

Connect Client

Manuel d'utilisation

Novembre 2020

NOTICE

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Networks™ Corporation (MITEL®). Mitel makes no warranty of any kind with regards to this material, including, but not limited to, the implied warranties of merchantability and fitness for a particular purpose. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes.

No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

TRADEMARKS

The trademarks, service marks, logos and graphics (collectively "Trademarks") appearing on Mitel's Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively "Mitel") or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel. Please contact our legal department at legal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel Networks Corporation registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2020, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

Préface	5
Objectifs de ce manuel.	5
Conventions.	5
Installation de Connect Client	6
Présentation.	6
Système d'exploitation.	6
Configuration Matériel minimum.	6
Serveurs pris en charge.	7
Navigateurs pris en charge.	7
Environnements pris en charge.	7
Dossiers à exclure de l'analyse antivirus.	7
Installation du Connect Client sous Windows.	8
Installation de Connect Client sous macOS.	8
Mise à niveau de Connect Client.	8
Utilisation de Connect Client	9
Connexion à Connect Client.	9
Ouverture automatique de Connect Client.	9
Modification du mot de passe.	10
Navigation dans l'interface Connect Client.	10
Emplacement de Connect Client.	12
Ajout de raccourcis à la barre d'outils du Client.	13
Sélection de la langue préférée.	13
Configurer une notification sonore.	13
Journaux de Connect Client.	14
Journaux de Connect Collaboration web client sur un appareil iOS.	14
Partage des données avec Mitel.	15
Gestion des Contacts	16
Gestion des Contacts.	16
Ajout d'un contact sous Windows.	16
Ajout d'un contact externe sous Windows.	17
Affichage des informations d'un contact.	17
Importation des dossiers de contacts.	18
Modifier un contact existant.	19
Supprimer un contact.	19
Supprimer un contact externe.	19
Ajouter un contact à votre liste de favoris.	19
Affichage des favoris.	19
Rechercher des contacts.	20
Affichage de l'historique des appels d'un contact.	20
Gestion des Groupes de contacts.	20
Création d'un groupe de contacts.	20
Gestion des états de disponibilité	21
Description des états de disponibilité.	21
Configuration de l'alerte pour l'état de disponibilité du contact.	23
Modification de l'état de disponibilité.	24
Sélection d'un état de disponibilité prédéfini.	24

Ajout d'une note aux états de disponibilité.	24
Configuration d'un état de disponibilité personnalisé.	25
Autoriser un contact à gérer votre état de disponibilité.	25
Gestion des téléphones.	26
Gestion de votre téléphone de bureau.	26
Affectation de votre téléphone de bureau.	26
Personnalisation de votre téléphone de bureau.	26
Suppression de l'affectation du téléphone de bureau.	26
Utilisation du Softphone.	26
Affectation d'un téléphone logiciel.	27
Personnalisation du téléphone logiciel.	27
Affectation de téléphones externes.	27
Gestion des appels.	29
Exporter les données d'appel.	29
Affichage de l'historique des appels avec un contact.	29
Transférer un appel.	29
Transférer un appel à l'aide de l'option Transfert aveugle.	30
Tenir d'une conférence téléphonique.	31
Créer une conférence téléphonique aveugle.	31
Gestion des notes d'appel et affichage des bordereaux de routage.	31
Gestion de la messagerie vocale.	33
Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale.	35
Laisser un message vocal.	35
Envoi d'un message vocal de groupe.	35
Accéder aux messages vocaux.	36
Affichage des messages vocaux d'un contact.	36
Enregistrement d'un message vocal.	37
Suppression d'un message vocal.	37
Configuration de las notifications électroniques pour les messages de messagerie vocaleux.	37
Gestion de la notification système pour les messages vocaux.	37
Modification du mot de passe de la messagerie vocale.	37
Paramétrage de l'escalade de message vocal.	38
Affecter un profile d'escalade de message vocal au statut de disponibilité.	38
Lecture des informations de l'enveloppe d'un message vocal.	39
Routage des appels.	39
Routage sur disponibilité.	39
Utilisation du routage de force.	41
Routage des appels vers le téléphone mobile.	42
Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel.	42
Gestion des Messages.	43
Affichage de l'historique de conversation directe avec un contact.	43
Gestion des notifications de message.	43
Ajout des réponses par messages prédéfinies.	43
Intégration avec Microsoft Exchange.	45
Intégration de Connect Client avec Microsoft Exchange.	45
Synchronisation des événements avec le calendrier Microsoft Outlook ou Office 365.	45
Synchronisation de Connect client avec des dossiers de contacts Microsoft Outlook ou Office 365.	46
Synchronisation des messages vocaux de Connect client avec Microsoft Outlook ou Office 365.	47
Comprendre le statut de présence dans Microsoft Outlook.	47

Gestion des Conférences	48
Affichage des conférences.	48
Participer à une conférence.	48
Participer à une conférence à partir du tableau de bord.	49
Participer à une conférence à partir de l'onglet Événements.	50
Participer à une conférence à partir de votre appareil iOS.	50
Mise en sourdine d'un participant.	51
Annulation d'une conférence.	51
Annulation d'une conférence à partir de Connect client.	51
Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook.	51
Gestion des conférences à l'aide de Connect Client for Web.	52
Utilisation de la conversation de groupe.	52
Gestion des notifications systèmes pour les demandes de partage d'écran.	52
 Partage d'écran	 53
Partage d'écran avec un contact.	53
 Gestion de votre compte	 54
Configurer une notification sonore.	54
Gestion de l'historique.	54
Affichage de l'historique de vos interactions pour tous les contacts.	55
Affichage de l'historique de vos interactions avec un contact unique.	55
 Gestion des groupes de travail	 57
Présentation des groupes de travail.	57
Types d'accès aux groupes de travail.	57
Identification d'appel par le nom du groupe de travail.	57
Gestion des groupes de travail.	57
Affichage des informations sur les groupes de travail.	57
Affectation de l'état du mode de traitement des appels.	58
Filtrage des appels en file d'attente.	58
Gestion des agents.	58
Configuration des notifications du groupe de travail.	59
Définition du seuil d'alerte pour le moniteur des files d'attente.	60
 Accéder à MiTeam Meetings	 61
Enregistrement du compte MiTeam Meetings.	61
Lancement de MiTeam Meetings à partir de Connect Client.	63
 Option d'opérateur	 65

Préface

Cette préface fournit des informations sur les objectifs, l'organisation et les conventions utilisées dans le Guide de l'utilisateur .

- [Objectifs de ce manuel](#)
- [Conventions](#)

Objectifs de ce manuel

Le présent guide explique comment installer, configurer, administrer et maintenir le Connect Client.

Conventions

Le présent guide utilise les avis consultatifs suivants:

Ces informations sont supplémentaires ou complémentaires.

Ce document obéit aux conventions de marquage typographique suivant.

Table 1: Conventions utilisées dans le document

Marquage	Signification
Gras	Noms des objets d'interface, tels que les boutons et les menus.
Bleu	Références croisées avec hyperliens. Cliquez sur le texte bleu pour aller à la section indiquée. Note: Les entrées de la table des matières sont également des liens, bien qu'elles ne s'affichent pas en bleu.

Installation de Connect Client

Ce chapitre explique comment installer le Connect Client.

- [Présentation](#)
- [Dossiers à exclure de l'analyse antivirus](#)
- [Installation du Connect Client sous Windows](#)
- [Installation de Connect Client sous macOS](#)
- [Mise à niveau de Connect Client](#)

Présentation

Le Connect Client est dotée d'une interface unique pour gérer vos communication d'entreprise à l'aide d'un téléphone de bureau ST, d'un ordinateur ou d'un téléphone portable. Connect Client simplifie vos communications quotidiennes et rationalise votre travail grâce à l'assistance de Microsoft Windows, macOS et Collaboration for Web.

Note: Vous devez activer le basculement du serveur dans Connect Client en suivant ces étapes:

1. Créez deux ou plusieurs serveurs et ajoutez-les sous un seul site.
2. Associez un nom de domaine complet (FQDN) à chacun de ces serveurs dans les serveurs DNS.
3. Connectez-vous au Connect Client en utilisant le FQDN.

Note: Lors de l'installation ou de la mise à jour de Connect Client, si vous voyez **hôte de l'agent SMS** dans la fenêtre **Fichiers en cours d'utilisation** sélectionnez l'une des options suivantes et cliquez sur **OK** pour procéder à l'installation ou à la mise à jour:

- **Fermer automatiquement et tenter de redémarrer les applications**
- **Ne fermez pas les applications. (Un redémarrage sera nécessaire.)**

Système d'exploitation

Sous Microsoft Windows:

- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8,1
- Microsoft Windows 10

Sous MacOS:

- Mac OS High Sierra 10.13
- macOS Mojave 10.14

Sous Windows Server :

- Windows Server 2016, 64-bit (Standard)
- Windows Server 2012, 64-bit (Standard)
- Windows Server 2008 SP2 (Standard)

Configuration Matériel minimum

Pour Windows:

- Processeur (Sous Windows 7 et Windows 8)
 - Connect Client sans Media (uniquement l'interaction téléphonique et le contrôle d'appel): Double cœur 1,6 GHz
 - Connect Client avec Media (y compris les options téléphone logiciel et Vidéo) : Double cœur 2,4 GHz
- Espace disque dur : 2 Go
- RAM Totale : 4 Go
- RAM disponible : 500 Mo

Sous MacOS:

- Processeur
 - Connect Client sans Media (uniquement l'interaction téléphonique et le contrôle d'appel): Coeur 2 Duo1.83 GHz
 - Connect Client avec Media (y compris les options téléphone logiciel et Vidéo) : Coeur 2 Duo 2,4 GHz
- Espace disque dur : 2 Go
- RAM Totale : 8 Go
- RAM disponible : 500 Mo

Serveurs pris en charge

- Microsoft Exchange 2010
- Microsoft Exchange 2013
- Microsoft Exchange 2016
- Microsoft Office 365

Navigateurs pris en charge**Sous Microsoft Windows:**

- Version Chrome 55.0 et supérieure
- Internet Explorer 11
- Version Firefox 49.0 et supérieure
- Edge 38 et versions plus récentes

Sous MacOS:

- Version Chrome 55.0 et supérieure
- Version Firefox 49.0 et supérieure
- Safari 11.0
- Safari 12.0

Sous iOS:

- Safari 11

Environnements pris en charge

Les environnements pris en charge sont les suivants:

- Citrix XenDesktop 7.6 LTSR
- Citrix XenApp 7.6 LTSR
- Citrix XenDesktop 7.15 LTSR
- Citrix XenApp 7.15 LTSR

Note: Le Softphone n'est pas pris en charge dans l'environnement Citrix.

Dossiers à exclure de l'analyse antivirus

Sur votre ordinateur, vous devez exclure les dossiers et sous-dossiers ci-dessous du logiciel antivirus avant d'installer Connect Client.

Connect Client

```
<Drive>:\Users\%User%\AppData\Local\Mitel
```

```
<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel
```

```
<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel Presenter
```

Installation du Connect Client sous Windows

Note: Si vous avez installé ST Communicator sur votre ordinateur, le programme d'installation Connect client désinstalle Communicator avant d'installer Connect Client.

1. Effectuer l'une des opérations suivantes :
 - Ouvrez la notification par e-mail que vous a envoyé votre administrateur Connect, qui explique comment installer Connect client, ensuite cliquez sur le lien pour installer le client.
 - Dans un navigateur, entrez l'adresse **http://<server IP ou FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm**, où FQDN est un nom de domaine complet. Sélectionnez **Connect client**, et cliquez sur **Suivant**.
2. Sur la page **Contrat de licence**, sélectionnez **J'accepte les conditions du contrat de licence**, et cliquez sur **Suivant**
3. Cliquez sur **Suivant** pour installer le client dans le dossier par défaut, ou cliquez sur **Modifier** pour changer le dossier de destination et continuez.
4. Sur la page **Prêt à l'installer** le programme, cliquez sur **Installer**.
5. Sur la page **Assistant d'installation**, cliquez sur **Terminer**.
6. Dans le menu **Démarrer**, cliquez sur l'icône **Connect** pour lancer le client.

Installation de Connect Client sous macOS

Pour installer Connect Client sur macOS, suivez les étapes suivantes:

1. Effectuer l'une des opérations suivantes :
 - Ouvrez la notification par e-mail que vous a envoyé votre administrateur Connect, qui explique comment installer Connect client, ensuite cliquez sur le lien pour installer le client.
 - Dans un navigateur, entrez l'adresse **http://<server IP ou FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm**, où FQDN est un nom de domaine complet. Sélectionnez Connect Client, ensuite cliquez sur **Suivant**.

Le fichier d'installation est téléchargé dans le dossier de téléchargement par défaut de votre ordinateur.

2. Double-cliquez sur le fichier d'installation.
3. Sur l'écran de Connect, faites glisser l'icône de l'application **Connect** dans le dossier **Applications** et double-cliquez sur l'icône pour lancer le client.

Mise à niveau de Connect Client

Lorsqu'une nouvelle version de Connect Client est disponible, deux types de notifications de mise à niveau s'affichent une fois que vous vous êtes connecté. Pour plus d'informations sur la connexion à Connect Client, voir [Connexion à Connect Client](#) on page 9

- **Mise à niveau recommandée**—Vous pouvez installer ou ignorer la mise à jour recommandée. Toutefois, il est recommandé de mettre à niveau si Connect client est à deux ou plusieurs versions en dessous de la version la plus récente. Cliquez sur **Mise à jour** dans la zone de notification de mise à niveau pour obtenir la version la plus récente de Connect client, ou cliquez sur.
- Plus tard pour mettre à jour ultérieurement.
- **Mise à niveau requise**— Vous ne pouvez pas accéder à l'application sans la mettre à niveau. Vous devez mettre l'application à niveau ou la quitter si vous choisissez de ne pas la mettre à niveau.

Cliquez sur **Mettre à niveau** dans la zone de notification de mise à niveau pour obtenir la version la plus récente de Connect Client, ou cliquez sur **Quitter**.

En cas d'échec de la mise à niveau, vous recevez une notification d'erreur. Cliquez sur **Quitter** dans la zone de notification d'erreur pour quitter.

Utilisation de Connect Client

Ce chapitre explique comment installer Connect Client.

- [Connexion à Connect Client](#)
- [Navigation dans l'interface Connect Client](#)
- [Ajout de raccourcis à la barre d'outils du Client](#)
- [Sélection de la langue préférée](#)
- [Configurer une notification sonore](#)
- [Journaux de Connect Client](#)
- [Partage des données avec Mitel](#)

Connexion à Connect Client

Vous pouvez vous connecter à Connect Client à l'aide des références Windows ou de Connect.

1. Ouvrez Connect client.

- Pour vous connecter à l'aide des références de Connect, entrez vos références Connect.

- Adresse électronique et nom d'utilisateur

Si vous utilisez la même adresse électronique pour Connect client et Microsoft Exchange, connectez-vous à l'aide de votre adresse électronique afin d'intégrer Connect Client avec Microsoft Exchange. Pour de plus d'informations sur l'intégration de Connect Client avec Microsoft Exchange, voir [Intégration de Connect Client avec Microsoft Exchange](#) on page 45.

- Mot de passe

- Pour vous connecter à l'aide des références Windows, cliquez sur **Afficher les options avancées**, puis sélectionnez **Utiliser les références Windows**.

Note: L'option **Utiliser les références Windows** ne s'applique qu'aux utilisateurs de MiVoice Connect autant sur Windows que macOS.

2. Cliquez sur **Afficher avancée** pour afficher les champs **Domaine** et **Serveur**.

3. Dans le champ **Serveur**, saisissez le nom de domaine complet (FQDN).

4. Pour enregistrer vos références, sélectionnez **Mémoriser ces informations**.

Note:

- Cette option mémorise le mot de passe uniquement si vous quittez l'application sans vous déconnecter. Si vous vous déconnectez, vous devez re-saisir le mot de passe pour vous connecter.
- Cette option échoue si le nom d'utilisateur du Connect Client ne contient que des chiffres et comporte plus de 16 chiffres. Pour éviter cela, il faut soit utiliser des noms alphanumériques, soit utiliser moins de 16 chiffres.

5. Cliquez sur **Connexion**.

Pour vous déconnecter de Connect client, cliquez sur le menu déroulant situé en dessous de l'onglet <nom d'utilisateur> et cliquez sur **Se déconnecter**.

En fonction de la configuration de votre système, vous pourrez saisir vos références manuellement plutôt que d'utiliser la case à cocher **Utiliser les références Windows**.

Ouverture automatique de Connect Client

Vous pouvez permettre à Connect Client de s'ouvrir automatiquement lorsque vous démarrez l'ordinateur.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.

2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .

3. Cliquez sur **Compte > Se connecter**.

4. Sélectionnez **Lancer automatiquement Mitel Connect** au démarrage de l'ordinateur.

Modification du mot de passe

Note:

Vous pouvez modifier votre mot de passe à partir de Connect Client uniquement lorsque votre Connect Client n'est pas intégré avec Microsoft Exchange. Le mot de passe change automatiquement lorsque vous changez le mot de passe dans Microsoft Exchange.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Compte > Se connecter**.
4. Entrer :
 - Mot de passe actuel
 - Nouveau mot de passe
 - Confirmer le nouveau mot de passe
5. Cliquez sur **Définir nouveau mot de passe**.

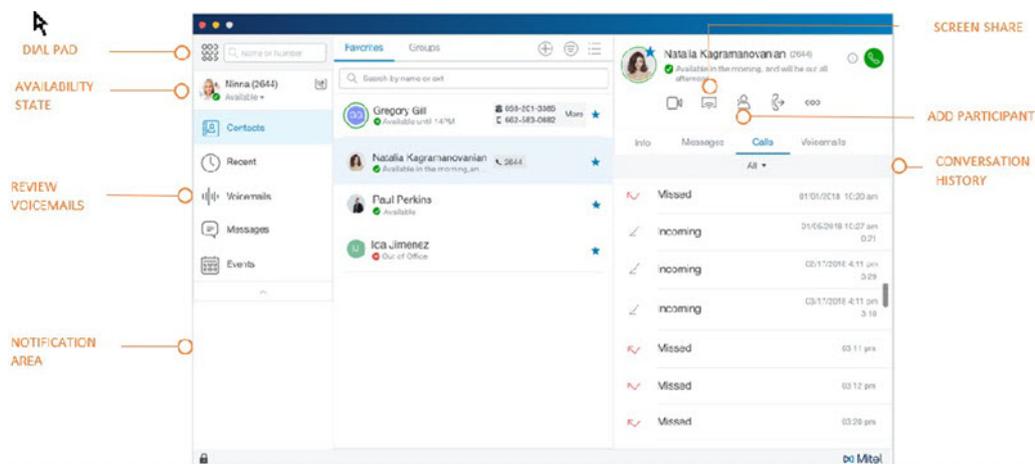
Si votre mot de passe est expiré, l'avis d'expiration du mot de passe s'affiche lorsque vous vous connectez.

Pour modifier le mot de passe expiré, entrez le nouveau mot de passe dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Confirmer le mot de passe**. Cliquez sur **Enregistrer & Se connecter**.

Navigation dans l'interface Connect Client

L'interface Connect client comprend trois volets basés sur les options que vous sélectionnez sur le tableau de bord, comme l'illustre la figure.

Figure 1 : Interface Connect Client



- **Barre de menus Connect**—utilisez le menu déroulant Connect sur la barre de menus du client pour effectuer les opérations suivantes:
 - Afficher les informations sur l'application Connect.
 - Rechercher des mises à jours.
 - Ouvrir la page Paramètres (sous Windows) ou la page Préférences (sous MacOS).
 - Afficher ou modifier la barre d'outils.
 - Configurer Connect Client pour qu'il soit en avant plan lorsque vous naviguez dans d'autres applications. Sous MacOS, cette option est disponible dans l'onglet **Fenêtre** de la barre de menu du système Mac.
 - Accéder au guide de l'utilisateur et aux vidéos de formation. Sous MacOS, cette option est disponible dans l'onglet **Aide** de la barre de menu du système Mac.
 - Envoyer des fichiers journaux à l'Assistance Mitel. Sous MacOS, cette option est disponible dans l'onglet **Aide** de la barre de menu du système Mac.
 - Quitter le Connect Client.
- **Clavier**—utilisez le clavier pour composer un numéro de téléphone.

