYPE_CONTROLLEDLOAD
(valeur DSCP hexa : 18)
- 10100000_IP_PRECEDENCE_5 : SERVICETYPE_GUARANTEED
(valeur DSCP hexa : 28)
- 10111000_DIFFSERV_PHB_EF : SERVICETYPE_GUARANTEED
(valeur DSCP hexa : 28)

avec une restriction qui consiste à appliquer un masque (11100000) au marquage, pour que le marquage du système soit en concordance avec celui de Windows.

Configuration de Windows

Pour installer le planificateur de paquets QoS :

1. Ouvrez **Connexions réseaux et accès à distance**.
2. Sélectionnez la connexion au réseau local où doit être installé le planificateur de paquets QoS.

3. Sélectionnez **Menu**, puis **Propriétés**.
4. Cliquez sur **Installer, Service**, puis **Ajouter**.
5. Choisissez **Planificateur de paquets QoS**.
6. Cliquez sur **Ok**.

Dans le registre :

1. Ajoutez la clé HKLM\SYSTEM\CurrentControlSet\Services\Qosp.
2. Ajoutez une valeur DWORD appelée EnablePriorityBoost sous cette clé, avec comme valeur 1.

Attention : Pour réaliser ces opérations, vous devez impérativement être connecté en tant qu'administrateur.

5.2 PIMphony et Microsoft Terminal Server

PIMphony peut être installé sous Microsoft Windows 2000 ou 2003 Terminal Server. Dans ce cas, il est nécessaire d'utiliser Microsoft TAPI Serveur. PIMphony IP ne peut pas être employé sous Microsoft Terminal Server.

5.2.1 Configuration requise

Configuration matérielle

Votre PC doit avoir les caractéristiques minimales suivantes :

– **Processeur :**

- Avec Windows 2000 serveur : PIII 450MHz.
Il est possible de connecter entre 25 et 35 utilisateurs simultanés par processeur. Voir document Microsoft "Windows 2000 Terminal Services Capacity and Scaling" à l'URL :
<http://www.microsoft.com/windows2000/docs/tscaling.doc>
- Avec Windows Server 2003 : PIII 900 MHz.
Le nombre d'utilisateurs simultanés dépend du type de processeur, de leur nombre et de la mémoire disponible. Par exemple, il est possible d'avoir jusqu'à 50 utilisateurs simultanés avec un PIII 900 MHz. Voir à ce sujet le document Microsoft "Windows Server 2003 Terminal Server Capacity and Scaling" à l'URL :
<http://www.microsoft.com/windowsserver2003/techinfo/overview/tsscaling.msp>
[X](#)

- **Mémoire vive (RAM) :** il est conseillé d'installer 128 Mo de ram pour le logiciel d'exploitation, plus au moins le 8 Mo par utilisateur simultané attendu. Par exemple, un serveur prévu pour 15 utilisateurs simultanés exigerait un minimum de 248 Mo de RAM physique :
- $$128 \text{ Mo} + 8 \text{ Mo} * 15 \text{ utilisateurs} = 248 \text{ Mo}$$
- Pour des utilisateurs d'applications gourmandes en mémoire, telles qu'une application client/serveur avec une grande utilisation de mémoire, vous devez

augmenter la quantité de RAM assignée pour chaque utilisateur. Chaque serveur doit avoir assez de mémoire physique pour s'assurer que le fichier d'échange (Mémoire virtuelle) n'est presque jamais employé.

Pour PIMphony (14 Mo) et Outlook (16 Mo) le minimum est :

$128 \text{ Mo} + 30 \text{ Mo} * 15 \text{ utilisateurs} = 578 \text{ Mo}$.

- **Disque dur** : 100 Mo pour l'installation de PIMphony et 10 Mo au minimum par utilisateur pour les fichiers de données.
- Lecteur de CD-ROM
- Carte Ethernet

Configuration logicielle

Le système d'exploitation installé sur votre ordinateur doit être :

- Microsoft Windows® 2000 Server ou
- Microsoft Windows® Server 2003

Le PC doit appartenir à un domaine.

