

GUIDE D'INSTALLATION

Pour tirer le maximum de votre Internet haute vitesse pour grande entreprise	1
Exigences minimales.	2
Procédure de démarrage rapide.	2
Installation du logiciel	4
Installation du matériel	6
Vérifiez le contenu de votre trousse de départ	6
Branchement des filtre téléphoniques	7
Partage d'une prise par le filtre de bureau et le modem (facultatif)	7
Si vous utilisez le câble Ethernet.	8
Si vous utilisez le câble USB	9
Vérification de la configuration	11
Configuration du logiciel	14
Si vous avez Windows XP	14
Connexion et Déconnexion de l'Internet avec Windows XP	15
Si vous n'avez pas Windows XP	16
Configuration du Gestionnaire d'accès	17
Connexion et déconnexion de l'internet	18
Remplacement du câble USB par le câble Ethernet	20
Remplacement du câble Ethernet par le câble USB	21
Dépannage	24
Configuration de vos heures d'Internet commuté pour grande entreprise	29
Dépannage	32
Modalités	Annexe I

NX-F-041 Windows
Guide d'installation du logiciel
© 1997-2004 Bell Canada
Tous droits réservés.

Imprimé au Canada

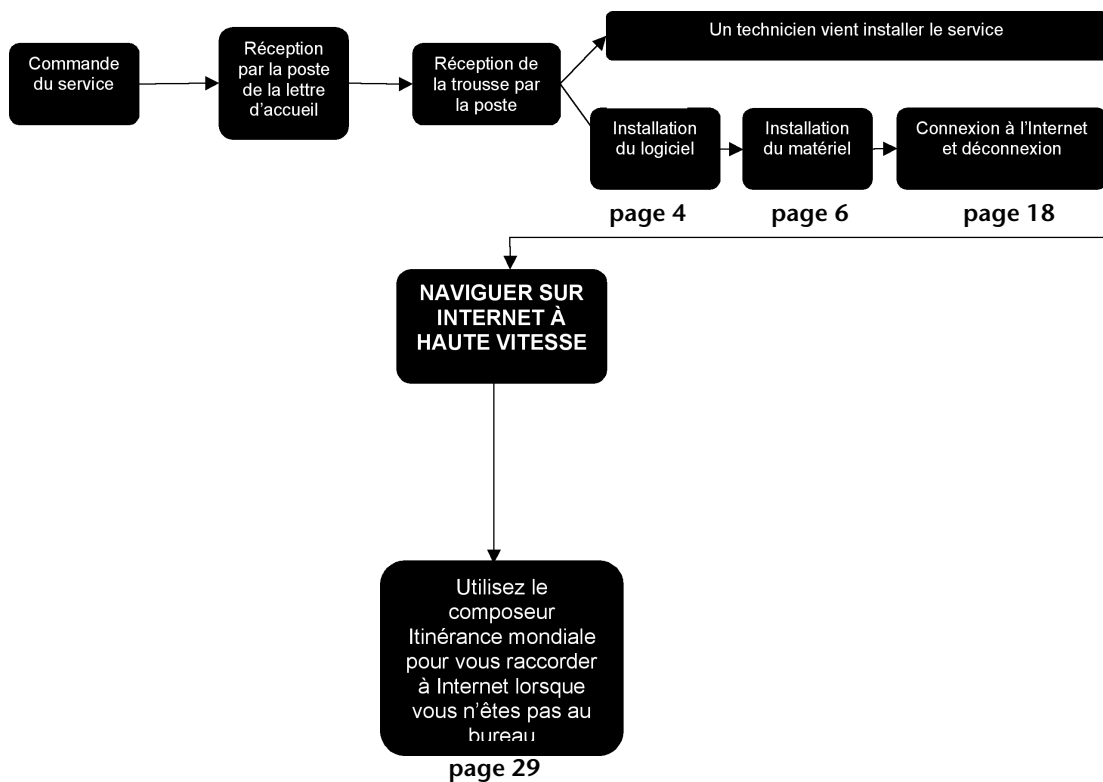
Le logiciel et les services décrits dans ce document sont assujettis à des permis d'utilisation et à des ententes de service.

Votre fournisseur de service se réserve le droit de revoir ce document et le logiciel pour modifier le contenu du document ou du logiciel sans avis préalable. Ce document ne peut être reproduit, en tout ou en partie, sans l'approbation par écrit préalable du fournisseur de service.

Microsoft Internet Explorer, Microsoft Outlook Express et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation. Toutes les autres marques et noms de produit sont des marques de commerce ou des marques déposées détenues par différentes entreprises.

POUR TIRER LE MAXIMUM DE VOTRE INTERNET HAUTE VITESSE POUR GRANDE ENTREPRISE

Vous trouverez ci-après les étapes nécessaires pour vous raccorder au service Internet haute vitesse pour grande entreprise. N'oubliez pas de profiter de toutes les fonctions additionnelles proposées par le service!



Veillez noter que le service Internet haute vitesse pour grande entreprise sera activé à la date qui vous a été indiquée au moment de l'achat.

EXIGENCES MINIMALES

Afin d'assurer le fonctionnement fiable et efficace du logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise, votre ordinateur doit satisfaire ou dépasser les exigences techniques minimales décrites dans le tableau ci-dessous :

	Windows
Processeur	Pentium 133 MHz ou l'équivalent
Système	Windows XP*/Me/98/2000/NT 4.0**
Mémoire	32 Mo de mémoire vive (RAM)
Espace disque	80 Mo d'espace disque
Affichage	256 couleurs avec résolution 800x600
Réseau	Carte Ethernet installée et fonctionnant
Lecteur de CD-ROM	Nécessaire

* Si vous utilisez Windows XP, les exigences techniques minimales sont supérieures à celles énumérées ci-dessus : processeur : 300 MHz, CPU unique pour l'édition familiale, CPU unique ou double pour l'édition professionnelle; mémoire vive : 128 Mo.

** Si vous utilisez Windows 2000 ou NT, le plus récent « service pack » doit être installé.

Les utilisateurs de Windows pourraient avoir besoin de leurs disquettes ou de leur CD-ROM de Windows pour effectuer certaines étapes de configuration décrites dans le présent guide.

PROCÉDURE DE DÉMARRAGE RAPIDE

Vérifiez le contenu de votre trousse de départ.

Pour obtenir une liste des éléments dont vous avez besoin, consultez la section *Vérifiez le contenu de votre trousse de départ* on page 6.

Installation du logiciel

1. Faites démarrer votre ordinateur. Quittez toutes les applications et désactivez votre logiciel antivirus s'il y a lieu.
2. Insérez le CD-ROM Internet haute vitesse pour grande entreprise dans votre lecteur de CD-ROM.
3. Suivez les directives à l'écran pour procéder à l'installation.

Installation du matériel

4. Branchez le modem DSL haute vitesse, puis installez les filtres téléphoniques sur chaque appareil possédant le même numéro de téléphone que votre service Internet haute vitesse pour grande entreprise.
5. Vérifiez votre installation. Consultez la *Vérification de la configuration* on page 11 pour une illustration de la configuration matérielle appropriée.

Connexion et déconnexion d'Internet

6. Double-cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès sur le bureau. Double-cliquez ensuite sur l'icône **Internet Haute Vitesse** dans la fenêtre Profil, puis cliquez sur **Connecter** dans la fenêtre du Gestionnaire d'accès pour vous raccorder au service **Internet haute vitesse pour grande entreprise**.
7. Dans Internet Explorer, cliquez sur le menu **Fichier**, puis cliquez sur **Quitter**. Pour vous déconnecter de l'Internet, au moyen du bouton droit de la souris cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès dans le coin inférieur droit de l'écran, puis cliquez sur **Déconnecter**.

INSTALLATION DU LOGICIEL

AVANT DE COMMENCER



Pour que le logiciel du service Internet haute vitesse pour grande entreprise fonctionne efficacement et de façon fiable, votre ordinateur doit répondre aux **exigences matérielles minimales** définies au début du présent guide.

Avant de commencer l'installation du logiciel, assurez-vous d'avoir l'information suivante à portée de main :

- pour le service Internet haute vitesse pour grande entreprise
 - code d'utilisateur
 - mot de passe



Le logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise n'est pas conçu pour prendre en charge l'accès Internet sur un réseau local. La configuration de votre logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise pourrait entraîner des conflits avec votre accès réseau actuel.

INSTALLATION DU LOGICIEL

1. Quittez toutes les applications ouvertes et désactivez tout logiciel antivirus avant d'installer le logiciel. Au besoin, consultez le guide d'utilisateur fourni avec le logiciel antivirus.
2. Insérez le CD-ROM du logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise dans votre lecteur. Attendez quelques instants. L'utilitaire d'installation Internet haute vitesse pour grande entreprise devrait s'exécuter automatiquement. S'il ne le fait pas, cliquez deux fois sur l'icône **Poste de travail** du bureau, puis cliquez deux fois sur l'icône **Bell**. Le programme d'installation s'exécutera.
3. Vous serez demandé d'accepter les modalités et les conditions Internet haute vitesse pour grande entreprise. Cliquez sur **Accepter** si vous convenez.

4. Le programme d'installation effectue ensuite des tests pour s'assurer que votre ordinateur présente la configuration système minimale permettant l'installation du logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise.

Un crochet vert s'affiche à côté de chacune des exigences recommandées auxquelles répond votre ordinateur.

Le cas échéant, les exigences matérielles ou logicielles minimales qui ne sont pas respectées sont identifiées par un X rouge. Le processus d'installation est alors annulé.