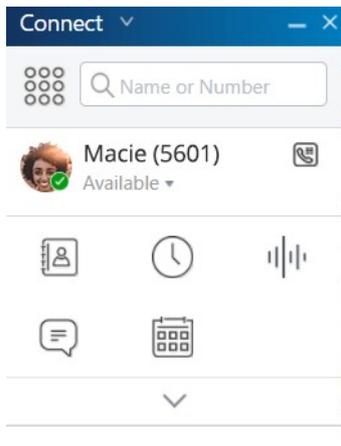
- **Barre de recherche rapide**—utilisez la barre de recherche rapide pour rechercher un nom, une adresse électronique ou un nom d'entreprise.
- **Tableau de bord**—le tableau de bord est le volet de navigation principal par défaut:
 - **<Nom d'utilisateur>**— utilisez l'onglet **<nom d'utilisateur>** pour afficher ou modifier les informations de votre profil. Si Connect Client est intégré à Microsoft Exchange, il importe la photo de votre répertoire actif qui est associée à Outlook. Pour de plus d'informations sur l'intégration avec Microsoft Exchange, voir [Intégration de Connect Client avec Microsoft Exchange](#) on page 45.
Si vous utilisez la photo du répertoire actif, vous ne pouvez ni la modifier, ni la supprimer.
 - **Contacts**—utilisez l'onglet Contacts pour afficher vos contacts, ajouter un nouveau contact, créer des groupes, et ajouter des contacts aux Favoris et aux Groupes.
 - **Récent**— Utilisez l'onglet Récent pour afficher la liste de vos appels entrants (↙), appels sortants (↗), et les appels manqués (↖). Il affiche les appels dans l'ordre chronologique, le plus récent en haut de l'écran.

La date, l'heure et la durée de l'appel sont affichées pour tous les appels entrants et sortants. Pour les appels du jour actuel, l'heure et la durée de l'appel sont affichées. Pour les appels de la veille, le mot "Hier" est affiché en même temps que la date, ainsi que la durée de l'appel. Pour les appels plus anciens, les appels, la date, l'heure, et la durée de l'appel sont affichés.

Les appels consécutifs émis vers ou reçus du même numéro sont regroupés et le nombre d'appels est affiché près du nom du contact. Le numéro sur l'onglet Récent indique le nombre d'appels manqués.
 - **Messages vocaux**—Utilisez l'onglet Messages vocaux pour afficher vos nouveaux messages vocaux, messages enregistrés et messages supprimés. Le numéro sur l'onglet Messages vocaux indique le nombre de messages vocaux non écoutés.
 - **Messages**—Utilisez l'onglet Messages pour afficher vos journaux de conversation.
 - + **Utilisateurs de MiVoice Connect:** Cliquez sur l'onglet **Messages** pour ouvrir les détails de la conversation dans le troisième volet. Le numéro sur l'onglet Messages indique le nombre de messages non lus.
 - **Événements**—Utilisez l'onglet Événements pour afficher les rendez-vous passés et à venir de votre calendrier. Pour afficher vos rendez-vous Outlook, synchronisez votre Connect client avec Microsoft Exchange.
 - **Groupes de travail**—Utilisez l'onglet Groupes de travail pour afficher les appels actifs du groupe de travail d'un utilisateur et l'état actuel du groupe de travail de l'utilisateur. Pour afficher les informations relatifs aux groupes de travail, vous devez être membre d'un groupe de travail, et disposer du type de licence approprié.
Note: L'option Groupe de travail n'est disponible que pour les utilisateurs de MiVoice Connect.

Vous pouvez agrandir ou réduire la taille d'affichage du tableau de bord en cliquant sur l'icône de flèche haut/bas. En mode d'affichage réduite, vous pouvez passer la souris sur chaque icône pour afficher l'infobulle.

Figure 2 : Affichage réduit du tableau de bord



—Cette icône indique que la connexion au serveur Connect est sécurisée et que le client envoie des données cryptées. Lorsque cette icône est jaune, elle indique que la connexion n'est pas sécurisée et que le client envoie des données cryptées ou non cryptées. Passez le curseur sur l'icône pour afficher l'infobulle.

- **Deuxième Volet**—Le deuxième volet affiche les informations en fonction de la sélection effectuée sur le tableau de bord. Vous pouvez redimensionner le deuxième volet manuellement en fonction de vos besoins. Ce paramètre est conservé sur la machine à laquelle vous vous êtes connecté si vous :
 - Fermez et rouvrez le deuxième volet
 - Ouvrez le troisième volet
 - Déconnectez-vous et connectez-vous à Connect Client

Note: Si le même utilisateur se connecte à Connect Client à partir d'une autre machine, le deuxième volet s'ouvre avec les paramètres par défaut et tous les autres paramètres sont perdus.

- **Troisième volet**—Le troisième volet affiche les informations en fonction de la sélection effectuée dans le deuxième volet. Par exemple, si vous cliquez sur un contact dans le deuxième volet, le troisième volet affiche la fiche de contact. A partir de la fiche de contact, vous pouvez accéder à l'historique des conversations, appels et messages vocaux ainsi qu'aux détails du contact.
 - **Fiche de contact**—Vous permet d'afficher et de gérer le contact sélectionné.
 - + **Info**—Vous permet d'afficher les coordonnées du contact sélectionné.
 - + **Messages**—Vous permet d'afficher l'historique du contact sélectionné et saisir vos messages instantanés au contact.
 - + **Appels**—Vous permet d'afficher l'historique des appels du contact sélectionné.
 - + **Messages vocaux**—Vous permet d'afficher l'historique des messages vocaux du contact sélectionné. Cliquez sur le bouton réduire, en haut à droite d'un volet pour fermer le volet.

Note: Le troisième volet est fermé automatiquement si l'utilisateur clique sur un élément du tableau de bord. Toutefois, si une session active est en cours, celle-ci n'est pas perdue et peut être consultée sur le Tableau de bord.

Note: Le numéro sur l'icône Connect Client dans la barre de tâches de votre ordinateur indique le nombre total appels manqués et de messages vocaux non lus. L'icône du Connect Client s'allume (windows)/Bounce (MAC) lorsque vous avez de nouveaux appels, messages et messages vocaux manqués.

Emplacement de Connect Client

Vous pouvez configurer Connect client pour qu'il soit toujours au premier plan lorsque vous naviguez dans d'autres applications.

Sous Windows :

1. Sur la barre de menu du client, cliquez sur le menu déroulant **Connect**.
2. Sélectionnez **Toujours au premier plan**.

Sous MacOS:

1. Dans la barre de menu Mac, cliquez sur **Fenêtre**.
2. Sélectionnez **Toujours au premier plan**.

Ajout de raccourcis à la barre d'outils du Client

À partir de la barre d'outils, vous pouvez ajouter des raccourcis à vos opérations les plus utilisées ou préférées. Les touches configurées fonctionnent comme des raccourcis pour les opérations qui nécessitent davantage d'actions pour effectuer la même tâche. Vous pouvez utiliser ces touches de raccourci pour effectuer une opération en un seul clic pour contrôler un appel, démarrer un enregistrement vocal, ouvrir le gestionnaire de files d'attente de l'agent, activer le téléphone logiciel, ou toute autre option définie par votre organisation.

Pour activer cette fonction, votre administrateur doit tout d'abord configurer les touches programmables des **Barres d'outil de Client** dans le Connect Director pour chaque utilisateur.

La liste des raccourcis configurés s'affiche dans une fenêtre du client. Pour afficher ou masquer la barre d'outils de Connect client, cliquez sur le menu déroulant **Connect** dans la barre de menu du client et basculez sur **Afficher la barre d'outils**.

Pour sélectionner les boutons de raccourci qui s'affichent dans la barre d'outils de votre client:

1. Cliquez sur l'icône **+** sur la partie inférieure droite du panneau de la barre d'outils.
2. Sélectionnez les boutons à ajouter au panneau de la barre d'outils.

Note: Vous pouvez ajouter un maximum de 140 boutons à la barre d'outils du client.

Vous pouvez glisser-déposer pour réorganiser les boutons. Les raccourcis clavier des 10 premiers boutons sont attribués automatiquement sur la base de votre ordre dans la barre d'outils du client. Sous macOS, utilisez CMD+0-CMD+9, et sous Windows, utilisez ALT+0-ALT+9 comme raccourcis clavier. Vous pouvez passer la souris sur les boutons pour afficher l'infobulle. Pour une touche Monitor Extension, vous pouvez également afficher l'état de disponibilité de l'extension que vous surveillez.

Sélection de la langue préférée

Vous pouvez choisir la langue de votre téléphone de bureau et de l'interface de Connect Client.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  et ensuite cliquez sur **Langue**.
Note: Si la langue de votre système d'exploitation est l'espagnol, le français, l'allemand ou le chinois simplifié, Connect client utilise la même langue que le système d'exploitation. Pour les autres langues, Connect Client utilise l'anglais comme langue par défaut. La page Mitel collaboration for Web utilise toujours la même langue que celle du système d'exploitation, quelle que soit la langue sélectionnée dans les préférences.
3. De la liste déroulante des menus **Téléphone de bureau & messagerie vocale**, sélectionnez la langue souhaitée pour votre téléphone de bureau.
4. De la liste déroulante du menu **Je souhaite utiliser cette application**, sélectionnez la langue voulue pour l'interface de Connect client.

Vous devez quitter l'application et redémarrer le client pour que la modification soit prise en compte.

Configurer une notification sonore

Vous pouvez créer une notification sonore pour identifier un événement spécifique, tel qu'un message vocal, un appel d'un numéro interne ou externe, un appel écouté, un appel partagé, ou pour identifier une nouvelle conversation ou une conversation existante.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Notifications > Sons**.
4. Dans le champ **Alertes sonores**, sélectionnez **Activer**.
5. Dans le champ **Pour événement**, cliquez sur la liste déroulante à droite et sélectionnez l'une des options suivantes:
 - **nouveau message vocal**

- **appel d'un numéro interne**
 - **appel d'un numéro externe**
 - **nouveau message pour lancer une nouvelle conversation**
 - **nouveau message pour lancer une conversation existante**
 - **appel contrôlé**
 - **appel partagé**
6. Sélectionnez **Lire sonnerie d'alerte**, cliquez sur la liste déroulante à droite, et sélectionnez la sonnerie voulue dans la liste.
- Note:** Outre les sonneries par défaut, vous pouvez également ajouter ou supprimer un nouveau fichier .wav.

Journaux de Connect Client

Connect Client crée un fichier journal à chaque fois que vous vous connectez. Les journaux sont utilisés pour aider l'assistance technique à résoudre les problèmes qui peuvent survenir pendant l'opération. Vous pouvez envoyer les fichiers journaux à votre administrateur Connect tout en ouvrant un billet de dépannage.

Pour envoyer les fichiers journaux du client:

- **Sous Windows :**
 1. Dans la barre de menu de Connect, cliquez sur la liste déroulante **Connect**.
 2. Sélectionnez **Envoyer journaux du client** et suivez les instructions fournies à l'écran.
- **Sous MacOS:**
 1. Dans la barre de menu de Mac OS, cliquez sur l'onglet **Aide**.
 2. Sélectionnez **Envoyer journaux du client** et suivez les instructions fournies à l'écran.

Journaux de Connect Collaboration web client sur un appareil iOS

Connect Web Collaboration client crée un fichier journal chaque fois que vous vous Connectez à partir de votre appareil iOS. Les journaux fournissent des données qui aident l'Assistance technique à résoudre les problèmes pendant les sessions. Vous pouvez télécharger le fichier journal d'une session à l'aide de votre appareil iOS et joignez-le à un billet.

Ci-après les étapes pour accéder et télécharger les fichiers journaux d'une session Connect Web Collaboration client sur votre appareil iOS:

1. Lancez **Connect Web Collaboration client** dans Safari sur l'appareil iOS.
2. Présentez-vous.
3. Dans le coin supérieur gauche du titre de la réunion, appuyez et maintenez le bouton titre de la réunion pendant 2 secondes.

Une boîte de dialogue peut s'afficher en fonction de la configuration de votre téléphone, présentant le message « Ce site tente d'ouvrir une fenêtre pop-up » avec les touches Autoriser et Bloquer.

4. Sélectionnez **Autoriser** pour ouvrir une nouvelle page et accéder aux journaux à partir de la session.
5. Sélectionnez **Partager**.
6. Sélectionnez **Créer PDF**.
7. Cliquez sur **Terminé**.
8. Sélectionnez **Enregistrer le fichier à**.
9. Facultatif : Vous pouvez joindre le fichier à un courriel expliquant le problème et l'envoyer à l'assistance technique de Mitel à l'adresse **ITsupport@mitel.com** ou à un ticket dans le portail Mitel Global IT Support à l'adresse <https://itsupport.mitel.com>.

Suivez ces étapes si la boîte de dialogue contextuelle se remplit pas:

1. Sélectionnez le bouton **Partager**.
2. Sélectionnez **Créer PDF**.
3. Cliquez sur **Terminé**.
4. Sélectionnez **Enregistrer un fichier à l'emplacement souhaité** pour enregistrer le fichier dans l'emplacement souhaité, notamment votre disque dur local.
5. Joignez le journal à votre ticket It ou à un courriel adressé à l'assistance Mitel IT.

Partage des données avec Mitel

Le Connect client envoie anonymement les données d'interaction de l'utilisateur à Mitel par défaut. Les données sont analysées par l'assistance technique afin d'améliorer l'application Connect client.

Note: Toutes les données anonymes sont cryptées et il est donc impossible de remonter jusqu'à l'utilisateur.

Pour désactiver l'envoi des données d'interaction de l'utilisateur à Mitel:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Compte > Accès**.
4. Décochez l'option **Oui, je souhaite aider Mitel à améliorer la qualité de ses produits! Envoyer des données anonymes à Mitel**.

Vous devez quitter et redémarrer Connect client pour que la modification soit prise en compte.

Gestion des Contacts

Ce chapitre fournit des information relatifs à la gestion des contacts.

- [Gestion des Contacts](#)
- [Gestion des Groupes de contacts](#)

Gestion des Contacts

Connect Client vous permet d'organiser et de gérer vos contacts.

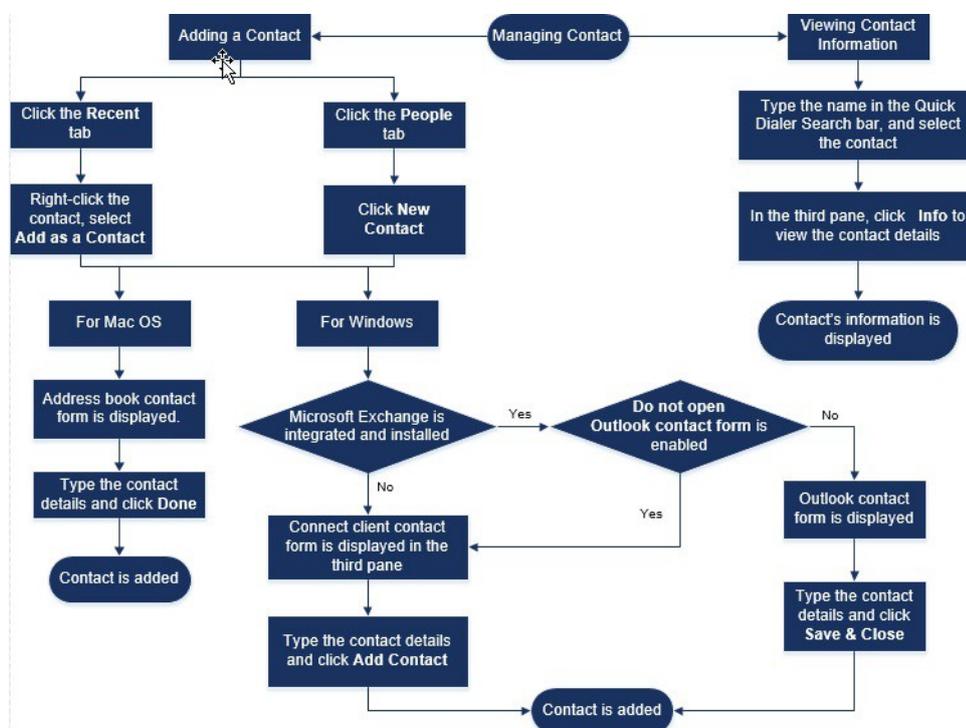
Pour afficher le répertoire du système qui affiche tous les contacts de votre organisation, cliquez sur **Recherche du composeur rapide**. Les noms des contacts avec des caractères spéciaux et des numéros s'affichent en premier, suivis des noms dans l'ordre alphabétique, en commençant par le nom de famille avec les en-têtes alpha.

Pour rechercher un contact, saisissez les informations suivantes dans le champ de **Recherche du composeur rapide**:

- Prénom
- Nom de famille
- Adresse électronique
- Nom de l'entreprise
- Numéro de poste
- Double initiales (première lettre ou deux premières lettres du nom du contact). Par exemple, vous pouvez taper P R ou Pa Ro pour rechercher Patrick Roberts.

[Gestion des Contacts](#) décrit le processus d'ajout d'un contact et d'affichage des informations du contact.

Figure 3 : Gestion des Contacts



Ajout d'un contact sous Windows

Vous pouvez ajouter un nouveau contact à l'aide de la fiche de contact Microsoft Outlook et du formulaire de contact Connect Client.

Note:

Vous pouvez ajouter un nouveau contact via la fiche de contact Outlook uniquement si:

- Votre administrateur Connect a configuré le compte Microsoft Exchange sur le Directeur Connect.
- Microsoft Outlook est installé sur votre ordinateur.

Pour ajouter un contact à l'aide de la fiche de contact Microsoft Outlook:

1. Effectuer l'une des opérations suivantes:
 - Cliquez sur l'onglet **Récent**, puis faites un clic droit sur le contact et choisissez **Ajouter en tant que contact**.
 - Cliquez sur l'onglet **Contacts** tab et cliquez sur  dans la partie supérieure droite du deuxième volet, puis sélectionnez **Ajouter un contact**.

Une fiche de contact Outlook sans titre s'affiche.

2. Saisissez les détails du contact dans les champs requis.
3. Cliquez sur **Enregistrer & Fermer**.

Note:

Si vous avez installé Microsoft Outlook sur votre ordinateur, la fiche de contact Outlook s'ouvre par défaut lors de l'ajout d'un nouveau contact. Toutefois, vous pouvez paramétrer Connect client pour ouvrir la fiche de contact Connect au lieu du formulaire de contact Outlook.

Pour ouvrir la fiche de contact Connect au lieu du formulaire de contact Outlook lors de l'ajout d'un contact:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  et ensuite cliquez sur **Outlook**.
3. Sélectionnez **Ne pas ouvrir Outlook lors de l'ajout d'un contact à Connect**.

Pour ajouter un nouveau contact à l'aide de la fiche de contact Connect:

1. Effectuer l'une des opérations suivantes:
 - Cliquez sur l'onglet **Récent**, puis faites un clic droit sur le contact et choisissez **Ajouter en tant que contact**.
 - Cliquez sur l'onglet **Contacts** tab et cliquez sur  dans la partie supérieure droite du deuxième volet, puis sélectionnez **Ajouter un contact**. La fiche de contact s'ouvre dans le troisième volet.
2. Saisissez les détails du contact dans les champs requis.
3. Cliquez sur **Nouveau contact**.

Ajout d'un contact externe sous Windows

Vous pouvez ajouter un numéro à votre liste de contacts à partir de la fiche de contact de Connect Client:

1. Cliquez sur l'onglet **Récent**, sélectionnez le numéro dans le deuxième volet, cliquez sur  dans le coin supérieur gauche du troisième volet et la page **Créer un contact** s'affiche.
2. Saisissez le numéro dans le champ de Recherche, cliquez sur  dans le coin supérieur gauche du troisième volet et la page **Créer un contact** s'affiche.
3. Saisissez les détails du contact dans les champs requis.
4. Cliquez sur **Créer**.

Note:

Vous ne pouvez pas ajouter un numéro externe en l'aide de la fiche de contact Microsoft Outlook.

Affichage des informations d'un contact

1. Dans la barre de **Recherche rapide**, tapez le nom du contact ou le numéro de poste et sélectionnez le contact.
 - Par défaut, les résultats de la recherche dans le répertoire système s'affichent.

- Si vous avez activé l'option **Activer la recherche de contacts dans mon dossier d'échange de contacts publics**, vous pouvez afficher les résultats de la recherche à partir des options **Correspondances directes** et **Correspondances publiques Exchange**.
 - Par défaut, Connect client affiche les résultats de la recherche à partir de **Correspondances directes**.
 - Pour rechercher un contact à partir de vos Dossiers publics Exchange, cliquez sur **Correspondances publiques Exchange**. Sélectionnez le dossier et le contact souhaités dans la liste déroulante.

La fiche de contact s'ouvre dans le troisième volet.

