

# **Guide d'utilisation du Modem PCI**

---

---

## Table des matières

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>3</b>
<b>CE QU'IL VOUS FAUT POUR UTILISER VOTRE FAX-MODEM .....</b>	<b>3</b>
<b>INSTALLATION DE VOTRE FAX-MODEM PCI .....</b>	<b>4</b>
<b>WINDOWS 95/98/ME/2000.....</b>	<b>4</b>
<b>WINDOWS NT 4.0.....</b>	<b>4</b>
<b>INSTALLATION DES PILOTES.....</b>	<b>5</b>
<b>INSTALLATION DE LA CARTE FAX-MODEM.....</b>	<b>7</b>
<b>TERMINER L'INSTALLATION.....</b>	<b>10</b>
<b>INFORMATIONS IMPORTANTES CONCERNANT LES MODEMS V.92 .....</b>	<b>12</b>
<b>MISES À JOUR DU FIRMWARE.....</b>	<b>14</b>
<b>COMMUNICATION AVEC VOTRE FAX-MODEM .....</b>	<b>15</b>
<b>ACCÈS À INTERNET .....</b>	<b>15</b>
<b>OPTIONS DE CONFIGURATION DE LA COMMUNICATION.....</b>	<b>15</b>
<b>CHAÎNES D'INITIALISATION ET COMMANDES AT.....</b>	<b>16</b>
<b>PROBLÈMES ET SOLUTIONS .....</b>	<b>19</b>
<b>PROBLÈMES DE CONFIGURATION PLUG-AND-PLAY     SOUS WINDOWS .....</b>	<b>19</b>
<b>AUTRES CONSEILS POUR LA RÉOLUTION DES INCIDENTS .....</b>	<b>22</b>
<b>ANNEXE : DÉINSTALLATION DES PILOTES DE MODEM .....</b>	<b>34</b>
<b>INFORMATIONS IMPORTANTES.....</b>	<b>36</b>

---

## Introduction

*Le Guide d'utilisation détaille les instructions données dans le Guide résumé d'installation fourni avec le fax-modem et donne toutes les informations nécessaires pour utiliser votre nouveau modem et résoudre les incidents éventuels. La table des matières répertorie les différentes parties du guide.*

---

### Ce qu'il vous faut pour utiliser votre fax-modem

**Assurez-vous qu'outre le présent manuel, la boîte contient bien les éléments suivants :**

- Fax-modem PCI
- Câble téléphonique
- CD-ROM contenant le logiciel d'installation, les pilotes du modem et les logiciels de communication.

**Vous avez également de l'équipement suivant :**

- Ordinateur avec 16 Mo de RAM (ou mieux 32 Mo) et un disque dur avec au moins 5 Mo d'espace libre
- Un emplacement PCI libre
- Un lecteur de CD-ROM, si les logiciels sont fournis sur CD
- Le système d'exploitation Windows® 95, 98, Me, 2000 ou NT 4.0
- Une prise téléphonique dans laquelle vous pourrez brancher le modem afin qu'il puisse envoyer et recevoir des appels
- Un tournevis ou un autre outil pour enlever et remettre le capot de l'ordinateur.

---

## Installation de votre fax-modem PCI

---

### Windows 95/98/Me/2000

Pour faciliter l'installation de votre modem, nous vous fournissons un programme InstallShield **que vous devez exécuter avant d'installer la carte fax-modem.**

Ce programme installe les fichiers de pilote et configure votre ordinateur de telle sorte qu'il reconnaitra le nouveau modem. Lorsque vous redémarrerez l'ordinateur après avoir installé le modem, votre disque dur contiendra déjà les fichiers dont Windows a besoin pour terminer l'installation. Passez à la section Installation des pilotes à la page 5.

---

### Windows NT 4.0

Nous avons aussi simplifié l'installation du modem sous Windows NT 4.0, mais les opérations d'installation se font dans l'ordre inverse des autres systèmes Windows. Vous devez **d'abord** installer la nouvelle carte fax-modem, **puis** exécuter InstallShield. Pour commencer, allez à la section Installation de la carte fax-modem, page 7

---

## Installation des pilotes

- 1** L'ordinateur doit être allumé. Fermez les applications ouvertes.

Insérez le CD-ROM livré avec le fax-modem dans le lecteur de CD-ROM. Le disque doit démarrer automatiquement, et un écran d'installation doit s'afficher au bout de quelques secondes.

Si le lecteur ne démarre pas automatiquement :

- Cliquez sur l'icône **Poste de travail** de votre bureau, puis faites un double clic sur l'icône du lecteur de CD-ROM.
- Si le programme d'installation ne démarre pas immédiatement, faites un double clic sur **launch.exe**.

- 2** Lorsque l'interface d'installation apparaît, cliquez sur la touche **PCI Drivers**.

Sous Windows NT, vous verrez apparaître une fenêtre de dialogue semblable à celle représentée ci-dessous.

Vérifiez que la touche d'option **Installer nouveau pilote de modem et composants** est sélectionnée et cliquez sur **Suivant**.



Le programme d'installation s'exécute et copie automatiquement les fichiers de pilote sur votre disque dur. Cliquez sur **Terminer** si le système vous y invite.

**3** *Utilisateurs de Windows 98/98/Me/2000* : Suivez les instructions du point Installation de la carte fax-modem à la page 3.

*Utilisateurs de Windows NT 4.0* : Allez au point Terminer l'installation à la page 10.

---

## Installation de la carte fax-modem

Suivez les instructions ci-dessous pour l'installation de votre carte fax-modem.

