



# **Logiciel Excendia**

## **Guide d'Installation et de Configuration**

**Version 5.5.8**

Juin 2010

## Table des matières

|       |                                                                        |    |
|-------|------------------------------------------------------------------------|----|
| 1     | Liste des pré-requis .....                                             | 3  |
| 1.1   | BESOINS MATÉRIELS .....                                                | 3  |
| 1.2   | BESOINS LOGICIELS .....                                                | 3  |
| 1.3   | AUTRES BESOINS .....                                                   | 3  |
| 2     | Instructions de téléchargement du logiciel .....                       | 3  |
| 3     | Installation et Configuration .....                                    | 3  |
| 3.1   | PRÉ-INSTALLATION .....                                                 | 3  |
| 3.2   | CONNECTEZ-VOUS ET COMMENCEZ L'INSTALLATION .....                       | 5  |
| 3.3   | CODES D'ADMINISTRATEUR DE LA MACHINE.....                              | 6  |
| 3.4   | CODES ET RÈGLES DE COMPOSITION DES NUMÉROS LOCAUX.....                 | 6  |
| 3.5   | PARAMÈTRES TÉLÉPHONIQUES RÉGIONAUX TAPI .....                          | 7  |
| 3.6   | CONFIGURATION DU SYSTÈME EXCENDIA.....                                 | 8  |
| 3.6.1 | <i>General</i> .....                                                   | 8  |
| 3.6.2 | <i>Serveur Speech</i> .....                                            | 9  |
| 3.6.3 | <i>Portail Web</i> .....                                               | 9  |
| 3.6.4 | <i>Serveur SMTP</i> .....                                              | 10 |
| 3.6.5 | <i>Sauvegarder les paramètres de configuration Excendia</i> .....      | 10 |
| 3.7   | ACTIVATION DE LA LICENCE EXCENDIA.....                                 | 11 |
| 3.8   | TERMINER L'INSTALLATION .....                                          | 12 |
| 4     | Configuration du pare-feu.....                                         | 13 |
|       | Annexe: Configuration TAPI – Pays et Code régional .....               | 14 |
|       | LISTE DES PRÉ-REQUIS .....                                             | 14 |
|       | CONFIGURATION .....                                                    | 14 |
|       | Cas de problèmes .....                                                 | 19 |
|       | LE NAVIGATEUR N'AFFICHE PAS LE SITE DU PORTAIL WEB MANAGER.....        | 19 |
|       | IMPOSSIBLE DE DÉMARRER LE SITE WEB PAR DÉFAUT (DEFAULT WEB SITE) ..... | 19 |

# Guide d'installation et de configuration du logiciel Excendia

Ce guide est à l'intention du personnel technique chargé de l'installation et de la configuration des systèmes téléphoniques contrôlés par les logiciels Excendia.

## 1 Liste des pré-requis

### 1.1 Besoins matériels

- ❑ Processeur Intel Pentium Quad Core ou équivalent
- ❑ Minimum de 4GB de mémoire RAM. Plus de mémoire RAM procurera une meilleure performance et un temps de réponse plus rapide.
- ❑ Minimum de 250MB d'espace-disque libre. L'espace-disque supplémentaire requis varie selon le nombre d'abonnés et d'appels traités.

### 1.2 Besoins logiciels

- ❑ Serveur Windows 2003 (Edition Standard avec le dernier Service Pack)
- ❑ Les composantes Windows suivantes doivent être installées (L'étape 3 énumère ces pré-requis):
  1. ASP.NET
  2. Serveur IIS avec les composants IIS suivants:
    - Common Files
    - Extensions du serveur FrontPage 2002
    - Service World Wide Web
    - Gestionnaire IIS (Internet Information Services)
    - ASP (Active Server Pages)
    - Server Side Includes
    - Administration à distance (HTML)
- ❑ Serveur vocal IBM WebSphere Voice Server avec engins ASR et TTS compatibles avec le protocole MRCP

### 1.3 Autres besoins

- ❑ Nom d'utilisateur et mot de passe de l'administrateur de la machine.
- ❑ Programme d'installation et de configuration Excendia
- ❑ Une licence (clé) valide Excendia.

## 2 Instructions de téléchargement du logiciel

Allez au site de téléchargement des logiciels Excendia à l'adresse suivante:

<http://download.excendia.com/>

Téléchargez le fichier d'**Installation du logiciel Excendia**.

