A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Connect Client

Manuel d'utilisation

Version 1.0 du document

Juillet 2022

Mitel
Powering connections

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel Networks™ Corporation (MITEL®).**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.

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2022, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Nouveautés de ce Document.....1

2 Préface.....2
2.1 Objectifs de ce manuel.....2
2.2 Conventions.....2

3 Installation de Connect Client.....3
3.1 Présentation.....3
3.1.1 Système d'exploitation, serveurs, navigateurs et environnements pris en charge.....3
3.2 Dossiers à exclure de l’analyse antivirus.....3
3.3 Avant de procéder à l'installation.....4
3.4 Installation de Connect Client sous le SE Windows.....4
3.5 Installation de Connect Client sous MacOS.....5
3.6 Mise à niveau du Connect Client.....6
3.7 Comparaison des fonctionnalités entre l'installateur Admin et l'installateur Non-Admin.....8

4 Utilisation du Connect Client.....10
4.1 Connexion à partir de l'interface de connexion du Connect Client.....10
4.1.1 Ouverture automatique de Connect Client.....11
4.1.2 Modification du mot de passe.....11
4.2 Navigation dans l’interface Connect Client.....12
4.2.1 Épingler des onglets pour un accès rapide.....16
4.2.2 Emplacement de Connect Client.....17
4.3 Ajout de raccourcis à la barre d’outils du Client.....17
4.4 Sélection de la langue préférée.....18
4.5 Configurer une notification sonore.....19
4.6 Journaux de Connect Client.....20
4.6.1 Journaux de Connect Collaboration web client sur un appareil iOS.....20
4.7 Partage des données avec Mitel.....21

5 Gestion des Contacts.....23
5.1 Gestion des Contacts.....23

5.1.1 Ajout d’un contact sous macOS....24
5.1.2 Ajout d’un contact sous Windows....25
5.1.3 Ajout d'un contact externe sous Windows....26
5.1.4 Affichage des informations d’un contact....27
5.1.5 Importation des dossiers de contacts....28
5.1.6 Modifier un contact existant....29
5.1.7 Supprimer un contact....29
5.1.8 Supprimer un contact externe....30
5.1.9 Ajouter un contact à votre liste de favoris....30
5.1.10 Affichage des favoris....31
5.1.11 Recherche des contacts....31
5.1.12 Tri des Contacts....32
5.1.13 Affichage de l’historique des appels d'un contact....32
5.2 Gestion des Groupes de contacts....32
5.2.1 Création d’un groupe de contacts....32
5.2.2 Réorganisation de la liste des groupes de contact....33

6 Gestion des états de disponibilité....35

6.1 Description des états de disponibilité....35
6.1.1 Alerte pour l'état de disponibilité du contact....39
6.2 Modification de l’état de disponibilité....40
6.2.1 Sélection d’un état de disponibilité prédéfini....40
6.2.2 Ajout d'une note aux états de disponibilité....40
6.2.3 Configuration d’un état de disponibilité et d’un état personnalisé....41
6.3 Gestion de votre état de disponibilité par un contact....42

7 Gestion des téléphones....43

7.1 Gestion de votre téléphone de bureau....43
7.1.1 Affectation de votre téléphone de bureau....43
7.1.2 Personnalisation de votre téléphone de bureau....44
7.1.3 Suppression de l’affectation du téléphone de bureau....44
7.2 Utilisation du téléphone logiciel....44
7.2.1 Affectation d’un téléphone logiciel....44
7.2.2 Personnalisation du téléphone logiciel....46
7.3 Affectation de téléphones externes....46

8 Gestion des appels....49

8.1 Émettre un appel vocal....49
8.2 Répondre à un appel vocal....50
8.2.1 Gestion des notifications d’appel entrant....51
8.3 Exporter les données d'appel....51
8.4 Réponse à un appel à partir de la pile d’appel d'un contact....52
8.5 Affichage de l’historique des appels avec un contact....53

8.6 Transfert d’un appel....53
8.6.1 Transfert d’un appel à l’aide de l’option Transfert aveugle....54
8.6.2 Transfert d’un appel à l’aide de l’option Consulter....56
8.6.3 Mise en garde d’un appel....57
8.6.4 Transfert d’un appel à l’aide de l’option Interphone....58
8.6.5 Transfert d’un appel à l’aide de l’option Confidentiel....59
8.6.6 Transfert d’un appel à la messagerie vocale....59
8.7 Organisation d’une conférence téléphonique....60
8.7.1 Configuration d’une conférence téléphonique aveugle....60
8.7.2 Configuration d’une conférence téléphonique Consultative....61
8.7.3 Configuration d’une conférence téléphonique par interphone....61
8.8 Gestion des notes d’appel et affichage des bordereaux de routage....62
8.9 Passer un appel Vidéo....64
8.9.1 Configuration des préférences de caméra vidéo....65
8.10 Gestion de la messagerie vocale....65
8.10.1 Renvoi d’appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale....68
8.10.2 Laisser un message vocal....69
8.10.3 Envoi d’un message vocal de groupe....69
8.10.4 Accès aux messages vocaux....69
8.10.5 Affichage des messages vocaux d'un contact....71
8.10.6 Écoute d’un nouveau message vocal....71
8.10.7 Enregistrement d’un message vocal....73
8.10.8 Réponse à un message vocal....73
8.10.9 Renvoi d’un message vocal....74
8.10.10 Suppression d’un message vocal....74
8.10.11 Restauration d’un message vocal supprimé....75
8.10.12 Configuration de la notification électronique pour les messages vocaux....75
8.10.13 Gestion de la notification du système pour les messages vocaux....75
8.10.14 Modification du mot de passe de la messagerie vocale....76
8.10.15 Enregistrement du message d'accueil de la messagerie vocale....76
8.10.16 Paramétrage de l’escalade de message vocal....77
8.10.17 Affecter un profile d’escalade de message vocal au statut de disponibilité....79
8.10.18 Lecture des informations de l’enveloppe pour la messagerie vocale....80
8.11 Routage des appels....80
8.11.1 Routage de disponibilité....80
8.11.2 Utilisation du routage d’alimentation....86
8.11.3 Routage des appels vers le téléphone....88
8.12 Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel....88

9 Gestion des messages....90

9.1 Envoyer un message....90

9.2 Affichage de l’historique de conversation directe avec un contact..... 91
9.3 Programmation d’une réunion avec un groupe de contacts..... 91
9.4 Gestion des notifications de message.....92
9.4.1 Gestion des réponses automatiques..... 93
9.4.2 Gestion des réponses aux messages en conserve pour Mac..... 94

10 Intégration avec Microsoft Exchange.....95
10.1 Intégration de Connect client avec Microsoft Exchange.....95
10.1.1 Synchronisation des évènements avec le calendrier Microsoft Outlook ou Office 365.....97
10.1.2 Synchronisation de Connect Client avec des dossiers de contacts Microsoft Outlook ou Office 365..... 99
10.1.3 Comprendre le statut de présence dans Microsoft Outlook.....100

