

**Services des télécommunications  
et de la voix de  
l'administration centrale**



**SXTV  
2001**

LIBRARY E A/BIBLIOTHEQUE A E



3 5036 20099939 2

DOCS  
CA1 EA625 2001H28 EXF  
Headquarters voice and  
telecommunications services. --  
61360737

# Introduction

## Remarques importantes au sujet du présent guide

### *Desservir l'administration centrale du MAECI dans la région de la capitale nationale (RCN)*

Le présent guide indique la marche à suivre pour présenter une demande **de services téléphoniques, de communication de données, de services de messagerie vocale, de réparation** et une demande de **services spéciaux de télécommunications**. La table de matières fournit un aperçu des services qui sont offerts. **À moins d'indication contraire en ce sens, les services sont fournis uniquement dans la région de la capitale nationale.**

### *Formulaires de demande de services*

Il y a des formulaires pour présenter chacune des demandes de services exposées dans les parties 1 à 4. On peut communiquer avec le Service de dépannage – Gestion de l'information et de la technologie, au 944-1776 (2-2-1), ou consulter le site Web de SXTV à l'adresse suivante: <http://sxtvweb/hqtel-f.htm>.

### *Préavis*

Le préavis indiqué pour un service demandé commence le jour suivant la réception de la demande par SXTV. Par exemple, la présentation des services pour une demande reçue un lundi et nécessitant un préavis de cinq jours ouvrables sera terminée le lundi suivant, en fin de journée.

### *Missions*

Communiquez avec le technicien de votre région (EL) ou l'administrateur régional des services techniques pour les services de télécommunications.

### *Vos commentaires sont appréciés*

Il nous importe de bien répondre à vos besoins en matière de télécommunications. Ainsi, nous aimons savoir ce que vous pensez de nos services. Vos commentaires nous aident à vous offrir des services qui répondent à vos besoins. Communiquez avec l'agent des Services de télécommunications au 944-2513.



## **Principale responsabilité de SXTV à l'administration centrale**

SXTV est responsable des **services téléphoniques et de messagerie vocale** et de la **pose de câbles pour la transmission voix-données**, principalement dans la région de la capitale nationale.

## **Demandes de services traitées par d'autres directions**

Votre service peut être à l'extérieur de la région desservie par SXTV. Voir ci-dessous pour une autre division qui pourrait vous aider.

### **Service**

### **Direction**

Installation du système C4	SXTC – 944-1975/992-9513
Installation ou modification du STU I I I	SXTC – 944-1029
Déplacement de la prise de courant	SRAA – 996-7170
Déplacement du télécopieur	SRAM – 996-7174
Installation ou réparation du télécopieur	RICOH à pagette - 719-3814
Copie du répertoire du MAECI	Service d'information – 944-4000
Accès au répertoire en ligne du MAECI	Sur l'intranet du MAECI à l'adresse: <b>http://intranet.lbp/director-f/asp</b> ou, pour l'anglais, <b>director-e</b> . Pour toute question, communiquer avec le service d'information, au 944-4000.
Ajout d'un nom aux profils du MAECI	Consultez la secrétaire de votre direction.

Si le service dont vous avez besoin n'est pas couvert dans le présent guide, communiquez avec le Service de dépannage – Gestion de l'information et de la technologie, au 944-1776 (2-1-2), et nous nous efforcerons de vous aider à trouver la bonne direction.



# Table des matières

## Introduction : Remarques importantes au sujet du présent guide

1.	Demands mineures de raccordements aux services téléphoniques et services de transmission de données	1
1.1	Déplacements, ajouts et modifications — lignes téléphoniques et SIGNET	1
1.2	Messagerie vocale personnalisée	2
2.	Demands majeures de raccordement aux services téléphoniques et services de transmission de données	3
2.1	Déménagements et journées de réflexion et colloques à l'édifice LBP	3-4
2.2	Journées de réflexion et colloques tenus à l'extérieur	5
3.	RNIS et accès à distance	6
3.1	Accès au RNIS : bureaux du MAECI	6
3.2	Accès à distance : raccordement résidentiel au RNIS et au modem	7
4.	Demands de services de communication spéciaux	8
4.1	Cartes ADAS et autres services liés à l'accès	8-9
4.2	Besoins en équipement téléphonique spécial	10
4.3	Télédistribution	11
5.	Services de centralisation des appels	12
5.1	Création d'un centre téléphonique standard	12
5.2	Services d'appels d'arrivée sans frais d'interurbain	13
5.3	Service Octel de scénarisation des messages parlés	14
6.	Réparations et diagnostic des anomalies	15
6.1	Réparations — Téléphone et SIGNET	15
6.2	Téléphones — Diagnostic des anomalies	16-18
	<b>Remarques</b>	<b>19-21</b>



**Formulaire de demande de services**

1.	Demandes mineures de raccordements aux services téléphoniques et services de transmission de données.....	22
2.	Journées de réflexion et colloques tenus à l'extérieur.....	23
3.	Accès au RNSI : bureaux du MAECI.....	24
4a.	Cartes ADAS et autres services liés à l'accès.....	25
4b.	Autres demandes de services de communication spéciaux.....	26



# **1. Demandes mineures de raccordements aux services téléphoniques et services de transmission de données**

## **1.1 Déplacements, ajouts et modifications — lignes téléphoniques et SIGNET**

**Services** Tous les déplacements, les ajouts et les modifications relatifs à des lignes téléphoniques et au SIGNET (raccordements de téléphones, de télécopieurs, de modems, d'ordinateurs et d'imprimantes) dans la RCN qui n'exigent pas de modification des câbles\*.

<b>Nombre de prises</b>	<b>Préavis</b>
1 à 5	5 jours ouvrables
6 à 10	7 jours ouvrables

**Remarque :**

\* Les changements n'impliquent pas l'installation du câble peuvent être complété dans l'espace de 2 à 5 jours.

**Demandes** Soumettre le formulaire de demande de services n<sup>o</sup> 1 que vous trouverez à l'adresse suivante : <http://sxtvweb/hqtel-f.htm>. sous *Formulaire de demandes de services*.

**Autorisation** Le directeur adjoint

**Divers**

- Il peut y avoir recouvrement des coûts (voir la "note 1" qui suit la partie 6).
- Toutes les modifications sont assujetties à la politique de SXD sur la transférabilité du numéro de téléphone (voir la "note 2" qui suit la partie 6).



## 1.2 Messagerie vocale personnalisée

- Services**
- Création, déplacement, modification et suppression de messages parlés, pour les employés du MAECI dans la RCN.
  - Réinitialisation du mot de passe personnel.
  - Traitement des problèmes ou des plaintes en matière de messagerie vocale personnalisée.

Service	Préavis
Messagerie vocale	1 jour ouvrable
Réinitialisation du mot de passe personnel	Aucun

- Demandes**
- Création, déplacement, modification et suppression :**
- Soumettre le formulaire de demande de services que vous trouverez à l'adresse suivante : <http://sxtvweb/hqtel-f.htm> sous *Formulaire de demande de services*.

- Autorisation**
- Suppression d'un compte inactif**
- Directeur ou une personne désignée.
  - Toutes les autres mesures sont généralement approuvées par l'administrateur ou la personne désignée.

### Réinitialisation du mot de passe

- Seule les propriétaires peuvent demander une réinitialisations de la boîte vocale des propriétaires, et ces derniers doivent se rendre avec leur laissez-passer à SXTV pour identification.

### Problèmes ou plaintes

- Pour obtenir de l'aide, joindre le Service de dépannage – Gestion de l'information et de la technologie, au 944-1776 (2-2-2)

- Divers**
- SXTV fait part à CFSP des besoins en matière de formation.
  - L'apprentissage à distance pour le numéro Octel et la messagerie vocale est offert sur le site intranet de CFSP à l'adresse suivante:  
<http://corpapps/campus/mail1.asp?href=cfsp&options=view>.  
(choisissez GTI3001)



## **2. Demandes majeures de raccordement aux services téléphoniques et services de transmission de données**

### **2.1 Déménagements et journées de réflexion et colloques à l'édifice LBP**

#### **Services**

Installation, déplacement ou pose de câbles ou de prises, selon les directives établies par SXTV en consultation avec le gestionnaire de projet chargé du déménagement, pour les raccordements de téléphones, de télécopieurs, de modems et les raccordements au SIGNET. Ces services englobent :

- i) la construction de bureaux (entre autres, déplacements de murs, de cloisons, de prises de courant);
- ii) les déménagements dans l'édifice LBP sans réaménagement des locaux;
- iii) les journées de réflexion et les colloques au niveau des cabinets ministériels ou des directions générales *dans* l'édifice LBP.