<p><b>Remarque :</b> Si votre ordinateur est déjà équipé d'un modem, nous vous recommandons de désinstaller d'abord les pilotes correspondants. Consultez l'<b>Annexe</b> à la page 34.</p>
---

- 1** **Avant de commencer l'installation du matériel, fermez tous les programmes actifs et arrêtez Windows, si ce n'est pas déjà fait. Éteignez et débranchez l'ordinateur.** Ne le rebranchez pas et ne le rallumez pas avant d'avoir terminé l'installation matérielle du fax-modem.
- 2** Enlevez le capot de l'ordinateur.  
**Remarque :** Si vous ne voulez pas garder votre ancien modem, commencez par l'enlever. Débranchez les câbles téléphoniques raccordés à la carte. L'un de ces câbles relie la carte au téléphone. Vous pouvez le réutiliser avec le nouveau fax-modem. L'autre câble sert à connecter le modem à la ligne téléphonique, sur une prise murale. Il est préférable de remplacer ce câble par celui fourni avec le nouveau fax-modem. Enlevez ensuite la vis qui retient la carte modem en place, et retirez la carte.
- 3** A l'arrière de l'ordinateur, dévissez et enlevez la plaque d'obturation métallique recouvrant un emplacement PCI libre. (Gardez la vis.)



Ne touchez pas la carte de modem interne tant que le fil du téléphone lui est connecté. La tension présente sur la ligne en cas de sonnerie peut être dangereuse.

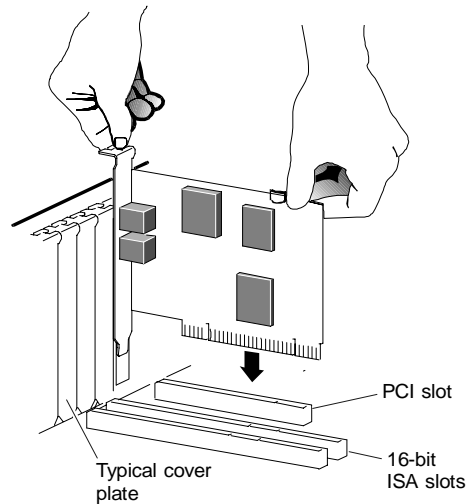


#### **Protection contre les décharges d'électricité statique**

#### **ATTENTION**

Les composants de votre ordinateur sont sensibles à l'électricité statique. Avant de sortir le modem de sa pochette antistatique, touchez le châssis métallique de l'ordinateur pour vous débarrasser de votre charge statique.

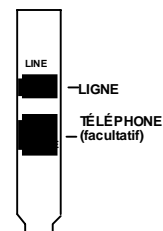
- 4** Enlevez le nouveau fax-modem de sa pochette antistatique et notez son numéro de série dans le tableau qui se trouve page 34 dans le présent manuel.
- 5** Glissez le fax-modem dans l'emplacement PCI et mettez-le solidement en place. Voir l'illustration ci-dessous:



Vérifiez que l'arrière de la carte (pattes dorées) est bien en place dans le connecteur. Si votre boîtier d'ordinateur est du type tour ou minitour, avec une carte-mère verticale, couchez-le sur un côté afin de pouvoir appuyer par le haut sur la carte modem pour l'enfoncer solidement dans son emplacement. Vérifiez que le support est correctement aligné puis vissez-le sur l'ordinateur, à l'aide de la vis que vous avez enlevée pour dégager l'emplacement.

**6** Remettez le capot de l'ordinateur.

**7** Connectez le câble téléphonique en branchant une de ses extrémités dans la prise marquée **LINE**. Branchez l'autre extrémité dans une prise téléphonique (habituellement la prise murale ordinaire). Branchez votre téléphone sur la prise **PHONE** si vous voulez l'utiliser sur la même ligne.



- 8** Branchez l'ordinateur et démarrez-le.
- 9** **Utilisateurs de Windows 98/98/Me/2000** : Au moment du démarrage, le système d'exploitation va détecter le nouveau fax-modem. Comme le programme d'installation a déjà chargé les fichiers nécessaires sur votre ordinateur, Windows va afficher la progression de l'installation sans vous demander d'intervenir. Une boîte de dialogue signalant **Digital signature not found** (signature numérique introuvable) peut s'afficher . Vous pouvez ignorer ce message et cliquer sur **Oui** sans risque. Continuez au point Terminer l'installation ci-dessous.  
**Utilisateurs de Windows NT 4.0** : Allez au point Installation des pilotes à la page 5.

---

## Terminer l'installation

Redémarrez l'ordinateur si ce n'est pas déjà fait. Exécutez les étapes suivantes pour terminer l'installation.

- 1** Ouvrez le **Panneau de configuration** et faites un double clic sur l'icône **Modems** ou **Options de téléphone et de modems**. Cliquez sur l'entrée correspondant à votre nouveau modem, puis sur la touche **Propriétés**.  
  
Réglez la **Vitesse maximale** sur la vitesse maximale atteinte par le modem (probablement 115 200). Ce réglage détermine la vitesse de communication interne entre l'ordinateur et le fax-modem.
- 2** Cliquez sur l'onglet **Diagnostics**. Sélectionnez le port situé en regard de l'entrée correspondant au nouveau fax-modem et cliquez sur **Plus d'infos** ou **Interroger le modem**.  
  
Sous la rubrique **Informations sur le port**, notez les

entrées **Port** et **Interruption** et reportez-les dans le tableau **Informations importantes** à la page 36.

Le modem est alors testé au moyen d'une interrogation par des commandes **AT**. L'apparition d'une liste de réponses indique que le nouveau modem est connecté correctement.

**IMPORTANT:** Si un modem est déjà installé sur votre ordinateur, il vous faut donner aux logiciels applicatifs l'instruction de reconnaître votre nouveau modem. Voir les instructions de la page 19. Si vous n'avez pas déjà un modem installé, passez au point Installation du logiciel de communication ci-après.

**Conseil :** Si votre fax-modem ne fonctionne pas, essayez d'abord d'éteindre votre ordinateur et de le redémarrer. Cela aide parfois Windows à identifier et à activer les bons pilotes. Si le redémarrage de l'ordinateur ne change rien, consultez le chapitre Problèmes et solutions à la page 19.