11 Gestion des Conférences..... 101
11.1 Création d’une conférence.....101
11.2 Modification d’une conférence..... 105
11.2.1 Création d’une conférence à partir de Microsoft Outlook.....106
11.2.2 Création d’une conférence sans réservation..... 106
11.2.3 Ajout d’une nouvelle conférence sans réservation..... 107
11.2.4 Modification d’une conférence sans réservation.....108
11.2.5 Migration des conférences sans réservation de ST Communicator.... 109
11.3 Affichage des conférences.....110
11.4 Téléchargement du fichier des données iCalendar (ICS) pour une conférence.....111
11.5 Participation à une conférence..... 111
11.5.1 Participation à une conférence à partir du tableau de bord..... 112
11.5.2 Participer à une conférence à partir de l’onglet Meetings.....113
11.5.3 Participer à une conférence à partir de votre calendrier.....114
11.5.4 Participer à une conférence à partir de votre appareil iOS..... 116
11.6 Mise en sourdine d’un participant.....117
11.7 Exclusion d’un participant d’une conférence..... 117
11.8 Enregistrement d’une conférence..... 118
11.9 Annulation d’une conférence..... 119
11.9.1 Annulation d’une conférence à partir de Connect Client.....119
11.9.2 Annulation d’une conférence à partir de Microsoft Outlook..... 119
11.10 Gestion des conférences à l’aide de Connect Client for Web.....120
11.10.1 Utilisation de Connect Client for Web.....120
11.10.2 Utilisation de la fonction conversation de groupe..... 121
11.10.3 Utilisation du partage d’écran..... 122
11.10.4 Gestion des notifications systèmes pour les demandes de partage d’écran.....124

12 Accéder à MiTeam Meetings..... 125
12.1 Enregistrement du compte MiTeam Meetings..... 125

13 Utiliser la vidéoconférence.....128
13.1 Programmation d'une vidéoconférence..... 128
13.2 Modifier une invitation à une vidéoconférence..... 130
13.3 Annulation d'une vidéoconférence.....130
13.4 Visualisation des vidéoconférences.....131
13.5 Rejoindre une vidéoconférence..... 131
13.5.1 Rejoindre une vidéoconférence à partir de la zone de notification.....132
13.5.2 Rejoindre une vidéoconférence à partir de l'onglet Meetings..... 132
13.5.3 Participer à une vidéoconférence à partir d'Outlook.....133
13.6 Partage de l'écran..... 133

14 Partage d'écran..... 134
14.1 Partage d'écran avec un contact.....134

15 Gestion de votre compte.....136
15.1 Configurer une notification sonore.....136
15.2 Gestion de l'historique..... 137
15.2.1 Affichage de l'historique de vos interactions avec tous les contacts... 137
15.2.2 Affichage de l'historique de vos interactions avec un contact unique.....138

16 Gestion des groupes de travail.....139
16.1 Présentation des groupes de travail.....139
16.1.1 Types d'accès des groupes de travail..... 139
16.1.2 Identification d'appel par nom du groupe de travail.....140
16.2 Gestion des groupes de travail..... 140
16.2.1 Affichage des informations sur les groupes de travail..... 140
16.2.2 Attribution de l'état du mode de traitement des appels.....141
16.2.3 Filtrage des appels en file d'attente..... 141
16.2.4 Gestion des agents.....142
16.2.5 Accès aux messages vocaux des groupes de travail.....144
16.2.6 Configuration des notifications du groupe de travail.....145
16.3 Définition du seuil d'alerte pour le moniteur des files d'attente.....145

17 Gérer l'emplacement d'urgence.....147

18 Fonctions de l'opérateur..... 158

Nouveautés de ce Document 1

Cette section décrit les changements apportés à ce document en raison des fonctionnalités nouvelles et modifiées de la version 19.3 de Connect Client.

Table 1: Version 1.0 du document

Fonction	Mettre à jour	Emplacement	Date de publication
Mise à jour de Chromium.	Le contenu de ce document est mis à jour pour décrire la nouvelle interface utilisateur Connect Client qui prend en charge la mise à jour de Chromium.	Document complet	Juillet 2022
Mise à jour des icônes	Dans ce document, les images d'icônes ont été mises à jour pour correspondre à celles de l'interface mise à jour.	Document complet	Juillet 2022

Préface 2

This chapter contains the following sections:

- Objectifs de ce manuel
- Conventions

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

2.1 Objectifs de ce manuel

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

2.2 Conventions

Le présent guide utilise les avis consultatifs suivants :

Ces informations sont supplémentaires ou complémentaires.

Ce document obéit aux conventions de marquage typographique suivant.

Tableau 2 : Conventions utilisées dans le document

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

Installation de Connect Client 3

This chapter contains the following sections:

- Présentation
- Dossiers à exclure de l’analyse antivirus
- Avant de procéder à l'installation
- Installation de Connect Client sous le SE Windows
- Installation de Connect Client sous MacOS
- Mise à niveau du Connect Client
- Comparaison des fonctionnalités entre l'installateur Admin et l'installateur Non-Admin

Ce chapitre explique comment installer Connect Client.

3.1 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.

3.1.1 Système d'exploitation, serveurs, navigateurs et environnements pris en charge

Pour des informations sur le dernier système d'exploitation et les serveurs, navigateurs et environnements pris en charge par MiVoice Connect, consultez les dernières *notes de mise à jour de MiVoice Connect* à l'adresse https://www.mitel.com/document-center/business-phone-systems/mivoice-connect/mivoice-connect-platform.

3.2 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 le Connect Client.

Connect Client

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

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

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

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

3.3 Avant de procéder à l'installation

Si un basculement de serveur est nécessaire pour Connect Client, il doit être activé en respectant les étapes suivantes :

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.

Remarque :
Lors de l'installation ou de la mise à niveau de Connect Client, si vous voyez **SMS Agent Host** dans la fenêtre **Fichier utilisé**, sélectionnez l'une des options suivantes et cliquez sur **OK** avant de poursuivre l'installation ou la mise à niveau :

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

Remarque :
Lorsque vous lancez Connect Client, si vous voyez le fichier `en-US-9-0.bdic` sur le bureau, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Changez la langue du système d'exploitation. Pour de plus amples informations, reportez-vous à Sélection de la langue préférée à la page 18.
- Ignorer le fichier.

3.4 Installation de Connect Client sous le SE Windows

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

1. Ouvrez la notification par e-mail que vous a envoyé votre administrateur Connect, qui explique comment installer le Connect Client, ensuite cliquez sur le lien pour installer le client.
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 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.