<b>Nombre de prises</b>	<b>Préavis</b>
a) 1 à 25	1 mois avant la date du déménagement
b) 26 à 50	5 semaines avant la date du déménagement
c) 51 à 250	6 semaines avant la date du déménagement
d) 251 et plus	Communiquer avec SXTV (944-3330)

#### **Remarques :**

- Toutes les modifications aux arrangements doivent être apportées au plus tard une semaine avant l'occupation des lieux.
- Toutes les modifications ultérieures seront traitées comme une nouvelle demande de services.

#### **Autorisation**

Le directeur général ou l'administrateur régional communique avec SRA pour amorcer le processus et obtenir l'approbation des travaux. SRA communiquera avec SXTV.

#### **Divers**

- Un représentant de SXTV rencontre le gestionnaire du projet pour examiner avec lui ses besoins particuliers.



- *À l'extérieur de l'édifice LBP* : l'emplacement des câbles doit être conforme aux ententes prises entre le propriétaire et le locataire.
- Il peut y avoir recouvrement des coûts. (Voir la "note 1" qui suit la partie 6.)
- SXTV fait part à CFSP des besoins en formation pour l'utilisation des téléphones.

### **Installation**

- La pose des câbles doit être terminée deux jours ouvrables complets avant l'occupation des locaux pour donner aux techniciens de Bell Canada le temps nécessaire à la vérification de la fiabilité de l'installation.



## 2.2 Journées de réflexion et colloques tenus à l'extérieur

**Plus précisément** Journées de réflexion et colloques au niveau des cabinets ministériels ou des directions générales.

**Services** Installation temporaire de lignes téléphoniques (pour les services de téléphone, de télécopieur et de modem), et raccordements au SIGNET et au RSIN ailleurs qu'à l'édifice LBP.

Nombre de prises ou d'articles	Préavis
1 à 5	7 jours ouvrables
6 à 10	10 jours ouvrables

**Demandes** Soumettre le formulaire de demande de services n<sup>o</sup> 2 que vous trouverez à l'adresse suivante : <http://sxtvweb/hqtel-f.htm> sous *Formulaire de demande de services*.

**Autorisation** Le directeur général ou l'administrateur régional

**Divers**

- Un représentant de SXTV rencontre le demandeur de services pour examiner ses besoins.
- Il y a recouvrement des coûts. SXTV crée un code de facturation distinct avec Bell Canada pour comptabiliser les coûts.



### **3. RNIS et accès à distance**

#### **3.1 Accès au RNIS : bureaux du MAECI**

- Services**
- i) Permanents — Toutes les installations de câbles, de prises et de services RNIS pour les bureaux du MAECI **dans** la RCN.
  - ii) Temporaires — Toutes les installations de câbles, de prises et de services RNIS pour le MAECI **dans** la RCN et **à l'extérieur** de la RCN.

<b>Service</b>	<b>Préavis</b>
Dans la RCN	10 jours ouvrables
À l'extérieur de la RCN	20 jours ouvrables

**Demandes** Soumettre le formulaire de demande de services n° 3 que vous trouverez à l'adresse suivante : <http://sxtvweb/hqtel-f.htm> sous *Formulaire de demande de services..*

**Autorisation** Le directeur

- Divers**
- Le technicien de Bell Canada doit effectuer une visite des lieux.
  - L'installation est effectuée par Bell Canada.
  - Les directions générales fournissent le matériel informatique (ordinateur et modem), ou louent les modems de Bell Canada.
  - **Installations temporaires :** Les directions générales sont responsables des coûts d'installation de leurs propres projets.
  - Voir partie 3.2 pour un accès résidentiel au RNIS.



### 3.2 Accès à distance : raccordement résidentiel au RNIS et au modem

- Services**
- i) Poses permanentes des câbles et des prises nécessaires au RNIS pour une utilisation résidentielle, y compris à l'extérieur de la RCN (remarque : le RNIS n'est pas disponible en certains endroits).
  - ii) Installation d'une ligne téléphonique résidentielle supplémentaire pour l'accès à distance au SIGNET.

Service	Préavis
Accès résidentiel au RNIS : – Dans un rayon de 50 km de la RCN – Au-delà d'un rayon de 50 km	30 jours civils Plus de 40 jours civils
Ligne résidentielle supplémentaire	1 mois ou plus, selon le lieu de la résidence

**Demandes** Communiquer avec SXCH, au 944-1776 (soutien pour l'accès à distance et à l'extérieur). Après avoir configuré le ou les ordinateurs, SXCH demandera à SXTV d'effectuer l'installation.

**Autorisation** Directeur général ou Administrateur régional.

- Divers**
- Le technicien de Bell Canada doit effectuer une visite des lieux avant de procéder à l'installation.
  - L'installation est effectuée par Bell Canada.
  - Les directions générales fournissent le matériel informatique (ordinateur et modem), ou louent les modems de Bell Canada.
  - Les directions générales paient à l'avance le coût des services pour une année.
  - Il faut avoir une carte ADAS pour accéder au SIGNET (voir partie 4.1, cartes ADAS et autres services d'accès, pour des informations sur l'achat d'une carte ADAS).
  - L'identification de l'appel permettra l'accès ADAS à partir de numéros ne faisant pas partie du Gouvernement.



## 4. Demandes de services de communication spéciaux

### 4.1 Cartes ADAS et autres services liés à l'accès

- Services
- i) Fourniture et contrôle de cartes ADAS (accès direct aux systèmes) et de cartes d'identification protégées pour l'accès à distance aux réseaux SIGNET et réseau international de communication de la voix du MAECI moyen d'un ordinateur personnel.
  - ii) Identification de l'appel pour l'accès intérieur par réseau commuté au réseau pour le personnel à l'administration centrale et les autres ministères du gouvernement dans la région de la capitale nationale.
  - iii) Aide relative aux cartes ADAS — réinitialisation du numéro d'identification personnel et autres formes d'aide au besoin.

Service	Préavis
Carte ADAS	3 jours ouvrables
Identification de l'appel	1 jour ouvrable

- Demandes
- Soumettre le formulaire de demande de services n<sup>o</sup> 4A pour obtenir les services mentionnés aux points i) et ii) ci-dessus que vous trouverez à l'adresse suivante : <http://sxtvweb/hqtel-f.htm> sous *Formulaire de demande de services*.
  - Pour obtenir de l'aide relative aux carte ADAS (point iii), joindre le Service de dépannage – Gestion de l'information et de la technologie, au 944-1776 (2-2-3).

Autorisation

Le directeur, pour les services mentionnés aux points i) et ii), ci-dessus et point iii); la secrétaire ou la personne désignée.

#### Remarque :

- Le budget de SXTV couvre le coût des cartes délivrées aux SMA et aux titulaires des postes de niveau supérieur ainsi qu'aux agents de SXD.
- Le personnel des missions et les autres employés de l'AC et des AMG doivent imputer le coût des cartes à leur budget de fonctionnement



- SXTV ne délivre pas de cartes ADAS avant que SXMF n'ait confirmé le virement des fonds.

#### Divers

- Les cartes sont utilisées pour accéder au réseau à partir de l'Amérique du Nord, des Caraïbes et de missions désignées de différentes régions du monde.
- Le système permet l'accès à distance au SIGNET par le personnel de l'AC et par le personnel qui se trouve à l'étranger
- L'identification de l'appel est une fonction qui est ajoutée à une ligne téléphonique résidentielle pour permettre l'accès au réseau (l'utilisation de la carte ADAS n'est pas nécessaire).
- Une carte qui a été programmée uniquement pour l'ADAS doit être reprogrammée par SXTV si l'on veut qu'elle fournisse l'accès à distance au SIGNET au moyen d'un ordinateur personnel.



#### 4.2 Besoins en équipement téléphonique spécial

- Services**
- i) Appareils de téléconférence — Prêt d'appareils à court terme
  - ii) Écouteurs téléphoniques — Achat pour le personnel de l'AC.
  - iii) Téléphones cellulaires — Fourniture d'appareils aux SMA et aux titulaires de postes de niveau supérieur, ainsi qu'au personnel de SXD; service de consultation en vue d'un achat offert à toutes les directions de l'AC.
  - iv) Téléavertisseurs — Location de téléavertisseurs pour l'ensemble du personnel de l'AC.