Si votre ordinateur répond aux exigences minimales, mais ne respecte pas toutes les exigences recommandées pour l'installation du logiciel, ces dernières sont identifiées par un point d'exclamation jaune. Vous pouvez améliorer le rendement du logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise en effectuant une mise à niveau des composantes correspondantes pour les faire correspondre aux exigences recommandées.

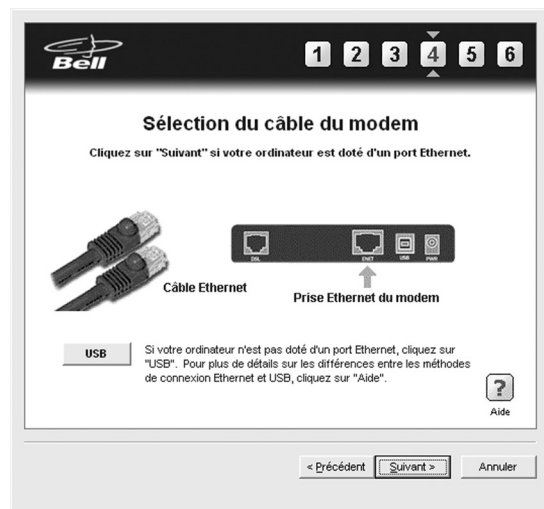
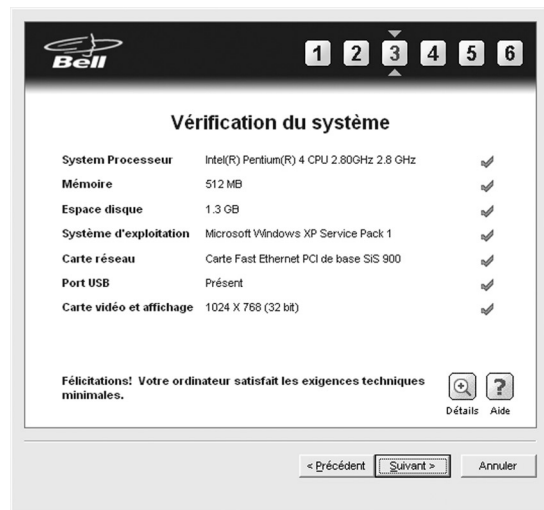
Vous pouvez cliquer sur le bouton **Détails** pour obtenir plus de renseignements sur chacun des tests effectués.

Si le programme d'installation affiche un message indiquant que votre ordinateur répond aux exigences recommandées, cliquez sur le bouton **Suivant**.

5. Cliquez sur **Suivant** si votre ordinateur est doté d'un port d'accès Ethernet.

Si votre ordinateur n'est pas doté d'un port Ethernet, cliquez sur **USB**. Si vous choisissez USB, vous devrez redémarrer votre ordinateur après avoir installé la version USB du logiciel et il est possible que vous soyez invité à insérer votre CD d'installation de Windows.

6. Un écran affiche la méthode de connexion des câbles. Vous pouvez également voir ce diagramme sous la rubrique *Vérification de la configuration* à la page 11.



Passez à la section *Installation du matériel* à la page 6.

INSTALLATION DU MATÉRIEL

VÉRIFIEZ LE CONTENU DE VOTRE TROUSSE DE DÉPART

Votre trousse de départ Internet haute vitesse pour grande entreprise doit contenir ce qui suit :



1. La boîte du modem DSL haute vitesse (si vous l'avez commandé chez Bell) qui doit comprendre :
 - a. le modem DSL haute vitesse (l'apparence du modem varie selon la marque)
 - Note : pour les clients de la Colombie-Britannique et de l'Alberta, le modem est expédié séparément de la trousse de départ Internet haute vitesse pour grande entreprise.
 - b. un adaptateur d'alimentation avec cordon
 - c. un câble téléphonique avec connecteur standard, appelé câble RJ11
 - d. un câble Ethernet avec connecteur plus gros que ceux des lignes téléphoniques, appelé câble RJ-45
 - e. un câble USB (sauf dans le cas du modem Speedstream 5200) ;
2. Les filtres de bureau (vous pouvez commander des filtres supplémentaires en ligne, y compris des filtres muraux, à l'adresse www.proformagms.com/bell)
3. Un séparateur de ligne.
4. Le guide d'installation (que vous êtes en train de lire)
5. Le CD-ROM d'installation du logiciel

Laissez votre ordinateur en marche pendant que vous exécutez les étapes suivantes.

BRANCHEMENT DES FILTRES TÉLÉPHONIQUES

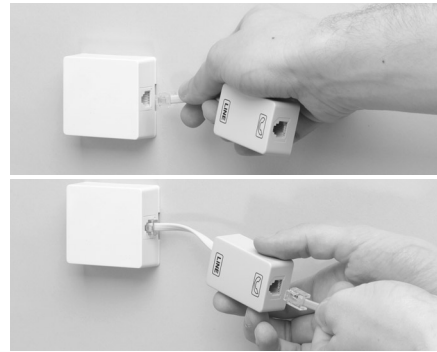


Vous devez maintenant installer un filtre téléphonique pour chaque appareil qui partage le numéro de téléphone activé en fonction du service Internet haute vitesse pour grande entreprise.

Vous pouvez commander en ligne des filtres téléphoniques supplémentaires, y compris des filtres muraux, à l'adresse <http://www.proformagms.com/bell>

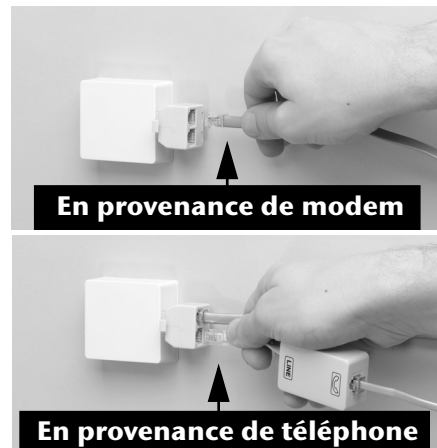
Répétez le processus pour **chaque téléphone de bureau** branché à la ligne utilisée par le service Internet haute vitesse pour grande entreprise :

1. Débranchez le cordon téléphonique de la prise murale, puis enfichez un filtre dans la prise.
2. Branchez le cordon téléphonique débranché de la prise murale dans le filtre.



PARTAGE D'UNE PRISE PAR LE FILTRE DE BUREAU ET LE MODEM (FACULTATIF)

1. Branchez d'abord le fil du modem DSL dans le séparateur.
2. Branchez ensuite le fil téléphonique du téléphone dans le séparateur.



Si vous avez un modem Ethernet, passez à la section *Si vous utilisez le câble Ethernet* à la page 8.

Si vous avez un modem USB, passez à la section *Si vous utilisez le câble USB* à la page 9.

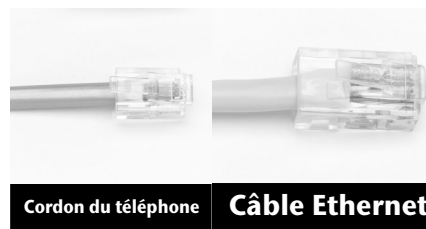
SI VOUS UTILISEZ LE CÂBLE ETHERNET


Veillez suivre ces instructions si vous utilisez le câble Ethernet. Si vous utilisez le câble USB, veuillez passer à la section *Si vous utilisez le câble USB* à la page suivante.

1. Assurez-vous que le modem Efficient Networks Speed-Stream 5200 a un espace de ventilation suffisant. Placez-le sur une surface dure et uniforme, à au moins 30 cm de votre écran, boîtier d'ordinateur ou autres périphériques, y compris les haut-parleurs. Le modem haute vitesse doit être situé à 2 mètres tout au plus de la prise téléphonique.

Votre modem devrait être fourni avec un câble Ethernet et un cordon téléphonique. Le câble Ethernet est doté de connecteurs plus gros que ceux du cordon téléphonique.


2. Branchez une extrémité du câble Ethernet à la grande prise à l'arrière de votre ordinateur ou de votre ordinateur portable ou encore au coupleur relié à votre portable.



3. Branchez l'autre extrémité du câble Ethernet à la plus grosse prise à l'arrière du modem.
4. Selon la marque de votre modem, la prise est identifiée comme suit : « Ethernet », « 10Base T », « ENET » ou le symbole .

5. Branchez une extrémité du cordon téléphonique à la prise de téléphone murale.

6. Branchez l'autre extrémité du cordon téléphonique à la prise à l'arrière du modem.

7. Selon la marque de votre modem, la prise est identifiée par « ADSL », « DSL », « Line », ou par ce symbole .

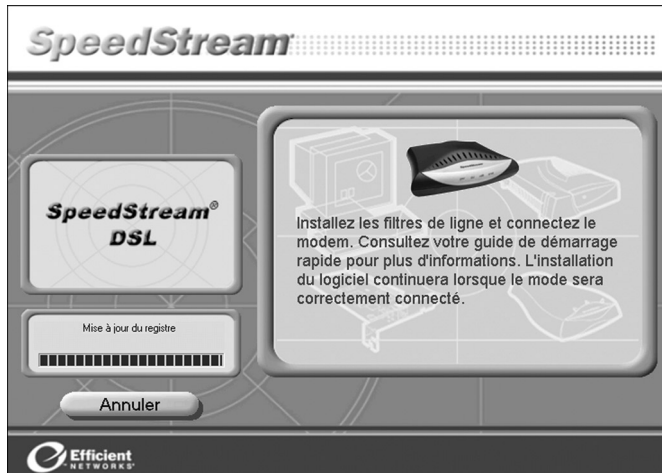
8. Branchez l'adaptateur de courant au modem DSL haute vitesse, puis enfichez l'autre extrémité dans une barre d'alimentation dotée d'un protecteur contre les surtensions.