3.5 Installation de Connect Client sous MacOS

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

1. Ouvrez la notification par e-mail que vous a envoyé votre administrateur Connect, qui explique comment installer le Connect Client, ensuite cliquez sur le lien pour installer le client.
2. Double-cliquez sur le fichier d'installation.
3. Dans l'écran Connect, faites glisser l'icône de l'application **Connect** dans le dossier **Applications** et double-cliquez sur l'icône pour lancer le client.

Si vous ne parvenez pas à lancer Connect Client, essayez de vider les fichiers de cache locaux. Ces fichiers seront recréés au prochain lancement de l'application. Pour effacer le cache local, procédez comme suit :

1. Désinstallez Connect Client.
2. Ouvrez une nouvelle fenêtre du **Finder** en cliquant sur l'icône du **Finder**.
3. Dans le menu **Aller**, naviguez jusqu'à **Aller au dossier** ou appuyez sur **Command+ Shift + G** pour ouvrir la boîte de dialogue **Aller au dossier.**
4. Dans la boîte de dialogue **Aller au dossier**, entrez **~/Library/Application Support/ Google/Chrome/Default**.
5. Cliquez sur **Rechercher**.

6. Dans la fenêtre qui s'ouvre, faites une sauvegarde (comme une précaution) des fichiers de `~/Library/Application Support/Google/Chrome/Default`, puis supprimez tous les fichiers de ce dossier.
7. Dans la fenêtre du **Finder**, accédez à `~/Library/Application Support/Mitel`, effectuez une sauvegarde des fichiers, puis supprimez les.
8. Accédez à `~/Library/Caches/Mitel`, effectuez une sauvegarde des fichiers, puis supprimez les fichiers comme précédemment.
9. Réinstallez Connect client. Vous pouvez maintenant lancer Connect client sur macOS.

3.6 Mise à niveau du 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 au Connect Client

Remarque :

Pour les utilisateurs Windows uniquement :

- Il existe une version non-administratrice du programme d'installation qui ne nécessite pas de droits d'administrateur pour installer le Connect Client.

  Cela permet aux utilisateurs d'installer les mises à niveau à leur rythme sans avoir besoin d'un objet de stratégie de groupe (GPO).
- Pour installer la version non-admin du Connect Client :

  1. En tant qu'activité ponctuelle, demandez à votre administrateur de désinstaller la version actuelle du Connect Client et du Mitel Presenter.

     Il est recommandé que vous redémarriez votre système une fois la désinstallation terminée.
  2. Ouvrez la notification par e-mail de votre administrateur Connect qui décrit comment installer la version non administrative du Connect Client et qui contient un lien vers le programme d'installation.

  Remarque :

  - Sous Microsoft Outlook, dans la boîte de dialogue contextuelle, cliquez sur **Installer** pour installer le module d'extension UCB.
  - Dans Microsoft Outlook 2016 et Office 365, les icônes de téléphonie et de messagerie instantanée sont désactivées sous la carte de contact Outlook.

- Après l'installation de la version non administrée de Connect Client, les futures mises à niveau du client ne nécessiteront pas de droits d'administrateur.

  Remarque :

  - Ne choisissez pas l'emplacement `C:\Program Files (x86)` ou `C:\Program Files` pour installer le Connect Client. Le programme d'installation non administrateur ne dispose pas des autorisations nécessaires pour écraser les fichiers de ces dossiers. (Ne modifiez pas l'emplacement d'installation).
  - La version administrateur et la version non-administrateur du Client ne peuvent pas être installées sur la même machine.
  - Sur une même machine, chaque utilisateur doit installer une instance différente du Connect Client.

- **Mise à niveau recommandée** — Vous pouvez installer ou ignorer les mises à jour recommandées. Toutefois, la mise à niveau est recommandée si Connect Client est en retard de deux versions ou plus sur la dernière version. Cliquez sur **Mettre à niveau** dans la zone de notification de mise à niveau pour obtenir la version la plus récente du Connect Client, ou cliquez sur **Plus tard** pour mettre à niveau ultérieurement.
- **Mise à niveau requise**— Vous ne pouvez pas accéder à l'application sans ces mises à niveau. Vous devez mettre à niveau l'application 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 du Connect Client, ou cliquez sur **Quitter**.

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

3.7 Comparaison des fonctionnalités entre l'installateur Admin et l'installateur Non-Admin

Le tableau suivant présente une comparaison des fonctionnalités entre l'installateur Admin et l'installateur Non-Admin.

Tableau 3 : Comparaison des fonctionnalités entre un installateur Admin et un installateur Non-Admin

Facilités	Installateur Admin	Installateur non-administrateur
Autorisation d'installation/de mise à niveau	Un privilège d'administrateur est requis pour l'installation ou la mise à niveau.	Un privilège d'administrateur n'est pas requis pour l'installation ou la mise à niveau.
Prise en charge des environnements Terminal Server/VDI	Pris en charge sur les environnements Terminal Server/VDI.	Non pris en charge dans les environnements Terminal Serveur/VDI.
GPO Push	GPO Push doit être effectué au niveau du système.	GPO Push doit être effectué au niveau de l'utilisateur.
Version de mise à niveau prise en charge	La mise à niveau est prise en charge à partir de versions d'admin antérieures à 213.100.5057.	La mise à niveau n'est pas prise en charge à partir de versions d'admin antérieures à 213.100.5057. Désinstallez Connect Client existant et Mitel Presenter en utilisant les privilèges admin, avant d'installer le client non-admin.
Carte de contact Outlook	La fonction de message et d'appel est prise en charge dans la carte de contact d'Outlook 2016.	La fonction de message et d'appel est désactivée dans la carte de contact d'Outlook 2016.

Facilités	Installateur Admin	Installateur non-administrateur
Installation/Niveau d'accès	Le client Admin est installé au nive au du système ; par conséquent, d'autres utilisateurs sur la même ma chine peuvent voir/accéder au Co nnect client.	Le client non-administrateur est ins tallé au niveau de l'utilisateur ; par conséquent, les autres utilisateurs de la même machine ne peuvent pas voir/accéder au connect client. Chaque utilisateur de la machine do it installer le Connect Client sépar ément.
Module d'extension UCB	Le module d'extension UCB est in clus dans le package d'installation.	Une fenêtre contextuelle d'installat ion d'un module d'extension Outl ook demandera la permission de l'uti lisateur.

Utilisation du Connect Client 4

This chapter contains the following sections:

- Connexion à partir de l'interface de connexion du 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

Ce chapitre explique comment utiliser Connect Client.

4.1 Connexion à partir de l'interface de connexion du Connect Client

Pour vous connecter à partir de l’interface de connexion Connect Client, suivez les étapes suivantes :

1. Ouvrir Connect Client.
2. Saisissez votre nom d'utilisateur Mitel, qui correspond généralement par défaut à votre adresse e-mail professionnelle.