Article	Préavis
Appareils de téléconférence	1 jour ouvrable à l'avance pour réservation
Écouteurs téléphoniques	10 jours ouvrables
Téléphones cellulaires	7 jours ouvrables
Téléavertisseurs	5 jours ouvrables

**Demandes** Soumettre le formulaire de demande de services 4B que vous trouverez à l'adresse suivante : <http://sxtvweb/hqtel-f.htm> sous *Formulaire de demande de services*.

**Autorisation**

Appareils de téléconférence — La signature de l'employé est nécessaire au moment de l'emprunt

Écouteurs téléphoniques — Directeur adjoint

Téléphones cellulaires et téléavertisseurs — Directeur adjoint

**Divers**

- Appareils de téléconférence — Ils sont fournis selon le principe du premier arrivé, premier servi. *Location à court terme seulement* : Les appareils doivent être retournés le jour même, après utilisation. SXTV peut faciliter l'achat pour installation permanente moyennant recouvrement des coûts.
- Écouteurs téléphoniques — On les commande par le biais d'offres permanentes. SXTV couvre les achats pour les SMA et les titulaires de postes de niveau supérieur; les directions financent l'achat des autres écouteurs.





### 4.3 Télédistribution

**Services** Installation, modifications et réparations du système de télédistribution et déplacements

Service	Préavis
Télédistribution	5 jours ouvrables

**Demandes**

- Soumettre le formulaire de demande de services 4B que vous trouverez à l'adresse suivante : <http://sxtvweb/hqtel-f.htm> sous *Formulaire de demande de services*.

**Autorisation** L'administrateur de la direction générale ou une autre personne désignée

**Divers**

- Un représentant de SXTV effectue une visite des lieux pour déterminer l'emplacement des installations, pour établir la date de prestation des services et pour déceler les problèmes qui pourraient se poser.
- L'entreprise de télédistribution Rogers fournit des entrepreneurs qui effectuent les travaux de câblage.
- SXTV demande des services d'escorte de sécurité au Corps canadien des commissionnaires.



## **5. Services de centralisation des appels**

### **5.1 Création d'un centre téléphonique**

**Services**

Création de centres téléphoniques avec distribution d'appels automatique au moyen des scénarios de la gestion distribution automatique d'appel par position (GPP) de Bell et du service de traitement évolué des appels d'Octel

<b>Centre téléphonique</b>	<b>Préavis</b>
Standard	Minimum de 5 semaines
Réacheminement des appels vers un numéro dont l'indicatif régional est le même ou est différent	Minimum de 9 semaines

**Demandes**

Communiquer avec le Service de dépannage – Gestion de l'information et de la technologie, au 944-1776 (2-2-5).

**Autorisation**

Le directeur général ou une personne désignée

**Divers**

- Un représentant de SXTV rencontre les demandeurs de service pour examiner de leurs besoins.
- Il peut y avoir recouvrement des coûts (voir la "note 1" qui suit la partie 6).
- Des statistiques sur le service GPP peuvent être fournies par télécopieur ou au moyen d'un ordinateur autonome.



## 5.2 Services d'appels d'arrivée sans frais d'interurbain

- Services
- i) Amérique du Nord — Installation d'une ligne 1-800 ou 1-888 pour les appels d'arrivée sans frais d'interurbain au Canada et aux États-Unis.
  - ii) International — Installation du avantage appel sans frais mondial ou du Service international sans frais.

Région desservie	Préavis
Le Canada seulement	1 mois
Amérique du Nord	45 jours
Le monde	2 mois

Demandes Communiquer avec l'agent du service des télécommunications, au 944-2513.

Autorisation Le directeur

- Divers
- Un représentant de SXTV rencontre le demandeur de service pour examiner ses besoins, p. ex. l'utilisation prévue, la région desservie, les indicatifs régionaux.
  - Le service 1-800 ne peut être installé que les lignes gouvernementales.



### 5.3 Service Octel de scénarisation des messages parlés

- Services**
- i) Nouveaux messages — Création et mise en place de messages pour les services organisationnels, y compris la création de menus hiérarchiques et l'utilisation du système de traitement évolué des appels d'Octel.
  - ii) Messages existants — Modifications et réparations.

Service	Préavis
Nouveaux messages	15 jours ouvrables
Messages existants	Jusqu'à 5 jours ouvrables

**Demandes**                      Communiquez avec le gestionnaire des Services de messagerie vocale au 944-0754.

**Autorisation**                Le directeur

- Divers**
- Un représentant de SXTV rencontre le demandeur de service pour discuter de la conception des menus et de l'adaptation du service.
  - SXTV fait appel aux services de professionnels pour l'enregistrement des messages.



## 6. Réparations et diagnostic des anomalies

### 6.1 Réparations — Téléphone et SIGNET

**Services** Toutes les réparations des appareils et des lignes téléphoniques de la RCN qui appartiennent au MAECI et la réparation des câbles et des prises du SIGNET.

**Demande**

Item	N° de télépne à composer
<b>Téléphone :</b> – Pendant les heures de travail – En dehors des heures de travail	944-1776* (2-2-1)  8-611*
Câbles de données du SIGNET	944-1776 (2-1-2)

**Délai** Il faut prévoir un délai de deux jours ouvrables après la réception de la demande par SXTV.

**Autorisation** L'administrateur ou la personne désignée de la direction générale

**Divers** Téléphone —

- Une visite des lieux par un technicien de Bell Canada s'avère parfois nécessaire.
- Il peut y avoir recouvrement des coûts si un technicien de Bell Canada doit effectuer des vérifications et qu'il découvre qu'un téléphone est branché dans une prise du réseau SIGNET plutôt que dans la prise de téléphone ou qu'un téléphone n'est pas branché dans sa prise et que l'adaptateur n'est pas branché dans la prise de courant.

\* Consulter la section 6.2 sur le diagnostic des anomalies avant d'appeler le service de dépannage.



## 6.2 Téléphones — Diagnostic des anomalies

### Problème

### Solution

**Le téléphone est sale et sent la fumée**  
– il a besoin d'être nettoyé

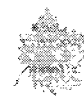
Nettoyez-le avec un linge humide, ou utilisez un agent nettoyant usuel, comme le Windex. SXTV ne remplace que les téléphones défectueux.

**Téléphone défectueux ou endommagé**  
–y compris le problème des touches qui restent enfoncées appareil.

Appelez SXTV (944-3330) et un membre du personnel se rendra à votre bureau pour venir chercher l'appareil défectueux afin de le réparer et de vous donner un autre

**Le téléphone ne fonctionne pas et l'écran indique de vérifier le cordon d'alimentation**

1. Vérifiez que le téléphone est bien branché dans une prise identifiée par des chiffres noirs, et non des chiffres rouges (qui désignent les prises pour ordinateurs).
2. Si le téléphone est bien branché dans une prise identifiée par des chiffres noirs, essayer une autre prise noir dans le même bureau.
3. Vérifiez que le cordon est bien branché au téléphone.
- 4a. S'il n'y a pas encore de tonalité, appelez le Service de dépannage – Gestion de l'information et de la technologie, au 944-1776 (2-2-1).
- 4b. Si vous entendez une tonalité, appelez un collègue d'un bureau voisin pour vérifier que c'est le bon numéro de téléphone qui est affiché (l'autre personne le verra sur son écran). Si le numéro affiché ne correspond pas à votre numéro de téléphone, appelez le Service de dépannage, au 944-1776 (2-2-1).



**Le téléphone ne fonctionne pas dans le bureau où je viens d'emménager**

– je suis déménagé sans en informer SXTV

1. Le numéro de téléphone ne déménage pas automatiquement avec l'appareil. C'est la ligne à laquelle votre téléphone est branché qui transporte votre numéro de téléphone, et non votre téléphone. Dans tous les cas de déménagement, il faut présenter une demande de service à SXTV, qui demande à un technicien de réacheminer le numéro. Appelez le Service de dépannage – Gestion de l'information et de la technologie au 944-1776 (2-2-1) pour obtenir un formulaire de demande de service si vous n'avez pas présenté de demande avant votre déménagement.

**Le téléphone sonne, mais rien n'est affiché à l'écran**

Branchez l'adaptateur dans la prise électrique.

**La date affichée est inexacte**

Faites glisser vers la droite le panneau portant le nom Bell (au-dessous de l'écran) vers la droite. Vous découvrirez ainsi la touche grise qui sert à sélectionner les options. Choisissez la deuxième option pour régler la date et l'heure. Pour obtenir un manuel d'utilisation du téléphone, appelez le Service de dépannage, au 944-1776 (2-2-1).