### **Installation du logiciel de communication**

Le CD du modem décrit les logiciels de communication fournis avec le modem et permet une rapide en « pointant et cliquant ». Si nécessaire, vous pouvez consulter l'aide en ligne sur le CD. Vous devez à présent lire le CD du modem pour installer les logiciels applicatifs que vous souhaitez (vous n'avez pas besoin d'installer les pilotes une nouvelle fois).

Si votre modem est un V.92, après avoir installé le logiciel à partir du CD, consultez la section Informations importantes concernant les modems V.92 de ce manuel, à la page 12. Si votre modem n'est pas un V.92, vous avez terminé ! Nous espérons que ce modem vous donnera entière satisfaction.

---

## Informations importantes concernant les modems V.92

Avec le V.92, comme avec le V.90 qui le précède, la vitesse de connexion dépend de la ligne téléphonique et de votre fournisseur d'accès à Internet. Pour une meilleure compatibilité, le modem détecte automatiquement le mode utilisé pour la connexion au fournisseur d'accès (V.92, V.90 ou accès plus lent).

Votre modem V.92 possède les fonctionnalités suivantes :

- **Connexion rapide :**  
Le modem V.92 conserve en mémoire l'état de la ligne lors du dernier appel et utilise ces informations pour réduire les temps de connexion.
- **Mise en attente du mode :**  
Vous pouvez recevoir des appels vocaux pendant que vous êtes en ligne. Dans ce cas, vous pouvez répondre à l'appel et suspendre votre session Internet, si cela est possible avec votre fournisseur d'accès et si vous disposez d'un service de mise en attente des appels compatible avec le modem.
- **Émissions plus rapides :**  
La vitesse de téléchargement en émission est augmentée : elle passe de 33600 bauds à 48000 bauds au maximum. (Le débit réel est variable selon l'état de la connexion.)
- **Compression de données V.44 :**  
Le standard V.44 vous permet de naviguer sur Internet et de transférer des données à un débit plus élevé.

Pour profiter au maximum de votre modem V.92, suivez les instructions ci-dessous :

1. Demandez à votre fournisseur d'accès un numéro auquel vous pourrez vous connecter en V.92.

2. Consultez notre site Web pour voir si nous y annonçons des mises à jour de V.92. Si oui, mettez votre modem à jour selon les instructions qui suivent.

**Remarque :** Si vous voulez modifier manuellement le mode de connexion de votre modem, consultez les tableaux de commandes AT à partir de la page 24, au point Problèmes et solutions.

---

## Mises à jour du firmware

Le logiciel du modem, ou « firmware », est facile à mettre à jour. Cette opération est utile pour actualiser les codes et améliorer les fonctions du programme. Pour mettre à jour le firmware du modem, il vous suffit de télécharger les nouveaux fichiers du firmware sur notre site Web, puis d'exécuter le programme que nous vous fournissons. Avant votre premier appel sur un site en V.92, nous vous conseillons de récupérer la version la plus récente du firmware.

Nous vous conseillons également d'enregistrer votre modem, afin que nous puissions vous informer par courrier électronique des nouvelles mises à jour.

---

## Communication avec votre fax-modem

Les logiciels de fax et de communication fournis avec le fax-modem se configurent automatiquement et transmettent les instructions nécessaires au modem.

Vous pouvez toutefois lire les informations qui suivent pour en savoir plus sur le fonctionnement des logiciels de votre fax-modem, ou si vous avez l'intention d'utiliser votre nouveau modem avec d'autres logiciels.

---

## Accès à Internet

Pour accéder à Internet et au World Wide Web, vous devez être abonné à un service en ligne comme America Online (AOL) ou CompuServe, ou à un fournisseur d'accès à Internet. Vous pouvez utiliser pour cela le CD fourni avec le modem, qui contient les paramètres de différents services en ligne et fournisseurs d'accès que vous pouvez essayer.

Les services en ligne fournissent un logiciel d'installation qui permet de s'inscrire presque automatiquement. Les fournisseurs d'accès fournissent ou suggèrent en général le programme de navigateur nécessaire pour accéder à leur réseau, ainsi que les logiciels et les instructions nécessaires pour définir un compte.

**Remarque :** Vous aurez peut-être besoin de modifier les paramètres de vos logiciels afin qu'ils reconnaissent votre nouveau modem. Consultez la section Problèmes et solutions à la page 19 si vous avez besoin d'aide.

---

## Options de configuration de la communication

Si vous avez des problèmes pour configurer votre logiciel de communication, les instructions qui suivent vous aideront peut-être.

Si vous installez certaines versions anciennes du logiciel, le système peut vous demander d'entrer quelques informations. La plupart des programmes comportent des paramètres par défauts utilisables avec ce modem et que vous n'avez donc pas besoin de modifier. Toutefois, il faut savoir que :

Si le système vous demande de sélectionner le « type de modem » dans un menu et que vous ne voyez pas apparaître le nom de votre modem, vous pouvez sélectionner le nom qui le décrit le mieux, par exemple **Modem V.92**, **Modem 56K** ou **Modem de Classe 1**.

Dans le répertoire de composition, définissez le débit le plus élevé possible pour toutes les entrées si votre logiciel et votre port série le prennent en charge (sans dépasser 115 200 bauds). Toutes les communications entre l'ordinateur et le fax-modem se feront à ce débit, quelle que soit la vitesse des échanges entre modems.

Si votre programme comporte une section « Paramètres du terminal », vérifiez que l'option **Contrôle de flux (RTS/CTS)** est réglée sur **ACTIF** ou **OUI**.

Régalez l'option **auto baud detect** sur **OFF** (ou **NON**).

Si votre logiciel de fax vous permet de sélectionner des pilotes de fax de **Classe 1** ou de **Classe 2**, sélectionnez la **Classe 1**.

