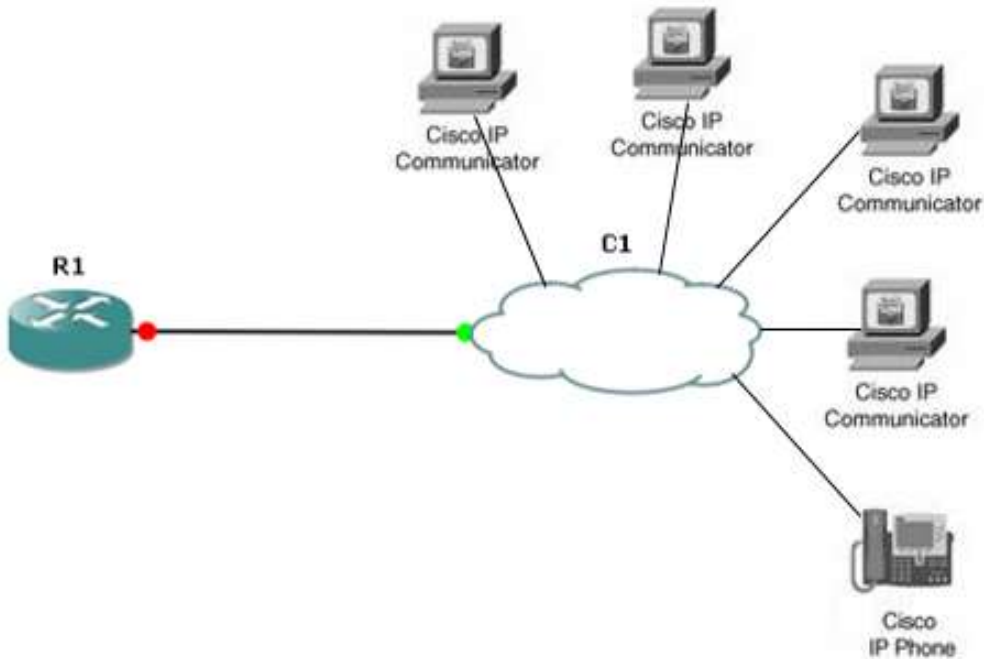


Nom _____

Date _____

Labo 9 – Configuration des options pour un petit centre d'appels



En vous appuyant sur les compétences acquises lors des précédents laboratoires et des commandes vues aux modules 4 et 5 de votre manuel de classe, compléter le laboratoire suivant.

À partir de GNS3 préparez la topologie suivante. Le nuage doit être configuré avec votre carte réseau de votre PC.

L'adresse réseau utilisée pour le réseau Voix est 10.1.10.0 /24. L'interface Ethernet du routeur 3745 sera configuré avec la première adresse hôte du réseau voix.

Voici le cahier charge que vous devrez respecter comme administrateur du réseau de téléphonie IP de l'entreprise VoIP TEC :

1- Configurez CallManager Express pour prendre en charge des téléphones et des DNS , en plus des fonctions de téléphonie suivante :

- Affichage Nom
- Renvoi d'appel
- Transfert d'appel
- Ligne d'intercom
- Mise en garde par indicatif
- Groupe de prise d'appel
- Paging Group

Labo 9 – Configuration des options pour un petit centre d’appels

2- Configurez le CME pour répondre aux besoins suivants :

L’équipe de support technique niveau 1 est composé de trois techniciens . Un seul numéro commun (extension 2000) doit être utilisé pour rejoindre n’importe quel des techniciens faisant partie de cette équipe. Chaque technicien aura cependant sur son téléphone 1 ligne de sortie et 1 ligne personnelle.

Les techniciens sont Marcel Binet, Peter Hoffman, Lise Truhan

L’équipe technique doit être en mesure de répondre à trois appels simultanément.

3- Le directeur de l’équipe technique qui agit également comme support 2^{ième} niveau est Simon Moisan. M. Moisan a un téléphone multiligne avec la ligne 2020 comme premier numéro. Le numéro 2020 est configuré pour permettre le renvoi sur occupation au 2^{ième} numéro 2021 et sur non-réponse au 2000. Le téléphone de M. Moisan présente également une ligne personnelle.