**Le voyant indicateur de messages ne cesse de clignoter**

1. Vérifiez s'il y a des messages dans la boîte vocale. S'il n'y en a pas, raccrochez.
2. Soulevez le combiné et appuyez sur la touche \*96 pour réinitialiser le voyant indicateur de messages.

**a) Je n'ai pas déménagé dernièrement**



**b) Je viens de déménager**

1. Pour faire en sorte que le voyant ne clignote plus quand il n'y a pas de messages, composez le 944-0198, choisissez l'option 4, entrez le chiffre 1 et écoutez les indications au sujet de l'indicateur de messages en attente et apportez les modifications désirées.

OU

2. Soulevez le combiné et appuyez sur la touche\*96 pour réinitialiser le voyant.

**L'écran indique qu'il y a de nouveaux appelants, mais il n'y a pas de messages**

Votre appareil tient un registre des appels sans réponses que vous avez reçus et des numéros de téléphones. Pour effacer ce message, appuyez sur la touche « Demandeur » de votre appareil et appuyez deux fois sur la touche « effacer » ou sur la touche #.

**J'ai besoin d'une rallonge pour mon téléphone**

**Remarque :** Pour des raisons de sécurité, il ne faut utiliser une rallonge que si elle peut être placée le long d'un mur. Les rallonges ne doivent pas être fixées au plancher aux endroits où il peut y avoir des personnes qui circulent.

On peut se procurer des rallonges pour les modèles de téléphone M9216, M9316 et M5316 en faisant la demande au Magasin, édifice LBP, Tour B, rez-de-chaussée.

Si vous avez besoin une corde de téléphone contactez SXTV à 944-3330.

Le numéro de modèle est inscrit sur le dessous du téléphone.





## Remarques

1. S'il faut que les employés effectuent des heures supplémentaires, en semaine ou le week-end, vous devrez payer la partie des salaires correspondant à ces heures supplémentaires.
2. La politique de la direction générale au sujet de la transférabilité des numéros de téléphones à l'administration centrale du MAECI : <http://sxtvweb/hqtel-f.htm> et appuyez sur le bouton "politique".
  - a. La section des services téléphoniques et de la commutation (SXTV) reçoit régulièrement des demandes de déplacement de téléphone de la part d'employés de l'Administration centrale qui prennent un nouveau poste au sein de leur direction ou qui sont affectés à une autre direction. Ces employés demandent généralement de garder leur numéro de téléphone. Le fait de garder le même numéro est certainement pratique pour l'employé, mais cela ne sert pas très bien les clients à l'intérieur et à l'extérieur du Ministère. En effet, selon le Service des demandes de renseignements, les clients du Ministère demandent plus souvent à être connectés à une fonction ou à un titre particulier qu'à une personne donnée.
  - b. Dans un Ministère où tant de gens déménagent chaque année, le Répertoire téléphonique imprimé de l'Administration centrale devient très vite périmé. Cela ne causerait toutefois pas un aussi grand problème si les numéros de téléphone restaient rattachés aux fonctions. Les clients veulent généralement parler à quelqu'un qui occupe une fonction spécifique plutôt qu'à un employé en particulier (c.-à-d. qu'ils veulent parler à l'agent des relations de travail plutôt qu'à John Smith). Si l'employé occupant un poste particulier a été remplacé, son remplaçant pourra fournir les renseignements demandés par l'appelant. Le répertoire téléphonique sur papier reste alors un outil utile.
  - c. Si un agent emporte son numéro de téléphone avec lui, le client qui appelle par exemple les Services des relations de travail pour avoir un renseignement pourrait se voir répondre par John Smith, de la Direction du commerce avec l'Amérique latine. M. Smith ne saura peut-être pas qui est son remplaçant. Le client trouve frustrant d'avoir à attendre que l'information soit trouvée et que l'appel soit transféré. Pire encore, si l'appelant tombe sur la boîte vocale de John Smith, il ne pourra y avoir de transfert d'appel.
  - d. L'appelant qui veut contacter une personne donnée au MAECI a plusieurs autres moyens d'y parvenir. Il peut par exemple utiliser les listes d'adresses dans IconDesk et l'application Profils; le client à l'extérieur du Ministère peut utiliser le service SAGE du gouvernement ou le service de composition par nom du MAECI.
  - e. Pour servir au mieux le public et les employés du Ministère, SXD a donc décidé d'interdire la transférabilité des numéros de téléphone aux employés qui sont réaffectés.
  - f. Cette politique s'applique à tous les employés de l'Administration centrale.



**Remarques**



## Remarques



## Demandes mineures de raccordements aux services téléphoniques et services

Retourner le formulaire dûment rempli, à SXTV par télécopieur au 944-0044, ou courriel à <http://sxtvweb/hqtel-f.htm> :

**Pour obtenir de l'aide :** Voir **partie 1** du guide, ou composer le 944-1776 (2-2-1)

### de transmission de données

**Demandeur**

Direction : \_\_\_\_\_ Lieu : \_\_\_\_\_ Étage : \_\_\_\_\_  
 Personne-ressource : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_

**Service demandé**

- Déplacements, ajouts ou modifications des raccordements à la ligne téléphonique ou au SIGNET pour le téléphone, le télécopieur, le modem, l'ordinateur et l'imprimante (partie 1.1 du guide de SXTV).

Remarques : 1. Il peut y avoir recouvrement des coûts. 2. Sous réserve de la politique de SXD sur la transférabilité du numéro de téléphone (voir la partie «

	De				À			Réservé à SXTV
	Nom	Pièce	Téléphone	Prises	Pièce	Téléphone	Prises	
1								
2								
3								
4								
5								

Remarques » à la fin du guide *Services de télécommunications de SXTV pour l'administration centrale du MAEC*)

- Messagerie vocale personnalisée (partie 1.2 du guide de SXTV)

Nom de l'employé :\* : \_\_\_\_\_ N° téléphone\* : \_\_\_\_\_

\* Si le nom de la personne-ressource est le même, inscrire « même que ci-dessus »

- Créer     Supprimer, aucun autre changement     Modifier comme suit : \_\_\_\_\_

Nouveau no de téléphone \_\_\_\_\_ à la Direction \_\_\_\_\_ et supprimer le no de téléphone de l'employé indiqué ci-dessus. Remarque : S'il y a déjà une boîte vocale pour le nouveau no de téléphone, SXTV la supprimera en effectuant le transfert.

Date d'entrée en vigueur : \_\_\_\_\_

**Autorisation par le directeur adjoint**

Les déplacements, les ajouts et les modifications des raccordements téléphonique et au SIGNET : le directeur adjoint

La messagerie vocale personnalisée : Administrateur, personne désignée ou employé de la direction générale (l'employé ou la personne désignée demande généralement des déplacements), **sauf pour les suppressions**, que seul le directeur ou une personne désignée peut demander.

Nom : \_\_\_\_\_ Titre : \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

## Journées de réflexion et colloques tenus à l'extérieur

Retourner le formulaire dûment rempli, à SXTV par télécopieur au 944-0044, ou courriel à <http://sxtvweb/hqtel-f.htm>

**Pour obtenir de l'aide :** Voir **partie 2.2** du guide, ou composer le 944-1776 (2-2-1)

### Demandeur

Direction : \_\_\_\_\_ Lieu : \_\_\_\_\_ Étage : \_\_\_\_\_  
Gestionnaire de projet ou personne-ressource : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

### Dates des activités

#### Service demandé

**Journées de réflexion et colloques** (partie 2.2 du guide de SXTV)

Il faut fournir un préavis à SXTV, comme indiqué ci-après :

- 1 à 5 prises — 7 jours ouvrables
- 6 à 10 prises — 10 jours ouvrables

Lieu : \_\_\_\_\_ Installation : \_\_\_\_\_  
Un représentant de SXTV vous rencontrera pour discuter des détails.

### Autorisation

Directeur général ou gestionnaire régional

Nom : \_\_\_\_\_ Titre : \_\_\_\_\_  
Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

## Accès au RNSI : bureaux du MAECI

Retourner le formulaire dûment rempli, à SXTV par télécopieur au 944-0044, ou courriel à <http://sxtvweb/hqtel-f.htm>

**Pour obtenir de l'aide :** Voir **partie 3.2** du guide, ou composer le 944-1776 (2-2-1)

### Demandeur

Direction : \_\_\_\_\_ Lieu : \_\_\_\_\_ Étage : \_\_\_\_\_

Gestionnaire de projet ou personne-ressource : \_\_\_\_\_

Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopieur : \_\_\_\_\_

### Date de l'installation

### Service demandé

Accès au RNSI (partie 3.1 du guide de SXTV)

Il faut fournir un préavis à SXTV, comme indiqué ci-après :

- Dans la RCN — 10 jours ouvrables
- À l'extérieur de la RCN — 20 jours ouvrables

Lieu permanent : \_\_\_\_\_ Pièce : \_\_\_\_\_

Lieu temporaire : \_\_\_\_\_ Installation : \_\_\_\_\_

Pièce : \_\_\_\_\_ Kiosque : \_\_\_\_\_

Remarque : Les directions générales sont responsables des frais liés aux installations temporaires de leurs propres projets.