Enfin, certains programmes posent la question « **Send init if CD high?** ». Vous devez répondre **OUI**, sinon le fax-modem pourrait ne pas recevoir la bonne chaîne d'initialisation.

---

## Chaînes d'initialisation et commandes AT

Une chaîne d'initialisation est un groupe de commandes **AT** qui est transmis au fax-modem dès que le logiciel démarre. C'est le logiciel qui détermine les commandes que la chaîne d'initialisation doit contenir, en fonction de l'appareil sélectionné au moment de l'installation. Les commandes restent valables pendant toute la session de communication, sauf si le logiciel en envoie d'autres qui annulent les premières.

Toutes les instructions transmises au modem par le logiciel sont des chaînes de commandes **AT**. Ces opérations sont transparentes pour l'utilisateur : elles se déroulent en tâche de fond, sans que vous ne remarquiez rien.

Cependant, il faut parfois ajouter d'autres commandes **AT** aux chaînes d'initialisation. Vous trouverez le tableau des commandes **AT** sur Internet, à l'adresse : [www.modems.com](http://www.modems.com). Cliquez sur **Reference** puis sur **AT Command Sets**.

Si votre logiciel vous propose une chaîne d'initialisation pour le modem, utilisez-la. Si le logiciel ne connaît pas votre modem et qu'il ne propose pas de chaîne d'initialisation, utilisez **AT &F**.

Si vous êtes abonné à un service de mise en attente des appels (« signal d'appel ») que vous pouvez suspendre temporairement en composant un code spécial sur votre téléphone (renseignez-vous auprès de votre opérateur téléphonique), vous pouvez inclure ce code correspondant, suivi d'une virgule, dans la chaîne de composition ou le préfixe de composition de votre logiciel.

Si votre logiciel ne peut pas traiter automatiquement les commandes **AT**, son menu de configuration doit permettre la saisie de ces commandes. Dans certains cas, il vous faudra entrer directement les commandes **AT** dans le fax-modem en utilisant le mode terminal d'un programme de données.

Consultez la section Problèmes et solutions pour en savoir plus sur les commandes AT.

#### ***Utilisation du mode Terminal pour entrer des commandes AT***

Démarrez le programme de communication de données.

Passez en mode Terminal (ou Commande, Local, Direct, ou encore Muet). Consultez les instructions supplémentaires données par la documentation de votre logiciel.

Tapez **AT** et la commande dont vous avez besoin et appuyez sur **Enter**. Une réponse **OK** apparaît.

Une fois que vous avez terminé, vous pouvez revenir à l'interface utilisateur standard du programme de communication. Si vous avez besoin d'aide, consultez la documentation du logiciel.

Pour revenir aux paramètres par défaut du modem, tapez **AT &F** dans le mode Terminal, et appuyez sur **Enter**.

---

## Problèmes et solutions

Si votre modem cesse de fonctionner, lisez d'abord ce chapitre avant d'appeler notre service technique. Vous pouvez également consulter la liste de questions (FAQ) contenue dans le CD du modem.

### **Important— si votre ordinateur est déjà équipé d'un modem**

Donnez au logiciel de l'application l'instruction de reconnaître votre nouveau modem :

- **Utilisateurs de l'accès au réseau à distance :**  
Dans le bureau de l'ordinateur, cliquez sur **Poste de travail** puis sur l'icône **Accès réseau à distance**. Faites un double clic sur **Nouvelle connexion**, sélectionnez votre nouveau modem V.92 dans la liste déroulante et suivez les instructions données à l'écran.
- **Utilisateurs d'AOL :**  
Dans le programme AOL, cliquez sur le bouton **Configuration** puis sur le bouton **Configuration avancée**. Sélectionnez l'onglet **Périphériques** et faites un double clic sur le nouveau modem V.92 que vous venez d'installer. Cliquez sur **OK** puis sur **Fermer**.

---

### **Problèmes de configuration plug-and-play sous Windows**

Dans certains cas, l'installation *plug-and-play* sous Windows 95/98/Me/2000 ne résout pas tous les problèmes d'installation. L'Aide de Windows est très utile pour diagnostiquer et résoudre de nombreux problèmes.

1. Faites un double clic sur l'icône **Poste de travail** de votre bureau.
2. Dans le menu **Aide**, choisissez la commande **Rubriques d'aide**. Windows fait apparaître la boîte de dialogue **Aide de Windows**.
3. Sélectionnez l'onglet **Sommaire**. Remarque : Windows Me et Windows 2000 possèdent une option de recherche dans l'aide que vous pouvez également utiliser : cherchez « conflit matériel », par exemple.
4. Cliquez sur **Utilitaires de résolution de problèmes**. (Sous Windows 98, vous devez aussi cliquer sur **Utilitaires de résolution de problèmes pour Windows 98**). Cliquez ensuite sur l'entrée d'aide concernant les conflits de matériel.
5. Suivez les instructions affichées pour diagnostiquer et résoudre un problème de matériel.

Votre problème devrait être résolu. N'oubliez pas de noter la configuration de votre port COM. Revenez à la page 10 pour terminer l'installation.

Si vous avez encore des problèmes, votre ordinateur est peut-être trop vieux pour être entièrement compatible plug-and-play, même si vous utilisez une version de Windows qui prend en charge cette fonction. Essayez les étapes décrites ci-après.

#### **Libérer des ressources dans le BIOS sous Windows 95/98/Me/2000**

Cette procédure est un peu plus difficile, mais en vous reportant à la documentation de votre ordinateur, vous devriez parvenir à résoudre les derniers problèmes.

1. Fermez tous les programmes actifs. Arrêtez votre ordinateur et redémarrez-le : cliquez sur **Démarrer** puis sur **Arrêter**. Arrêtez complètement l'ordinateur. Éteignez-le, attendez environ 5 secondes puis rallumez-le.