Note: Pour plus d'information à propos de l'option Activer la recherche des contacts dans mes dossiers de contact publics exchange, [Pour activer la recherche du contact à partir des dossiers de contacts publics Exchange](#):

2. Sur la fiche de contact, cliquez sur **Info** pour afficher les détails du contact.

Pour afficher le nom de l'entreprise, le nom du service et le numéro de téléphone d'un contact:

- Dans la **barre de recherche rapide** :
 - a. Faites un clic droit sur le contact dans le deuxième volet.
 - b. Sélectionnez les options Afficher le nom de l'entreprise, **Afficher le nom du service** et **Afficher le numéro de téléphone** pour afficher ou masquer les informations de contact.
- Dans **Favoris** et **Groupes**:
 - a. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
 - b. Sélectionnez les options Nom d'entreprise, **Nom du service** et **Numéro de téléphone** pour afficher ou masquer les informations de contact.

Les numéros de téléphone du contact sont affichés dans l'ordre suivant: Poste (), Affaires ou Travail (), Mobile (), et Domicile (). Si un contact a configuré tous les quatre numéros de téléphone sur Connect client, par défaut, les deux premiers numéros de téléphone dans l'ordre s'affichent dans le deuxième volet.

Pour voir tous les numéros de téléphone, cliquez sur **Plus**. La fiche de contact s'ouvre dans le troisième volet. **Cliquez sur** Info où tous les numéros de téléphone et l'identifiant de l'adresse électronique du contact s'affichent.

Note: L'option **Plus** s'affichent uniquement si le contact a configuré plus de deux numéros de téléphone.

Importation des dossiers de contacts

Sous macOS, vous pouvez importer les dossiers de contacts du carnet d'adresses Mac dans Connect Client. Si Microsoft Outlook est installé sur votre ordinateur, le carnet d'adresses Mac se synchronise avec les dossiers de contacts Microsoft Outlook ou Office 365.

Note: Vous devez activer Connect Client dans les Préférences du système de votre Mac pour importer les contacts à partir du carnet d'adresses Mac.

Pour importer les dossiers de contacts à partir du carnet d'adresses Mac:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Contacts/Outlook**.
4. Sélectionnez l'option **Synchroniser mes contacts Mac**.
5. Cliquez sur **+ Afficher les dossiers de contacts** et sélectionnez les dossiers que vous souhaitez importer dans Connect client.

Sous Windows, si vous avez intégré Connect Client à Microsoft Exchange, vous pouvez importer les dossiers de contacts de Microsoft Outlook ou Office 365 dans Connect Client. Pour plus d'informations sur l'importation des dossiers de contacts à partir de Microsoft Outlook ou Office 365 dans Connect Client, voir [Synchronisation de Connect client avec des dossiers de contacts Microsoft Outlook ou Office 365](#) on page 46.

Modifier un contact existant

Pour modifier un contact externe, suivez les étapes suivantes:

1. Dans le champ de **Recherche du composeur rapide**, tapez le nom du contact ou le numéro.
2. Dans les résultats de la recherche, cliquez sur le nom du contact que vous souhaitez modifier.
3. La fiche de contact s'ouvre dans le troisième volet, cliquez sur **Info** dans la fiche de contact.
4. Cliquez sur **Modifier**, et mettez à jour les champs.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour confirmer la mise à jour.

Supprimer un contact

Pour supprimer un contact de Connect client lorsqu'il n'est pas intégré avec Outlook:

1. Dans le champ de **Recherche du composeur rapide**, tapez le nom du contact ou le module.
2. Cliquez sur le nom du contact à supprimer.
3. Cliquez sur **Info** dans la fiche de contact.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Note: Vous pouvez supprimer uniquement les contacts externes que vous avez ajoutés à Connect client. Cependant, vous ne pouvez pas supprimer les contacts disponibles via le répertoire du système de votre organisation.

Vous pouvez supprimer simultanément les contacts importés depuis Outlook en utilisant l'interface Connect client.

Pour supprimer les contacts importés à partir d'Outlook :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  et ensuite cliquez sur **Outlook**.
3. Cliquez sur **Supprimer les contacts synchronisés**.
4. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Tous vos contacts importés à partir d'Outlook sont supprimés en un trait. L'option **Supprimer les contacts synchronisés** est désactivée et l'option **Synchroniser mes contacts Outlook** est désactivée.

Supprimer un contact externe

1. Dans le champ de **Recherche du composeur rapide**, tapez le nom du contact ou le module.
2. Dans les résultats de la recherche, cliquez sur le nom du contact que vous souhaitez modifier.
3. La fiche de contact s'ouvre dans le troisième volet, cliquez sur **Info** dans la fiche de contact.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Ajouter un contact à votre liste de favoris

1. Dans le champ de **Recherche du composeur rapide**, tapez le nom du contact ou le module.
2. Dans les résultats de la recherche, cliquez sur l'icône **Étoile** près du nom du contact que vous souhaitez marquer comme favori.

Vous pouvez également marquer un contact comme favori en cliquant sur l'icône Étoile de l'**Étoile** de l'Avatar dans le troisième volet.

Vous pouvez marquer contact comme favori à partir des Correspondances directes et des Correspondances publiques Exchange.

Pour supprimer le contact de la liste des favoris, cliquez sur l'icône **Étoile** près du nom du contact ou sur l'Avatar.

Affichage des favoris

1. Cliquez sur l'onglet **Contacts** du Tableau de bord.
2. Cliquez sur l'onglet **Favoris** dans le deuxième volet pour afficher la liste des contacts marqués comme favoris.

Dans les listes Favoris et Groupes, vous pouvez voir les contacts en mode **Liste** et en mode **Compact**. Dans le deuxième volet, cliquez sur  pour afficher en mode Liste, et cliquez pour afficher en mode Compact.

- **Mode Liste:** Le nom du contact, le numéro de poste, le numéro de téléphone, le nom du service et l'état de disponibilité s'affichent.
- **Mode compact:** Le nom du contact et l'état de la disponibilité s'affichent.

Rechercher des contacts

Vous pouvez rechercher les contacts ajoutés à vos favoris ou groupes. Pour rechercher un contact, entrez le nom du contact, ou le poste dans le champ Rechercher, dans l'onglet Favoris ou Groupe.

Les résultats de la recherche s'affichent dans le deuxième volet affichant le nom du contact, l'état de la disponibilité, le numéro de poste et le numéro de téléphone.

Si le contact est en ligne et a défini une note supplémentaire sur l'état de la disponibilité, la note supplémentaire s'affiche. Si le contact est hors connexion, l'état de disponibilité est inconnu.

Pour plus de détails sur l'affichage des informations d'un contact, voir [Ajout d'un contact externe sous Windows](#) on page 17.

Affichage de l'historique des appels d'un contact

Vous pouvez afficher l'état de la disponibilité et l'historique des appels d'un contact si le contact est ajouté à votre liste Favoris ou Groupes. Pour afficher l'historique des appels, procédez comme suit :

- Cliquez sur **Contacts > Favoris** ou **Groupes**. Passez la souris sur un contact pour afficher l'info-bulle. L'infobulle affiche l'état de disponibilité du contact et les informations sur la pile des appels.
- Ouvrez la fiche de contact et cliquez sur  dans la partie supérieure droite de la fiche de contact pour afficher l'état de disponibilité du contact et les informations sur la pile des appels.

Si le contact a ajouté une note supplémentaire à l'état de disponibilité, la note supplémentaire s'affiche à la place du statut par défaut.

Vous pouvez répondre aux appels entrants, aux appels mis en garde et aux appels en attente à partir de la pile des appels du contact. Pour répondre à un appel de la pile d'appels d'un contact, voir [Exporter les données d'appel](#) on page 29

Gestion des Groupes de contacts

Création d'un groupe de contacts

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts > Groupes**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  et sélectionnez **Ajouter un groupe**.
3. Dans le champ **Nom du groupe**, saisissez le nom du groupe.
4. Dans le champ **Membres du groupe**, effectuez l'une des opérations suivantes:
 - Tapez le nom du contact et sélectionnez le contact.
5. Dans le champ de **Recherche du composeur rapide**, saisissez le nom ou le numéro du contact, puis faites glisser le contact des résultats de la recherche vers le champ **Personnes**.

Note: Vous pouvez utiliser l'option **Plus** pour dresser la liste des membres au complet pour un plus grand nombre.
6. Cliquez sur **Créer** pour enregistrer le groupe ou sur **Annuler**.

Gestion des états de disponibilité

Ce chapitre décrit les procédures à suivre pour gérer les états de disponibilité des utilisateurs et de leurs contacts.

- [Description des états de disponibilité](#)
- [Modification de l'état de disponibilité](#)
- [Autoriser un contact à gérer votre état de disponibilité](#)

Description des états de disponibilité

Vous pouvez vérifier la disponibilité d'un contact sur le Connect Client avant de communiquer avec ce contact. Connect client met automatiquement à jour l'état de disponibilité des utilisateurs lorsqu'ils émettent et reçoivent des appels. Lorsqu'il est intégré avec Microsoft Exchange, Connect Client indique également l'état des réunions de l'utilisateur.

Vous pouvez surveiller la disponibilité de plus de 500 contacts. Cette fonction peut être configurée par votre administrateur Connect.

Les différents états de disponibilité sont décrits dans les [États de disponibilité](#).

Table 2: Statuts de disponibilité

Couleur	État	Prédéfini/ Personnalisable	Description
Vert	Disponible	Prédéfini	Le contact est disponible pour un appel ou une session de MI.
Jaune	En réunion	Prédéfini	Le contact est en réunion, mais vous pouvez le joindre via une session de MI. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section Lecture des informations de l'enveloppe d'un message vocal on page 39.

Couleur	État	Prédéfini/ Personnalisable	Description
Rouge	Hors du bureau	Prédéfini	Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section Lecture des informations de l'enveloppe d'un message vocal on page 39.
Rouge	Ne Pas Déranger	Prédéfini	Le contact est occupé et ne souhaite pas être dérangé. Vous pouvez néanmoins le contacter via la MI. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section Lecture des informations de l'enveloppe d'un message vocal on page 39.
Rouge	Vacances	Prédéfini	Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section Lecture des informations de l'enveloppe d'un message vocal on page 39.

Couleur	État	Prédéfini/ Personnalisable	Description
Gris	Personnalisé	Personnalisable	Le contact a défini un état personnalisé selon l'option configurée. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section Lecture des informations de l'enveloppe d'un message vocal on page 39.
Orange	Sonnerie	Prédéfini	Lorsque vous recevez un appel entrant, l'état de disponibilité clignote et devient orange.
	Au téléphone	Prédéfini	Lorsque vous recevez un appel entrant, l'état de disponibilité devient orange. Lorsque vous êtes déjà en ligne et que vous recevez un autre appel entrant, l'état de disponibilité commence à clignoter et devient une Sonnerie.

Configuration de l'alerte pour l'état de disponibilité du contact

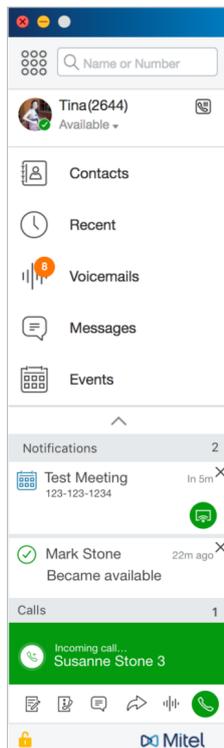
Si vous souhaitez communiquer avec un contact qui n'est actuellement pas en état disponible, vous pouvez configurer Connect client pour qu'il vous avertisse lorsque l'état du contact se change en Disponible.

Pour recevoir une notification, effectuez l'une des opérations suivantes:

1. Dans le champ de **recherche de composeur rapide**, entrez le nom du contact ou le module et sélectionnez le contact. Sur la **fiche du contact**, cliquez sur  et sélectionnez **Alerter lorsque Disponible**.
2. En outre, si le contact est ajouté à votre liste **Favoris** ou à vos **Groupes**, faites un clic droit sur le contact dans les onglets **Favoris** ou **Groupes**, puis sélectionnez **Alerter lorsque disponible**.
3. Dans le champ de **Recherche de composeur rapide**, entrez le nom du contact ou le module, faites un clic droit sur le contact dans le deuxième volet, et sélectionnez **Alerter lorsque disponible**.

une notification apparaît sur le tableau de bord vous alertant lorsqu'un contact devient disponible.

Figure 4 : Notification Alerter lorsque disponible



Vous pouvez définir l'alerte uniquement pour les contacts disponibles via le répertoire système de votre organisation. Cependant, vous ne pouvez pas définir cette alerte pour les contacts externes que vous avez ajoutés à Connect Client.

Note: Les alertes sont désactivées lorsque Connect Client redémarre ou se ferme.

Modification de l'état de disponibilité

Connect client met automatiquement votre état de disponibilité à jour lorsque vous utilisez le système, mais vous pouvez sélectionner un état de disponibilité prédéfini ou configurer un état de disponibilité personnalisé.

Sélection d'un état de disponibilité prédéfini

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur le menu déroulant sous **<nom d'utilisateur>**.
2. Sélectionnez l'un des états de disponibilité suivants :
 - **Disponible**
 - **En réunion**
 - **Hors du bureau**
 - **Ne pas déranger**
 - **En vacances**

Une coche ✓ est affichée à côté de l'état actuel défini.

Ajout d'une note aux états de disponibilité

Vous pouvez ajouter une note personnalisée à chaque état de disponibilité sur Connect client. Pour ajouter ou modifier une note d'état de disponibilité :

1. Dans la liste déroulante, passez la souris sur l'état de disponibilité sélectionné, puis cliquez sur .
2. Dans le champ Note additionnelle, entrez la description. Vous pouvez entrer une description comportant jusqu'à 50 caractères.
3. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les supprimer.

Si vous ne souhaitez pas ajouter ou modifier la note, cliquez sur **Retour** pour revenir au menu déroulant de l'état de disponibilité.

Configuration d'un état de disponibilité personnalisé

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur le menu déroulant sous **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Personnaliser** et sélectionnez l'une des couleurs de l'état de disponibilité:
 - **Vert - Disponible**
 - **Jaune - Occupé**
 - **Rouge - Indisponible**

Note: Il n'est pas possible de personnaliser la couleur de l'état de disponibilité.
3. Entrez votre statut personnalisé. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les supprimer. Cliquez sur **Retour** pour revenir au menu déroulant de l'état de disponibilité.

L'état de disponibilité personnalisé et la couleur associée s'affichent dans l'onglet **<nom d'utilisateur>**.

Note: Pour afficher votre état de disponibilité dans Microsoft Outlook après l'intégration avec Connect client, vérifiez que vous avez démarré le client avant d'ouvrir Outlook sur Windows.

Autoriser un contact à gérer votre état de disponibilité

Vous pouvez configurer un contact pour qu'il gère votre état de disponibilité sur le Connect client. Pour gérer votre état de disponibilité, le contact doit remplir les conditions suivantes:

- Le contact a doit vous avoir ajouté à un groupe de contacts.
- Le contact doit disposer d'une licence Superviseur de groupe de travail ou Opérateur, et être configuré avec une classe de service spécifique dans le Directeur Connect.

Pour autoriser l'accès à un contact afin qu'il gère vos états de disponibilité:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Compte > Accès**.
4. Entrez le nom du contact auquel vous voulez autoriser l'accès et fermez la page. Le contact est configuré pour modifier votre état de disponibilité jusqu'à ce que vous révoquiez l'accès en supprimant le contact de la page **Accès**.

Gestion des téléphones

Ce chapitre explique comment gérer votre téléphone de bureau, votre téléphone logiciel et vos téléphones externes.

- [Gestion de votre téléphone de bureau](#)
- [Utilisation du Softphone](#)
- [Affectation de téléphones externes](#)

Gestion de votre téléphone de bureau

Cette section explique comment affecter un téléphone principal à votre Connect Client.

Affectation de votre téléphone de bureau

1. Sur le téléphone de bureau, appuyez sur la touche logiciel **Affecter**.
2. Dans le champ **Poste**, saisissez le numéro de poste qui vous a été affecté, puis appuyez sur **Suivant** ou sur la touche de flèche vers le bas.
3. Dans le champ **Mot de passe de la messagerie vocale**, saisissez le mot de passe de votre messagerie vocale, puis appuyez sur **OK** ou sur la touche #.
4. Vérifiez le statut du téléphone de bureau de Connect Client en procédant de la façon suivante:
 - a. Lancer Connect Client.
 - b. Vérifiez le statut sur le tableau de bord :
 - Si le téléphone de bureau a été affecté avec succès,  s'affiche sur le tableau de bord à côté du **<nom d'utilisateur>**.
 - Si l'icône du **téléphone de bureau** ne s'affiche pas, répétez les étapes 1 à 3.
 - c. Vérifiez le statut du téléphone de bureau dans le deuxième volet :
 - Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>** pour afficher le deuxième volet.
 - Cliquez sur l'onglet **Affectation principale**, puis vérifiez que l'option téléphone de bureau est affichée.

Personnalisation de votre téléphone de bureau

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur l'onglet **Téléphone de bureau** pour afficher les options de téléphone de bureau.
 - Dans le champ **Fond d'écran**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez le fond d'écran de votre choix.
 - Dans le champ **Sonnerie** cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez la sonnerie de votre choix.

Suppression de l'affectation du téléphone de bureau

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Affectation Principale**.
3. Pour réinitialiser l'affectation de poste actuelle, cliquez sur **Retour à mon téléphone de bureau**.

L'option **Téléphone de bureau** est supprimé sur l'onglet **Affectation principale**. Le numéro de poste correspondant est également désaffecté du téléphone de bureau.

Utilisation du Softphone

Lorsque vous choisissez softphone comme votre tâche principale, les appels entrants sont transférés vers Connect client. La fonctionnalité Téléphone de bureau est désactivée jusqu'à ce que vous affectiez à nouveau votre téléphone de bureau à Connect client .

Affectation d'un téléphone logiciel

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans l'**onglet** Affectation principale, sélectionnez **softphone**.
Note: Si l'option **Softphone** ne s'affiche pas, contactez votre administrateur Connect.
3. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'un de ce qui suit :

- **Par défaut**
- **Applications**

L'option de périphérique de communication n'est disponible que sous Windows.

- **Microphone**
- **Micro-casque**

L'option de l'appareil Plantronics ne s'affiche pas dans la liste déroulante qu'après avoir branché le casque Plantronics à votre ordinateur.

Après l'affectation réussie du téléphone logiciel,  s'affiche sur le tableau de bord à côté du **<nom d'utilisateur>**.

Personnalisation du téléphone logiciel

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur l'onglet **Téléphone logiciel** pour afficher les options du téléphone logiciel.
Note: Si l'onglet **Softphone** ne s'affiche pas, contactez votre administrateur Connect.
4. Pour passer à un autre périphérique audio, dans le champ **Capter audio via** cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez le périphérique audio de votre choix.
Note: Le cas échéant, branchez votre périphérique audio au port casque de votre ordinateur ou utilisez les haut-parleurs intégrés de l'ordinateur.
5. Sélectionnez **Au démarrage, affectez-moi à mon softphone** pour gérer les appels et les messages vocaux sur le softphone à partir du moment où vous vous connectez au client.
6. Sélectionnez **Activer le contrôle de gain automatique** pour activer le contrôle automatique.

Note: Le softphone de Connect client prend en charge une variété de casques Plantronics Jabra. Pour plus de détails, effectuez une recherche dans la base de connaissances Mitel à l'emplacement suivant:

- Pour les clients: <https://mitelcommunity.force.com/customer/s>
- Pour les partenaires: <https://mitelcommunity.force.com/partner/s>

Affectation de téléphones externes

Note:

L'administrateur Connect peut activer, désactiver ou configurer l'option d'affectation externe depuis le Directeur Connect.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Sélectionnez **Numéro d'affectation externe**.
3. Dans le champ **Ajoutez Etiquette**, attribuez un nom au numéro. Par exemple, Domicile ou Portable.
4. Dans le champ **Ajouter numéro**, entrez le numéro de téléphone.
Note:
 - Si vous entrez le format du numéro de manière incorrecte, le message contextuel **Impossible d'enregistrer ce numéro** s'affiche.
 - Vous ne pouvez pas utiliser un numéro de téléphone affecté à Connect pour iOS ou Android.
5. Dans le champ **Nombre de sonneries**, sélectionnez un nombre compris entre 1 et 20. Par défaut, le nombre de sonneries est défini à 3.
6. Pour choisir une méthode de connexion à un numéro externe, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez l'une des options suivantes:
 - **Se connecter automatiquement**
 - **Appuyez sur 1 pour vous connecter**
7. Cliquez sur **Ajouter**.

Après l'affectation réussie du numéro externe,  s'affiche sur le tableau de bord à côté de l'onglet **<nom d'utilisateur>**.

Pour ajouter un nouveau numéro, cliquez sur **Ajouter un nouveau numéro**.