### Autorisation

Nom : \_\_\_\_\_ Titre : \_\_\_\_\_ Directeur

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

## Cartes ADAS et autres services liés à l'accès

Retourner le formulaire dûment rempli, à SXTV par télécopieur au 944-0044, ou courriel à <http://sxtvweb/hqtel.f.htm>

**Pour obtenir de l'aide :** Voir partie 4.1 du guide, ou composer le 944-1776 (2-2-3)

### Demandeur

Direction : \_\_\_\_\_ Lieu : \_\_\_\_\_ Étage : \_\_\_\_\_

Personne-ressource : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_\_

### Service demandé

Cartes ADAS (partie 4.1 du guide de SXTV)

Cartes ADAS — Nom de l'employé \* : Titre :

Direction : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_\_

Si l'on demande des cartes pour plusieurs personnes, inclure une liste séparée en inscrivant le nom de chaque employé (inscrire le prénom complet, pas d'initiales), le titre, les numéros de téléphone et de télécopieur.

Le coût est de 369 \$ par carte. Le paiement sera fait par :

- SXTV (uniquement pour les SMA et les titulaires de postes de niveau supérieur et les employés de SXD)
- Mission – contacter SXTV (944-2447) pour les détails de codage.
- Autre personnel de l'AC et des AMG – contacter SXTV (944-2447) pour les détails de codage.

Remarque : SXTV ne délivrera pas de cartes ADAS avant d'avoir reçu de SXMF confirmation du virement des fonds.

Identification de l'appel (partie 4.1 du guide de SXTV)

Identification de l'appel — Nom de l'employé\* : \_\_\_\_\_ Titre : \_\_\_\_\_

Direction : \_\_\_\_\_ No du travail : \_\_\_\_\_

No à la résidence pour l'identification de l'appel : \_\_\_\_\_

\*Si le nom de la personne-ressource est le même, inscrire « même que ci-dessus » et indiquer le titre. Il n'est pas nécessaire de remplir ligne suivante, sauf lorsque l'on demande l'identification de l'appel, on doit alors donner le numéro de la résidence. Remarque : Il faut inscrire le prénom en entier (aucune initiale).

### Autorisation par le directeur

Nom : \_\_\_\_\_ Titre : \_\_\_\_\_ Directeur

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

## Autres demandes de services de communication spéciaux

Retourner le formulaire dûment rempli, à SXTV par télécopieur au 944-0044, ou courriel à <http://sxtvweb/hqtel-f.htm>

**Pour obtenir de l'aide :** Voir partie 4.1 du guide, ou composer le 944-1776 (2-2-3)

### Demandeur

Direction : \_\_\_\_\_ Lieu : \_\_\_\_\_ Étage : \_\_\_\_\_  
Personne-ressource : \_\_\_\_\_ Téléphone : \_\_\_\_\_  
Télécopieur : \_\_\_\_\_

### Service demandé

**Besoins en équipement téléphonique spécial** (partie 4.2 du guide de SXTV)

Prêt d'appareils de téléconférence\* Qté : \_\_\_\_\_ Dates : \_\_\_\_\_  
Heure : \_\_\_\_\_ Pièce : \_\_\_\_\_

*Remarque :* \*Prêt à court terme seulement. Les appareils doivent être retournés immédiatement après leur utilisation. SXTV peut vous aider dans l'achat d'appareils permanents moyennant recouvrement des coûts.

Achats d'écouteurs téléphoniques – Qté : \_\_\_\_\_

Code financier (non nécessaire pour les SMA ou les titulaires de postes de niveau supérieur, SXTV prend les frais à sa charge): \_\_\_\_\_

Téléphones cellulaires :

- Consultation avant l'achat
- Fourniture (uniquement pour les SMA et les titulaires de postes de niveau supérieur, ainsi que le personnel de la DG)

Nom de l'employé : \_\_\_\_\_ Code financier : \_\_\_\_\_

Téléavertisseurs – Qté: \_\_\_\_\_ De (date) \_\_\_\_\_ à (date) \_\_\_\_\_

Code financier \_\_\_\_\_

**Téledistribution** (partie 4.3 du guide de la SXTV)

Lieu : \_\_\_\_\_ Nombre d'installations : \_\_\_\_\_

Pièces: \_\_\_\_\_

Savez-vous s'il y a déjà des installations de câble dans la ou les pièces?  Oui  Non

Un représentant de SXTV effectuera une visite des lieux pour déterminer l'emplacement de l'installation et fixer la date de prestation des services.

### Autorisation

Appareils de téléconférence : l'autorisation officielle n'est pas requise, mais la signature de l'employé est nécessaire au moment de l'emprunt

Écouteurs téléphoniques, téléphones cellulaires et téléavertisseurs : directeur adjoint

Téledistribution : administrateur ou personne désignée de la direction générale

Nom : \_\_\_\_\_ Titre : \_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_



.b3482583 (E)

.b3482595 (F)

# Headquarters Voice and Telecommunications Services

doc  
CA1  
EA625  
2001H28  
EXF



**SXTV  
2001**

Dept. of Foreign Affairs  
Min. des Affaires étrangères

MAR 5 2001

Return to Departmental Library  
Retourner à la bibliothèque du Ministère

# **Introduction**

## **Important Notes About This Guidebook**

### *Serving DFAIT Headquarters in the National Capital Region*

This guidebook tells you how to initiate service requests for **voice services, data connections, voice messaging services, special telecommunication needs** and **repairs**. The Table of Contents gives an overview of the specific services provided. **Unless otherwise stated, services are provided only within the National Capital Region.**

### *Service Request Forms*

Sections 1 through 4 have corresponding service request forms, which can be obtained by calling the Information Technology Help Line at 944-1776(1-2-1), or visiting SXTV's website: <http://sxtvweb/hqtel-e.htm>

### *Advance Notification*

The advance notice period indicates the anticipated duration for a service request to be completed, beginning the day after SXTV receives a request. For example, service delivery for a request received on a Monday and requiring 5 working days advance notice will be completed by the end of the following Monday.

### *Missions*

Contact your area technician (EL) or the Regional Telecommunications Manager (RTM) for telecommunications services.

### *We Welcome Feedback*

Satisfying your telecommunications requirements is important to us. Let us know what you think. Your comments help to ensure that our services reflect your requirements. Contact the Telecommunications Services Officer at 944-2513.



61360744 (F) 63482595  
61360737 (ce) 63482583

## ***SXTV's Primary Responsibility at Headquarters***

SXTV is responsible for ***telephone and voice messaging services*** and ***cabling installations for voice and data problems***, mostly within the National Capital Region.

## ***Service Requests Handled by Other Divisions***

Your service need may be outside SXTV's jurisdiction check below to see if another division can help you.

### **Service Need**

### **Contact**

C4 system installation

SXTC – 944-1975/992-9513

STU I-I-I installation/changes

SXTC – 944-1029

Power outlet relocation

SRAA – 996-7170

Move fax machine

SRAM – 996-7174

Install / repair fax machine

RICOH rep at pager - 719-3814

Obtain copy of DFAIT directory

Information services – 944-4000

Access DFAIT directory on-line

Check DFAIT's intranet at **<http://intranet.lbp/director-e/asp>** or for French, **director-f**. If you have any questions, contact information services – 944-4000.

Add name to DFAIT profiles

See your divisional secretary.

If your service need is not covered in this guide book, call the Information Technology Help Line at 944-1776 (1-1-2) and they will attempt to help you find the right contact.