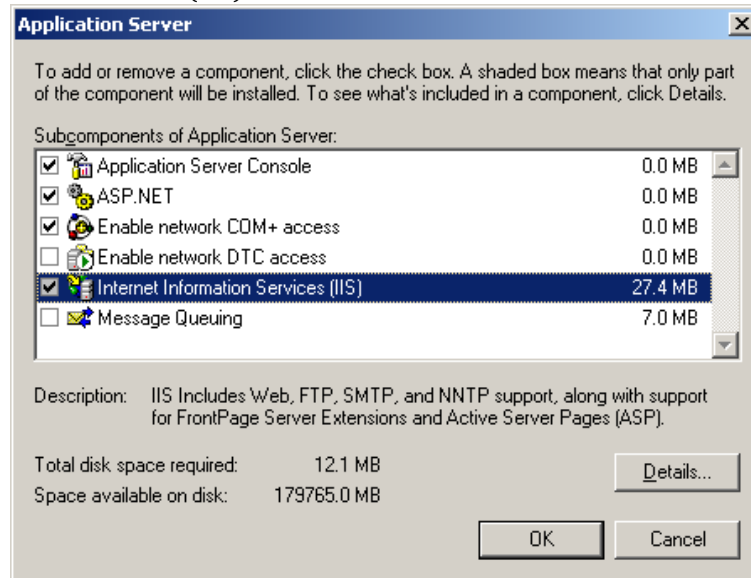
## 3 Installation et Configuration

### 3.1 Pré-installation

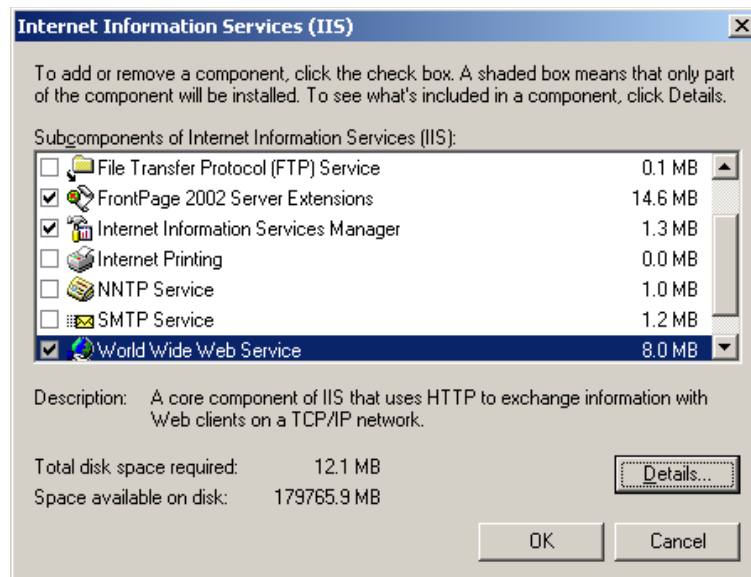
Cette section décrit comment installer Windows IIS ainsi que les composantes qu'il requiert (la liste est dans la section 1.2 ci-haut):

1. Allez à **Start -> Control Panel -> Add or Remove Programs**

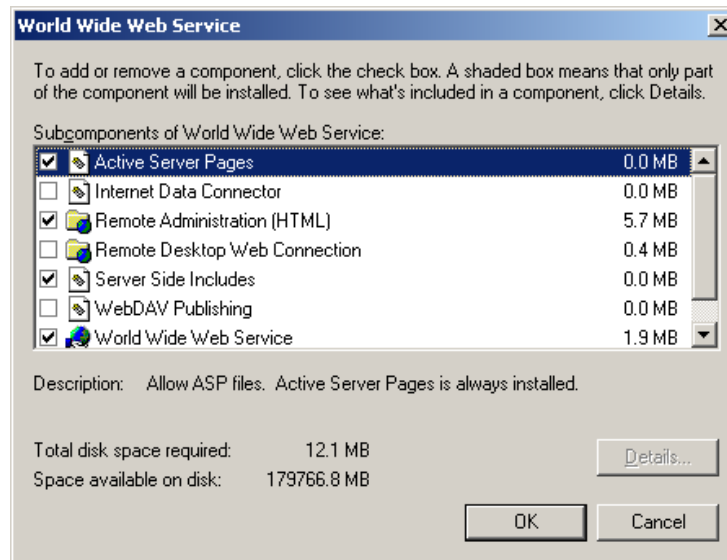
2. Cliquez **Add/Remove Windows Components**
3. Cochez ☒ Application Server puis cliquez **Details...**
4. Cochez ☒ les composantes suivantes:
  - ASP.NET
  - Internet Information Services (IIS)



5. Cliquez **Details** de Internet Information Services (IIS) et cochez ☒ les composantes suivantes:
  - Common Files
  - Extensions du serveur FrontPage 2002
  - Service World Wide Web
  - Gestionnaire IIS (Internet Information Services)



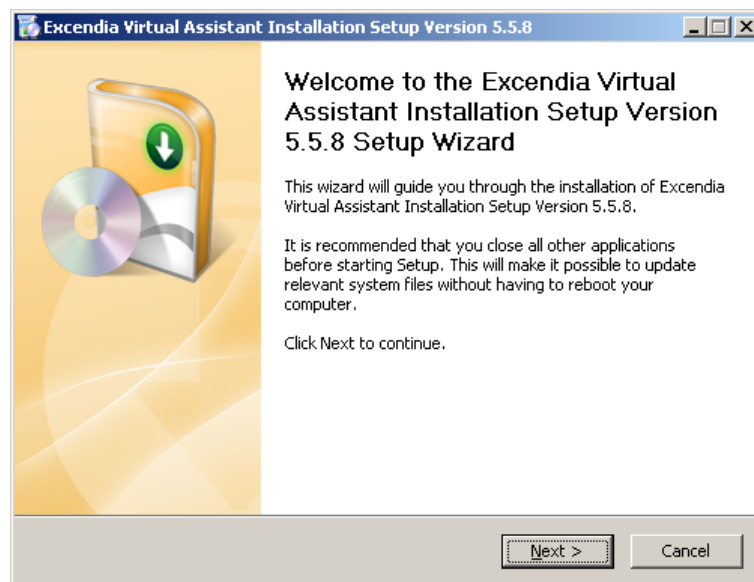
6. Cliquez **Details** de World Wide Web Service et cochez ☒ les composantes suivantes:
  - ASP (Active Server Pages)
  - Server Side Includes
  - Administration à distance (HTML)



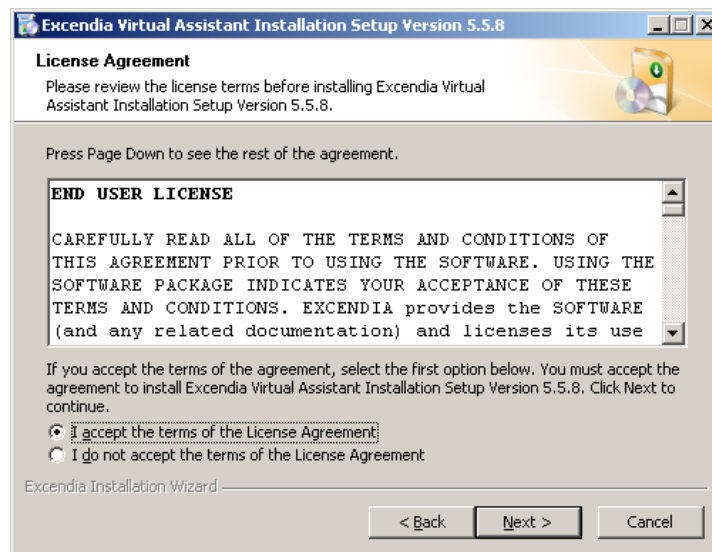
Une fois que l'installation du IIS et ses composantes est complète, vous pouvez commencer l'installation du logiciel Excendia.