Passez à la section *Vérification de la configuration* à la page 11.

SI VOUS UTILISEZ LE CÂBLE USB

1. Le programme d'installation du modem USB va démarrer.
2. Suivez les directives du programme d'installation du modem SpeedStream pour installer le logiciel USB.
3. Si une fenêtre vous demandant de brancher le modem s'affiche, branchez votre modem USB conformément aux directives de la section *Branchement du modem USB* de la page suivante.



BRANCHEMENT DU MODEM USB

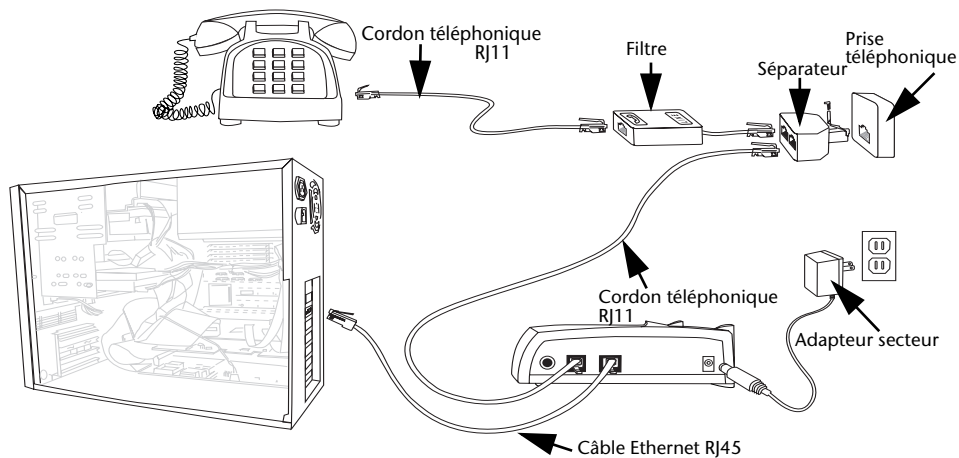
1. Veillez à assurer l'aération adéquate du modem Efficient Networks SpeedStream 5200. Placez le modem sur une surface dure et uniforme, à une distance d'au moins 20 cm du moniteur, boîtier d'ordinateur ou autre périphérique, y compris les haut-parleurs. Le modem haute vitesse doit être situé à deux mètres au plus de la prise téléphonique.
2. Branchez l'adaptateur de courant au modem. Enfichez l'autre extrémité dans une barre d'alimentation qui offre une protection contre les surtensions.
3. Branchez une extrémité du cordon téléphonique à la prise de téléphone murale.
4. Branchez l'autre extrémité du cordon téléphonique à la prise à l'arrière du modem.
5. Branchez le câble du modem Efficient Networks SpeedStream 5200 au port USB situé à l'arrière de l'ordinateur de bureau ou sur le côté de l'ordinateur portable. Le port USB est marqué du symbole .
6. Branchez l'autre extrémité du câble USB au port USB de votre modem Speedstream 5200.



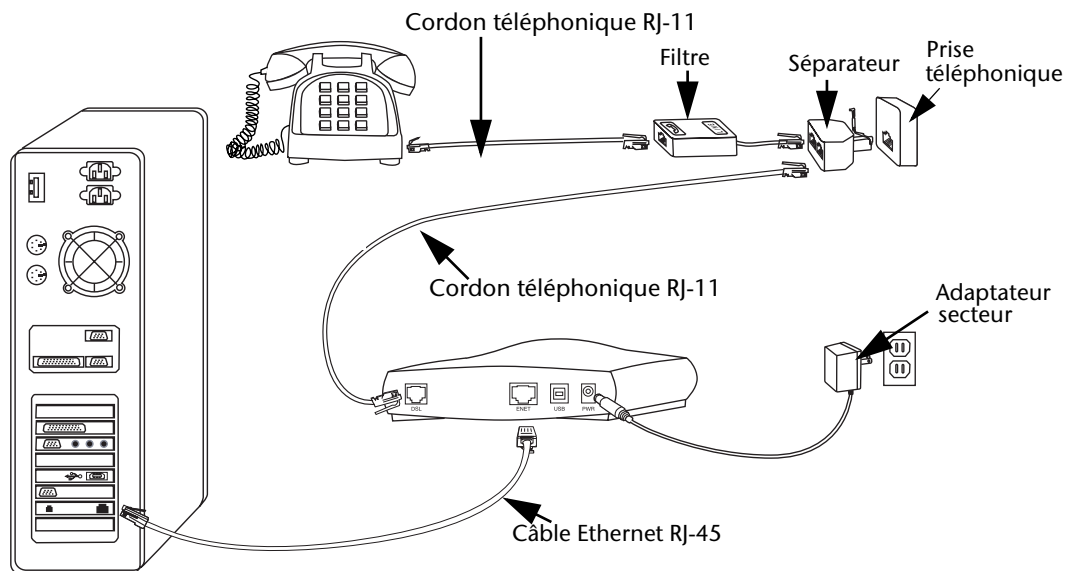
Cliquez sur **Terminer** and passez à la section *Vérification de la configuration* à la page 11.

VÉRIFICATION DE LA CONFIGURATION

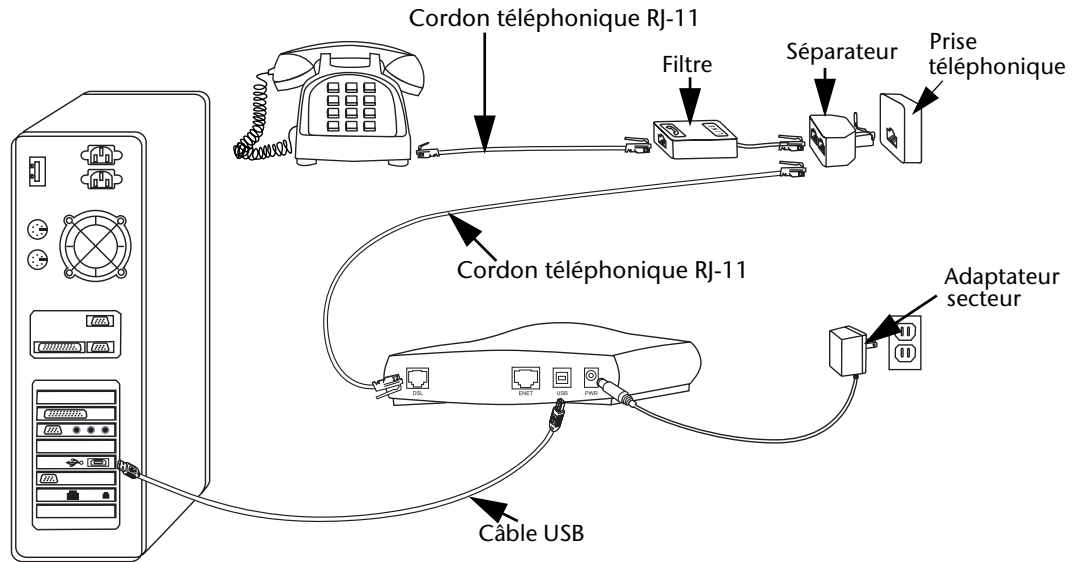
Avec le modem Alcatel, la configuration globale devrait maintenant ressembler à ceci :



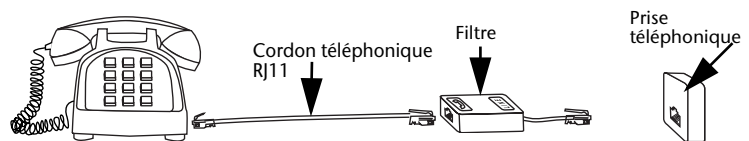
Avec le modem Efficient Networks SpeedStream 5200, votre configuration doit ressembler à ceci si vous utilisez le câble Ethernet.



Avec le modem Speedstream, votre configuration doit ressembler à ceci si vous utilisez le câble USB.



Toutes les autres pièces avec téléphone:



VÉRIFICATION DE LA CONFIGURATION (SUITE)

1. Allumez votre modem et votre ordinateur.
2. Avec un modem Speedstream doté d'une connexion Ethernet, les voyants **pwr**, **dsl** et **enet** doivent briller. Avec une connexion USB, les voyants **pwr**, **dsl** et **usb** doivent briller.

Avec un **modem Alcatel**, attendez que deux voyants indicateurs soient verts.



Si les voyants ne s'allument pas, fermez le modem et l'ordinateur. Assurez-vous que tous les câbles sont bien branchés, puis remettez l'ordinateur et le modem sous tension. Si cela ne fonctionne pas, contactez le centre d'assistance.



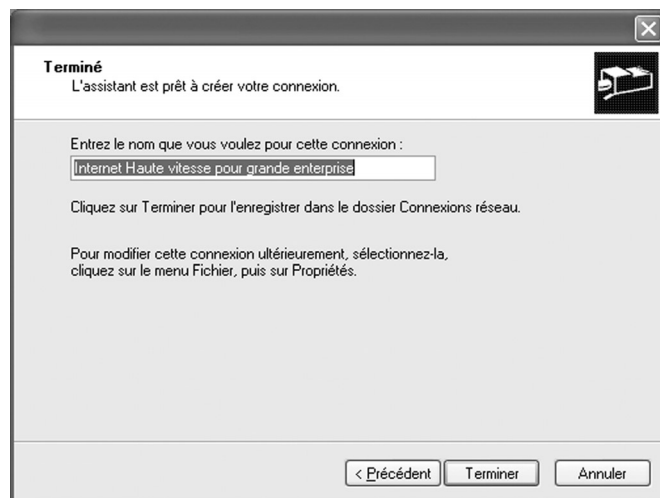
Passez à la section *Configuration du logiciel* à la page suivante.