> **Remarque** :
> Si vous utilisez la même adresse électronique pour le 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 amples informations, reportez-vous à Intégration de Connect client avec Microsoft Exchange à la page 95.

3. Saisissez votre mot de passe Mitel.
4. Pour enregistrer vos références, sélectionnez la case à cocher**Mémoriser ces informations**.

Remarque :
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.

5. Cliquez sur **Connexion** pour vous connecter à Connect Client.

Pour vous déconnecter de Connect Client, cliquez sur les trois points verticaux ou sur **<nom d'utilisateur>** du tableau de bord et cliquez sur **Se déconnecter.**

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

4.1.1 Ouverture automatique de Connect Client

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur les trois points verticaux ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Compte**.
3. Dans le deuxième volet, cliquez sur **Connexion**.
4. Sélectionnez **Lancer automatiquement Mitel Connect au démarrage de l'ordinateur**.

4.1.2 Modification du mot de passe

Remarque :
Si votre mot de passe a expiré, la notification d'expiration du mot de passe apparaît lorsque vous vous connectez. Pour modifier le mot de passe expiré, saisissez le nouveau mot de passe dans les champs **Nouveau mot de passe** et **Ressaisir le mot de passe**, puis cliquez sur **Enregistrer et Se connecter**.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur les trois points verticaux ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Compte**.
3. Dans le deuxième volet, cliquez sur **Connexion**.

4. Pour modifier votre mot de passe, après vous être connecté à Connect Client, effectuez l'une des opérations suivantes :

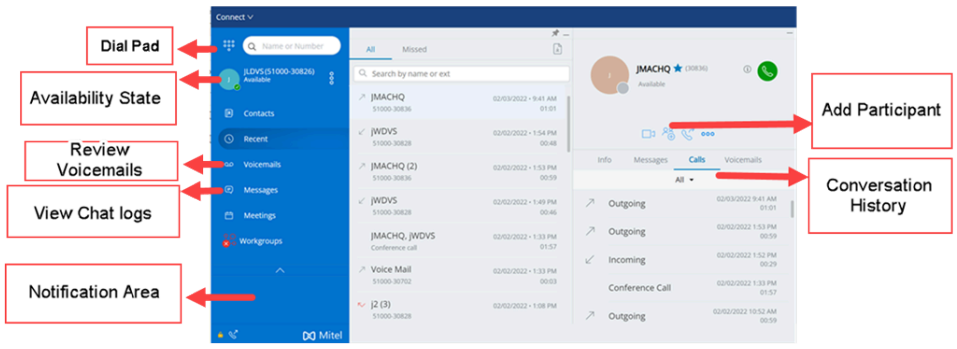
   - À partir de l'interface de connexion du Connect Client, saisissez les éléments suivants dans l'écran **Compte > Connexion** et cliquez sur **Changer mot de passe** :

     - **Ancien mot de passe**
     - **Nouveau mot de passe**
     - **Confirmez un nouveau mot de passe**

4.2 Navigation dans l'interface Connect Client

Le tableau de bord de l'interface Connect Client comprend trois volets, comme indiqué dans l'interface Connect Client.

Illustration 1 : Interface Connect Client



- **Barre de menu Connect**—utilisez le menu déroulant Connect sur la barre de menu du client pour effectuer les opérations suivantes :
  - Afficher des informations sur Connect Client (version, copyright, politique de confidentialité et contrat de licence utilisateur final).
  - Rechercher des mises à jours.
  - Ouvrir la page **Paramètres** (sous Windows) ou la page **Préférences** (sous Mac OS).
  - Afficher ou modifier la barre d'outils.
  - Configurer Connect Client pour qu'il soit au-dessus lorsque vous naviguez dans d'autres applications. Sous Mac OS, cette option est disponible dans l'onglet **Windows** de la barre de menu du système Mac.
  - Accéder au guide de l'utilisateur et aux vidéos de formation. Sous Mac OS, 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 Mac OS, cette option est disponible dans l'onglet **Aide** de la barre de menu du système Mac.
  - Quittez 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, l'image de votre répertoire actif associée à l'Outlook est importée. Pour de plus d'informations sur l'intégration avec Microsoft Exchange, voir Intégration de Connect client avec Microsoft Exchange à la page 95.

    Remarque :
    LinkedIn n'est plus intégré à Connect Client.

  - **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 ( ), de vos appels sortants ( ), et de vos 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.

Cliquez sur le nom ou le numéro de poste de l'utilisateur pour afficher la fiche de contact dans le troisième volet.

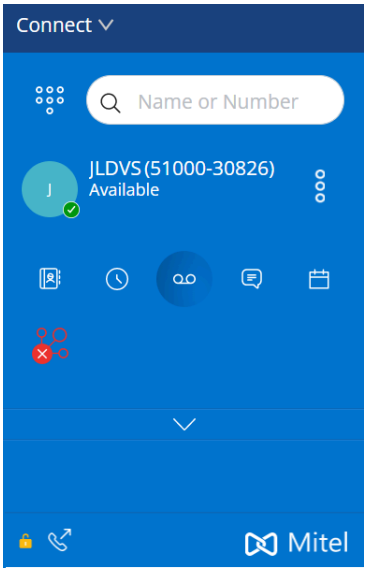
- **Messages vocaux**—Utilisez l'onglet **Messages vocaux** pour afficher vos nouveaux messages vocaux, messages enregistrés et messages supprimés. Le numéro sur l'onglet **Messages vocaux** indique le nombre de messages vocaux non écoutés.
- **Messages**—Utilisez l'onglet Messages pour afficher vos journaux de conversation. 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.
- **Meetings**—Utilisez l'onglet **Meetings** pour afficher les rendez-vous passés et à venir de votre calendrier.

  Pour afficher vos rendez-vous Outlook, synchronisez Connect Client avec Microsoft Exchange. Pour plus d'informations sur la synchronisation avec Office 365, voir Intégration de Connect client avec Microsoft Exchange à la page 95.
- **Événements**—Utilisez l'onglet Événements pour afficher les rendez-vous passés et à venir de votre calendrier. Pour afficher vos rendez-vous Outlook, synchronisez 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 concernant les groupes de travail, vous devez disposer du type de licence approprié et être membre d'un groupe de travail.

Remarque :
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 les icônes de flèche haut/bas. En mode d'affichage réduite, vous pouvez passer la souris sur chaque icône pour afficher l'infobulle.

Illustration 2 : Affichage réduit du tableau de bord



🔒—Lorsque cette icône s'affiche en vert, cela indique que la connexion au serveur Connect est sécurisée et que le client envoie des données cryptées. Lorsque cette icône est affichée en 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 si nécessaire. 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, puis connectez-vous à Connect Client.

Remarque :
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 du volet pour fermer le volet.

Remarque :
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 perdu et peut être consulté sur le Tableau de bord.