2. Pendant le démarrage, l'ordinateur doit indiquer une touche ou une combinaison de touches permettant d'accéder à **l'utilitaire de configuration du BIOS**. Entrez dans ce programme et désactivez le port COM2. Si les informations données à l'écran ne sont pas suffisamment claires pour exécuter cette opération, consultez la documentation de l'ordinateur. **Remarque** : Certains ordinateurs n'utilisent pas les paramètres du BIOS pour contrôler les ports COM. Dans ce cas, il faut modifier les cavaliers ou les commutateurs de l'ordinateur : consultez la documentation de votre ordinateur pour vérifier ce point.
3. Notez les nouveaux paramètres du port COM et enregistrez-les, puis quittez l'utilitaire de configuration.
4. Le BIOS redémarre automatiquement l'ordinateur.
5. Dans la rubrique **Paramètres** du menu **Démarrer**, sélectionnez **Panneau de configuration**.
6. Faites un double clic sur l'icône **Système**.
7. Cliquez sur l'onglet **Gestionnaire de périphériques**. Cherchez le périphérique **Ports (COM et LPT)** et cliquez sur la croix (+). La liste des périphériques compris dans **Ports** se déroule.
8. Sélectionnez **Port de communication (COM2)**. Cliquez sur le bouton **Supprimer** du **Gestionnaire de périphériques**. Le périphérique affecté au port COM2 est supprimé.
9. Lorsque Windows affiche l'avertissement **Confirmation de la suppression du périphérique**, cliquez sur **OK**.
10. Faites un double clic que **Modem** dans le **Gestionnaire de périphériques**.
11. Faites un double clic sur l'icône de fax-modem correspondant à votre modèle.
12. Cliquez sur l'onglet **Ressources**.
13. Supprimez la marque de la case à cocher **Utiliser les paramètres automatiques**.

14. Faites défiler les options de configuration de base jusqu'à ce que vous trouviez l'option **Plage d'entrée/sortie 02F8 - 02FF**. Il s'agit du port COM2. La liste des **Périphériques en conflit** doit contenir la mention « **Aucun conflit** ». Dans le cas contraire, appelez le service technique.
15. S'il n'y a pas de conflit, fermez la fenêtre **Propriétés Modem**, la fenêtre **Propriétés Système** et le **Poste de travail** en cliquant chaque fois sur **OK**.
16. Arrêtez l'ordinateur, éteignez-le et redémarrez-le. **Cette étape de redémarrage « matériel » est importante**. Il ne suffit pas toujours de redémarrer Windows pour que le BIOS enregistre correctement les changements.

Si Windows trouve votre autre port série, il peut tenter de l'affecter à COM2 mais il en sera incapable, puisque votre fax-modem utilise déjà cette ressource du système.

---

## Autres conseils pour la résolution des incidents

### **IMPORTANT :**

Si vous avez besoin de reformater votre disque dur ou de réinstaller Windows 95/98/Me/2000, **vous devez d'abord démonter votre modem matériel**. Installez les pilotes puis le modem en procédant à une nouvelle installation, selon les instructions données dans ce manuel.

**Problème : Votre système**

- **ne démarre pas, ou**
- **ne reconnaît pas votre fax-modem PCI, ou**
- **ne répond pas dans Panneau de configuration | Modems | Diagnostics.**

**Solution :** Votre fax-modem PCI est un périphérique commandé par le BIOS et par un pilote. Il arrive que l'ordinateur l'affecte par erreur à un IRQ déjà utilisé par un autre périphérique.

Essayez d'installer le modem dans un autre emplacement.

Vérifiez aussi s'il existe un IRQ disponible sur votre ordinateur, si d'autres périphériques sont connectés à celui-ci. Allez à **Paramètres | Panneau de configuration | Système | Gestionnaire de périphériques**. Sélectionnez **Ordinateur**, cliquez sur **Propriétés** et cherchez un IRQ disponible. Vous pouvez utiliser n'importe quel IRQ compris entre 0 et 15 auquel aucun périphérique n'est affecté.

**Utilisateurs de Windows 95B/98/Me/2000 :** Lorsque le Steering IRQ du bus PCI est activé, Windows dirige les IRQ du bus PCI vers les périphériques, par exemple vers le modem. Il arrive toutefois que l'IRQ affecté au modem par Windows soit en conflit avec le BIOS de l'ordinateur.

Pour désactiver le Steering IRQ dans ces systèmes d'exploitation, ouvrez le **Panneau de configuration** et allez dans **Système | Gestionnaire de périphériques | Périphériques système | Bus PCI | Steering IRQ** et cliquez sur la touche d'option « Utiliser le Steering IRQ » pour désactiver le steering IRQ. Si le modem PCI que vous venez d'installer apparaît dans la liste, sélectionnez-le et cliquez sur **Supprimer** puis

redémarrez le système. Si la fonction « IRQ Holder pour PCI Steering » est encore active, appelez le service technique de Microsoft.

**Affectation d'un IRQ :** seuls les ordinateurs dont le BIOS a été mis à jour peuvent affecter un IRQ disponible à l'emplacement PCI de la carte-mère. Vérifiez le numéro de l'emplacement PCI dans la documentation de l'ordinateur ou directement sur la carte-mère.

**Si vous avez une carte-mère avec un chipset VIA :** les ordinateurs utilisant ce chipset, notamment sous Windows 98, posent souvent des problèmes pour l'installation de modems PCI si le pilote de Miniport IRQ VIA n'est pas installé. Si le manuel de votre ordinateur ne vous indique pas si la carte-mère utilise un chipset VIA, il vous faut vérifier directement sur la carte. Si vous avez une carte-mère à puces VIA, vous pouvez télécharger le pilote de Miniport IRQ de VIA à l'adresse : [www.via.com.tw/support/faq.htm](http://www.via.com.tw/support/faq.htm).

**Problème :** Vous avez installé votre modem sans problème sous Windows 95, 98, Me, 2000 ou NT 4.0, mais Windows ne le retrouve plus par la suite.