# **Table of Contents**

**Introduction: Important Notes About This Guidebook . . . . . i**

**1. Minor Voice and Data Connection Requests. . . . . 1**

    1.1 Telephone Line and SIGNET Connection Moves,  
        Adds and Changes. . . . . 1

    1.2 Personal Voice Messaging . . . . . 2

**2. Major Voice and Data Connection Requests. . . . . 3**

    2.1 Office Moves and LBP Building Retreats  
        and Seminars . . . . . 3-4

    2.2 Retreats and Seminars Held Off-Site . . . . . 5

**3. ISDN and Remote Access . . . . . 6**

    3.1 ISDN Access: DFAIT Offices . . . . . 6

    3.2 Remote Access: ISDN and Dial-Up - Residential . . . . . 7

**4. Special Communication Service Requests . . . . . 8**

    4.1 DISA Cards and Other Access-Related Services . . . . . 8

    4.2 Special Phone Equipment Needs. . . . . 9

    4.3 Cable Television . . . . . 10

**5. Call Centre Services . . . . . 11**

    5.1 Standard Call Centre Implementation. . . . . 11

    5.2 Incoming Toll-Free Services. . . . . 12

    5.3 Octel Voice Message Scripting . . . . . 13

**6. Repairs and Troubleshooting. . . . . 14**

    6.1 Repairs — Telephone and SIGNET . . . . . 14

    6.2 Telephones — Troubleshooting . . . . . 15-17

**Notes . . . . . 18-19**



**Service Request Forms**

1.	Minor Voice and Data Connection Requests.....	20
2.	Retreats and Seminars Held Off-Site.....	21
3.	ISDN Access: DFAIT Offices.....	22
4a.	DISA Card and Other Access-Related Requests .....	23
4b.	Other Special Communication Service Requests .....	24



# **1. Minor Voice and Data Connection Requests**

## **1.1 Telephone Line and SIGNET Connection Moves, Additions and Changes**

**Service:** All telephone line and SIGNET connections, moves, additions and changes (phone, fax, modem, computer and printer connections) within the NCR involving no cabling changes\*.

<b># of Outlets</b>	<b>Advance Notice</b>
1 to 5	5 working days
6 to 10	7 working days

\* Changes not involving cable installation can be completed within 2 to 5 days.

**How to request:** Submit SXTV service request form 1 which can be found at: <http://sxtvweb/hqtel-e.htm> and displayed under service request form.

**Authorization:** Deputy Director

**General points:**

- Cost recovery may apply. (See "Note 1" following section 6.)
- All changes subject to SXD Bureau policy on number portability. (See "Note 2" following section 6.)



## 1.2 Personal Voice Messaging

- Services:**
- Voice mail creations, moves, changes and deletions, for DFAIT employees within the NCR.
  - Personal password resets.
  - Resolution of personal voice mail problems or complaints.

<b>Service</b>	<b>Advance Notice</b>
Voice mail	1 working day
Personal password resets	None

### **How to request: Creations, moves, changes and deletions**

- Submit SXTV service request form 1 which can be found at: <http://sxtvweb/hqtel-e.htm> and displayed under service request form.

### **Authorization: Deletion of a dormant accounts**

- Director or designate.
- All other actions approved by Bureau Administrator or designate

### **Password resets**

- Only the mailbox owner can request a password reset and requires a visit to SXTV with building pass to verify identity.

### **Problems or complaints**

- Call the Information Technology Help Line at 944-1776 (1-2-2).

### **General points:**

- SXTV forwards training requirements to CFSP.
- Distance learning for Octel and voice messaging is available from the CFSP intranet site:  
<http://corpapps/campus/mail1.asp?href=cfsp&options=view>. Select IMT 3001





## 2. Major Voice and Data Connection Requests

### 2.1 Office Moves and LBP Building Retreats and Seminars

**Service:** Installation, removal or relocation of cabling or jacks, as determined by SXTV in consultation with office move project manager, for telephone, fax, modem and SIGNET connections.

- i) Involves office construction (i.e. changes to location of walls, office space dividers, electrical outlets, etc.)
- ii) Involves moves in LBP Building with no office reconfiguration.
- iii) Ministerial or bureau retreats and seminars **within** LBP Building.

# of Outlets	Advance Notice
a) 1 to 25	1 month prior to date of move
b) 26 to 50	5 weeks prior to date of move
c) 51 to 250	6 weeks prior to date of move
d) 251 and over	Call SXTV (944-3330)

**Note:**

- Embargo placed on all changes to finalized arrangements 1 week prior to occupancy.
- Changes after embargo will be treated as a new service request and will be completed within 5 to 10 working days.

**Authorization:** Director General or Area Manager contacts SRA to initiate process and obtain approval. SRA will contact SXTV.

**General points:**

- SXTV-representative meets with project manager to review and confirm exact requirements.
- External to LBP Building: cabling location must conform

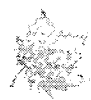


as per landlord/lease agreements.

- Cost recovery may apply.  
(See "Note 1" following section 6.)
- SXTV forwards training requirements for telephone usage to CFSP.

**Installation:**

- Cable installation must be completed two full working days prior to occupancy to give Bell Canada technicians the necessary time to check and verify the accuracy of an installation.



## 2.2 Retreats and Seminars Held Off-Site

**Specifically:** Ministerial or bureau retreats and seminars.

**Services:** Temporary installation of telephone lines (for phone, fax and modem services), and SIGNET and ISDN connections at locations other than the LBP Building.

# of Outlets / Item	Advance Notice
1 to 5	7 working days
6 to 10	10 working days

**How to request:** Submit SXTV service request form 2 which can be found at: <http://sxtvweb/hqtel-e.htm> and displayed under service request form.

**Authorization:** Director General or Area Manager

**General points:**

- SXTV representative meets with service requestor to discuss requirements.
- Cost recovery applies — SXTV creates separate billing code with Bell Canada to track costs.



### 3. ISDN and Remote Access

#### 3.1 ISDN Access: DFAIT Offices

- Services:
- i) Permanent — All ISDN cabling, jack and service installations for DFAIT offices **within** the NCR.
  - ii) Temporary — All ISDN cabling, jack and service installations for DFAIT **within or outside** the NCR.

Service	Advance Notice
With the NCR	10 working days
Outside the NCR	20 working days

**How to request:** Submit SXTV service request form 3 which can be found at: <http://sxtvweb/hqtel-e.htm> and displayed under service request form.

**Authorization:** Director

- General points:**
- Site visit required by Bell Canada technician.
  - Installation by Bell Canada.
  - Bureaus provide computer and modem equipment, or rent modem(s) from Bell Canada.
  - **Temporary installations:** Bureaus are responsible for covering installation costs for their own projects.
  - See 3.2 for residential ISDN.



**3.2 Remote Access: ISDN and Dial-Up - Residential**

- Services:
- i) Permanent ISDN cabling and jack installations, including outside the NCR (note: ISDN not available at all locations).
  - ii) Supplementary residential telephone line installation for remote SIGNET access.

Service	Advance Notice
Residential ISDN: - Within 50 km radius of NCR - Exceeding 50km radius	30 calendar days  40+ calendar days
Residential supplementary	1 month or more, depending on location of residence

**How to request:** Contact SXCH at 944-1776 (1-1-2) ( remote access and off-site support). After SXCH has configured computer(s), they will notify SXTV to proceed with the installation.

**Authorization:** Director General or Area Manager

- General points:**
- Pre-installation visit required by Bell Canada technician.
  - Installation by Bell Canada.
  - Bureaus provide computer and modem equipment, or rent modem(s) from Bell Canada.
  - Bureaus pay for service one year in advance.
  - Requires a DISA card for SIGNET access (see section 4.1, DISA Cards and Other Access-Related Services, for information on how to purchase a DISA card).
  - Calling line ID (CLID) will be enabled for DISA access from non-government numbers.



## 4. Special Communication Service Requests

### 4.1 DISA Cards and Other Access-Related Services

- Services:
- i) Provision and control of DISA (Direct Inward Systems Access)/Secure ID cards for remote access to SIGNET and DFAIT's international voice network.
  - ii) Calling line ID (CLID) for dial-in access to DFAIT's network for staff at HQ and other government departments (OGDs) within the NCR.
  - iii) DISA card help — PIN resets and other assistance as required.

Service	Advance Notice
DISA card	3 working days
CLID	1 working day

- How to request:
- Submit SXTV service request form 4A for services in i) and ii) above which can be found at: <http://sxtvweb/hqtel-e.htm> and displayed under service request form.
  - For iii) above, DISA card help, call the Information Technology Help Line at 944-1776 (1-2-3).

**Note:**

- SXTV's budget covers cost of cards issued to ADMs and above and SXD Bureau employees.
- Missions, other HQ staff and OGDs are required to cover cost of cards from their operating budgets.
- SXTV does not release DISA cards until SXMF confirms funds have been transferred.

Authorization: Director for i) and ii) above.