## 3.2 Connectez-vous et commencez l'installation

1. À partir de votre ordinateur d'installation, connectez-vous en tant qu'administrateur local.
2. Ouvrez le fichier téléchargé et double cliquez sur **ExcendiaSetup.exe**. Le programme commence par installer les modules Microsoft .Net Framework et Microsoft SQL Serveur 2000 Desktop Engine (MSDE 2000) s'ils ne sont pas déjà installés.

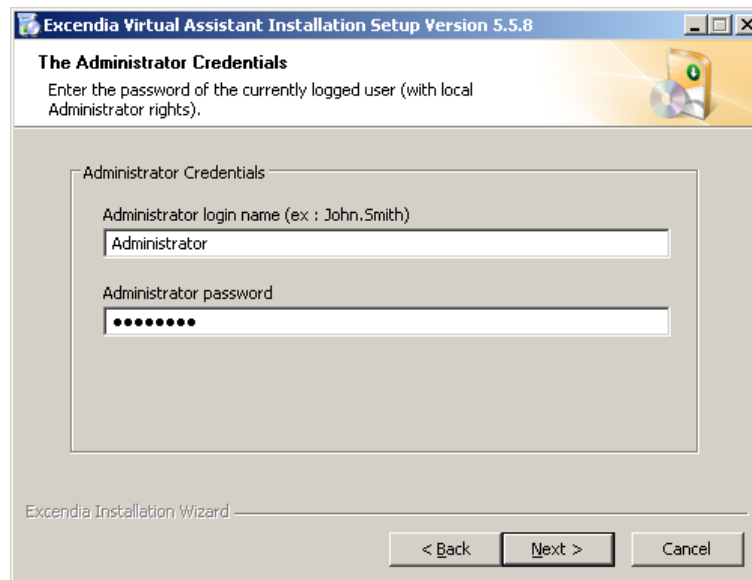


3. Lisez et acceptez le contrat de licence pour continuer l'installation



### 3.3 Codes d'administrateur de la machine

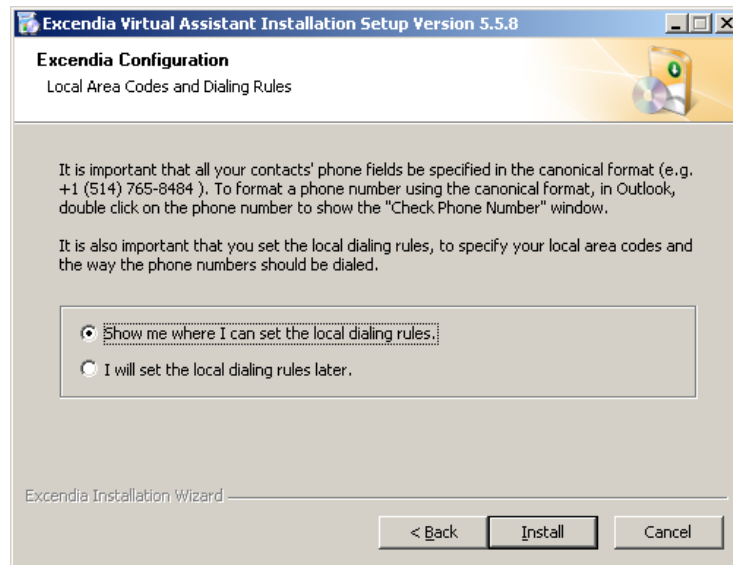
La section des codes d'administrateur est l'endroit où vous entrez le nom d'utilisateur et mot de passe de l'administrateur de la machine locale. Ces droits sont requis pour lancer et faire fonctionner les applications Excendia.



Cliquez **Next** pour continuer l'installation et la configuration du logiciel Excendia.

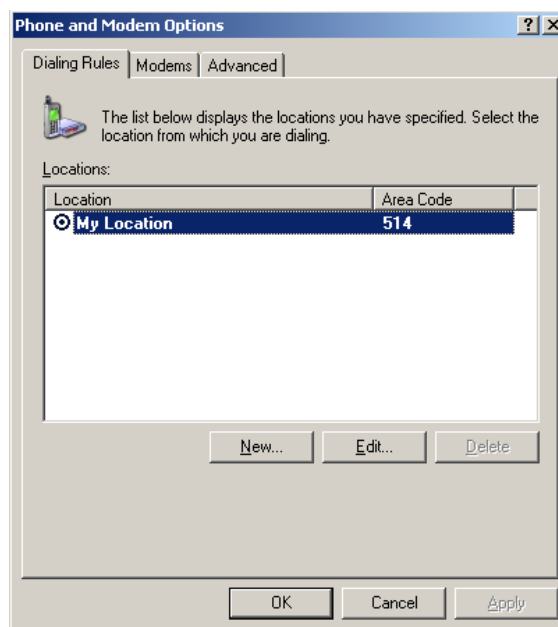
### 3.4 Codes et règles de composition des numéros locaux

On vous demande maintenant d'entrer les règles de composition qui permettent à Excendia de composer convenablement les numéros de téléphone dans votre région. Vous pouvez choisir de configurer ces règles durant ou après l'installation. Si vous sélectionnez "Show me where I can set the local dialing rules", une fenêtre Local Information s'affichera.



### 3.5 Paramètres téléphoniques régionaux TAPI

Vous devez configurer les paramètres de téléphonie TAPI pour la région dans laquelle le système Excendia est installé. Assurez-vous que ces paramètres n'ont pas déjà été configurés.



Pour savoir comment configurer ces paramètres, allez à l'annexe Configuration TAPI à la fin de ce guide d'installation. Voici un résumé des tâches à faire:

- (1) Double-cliquez sur votre emplacement (My Location). Si ça n'existe pas, cliquez **New** pour entrer un nouveau nom d'emplacement puis sélectionnez le pays/région et code régional où Excendia est en train d'être installé.
- (2) Sélectionnez l'onglet **Area Code Rules** et appuyez **New...** pour entrer les paramètres de composition de numéros dans votre région.
- (3) Si vous avez un autre code régional, sélectionnez un nouveau code régional et spécifiez les préfixes à utiliser pour ce code régional.
- (4) Si vous avez une liste de préfixes à utiliser pour cette règle, entrez-les en appuyant le bouton **Add...**

Vous pouvez trouver des informations sur les préfixes téléphoniques et les tarifs sur le site <http://www.localcallingguide.com/> ou en cherchant "local calling guides" sur le web.