Remarque :
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 encore lus. L'icône du Connect Client s'allume (windows)/Bounce (MAC) lorsque vous avez de nouveaux appels, messages ou messages vocaux manqués.

4.2.1 Épingler des onglets pour un accès rapide

Vous pouvez épingler un onglet au tableau de bord pour y accéder rapidement. L'onglet épinglé reste ouvert dans le deuxième volet en même temps que le tableau de bord. Pendant que vous naviguez dans les autres onglets, vous pouvez voir l'onglet épinglé

affiché dans le deuxième volet après avoir fermé les onglets ouverts. Vous ne pouvez épingler qu'un seul onglet au tableau de bord.

Pour épingler un onglet au tableau de bord :

1. Sur le tableau de bord, sélectionnez l'onglet.
2. Cliquez sur l'icône. Pour détacher l'onglet, cliquez sur l'icône.

4.2.2 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 la liste déroulant **Connect.**
2. Sélectionnez **Toujours en haut**.

Sous Mac OS :

1. Dans la barre de menu Mac, cliquez sur **Fenêtre**.
2. Sélectionnez **Toujours en haut**.

4.3 Ajout de raccourcis à la barre d'outils du Client

À partir de la barre d'outils du client, vous pouvez ajouter des raccourcis pour les opérations que vous préférez ou que vous utilisez souvent. Les boutons configurés fonctionnent comme des raccourcis pour accéder aux opérations qui nécessitent davantage d'actions si elles ne sont pas ajoutées comme raccourcis. Vous pouvez utilisez ces boutons 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 boutons programmables du **Client Toolbars** dans Connect Director pour chaque utilisateur.

La liste des raccourcis configurés s'affiche dans une fenêtre 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.

Remarque :
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 commande dans la barre d'outils du client. Pour 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 un bouton **Monitor Extension**, vous pouvez également afficher l'état de disponibilité de l'extension que vous surveillez.

4.4 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 ⋮ ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Langue**.

Remarque :
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 d'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 du menu **Téléphone de bureau & messages vocaux,** sélectionnez la langue préférée pour votre téléphone de bureau.
4. De la liste déroulante du menu **Je souhaite utiliser cette application,** sélectionnez la langue requise pour l'interface de Connect Client.

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

4.5 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 ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Notifications**.
3. Cliquez sur **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 :

   - **Nouvelle messagerie vocale**
   - **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 la sonnerie d'alerte.**
7. Sous **Sonnerie**, cliquez sur la liste déroulante à droite et sélectionnez la sonnerie souhaitée dans la liste.

Remarque :
Outre la liste de sonneries par défaut, vous pouvez également ajouter (et supprimer) de nouveaux fichiers `.wav`.

8. Cliquez sur **Ajouter une nouvelle sonnerie** pour ajouter une nouvelle sonnerie sous forme de fichier `.wav`.

4.6 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 l'application Connect, cliquez sur la liste déroulante **Connect**.
  2. Sélectionnez **Envoyer journaux du client** et suivez les instructions fournies à l'écran.

- **Sous Mac OS :**

  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.

4.6.1 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 alerte contextuelle peut apparaître en fonction de la configuration de votre téléphone, présentant le message "Ce site tente d'ouvrir une fenêtre pop-up" avec les options **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 le joindre 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 la touche 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 préféré, notamment votre disque dur local.
5. Joignez le journal à votre ticket It ou à un courriel adressé à l'assistance Mitel IT.

4.7 Partage des données avec Mitel

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

Remarque :
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 utilisateur à Mitel :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Compte**.
3. Cliquez sur **Accéder**.
4. Effacez l'option **Oui, je souhaite aider Mitel à améliorer la qualité de ses produits !** Option **Envoyer des données anonymes à Mitel.**

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

Gestion des Contacts 5

This chapter contains the following sections:

- Gestion des Contacts
- Gestion des Groupes de contacts

Ce chapitre fournit des informations relatifs à la gestion de vos contacts.

5.1 Gestion des Contacts

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

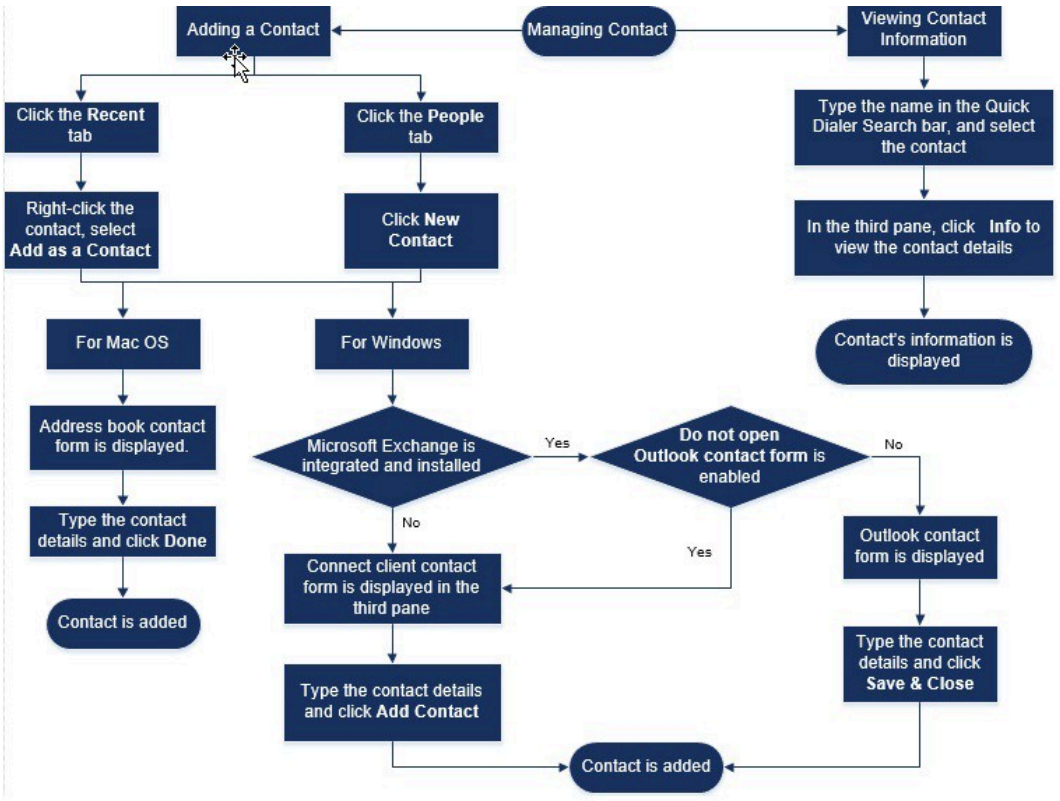
Pour afficher le répertoire du système qui affiche tous les contacts de votre organisation, cliquez sur **recherche du composeur rapide**. Les noms des contacts avec des caractères spéciaux et des numéros s'affichent en premier, et suivis des noms dans l'ordre alphabétique, en commençant par le nom de 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 jeton (lettre unique et double lettre 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.