5.2.2 Installation de PIMphony sur Microsoft Terminal Server

Pour installer PIMphony sur Microsoft Terminal Server :

1. Installez, validez et configurez Microsoft Terminal Server.
2. Installez le TSP pour Microsoft TAPI Server sur la machine Microsoft Terminal Server.
3. Installez PIMphony sur la machine Microsoft Terminal Server en utilisant l'option **Connexion à un serveur Microsoft TAPI 2.1** et configurez PIMphony pour employer le TSP installé à l'étape 2.

Note : PIMphony doit être installé sur le serveur après avoir validé le service Terminal Server.

Sous Terminal Server, il est nécessaire d'installer les applications en utilisant la commande

Ajout/Suppression de programmes du panneau de configuration de Microsoft ; il n'est pas possible d'utiliser directement le programme d'installation Setup.exe.

Pour plus d'informations sur Microsoft Terminal Server avec Windows 2000 Server, vous pouvez consulter l'URL :

<http://www.microsoft.com/windows2000/technologies/terminal/default.asp>

Pour Windows Server 2003, vous pouvez consulter l'URL :

<http://www.microsoft.com/windowsserver2003/technologies/terminalservices/default.mspx>

5.3 PIMphony et la mobilité

PIMphony offre la mobilité aux utilisateurs de PIMphony standard ou IP en utilisant les profils itinérants de Microsoft NT, 2000 et 2003.

Fonctions avancées

Tous les PC doivent remplir les pré-requis de PIMphony client.

Vous devez installer PIMphony sur tous les PC.

Pour que les profils itinérants fonctionnent correctement, veillez à respecter les règles suivantes :

- Synchronisez les horloges sur tous les PC (en utilisant la commande "net time").
- Évitez les profils itinérants entre différentes versions du système d'exploitation.
- Installez les mêmes versions d'application sur tous les PC.
- Installez les applications sur le même disque et dans les mêmes répertoires sur tous les PC.

Pour plus d'informations sur les profils itinérants de Windows, consultez les articles ci-dessous dans la base de connaissance de Microsoft, à l'URL

<http://support.microsoft.com/> :

- Article 307964: "How to: Configure Client User Profile Information for a Roaming User on Windows 2000"
- Article 264866: "How to Use Windows 95 and Windows 98 Roaming User Profiles with Windows 2000 Server".
- "Configuring Windows Servers for Travelling Users" à l'URL http://jp.microsoft.com/office/project/prk/2000/Two/35t2_6.htm
- Articles "Implementing Roaming User Profiles" du guide Microsoft Windows Server 2003 Deployment Kit à l'URL : http://www.microsoft.com/resources/documentation/WindowsServ/2003/all/deployguide/en-us/dmebc_dsm_yapz.asp

5.4 Pré-configuration

Il est possible d'utiliser un fichier contenant les paramètres de configuration, afin de simplifier ou d'automatiser la configuration de PIMphony. Ce fichier est fourni au programme d'installation en utilisant un paramètre de ligne de commande. Le programme d'installation le copie dans le répertoire d'installation de PIMphony. Il est ensuite utilisé par "PIMphony Configuration Wizard" pour compléter les paramètres de configuration et répondre ainsi automatiquement aux questions de l'assistant.

5.4.1 Format de la ligne de commande

La ligne de commande utilisée pour lancer l'installation de PIMphony dans le répertoire **Products** doit respecter le format suivant :

Setup.exe mode=path\fichier

avec

- *mode* :

- **direct** pour une installation en mode de fonctionnement direct
 - **remote** dans le cas d'une installation en mode client TAPI 2.1
- *path* : chemin d'accès au fichier de configuration
 - *fichier* :
 - **confdirect.ini** pour le mode direct
 - **conftapi21.ini** pour le mode client TAPI 2.1

Les fichiers confdirect.ini et conftapi.ini existent sur le CD d'installation avec des paramètres vides qu'il suffit de compléter.