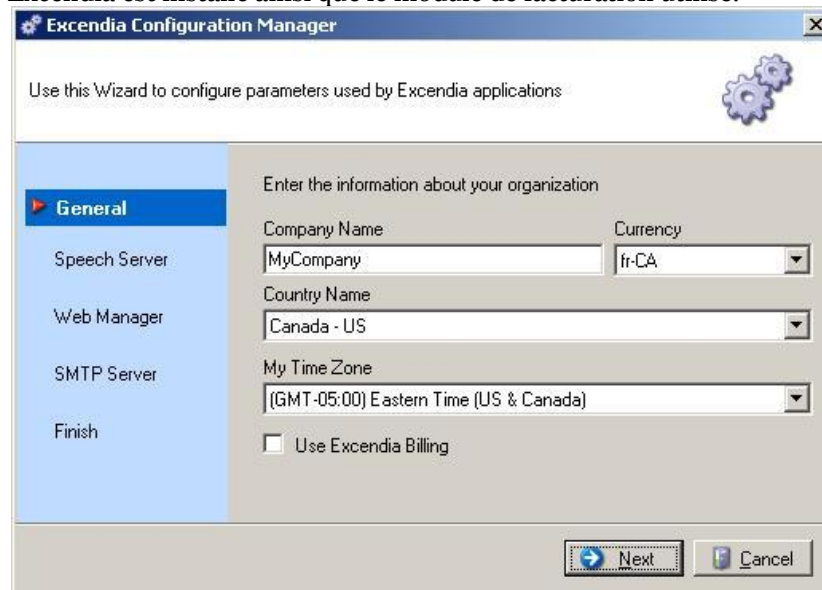


## 3.6 Configuration du système Excendia

Dès son installation, le programme d'installation lance le module de configuration Excendia pour vous aider à bien configurer votre système Excendia.

### 3.6.1 General

Dans la section **General**, entrez l'information demandée sur votre organisation et spécifiez votre fuseau horaire the time zone, monnaie et pays dans lequel le system Excendia est installé ainsi que le module de facturation utilisé.



### 3.6.2 Serveur Speech

Dans la section **Speech** Server, sélectionnez le serveur vocal de la liste ou entrez son nom puis spécifiez les langues de synthèse et de reconnaissance vocales (TTS et ASR).

The screenshot shows the 'Excendia Configuration Manager' window with the 'Speech Server' tab selected. The 'Speech Server Name' dropdown is set to 'Speech'. The 'TTS Languages' section has 'English' (en-US) and 'French' (fr-CA) selected. The 'ASR Languages' section also has 'English' (en-US) and 'French' (fr-CA) selected. Navigation buttons 'Previous', 'Next', and 'Cancel' are at the bottom.

### 3.6.3 Portail Web

Utilisez l'onglet **Web Manager** pour spécifier l'adresse URL du portail Web utilisé par les usagers et les administrateurs pour accéder et gérer leurs comptes Excendia.

**Notes:**

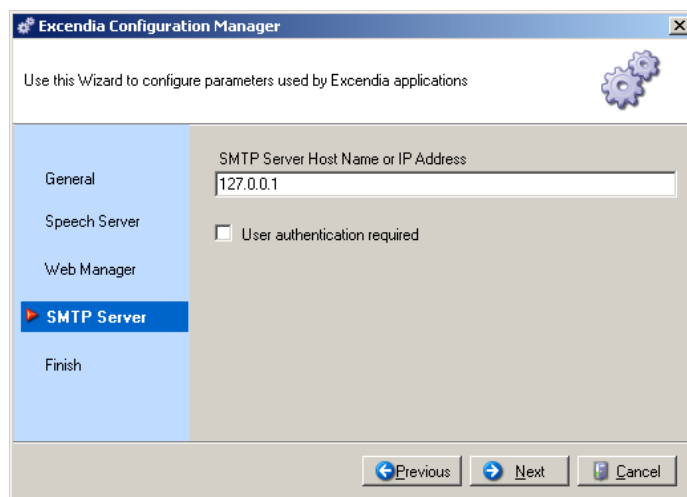
- ☐ Ce site n'est pas le site d'abonnement.
- ☐ Cochez "Show Credentials" pour afficher les codes d'accès au système Excendia nouvellement installé à partir du Web ou par téléphone.

The screenshot shows the 'Excendia Configuration Manager' window with the 'Web Manager' tab selected. The 'Enter the Excendia Web Manager URL' field contains 'http://chevalley/Mobility/'. A 'Note' states: 'Your Excendia Web Manager will not be accessible from outside your internal corporate network unless you configure it as a public Web site.' The 'How to login on Web Manager for the first time?' checkbox is checked, and the 'Show Credentials' checkbox is also checked. A table lists login credentials for various accounts.

|   | Account              | User ID  | PIN      |
|---|----------------------|----------|----------|
| ▶ | System Administrator | excendia | excendia |
|   | Var Administrator    | var      | excendia |
|   | Company Administr... | company  | excendia |
|   | User Test            | 2000     | 2000     |

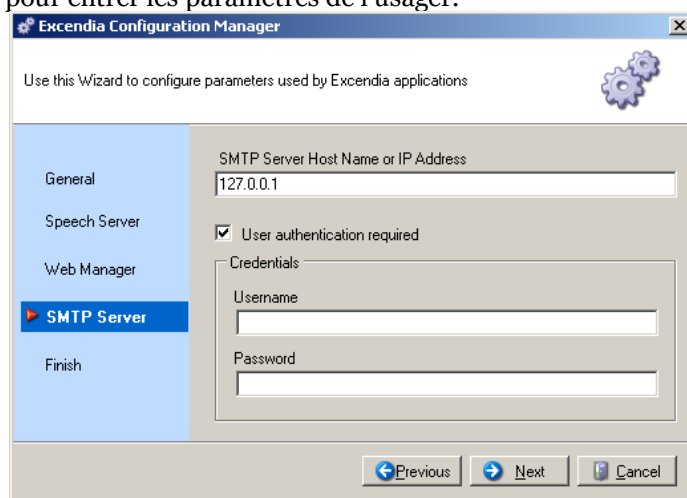
### 3.6.4 Serveur SMTP

Sélectionnez **SMTP** pour spécifier le serveur de courriels utilisé pour envoyer des courriels



The screenshot shows the 'Excendia Configuration Manager' window. The left sidebar has a blue bar with the following options: General, Speech Server, Web Manager, **SMTP Server** (highlighted with a red arrow), and Finish. The main area is titled 'SMTP Server Host Name or IP Address' and contains a text box with '127.0.0.1'. Below this is a checkbox labeled 'User authentication required' which is currently unchecked. At the bottom right are three buttons: 'Previous' (with a left arrow), 'Next' (with a right arrow), and 'Cancel'.