**Solution :** Si votre ordinateur possède un modem intégré sur la carte-mère, Windows a peut-être réinstallé celui-ci au démarrage suivant. Pour désactiver le modem intégré, consultez la documentation de l'ordinateur ou appelez le fabricant.

**Problème :** Le logiciel ne trouve pas le modem, et le modem ne répond pas aux commandes AT. (Les informations qui suivent sont également utiles pour de nombreux autres problèmes.)

**Solution :** Le logiciel de communication n'est peut-être pas configuré pour le même port COM que le modem (c'est l'erreur la plus fréquente !). Vérifiez le port COM utilisé

par le modem. Assurez-vous que le port COM défini dans le logiciel correspond bien au port utilisé par le modem.

Il se peut aussi que le port COM soit utilisé par un autre périphérique, par exemple la carte son. Vérifiez que ce n'est pas le cas.

**Problème :** **Quand vous tapez une commande AT dans le Terminal et que vous appuyez sur Enter, le modem n'exécute pas la ligne de commande ou bien il n'y a aucune réponse après l'exécution d'une commande.**

**Solution :** N'oubliez pas de taper **AT** au début de la ligne de commande.

Vérifiez que le logiciel de communication est configuré sur le même port COM que le modem.

Vérifiez que le modem n'est pas en mode données au moment où vous tapez la commande. Utilisez la séquence d'échappement pour passer au mode Terminal (la séquence d'échappement par défaut consiste à attendre au moins une seconde, à taper **+++** puis à attendre encore une seconde ou plus.)

Si vous avez tapé une commande et que le modem ne répond pas **OK**, il se peut que les commandes **E0** et **Q1**, qui désactivent l'écho et les réponses, soient actives. Utilisez la commande **&V** pour vérifier. Pour activer l'écho et les réponses, tapez **ATE1Q0** et appuyez sur **Enter**.

**Problème :** **Le volume du haut-parleur du modem est trop bas ou trop élevé.**

**Solution :** La carte du modem possède un petit haut-parleur qui vous permet de suivre la composition et les signaux de connexion à distance (négociation). Ce haut-parleur n'est pas celui qui est connecté à la carte son.

Si le logiciel vous permet de régler le volume, vérifiez que le haut-parleur est actif et réglez-le à un volume qui vous convient.

Si le logiciel ne permet pas ce réglage, ajoutez l'une des commandes **AT** ci-dessous à la chaîne d'initialisation :

**L1** pour un volume bas

**L2** pour un volume moyen

**L3** pour le volume maximum

**M0** pour désactiver le haut-parleur.

Par exemple, si vous voulez baisser le volume et que le logiciel utilise la chaîne d'initialisation

**AT &F**, changez celle-ci en **AT &F L1**.

**Problème :** **Le système ne compose pas automatiquement quand vous envoyez une commande de composition.**

**Solution :** Vérifiez que le haut-parleur du modem est activé dans le programme, afin de pouvoir entendre les tonalités de composition. Vérifiez également que la ligne est branchée.

Assurez-vous que vous composez un numéro correct, avec tous les préfixes nécessaires.

Si vous utilisez une composition par tonalités sur une ligne qui exige une composition par impulsions, il se peut que la ligne n'accepte pas l'appel. Sélectionnez la composition par impulsions dans le programme ou vérifiez que le préfixe de composition du logiciel est **ATDP** (pour la composition par impulsions).

Vérifiez que le logiciel de communication et le modem sont configurés pour le même port COM.

Vérifiez que votre modem a raccroché après l'appel précédent. Sélectionnez **Raccrocher** dans le programme ou tapez **ATH** en mode Terminal.

**Problème : Les fonctions de téléphonie vocale fonctionnent mal ou pas du tout.**

**Solution :** Le fax-modem PCI peut fonctionner avec les logiciels de téléphonie vocale compatibles avec l'interface TAPI (Telephony Application Programming Interface) de Windows ou des logiciels utilisant les commandes IS-101 (parfois appelées commandes +V). Consultez la documentation de votre logiciel de communications vocales pour déterminer s'il est compatible TAPI et/ou IS-101. Vérifiez également que vous utilisez la dernière version 32 bits du logiciel.

Il se peut aussi que votre ordinateur ne possède pas la dernière version des pilotes **Unimodem V** nécessaires pour les applications TAPI. Le programme d'installation du fax-modem installe également la dernière version d'**Unimodem V** si nécessaire. Il se peut donc que vous ayez installé ensuite un programme de communication qui a automatiquement installé une version plus ancienne d'**Unimodem V**. Dans ce cas, vous pouvez réinstaller la version plus récente d'**Unimodem V** à partir du CD : il vous suffit d'insérer le CD-ROM dans le lecteur et d'installer à nouveau le modem PCI.

Il est possible que les pilotes installés avec votre fax-modem PCI aient été mis à jour et que les nouvelles versions fonctionnent mieux. Consultez le site **[www.modems.com](http://www.modems.com)** pour voir si des mises à jour sont disponibles.

La plupart des programmes de téléphonie vocale nécessitent une carte son et des enceintes, ainsi qu'un micro pour l'enregistrement.

**Problème : Le modem peut se connecter sur certains modems, mais pas sur d'autres.**

**Solution :** Le modem distant ne répond pas parce que la négociation, par laquelle les modems déterminent le meilleur mode de connexion commun qu'ils peuvent établir, dure trop longtemps. Dans ce cas, vous devrez peut-être désactiver une partie de l'opération de négociation. Dans le tableau ci-dessous, « protocole » désigne la correction des erreurs et la compression des données.