5.4.2 Format des fichiers de configuration

Fichier confdirect.ini

| Paramètre | Description |
|-------------------|---|
| [address] | Rubrique des adresses |
| Hostname=NomIP | NomIP = adresse IP du pcx |
| voipname=NomIP | NomIP = adresse IP de la carte VoIP |
| centralname=NomIP | NomIP = adresse IP du serveur de Services centraux |
| [tapi] | Rubrique des paramètres TAPI |
| Country=33 | Code de pays (33 pour la France) |
| area=1 | Code de zone (1 pour Paris) |
| localprefix=0 | Préfixe pour les appels locaux |
| distantprefix=0 | Préfixe pour les appels longue distance |
| [pimphony] | Rubrique paramètres PIMphony |
| Profil=Pro | Profil d'utilisation de PIMphony (Basic, Pro, Team, Operator) |

Fichier conftapi21.ini.

| Paramètre | Description |
|------------------|--|
| [address] | Rubrique des adresses |
| tapiserver=NomIP | NomIP = adresse IP du serveur TAPI 2.1 |

| | |
|-------------------|---|
| centralname=NomIP | NomIP = adresse IP du serveur de Services centraux |
| [tapi] | Rubrique des paramètres TAPI |
| country=33 | Code de pays (33 pour la France) |
| Area=3 | Code de zone (1 pour Paris) |
| localprefix=0 | Préfixe pour les appels locaux |
| distantprefix=0 | Préfixe pour les appels longue distance |
| [pimphony] | Rubrique paramètres PIMphony |
| profil=Pro | Profil d'utilisation de PIMphony (Basic, Pro, Team, Operator) |

5.5 Installation silencieuse de PIMphony

PIMphony propose une installation silencieuse à l'usage de l'administrateur ou de l'expert de l'entreprise. Il s'agit de l'installation silencieuse d'InstallShield.

Il est possible de trouver des d'informations sur l'installation silencieuse d'InstallShield à l'URL : <http://www.installshield.com/>.

Suivez les étapes ci-dessous pour créer une installation silencieuse avec le programme Setup.exe se trouvant dans le répertoire **Products**.

5.5.1 Enregistrement du fichier de réponses

Lancez simplement l'installation de PIMphony avec le paramètre de ligne de commande **-r**, **Setup.exe -r**.

InstallShield enregistre tous vos choix d'installation dans le fichier de réponses setup.iss, dans le répertoire d'installation de Windows.

Vous pouvez utiliser le paramètre **-f1** pour indiquer le nom et l'emplacement du fichier de réponses :

Setup.exe -r -f1C:\Mydir\Myfile.iss

Vos choix d'installation sont enregistrés dans le fichier Myfile.iss dans le répertoire c:\Mydir.

Il est possible d'exécuter une installation silencieuse pour chaque module de PIMphony (Poste Client et TAPI 2.1, TSP et Services Centraux). Un exemple de fichier **setup.iss** par défaut est disponible dans chaque répertoire d'installation.

5.5.2 Utilisation de l'installation silencieuse sur tous les PC

Après avoir créé le fichier de réponses, vous êtes prêt à utiliser l'installation en mode silencieux.

Pendant l'installation en mode silencieux, aucun message n'est affiché à l'écran du PC, mais un fichier de log, Setup.log, contenant des informations sur l'installation

silencieuse, est créé dans le même répertoire que le fichier de réponses. Vous pouvez consulter ce fichier pour déterminer le résultat de l'installation.

Pour lancer une installation silencieuse :

1. Copiez le fichier Setup.iss dans le même répertoire que PIMphony setup.exe.
2. Lancez le programme Setup.exe avec l'option de ligne de commande **-s** :
setup -s.

PIMphony est installé à partir du fichier Setup.iss trouvé dans le même répertoire que setup.exe, et le fichier de log Setup.log est créé dans le même répertoire que setup.iss.

En cas d'installation du TSP pour Microsoft TAPI 2.1, il faut indiquer au programme d'installation l'adresse du serveur TAPI 2.1. Le programme Setup.exe doit être lancé de la manière suivante :

```
setup server=IP_Name -s
```

IP_Name étant l'adresse IP du serveur Microsoft TAPI 2.1

L'option -f1 peut être employée pour indiquer le nom et le répertoire du fichier Setup.iss pour l'installation silencieuse.