Illustration 3 : Gestion des Contacts



5.1.1 Ajout d'un contact sous macOS

1. Effectuer l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur l'onglet **Récent**, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact et choisissez **Ajouter en tant que contact**.
- Cliquez sur l'onglet **Contacts** et cliquez sur + de la partie supérieure droite du deuxième volet, puis sélectionnez **Ajouter un contact.**

  Un formulaire de contact du carnet d'adresses s'affiche.

> **Remarque** :
> Le carnet d'adresses s'ouvre uniquement si vous avez activé le Connect Client dans les **Préférences du système** de votre Mac.

2. Dans la page **Nouveau contact**qui s'ouvre, saisissez les coordonnées du contact dans les champs requis.

3. Cliquez sur **Terminé**.

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

1. Tapez le numéro externe dans le champ de **Recherche**. La fiche de contact s'ouvre dans le troisième volet.
2. Cliquer ⊕

5.1.2 Ajout d'un contact sous Windows

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

Remarque :

Vous pouvez ajouter un nouveau contact via le formulaire de contact Outlook uniquement si :

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

Pour ajouter un contact à l'aide du formulaire de contact Microsoft Outlook :

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

     Un formulaire de contact Outlook sans titre s'affiche.
2. Entrez les coordonnées du contact dans les champs requis.
3. Cliquez sur **Créer**.

Remarque :

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

Pour ouvrir le formulaire 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 ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Outlook**.
3. Dans la page qui s'ouvre, sous **Contacts**, sélectionnez l'option **Ne pas ouvrir Outlook lors de l'ajout d'un contact à Connect**.

Pour ajouter un nouveau contact à l'aide du formulaire de contact Connect :

1. Effectuer l'une des opérations suivantes :
   - Cliquez sur l'onglet **Récent**, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact et choisissez **Ajouter en tant que contact**.
   - Cliquez sur l'onglet **Contacts** et cliquez sur de la partie supérieure droite du deuxième volet, puis sélectionnez **Ajouter un contact**. Le formulaire Connect contact s'ouvre dans le troisième volet.
2. Dans la page **Nouveau contact** qui s'ouvre, saisissez les coordonnées du contact dans les champs requis.
3. Cliquez sur **Créer**.

5.1.3 Ajout d'un contact externe sous Windows

Vous pouvez ajouter un contact externe à votre liste de contacts à partir de Connect Client:

1. Effectuer l'une des opérations suivantes :
   - Cliquez sur l'onglet **Récent**, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact et choisissez **Ajouter en tant que contact**.
   - Cliquez sur l'onglet **Contacts** et cliquez sur + de la partie supérieure droite du deuxième volet, puis sélectionnez **Ajouter un contact**. Le formulaire Connect contact s'ouvre dans le troisième volet.
2. Entrez les coordonnées du contact dans les champs requis.
3. Cliquez sur **Créer**.

Remarque :

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

5.1.4 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 **Correspondances directes** et des **Correspondances publiques Exchange.**
     - Par défaut, Connect Client affiche les résultats de la recherche à partir des **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.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'option Activer la recherche de contacts dans mon dossier de contacts publics, voir Pour activer la recherche du contact à partir des dossiers Exchange Public Contact :

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.
   - À partir de **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 (), Professionnel ou travail ( ), Mobile ( ), et Fixe ( ). Si un contact a configuré tous les quatre numéros de téléphone sur Connect Client, par défaut, les deux premiers numéros de téléphone de la commande 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'ID e-mail du contact s'affichent.

Remarque :
L'option **Plus** est affichée uniquement si le contact a configuré plus de deux numéros de téléphone.

5.1.5 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.

Remarque :
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 ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Préférences**, puis sur **Contacts/Outlook**.
3. Sélectionnez l'option **Synchroniser mes contacts**.
4. 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 à la page 99.

5.1.6 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** sur la fiche de contact.
4. Cliquez sur **Modifier**, et mettez à jour les champs.
5. Cliquez sur **Enregistrer** pour confirmer la mise a jour.

5.1.7 Supprimer un contact

Pour supprimer un contact de Connect Client lorsqu'il n'est pas intégré à 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** sur la fiche de contact.

4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

Remarque :
Vous pouvez supprimer uniquement les contacts externes que vous avez ajoutés à Connect Client. 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 ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Outlook**.
3. Cliquez sur **Supprimer les contacts synchronisés.**
4. Dans la boîte de dialogue 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.

5.1.8 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** la fiche de contact.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Supprimer**.

5.1.9 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 **Etoile** près du nom du contact que vous souhaitez marquer comme favori.

   Vous pouvez également marquer un contact comme favori en cliquant sur l'icône **Etoile** 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 un contact de la liste des favoris, cliquez sur l'icône **Etoile** près du nom du contact ou sur l'avatar.

5.1.10 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** ou en mode **Compact**. Dans le deuxième volet, cliquez 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.

5.1.11 Recherche 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 affiché comme inconnu.

Pour plus de détails sur la visualisation des informations d'un contact, voir Ajout d'un contact externe sous Windows à la page 26.

5.1.12 Tri des Contacts

Vous pouvez trier les contacts dans votre liste Favoris et groupes par nom, prénom, état de disponibilité et dernier contact.

Pour trier vos contacts dans les Favoris ou les Groupes:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts> Favoris.**
2. Dans le deuxième volet, sélectionnez **Favoris** ou **Groupes**.
3. Appuyez sur et sélectionnez l'une des options suivantes :

   - **Nom de famille**
   - **Prénom**
   - **Disponibilité**
   - **Dernier contact**

5.1.13 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 :

- Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts> Favoris** ou **Groupes.** Passez la souris sur un contact pour afficher l’info-bulle. L’info-bulle affiche l’état de disponibilité du contact et les informations sur la pile des appels.
- Ouvrez la fiche de contact et cliquez sur ⓘ sur 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 à la page 51

5.2 Gestion des Groupes de contacts

5.2.1 Création d’un groupe de contacts

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts > Groupes**.

2. Dans la page qui s'ouvre, 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**, 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**.

Remarque :
Vous pouvez utiliser l'option **Plus** pour lister les membres complets pour un plus grand nombre.

6. Cliquez sur **Créer** pour enregistrer le groupe ou sur **Annuler**.

5.2.2 Réorganisation de la liste des groupes de contact

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Contacts**.
2. Dans la page qui s'ouvre, cliquez sur l'onglet **Groupes** pour afficher tous les groupes créés.
3. Cliquez sur l'en-tête du groupe et faites-le glisser jusqu'à la position requise.

Toute modification de l'ordre des groupes persiste entre les redémarrages du client.