Pour imposer des vitesses de communication différentes	Tapez les commandes AT ci-dessous et appuyez sur Enter
Négociation de la vitesse et du protocole (paramètres par défaut)	AT &F
Pour imposer le protocole	AT W3
Double mode (V.90 ou V.92), 56000 bauds	AT+MS=V92,1
V.92 seulement (V.90 désactivé), 56000 bauds	AT+MS=V92,0
V.90 seulement (V.92 désactivé), 56000 bauds	AT+MS=V90,0
Désactivation des deux modes à 56000 bauds et réglage automatique à V.34-33600 bauds	AT+MS=V34,1
V.34, 33600 bauds	AT+MS=V34,0
V.32bis, 14400 bauds	AT+MS=V32B,0
V.32, 9600 bauds	AT+MS=V32,0
2400 bauds	AT+MS=V22B,0
1200 bauds	AT+MS=V22,0

**Remarques :** Certains logiciels permettent d'ajouter ces commandes à la liste des préfixes de composition, dans la chaîne d'initialisation.

Lorsque le protocole est imposé, le modem n'essaie pas de se connecter selon d'autres protocoles s'il ne peut pas se connecter selon celui qui lui est imposé. Il tente de se

connecter à la vitesse maximale possible dans le protocole imposé.

D'autres configurations peuvent également être imposées. Si vous avez besoin de sélectionner une configuration donnée, utilisez les chaînes de commande AT ci-dessous. Vous pouvez toujours ramener votre modem à sa configuration par défaut en tapant **AT &F** et en appuyant sur **Enter**.

N'oubliez pas que dans ce cas, le modem ne recevra pas les commandes de la chaîne d'initialisation comme il le ferait normalement. La commande **ATZ** permet de résoudre le problème, si vous avez enregistré tous les paramètres de configuration dans une mémoire non volatile. (Pour enregistrer les paramètres de configuration dans la mémoire non volatile dans le mode de terminal **AT**, tapez **AT** puis les réglages de paramètres souhaités, suivis de **&W**, et appuyez sur **Enter**. Par exemple, si vous tapez **AT &C1 &D2 &W** et appuyez sur **Enter**, le réglage des paramètres **&C1** et **&D2** est enregistré.)

Pour imposer	Tapez la commande suivante et appuyez sur Enter
Fonctionnement en MNP 5/MNP 4	AT \N5
LAPM seulement (V.42)	AT \N4
MNP 4 seulement	AT \N5%C0
Compression de données V.42bis	AT+DCS=1,0
Compression de données V.44 seulement	AT+DCS=0,1
Réponse auto	AT S0=1

**Problème : Votre modem V.92 se connecte mal en V.92.**

**Solution :** Commencez par vérifier que vous avez chargé la version la plus récente du firmware sur notre site (voir la page

14). Vérifiez également que votre fournisseur d'accès permet une connexion V.92 au numéro appelé. Si vous avez encore des problèmes pour vous connecter à V.92, il vous faut modifier la ligne de connexion à Internet dans Windows 95/98/Me/2000 : faites un double clic sur l'icône **Poste de travail** de votre bureau, puis sur **Accès réseau à distance**. Faites un clic droit sur la connexion à Internet que vous voulez modifier et sélectionnez **Propriétés**. Cliquez sur **Général | Configurer | Connexion | Avancés**. Vous pouvez ajouter des lignes d'initialisation (init) dans la ligne **Paramètres supplémentaires**. Entrez *une* des lignes d'initialisation ci-dessous. Essayez ces commandes l'une après l'autre, jusqu'à ce que vous trouviez celle qui vous donne le débit de connexion le plus élevé, étant donné les conditions de votre ligne téléphonique.

Chaîne d'initialisation	Définition
ATW2S7=150+MS=V90 OU AT&F+MS=V92	S7 Définit la durée d'attente de la porteuse distante (entre 1 et 255 secondes)
AT&FS7=150	&F Rétablit les réglages par défaut
AT&F&C1&D2\N5\A2=1S7=100	&C1 DCD (détection de porteuse données) après le signal de porteuse distante
	&D2 Le DTR (terminal de données prêt) réagit par une déconnexion, envoie une réponse « OK » et désactive la réponse automatique lorsque le signal DTR est inactif.
	\N5 Correction d'erreur MNP seulement
	\A2 Taille maximum : 192 caractères

**Problème : Votre modem se déconnecte pendant la communication avec un système distant.**

**Solution :** Le système distant a raccroché et vous devez le rappeler. Les causes d'interruption les plus fréquentes sont un signal d'appel ou le fait qu'un téléphone est décroché sur la ligne.

Si vous disposez d'une fonction de mise en attente des appels (signal d'appel), vous pouvez peut-être la désactiver en incluant \*70, dans le préfixe de composition (n'oubliez pas la virgule) ou en l'ajoutant comme préfixe dans le répertoire de composition du logiciel.

Selon le service auquel vous êtes abonné, il n'est pas toujours possible de désactiver le signal d'appel. Si vos réceptions de données sont fréquemment interrompues par des signaux d'appel, il vous faudra peut-être vous désabonner de ce service ou installer une autre ligne téléphonique sans signal d'appel.

**Problème : Votre modem ne se connecte pas.**

**Solution :** Si votre modem arrive à appeler mais ne se connecte jamais, vérifiez que vous composez le bon numéro et que le modem distant est bien actif.

**Problème : Vous recevez parfois des « rafales » d'erreurs, mais la qualité des données est généralement bonne.**

**Solution :** La ligne est peut-être mauvaise ou bruitée. Raccrochez et appelez pour obtenir une meilleure connexion.

Quelqu'un a peut-être décroché un téléphone relié à la ligne utilisée par votre modem. Si votre modem partage sa ligne avec d'autres téléphones, informez les utilisateurs que vous voulez transmettre des données ou installez une ligne réservée aux données.

Vous êtes abonné à un service de mise en attente des appels et vous venez de recevoir un signal d'appel : reportez-vous aux explications données plus haut.