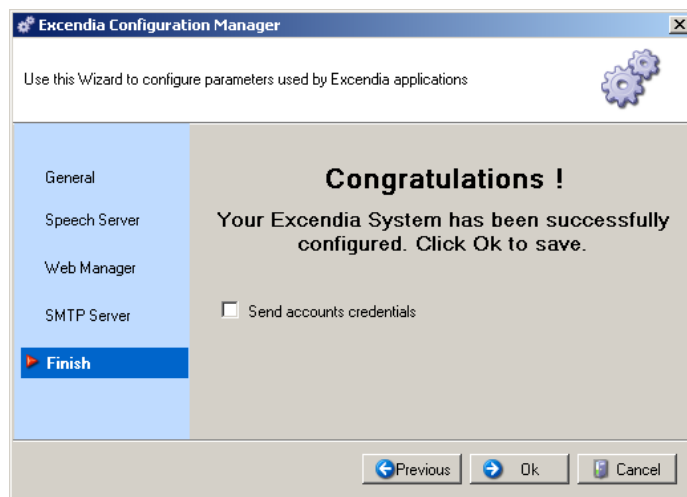
Si le serveur SMTP requiert une authentification, cochez “User authentication required” pour entrer les paramètres de l’usager.



This screenshot is similar to the previous one, but the 'User authentication required' checkbox is now checked. Below the checkbox is a section titled 'Credentials' containing two text boxes: 'Username' and 'Password'. The 'Previous', 'Next', and 'Cancel' buttons remain at the bottom.

### 3.6.5 Sauvegarder les paramètres de configuration Excendia

Cliquez **Ok** pour sauvegarder la configuration



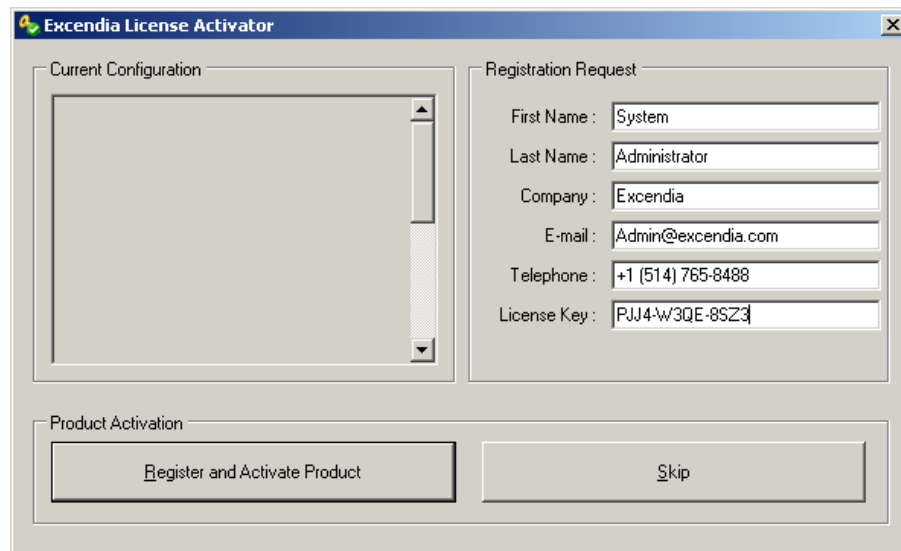
The screenshot shows the 'Excendia Configuration Manager' window at the 'Finish' step. The left sidebar has a blue bar with the following options: General, Speech Server, Web Manager, SMTP Server, and **Finish** (highlighted with a red arrow). The main area displays a large 'Congratulations !' message: 'Your Excendia System has been successfully configured. Click Ok to save.' Below this is a checkbox labeled 'Send accounts credentials' which is unchecked. At the bottom right are three buttons: 'Previous' (with a left arrow), 'Ok' (with a right arrow), and 'Cancel'.

## 3.7 Activation de la licence Excendia

Comme deuxième étape, le programme d'installation lance le module d'activation de la licence « Excendia License Activator » pour vous aider à enregistrer et activer les licences de votre système Excendia. L'enregistrement et l'activation du produit sont effectués automatiquement par internet en entrant le code de licence (clé) que vous a été fournie lorsque vous avez acheté votre logiciel Excendia.

Notez que vous pouvez cliquer **Skip** pour passer par-dessus cette étape pour l'instant. Vous serez en mesure de lancer l'outil de gestion de licence Excendia plus tard à partir du menu de démarrage Windows. **Start -> Excendia -> Settings -> Licensing**

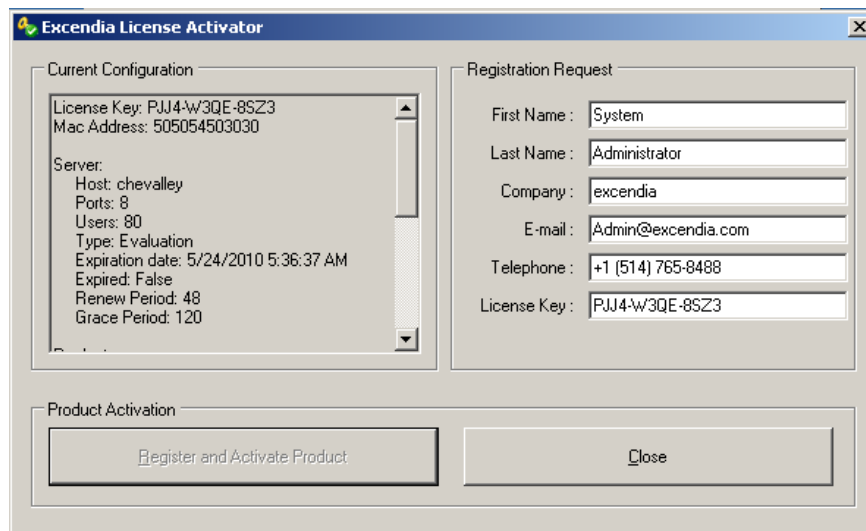
Si vous êtes prêt à activer votre produit Excendia, entrez l'information demandée puis cliquez sur **“Register and Activate Product”**.