CONFIGURATION DU LOGICIEL

Avant de continuer, assurez-vous d'avoir suivi les étapes des rubriques *Installation du logiciel* à la page 4, et *Installation du matériel* à la page 6.

SI VOUS AVEZ WINDOWS XP

1. Cliquez sur **Suivant** pour installer le logiciel du service Internet haute vitesse pour grande entreprise.
2. Après l'installation, votre ordinateur redémarre. Ne retirez pas le CD-ROM de l'ordinateur.
3. Cliquez sur **Terminer**.



4. La fenêtre **Connexion au service Internet haute vitesse pour grande entreprise** apparaît. Tapez votre code d'utilisateur Internet haute vitesse pour grande entreprise (suivi du symbole « @ » et de votre nom de domaine) et votre mot de passe, puis cliquez sur **Se connecter**.



5. Si vous voulez installer une connexion par accès réseau à distance maintenant ou si vous voulez installer le service RVP IP Entreprise de Bell, cliquez **Options**. Pour plus de détails sur l'utilisation du logiciel itinérance mondiale, consultez la section *Configuration de vos heures d'Internet commuté pour grande entreprise* à la page 29. Pour plus de détails sur l'utilisation du logiciel RVP IP Entreprise de Bell, consultez la section *Installation du logiciel RVP IP Entreprise de Bell (facultif)*.
6. Après avoir installé le logiciel supplémentaire, cliquez sur **Terminer** pour mettre fin à l'installation. Passez maintenant à l'étape *Connexion et Déconnexion de l'Internet avec Windows XP* à la page 15.

INSTALLATION DU LOGICIEL RVP IP ENTREPRISE DE BELL (FACULTIF)

1. Si vous voulez installer le logiciel RVP IP Entreprise de Bell, fermez toutes les applications ou tous les programmes, et désactivez tout logiciel antivirus avant d'installer le logiciel.
2. Dans l'écran Extras, cliquez sur **Le service RVP IP Entreprise de Bell**.
3. Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran, cliquez sur **Suivant** ou sur **Oui** à chaque étape. Une barre de progression indiquera que le logiciel RVP IP Entreprise de Bell est en train d'être installé dans votre ordinateur. Au cours de ce processus d'installation, on vous demandera peut-être d'insérer le CD-ROM original de Windows dans le lecteur.
4. Lorsque vous arrivez au dernier écran, cliquez sur **Terminer**. Votre ordinateur redémarrera.

CONNEXION ET DÉCONNEXION DE L'INTERNET AVEC WINDOWS XP

1. Cliquez deux fois sur l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise**, puis cliquez sur **Connecter**, puis cliquez sur l'icône **Internet Explorer**.
2. Lorsque vous êtes prêt à vous déconnecter du service Internet haute vitesse pour grande entreprise, cliquez deux fois sur l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise**, puis cliquez sur **Déconnecter**.



L'installation et la configuration de votre logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise est maintenant terminée.

SI VOUS N'AVEZ PAS WINDOWS XP

1. Cliquez sur **Suivant** pour installer le logiciel du service Internet haute vitesse pour grande entreprise.
2. Après l'installation, votre ordinateur redémarre. Si votre système d'exploitation est Windows 98 ou Me, votre ordinateur va redémarrer deux fois.
3. Si vous voulez installer une connexion par accès réseau à distance maintenant ou si vous voulez installer le logiciel RVP IP Entreprise de Bell, cliquez **Options**. Pour plus de détails sur l'utilisation du logiciel iPass, consultez la section *Configuration de vos heures d'Internet commuté pour grande entreprise* à la page 29. Pour plus de détails sur l'utilisation du logiciel RVP IP Entreprise de Bell, consultez la section *Installation du logiciel RVP IP Entreprise de Bell (facultif)* à la page 16.
4. Si vous optez pour ne pas installer le logiciel supplémentaire, cliquez sur **Terminer** pour mettre fin à l'installation. Veuillez passer à la *Configuration du Gestionnaire d'accès* à la page 17.

INSTALLATION DU LOGICIEL RVP IP ENTREPRISE DE BELL (FACULTIF)

1. Si vous voulez installer le logiciel RVP IP Entreprise de Bell, fermez toutes les applications ou tous les programmes, et désactivez tout logiciel antivirus avant d'installer le logiciel.
2. Dans l'écran Extras, cliquez sur **Le service RVP IP Entreprise de Bell**.
3. Suivez les instructions qui apparaissent à l'écran, cliquez sur **Suivant** ou sur Oui à chaque étape. Une barre de progression indiquera que le logiciel RVP IP Entreprise de Bell est en train d'être installé dans votre ordinateur. Au cours de ce processus d'installation, on vous demandera peut-être d'insérer le CD-ROM original de Windows dans le lecteur.
4. Lorsque vous arrivez au dernier écran, cliquez sur **Terminer**. Votre ordinateur redémarrera. Consultez la section *Configuration du Gestionnaire d'accès* à la page 17.

CONFIGURATION DU GESTIONNAIRE D'ACCÈS

La configuration du logiciel à Internet haute vitesse pour grande entreprise ne devrait prendre que quelques minutes.

1. Cliquez deux fois sur l'icône du Gestionnaire d'accès sur le bureau.
2. Dans la fenêtre du Gestionnaire d'accès, double-cliquez sur l'icône **Créer un nouveau profil**.
3. Suivez les directives à l'écran pour créer un profil et fournissez les renseignements suivants lorsque le système vous le demande :
 - Pour le nom du profil, tapez **Internet haute vitesse pour grande entreprise**.
 - Dans la case du nom d'utilisateur, tapez votre code d'utilisateur suivi du symbole « @ » et de votre nom de domaine (par exemple : **martin@bellnexxia.net**).
 - Dans la case **Mot de passe**, tapez votre mot de passe en lettres minuscules.
4. Il se peut que vous ayez à sélectionner le câble utilisé pour vous brancher : Ethernet ou USB.
5. Lorsque vous avez créé votre profil, vous verrez l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise** dans la fenêtre du Gestionnaire d'accès. Double-cliquez sur cette icône, puis cliquez sur **Connecter**.



L'installation et la configuration de votre logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise est maintenant terminée. Pour plus de détails sur l'utilisation du logiciel Internet Explorer, consultez la section *Connexion et déconnexion de l'internet* à la page 18.


CONNEXION ET DÉCONNEXION DE L'INTERNET



Vous devez installer le Gestionnaire d'accès pour vous connecter/déconnecter au service Internet haute vitesse pour grande entreprise. Pour installer le Gestionnaire d'accès, suivez les directives de la *Installation du logiciel* à la page 4.

Si vous utilisez Windows XP, vous n'utiliserez pas le Gestionnaire d'accès. Consultez la section *Connexion et Déconnexion de l'Internet avec Windows XP* à la page 15.

CONNEXION À INTERNET

- Double-cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès  sur le bureau. Double-cliquez sur l'icône Internet haute vitesse pour grande entreprise dans la fenêtre Profil, puis cliquez sur **Connecter** dans la fenêtre du Gestionnaire d'accès pour vous raccorder au service Internet haute vitesse pour grande entreprise.
OU
- Vous pouvez également faire démarrer le Gestionnaire d'accès en cliquant sur **Démarrer**, puis sur **Programmes**, sur **Internet haute vitesse pour grande entreprise** puis sur **Gestionnaire d'accès**. Double-cliquez ensuite sur l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise** dans la fenêtre Profil, puis sur **Connecter** dans la fenêtre du Gestionnaire d'accès.
- Après que la connexion est établie, le Gestionnaire d'accès fait démarrer le navigateur.

DÉCONNEXION DE L'INTERNET

- Dans Internet Explorer, cliquez sur le menu **Fichier**, puis sur **Quitter**. Vous pouvez aussi cliquer sur l'icône du Gestionnaire d'accès (coin inférieur droit de l'écran) au moyen du bouton droit de la souris, puis sur **Déconnecter**. Vous pouvez enfin double-cliquer sur l'icône du Gestionnaire d'accès sur le bureau pour ensuite double-cliquer sur l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise** puis sur **Déconnecter**. Cliquez ensuite sur **Quitter** pour fermer le Gestionnaire d'accès.

CONFIGURATION DU GESTIONNAIRE D'ACCÈS POUR COUPER LA CONNEXION APRÈS UNE PÉRIODE FIXE

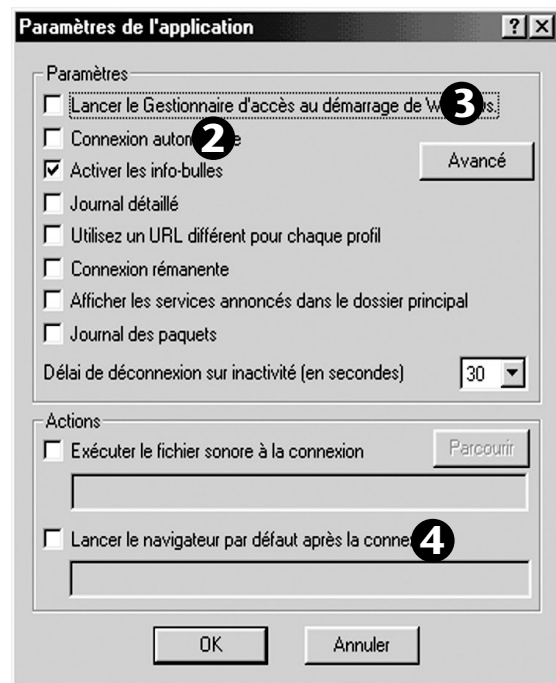
Cela peut être utile du point de vue de la sécurité si, par exemple, vous oubliez que vous êtes branché ou si vous ne voulez pas qu'une autre personne utilise votre compte.