- General points:
- Card used to access DFAIT's network from North America, the Caribbean and designated Missions around the world.
  - Enables remote access to SIGNET at HQ and by staff travelling abroad.
  - CLID is a feature added to a residential phone line to allow access to DFAIT's network (DISA card not required).
  - A card previously used only for DISA, must be reprogrammed by SXTV, to provide remote access via PC to SIGNET.

#### 4.2 Special Phone Equipment Needs

- Services:**
- i) Conference telephones — Short-term loan of sets.
  - ii) Telephone headsets — Purchasing for HQ staff.
  - iii) Cellular phones — Provider of service and sets to ADMs and above and to SXD staff; purchasing consultation service to all HQ divisions.
  - iv) Pagers — Rental of pagers for all HQ staff.

Item	Advance Notice
Conference Phones	1 working day in advance to reserve
Telephone Headsets	10 working days
Cellular phones	7 working days
Pagers	5 working days

**How to request:** Submit SXTV service request form 4B which can be found at: <http://sxtvweb/hqtel-e.htm> and displayed under service request form.

**Authorization:**

- Conference phones — Employee signature required at time of loan
- Telephone headsets — Deputy Director
- Cellular phones and pagers — Deputy Director

**General points:**

- Conference phones — Provided on a first come, first serve basis. *Short-term rental only:* Sets must be returned same day after use. SXTV can facilitate purchase for permanent installation on a cost recovery basis.
- Telephone headsets — Ordered via standing offers. SXTV covers purchases for ADMs and above, otherwise Divisions provide own funding.



### 4.3 Cable Television

**Service:** Cable television installation, moves, changes and repairs.

<b>Service</b>	<b>Advance Notice</b>
Cable television	5 working days

**How to request:** • Submit SXTV service request form 4B which can be found at: <http://sxtvweb/hqtel-e.htm> and displayed under service request form.

**Authorization:** Bureau Administrator or designate.

**General points:** • Site visit by SXTV representative to verify location for installations, determine service delivery date and identify any potential problems.

- Rogers cable company provides contractors to do cabling work.
- SXTV will request security escorts from the Canadian Corps of Commissionaires.





## 5. Call Centre Services

### 5.1 Standard Call Centre Implementation

**Service:** Creation of call centres with automatic call distribution (ACD), using Bell Per Agent Service (PAS) and Octel enhanced call processing (ECP) scripts.

Call Centre	Advance Notice *
Standard	5 weeks minimum
Area code or regional redirects	9 weeks minimum

**How to request:** Call the Information Technology Help Line at 944-1776 (1-2-5).

**Authorization:** Director General or designate

**General points:**

- SXTV representative meets with service requestor to discuss requirements.
- Cost recovery may apply. (See "Note 1" following section 6.)
- PAS statistics can be provided by fax or stand-alone computer.



## 5.2 Incoming Toll-Free Services

- Service:**
- i) North America — Installation of 1-800/888 incoming toll-free service for Canada and USA.
  - ii) Global — Installation of Universal International Free-Phone Number (UIFN) or International Toll-Free Service.

Area Served	Advance Notice
Canada only	1 month
North America	45 days
Global	2 months

**How to request:** Contact the Telecommunications Services Officer at 944-2513.

**Authorization:** Director

- General points:**
- SXTV representative meets with service requestor to discuss requirements, e.g. desired usage, areas of coverage, specific area codes.
  - 1-800 service can only be installed on an existing government telephone number.

### 5.3 Octel Voice Message Scripting

- Services:**
- i) New scripts — Creation and implementation of scripts for corporate services, involving multi-tiered menus and using Octel Enhanced Call Processing (ECP).
  - ii) Existing scripts — Changes, repairs and modifications.

<b>Service</b>	<b>Advance Notice</b>
New scripts	15 working days
Existing scripts	Up to 5 working days

**How to request:** Contact the Voice Messaging Services Manager at 944-0754.

**Authorization:** Director

- General points:**
- SXTV representative meets with service requestor to discuss menu design and customization.
  - SXTV contracts professional services for voice recordings.



## 6. Repairs and Troubleshooting

### 6.1 Repairs — Telephone and SIGNET

**Service:** All telephone line and set repairs for DFAIT-owned phones in the NCR, and only cable/outlet/jack repairs related to SIGNET service.

**How to request:**

Item	Call
Telephone: – During work hours – Outside work hours	944-1776*(1-2-1) 8-611*
SIGNET data cables	944-1776 (1-1-2)

**Time required:** Allow up to 2 working days for repairs after SXTV receives request.

**Authorization:** Bureau Administrator or designate

**General points:** Telephone —

- May require site visit by Bell Canada technician.
- Cost recovery may apply if a Bell Canada technician is required to investigate and finds that a phone is plugged into a SIGNET outlet instead of a telephone outlet, or that a telephone is not plugged into its outlet and/or the AC adaptor is not plugged into its receptacle.
- \* Please refer to 6.2 "Troubleshooting" before calling the help line.



**6.2 Telephones — Troubleshooting**

**Problem**

**Action**

**Phone is dirty, smells of smoke**  
– needs cleaning

Wipe clean with a damp cloth, or use a common cleaning agent such as Windex. SXTV will only replace defective phones.

**Defective or damaged phone**  
– includes problem with phone buttons sticking

Call SXTV (944-3330) to have a staff member come to your office to retrieve defective phone for repair and to provide a replacement.

**Phone doesn't function and display screen says to check line cord**

1. Make sure phone is plugged into a black numbered jack, not a red one (which are for the computers).
2. If already plugged into a black numbered jack, try another black numbered jack in the same office.
- 3a. If you still do not have a dial tone, call the Information Technology Help Line at 944-1776 (1-2-1).
- 3b. If you get a dial tone, call someone in a neighbouring office to check if your phone number shows correctly (it will show on the other person's display screen). If the number does not match your phone number, call the Information Technology Help Line at 944-1776. (1-2-1)

**Phone doesn't function at office I moved into**  
– service request not submitted to SXTV

1. A telephone number does not automatically move with a phone set. The line to your phone carries your phone number, not the phone set itself. Any change in location requires a service request to SXTV, which arranges for a Bell Canada technician



to redirect your number. Call the Information Technology Help Line at 944-1776 (1-2-1) for a service request form if you did not submit a request before moving.

2. Make sure phone is plugged into a black numbered jack, and the AC adaptor is plugged in.

**Phone rings but display screen is blank**

Plug AC adaptor into electrical outlet.

**Display date is incorrect**

Slide panel with Bell name on it (below your display screen) to the right. This reveals the grey button used for selecting your options. Choose item 2 to set date and time. To obtain a phone user guide, call the Information Technology Help Line at 944-1776 (1-2-1).

**Message light keeps flashing**

1. Check your voice mailbox for messages. If there are none, hang up.
2. Lift receiver and press \*96 to reset message light.

**a) I haven't moved recently**

**b) I just moved to a new location**  
- accessing voice mail and cancelling the message light

1. To stop message light from flashing when you have no messages, dial 944-0198, choose option 4, enter 1, and listen to prompts for the message waiting indicator and make your changes.  
AND/OR
2. Lift receiver and press \*96 to reset message light.

**Display screen indicates new callers but there are no messages**

Your phone keeps a record of unanswered calls you received and the phone numbers. To clear this message press the "Callers" button on your phone and press "Delete" or the # button twice.



I need an extension cord  
for my phone

**Note:** For safety reasons, an extension cord should only be used if it can be kept alongside a wall. Cords should not be taped to the floor in any area where people may be walking.

Extension cords for telephone models M9216, M9316 and M5316 may be obtained from the Stockroom, LBP Building, Tower B, Ground Floor.

For curly cord replacement contact SXTV at 944-3330.

See back of phone for model number.