Pour supprimer un numéro, sélectionnez le numéro dans la liste déroulante et cliquez sur **Modifier**. Dans le champ **Modifier numéro**, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer ou cliquez sur **Conserver un numéro** pour le sauvegarder.

Si vous possédez plusieurs numéros externes, vous devez sélectionner un numéro dans la liste déroulante et l'assigner à Connect client.

Note: Vous pouvez ajouter jusqu'à sept numéros externes et affecter votre poste à un numéro de votre choix.

Vous pouvez sélectionner le nombre de sonneries après lesquelles vous souhaitez que les appels soient routés vers les messages vocaux.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage sur disponibilité**.
4. Cliquez sur **Modifier** à côté de l'option **sonne avant que les appels entrants ne soient acheminés** vers le routage de la messagerie vocale.
5. Sélectionnez 6 ou plusieurs sonneries de la liste déroulante **sonne avant le transfert**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gestion des appels

Ce chapitre explique comment gérer les appels vocaux à l'aide de certaines fonctionnalités de Connect client.

- [Exporter les données d'appel](#)
- [Affichage de l'historique des appels avec un contact](#)
- [Transférer un appel](#)
- [Tenir d'une conférence téléphonique](#)
- [Gestion des notes d'appel et affichage des bordereaux de routage](#)
- [Gestion de la messagerie vocale](#)
- [Routage des appels](#)
- [Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel](#)

Exporter les données d'appel

Les utilisateurs peuvent exporter les détails de l'historique d'appels et les notes d'appel connexes à l'aide de l'option 'Exporter les données d'appels'. Pour exporter les données d'appels procédez comme suit:

1. Cliquez sur l'onglet **Récent** du Tableau de bord.
2. Sous l'onglet Tous du deuxième volet, cliquez sur .
3. Utilisez le menu déroulant  pour effectuer les opérations suivantes:
 - **Aujourd'hui** - Exporter l'historique complet des appels avec les contacts pour la journée en cours.
 - **Semaine dernière** - Exporter l'historique complet des appels avec les contacts les sept derniers jours.
 - **Mois dernier** - Exporter le Journal complet des appels avec les contacts pour le mois dernier.
4. Sélectionnez **Exporter** dans le menu déroulant.
Note: La boîte de dialogue **Enregistrer sous** s'affiche. Le format de fichier par défaut est `.csv`, et le chemin par défaut pour l'enregistrement du fichier est `C:\Users\\Downloads`.
5. Entrez le nom du fichier et sélectionnez son emplacement, ou acceptez le l'emplacement par défaut, ensuite cliquez sur **Enregistrer**.
6. Localisez le fichier sur votre ordinateur, et double-cliquez pour ouvrir le fichier `.csv` ou vous pouvez renommer le fichier au format `.xlsx` et l'ouvrir.
7. Examinez les informations sur les données d'appels.

Affichage de l'historique des appels avec un contact

1. Dans le champ de **Recherche de composeur rapide**, saisissez le nom du contact ou le numéro de module et sélectionnez le contact.
2. Dans le troisième volet, cliquez sur **Appels**.

Dans le menu déroulant, par défaut, Tout est sélectionné. Il affiche l'historique complet des appels avec les contacts. Pour afficher uniquement les appels manqués, sélectionnez **Manqués** dans la liste déroulante.

Votre historique d'appels avec le contact s'affiche dans le troisième volet. Cliquez sur chaque entrée d'appel pour afficher l'origine de l'appel, la durée de l'appel, le bordereau de routage des appels et pour entrer une note d'appel.

Transférer un appel

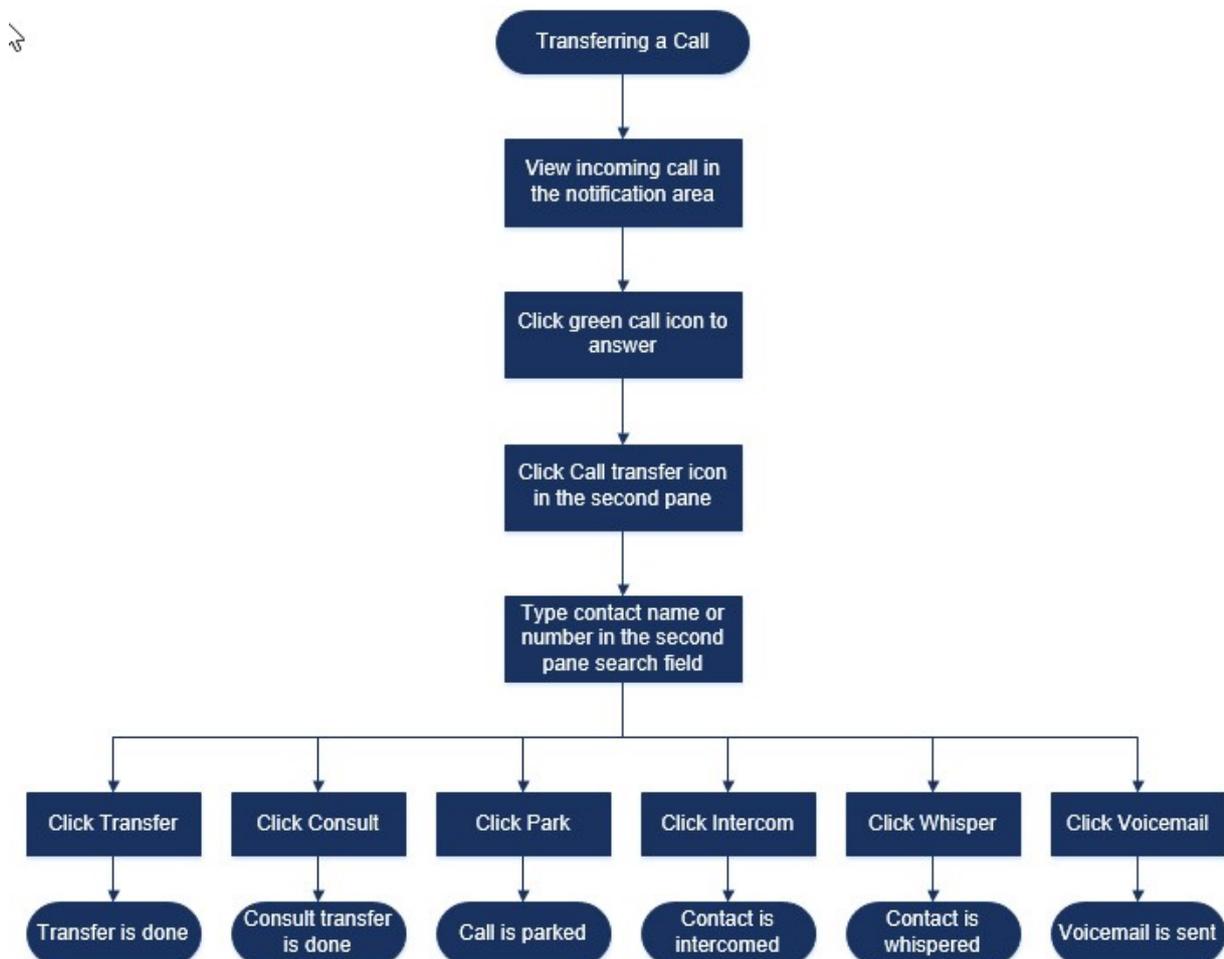
Connect client vous permet d'effectuer les types d'opérations de transfert suivantes ou d'autres actions liées aux transferts:

- Transf. av.
- Transfert consultatif
- Parquer

- Interphone
- Confidentiel
- Messagerie vocale

décrit les différents types d'options de transfert d'appel; notamment les options de transfert, consultation, mise en garde, interphone, confidentialité et messagerie vocale.

Figure 5 : Transfert d'un appel



Transférer un appel à l'aide de l'option Transfert aveugle

Dans l'option Transfert aveugle, vous ne pouvez pas parler à la personne à qui vous souhaitez transférer l'appel avant de procéder au transfert d'appel. Vous pouvez effectuer le transfert aveugle à l'aide de l'option glisser-déposer, du menu contextuel et de la zone de notification d'appel.

Note: Vous pouvez effectuer le transfert aveugle avant ou après avoir répondu à un appel. Pour répondre à un appel, voir [#unique_68](#).

Pour effectuer un transfert aveugle à l'aide de l'option glisser-déposer:

1. Dans le champ **Recherche de composeur rapide**, entrez le nom du contact ou le numéro du module.
2. Sur le Tableau de bord, faites glisser l'appel de la zone de notification d'appel et déposez-le sur le contact dans le deuxième volet.

Pour effectuer un transfert aveugle à l'aide du menu contextuel:

1. Dans le champ **Recherche de composeur rapide**, entrez le nom du contact ou le numéro du module.
2. Faites glisser l'appel de la zone de notification d'appel et passez la souris sur le contact pendant deux secondes pour afficher le menu contextuel. Sélectionnez **Transfert aveugle** dans le menu contextuel pour terminer le transfert d'appel.

Note: Sous **Groupes** et **Favoris** si la liste de contacts est longue, vous pouvez faire glisser l'appel vers la liste et faire défiler la liste pour localiser le contact à qui vous souhaitez transférer l'appel.

Pour effectuer un transfert aveugle à l'aide de la notification d'appel:

- Avant de répondre à l'appel:
 1. Sur le tableau de bord, cliquez sur  Dans la notification d'appel.
 2. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
 3. Cliquez sur **Transférer**.

Après avoir répondu à l'appel:

1. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
2. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
3. Cliquez sur **Transférer**.

Tenir d'une conférence téléphonique

Une conférence téléphonique implique plus de deux parties connectées à un appel. Le nombre de personnes que vous pouvez associer lors d'un appel dépend de la configuration de votre système. Contactez votre administrateur Connect pour obtenir des informations sur les capacités de la conférence de votre système.

Vous pouvez configurer une conférence téléphonique en utilisant l'une des approches suivantes:

- Dans une conférence téléphonique aveugle, vous réunissez les personnes sans que l'autre personne ne réponde d'abord à votre appel.
- Dans une conférence téléphonique consultative, vous parlez à la personne avant d'ajouter cette personne à la conférence téléphonique.

Créer une conférence téléphonique aveugle

Pour tenir une conférence aveugle à l'aide d'une fiche de contact:

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [#unique_68](#).)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le poste et cliquez sur **Conférence**.

Pour effectuer une conférence à l'aveugle à l'aide du menu contextuel :

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [#unique_68](#).)
2. Dans la barre de recherche rapide, tapez le nom ou le numéro du contact et sélectionnez le contact.
3. Faites glisser l'appel dans la zone de notification d'appel et passez la souris sur le contact pendant deux secondes pour afficher le menu contextuel.
4. Sélectionnez **Conférence aveugle** dans le menu contextuel pour lancer la conférence.

Gestion des notes d'appel et affichage des bordereaux de routage

La note d'appel vous permet, vous ainsi que les autres membres de l'appel, d'ajouter, d'afficher et de modifier des notes pour un appel entrant, un appel en attente et un appel actif.

Les Bordereaux de routage affichent l'historique et les détails de routage d'appel de l'appel.

[États de Note d'appel et de bordereau de routage](#) décrit les divers états des notes d'appel et de bordereau de routage d'appel pour un appel entrant, un appel en attente et un appel actif.

Table 3: États de Note d'appel et de bordereau de routage

Icône	Description
	Indique que le bordereau de routage retour est ouvert. Cette icône s'affiche lorsque l'appel que vous avez parqué, vous est renvoyé et lorsque le bordereau de routage est ouvert.
	Indique que le bordereau de routage retour est fermé. Cette icône s'affiche lorsque l'appel que vous avez parqué vous est renvoyé et lorsque le bordereau de routage est fermé.
	Indique que le bordereau de routage est fermé. Pour ouvrir, cliquez sur l'icône.
	Indique que le bordereau de routage est ouvert. S'il n'y a qu'un seul appel, par défaut, le bordereau de routage de l'appel est ouvert. S'il y a plusieurs appels, par défaut, le bordereau de routage est ouvert uniquement pour l'appel le plus ancien du tableau de bord. Pour les autres appels, cliquez sur l'icône pour ouvrir le bordereau de routage.
	Indique que la note d'appel est fermée et qu'il n'y a pas de texte. Pour ouvrir, cliquez sur l'icône. Vous pouvez ajouter le texte à la note d'appel.
	Indique que la note d'appel est ouverte et qu'il n'y a pas de texte. Vous pouvez ajouter le texte à la note d'appel.
	Indique que la note d'appel est fermée et qu'elle contient du texte. Pour ouvrir, cliquez sur l'icône. Vous pouvez ensuite afficher ou modifier le texte.
	Indique que la note d'appel est ouverte et qu'elle contient du texte. Vous pouvez afficher ou modifier le texte.

Pour activer les bordereaux de routage et les notes d'appel:

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Téléphonie**.
4. Sélectionnez **Afficher l'accès au bordereau de routage et la note d'appel pour chaque appel sur le tableau de bord**. La pile des appels affiche les icônes de bordereau de routage et la note d'appel.

Vous pouvez cliquer sur  Pour afficher ou masquer le bordereau de routage et cliquez sur  pour afficher ou masquer la note d'appel pour un appel. Vous pouvez également modifier la note d'appel précédente pendant d'un appel actif.

Note: Par défaut, le bordereau de routage est ouvert pour l'appel le plus ancien sur le tableau de bord.

Pour les autres appels, cliquez sur  pour l'ouvrir.

Gestion de la messagerie vocale

Les appelants peuvent laisser un message vocal si l'appel ne reçoit pas de réponse. Le message vocal est envoyé au téléphone de bureau affecté, à Connect client et à votre boîte de réception. Cette section aborde les points suivants:

- [Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale](#) on page 35
- [Laisser un message vocal](#) on page 35
- [Accéder aux messages vocaux](#) on page 36
- [Affichage des messages vocaux d'un contact](#) on page 36
- [#unique_78](#)
- [Enregistrement d'un message vocal](#) on page 37
- [#unique_80](#)
- [#unique_81](#)
- [Suppression d'un message vocal](#) on page 37
- [#unique_83](#)
- [Configuration de las notifications électroniques pour les messages de messagerie vocaleux](#) on page 37
- [Gestion de la notification système pour les messages vocaux](#) on page 37
- [Modification du mot de passe de la messagerie vocale](#) on page 37

Note: Pour être averti d'un message vocal entrant, vous pouvez définir une notification par e-mail ou une notification système. Pour plus d'informations, voir ce qui suit

- [Configuration de las notifications électroniques pour les messages de messagerie vocaleux](#) on page 37
- [Gestion de la notification système pour les messages vocaux](#) on page 37

Les messages vocaux et les réponses automatiques sont transférés dans tout le système à l'aide du protocole SMTP (Simple Mail Transfer Protocol). Les limites par défaut de la taille des messages et de la taille des sessions dans le gestionnaire des services d'information (IIS) 6.0 sont les suivantes:

- La taille maximale des messages est de 2048 Ko.
- La taille maximale d'une session est de 10240 Ko.

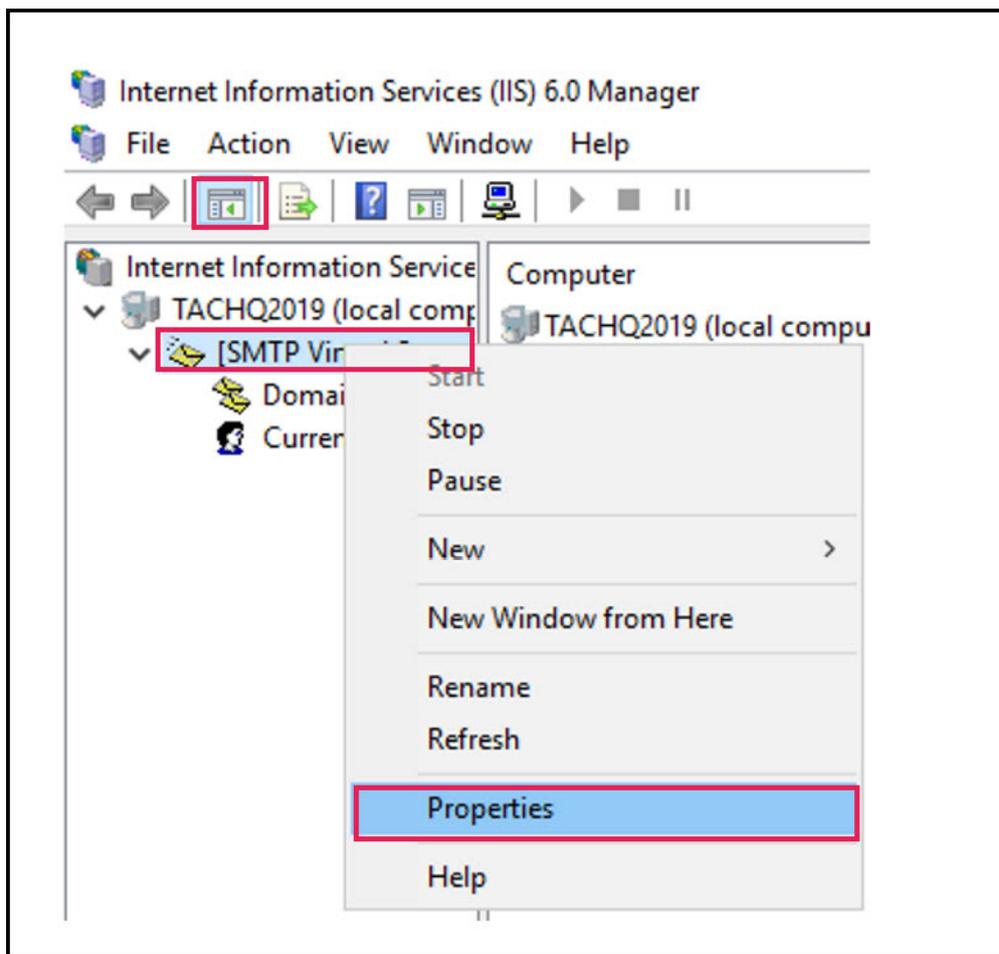
Note:

- Ces limites sont généralement très basses et doivent être modifiées pour dépasser la taille du plus grand message vocal afin d'éviter de perdre des messages vocaux lorsque les boîtes vocales sont déplacées entre les serveurs.
- Les administrateurs doivent être prudents lorsqu'ils utilisent l'outil d'édition en masse pour déplacer plusieurs boîtes vocales à la fois. Mitel recommande de déplacer moins de 50 boîtes vocales à la fois, même après avoir ajusté les réglages comme décrit ci-dessous.
- Vous pouvez modifier ces limites sur le serveur de siège (HQ) ou sur le serveur vocal distribué (DVS).

Pour consulter les limites par défaut dans le gestionnaire des services d'information (IIS) 6.0, suivez ces étapes:

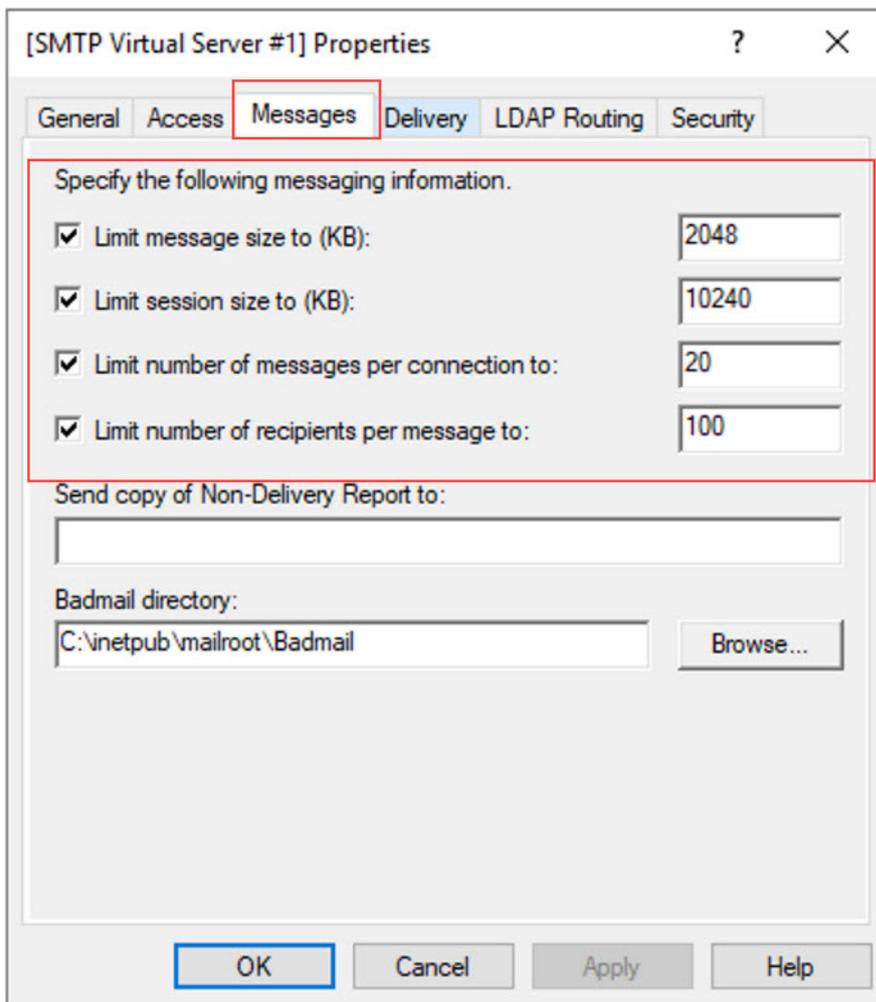
1. Ouvrir le **Gestionnaire des services d'information sur Internet (IIS) 6.0**.
2. Développez le serveur, faites un clic droit de la souris sur **Serveur virtuel SMTP**, et sélectionnez **Propriétés**.