L'option -f2 ne peut pas être employée pour indiquer le nom et le répertoire du fichier Setup.log pour l'installation silencieuse.

5.5.3 Vérification des erreurs

Setup.log est le nom par défaut du fichier de log. Par défaut, il se trouve dans le même répertoire que le fichier Setup.iss.

Le fichier Setup.log contient trois sections :

- la première, [InstallShield Silent], identifie la version d'InstallShield utilisée pour l'installation silencieuse. Elle identifie également le fichier comme un fichier de log.
- la deuxième, [Application], identifie le nom et la version de l'application installée, et le nom de la compagnie.
- la troisième, [ResponseResult], contient le code de résultat indiquant si l'installation silencieuse a réussi. Une valeur entière est assignée à la clé "ResultCode" dans la section de [ResponseResult].
InstallShield fournit une des valeurs de retour suivantes pour la clé "ResultCode" :

| | |
|-----|---|
| -0 | Succès. |
| -1 | Erreur générale. |
| -2 | Mode invalide. |
| -3 | Données non trouvées dans le fichier Setup.iss. |
| -4 | Pas assez de mémoire disponible. |
| -5 | Le fichier n'existe pas. |
| -6 | Impossible d'écrire dans le fichier de réponse. |
| -7 | Impossible d'écrire dans le fichier de log. |
| -8 | Chemin vers le fichier de réponses invalide. |
| -9 | Type liste invalide (chaîne de caractères ou nombre). |
| -10 | Type de données invalide. |

- 11 Erreur inconnue pendant l'installation.
- 12 Ordre des fenêtres erroné.
- 51 Ne peut pas créer le répertoire indiqué.
- 52 Ne peut pas accéder au fichier ou au répertoire indiqué.
- 53 Option invalide.

Pour une installation silencieuse réussie, la section [ResponseResult] du fichier Setup.log doit contenir :

ResultCode=0

Cette section contient également la clé "Reboot needed" qui indique si un redémarrage du PC est nécessaire :

Reboot needed=YES ou NO

Attention : Après une installation silencieuse, il est recommandé de redémarrer votre PC.

5.5.4 Remarques sur l'utilisation de Setup.exe

En cas d'utilisation de chemins longs et de nom de fichier avec des commutateurs, joignez les expressions dans des doubles guillemets. Les doubles guillemets indiquent au système d'exploitation que les espaces dans les guillemets ne doivent pas être traités comme délimiteurs de ligne de commande.

Ne laissez pas d'espace entre une option de ligne de commande et le paramètre.

Les options de la ligne de commande de Setup.exe ne sont pas sensibles à la casse.

5.6 Migrations et mises à jour PIMphony

5.6.1 Migration depuis une version 4.1, 4.2 ou 4.3

Avant d'installer la version 4.4 de PIMphony, il est nécessaire de désinstaller l'ancienne version. Lors de la désinstallation, choisissez de conserver les options de configuration. De cette manière, ces paramètres seront récupérés lors de l'installation de la nouvelle version.

5.6.2 Migration depuis une version plus ancienne que 4.1

Il faut désinstaller l'ancienne version de PIMphony avant d'installer la version 4.4. Les paramètres de configuration sont perdus.

Il est possible de sauvegarder et récupérer manuellement la configuration :

- Avant la désinstallation de l'ancienne version en exécutant le programme **savepimconf4_0.exe /s**.
- Après l'installation de la nouvelle version et avant son premier lancement en exécutant la commande suivante : **restpimconf4_0.exe /s**.

5.6.3 Mises à jour

A partir de PIMphony 4.4, l'installation d'une mise à jour ou d'un correctif se fait sans désinstallation, directement dans le répertoire actuel de l'application.

6

Notes

Pour faire plus ample connaissance avec Alcatel PIMphony, nous vous conseillons de vous reporter à son Aide en ligne.

L'installation de Microsoft Internet Explorer v4.01 (ou supérieure) ou d'Acrobat Reader est recommandée pour visualiser l'Aide en ligne. Si vous ne possédez aucun de ces logiciels, vous pouvez les télécharger aux adresses suivantes :

<http://www.microsoft.com>

<http://www.adobe.com>