1. Double-cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès du bureau, puis double-cliquez sur l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise**. Au moyen du bouton droit de la souris, cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès dans le coin inférieur droit de l'écran (dans la barre d'état du système), puis cliquez sur **Propriétés**.
2. Cliquez sur l'onglet **TCP**. Cochez la case devant l'option **Déconnexion sur inactivité**, puis indiquez le délai avant la déconnexion dans la case de droite.
3. Cliquez sur **OK**. La prochaine fois que vous établirez la connexion, celle-ci sera coupée automatiquement si vous n'utilisez pas Internet durant le nombre de minutes que vous avez indiqué. Lorsque vous souhaitez vous brancher à nouveau, cliquez sur **Connecter** dans la fenêtre du Gestionnaire d'accès.

CONNEXION AUTOMATIQUE AU SERVICE INTERNET HAUTE VITESSE POUR GRANDE ENTREPRISE



Si vous souhaitez établir automatiquement la connexion (c'est à dire si vous ne voulez pas lancer manuellement le Gestionnaire d'accès et cliquer sur le bouton **Connecter** chaque fois), suivez ces directives :

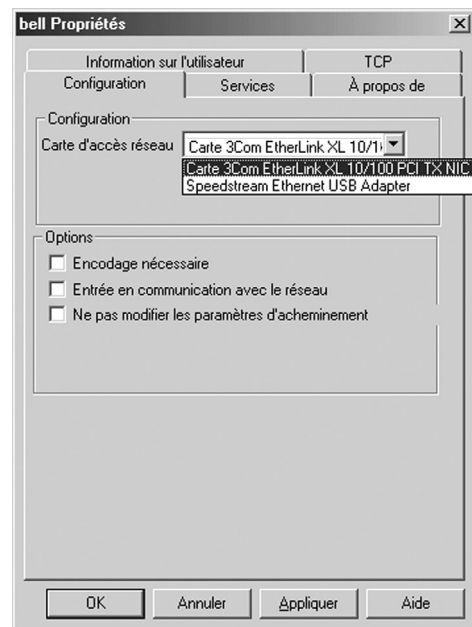
1. Double-cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès sur le bureau. Double-cliquez ensuite sur l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise**. Au moyen du bouton droit de la souris, cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès dans le coin inférieur droit de l'écran (dans la barre d'état du système), puis cliquez sur **Paramètres**.
2. Dans la fenêtre Paramètres, cliquez sur la case devant **Connexion automatique** si vous désirez établir automatiquement la connexion.
Ne cochez pas cette case si vous souhaitez utiliser le bouton **Connecter** avant chaque connexion.
3. Cliquez sur **Lancer le Gestionnaire d'accès au démarrage de Windows** si vous voulez exécuter le Gestionnaire d'accès et établir la connexion lors du démarrage de votre ordinateur.
4. Désactivez la case **Lancer le navigateur après la connexion** si vous ne voulez pas lancer automatiquement un navigateur dès que le Gestionnaire d'accès établit les connexions.
Pour lancer automatiquement le navigateur après la connexion, cochez cette option et tapez l'adresse URL que le navigateur doit atteindre au départ, dans la case prévue à cette fin.
5. Cliquez sur **OK**.
Vous pouvez modifier ces paramètres aussi souvent que vous le souhaitez.



REPLACEMENT DU CÂBLE USB PAR LE CÂBLE ETHERNET

Si vous branchez le modem SpeedStream 5200 d'Efficient Networks au moyen du câble USB et que vous souhaitez le brancher plutôt au moyen du câble Ethernet, veuillez suivre les instructions suivantes :

1. Branchez le câble Ethernet à l'ordinateur tel qu'illustré à la section *Installation du matériel* à la page 6.
2. Cliquez sur l'icône  située dans le coin inférieur gauche de votre écran, puis sur **Arrêter Ethernet USB Adapter**.
3. Lorsqu'un message apparaît disant que l'on peut débrancher le câble USB, débranchez-le de votre ordinateur.
4. **Vous avez terminé si vous avez Windows XP**, lequel détectera automatiquement le câble que vous utilisez.
5. Double-cliquez sur l'icône Gestionnaire d'accès  située sur le bureau.
6. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise** puis sur **Propriétés**.
7. Dans la fenêtre Propriétés, cliquez sur l'onglet **Configuration**.
8. Dans le menu déroulant Carte réseau, choisissez en cliquant dessus la carte Ethernet.
9. Cliquez sur **OK**.

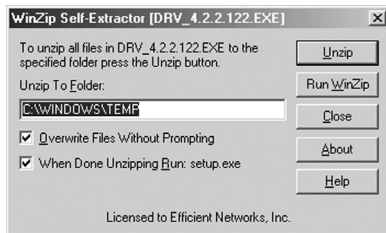


10. Si vous voulez désinstaller le pilote USB, suivez les instructions contenues dans la section *Retrait du logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise de votre ordinateur* à la page 27.
11. Connectez-vous à Internet en suivant les instructions décrites dans la section *Connexion et déconnexion de l'internet* à la page 18.

REPLACEMENT DU CÂBLE ETHERNET PAR LE CÂBLE USB

Si vous branchez le modem SpeedStream 5200 d'Efficient Networks au moyen du câble Ethernet et que vous souhaitez le brancher plutôt au moyen du câble USB, veuillez suivre les instructions suivantes :

1. **Téléchargez le pilote USB.** À l'aide de votre navigateur Web, allez à l'adresse <http://fr.bellnet.ca>.
2. Cliquez sur le lien **Téléchargements** et téléchargez le pilote USB pour le modem SpeedStream 5200. Choisissez de télécharger le fichier du pilote sur votre bureau.
3. Lorsque le téléchargement est terminé, déconnectez-vous d'Internet et débranchez le câble Ethernet de votre ordinateur.
4. Double-cliquez sur le fichier **5200_USB.exe** téléchargé sur votre bureau.
5. Cliquez sur **OK** dans la fenêtre de l'utilitaire WinZip Self-Extractor.
6. Cliquez sur **Unzip** (décompresser) dans la fenêtre suivante.

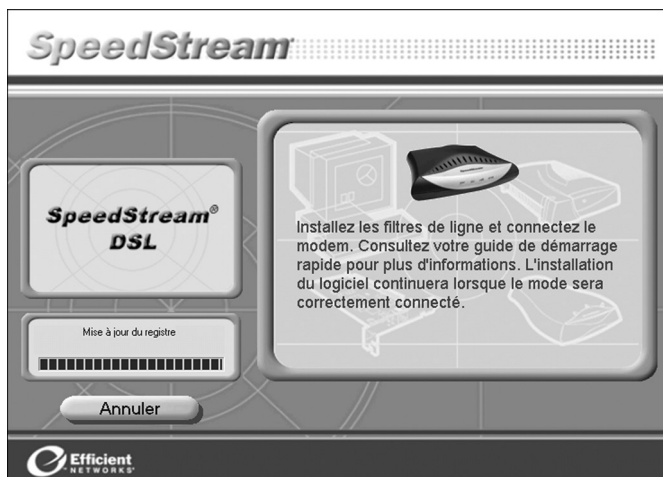



7. Cliquez sur **OK** dans la dernière fenêtre WinZip Self-Extractor.
8. Suivez les instructions du programme SpeedStream en vue d'installer le pilote USB.



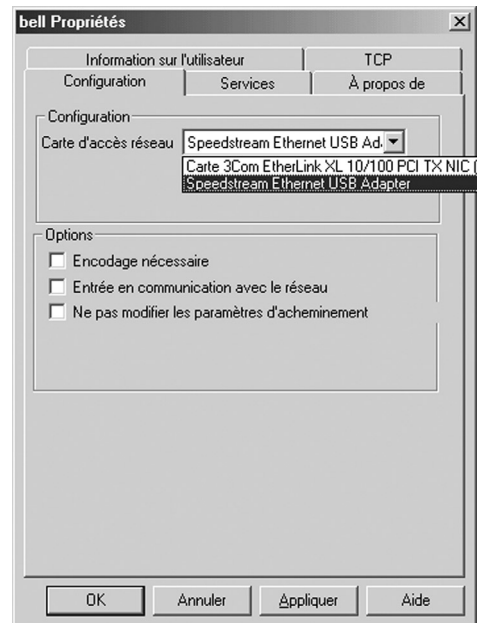
Si vous utilisez Windows 98, vous avez besoin de votre CD Windows pour compléter l'installation.

9. Lorsqu'une fenêtre s'affiche vous demandant de brancher le modem SpeedStream 5200 d'Efficient Networks, branchez-le en suivant les instructions contenues dans la section *Branchement du modem USB* à la page 10.



10. Si vous n'avez pas Windows XP, vous serez appelé à redémarrer votre ordinateur. Cliquez sur **Terminé** afin de le redémarrer.
11. Vous avez terminé si vous avez Windows XP, lequel détectera automatiquement le câble que vous utilisez.
12. Double-cliquez sur l'icône Gestionnaire d'accès  située sur le bureau.