Vous pouvez masquer ou afficher les membres d'un groupe particulier. Cliquez sur l'en-tête du groupe pour le développer ou le réduire.

Remarque :
Lorsque vous vous connectez après vous être déconnecté, les groupes sous l'onglet **Groupes** sont affichés de manière développée ou réduite comme ils l'étaient lors de la précédente connexion.

5.2.2.1 Modification ou suppression d'un groupe de contacts

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts > Groupes**.
2. Cliquez sur l'entête du groupe que vous souhaitez modifier.

3. Cliquer

Gestion des états de disponibilité 6

This chapter contains the following sections:

- Description des états de disponibilité
- Modification de l’état de disponibilité
- Gestion de votre état de disponibilité par un contact

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

6.1 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 Client.

Les différents états de disponibilité sont décrits dans les États de disponibilité.

Tableau 4 : États de disponibilité

Couleur	État	Prédéfini/Personnalisable	Description
Vert	Disponible	Prédéfini	Le contact est disponible pour un appel ou une session de MI.

Couleur	État	Prédéfini/Personnalisable	Description
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 pour la messagerie vocale à la page 80.
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 pour la messagerie vocale à la page 80.

Couleur	État	Prédéfini/Personnalisable	Description
Rouge	Ne pas déranger	Prédéfini	Le contact est occupé et ne souhaite pas être dérangé. Vous pouvez néanmoins le contacter via la messagerie instantanée. 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 pour la messagerie vocale à la page 80.
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 pour la messagerie vocale à la page 80.

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 pour la messagerie vocale à la page 80.
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.

6.1.1 Alerte pour l'état de disponibilité du contact

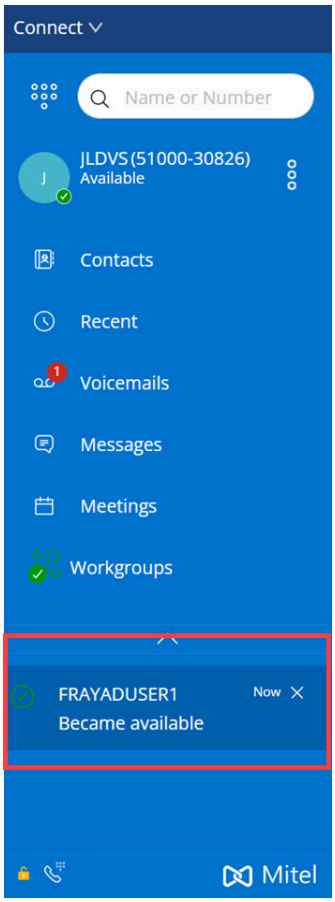
Si vous souhaitez communiquer avec un contact qui n'est actuellement pas en état disponible, vous pouvez configurer Connect Client pour qu'il vous avertisse lorsque l'état du contact devient Disponible.

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

- Dans le champ de **recherche de composeur rapide**, entrez le nom du contact ou le module et sélectionnez le contact. Dans **la Fiche du contact**, cliquer ••• et sélectionnez **Alerter si disponible**.
- 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**.
- 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.

Illustration 4 : Alerte en cas de disponibilité Notification



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

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

6.2 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.

6.2.1 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**
- **En vacances**
- **Ne pas déranger**

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

6.2.2 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. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l’onglet **<nom d’utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, passez la souris sur l'état de disponibilité sélectionné, puis cliquez sur .
3. Dans le champ **Note additionnelle,** entrez la description.

Remarque :
Vous pouvez entrer une description contenant jusqu'à 50 caractères.

4. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les effacer les modifications.

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

6.2.3 Configuration d'un état de disponibilité et d'un état personnalisé

Pour configurer 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 **Personnalisé** et sélectionnez l'une des couleurs de l'état de disponibilité:

- Vert - **Disponible**
- Jaune - **Occupé**
- Rouge - **Non disponible**

Remarque :
Il n'est pas possible de personnaliser la couleur de l'état de disponibilité.

3. Entrez votre statut personnalisé et 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 sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.

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

6.3 Gestion de votre état de disponibilité par un contact

Vous pouvez configurer un contact pour gérer votre état de disponibilité sur Connect Client. Pour gérer votre état de disponibilité, le contact doit répondre aux exigences suivantes :

- Le contact a dû vous ajouter 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 Connect Director.

Autoriser l'accès à un contact pour gérer vos états de disponibilité :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Compte**.
3. Dans la page qui s'ouvre, cliquez sur **Accès**.
4. Saisissez le nom du contact pour lequel vous souhaitez autoriser l'accès, puis 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 7

This chapter contains the following sections:

- Gestion de votre téléphone de bureau
- Utilisation du téléphone logiciel
- Affectation de téléphones externes

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

7.1 Gestion de votre téléphone de bureau

Cette section fournit des informations sur l'affectation d'un téléphone de bureau à Connect Client.

7.1.1 Affectation de votre téléphone de bureau

1. Sur le téléphone de bureau, appuyez sur la touche **Affecter**.
2. Dans le champ **Poste**, entrez le numéro de poste qui vous a été attribué, puis appuyez sur **Suivant** ou sur la touche 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 du Connect Client en procédant de la façon suivante :

    a. Lancez Connect Client.
    b. Vérifiez le statut sur le tableau de bord :

    - Si le téléphone de bureau a été attribué avec succès, s'affiche en bas de l'écran Connect Client.
    - Si l'icône du **téléphone de bureau** n'est pas affichée, alors répétez les étapes 1 à 3.

    c. Vérifiez le statut du téléphone de bureau dans le deuxième volet :

    - Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
    - Dans l'onglet **Affectation principale**, vérifiez si l'option **Téléphone de bureau** est affichée.

7.1.2 Personnalisation de votre téléphone de bureau

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Téléphone de bureau.**
3. Dans la page qui s'ouvre, effectuer l'une des opérations suivantes:

   a. Dans le champ **Papier peint,** cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez le papier peint de votre choix.
   b. Dans le champ **Sonnerie** cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez la sonnerie de votre choix.

7.1.3 Suppression de l'affectation du téléphone de bureau

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la page qui s'ouvre, 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.

7.2 Utilisation du téléphone logiciel

Lorsque vous sélectionnez un softphone comme votre affectation principale, les appels entrants sont acheminés vers Connect Client. La fonctionnalité Téléphone de bureau est désactivée jusqu'à ce que vous affectiez à nouveau votre téléphone de bureau vers Connect Client.

7.2.1 Affectation d'un téléphone logiciel

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Affectation principale.**

Remarque :
Si l'option **Softphone** ne s'affiche pas, contactez votre administrateur Connect.

3. Dans la page qui s'ouvre, effectuer l'une des opérations suivantes:

a. Sous **Microphone**, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :

- **Par défaut**
- **Applications**

Remarque :
L'option **Communications** n'est disponible que sous Windows.