## Notes

1. If there is a requirement to work overtime, either during working days or weekends, you will be required to cover overtime wages.
2. SXD Bureau policy on telephone number portability within DFAIT Headquarters <http://sxtvweb/hqtel-e.htm> and click on policies button.
  - a. The Voice Services and Switching Section (SXTV) routinely receives requests for telephone moves from Headquarters staff who are relocating to a new position within their own division or to another division. They are generally accompanied by a request that their telephone number remain the same. While maintaining the same number is convenient for the employee, it does not serve clients well inside or outside the Department. For example, according to the Enquiries Service, clients of the Department are more often asking to be connected with a particular job function or title, rather than an individual.
  - b. In a Department where so many people move each year, the hardcopy of the Headquarters Directory becomes outdated very quickly. This would not be as great a concern if telephone numbers remained with job functions. Clients generally wish to speak to someone who performs a specific job function rather than to a specific employee, i.e. they want to speak to the Staff Relations Officer rather than to John Smith. If the employee in a specific position has been replaced, their replacement will be able to provide the caller with the a useful tool.
  - c. If an employee takes the telephone number with him, the client who calls for one thing, e.g. Staff Relations, might be answered by John Smith, Latin America Trade Division. Mr. Smith may or may not know who his successor is. It is frustrating for the client who has to wait while the information is found and the call transferred. Or worse, if the caller gets John Smith's voice mail, he will have no recourse to a call transfer.
  - d. If a caller has a specific name to contact within the Department, there are several other avenues available to contact that person. For example, the Addresses lists in IconDesk and the Profiles applications; clients outside the Department can use the GEDS directory service or the DFAIT Dial-By-Name service.
  - e. In order to best serve the public and employees within the Department, SXD has decided to place an embargo on the relocation of directory numbers for staff reassignment.
  - f. This policy applies to all Headquarters personnel.



**Notes**



# SXTV Service Request Form 1

## Minor Voice and Data Connection Requests

Return the completed form to SXTV, by fax to 944-0044, or submit the electronic form at <http://sxtvweb/hqtel-e.htm>

**For assistance:** See **section 1** in the guidebook. For additional information, call 944-1776 (1-2-1)

### Contact Information

Div: \_\_\_\_\_ Location: \_\_\_\_\_ Floor: \_\_\_\_\_

Contact Person: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

### Service Requested

- Telephone line or SIGNET connection moves, additions or changes for phone, fax, modem, computer and printer connections (section 1.1 in SXTV's guidebook).

*Notes:* 1. Cost recovery may apply. 2. Subject to SXD Bureau policy on number portability (see "Notes" section at end of SXTV's guidebook *Telecommunications Services for DFAIT Headquarters*).

	From			To			For SXTV Use
	Name	Room	Phone	Jack	Room	Phone	
1							
2							
3							
4							
5							

- Personal Voice Messaging (section 1.2 in SXTV's guidebook)

Employee's name\* : \_\_\_\_\_ Telephone #\* : \_\_\_\_\_

\* If same for contact person, enter "same as above".

- Create  Delete, no other changes  Change as follows:

Move to new telephone # \_\_\_\_\_ in (Division \_\_\_\_\_) and delete employee's existing telephone # given above. *Note:* If a mailbox already exists on the new number, SXTV will delete it when making the move.

Effective date: \_\_\_\_\_

### Authorization by Deputy Director

Telephone and SIGNET Connection Moves, Additions, Changes — Deputy Director

Personal Voice Messaging - Bureau Administrator, or designate **except for deletions** which require Director or designate.

Name: \_\_\_\_\_ Title: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

## SXTV Service Request Form 2

### Retreats and Seminars Held Off-Site

Return the completed form to SXTV, by fax to 944-0044, or submit the electronic form at <http://sxtvweb/hqtel-e.htm>

**For assistance:** See section 2.2 in the guidebook. For additional information, call 944-1776 (1-2-1)

#### Contact Information

Div: \_\_\_\_\_ Location: \_\_\_\_\_ Floor: \_\_\_\_\_

Project Manager / Contact Person: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

#### Event Date(s)

\_\_\_\_\_

#### Service Requested

**Retreats and Seminars** (section 2.2 in SXTV guidebook)

SXTV requires advance notice as follows:

- 1 to 5 outlets — 7 working days
- 6 to 10 outlets — 10 working days

Location: \_\_\_\_\_ Facility: \_\_\_\_\_

A representative from SXTV will meet with you to discuss details.

#### Authorization

Director General or Area Manager

Name: \_\_\_\_\_ Title: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

SXTV Service Request Form 3

**ISDN Access: DFAIT Offices**

Return the completed form to SXTV, by fax to 944-0044, or submit the electronic form at <http://sxtvweb/hqtel-e.htm>

**For assistance:** See section 3.1 in the guidebook. For additional information, call 944-1776 (1-2-1)

**Contact Information**

Div: \_\_\_\_\_ Location: \_\_\_\_\_ Floor: \_\_\_\_\_

Project Manager / Contact Person: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**Installation Date**

\_\_\_\_\_

**Service Requested**

**ISDN Access** (section 3.1 in SXTV guidebook)

SXTV requires advance notice as follows:

- Within the NCR — 10 working days
- Outside the NCR — 20 working days

Permanent – Location: \_\_\_\_\_ Room: \_\_\_\_\_

Temporary – Location: \_\_\_\_\_ Facility: \_\_\_\_\_

Room: \_\_\_\_\_ Kiosk: \_\_\_\_\_

*Note:* Bureaus are responsible for covering installation costs involving temporary installations for their own projects.

**Authorization**

Name: \_\_\_\_\_ Title: \_\_\_\_\_ Director

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

SXTV Service Request Form 4A

**DISA Card and Other Access-Related Requests**

Return the completed form to SXTV, by fax to 944-0044, or submit the electronic form at <http://sxtvweb/hqtel-e.htm>

**For assistance:** See section 4.1 in the guidebook. For additional information, call 944-1776 (1-2-3)

**Contact Information**

Div: \_\_\_\_\_ Location: \_\_\_\_\_ Floor: \_\_\_\_\_

Project Manager / Contact Person: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**Service Requested**

**DISA Cards** (section 4.1 in SXTV guidebook)

DISA card — Employee's name\* : \_\_\_\_\_ Title: \_\_\_\_\_

Div: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

If requesting cards for several people, include a separate list giving each employee's name (include first name in full, no initials), title, and phone and fax numbers.

Cost is \$369 per card. Payment will be made by:

- SXTV (**only** for ADMs and above and SXD employees)
- Mission • Contact SXTV (944-2447) for coding details
- Other DFAIT HQ Division / OGD • Contact SXTV (944-2447) for coding details

Note: SXTV will not issue a DISA card until SXMF confirms funds have been transferred.

**Calling - line ID Access** (section 4.1 in SXTV guidebook)

Calling line ID (CLID) — Employee's name\* : \_\_\_\_\_ Title: \_\_\_\_\_

Div: \_\_\_\_\_ Work #: \_\_\_\_\_ Res. # for CLID: \_\_\_\_\_

\*If same as contact person, enter "Same as above" and indicate title. Next line can be left blank, except when requesting CLID be sure to provide residential number. Note: Must give first name in full (no initials).

**Authorization by Director**

Name: \_\_\_\_\_ Title: \_\_\_\_\_ Director

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_

SXTV Service Request Form 4B

**Other Special Communication Service Requests**

Return the completed form to SXTV, by fax to 944-0044, or submit the electronic form at <http://sxtvweb/hqtel-e.htm>

**For assistance:** See section 4.2 and 4.3 in the guidebook. For additional information, call 944-1776 (1-2-3)

**Contact Information**

Div: \_\_\_\_\_ Location: \_\_\_\_\_ Floor: \_\_\_\_\_

Tel: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

**Service Requested**

**Special Phone Equipment Needs** (section 4.2 in SXTV guidebook)

Conference telephone(s), loan\* - Qty: \_\_\_\_\_ Date(s): \_\_\_\_\_  
Time: \_\_\_\_\_ Room: \_\_\_\_\_

Note:\* Short-term loan only. Sets must be returned immediately after use. SXTV can assist with purchasing for permanent installation on a cost recovery basis.

Telephone headset(s), purchase - Qty: \_\_\_\_\_  
Financial code (not required for ADMs or above — SXTV covers cost): \_\_\_\_\_

Cellular phones:  
• Purchasing consultation  
• Provision (for ADMs and above and SXD staff only)

Employee's name: \_\_\_\_\_ Financial code: \_\_\_\_\_

Pager rental - Qty: \_\_\_\_\_ From (date) \_\_\_\_\_ to (date) \_\_\_\_\_

Financial code: \_\_\_\_\_

**Cable Television** (section 4.3 in SXTV guidebook)

Location: \_\_\_\_\_ # of Installations: \_\_\_\_\_  
Room(s): \_\_\_\_\_

Do you know of any existing cable installations in the room(s)?  Yes  No

SXTV representative will visit site to verify location for installation and set a service delivery date.

**Authorization**

Conference telephones — formal authorization not required, but employee signature is required at time of loan

Headsets, cellular phones, pagers — Deputy Director

Cable television — Bureau Administrator or designate

Name: \_\_\_\_\_ Title: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_ Date: \_\_\_\_\_