13. Avec le bouton droit de la souris, cliquez sur l'icône **Internet haute vitesse pour grande entreprise** puis sur **Propriétés**.
14. Dans la fenêtre Propriétés, cliquez sur l'onglet **Configuration**.
15. Dans le menu déroulant Carte réseau, choisissez en cliquant dessus la carte Ethernet.
16. Cliquez sur **OK**.
17. Connectez-vous à Internet en suivant les instructions décrites dans la section *Connexion et déconnexion de l'internet* à la page 18.



DÉPANNAGE

À titre de client du service Internet haute vitesse pour grande entreprise, vous avez continuellement accès à du soutien sur Internet Explorer. Notez toutefois que le service de soutien Internet haute vitesse pour grande entreprise ne prend pas en charge les logiciels autres que les versions personnalisées d'Internet Explorer, ou que le logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise. La plupart des difficultés se résolvent facilement. Voici les solutions à certains des problèmes qui se posent le plus souvent.

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
Ma connexion Internet est trop lente.	Si vous utilisez le câble USB, essayez d'utiliser plutôt le câble Ethernet si vous avez une carte Ethernet. Suivez les instructions contenues dans la section <i>Remplacement du câble USB par le câble Ethernet</i> à la page 20.	<i>Remplacement du câble USB par le câble Ethernet</i> à la page 20
Où puis-je me procurer le pilote USB?	<ol style="list-style-type: none"> 1. À l'aide de votre navigateur Web, allez à l'adresse http://fr.bellnet.ca. 2. Cliquez sur le lien Téléchargements et téléchargez le pilote USB pour le modem SpeedStream 5200 d'Efficient Networks. 3. Suivez les instructions contenues dans la section <i>Si vous utilisez le câble USB</i> à la page 9. 	<i>Si vous utilisez le câble USB</i> à la page 9
Comment faire pour désinstaller le pilote USB?	Suivez les instructions contenues dans la section <i>Retrait du logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise de votre ordinateur</i> à la page 27.	<i>Retrait du logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise de votre ordinateur</i> à la page 27
Le voyant d'alimentation du modem SpeedStream 5200 d'Efficient Networks clignote en rouge.	Le voyant d'alimentation clignotera en rouge pendant quelques minutes après la mise sous tension.	
Il n'y a pas assez d'espace disque sur l'ordinateur pour installer le logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise.	Supprimez tout fichier dont vous n'avez pas besoin, mais ne supprimez aucun fichier dont vous ne connaissez pas la fonction. Videz également la corbeille. Tentez à nouveau d'installer le logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise.	<i>Installation du logiciel</i> à la page 4

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
Votre ordinateur s'arrête pendant que vous utilisez le navigateur (l'ordinateur ne répond pas à la commande de la souris).	<p>Pas assez d'espace disque : assurez-vous d'avoir suffisamment d'espace disque sur votre ordinateur. Videz la corbeille. Vous pourriez aussi avoir à supprimer certains fichiers de votre disque dur.</p> <p>Cache corrompu : Pour vider la mémoire cache avec Internet Explorer, sélectionnez Options Internet dans le menu Outils. Cliquez sur l'onglet Général puis sur le bouton Supprimer les fichiers. Cliquez sur OK, puis de nouveau sur OK.</p>	
Le message « Erreur système », « Erreur d'application » ou « Erreur de protection générale » apparaît	Il s'agit d'un message d'erreur du système d'exploitation. Consultez le guide d'utilisateur fourni avec votre ordinateur.	
Vous n'arrivez pas à naviguer sur Internet.	Assurez-vous que le câble est branché de façon sécuritaire au modem SpeedStream 5200 d'Efficient Networks et que vous utilisez le bon type de câble. Si vous utilisez le câble Ethernet, mettez hors tension le modem SpeedStream 5200 d'Efficient Networks, puis remettez-le sous tension.	<i>Installation du matériel à la page 6</i>
Un message s'affiche concernant une erreur réseau.	Quittez le navigateur, faites redémarrer votre ordinateur puis tentez d'établir une nouvelle connexion. Si vous utilisez Internet Explorer, cliquez sur le menu Outils , sélectionnez Options Internet puis dans l'onglet Avancées cochez la case Vider le dossier Temporary Internet Files lorsque le navigateur est fermé.	
Le navigateur ne démarre pas lorsque je double-clique sur l'icône.	Recherchez l'icône Internet Explorer dans la barre d'état du système au bas de l'écran. Si l'icône s'y trouve, cliquez une fois dessus. Pour éviter que cela ne se reproduise, cliquez sur Quitter dans le menu Fichier du navigateur lorsque vous en avez terminé plutôt que de simplement réduire la fenêtre du navigateur.	
Un message vous indique que votre système comporte plus de trois cartes réseau.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Démarrer, puis sur Paramètres et sur Panneau de configuration. 2. Double-cliquez sur l'icône Réseau. 3. Cliquez sur un adaptateur réseau non utilisé dans la liste, puis cliquez sur Supprimer. 4. Répétez ces étapes jusqu'à ce qu'il ne reste que deux adaptateurs réseau en place. 5. Cliquez sur OK, puis faites redémarrer votre ordinateur si on vous le demande. Cette procédure ne supprime pas le logiciel de votre ordinateur. Elle empêche seulement un adaptateur d'apparaître dans le panneau de configuration Réseau. 	

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
Un message s'affiche : « Délai de négociation PPP expiré ».	Assurez-vous que votre modem DSL haute vitesse est bien raccordé et sous tension.	<i>Installation du matériel à la page 6</i>
Un message s'affiche : « Échec d'authentification » .	Vérifiez votre code d'utilisateur et votre mot de passe Internet haute vitesse pour grande entreprise dans le logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise. Ils doivent être inscrits en lettres minuscules.	<i>Connexion et déconnexion de l'internet à la page 18</i>
Un message s'affiche : « Lien au point de connexion non établi ».	<p>Windows 98/Me:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Démarrer, puis sur Paramètres et sur Panneau de configuration. 2. Double-cliquez sur l'icône Réseau. 3. Double-cliquez sur Network TeleSystems P.P.P.o.E. Adapter (NTSP3) dans la liste. 4. Cliquez sur l'onglet Ajouter. Assurez-vous que TCP/IP -> Network TeleSystems P.P.P.o.E. Adapter (NTSP3) est bien coché. <p>Windows NT/2000:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veuillez consulter votre administrateur de système pour obtenir de l'aide.. 	
Un message vous informe de l'impossibilité de lancer une session PPPoE.	<p>Windows 98/Me:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans la fenêtre du Gestionnaire d'accès, cliquez deux fois sur l'icône Internet haute vitesse pour grande entreprise. 2. Au moyen du bouton droit de la souris, cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès dans la barre des tâches, puis cliquez sur Propriétés. 3. Cliquez sur l'onglet Configuration. 4. Assurez-vous que la carte Ethernet est sélectionnée dans le menu déroulant, puis cliquez sur OK. <p>Windows NT/2000:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veuillez consulter votre administrateur de système pour obtenir de l'aide. 	

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
Un message vous avise que le client DHCP ne peut obtenir une adresse IP.	<p>Cliquez sur Non.</p> <p>Pour accélérer le démarrage, faites comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans la fenêtre Réseau du panneau de configuration, cliquez sur l'onglet Protocoles, puis double-cliquez sur le protocole TCP/IP. 2. Dans le menu déroulant Carte réseau, sélectionnez l'adaptateur utilisé pour l'interface réseau. 3. Cliquez sur l'onglet Adresse IP, puis sur Spécifier une adresse IP. 4. Tapez 192.168.1.1 dans la case de l'adresse IP. 5. Tapez 255.255.255.0 dans la case du masque de sous-réseau. 6. Cliquez sur Appliquer, puis sur OK. Cliquez de nouveau sur OK. 	Consultez le guide Windows NT pour plus de détails sur les cartes à interface réseau.
Un message vous avise que vous n'avez pas les privilèges administratifs requis ou vous ne pouvez lancer le Gestionnaire d'accès.	Vous devez ouvrir une session Windows NT/2000 en tant qu'administrateur de réseau pour installer et utiliser le Gestionnaire d'accès.	Consultez le guide Windows NT/2000 pour plus de détails.
Un message vous demande de repérer NTSP-PoEx dans le registre.	Désinstallez le Gestionnaire d'accès. Désactivez tout programme antivirus en cours d'exécution, puis réinstallez le Gestionnaire d'accès depuis le CD-ROM Internet haute vitesse pour grande entreprise.	<i>Installation du logiciel à la page 4</i>

RETRAIT DU LOGICIEL INTERNET HAUTE VITESSE POUR GRANDE ENTREPRISE DE VOTRE ORDINATEUR

Pour retirer le logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise de votre ordinateur, suivez les étapes ci-après :

Désinstallation du pilote USB

- a. Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Paramètres**, puis sur **Panneau de configuration**.
- b. Double-cliquez sur l'icône **Ajout/Suppression de programmes (Modifier/Supprimer** si vous avez Windows XP ou 2000), puis cliquez sur **Efficient Networks SpeedStream DSL**.
- c. Cliquez sur le bouton **Modifier/Supprimer**, puis suivez les instructions pour désinstaller le pilote.
- d. Au moment du redémarrage de l'ordinateur, débranchez de celui-ci le câble USB.

Internet Explorer

- a. Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Paramètres** et sur **Panneau de configuration**.
- b. Double-cliquez sur **Ajout/Suppression de programmes** puis sur **Microsoft Internet Explorer X et outils Internet** (le X correspond au numéro de version).
- c. Cliquez sur le bouton **Ajout/Suppression**, puis suivez les directives.
- d. Procédez de la même façon pour **Microsoft Outlook Express X** (le X correspond au numéro de version).