Dès que la licence aura été activée avec succès, vous verrez une boîte de dialogue qui affiche le message **“Licenses successfully activated”**:

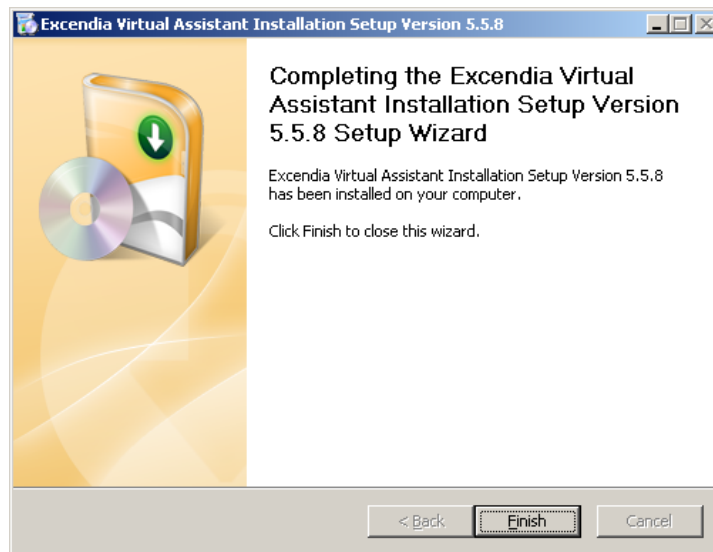


Assurez-vous que les licences Excendia activées sont correctes, puis appuyez **Close** pour quitter le module d'activation de licences Excendia (« License Activator ») et continuer l'installation.



### 3.8 Terminer l'installation

Cliquez sur **Finish** pour compléter l'installation du logiciel Excendia.



**L'installation du logiciel Excendia est maintenant complétée.**

**IMPORTANT:** Allez à **Start -> All Programs -> Excendia** pour accéder aux outils Excendia suivants:

- **Monitor**
- **Web Manager**
- **Settings**
  - Configuration
  - Licensing
  - Uninstall
- **Backup**
- **User Guides**
  - Billing
  - Getting Started
  - Integration
  - Private Label
  - Provisioning

## 4 Configuration du pare-feu

Les ports suivants devraient être ouverts sur le pare-feu qui protégé le serveur Windows sur lequel le logiciel Excendia roule (serveur VoiceXML et modules d'applications):

| Nom du port      | Numéro du port | Usage Excendia                             |
|------------------|----------------|--------------------------------------------|
| Port SIP         | UDP 5060       | pour accepter et effectuer des appels SIP  |
| Ports RTP        | 44000 – 45000  | Pour l'échange audio durant les appels SIP |
| Ports RTP        | 52000 – 54000  | Pour recevoir l'audio du serveur TTS       |
| Port Web Manager | 80             | Pour accepter les sessions Web Manager     |

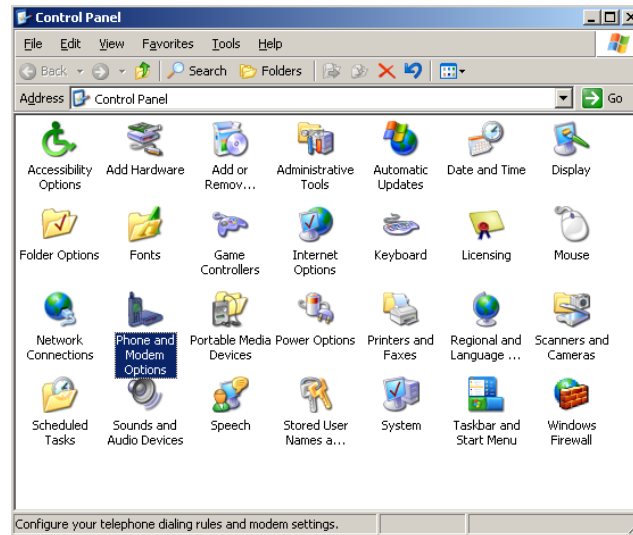
# Annexe: Configuration TAPI – Pays et Code régional

## Liste des pré-requis

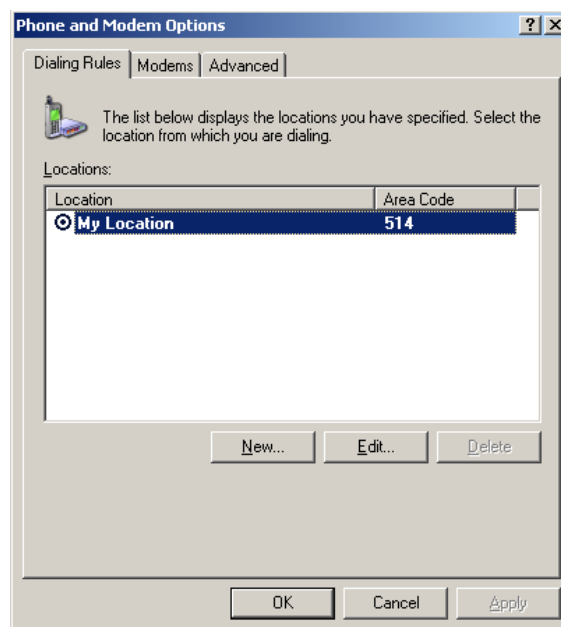
Le pays et code régional à partir desquels Excendia composera les numéros.

## Configuration

1. Ouvrez « Phone and Modem Options » dans le « Control Panel ».



2. Double-cliquez sur votre emplacement (My Location) ou cliquez **New** pour entrer un nouveau nom d'emplacement



3. Dans la fenêtre “New Location”, entrez un nom d’emplacement puis sélectionnez le pays/région et entrez le code régional où Excendia est installée.