**Problème : Des erreurs aléatoires se produisent, ou bien vous ne recevez pas toutes les données transmises.**

**Solution :** Utilisez le protocole MNP ou V.42 si le modem distant peut les prendre en charge. Voir le tableau de la page 29 pour plus de précisions.

Sélectionnez un débit plus bas dans votre logiciel de communication, et recommencez l'appel.

Si les deux modems utilisent le protocole MNP ou V.42, cet incident ne peut se produire que si votre modem et votre logiciel de communications n'utilisent pas le contrôle de débit approprié. Configurez votre logiciel de communication pour le contrôle de débit (matériel) **RTS/CTS**. Votre ordinateur fait alors une pause pour enregistrer la transmission.

**Problème : Le modem est lent.**

**Solution :** Si vous êtes connecté à Internet, il y a peut-être beaucoup de trafic sur les sites que vous consultez. Il est également possible que votre ordinateur manque de mémoire (le système a besoin de 16 mégaoctets de RAM) ou que son processeur est trop lent (vous avez besoin d'un Pentium® 133 ou équivalent, ou d'un processeur plus rapide).

**Problème : Les données sont brouillées à l'écran.**

**Solution :** La configuration des caractères de votre logiciel de communication (bit de début, bits de données, bits d'arrêt et bit de parité) ne concorde pas avec celle du système distant. Comparez vos paramètres avec ceux du système distant et assurez-vous qu'ils concordent, notamment en ce qui concerne le réglage de la parité, qui constitue la différence la plus fréquente entre les

systèmes. Normalement, vous devez utiliser 8 bits de données, pas de parité et 1 bit d'arrêt (**8, NONE, 1** ou **8 N 1**), ou 7 bits de données, parité paire et 1 bit d'arrêt qui est également une configuration courante (**7, EVEN, 1** ou **7 E 1**).

**Problème : Votre modem a des problèmes de communication.**

**Solution :** Vérifiez que le logiciel de communication est correctement configuré. Vérifiez la chaîne d'initialisation et la chaîne de composition indiquées dans le manuel du logiciel.

Les programmes résidents en mémoire (antivirus et économiseurs d'écran notamment) peuvent poser divers problèmes. Essayez de démarrer votre ordinateur sans eux.

---

## Annexe : Désinstallation des pilotes de modem

Cette annexe vous explique comment désinstaller les pilotes de votre modem PCI. Ces instructions devraient fonctionner pour votre nouveau fax-modem PCI et pour les modems PCI plus anciens. Dans le cas contraire, consultez les instructions de suppression données dans la documentation de votre ancien modem.

Si votre ordinateur est déjà équipé d'un modem, vous pouvez conserver celui-ci ou le supprimer. Nous vous conseillons de le supprimer : votre ordinateur disposera ainsi de suffisamment de ressources pour prendre en charge le nouveau modem sans conflit avec d'autres périphériques.

Vous pouvez cependant garder l'ancien modem si vous disposez de deux lignes de téléphone et souhaitez utiliser le modem sur une ligne tout en accédant à Internet sur l'autre. Vous pouvez aussi envisager d'utiliser un logiciel de « teaming » ou de « bonding » pour accéder plus rapidement à Internet en regroupant deux modems et deux lignes téléphoniques.

Pour désinstaller les pilotes de modem :

### **1** Utilisateurs de Windows 98/98/Me/2000 :

Exécutez tout d'abord le programme **Itremove** : cliquez sur **Démarrer | Exécuter**, tapez **Itremove.exe** et appuyez sur **Enter** ou cliquez sur **OK**.

Ensuite:

Cliquez sur **Démarrer | Paramètres | Panneau de Configuration** et faites un double clic sur l'icône **Modems**.

Cliquez sur le modem que vous voulez désinstaller pour le sélectionner et cliquez sur la touche **Supprimer**.

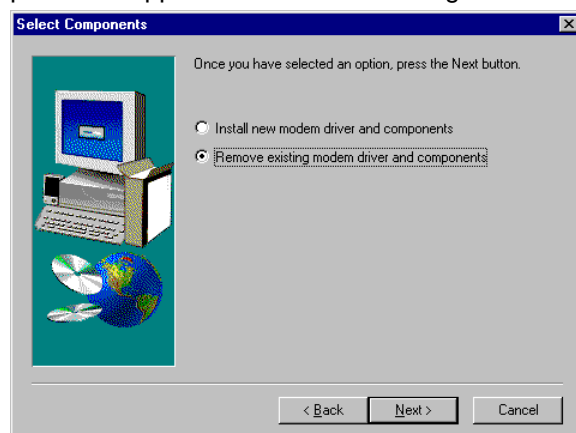
Confirmez en cliquant sur **OK**.

Voir les instructions de la page 7 pour savoir comment

enlever le modem matériel.

### **Utilisateurs de Windows NT :**

Le CD InstallShield de Windows NT 4.0 comprend une option de suppression de modems. Insérez le CD. Cliquez sur **Poste de travail** dans le bureau, puis faites un double clic sur l'icône du lecteur de CD-ROM. Si le programme d'installation ne démarre pas immédiatement, faites un double clic sur **launch.exe**. Lorsque l'interface d'installation apparaît, cliquez sur la touche **PCI Drivers** pour faire apparaître la boîte de dialogue suivante.



Sélectionnez la touche d'option **Supprimer le pilote de modem et les composants existants**, cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions données par le système.

Voir les instructions de la page 7 pour savoir comment enlever le modem matériel.

---

## Informations importantes

Prenez le temps de noter les informations suivantes afin de pouvoir les consulter facilement si nécessaire. Avant d'appeler notre service technique, munissez-vous de ces informations.

**Modèle du fax-modem**

\_\_\_\_\_

*(voir sur la boîte)*

**Numéro de série**

\_\_\_\_\_

*(voir la console de la carte)*

**Port COM**

\_\_\_\_\_

**Date d'achat**

\_\_\_\_\_

**Magasin ou revendeur**

\_\_\_\_\_