Gestionnaire d'accès

- a. Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Programmes**; cliquez ensuite sur **Internet haute vitesse pour grande entreprise** puis sur **Désinstaller Gestionnaire d'accès**.
- b. Cliquez sur **Oui** puis suivez les directives. Lorsqu'on vous demande de supprimer les fichiers partagés, cliquez sur **Oui pour tous**.

Windows XP

- Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Connecter**; cliquez ensuite sur **Montrer toutes les connexions**. Supprimez les connexions dont vous n'avez plus besoin.

AUTRES RESSOURCES DE DÉPANNAGE

- Le site Web du service Internet haute vitesse pour grande entreprise est une excellente source de renseignements sur votre compte et sur la façon d'utiliser les logiciels Internet haute vitesse pour grande entreprise. Chaque fois que vous êtes raccordé à Internet, visitez l'adresse <http://fr.bellnet.ca>, puis cliquez sur le bouton Aide de la barre d'outil. Vous pouvez consulter les dernières nouvelles et astuces concernant le logiciel Internet haute vitesse pour grande entreprise, y compris l'information sur les mises à niveau disponibles et des renseignements sur la facturation.
- Si un message d'erreur s'affiche à l'écran, veuillez le noter avant de communiquer avec le service de soutien. En outre, si l'erreur s'est produite tandis que vous suiviez les directives du présent guide, veuillez noter la page et l'étape où l'erreur est survenue. Ces renseignements permettront au service de soutien de vous aider mieux et aussi rapidement que possible.
- Si vous n'obtenez pas l'aide dont vous avez besoin par le biais de cette section d'aide, veuillez contacter la **ligne de soutien technique Internet haute vitesse pour grande entreprise** en ayant sous la main les renseignements relatifs à votre compte. Le numéro approprié à votre région se trouve sur la première page du guide.

CONFIGURATION DE VOS HEURES D'INTERNET COMMUTÉ POUR GRANDE ENTREPRISE



Dans le cadre de votre service Internet haute vitesse pour grande entreprise, vous recevrez 20 heures d'Internet commuté pour grande entreprise SANS FRAIS chaque mois! Vous pouvez ainsi vous servir d'une connexion commutée lorsque vous désirez accéder au service Internet haute vitesse pour grande entreprise en-dehors du bureau. Suivez les directives ci-après pour configurer votre connexion commutée.


Vous aurez besoin des éléments suivants :

- un **modem commuté ordinaire** pour raccorder votre ordinateur à une ligne téléphonique.
- les **paramètres de connexion à votre accès commuté local**, notamment le numéro de téléphone d'accès au modem du Internet commuté pour grande entreprise. Le numéro de téléphone se trouve dans la section Aide du site Web Solutions Internet haute vitesse pour grande entreprise.
- Votre **code d'utilisateur et votre mot de passe Internet haute vitesse pour grande entreprise**.

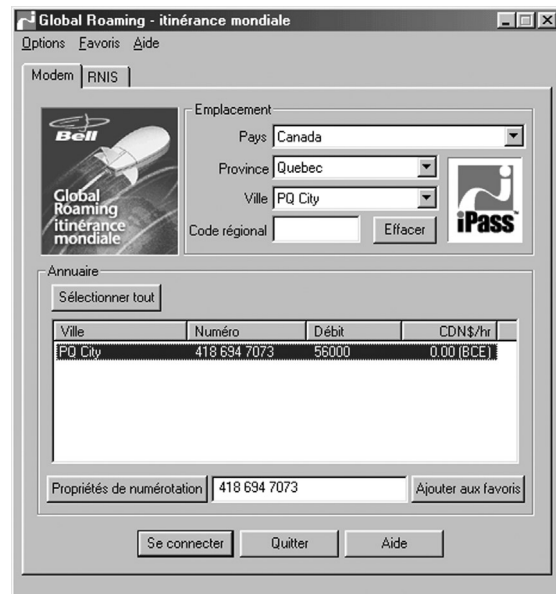
Assurez-vous que votre modem commuté est installé. Au besoin, consultez la documentation fournie avec le modem.

1. Insérez le CD-ROM Internet haute vitesse pour grande entreprise dans le lecteur de l'ordinateur. Dans Windows Explorer, cliquez sur l'icône du cédérom au moyen du bouton droit de la souris.
2. Cliquez deux fois sur le dossier **iPass**, puis cliquez deux fois sur l'icône **iPassConnect**.
3. Le logiciel d'installation de l'Itinérance mondiale démarre. Cliquez sur **Suivant** sur le premier écran.
4. Dans l'écran suivant, cliquez sur **Suivant** pour installer le logiciel d'Itinérance mondiale à l'emplacement recommandé. La fenêtre comprend une barre d'état pour indiquer le progrès de l'installation.
5. Dans le dernier écran, supprimez le crochet de la case **Lancer l'Itinérance mondiale**, puis cliquez sur **Terminer**.



6. Dans le programme d'installation d'Internet haute vitesse pour grande entreprise, cliquez sur **Quitter**.
7. Double-cliquez sur l'icône d'Itinérance mondiale sur le bureau. 

8. S'il s'agit de la première fois que vous utilisez l'Itinérance mondiale, l'écran où figure la convention de licence du logiciel est affiché. Veuillez parcourir ce document et cliquer sur **J'accepte** pour signifier votre accord.
9. Dans la fenêtre Itinérance mondiale, cliquez sur votre pays dans le menu déroulant **Pays**.
10. Cliquez sur votre ville dans le menu déroulant **Ville**.
11. Cliquez sur le numéro que vous désirez composer dans la liste de la sélection **Annuaire** de la fenêtre.
12. Si vous devez utiliser des préfixes ou des codes, par exemple pour désactiver la fonction Appel en attente^{MC} ou encore pour accéder à une ligne externe, cliquez sur **Propriétés de numérotation**, puis tapez-le dans la fenêtre **Propriétés de numérotation**.



13. Cliquez sur **Se connecter** pour vous raccorder au service Internet commuté pour grande entreprise. La fenêtre Infos utilisateur apparaît. Tapez votre code d'utilisateur et votre mot de passe Internet commuté pour grande entreprise dans les cases prévues à cet effet. Si votre domaine est différent de **bellnet.ca**, demandez à l'administrateur du compte de vous fournir votre domaine puis tapez-le dans la boîte **Domaine**. Cliquez sur **OK**.
Pour obtenir de l'aide quant à l'utilisation du logiciel Itinérance mondiale, cliquez sur le bouton **Aide** de l'écran principal.




14. Cliquez le menu **Options**, puis cliques sur **Mise à jour annuaire**. Si vous alliez relier au service Internet d'affaires aupart de villes différentes, assurez-vous d'avoir mis à jour l'annuaire avant que vous voyagez.

15. Double-cliquez sur l'icône **Internet Explorer** de votre bureau. Internet Explorer démarre et affiche la page d'accueil Internet commuté pour grande entreprise.

Vous devez toujours établir la connexion au moyen d'Itinérance mondiale avant de faire démarrer Internet Explorer.

DÉCONNEXION DE L'INTERNET

Lorsque vous avez terminé de naviguer dans Internet, suivez les étapes ci-après pour vous déconnecter de l'Internet commuté pour grande entreprise et quitter le logiciel :

1. Quittez les applications Internet en cours d'utilisation.
2. Au moyen du bouton droit de la souris, cliquez sur l'icône d'Itinérance mondiale dans la barre d'état du système (dans le coin inférieur gauche de l'écran). 
3. Cliquez sur **Déconnecter**.

MODIFICATION DU NUMÉRO COMPOSÉ

Pour modifier le numéro à composer (par exemple, si vous vous déplacez vers une autre ville), suivez les étapes ci-après :

1. Dans la fenêtre Itinérance mondiale, cliquez sur votre pays dans le menu déroulant **Pays**.
2. Cliquez sur votre ville dans le menu déroulant **Ville**.
3. Cliquez sur le numéro à composer dans la liste affichée dans la section **Annuaire** de la fenêtre.
4. Si vous devez utiliser des préfixes ou des codes, par exemple vous désactiver la fonction Appel en attente^{MC} ou encore pour accéder à une ligne externe, cliquez sur **Propriétés de numérotation**, puis tapez-le dans la fenêtre **Propriétés de numérotation**.

Pour obtenir la dernière version d'Itinérance mondiale, visitez www.bell.ca/itinerancemondiale.

ÉTABLISSEMENT D'UNE CONNEXION AU SERVICE INTERNET HAUTE VITESSE POUR GRANDE ENTREPRISE

Si vous avez établi une connexion commutée sur un ordinateur habituellement utilisé pour l'Internet haute vitesse pour grande entreprise et que vous désirez maintenant vous servir de nouveau de votre compte Internet haute vitesse pour grande entreprise, suivez simplement les directives de la section *Connexion et déconnexion de l'Internet* à la page 18 pour vous connecter au moyen du Gestionnaire d'accès.

DÉPANNAGE

Le tableau qui suit comprend les problèmes les plus fréquemment rencontrés lors de l'installation et de l'utilisation du logiciel Internet commuté pour grande entreprise; il fournit des mesures à prendre pour les régler.

À titre d'utilisateur du service Internet commuté pour grande entreprise, le soutien technique vous est offert en tout temps. La majorité des problèmes sont facilement résolus. Vous trouverez ci-dessous des solutions aux problèmes les plus fréquemment rencontrés lors de l'installation et de l'utilisation du logiciel.