Figure 6 : Gestionnaire IIS 6.0



3. Dans la fenêtre qui s'ouvre, cliquez sur l'onglet **Messages** pour voir les limites par défaut du gestionnaire des services d'information (IIS) 6.0.

Figure 7 : Onglet Messages

**Note:**

- Les messages vocaux sont stockés à l'emplacement suivant: Shoreline Data/Vms/Message.
- La taille maximale des messages vocaux pour chaque utilisateur est directement liée à la taille maximale des messages définie pour la classe de service de l'utilisateur dans le serveur HQ.

Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale

Lorsque vous recevez un appel entrant auquel vous ne voulez pas répondre, cliquez sur  dans la zone de notification. L'appelant est invité à laisser un message vocal.

Une fois qu'un appelant a laissé un message vocal, vous recevez un barge de notification sur l'onglet Messagerie vocale du tableau de bord et sur l'icône du Connect Client dans la barre de tâches de votre ordinateur.

Laisser un message vocal

1. Composez un contact. (Pour plus d'informations, voir [#unique_87.](#))
2. Lorsque vous êtes invité à laisser un message vocal, enregistrez votre message.

Envoi d'un message vocal de groupe

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Contacts**.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes**, et cliquez sur  sur l'entête du groupe auquel vous souhaitez envoyer un message vocal.
3. Cliquez sur **Envoyer un message vocal**.
4. Pour enregistrer le message via le téléphone de bureau, cliquez sur .

- Pour enregistrer le message via le haut-parleur de l'ordinateur, cliquez sur .
5. Pour lancer l'enregistrement du message, cliquez sur . Pour terminer l'enregistrement, cliquez sur .
 - Pour lire le message enregistré, cliquez sur .
 6. Donnez un nom à votre enregistrement dans le champ **Objet**.
 7. Spécifiez l'une des options suivantes pour le message :
 - **Urgent**—le destinataire peut voir un point d'exclamation (!) près du message vocal.
 - **Privé**—le destinataire ne peut pas transférer un message vocal privé.
 - **Reçu**—un accusé de réception est envoyé à l'expéditeur lorsque le destinataire a écouté le message vocal.
 8. Cliquez sur **Envoyer**.

Accéder aux messages vocaux

Chaque message vocal affiche les éléments suivants:

- Nom et numéro de l'expéditeur mes usage vocal.
- La dernière date à laquelle la messagerie vocale était active. Si vous le recevez le jour en cours, "Aujourd'hui" s'affiche avec l'heure et la durée.
- Durée de la messagerie vocale.
- Icônes pour indiquer Enregistré (), Privé (), et Urgent () messages vocaux.

Pour accéder au message vocal :

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux**.
2. Pour accéder aux messages vocaux d'une catégorie spécifique :
 - Cliquez sur l'onglet **Tous** pour afficher tous les messages vocaux (écoutés, non écoutés et enregistrés). Les messages vocaux non écoutés sont affichés en caractères gras et précédés d'un point bleu.
 - Cliquez sur l'onglet **Non écoutés** pour afficher les messages vocaux non écoutés avec la durée.
 - Cliquez sur l'onglet **Enregistrés** pour afficher les messages vocaux enregistrés que vous avez marqués pour faciliter leur récupération.

Vous pouvez choisir de répondre au message vocaux reçus, de les transférer ou de les supprimer.

Pour marquer le message comme écouté ou non écouté, faites un clic droit sur le message vocal et sélectionnez **Marquer comme écouté** ou **Marquer comme non écouté**.

Note: Vous ne pouvez pas marquer les messages vocaux du groupe de travail comme écoutés ou non écoutés.
3. L'onglet Messages vocaux supprimés s'affiche uniquement si vous avez supprimé des messages vocaux. Pour accéder aux messages vocaux supprimés, cliquez sur  Sur l'en-tête des Messages vocaux supprimés. Par défaut, l'onglet Messages vocaux supprimés est en mode réduit et affiche le nombre de messages vocaux supprimés sur l'entête.

Dans l'onglet Messagerie vocale, vous pouvez ajouter le contact de la personne qui vous avez envoyé un message vocal à votre liste Favoris ou Groupes. Faites un clic droit sur le message vocal du contact, puis sélectionnez **Ajouter un contact au groupe**. Dans la liste déroulante, sélectionnez le **<nom du groupe>** auquel vous souhaitez ajouter le contact.

Affichage des messages vocaux d'un contact

1. Dans le champ de **Recherche de composeur rapide**, entrez le nom du contact ou le numéro de module et sélectionnez le contact.
2. Sur la Fiche de contact, cliquez sur **Messages vocaux**.

Tous les messages vocaux d'un contact sélectionné sont affichés dans le troisième volet. Cliquez sur chaque entrée de messagerie vocale pour répondre, transférer ou supprimer le message vocal.

Enregistrement d'un message vocal

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux**.
2. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Tous**.
3. Faites un clic droit sur la messagerie vocale que vous souhaitez enregistrer, puis sélectionnez



Enregistrer le message vocal. L'icône d'enregistrement s'affiche à côté du nom du message vocal.

Pour supprimer le message vocal de la liste des messages Enregistrés, faites un clic droit sur le message vocal que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Ne pas enregistrer le message vocal**.

Suppression d'un message vocal

1. Accédez aux messages vocaux comme décrit dans la section [Accéder aux messages vocaux](#) on page 36.
2. Effectuer l'une des opérations suivantes :
 - Faites un clic droit sur le message vocal que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Supprimer le message vocal**.
 - Sélectionnez le message vocal que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.

Configuration de las notifications électroniques pour les messages de messagerie vocaleux

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Notifications > Message vocal**.
4. Sélectionnez **Envoyer notification par e-mail à propos des messages vocaux entrant à <adresse e-mail>**. Votre adresse e-mail configurée sur le Connect Director s'affiche.
5. Procédez comme suit pour personnaliser la notification électronique :
 - Pour recevoir le message vocal au format de fichier .wav, cochez l'option **Joindre le message vocal sous fichier wave**.
 - Pour marquer le message vocal comme écouté dans la boîte de réception de votre messagerie vocale, sélectionnez l'option **Marquer le message vocal comme écouté**.

Gestion de la notification système pour les messages vocaux

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Notifications > Fenêtre contextuelle**.
4. Pour obtenir une notification système pour un message vocal entrant :
 - Sous Windows, sélectionnez l'option **Afficher notification système pour un message vocal**.
 - Sous Mac OS :
 - a. Sous **Message vocal entrant**, cliquez sur **Configurer via le centre de notifications macOS**.
 - b. Dans la zone du **Centre de notifications**, cliquez sur l'icône **Connect Client**.
 - c. Cliquez sur l'une des options suivantes :

aucun

Bannières

Alertes

Modification du mot de passe de la messagerie vocale

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .

3. Cliquez sur **Messagerie vocale > Configuration**.
4. Entrer :
 - Mot de passe actuel
 - Nouveau mot de passe
 - Confirmer le nouveau mot de passe
5. Cliquez sur **Définir nouveau mot de passe**.

Paramétrage de l'escalade de message vocal

Vous pouvez définir une notification d'escalade de message vocal pour chaque nouveau message ou le premier message non écouté, en sélectionnant l'option appropriée. Vous pouvez créer 9 profils d'escalade de message vocal.

Pour créer un profil d'escalade de message vocal:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Message vocal > Escalade**.
4. Sélectionnez **Ajouter un nouveau profil** pour créer des profils d'escalade de message vocal.
5. Dans le champ **Nom du profil**, saisissez un nom.
Note: Dans le champ **Nom du profil** un nom par défaut s'affiche. Toutefois, vous pouvez modifier ou mettre à jour le champ.
6. Définir la fréquence des alertes de notification en utilisant le champ Répéter.
7. Dans la section **Ajouter une étape**, faites l'une des choses suivantes pour activer les notifications de routage d'escalade pour tous les messages vocaux ou seulement les messages urgents:
 - Sélectionnez la case à cocher **Envoyer une notification par e-mail** pour définir les notifications par courriel et entrez l'adresse électronique dans le champ, pour les notifications par texte uniquement.
 - Cochez la case **Joindre fichier Wave** pour inclure un fichier .wav.
 - Cochez la case **Envoyer des notifications par téléphone** pour définir les notifications par téléphone, et entrez le numéro de téléphone dans le champ.
 - Définissez le délai de fin de la notification.

Pour ajouter des étapes supplémentaires, cliquez sur **Ajouter une étape**.

Pour supprimer une étape supplémentaire, cliquez sur  à côté de l'étape.

Note: Une fois qu'un message vocal est marqué comme Écouté le processus d'escalade s'arrêtera. Si un utilisateur remet le message vocal en mode Non écouté, le processus d'escalade se poursuivra jusqu'à ce que le message vocal revienne à l'état non écouté.

Affecter un profil d'escalade de message vocal au statut de disponibilité

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage sur disponibilité**.
4. Dans le champ **Quand**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez l'un des états de disponibilité.
5. Dans le champ **Profil d'escalade de message vocal**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez le profil requis.

Note: Vous pouvez affecter un profil d'escalade de messagerie vocale pour votre état de disponibilité sauf pour l'état Ne pas déranger.

Modifier un profil d'escalade de message vocal

Vous pouvez modifier un profil d'escalade de message vocal:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Message vocal > Escalade**.

4. Sélectionnez le profil dans la liste principale, cliquez sur **Modifier**.
5. Mettez les informations à jour, puis cliquez sur **Mettre à jour** pour confirmer les modifications.

Supprimer un profil d'escalade de message vocal

Vous pouvez supprimer un profil d'escalade de message vocal pour annuler l'itinéraire d'escalade.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Message vocal > Escalade**.
4. Sélectionnez le profil dans la liste principale, cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le profil de l'escalade de message vocal.

Lecture des informations de l'enveloppe d'un message vocal

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Messagerie vocale > Lecture**.
4. Sélectionnez **Lire informations d'enveloppe lors de l'écoute des messages** pour écouter la date et l'heure de réception des messages de la boîte vocale.
Note: Le système annoncera la date et l'heure auxquelles le message vocal a été reçu dans la boîte de réception de l'utilisateur avant la lecture du message.

Routage des appels

Utilisez les méthodes suivantes pour router les appels entrants vers les téléphones externes prédéfinis:

- Routage en fonction de la disponibilité —pour affecter des règles de routage basées sur les états de disponibilité
- Routage d'alimentation—Pour définir des règles personnalisées

Routage sur disponibilité

Le routage de disponibilité vous permet d'acheminer les appels entrants en fonction de votre état de disponibilité. Vous pouvez configurer le routage de disponibilité avec ou sans mobilité.

Configuration du routage sur disponibilité sans Mobilité

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage de disponibilité**.
4. Cliquez sur **Démarrer l'assistant**. La page **Sonnerie simultanée** s'affiche.
Note: Par défaut, la page **Sonnerie simultanée** affiche le périphérique qui est déjà configuré pour la sonnerie simultanée.
5. Pour activer l'appel simultanée sur un autre appareil, procédez comme suit:
 - a. Sélectionnez **Appelez aussi simultanément ces numéros**.
 - b. Cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**.
 - c. Sélectionnez le numéro supplémentaire et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné**.
6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Pour configurer le renvoi d'appel, sélectionnez l'une des options suivantes:
 - Si vous ne souhaitez pas transférer les appels entrants, sélectionnez **Continuer à faire sonner le numéro ci-dessus afin que les périphériques dédiés à la sonnerie simultanée ne soit autorisé uniquement à sonner**.
 - Si vous souhaitez renvoyer les appels entrants à votre messagerie vocale, procédez comme suit:
 - a. Sélectionnez **Renvoyer l'appel à** puis cliquez sur l'icône de la flèche vers le bas et sélectionnez **ma messagerie vocale**.
 - b. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner le nombre de sonneries avant le renvoi.

- c. Dans le champ **Si j'ai plus de X appels actifs, les renvoyer immédiatement** à cliquez sur l'icône de la flèche vers le bas et sélectionnez **Ma messagerie vocale**.
 - Sélectionnez l'option **Toujours transférer mes appels à**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez **ma messagerie vocale**.
8. Cliquez sur **Suivant**.
 9. Pour activer l'option **FindMe**, procédez comme suit :

Note:

Si l'option **FindMe** n'est pas affichée, contactez votre administrateur pour activer l'option de **Renvoi d'appel externe et trouver la destination** sur Connect Director.

 - a. Sélectionnez **Activé : Utiliser mes paramètres FindMe pour poursuivre le routage de l'appel**.
 - b. Choisissez l'une des options suivantes :
 - Sélectionnez **Appeler mes numéros FindMe de façon séquentielle avant d'activer le message d'accueil de la messagerie vocale** et, le cas échéant, sélectionnez **Demander à l'appelant d'enregistrer son nom**.
 - Sélectionnez **Lire tout d'abord ma messagerie vocale. Si l'appelant appuie sur 1 lorsqu'il écoute le message d'accueil de ma messagerie vocale, appeler de façon séquentielle mes numéros FindMe, puis cochez l'option Demander à l'appelant d'enregistrer son nom**.
 - c. Pour définir les numéros FindMe qui seront utilisés de façon séquentielle, procédez comme suit: cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro** sélectionnez l'option appropriée et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné**.
 - d. Pour ajouter un autre numéro FindMe, répétez l'étape précédente.
 10. Cliquez sur **Suivant**. Le **Message d'accueil de la messagerie vocale: La page Enregistrement & Lecture** s'affiche.
 11. Pour activer le message d'accueil de la messagerie vocal, voir [Enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocal](#).
 12. Cliquez sur **Suivant**. La page **Interaction avec le message d'accueil** s'ouvre.
 13. Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale, voir [Activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocal](#).

Configuration du routage de disponibilité à l'aide des paramètres personnalisation

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage sur disponibilité**.
4. Pour configurer un appareil portable pour les appels entrants, voir [Pour spécifier votre périphérique Connect Mobility, effectuez l'une des opérations suivantes](#).
5. Cliquez sur **Modifier/Enregistrer** pour configurer les options individuelles suivantes, tel que requis:
 - Les appels entrants sont transférés vers le Téléphone de bureau.
 - Aucun téléphone sélectionner pour sonner simultanément. Pour configurer cette option:
 - Pour sonner simultanément avec un appareil mobility activé, voir [Pour activer un appareil supplémentaire, différent de votre module, et un appareil mobility pour sonner simultanément](#).
 - Pour une sonnerie simultanée sans avoir la mobility activée, voir [Pour activer la sonnerie simultanée sur un autre périphérique, procédez comme suit](#).
 - Nombre d'appels avant que les appels entrants ne soient routés vers la messagerie vocale. Pour configurer cette option:
 - Pour un transfert d'appel entrant avec la mobility activée, voir [Pour configurer le renvoi d'appel, sélectionnez l'une des options suivantes](#).
 - Pour un transfert d'appel entrant sans la mobility activée, voir [Pour configurer le renvoi d'appel, sélectionnez l'une des options suivantes](#).
 - Pour configurer l'option **Si les appelants appuient sur 1 pendant qu'ils écoutent le message d'accueil de ma boîte vocale, aucun téléphone n'est sélectionné pour sonner séquentiellement**, voir [Pour activer l'option FindMe, procédez comme suit](#).
 - Aucun message d'accueil de la messagerie vocale n'est enregistré. Pour configurer cette option, voir [Pour enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale](#).

- Les appelants sont autorisés à laisser un message vocal. Pour configurer cette option, voir [Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale](#).
- Les appelants qui appuient sur la touche 0 pendant le message d'accueil de la messagerie vocale seront transférés à la standardiste automatique. Pour configurer cette option, voir [Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale](#).

Utilisation du routage de force

Le routage d'alimentation vous permet de créer des règles personnalisées pour le routage des appels. Vous pouvez également modifier et supprimer vos règles de routage d'alimentation.

Le routage d'alimentation a préséance sur le routage de disponibilité.

Création d'une règle de force

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage Avancé**.
4. Cliquez sur **Créer nouvelle règle d'alimentation**.
5. Dans le champ **Nom de la règle**, saisissez un **<nom>** pour la nouvelle règle de force.
6. Dans le champ **Quand**, choisissez une combinaison des conditions suivantes pour créer un fichier personnalisé à utiliser lors du transfert d'appel:
 - **+ correspondances de numéro**
 - **+ numéro composé**
 - **+ ma disponibilité**
 - **+ au téléphone**
 - **+ l'heure est**
7. Pour ajouter une règle en mettant un numéro en correspondance :
 - a. Cliquez sur **+ correspondances de numéro**.
 - b. Cliquez sur la liste déroulante **Ce numéro est** et sélectionnez l'option appropriée. (Pour certaines de ces options, il est possible que vous deviez saisir le numéro associé dans le champ correspondant.)
 - c. Pour créer une autre règle, répétez les deux étapes précédentes.
8. Pour ajouter une règle basée sur le numéro composé connu :
 - Cliquez sur **+ numéro composé**.
 - Cliquez à l'intérieur du champ **Le numéro que l'appelant a composé pour me joindre est** et entrez le numéro connu.
9. Pour ajouter une règle basée sur votre disponibilité :
 - a. Cliquez sur **+ ma disponibilité**.
 - b. Sélectionnez l'un des états de disponibilité suivants :
 - **Disponible**
 - **En réunion**
 - **Hors du bureau**
 - **Vacances**
 - **Personnalisé**
 - **DND**
10. Pour ajouter une règle lorsque vous êtes en ligne, cliquez sur **+ au téléphone**.
11. Pour ajouter une règle basée sur l'heure ou le jour :
 - a. Cliquez sur **+ l'heure est**.
 - b. Choisissez l'une des options suivantes :
 - Si vous avez sélectionné **L'heure est**, entrez les champs De et À pour la règle de force.
 - Si vous avez sélectionné **Jour**, sélectionnez les jours de la règle d'alimentation.
12. Sous **Alors**, cliquez sur **Renvoyer l'appel à** et sélectionnez l'une des options suivantes:
 - Pour renvoyer l'appel à la messagerie vocale, sélectionnez l'option **Ma messagerie vocale**.
 - Pour émettre une sonnerie :

- Dans la liste déroulante **Ma messagerie vocale** et sélectionnez **Lire la sonnerie**. Une option **Sonnerie standard** supplémentaire s'affiche.
- Cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez une option de sonnerie.
- Pour transférer l'appel vers un numéro spécifique, entrez le numéro souhaité dans le champ **Sélectionner un numéro** et entrez le numéro souhaité.

13. Cliquez sur **Créer une règle**.

Modification d'une règle de routage de force

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage Avancé**.
4. Cliquez sur **Modifier** si vous souhaitez modifier la règle d'alimentation.
5. Modifier les étapes comme requis. (Pour plus d'informations, voir les étapes **6 à 12** dans la [Création d'une règle de force](#) on page 41 section.)
6. Cliquez sur **Enregistrer une règle**.

Suppression d'une règle de routage de force

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage Avancé**.
4. Cliquez sur **Supprimer** pour la règle d'alimentation que vous souhaitez supprimer.

Routage des appels vers le téléphone mobile

Vous pouvez acheminer tous vos appels entrants vers votre appareil de mobilité. Vous pouvez sélectionner ou entrer le numéro de mobile sur lequel vous avez installé Connect Mobility.

Pour activer cette fonctionnalité, votre administrateur Connect doit configurer la fonctionnalité **Activer la mobilité améliorée avec la fonctionnalité Module** du Connect Director.

Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Téléphonie**.
4. Dans la liste déroulante **Nombre maximal d'appels simultanés** et sélectionnez un nombre dans la plage configurée par votre administrateur Connect.
5. Pour supprimer la tonalité d'appel en attente, sélectionnez **Supprimer la tonalité d'appels en attente lorsque je suis en ligne**.
6. Pour supprimer la tonalité de numérotation, sélectionnez **Supprimer la tonalité de numérotation lorsque l'appareil est décroché en mode casque sur un téléphone analogique**.
7. Pour fermer la fiche du contact une fois que vous avez terminé l'appel, sélectionnez l'option **Fermer la fiche de contact après la fin de l'appel**.

Gestion des Messages

Ce chapitre explique comment gérer les messages.

- [Affichage de l'historique de conversation directe avec un contact](#)
- [Gestion des notifications de message](#)

Affichage de l'historique de conversation directe avec un contact

- **Pour les utilisateurs de MiVoice Connect:**

1. Dans le champ de **Recherche de composeur rapide**, entrez le nom du contact ou le numéro de module et sélectionnez le contact.
2. Dans le troisième volet, cliquez sur **Messages**.

Votre historique de conversation avec le contact s'affiche dans le troisième volet.. En option, vous pouvez également rechercher une conversation particulière en utilisant un mot-clé dans le champ de **Recherche de composeur rapide**.

Gestion des notifications de message

Pour recevoir une notification système pour un message:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
 2. Dans le deuxième volet, cliquez sur
 3. Cliquez sur **Notifications > Fenêtre contextuelle**.
 4. Pour activer la notification de message:
 - Sous Windows, sélectionnez l'option **Afficher une notification système pour d'un MI entrant**.
 - Sélectionnez l'option **Afficher le contenu du MI dans la notification** pour voir le message dans la notification système.
 - Sélectionnez l'option **Conserver la notification à l'écran pendant**, puis cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez un numéro de la liste pour contrôler la durée d'affichage de la notification sur votre système.
 - **Sous macOS :**
 - a. Cliquez sur **Configurer via le centre de notifications macOS... dans MI entrants**.
 - b. Dans la section **Centre de notifications**, faites défiler l'écran pour sélectionner l'icône **Connect client**, ensuite cliquez sur l'une des options suivantes:
 - Aucune**
 - Bannières**
 - Alertes**
- Note:** L'option **MI entrant** ne s'affiche pas à la fois dans le système Windows et le système Mac.
5. Pour désactiver la notification de message:
 - Sous Windows, désactivez l'option **Afficher une notification système lors du MI entrant**.
 - Sous macOS :
 - a. Cliquez sur **Configurer via le centre de notifications macOS**.
 - b. Sélectionnez **Ne pas déranger** dans la zone de notification de gauche.

Ajout des réponses par messages prédéfinies

Les réponses par message prédéfinies vous permettent de répondre à un appel entrant par un message de MI qui est prédéfini dans l'application Connect client. Si vous n'êtes pas en mesure de répondre en personne à un appel entrant, vous pouvez envoyer une réponse par MI prédéfinie au contact.

Pour ajouter une réponse par MI prédéfinie:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.

2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **MI > Réponses MI prédéfinis**.
4. Entrez votre message prédéfini personnalisé et cliquez sur **Ajouter une réponse prédéfinie**.
5. Sélectionnez les messages prédéfinis requis dans la zone de texte, puis cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le message prédéfini.

Intégration avec Microsoft Exchange

Ce chapitre explique comment intégrer Connect Client avec Microsoft Exchange:

- [Intégration de Connect Client avec Microsoft Exchange](#)

Intégration de Connect Client avec Microsoft Exchange

Vous devez intégrer Connect Client avec Microsoft Exchange en vue de l'utilisation des fonctions suivantes de client:

- Synchronisez les événements et l'état de disponibilité avec le calendrier Outlook ou Office 365.
- Synchronisez vos dossiers de contacts Outlook ou Office 365 avec Connect client pour Windows. Pour macOS, Connect client se synchronise avec le carnet d'adresses Mac. (Pour plus d'informations sur la synchronisation du carnet d'adresses Connect Client avec celui de Mac, voir [Importation des dossiers de contacts](#) on page 18)
- Envoyez des notifications de messagerie vocale à Outlook ou Office 365.

Pour intégrer Microsoft Exchange à Connect Client :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Compte > Références AD**.

L'onglet Références AD n'apparaît pas si vous avez intégré Connect Client à Microsoft Exchange lors de la connexion. Pour plus de détails sur la connexion à Connect Client, voir la section [Connexion à Connect Client](#) on page 9.

4. Dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** , entrez votre adresse e-mail et votre mot de passe de (Répertoire actif) Microsoft Exchange respectivement.
5. Cliquez sur **Enregistrer les Références**.

Si votre serveur Exchange n'est pas configuré sur le Directeur Connect, le message d'erreur **Votre serveur Exchange n'est pas configuré. Veuillez contacter votre Administrateur Connect** s'affiche.

Une fois la validation des références réussie, l'option **Dissocier Mitel Connect d'Exchange** s'affiche. Pour désactiver l'intégration avec Microsoft Exchange, cliquez sur cette option. Vous devez redémarrer Connect client pour que les modifications soient prises en compte.

Note: Si vous ne terminez pas l'intégration avec Microsoft Exchange, Connect client vous invite à entrer vos références Microsoft Exchange lorsque vous accédez à l'onglet **Événements**.

Synchronisation des événements avec le calendrier Microsoft Outlook ou Office 365

Si vous n'avez pas intégré Connect client avec Microsoft Exchange, vous pouvez l'intégrer à partir de l'onglet **Événements**.

Pour intégrer Connect client avec Microsoft Exchange à partir de l'onglet Événements:

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Événements**.
2. Saisissez vos références Microsoft Exchange dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**.
3. Cliquez sur **Envoyer les Références Exchange**.

Après l'intégration de Connect client avec Microsoft Exchange:

- Vos rendez-vous Outlook et les événements Connect client s'affichent dans le calendrier Outlook et dans l'onglet Événements.
- Lorsque vous créez un événement sur Connect client, une invitation à la réunion avec les détails de la conférence s'affiche dans Outlook, et peut être envoyée aux participants. Pour plus d'informations sur la création d'un événement sur Connect Client, voir [#unique_110](#)

Note: Lorsque vous installez le plug-in Connect Add-In Outlook, l'activation d'un délégué pour accéder à votre calendrier Outlook permet au délégué d'exécuter les options suivantes sur votre calendrier:

- Créer de nouvelles conférences Connect
- Modifiez les conférences Connect existantes uniquement si le délégué est ajouté en tant qu'organisateur de la conférence.
- Supprimer de conférences Connect

Cette option n'est disponible que sous Windows.

Vous pouvez synchroniser l'état de disponibilité entre Connect Client et le calendrier Outlook ou Office 365. Par exemple, si vous avez une réunion actuellement planifiée sur le calendrier Outlook, votre état de disponibilité sur Connect Client devient "En réunion". Cependant, vous pouvez également modifier manuellement votre état de disponibilité sur Connect Client.

Vous pouvez synchroniser l'état de disponibilité sur Connect Client avec le calendrier Outlook ou Office 365:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Sous macOS, cliquez sur **Contacts/Outlook**. Sous Windows, cliquez sur **Outlook**.
Note: Sous Windows, le complément "ConnectUCBAddIn" doit être activé sur votre Outlook pour achever cette synchronisation. Pour plus d'informations sur l'activation des compléments dans Outlook, consultez la *documentation de Microsoft Outlook*.
4. Sélectionnez la case à cocher **Synchroniser mon calendrier Exchanger avec mes modes de disponibilité Mitel Connect**.
 - Votre état de disponibilité sur Connect client change en fonction de votre planification dans le calendrier Outlook ou Office 365.
 - Les états de disponibilité, Ne pas déranger, En vacances et Personnaliser sont toujours prioritaires et ne sont pas affectés par ce paramètre.
5. Sélectionnez l'option **Utiliser mes heures de travail Outlook pour basculer ma disponibilité Mitel Connect à absence du bureau** pour changer votre état de disponibilité à Absence du bureau en fonction de vos heures et jours de travail indiqués sur votre calendrier Microsoft Outlook ou Office 365.

Vous devez redémarrer Connect client pour que les modifications soient prises en compte.

Pour plus d'informations sur la définition des heures et jours de travail sur le calendrier Outlook, voir la *documentation Microsoft Outlook*.

Synchronisation de Connect client avec des dossiers de contacts Microsoft Outlook ou Office 365

Après avoir intégré Connect client avec Microsoft Exchange, vous pouvez importer les dossiers de contacts de Microsoft Outlook vers Connect client afin de passer des appels ou envoyer des messages instantanés uniquement pour Windows.

Pour importer les dossiers de contacts à partir de Microsoft Outlook ou Office 365 dans Connect client (ceci est applicable que pour Windows):

Note: Le complément "ConnectContactUploadAddIn" doit être activé sur votre Outlook pour importer le dossiers de contacts. Pour plus d'informations sur l'activation des compléments dans Outlook, consultez la *documentation Microsoft Outlook*.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  et ensuite cliquez sur **Outlook**.
3. Sélectionnez l'option **Synchroniser mes contacts Outlook**.
4. Cliquez sur les dossiers **+ Afficher contacts** et sélectionnez les dossiers que vous voulez synchroniser avec Connect Client.

Vous pouvez également importer les dossiers de contacts Outlook partagés par d'autres utilisateurs dans votre Connect client. Pour que les dossiers de contacts partagés s'affichent dans les dossiers **+ Afficher contacts**, ouvrez l'e-mail d'invitation partagé et cliquez sur le dossier **Ouvrir Contacts**. Pour plus d'informations sur le partage d'un dossier de contacts dans Outlook, consulter la *documentation de Microsoft Outlook*.

Sous macOS, vous pouvez synchroniser Connect client avec le carnet d'adresses Mac. Pour des informations sur la synchronisation du carnet d'adresses du Connect Client avec Mac, voir [Importation des dossiers de contacts](#) on page 18.

Vous pouvez rechercher des contacts à partir de vos dossiers publics Microsoft Outlook, mais vous ne pouvez pas importer de contacts des Dossiers publics vers Connect client.

Pour activer la recherche de contact à partir des dossiers de Contacts Publics de Exchange:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Sous macOS, cliquez sur **Contacts/Outlook**. Sous Windows, cliquez sur **Outlook**.
4. Sélectionner la case à cocher **Activer la recherche de contacts dans mes dossiers de contacts publics Exchange**. Vous pouvez afficher les contacts de vos dossiers publics Exchange dans le répertoire Connect client.

Synchronisation des messages vocaux de Connect client avec Microsoft Outlook ou Office 365

Après l'intégration de Connect client avec Microsoft Exchange, vous pouvez synchroniser les messages vocaux Connect client avec Microsoft Outlook ou Office 365 uniquement sous Windows.

Note: Le complément "ConnectSTVMaddin" doit être activé sur votre Outlook pour achever cette synchronisation. Pour plus d'informations sur l'activation des compléments dans Outlook, voir la documentation *Microsoft Outlook*.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Messagerie vocale > Outlook**.
4. Sélectionnez l'option **Afficher mes messages vocaux dans ma boîte de réception Outlook**.

Comprendre le statut de présence dans Microsoft Outlook

Microsoft Outlook affiche le statut de présence d'un contact à côté de son nom. Pour les utilisateurs du système Mitel, le statut de présence indique l'état de disponibilité d'un contact tel que configuré par l'utilisateur. (Voir [Description des états de disponibilité](#) on page 21).

Si Outlook n'est pas synchronisé, des informations incorrectes sur le statut de présence pourraient s'afficher ou tout simplement aucune information ne pourrait s'afficher.

Pour tout problème lié à la synchronisation d'Outlook, contactez votre administrateur système et assurez-vous que dans Mitel Connect Director ou BOSS:

- L'adresse électronique d'Outlook et l'adresse électronique du système Mitel sont les mêmes.
- La fonctionnalité MI est activée pour l'utilisateur.

Gestion des Conférences

Ce chapitre explique comment créer et gérer les conférences Connect.

- [Affichage des conférences](#)
- [Participer à une conférence](#)
- [Mise en sourdine d'un participant](#)
- [Annulation d'une conférence](#)
- [Gestion des conférences à l'aide de Connect Client for Web](#)

Affichage des conférences

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Évènements**.
2. Cliquez sur **Futur** pour afficher la liste des conférences future, puis cliquez sur **Passé** pour afficher la liste des conférences passées.

Ces conférences sont triées par date, de la plus récente à la plus ancienne.

Vous pouvez filtrer les événements passés pour afficher uniquement les Événements enregistrés. Pour

filtrer cliquez sur  dans l'onglet **Passé** et sélectionnez **Enregistrées uniquement**.

Pour voir les événement d'une date spécifique, cliquez sur  dans le deuxième volet, sélectionnez la date. Les événements de la date sélectionnée s'affichent dans la partie supérieure du deuxième volet.

Note: Si vous avez intégré Connect Client avec Microsoft Exchange, toutes vos conférences s'affichent dans votre calendrier Outlook.

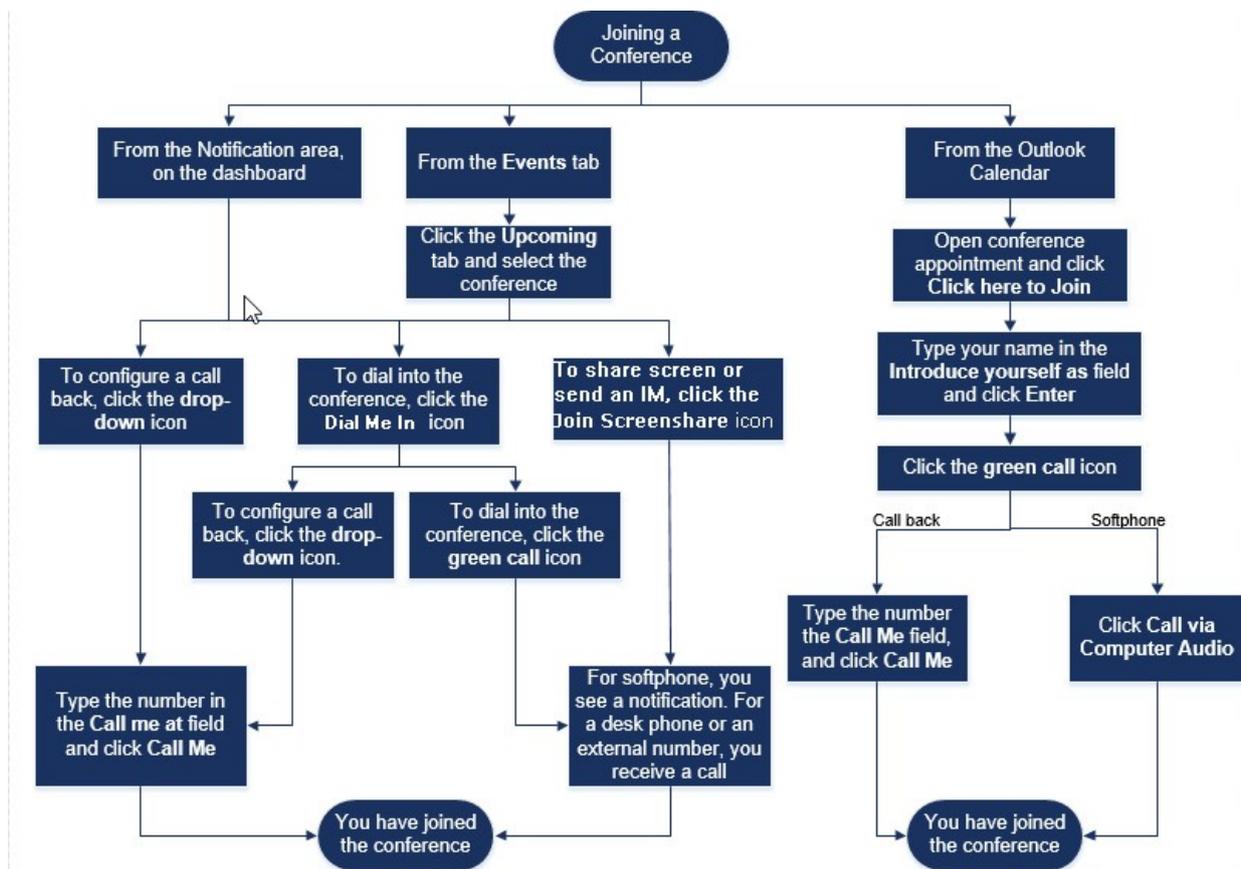
Participer à une conférence

Pour participer à une conférence à partir d Connect client, procédez comme suit:

- **Participer à une conférence à partir du tableau de bord:** Suivez cette procédure si une notification de conférence future s'affiche dans la zone de notification du tableau de bord. La notification est généralement envoyée 5 minutes avant une conférence.
- **Participer à une conférence à partir de l'onglet Événements:** Suivez cette procédure pour rejoindre la conférence à partir de l'onglet Événements.
- **Participer à une conférence à partir de votre calendrier:** Suivez cette procédure pour rejoindre la conférence à partir de votre calendrier.
- **Participer à une conférence à partir de votre appareil iOS:** Suivez cette procédure pour rejoindre la conférence à partir de votre appareil iOS.

La Figure suivante décrit les différentes façons de rejoindre une conférence.

Figure 8 : Participer à une conférence



Participer à une conférence à partir du tableau de bord

Lorsqu'une notification d'événement s'affiche sur le tableau de bord, effectuez une des opérations suivantes pour y accéder:

- Pour configurer un rappel :
 1. Cliquez sur l'icône de menu déroulant dans  à côté du nom de l'événement.
 2. Dans le champs **M'appeler à ce numéro** saisissez votre numéro de téléphone. Vous pouvez, éventuellement, sauter cette étape si vous avez configuré un rappel dans la conférence précédente et que vous souhaitez utiliser le même numéro (le numéro précédent est enregistré dans le champ **M'appeler**).
 3. Cliquez sur **M'appeler**
- Pour accéder à la conférence, cliquez sur l'icône d'appel située dans  à côté du nom de l'événement.
 - Si vous avez affecté un téléphone logiciel à Connect client, une notification s'affiche sur le tableau de bord lorsque vous êtes connecté.
 - Si vous avez affecté un téléphone de bureau ou un numéro de téléphone externe à Connect client, le téléphone affecté sonne.

Si vous ne parvenez pas à accéder à la conférence à l'aide du téléphone affecté, voir [Gestion de votre téléphone de bureau](#) on page 26.
- Pour partager l'écran ou envoyer un message instantané sans participer à la conférence, cliquez sur . Vous pouvez également accéder à la conférence ou configurer un rappel à partir d'ici.

Si vous avez rejoint le partage d'écran, cliquez sur  dans la barre de tâches au bas du deuxième volet et procédez de l'une des façons suivantes pour accéder à la conférence:

- Pour accéder à la conférence via le téléphone affecté (téléphone logiciel ou téléphone de bureau), cliquez sur **Appeler via le <téléphone affecté>**. Si vous avez affecté un numéro de téléphone externe, cliquez sur **Affectation externe d'appel**.

- Pour configurer un rappel, dans le champ M'appeler à ce numéro, saisissez votre numéro de téléphone, et cliquez sur **M'appeler**.

Pour mettre fin à la conférence, cliquez sur .

Participer à une conférence à partir de l'onglet Événements

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Événements**.
2. Pour afficher toutes les conférences futures, cliquez sur l'onglet **Futur**.
3. Sélectionnez la conférence à laquelle vous souhaitez participer, ensuite effectuez une des opérations suivantes:

- Pour configurer un rappel :

- a. Cliquez sur l'icône de menu déroulant dans  à côté du nom de l'événement.
- b. Dans le champs **M'appeler à ce numéro** saisissez votre numéro de téléphone. Vous pouvez, éventuellement, sauter cette étape si vous avez configuré un rappel dans la conférence précédente et que vous souhaitez utiliser le même numéro (le numéro précédent est enregistré dans le champ M'appeler).
- c. Cliquez sur **M'appeler**.

- Pour accéder à la conférence, cliquez sur  à côté du nom de l'événement.

- Si vous avez affecté un téléphone logiciel à Connect client, une notification s'affiche sur le tableau de bord lorsque vous êtes connecté.
- Si vous avez affecté un téléphone de bureau ou un numéro de téléphone externe à Connect client, le téléphone affecté sonne.

Si vous ne parvenez pas à accéder à la conférence à l'aide du téléphone affecté, voir [Gestion de votre téléphone de bureau](#) on page 26.

- Pour partager l'écran ou envoyer un message instantané sans participer à la conférence, cliquez sur . Vous pouvez également accéder à la conférence ou configurer un rappel à partir d'ici.