**New Location**

General | Area Code Rules | Calling Card

Location name: Montreal

Specify the location from which you will be dialing.

Country/region: Canada Area code: 514

Dialing rules

When dialing from this location, use the following rules:

To access an outside line for local calls, dial:

To access an outside line for long-distance calls, dial:

Use this carrier code to make long-distance calls:

Use this carrier code to make international calls:

☐ To disable call waiting, dial:

Dial using: ☒ Tone ☐ Pulse

OK Cancel Apply

Si votre région requiert un code d’opérateur pour effectuer des appels internationaux (exemple France), alors entrez ce code comme suit:

**Edit Location**

General | Area Code Rules | Calling Card

Location name: My Location

Specify the location from which you will be dialing.

Country/region: France Area code: 1

Dialing rules

When dialing from this location, use the following rules:

To access an outside line for local calls, dial:

To access an outside line for long-distance calls, dial:

Use this carrier code to make long-distance calls:

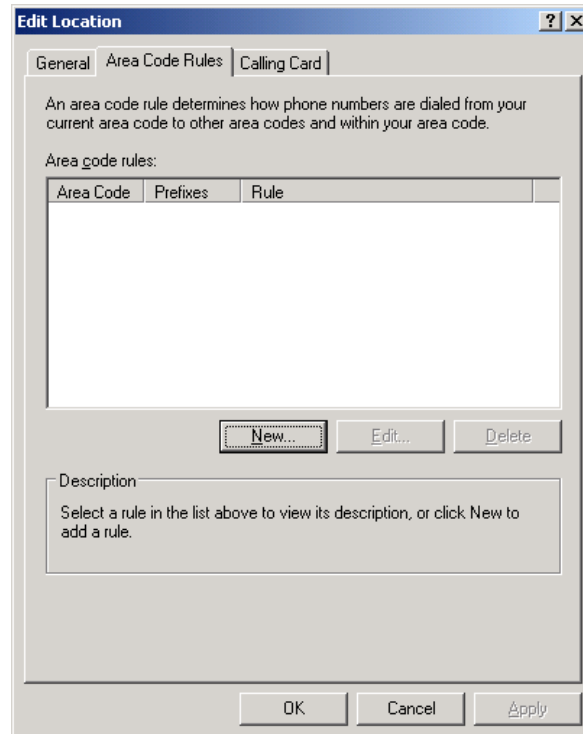
Use this carrier code to make international calls: 00

☐ To disable call waiting, dial: 1

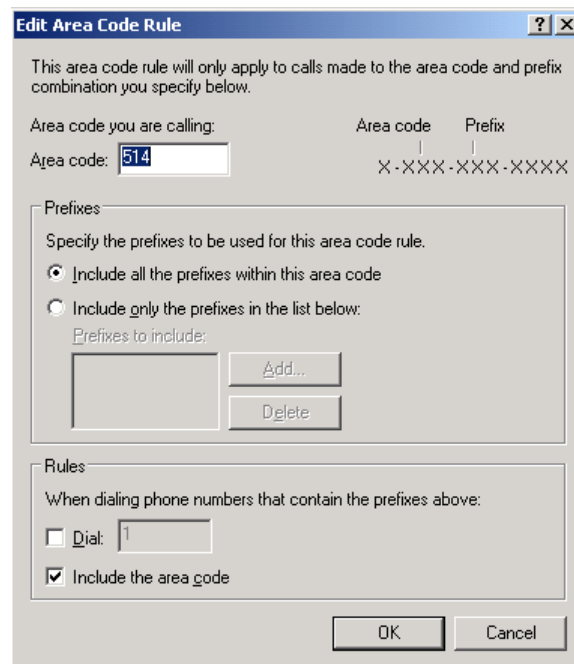
Dial using: ☒ Tone ☐ Pulse

OK Cancel Apply

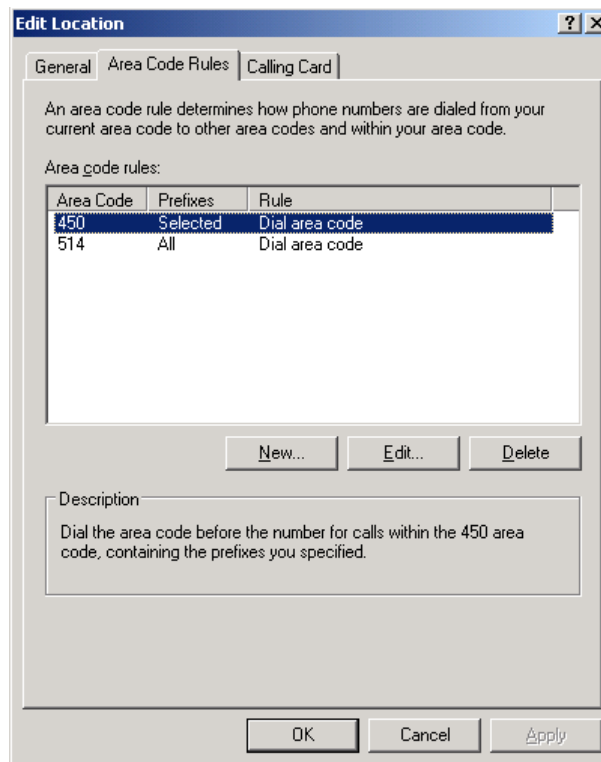
4. Certaines régions ont des règles de composition spécifiques. Allez sous l'onglet « Area Code Rules » et appuyez sur **New...** pour entrer les paramètres de composition dans votre régions.