Aussi le téléphone de M. Moisan doit permettre de rejoindre chacun des techniciens individuellement via une ligne d’intercom.

Complétez la configuration du téléphone.

4- Un cinquième softphone doit être configuré avec un seul dn à 5 chiffres aussi.

5- Assurez-vous que le nom de l’entreprise VoIP TEC soit affiché sur tous les téléphones et que les fonctionnalités demandées soient déployées et fonctionnelles pour les utilisateurs.

6- Assurez-vous que les renvois d’appel d’appels vers l’extérieur du système soient bloqués pour tous les utilisateurs sauf M. Moisan.

Labo 9 – Configuration des options pour un petit centre d'appels

Nom de l'entreprise : _____
Nom de l'utilisateur : _____
Message du système : _____

Call Park

Call Pickup

Paging



DN

Bouton 1 : _____

Numéro : _____

Bouton 2 : _____

Numéro : _____

Bouton 3 : _____

Numéro : _____

Bouton 4 : _____

Numéro : _____

Bouton 5 : _____

Numéro : _____

Bouton 6 : _____

Numéro : _____

Renvois d'appel :

CFB

CFNOAN

De

À

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ephone _____

Adresse MAC _____

Adresse du serveur TFTP _____

Labo 9 – Configuration des options pour un petit centre d'appels

Nom de l'entreprise : _____
Nom de l'utilisateur : _____
Message du système : _____

Call Park

Call Pickup

Paging



DN

Bouton 1 : _____	Numéro : _____
Bouton 2 : _____	Numéro : _____
Bouton 3 : _____	Numéro : _____
Bouton 4 : _____	Numéro : _____
Bouton 5 : _____	Numéro : _____
Bouton 6 : _____	Numéro : _____

Renvois d'appel :

CFB	CFNOAN	De	À
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ephone _____

Adresse MAC _____

Adresse du serveur TFTP _____

Labo 9 – Configuration des options pour un petit centre d'appels

Nom de l'entreprise : _____
Nom de l'utilisateur : _____
Message du système : _____

Call Park

Call Pickup

Paging



DN

Bouton 1 : _____	Numéro : _____
Bouton 2 : _____	Numéro : _____
Bouton 3 : _____	Numéro : _____
Bouton 4 : _____	Numéro : _____
Bouton 5 : _____	Numéro : _____
Bouton 6 : _____	Numéro : _____

Renvois d'appel :

CFB	CFNOAN	De	À
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ephone _____

Adresse MAC _____

Adresse du serveur TFTP _____

Labo 9 – Configuration des options pour un petit centre d'appels

Nom de l'entreprise : _____
Nom de l'utilisateur : _____
Message du système : _____

Call Park

Call Pickup

Paging



DN

Bouton 1 : _____	Numéro : _____
Bouton 2 : _____	Numéro : _____
Bouton 3 : _____	Numéro : _____
Bouton 4 : _____	Numéro : _____
Bouton 5 : _____	Numéro : _____
Bouton 6 : _____	Numéro : _____

Renvois d'appel :

CFB	CFNOAN	De	À
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ephone _____

Adresse MAC _____

Adresse du serveur TFTP _____

Labo 9 – Configuration des options pour un petit centre d'appels

Nom de l'entreprise : _____
Nom de l'utilisateur : _____
Message du système : _____

Call Park

Call Pickup

Paging



DN

Bouton 1 : _____

Numéro : _____

Bouton 2 : _____

Numéro : _____

Bouton 3 : _____

Numéro : _____

Bouton 4 : _____

Numéro : _____

Bouton 5 : _____

Numéro : _____

Bouton 6 : _____

Numéro : _____

Renvois d'appel :

CFB

CFNOAN

De

À

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ephone _____

Adresse MAC _____

Adresse du serveur TFTP _____

Signature du prof : _____ / 35 pts