Si vous avez rejoint le partage d'écran, cliquez sur  dans la barre de tâches au bas du deuxième volet et procédez de l'une des façons suivantes pour accéder à la conférence:

- Pour accéder à la conférence via le téléphone affecté (téléphone logiciel ou téléphone de bureau), cliquez sur **Appeler via <téléphone affecté>**. Si vous avez affecté un numéro de téléphone externe, cliquez sur **Affectation externe d'appel**.
- Pour configurer un rappel, dans le champ **M'appeler à ce numéro**, saisissez votre numéro de téléphone, et cliquez sur **M'appeler**.

Pour mettre fin à la conférence, cliquez sur .

Participer à une conférence à partir de votre appareil iOS

Pour: Participer à une conférence web à partir d'un appareil iOS, faites l'une des choses suivantes:

- Si l'application Mitel Connect est installée sur votre appareil iOS, toutes les réunions Outlook s'affichent.
 1. Ouvrez Mitel Connect.
 2. Ouvrez l'invitation à la conférence pour afficher les détails de la conférence.
 3. Appuyez sur **Rejoindre l'audio** pour rejoindre le pont audio ou **Rejoindre le pont Web** pour ouvrir la conférence dans un navigateur web.
 4. Dans le champ **Présentez-vous en tant que**, saisissez votre nom.
 5. Dans le champs **M'appeler** (optionnel) à ce numéro saisissez votre numéro de téléphone.
 6. Cliquez sur **Participer** pour participer à la conférence.
- Si l'application Mitel Connect n'est pas installée sur votre appareil iOS.
 1. Effectuez l'une des opérations suivantes sur votre appareil iOS:

- Ouvrez votre calendrier et sélectionnez l'URL de la réunion à laquelle vous souhaitez participer. La partie web de la conférence s'ouvre dans Connect web collaboration client lancé par le navigateur Safari.
 - Ouvrez le navigateur Safari et entrez l'URL de la réunion. La partie web de la conférence s'ouvre dans Connect web collaboration client lancé par le navigateur.
2. Dans le champ **Présentez-vous en tant que**, saisissez votre nom.
 3. Dans le champs **M'appeler** (optionnel) à ce numéro saisissez votre numéro de téléphone.
 4. Cliquez sur **Participer** pour participer à la conférence.

Note:

- Si vous n'avez pas saisi votre numéro de rappel au le début, vous pouvez rafraîchir le navigateur pour naviguer à la page de départ et entrez le numéro.
- Le téléphone logiciel, l'agenda, le partage d'écran et le chat individuel ne sont pas pris en charge pour les conférences sur un dispositif iOS.

Une fois la conférence terminée, fermez le navigateur pour quitter la conférence.

Mise en sourdine d'un participant

Si vous êtes un organisateur de la conférence, vous pouvez activer et désactiver la mise en sourdine de tous les participants ou d'un participant particulier.

- Pour mettre tous les participants en sourdine, cliquez sur  sur la barre de tâches de la conférence.
- Pour réactiver le son de tous les participants, cliquez sur l'icône  sur la barre de tâches de la conférence.
- Pour mettre un participant en sourdine, cliquez sur l'icône  à côté du nom du participant sur le tableau de bord.
- Pour réactiver le son d'un participant, cliquez sur l'icône  à côté du nom du participant sur le tableau de bord.

Note: Si vous activez l'option Mise en sourdine des participants dès l'entrée, lors de la création de la conférence, l'option Mettre tous en sourdine est automatiquement activée et tous les participants seront mis en sourdine lorsqu'ils accéderont à la conférence. Pour de plus d'informations sur la création d'une conférence, voir [#unique_110](#).

Annulation d'une conférence

Vous pouvez, à tout moment, annuler une conférence Connect soit à travers Connect Client soit à travers Microsoft Outlook.

Annulation d'une conférence à partir de Connect client

1. Cliquez sur l'onglet **Événements** sur le tableau de bord.
2. Cliquez sur l'onglet **Futur** pour afficher la liste des conférences futures. La liste est triée par date, de l'événement actuel à l'événement futur.
3. Cliquez sur la conférence que vous souhaitez annuler.
4. Cliquez sur **Annuler événement** au bas du troisième volet.
5. Cliquez sur **Annuler** dans la boîte de dialogue de confirmation.

Note: Le message **Événement en cours d'annulation** s'affiche au bas du troisième volet. Ce message est suivi par, le message **Ouverture d'Outlook, veuillez patienter**, et l'invitation Outlook s'ouvre (uniquement si vous avez intégré Connect à Microsoft Exchange).

6. Cliquez sur **Envoyer annulation** dans la fenêtre d'annulation de l'invitation Outlook pour informer les participants de l'annulation.

Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook

Si vous avez intégré Connect client avec Microsoft Outlook, vous pouvez annuler une conférence à partir du client Outlook.

1. Lancez Microsoft Outlook.
2. Ouvrez le rendez-vous de la conférence dans le calendrier Outlook.
3. Cliquez sur **Annuler réunion** en haut à gauche du ruban Outlook.
4. Cliquez sur **Envoyer annulation** pour informer les participants de l'annulation.

Gestion des conférences à l'aide de Connect Client for Web

Vous pouvez utiliser Connect Client for Web pour gérer des conférences Connect sans Connect Client. Cette fonction est utile aux utilisateurs distants qui n'ont pas installé Client sur leurs systèmes.

Grâce au Connect Client for Web, vous pouvez accéder à une conférence Connect à partir d'un réseau non-Mitel sans avoir à saisir des informations d'authentification. Les organisateurs qui accèdent à la conférence via Connect Client for Web ne peuvent participer à la réunion qu'en tant que participants, et non en tant que présentateurs ou organisateurs.

Utilisation de la conversation de groupe

Les messages instantanés d'autres utilisateurs sont indiqués par une fenêtre contextuelle rouge. Cliquez sur la fenêtre de la conversation de groupe ou sur le nom d'un participant pour afficher le message.

Pour envoyer un message aux participants de la conférence:

1. Cliquez sur l'icône **Discussion de groupe** dans le volet de navigation gauche.
2. Saisissez votre message dans le champ de saisie du message instantané au bas de la fenêtre de conversation du message instantané, puis cliquez sur Entrer.

Vous recevrez des notifications des messages instantanés dans une fenêtre contextuelle rouge. Cliquez sur la fenêtre de la conversation de groupe ou sur le nom d'un participant pour afficher le message.

Gestion des notifications systèmes pour les demandes de partage d'écran

Note: Par défaut, les notifications système pour le partage d'écran sont activées.

Pour désactiver les notifications systèmes pour une demandes de partage d'écran entrante:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Notifications > Fenêtre contextuelle**.
4. Décochez l'option **Afficher les notifications systèmes pour les demandes de partage d'écran entrantes**.

Partage d'écran

Ce chapitre explique comment partager les écrans.

- [Partage d'écran avec un contact](#)

Partage d'écran avec un contact

Connect Client facilite le partage des écrans avec un contact.

1. Cliquez sur l'onglet **Contacts** ou saisissez le nom ou le numéro du contact dans la barre de Recherche de composeur rapide du Tableau de bord.
2. Sélectionnez le nom du contact dans les résultats de la recherche.
3. Sur la fiche de contact à gauche de l'Avatar, cliquez pour partager votre écran.

Note: Si vous souhaitez appeler le contact, avant de partager votre écran, suivez l'étape 6.

4. Cliquez sur :
 - **Partager le plein écran:** Pour partager le plein écran de votre ordinateur avec votre contact. Le contact peut voir les informations affichées sur votre écran.
 - **Partager une zone:** Pour partager une zone rectangulaire mobile qui peut être utilisée pour partager une partie de votre écran.
 - **Partager un fenêtre:** Pour partager les Windows de l'application client que vous avez ouvertes sur votre ordinateur. Par exemple, vous pouvez choisir de partager uniquement la fenêtre de l'application Microsoft Outlook Email avec votre contact.

Une invitation au partage d'écran est envoyée sous forme de notification au contact. Le contact doit cliquer sur  pour accepter l'affichage de votre écran, ou cliquer sur  Pour rejeter l'invitation au partage d'écran.

De façon optionnelle, si la fiche de contact est ouverte, cliquez sur Afficher le partage d'écran dans la notification contextuelle Partage actif Pour accepter le partage d'écran.

5. Une fois que le contact accepte l'invitation au partage d'écran, le partage d'écran démarre immédiatement. La zone de l'écran partagée est délimitée par une bordure rectangulaire verte.

Pour mettre en pause le partage d'écran, cliquez sur . La bordure rectangulaire qui délimite la zone partagée devient orange.

6. Pour appeler ou tenir une conférence avec votre contact, cliquez sur  Dans le troisième volet (Pour plus d'information sur l'utilisation de cette option, voir **Participer à une conférence**).

7. Pour mettre un terme à la session de partage d'écran, cliquez sur  en haut de l'écran.

Une notification indiquant que vous avez arrêté le partage d'écran s'affiche dans le troisième volet de l'écran du contact avec lequel vous communiquiez.

Si le contact avec lequel vous communiquez commence à partager l'écran pendant que vous partagez le votre, votre application Connect Presenter quittera et arrêtera le partage d'écran.

Gestion de votre compte

Ce chapitre explique comment gérer les comptes utilisateurs de Mitel Connect client.

- [Configurer une notification sonore](#)
- [Gestion de l'historique](#)

Configurer une notification sonore

Vous pouvez créer une notification sonore pour identifier un événement spécifique, tel qu'un message vocal, un appel d'un numéro interne ou externe, un appel écouté, un appel partagé, ou pour identifier une nouvelle conversation ou une conversation existante.

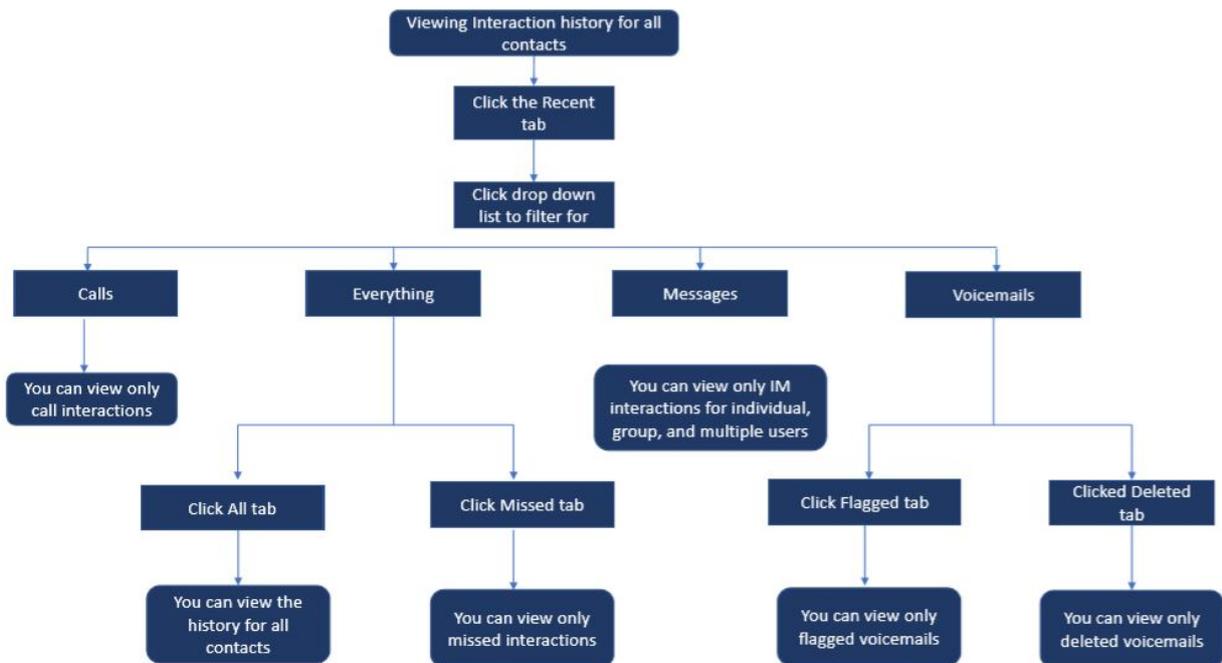
1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Sous macOS, cliquez sur **Préférences**.
Sous Windows, cliquez sur **Réglages**.
3. Cliquez sur **Notifications > Sonneries**.
4. Dans le champ **Alertes sonores**, sélectionnez **Activer**.
5. Dans le champ **Pour événement**, cliquez sur la liste déroulante à droite et sélectionnez l'une des options suivantes:
 - **nouveau message vocal**
 - **appel d'un numéro interne**
 - **appel d'un numéro externe**
 - **nouveau message instantané pour lancer une nouvelle conversation**
 - **nouveau message instantané pour lancer une conversation existante**
 - **appel contrôlé**
 - **appel partagé**
6. Sélectionnez **Lire sonnerie d'alerte**, cliquez sur la liste déroulante à droite, et sélectionnez la sonnerie voulue dans la liste.
Note: Outre les sonneries par défaut, vous pouvez également ajouter ou supprimer un nouveau fichier .wav.

Gestion de l'historique

Vous pouvez afficher l'historique de vos interactions avec tous vos contacts en une seule fois ou avec un contact spécifique.

[Affichage de l'historique des interactions avec tous les contacts](#) décrit différentes méthodes d'affichage de l'historique des interactions avec tous les contacts.

Figure 9 : Affichage de l'historique des interactions de tous les contacts



Affichage de l'historique de vos interactions pour tous les contacts

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Récent**.
2. Cliquez sur la liste déroulante en haut à droite de la page pour filtrer des interactions spécifiques:
 - Tout
 - Appels
 - enregistrés
 - Messages

Vous pouvez rechercher un segment dans l'historique des messages instantanés lorsqu'une fiche de contact est ouverte pour un groupe ou un utilisateur dans le champ de recherche de l'historique des messages instantanés de la fenêtre de saisie des messages instantanés.

3. Pour afficher l'historique de vos interactions avec tous les contacts, sélectionnez **Tout** dans la liste déroulante, ensuite cliquez sur l'onglet **Tous**.
4. Pour afficher uniquement les interactions manquées, sélectionnez **Tout** de la liste déroulante, puis cliquez sur l'onglet **Manqué**.
5. Pour afficher les messages vocaux marqués d'un drapeau, sélectionnez **Tout** ou **Messagerie vocale** dans la liste déroulante, puis cliquez sur l'onglet **Marqués d'un drapeau**.
6. Pour afficher uniquement les messages vocaux supprimés, sélectionnez **Tout** ou **Messages vocaux** dans la liste déroulante, puis cliquez sur l'onglet **Supprimé**.
7. Pour afficher uniquement les interactions d'appel, sélectionnez **Appels** de la liste déroulante.
8. Pour afficher uniquement les interactions MI, sélectionnez **Messages** dans la liste déroulante.

Affichage de l'historique de vos interactions avec un contact unique

1. Trouver un contact (Pour plus d'informations, voir [Gestion des Contacts](#) on page 16).
2. Pour afficher toutes les interactions à partir de l'historique, sélectionnez **Tout** dans la liste déroulante.
3. Pour afficher uniquement les appels entre vous et le contact à partir de l'historique, sélectionnez **Appels** dans la liste déroulante.

Cliquez sur chaque entrée d'appel pour afficher les détails de l'origine de l'appel, durée de l'appel, bordereau de routage de l'appel, et pour saisir une note d'appel.

4. Pour afficher uniquement les interactions par messages vocaux avec le contact à partir de l'historique, sélectionnez **Messages vocaux** de la liste déroulante.

Pour plus d'informations sur la réponse aux messages vocaux, le transfert et la suppression des appels vocaux, voir les sections suivantes:

- [#unique_80](#)
 - [#unique_81](#)
 - [Suppression d'un message vocal](#) on page 37
5. Pour afficher uniquement l'interaction MI avec le contact, sélectionnez **Messages** dans la liste déroulante.

Gestion des groupes de travail

Ce chapitre explique comment gérer les groupes de travail à l'aide de Connect client.

- [Présentation des groupes de travail](#)
- [Gestion des groupes de travail](#)
- [Définition du seuil d'alerte pour le moniteur des files d'attente](#)

Présentation des groupes de travail

Les agents et les superviseurs peuvent accéder à l'onglet Groupes de travail sur le tableau de bord de Connect Client à condition d'appartenir à un groupe de travail. L'onglet Groupes de travail affiche les appels du groupe de travail actif d'un utilisateur et l'état du groupe de travail actuel.

Les listes de tableau suivants décrivent les états des groupes de travail des agents et superviseurs.

Table 4: États des groupes de travail des agents et superviseurs

Couleur	État	Description
Vert	Connecté	Connecté aux groupes de travail
Gris	Déconnecté	Déconnecté les groupes de travail
Orange	Conclure	L'agent ou le superviseur procède au traitement post-appel de l'appel du groupe de travail.

Types d'accès aux groupes de travail

Vous devez être membre d'un groupe de travail et disposer du type de licence nécessaire pour consulter les informations sur les groupes de travail. Votre type de licence détermine quel type de membre vous êtes.

Les types de membres des groupes de travail sont:

- **Agent** : Ces utilisateurs disposent d'une licence d'agent de Groupe de travail et peuvent accéder aux informations sur le groupe de travail, mais pas aux informations sur les agents.
- **Superviseur** : Ces utilisateurs disposent d'une licence de type superviseur Groupe de travail ou opérateur et peuvent accéder à toutes les informations sur le groupe de travail ainsi que sur les agents. Ils doivent par ailleurs être membres d'un groupe de travail.

Identification d'appel par le nom du groupe de travail

Lorsqu'un superviseur ou un agent reçoit un appel pour le compte d'un groupe de travail, la notification d'appel sur le tableau de bord affiche le nom du groupe de travail. Cela permet aux utilisateurs qui sont membres de plusieurs groupes de travail d'identifier quel groupe de travail reçoit un appel.

Gestion des groupes de travail

Affichage des informations sur les groupes de travail

Cliquez sur l'onglet Groupes de travail sur le tableau de bord pour afficher les informations suivantes sur le groupe de travail dans le deuxième volet:

- L'icône de mode de traitement des appels—affiche l'état du mode de traitement d'appel
- Nom du groupe de travail—Nom du groupe de travail
- Appels en file d'attente — nombre d'appels en file d'attente pour le groupe de travail

- Mise en file d'attente la plus longue — Appel qui est resté en attente le plus longtemps
- Appel le plus long — Appel qui a durée le plus longtemps

Pour afficher les détails du groupe de travail, sélectionnez un groupe de travail et cliquez sur **Afficher les Détails du groupe de travail**. Pour tous les groupes de travail sélectionnés dans le deuxième volet, le superviseur peut afficher tous les appels en file d'attente, les agents et les messages vocaux dans le troisième volet. Vous pouvez également sélectionner les groupes de travail en cliquant sur l'option **Paramètres** au bas du deuxième volet.

Affectation de l'état du mode de traitement des appels

Un superviseur peut attribuer l'état du mode de traitement des appels au groupe de travail. Pour attribuer l'état du mode de traitement d'appel :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Groupes de travail**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur l'icône **Mode de traitement des appels** à côté du nom du groupe de travail et sélectionnez l'une des options suivantes:
 - **Heures de travail**
 - **Hors des heures de travail**
 - **Vacances**
 - **Personnalisé**

L'état du mode de traitement des appels du groupe de travail peut être personnalisé à l'aide du mode **personnalisé**. Le mode **Personnalisé** ne peut être configuré que dans le **Directeur Connect**.

Filtrage des appels en file d'attente

Sélectionnez l'onglet **Files d'attente** dans le troisième volet pour afficher les détails des appels en file d'attente. Lorsque vous filtrez les informations du groupe de travail par appels en file d'attente, vous pouvez afficher le nom ou le numéro de téléphone de l'appelant. Si le nom de l'appelant n'est pas associé à l'appel, les informations suivantes s'affichent:

- Durée pendant laquelle l'appel en file d'attente est resté dans le groupe de travail
 - Durée de l'appel dans le système
 - Numéro composé
 - ID de l'appelant
- Note:** Pour décrocher les appels dans la liste des appels en file d'attente, les agents et les superviseurs doivent sélectionner l'option **Autoriser les agents à décrocher les appels en file d'attente** dans le **Connect Director**.

Gestion des agents

Un superviseur peut gérer les agents du groupes de travail à partir de l'onglet **Agents** sur la troisième volet. L'onglet **Agents** ne peut être affiché que par les superviseurs et ils peuvent effectuer toutes sortes d'opération sans avoir à se connecter aux **Groupes de travail**.