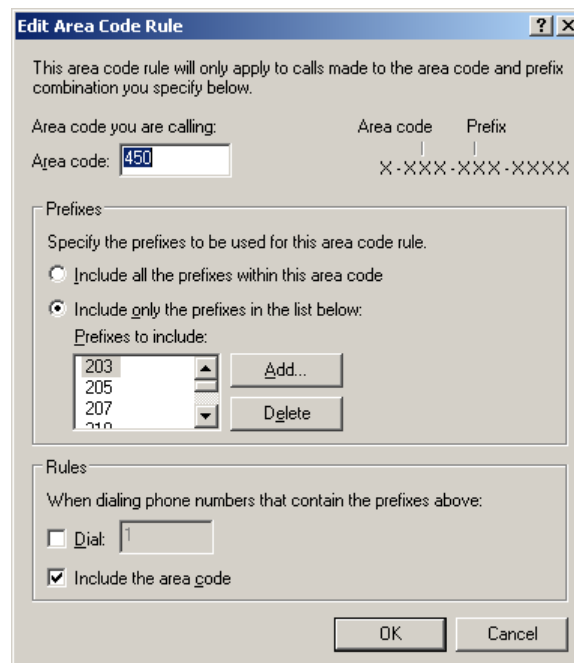
5. Cette prochaine fenêtre montre les règles que vous pouvez appliquer sur vos appels. Par exemple, le besoin de spécifier le code régional ou non. Vous pouvez aussi spécifier si tous les préfixes sont utilisés à l'intérieur de ce code régional.



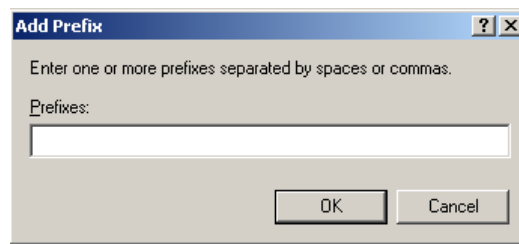
6. Si vous avez un autre code régional, cliquez **New** puis sélectionnez un nouveau code régional et spécifiez les préfixes à utiliser pour ce code régional.



7. Si vous avez une liste de préfixes à utiliser pour cette règle, entrez-les en appuyant le bouton **Add...**



Entrez la liste des préfixes séparés par des espaces dans la boîte « Add Prefix ».



*Des informations sur les préfixes téléphoniques et les tarifs sont fournis par le site Web indépendant <http://www.localcallingguide.com/>. Vous pouvez aussi chercher "local calling guides" sur le web.*

**À titre d'exemple, la liste des préfixes qui ne nécessitent pas la composition du chiffre 1 devant le 450 lorsqu'on appelle du code régional 514-de Montréal (selon la configuration TAPI) est comme suit:**

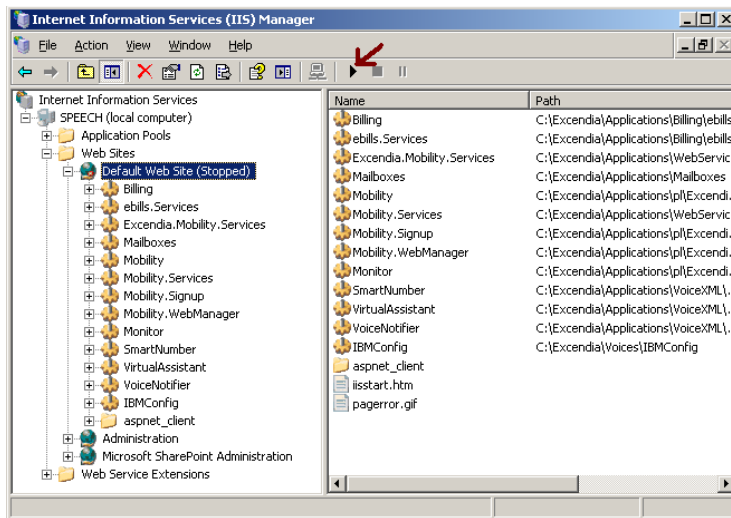
203 205 207 210 212 213 214 215 222 224 225 227 240 244 245 246 247 248 258 268 270 280 281 294  
321 336 340 341 346 347 348 349 357 358 359 368 392 419 420 421 424 427 429 430 433 434 435 437  
439 441 442 443 444 445 446 447 448 449 451 452 454 455 458 460 461 462 463 464 465 466 467 468  
470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 491 492 495 505 506 508 510 515 523 524 536 537 540 541 542  
543 545 547 550 552 557 562 563 566 571 572 573 575 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 594 595  
596 597 603 608 612 613 614 615 616 617 618 619 621 622 623 624 625 627 628 629 632 633 635 638 640  
641 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 661 662 663 664 665 666 667 668  
669 670 671 672 674 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 691 692 696 698 699  
701 702 708 709 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 727 728 729 731 732 733 735 736  
737 738 748 752 761 763 766 767 781 785 786 787 795 806 822 825 826 827 828 831 834 838 849 853  
857 860 861 862 863 865 869 882 891 892 893 896 901 902 904 905 922 923 926 928 929 952 961 962  
963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 978 979 980 981 982 984 985 986 988 995 996

**La configuration TAPI est maintenant complétée.**

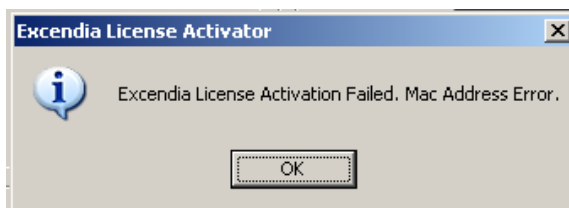
# Cas de problèmes

## *Le navigateur n'affiche pas le site du portail Web Manager*

- ❑ Dans le IIS (Internet Information Services), démarrez le site Web par défaut "Default Web site" s'il est arrêté

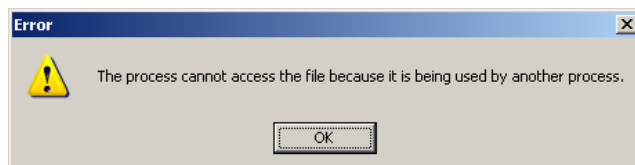


## *L'activation de la licence Excendia a échoué*



- ❑ Contactez l'administrateur de système

## *Impossible de démarrer le site Web par défaut (default web site)*



- ❑ Assurez qu'aucun autre processus n'est en train d'utiliser le port 80
- ❑ Si le logiciel IBM WebSphere est installé sur le même serveur, allez dans Control Panel => Administrative Tools puis cliquez Services
- ❑ Arrêtez le service IBM HTTP Server 1.3.28 et changez le type de démarrage (start-up) à manuel
- ❑ Démarrez le site Web par défaut (Default Web Site) à partir du IIS (Internet Information Services)