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
Votre ligne téléphonique n'émet aucune tonalité	<ul style="list-style-type: none">• Débranchez le combiné du téléphone et vérifiez s'il y a une tonalité. Si vous n'entendez pas de tonalité, il se peut que le combiné d'un autre téléphone sur la même ligne soit décroché. Il pourrait aussi y avoir une défaillance de votre ligne téléphonique.• Assurez-vous que le modem est sous tension et que les cordons téléphoniques sont correctement raccordés au modem et à la ligne téléphonique. La plupart des modems possèdent deux entrées téléphoniques à l'arrière. L'une doit être reliée à votre prise de téléphone murale tandis que l'autre peut être raccordée à un téléphone ordinaire. Des erreurs concernant la tonalité peuvent survenir lorsque ces deux lignes sont inversées. Par ailleurs, les modems externes sont pourvus d'un câble qui raccorde le modem à l'arrière de votre ordinateur et d'un cordon d'alimentation qui relie le modem à la prise électrique murale. Assurez-vous que câbles et cordons sont bien enfichés. Si le modem est doté de témoins lumineux externes, au moins un d'entre eux devrait être allumé.• Si la ligne téléphonique utilisée pour le modem est dotée de la TéléRéponse ou de la TéléMessagerie d'affaires, vous devez absolument écouter vos nouveaux messages avant de pouvoir établir la connexion. Bien souvent, ces services téléphoniques supplémentaires avisent l'abonné de la présence de messages en émettant une tonalité légèrement différente qui pourrait ne pas être détectée correctement par votre modem.	

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
<p>Votre ligne téléphonique n'émet aucune tonalité (suite)</p>	<p>Vérifiez si l'Appel en attente est activé dans vos paramètres de modem sans que votre ligne téléphonique soit dotée de ce service comme suit :</p> <p>Windows Me/98/:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Démarrer, puis sur Paramètres; cliquez sur Panneau de configuration. 2. Double-cliquez sur l'icône Modem, puis sur Propriétés de numérotation. Si vous devez utiliser un code ou un préfixe de numérotation spécial pour désactiver l'Appel en attente ou pour accéder à une ligne extérieure avant d'établir la connexion, assurez-vous que l'information correcte y figure. Il se peut que vous ayez inséré un code (*70 par exemple) pour désactiver l'Appel en attente sans que votre ligne ne soit dotée de ce service. 3. Cliquez sur OK, puis de nouveau sur OK. <p>Windows XP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Démarrer, puis sur Panneau de configuration. 2. Cliquez sur Imprimante et autre périphérique, puis sur Options de modem et téléphonie. 3. Double-cliquez sur l'emplacement de votre service Internet commuté pour grande entreprise. Si vous devez utiliser un code ou un préfixe de numérotation spécial pour désactiver l'Appel en attente ou pour accéder à une ligne extérieure avant d'établir la connexion, assurez-vous que l'information correcte y figure. Il se peut que vous ayez inséré un code (*70 par exemple) pour désactiver l'Appel en attente sans que votre ligne ne soit dotée de ce service. 4. Cliquez sur OK, puis de nouveau sur OK. 	

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
<p>Votre ligne téléphonique n'émet aucune tonalité (suite)</p>	<p>Windows NT/2000:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Démarrer, puis sur Paramètres; cliquez ensuite sur Panneau de configuration. 2. Avec Windows NT, double-cliquez sur l'icône Modem, puis sur le bouton Propriétés de numérotation. 3. Avec Windows 2000, double-cliquez sur l'icône Options de modems et téléphonie, puis cliquez sur le bouton Propriétés; cliquez enfin sur Règles. Double-cliquez sur votre lieu d'appel. 4. Double-cliquez sur l'icône Modem, puis sur Propriétés de numérotation. Si vous devez utiliser un code ou un préfixe de numérotation spécial pour désactiver l'Appel en attente ou pour accéder à une ligne extérieure avant d'établir la connexion, assurez-vous que l'information correcte y figure. Il se peut que vous ayez inséré un code (*70 par exemple) pour désactiver l'Appel en attente sans que votre ligne ne soit dotée de ce service 5. Cliquez sur OK, puis de nouveau sur OK. 	
<p>Vous ne pouvez établir la connexion au service Internet commuté pour grande entreprise</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vérifier si votre ligne téléphonique émet une tonalité. Pour de plus amples détails, consultez la rubrique <i>Votre ligne téléphonique n'émet aucune tonalité</i> à la page précédente <i>Votre ligne téléphonique n'émet aucune tonalité</i>. • Il faut peut-être réinitialiser votre modem pour assurer son fonctionnement approprié. S'il s'agit d'un modem externe, vous n'avez qu'à l'éteindre et à le rallumer. Si c'est un modem interne, éteignez votre ordinateur puis, après quelques instants, faites-le redémarrer. Lorsque vous avez initialisé votre modem, tentez à nouveau d'établir la connexion. • Assurez-vous que tous les logiciels requis pour votre modem (p. ex. un pilote de périphérique) sont bien installés. En cas d'incertitude à cet égard, consultez le manuel qui accompagne le modem. Pour être tout à fait certain que le pilote nécessaire est présent, installez-le en suivant les directives du fabricant. • Assurez-vous qu'aucun autre logiciel n'utilise actuellement votre modem, par exemple un logiciel de télécopie en attente d'une transmission. 	

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
<p>Installation du logiciel Internet commuté pour grande entreprise sur un autre ordinateur</p>	<p>Suivez les directives à la <i>Configuration de vos heures d'Internet commuté pour grande entreprise</i> à la page 29.</p>	<p><i>Configuration de vos heures d'Internet commuté pour grande entreprise</i> à la page 29</p>
<p>Le navigateur ne peut établir la connexion au réseau.</p> <p>Note : il s'agit d'erreurs générales; vous ne devez pas supposer que le service n'est pas disponible.</p>	<p>Videz le cache du navigateur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour vider la mémoire cache avec Internet Explorer, sélectionnez Options Internet dans le menu Outils. Cliquez sur l'onglet Général puis sur le bouton Supprimer les fichiers. Cliquez sur OK, puis de nouveau sur OK. • Essayez de recharger la page au moyen du bouton Recharger ou Actualiser de la barre d'outils du navigateur. • Si rien ne se produit après quelques essais, quittez le navigateur, coupez la connexion et vérifiez l'exactitude des adresses de serveurs de noms dans la fenêtre TCP/IP. 	

PROBLÈME	MESURE SUGGÉRÉE	RÉFÉRENCE
Un message vous avise que votre système figure pour un serveur DNS différent.	<p>Windows Me/98: Si le service Internet commuté pour grande entreprise est votre seul fournisseur d'accès Internet, désactivez vos paramètres DNS généraux comme suit :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Démarrer, puis sur Paramètres; cliquez ensuite sur Panneau de configuration. 2. Double-cliquez sur l'icône Réseau (Vous pourriez avoir à faire défiler la fenêtre pour voir cette icône). 3. Sélectionnez TCP/IP -> Carte d'accès distant (si ce choix ne figure pas dans la liste, sélectionnez TCP/IP), puis cliquez sur Propriétés. 4. Cliquez sur l'onglet Configuration DNS en haut de la fenêtre, puis cliquez ensuite sur le bouton devant Désactiver DNS. 5. Cliquez sur OK, puis encore une fois sur OK. Vous devez maintenant faire redémarrer votre ordinateur. 6. Cela fait, tentez de configurer à nouveau votre compte Internet commuté pour grande entreprise. <p>Si vous êtes abonné auprès d'un autre fournisseur d'accès en plus du service Internet commuté pour grande entreprise et que le fait de désactiver vos paramètres DNS vous empêche d'établir la connexion avec cet autre fournisseur, appelez le service de soutien. Si votre ordinateur est relié à un réseau local, consultez votre administrateur de réseau pour obtenir de l'aide.</p> <p>Windows 2000/NT : Consultez votre administrateur réseau pour obtenir de l'aide.</p>	
Votre navigateur ne démarre pas avec le double-clic de la souris	Dans Internet Explorer, cliquez sur le menu Fichier, puis cliquez sur Quitter . Pour vous déconnecter de l'Internet, au moyen du bouton droit de la souris cliquez sur l'icône du Gestionnaire d'accès dans le coin inférieur droit de l'écran, puis cliquez sur Déconnecter .	

SUPPRESSION DU LOGICIEL ITINÉRANCE MONDIALE

1. Cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Paramètres**; cliquez ensuite sur **Panneau de configuration**. Avec Windows XP, cliquez sur **Démarrer**, puis sur **Panneau de configuration**.
2. Double-cliquez sur **Ajout/Suppression de programmes**, puis sur **Itinérance mondiale**.
3. Cliquez sur le bouton **Ajout/Suppression** (avec Windows XP, cliquez sur **Modifier/Supprimer**), puis suivez les directives pour supprimer le logiciel Itinérance mondiale.

AUTRES RESSOURCES DE DÉPANNAGE

- Si un message d'erreur s'affiche à l'écran, veuillez le noter avant de communiquer avec le service de soutien. En outre, si l'erreur s'est produite pendant que vous suiviez les directives du présent guide, veuillez noter la page et l'étape où l'erreur est survenue. Ces renseignements permettront aux services de soutien de vous aider mieux et aussi rapidement que possible.
- Si vous n'êtes pas en mesure d'envoyer de courriel à un autre service de soutien, contactez le **soutien technique Internet d'affaires** en ayant sous la main les renseignements relatifs à votre compte.
- N'oubliez pas que les services de soutien peuvent seulement répondre aux questions relatives au logiciel Internet d'affaires décrit dans le présent guide.