- Pour rechercher un agent, sélectionnez, l'onglet **Agent** dans le troisième volet, et saisissez le nom de l'agent ou le numéro de poste dans le champ **Rechercher**.
- Pour modifier le état de tous les agents des groupes de travail :
 1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Groupes de travail**.
 2. Dans le deuxième volet, cliquez sur **Afficher les détails du groupe de travail**.
 3. Dans le troisième volet, sélectionnez l'onglet **Agents**. Par défaut, dans la liste du menu déroulant situé à gauche, **Tous** est sélectionné. Si un autre groupe de travail est sélectionné, cliquez sur l'icône du menu déroulante et sélectionnez **Tous**.
 4. Cliquez sur **Définir comme**.
 5. Dans la liste du menu déroulant, sélectionnez l'état requis :
 - **Connecté**
 - **Déconnecté**
 - **Conclure** (Cette option n'est disponible que lorsque les agents sont connectés au groupe de travail)
 - **Fin du traitement post-appel**

- Pour changer l'état des agents d'un seul groupe :
 1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Groupes de travail**.
 2. Dans le deuxième volet, cliquez sur **Afficher les détails du groupe de travail**.
 3. Dans le troisième volet, sélectionnez l'onglet **Agents**. Cliquez sur l'icône du menu déroulant à gauche et sélectionnez le groupe de travail.
 4. Pour modifier le statut de tous les agents du groupe de travail sélectionné, cliquez sur **Définir comme** et sélectionnez l'état voulu.

Pour changer l'état d'un agent unique dans le groupe de travail sélectionné:

- Cliquez sur l'icône de l'état de disponibilité sous le nom de l'agent et sélectionnez l'état voulu.
- Dans le champ **Rechercher**, saisissez le nom ou le numéro de poste de l'agent, puis cliquez sur **Définir comme** et sélectionnez le l'état requis.

Si le résultat de la recherche affiche plus d'un agent, l'utilisation de l'option Définir comme modifie l'état de tous les agents qui s'affichent dans le résultat de la recherche.

Note: Lorsque le superviseur change l'état de tous les agents, l'état du superviseur demeure inchangé.

Les superviseurs peuvent contrôler les actions suivantes pour un seul agent sans avoir à se connecter au Groupe de travail:

- Appeler un agent
- Vérifier la messagerie vocale
- Connecter un agent
- Déconnecter un agent
- Mettre l'agent en mode Traitement post-appel (Cette option n'est disponible que si l'agent est connecté au groupe de travail)
- Modifier l'état de disponibilité d'un agent

Une fois les autorisations requises configurées par l'administrateur Connect, les superviseurs peuvent également effectuer les actions suivantes sur les agents:

- Décrocher un appel
- Ajouter et gérer les notes d'appel
- Afficher les bordereau de routage
- Reprendre l'appel
- Interphone
- Passer une annonce confidentielle à l'agent
- Démarrer une session de coaching discret de l'agent
- Intervenir auprès de l'agent
- Démarrer une session de surveillance discrète de l'agent
- Configurer une notification sonore
- Activer le décrochage d'appels et la mise en garde d'appels

Configuration des notifications du groupe de travail

Pour configurer les notifications du groupe de travail:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Groupes de travail**.
4. Sélectionnez **Afficher les notifications lorsque les appels arrivent en file d'attente** pour afficher les notifications des appels en file d'attente.

Entrez la durée dans le champ **Garder la notification affichée à l'écran pendant** pour définir le temps pendant lequel la notification s'affiche à l'écran.

5. Sélectionnez **Continuer à afficher les notifications lorsque je suis déconnecté des groupes de travail** pour afficher les notifications des groupes de travail après la déconnexion.

Définition du seuil d'alerte pour le moniteur des files d'attente

Pour préciser les seuils d'alerte pour le moniteur des files d'attente, alors que vous recevez les notifications d'appel en file d'attente, cliquez sur **Paramètres** au bas du deuxième volet. Vous pouvez également accéder aux paramètres du groupe de travail en cliquant sur :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Cliquez sur **Groupes de travail**.

Les superviseurs peuvent afficher tous les groupes de travail configurés, et modifier les seuils d'alerte pour chaque Groupe de travail. Les agents, quant à eux, peuvent uniquement afficher les seuils d'alerte. Lorsque vous fermez la fenêtre des préférences ou sélectionnez un autre onglet, vos paramètres de seuil sont enregistrés.

Lorsque les seuils de file d'attente d'un groupe de travail précis sont dépassés, le nombre d'appels et/ou la couleur de l'indicateur de la durée d'appel s'affiche en rouge dans le deuxième volet. Après que le paramètre a chuté en dessous du seuil, la couleur de l'indicateur redevient grise par défaut. Lorsque le seuil de la file d'attente dépasse le temps et le nombre précisé, une sonnerie se déclenche. Vous pouvez activer ou désactiver la sonnerie à l'aide de l'icône en forme de Cloche située au bas du deuxième volet.

Pour configurer le seuil d'alerte du moniteur de files d'attente:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur
3. Cliquez sur **Groupes de travail**.
4. Sélectionnez l'option **Activer le groupe de travail** pour le groupe de travail requis afin de configurer le seuil d'alerte du moniteur de file d'attente.
5. Dans le champ **Activer Seuil d'alerte**, sélectionnez le groupe de travail requis pour activer le seuil d'alerte.
6. Dans le champ **Alerte lorsque la file d'attente atteint ou dépasse**, augmentez ou diminuez le nombre d'appel à mettre en file d'attente pour le groupe de travail requis.

Ce nombre détermine le nombre d'appels qui peuvent être mis en file d'attente avant qu'une alerte soit envoyée à l'utilisateur.

7. Si nécessaire, dans le champ **Alerter si le temps de mise en file d'attente dépasse**, entrez la durée pour définir le seuil d'alerte du moniteur de file d'attente pour le groupe de travail.

Accéder à MiTeam Meetings

A Propos de MiTeam Meetings

MiTeam Meetings est un outil de collaboration vidéo basé sur le cloud (basée sur l'infrastructure CloudLink) qui permet aux utilisateurs de Connect Client d'accéder à des fonctionnalités, telles que:

- **Collaborer:** Effectuer un partage audio, vidéo et web
- **Discuter:** organisation de sessions de discussion et réception de notifications de discussion dans une réunion

Note:

- Pour fournir les services MiTeam Meetings aux utilisateurs de Connect Client, Les partenaires de Mitel doivent d'abord créer des comptes clients dans la console des comptes CloudLink, puis ajouter les utilisateurs (utilisateurs Connect Client) à ce compte. Pour plus d'information, voir la section *Fournitures des services MiTeam Meetings pour MiVoice Connect* dans le *MiVoice Connect MiTeam Meetings Solution Document pour Connect Client* disponible sur <https://www.mitel.com/document-center/business-phone-systems/mivoice-connect/connect-client>.
- Une fois que le partenaire Mitel a fourni les MiTeam Meetings, les utilisateurs doivent enregistrer leur compte MiTeam Meetings. Pour de plus amples informations, voir [Enregistrement du compte MiTeam Meetings](#) on page 61.
- Les utilisateurs peuvent lancer l'application MiTeam Meetings à partir de Connect Client. Pour de plus amples informations, reportez-vous à [Lancement de MiTeam Meetings à partir de Connect Client](#) on page 63.
- [Enregistrement du compte MiTeam Meetings](#)
- [Lancement de MiTeam Meetings à partir de Connect Client](#)

Enregistrement du compte MiTeam Meetings

Pour enregistrer votre compte MiTeam Meetings, suivez les étapes suivantes:

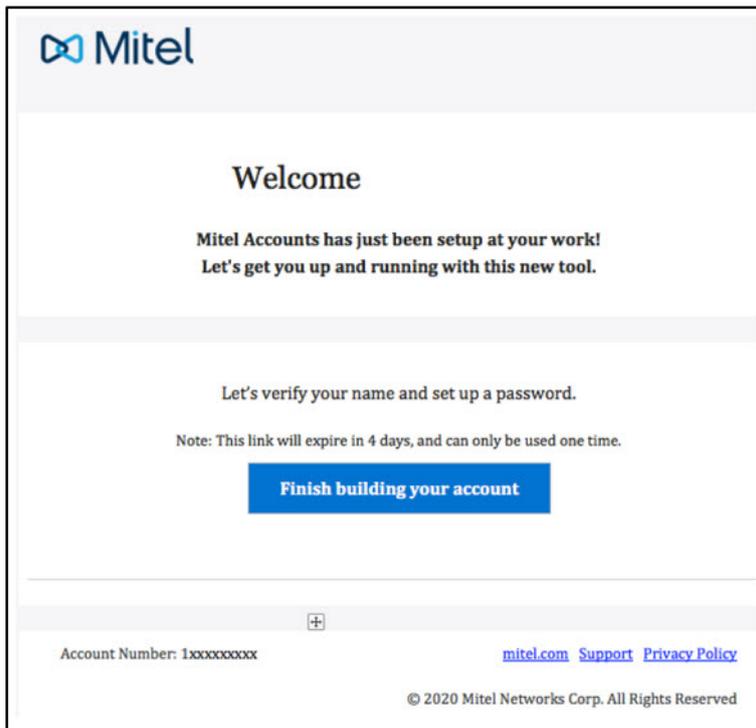
1. Assurez-vous que vous avez reçu un e-mail portant la ligne d'objet Bienvenue au Mitel à partir de `no-reply@mitel.io`.

Il s'agit d'un e-mail de vérification qui vous est envoyé lorsque l'administrateur vous ajoute en tant qu'utilisateur dans la console des CloudLink Accounts. Si vous ne trouvez pas cet e-mail dans votre boîte de réception, vérifiez vos dossiers Junk ou Spam pour des e-mails récents qui vous sont envoyés à partir de `no-reply@mitel.io`.

Note: Le lien fourni dans l'e-mail de bienvenue expirera après 4 jours et ne pourra être utilisé qu'une seule fois.

2. Dans l'e-mail d'Accueil, sélectionnez **Terminez la création de votre compte**.

Figure 10 : Option Terminer la création de votre compte

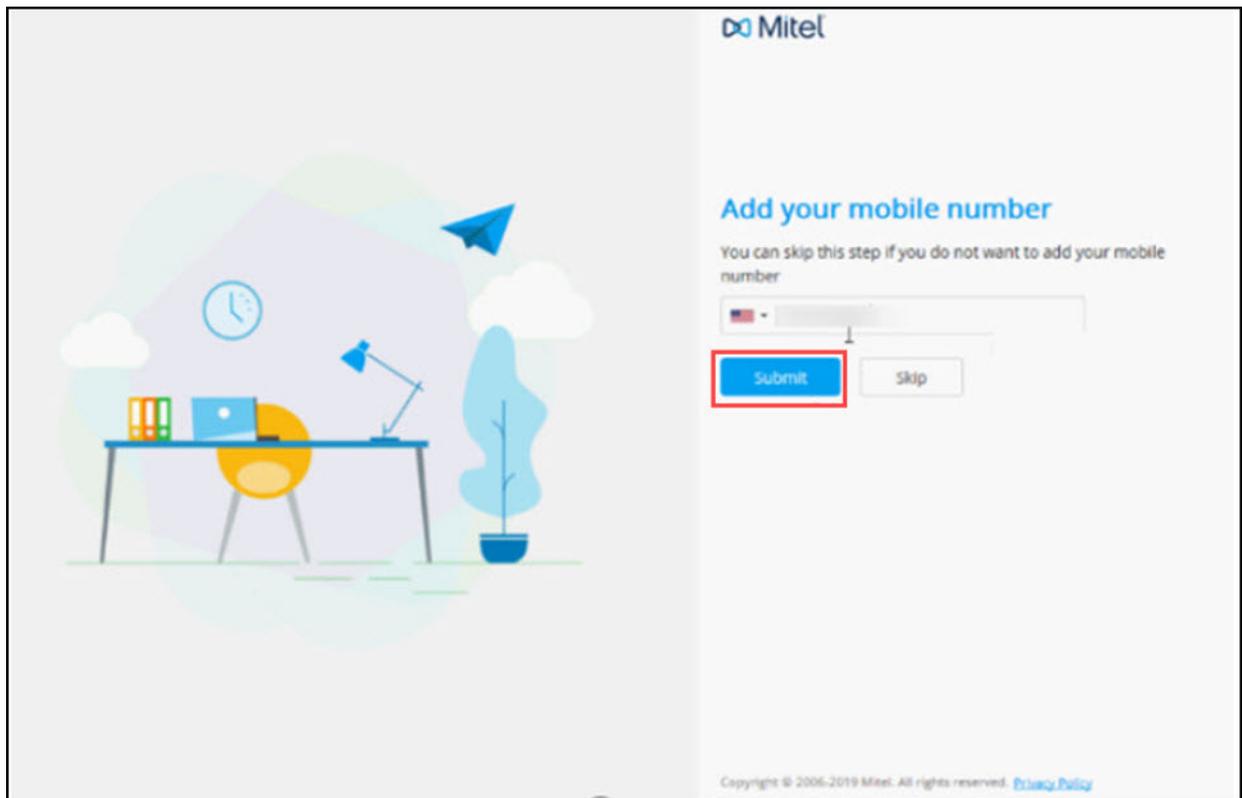


3. Dans la fenêtre qui s'ouvre, les utilisateurs doivent créer un nouveau mot de passe pour les comptes Mitel et cliquer sur **Terminer** pour terminer le processus d'inscription.

Figure 11 : Achever la procédure d'enregistrement

4. Dans la fenêtre qui s'ouvre, il est recommandé de saisir le numéro de téléphone portable dans le champ **Ajouter votre numéro de tél. portable**.
5. Sélectionnez **Soumettre** pour enregistrer le compte.

Figure 12 : Enregistrement du compte



Lancement de MiTeam Meetings à partir de Connect Client

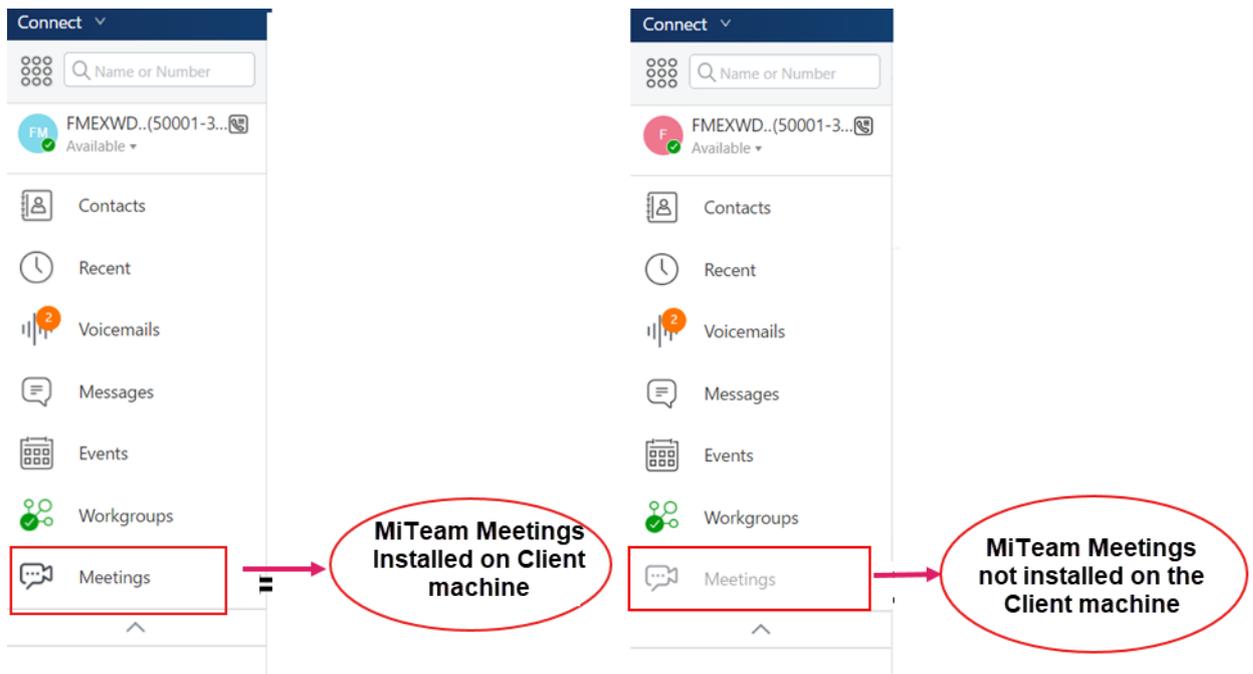
Note:

- Pour lancer l'application MiTeam Meetings à partir de Connect Client, il est obligatoire que vous ayez installé l'application MiTeam Meetings sur votre système.
- Lorsque l'application MiTeam Meetings est installée sur une machine cliente, l'icône Meetings devient active dans le menu Connect Client. Si l'application n'est pas installée sur un poste client, l'icône sera alors grisée et inactif.

Après avoir enregistré MiTeam Meetings avec succès, vous pouvez lancer l'application MiTeam Meetings à partir de Connect Client en suivant les étapes suivantes:

1. Sur votre bureau, cliquez sur l'icône **Mitel Connect** et remplissez les champs suivants pour vous connecter:
 - **Nom d'utilisateur**
 - **Mot de passe**
 - **Domaine**
2. L'application Connect Client s'ouvre et vous pouvez y constater que l'option **Meetings** est désormais activée.

Figure 13 : Miteam Meetings sur Connect Client



3. Cliquez sur l'icône **MiTeam Meetings** pour lancer l'application MiTeam Meetings application.

Option d'opérateur

Ce chapitre fournit des informations sur la procédure à suivre pour activer et accéder aux options spécifiques aux opérateurs.

La licence Connect Operator offre aux opérateurs des fonctions et fonctionnalités supplémentaires dans Connect client qui facilitent la gestion d'un grand volume d'appels dans l'application.

Vous devez disposer d'une licence d'opérateur pour accéder aux options et fonctionnalité de l'opérateur. Pour activer la licence d'opérateur pour MiVoice Connect, consultez le *guide d'administration du système MiVoice Connect* disponible sur <https://www.mitel.com/document-center/business-phone-systems/mivoice-connect/mivoice-connect-platform>

Connect client offre aux opérateurs des options spéciales listées dans le tableau suivant.

Table 5: Présentation des fonctions d'opérateur

Facilités	Description
Glisser-déposer	Les opérateurs peuvent, à l'aide d'un clic gauche, faire glisser un objet dans les deux sens; de la pile d'appels à un contact et vice versa.
Glisser-faire flotter	Les opérateurs peuvent, à l'aide d'un clic gauche, faire flotter un objet dans les deux sens; de la pile d'appels à un contact et vice versa afin d'accéder à plus de fonctions de téléphonie. Les fonctions de téléphonie avancées sont : <ul style="list-style-type: none"> • Transf. av. • Transfert consultatif • Transfert par Interphone • Transfert vers la boîte de réception • Parquer • Option Park et Page (Parquer et mettre en attente) • Mise en garde et Interphone • Conférence à l'aveugle • Conférence par consultation • Conférence par Interphone • Pour plus d'informations, voir Transférer un appel
Orientation de la pile d'appels	Les opérateurs peuvent afficher l'appel le plus ancien en haut de la pile d'appels et l'appel le plus récent en bas.
Double-cliquez pour répondre	Pour répondre à un appel entrant, les opérateurs peuvent: <ul style="list-style-type: none"> • Double-cliquez n'importe où dans la zone de notification des appels entrants. • Cliquez sur l'icône d'appel vert comme les autres utilisateurs.

Facilités	Description
Bordereau de routage	<p>Les opérateurs peuvent afficher ou masquer la fiche de routage pour chaque appel en faisant basculer l'icône de la fiche de routage dans la zone de notification des appels entrants.</p> <p>Note:</p> <p>La fiche de routage est désactivée par défaut.</p> <p>Pour activer le bordereau de routage, voir Gestion des notes d'appel et affichage des bordereau de routage.</p>
Modification de l'état de disponibilité d'un contact	<p>Les opérateurs peuvent changer l'état de disponibilité d'un contact si:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le contact appartient au groupe de contact créé par l'opérateur. • Le contact a ajouté l'opérateur à sa liste d'accès. Pour ajouter un contact à la liste d'accès, voir Autoriser un contact à gérer votre état de disponibilité. <p>Pour modifier l'état de disponibilité d'un contact, procédez comme suit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Faites un clic droit sur un contact et sélectionnez Modifier la disponibilité <état de disponibilité>. • Ouvrez la fiche de contact en sélectionnant un contact, cliquez sur la flèche située à côté de l'état de disponibilité du contact et sélectionnez l'état disponibilité.
Identification de l'appel par le nom du groupe de travail	<p>Lorsqu'un opérateur reçoit un appel pour le compte d'un groupe de travail, la notification d'appel sur le tableau de bord affiche le nom du groupe de travail. Cela permet aux utilisateurs qui sont membres de plusieurs groupes de travail d'identifier quel groupe de travail reçoit un appel.</p>