- **Réseau de microphones**
- **Micro-casque**

Remarque :
L'option **Microphone de Casque** ne s'affiche pas dans la liste déroulante qu'après avoir branché le casque à votre ordinateur.

b. Sous **Haut-parleur**, sélectionnez l'une des options suivantes dans la liste déroulante :

- **Par défaut**
- **Applications**

Remarque :
L'option **Communications** n'est disponible que sous Windows.

- **Haut-parleurs/casques**

Une fois le softphone attribué avec succès, s'affiche en bas de l'écran Connect Client.

7.2.2 Personnalisation du téléphone logiciel

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Softphone.**

Remarque :
Si l'onglet **Softphone** ne s'affiche pas, contactez votre administrateur Connect.

3. Pour sélectionner un autre périphérique audio, dans le champ **Capturer le son via,** cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez le périphérique audio de votre choix.

Remarque :
Le cas échéant, branchez votre périphérique audio dans le port casque de votre ordinateur ou utilisez les haut-parleurs intégrés de l'ordinateur.

4. Sélectionnez **Au démarrage, affectez-moi à mon téléphone logiciel** pour gérer les appels et les messages vocaux sur le téléphone logiciel à partir du moment où vous vous connectez au client.
5. Sélectionnez **Activer le contrôle de gain automatique** pour activer le contrôle automatique.

Remarque :
Le softphone Connect Client prend en charge une variété de casques Plantronics et 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

7.3 Affectation de téléphones externes

Remarque :

L'administrateur Connect Client peut activer, désactiver ou configurer l'option d'attribution externe depuis Connect Director.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Affectation principale.**
3. Dans la page qui s'ouvre, sélectionnez **Numéro d'affectation externe**.
4. Cliquez sur **Ajouter Nouveau Numéro**.
5. Dans le champ **Ajoutez Etiquette,** attribuez un nom au numéro. Par exemple, Domicile ou Portable.
6. Dans le champ **Ajouter numéro** , entrez le numéro de téléphone.

Remarque :

- 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.

7. Dans le champ **Nombre sonneries**, sélectionnez un nombre compris entre 1 et 20. Par défaut, le nombre de sonneries est défini à 3.
8. 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**
9. Cliquez sur **Ajouter**.

Une fois le numéro externe attribué avec succès, s'affiche en bas de l'écran Connect Client.

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

Pour supprimer un numéro :

1. Sélectionnez le numéro dans la liste déroulante et cliquez sur **Modifier**.

2. Dans le champ **Modifier le numéro**, cliquez sur **Supprimer** pour effacer.

Remarque :
Vous pouvez cliquer sur **Conserver le numéro** pour conserver le numéro externe.

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

Remarque :
Vous pouvez ajouter jusqu'à sept numéros externes et y joindre votre poste à un numéro de votre choix.

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Routage d'appel.**
3. Dans la page qui s'ouvre, cliquez sur **Routage de disponibilité**.
4. Cliquez sur **Modifier** à côté de l'option **3 sonneries avant que les appels entrants soient acheminés vers la messagerie vocale**.
5. Sélectionnez 6 ou plusieurs sonneries de la liste déroulante parmi les **sonneries avant transfert**.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

Gestion des appels 8

This chapter contains the following sections:

- Émettre un appel vocal
- Répondre à un appel vocal
- Exporter les données d'appel
- Réponse à un appel à partir de la pile d’appel d'un contact
- Affichage de l’historique des appels avec un contact
- Transfert d’un appel
- Organisation d’une conférence téléphonique
- Gestion des notes d’appel et affichage des bordereaux de routage
- Passer un appel Vidéo
- Gestion de la messagerie vocale
- Routage des appels
- Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel

Ce chapitre vous explique comment gérer les appels vocaux à l’aide de certaines fonctionnalités Connect Client.

8.1 Émettre un appel vocal

Vous pouvez passer un appel depuis:

- La barre de recherche rapide
- Répertoire
- Récent
- Pavé de numérotation
- Outlook-Webmail/MS Teams

Pour passer un appel depuis la barre de Recherche rapide ou du répertoire du système :

1. Entrez les détails du contact dans la barre de recherche rapide sur le tableau de bord.

Remarque :
Entrez le nom ou le prénom, le poste, le nom de la société, le nom du département, le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de la personne que vous souhaitez rechercher. Pour plus d'informations sur la recherche d'un contact, voir Ajout d'un contact externe sous Windows à la page 26.

2. Exécuter l’une des actions suivantes:

- Double-cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact dans le deuxième volet.
- Cliquez sur le contact et puis cliquez sur .

8.2 Répondre à un appel vocal

Connect Client affiche une notification d'appel sur le tableau de bord pour chaque appel entrant. Si vous avez activé la notification système pour les appels entrants, Connect Client affiche également une notification système avec les informations suivantes:

- Nom du contact. Si l'appelant n'est pas répertorié dans le répertoire système de votre organisation, le nom est affiché comme inconnu.
- Numéro de téléphone
- Service d’identification du numéro composé(Service d’identification du numéro composé) DNIS, si possible
- Nom du groupe de recherche ou de travail, si l'appelant appartient à l'un d’eux. Ceci est applicable uniquement pour les utilisateurs de MiVoice Connect.

Remarque :
Pour activer la notification système pour un appel entrant, voir Gestion des notifications d’appel entrant à la page 51.

Pour répondre à un appel entrant, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Dans la notification système, cliquez sur **Accepter** pour répondre ou sur **Ignorer** pour envoyer l'appel directement à la messagerie vocale.

Remarque :
Pour les utilisateurs disposant d'une licence du module uniquement, seul l'option **Accepter** s'affiche dans la notification système.

- Sur le tableau de bord, cliquez sur pour répondre et cliquez sur pour transférer directement l'appel vers la messagerie vocale. Pour rejeter l'appel et répondre par messagerie instantanée, cliquez sur et tapez le message ou sélectionnez le message en conserve, puis cliquez sur **Envoyer**. Cliquer .

8.2.1 Gestion des notifications d'appel entrant

Pour recevoir une notification système pour un appel entrant :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Notifications**.
3. Dans la page qui s'ouvre, dans le deuxième volet, cliquez sur **Contextuel**.
4. Pour activer les notifications, cochez la case **Afficher une notification système pour un appel entrant**.
5. Dans le champ **Conserver la notification à l'écran pour,** sélectionnez l'heure dans la liste déroulante.

8.3 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** - Exporte l'ensemble du journal des appels avec les contacts de 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.

Remarque :
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\<user>\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.

8.4 Réponse à un appel à partir de la pile d'appel d'un contact

Remarque :

Cette option n'est disponible que si votre administrateur Connect a activé les options **Autoriser la prise d'appel** et **Afficher le nom et le numéro de l'appelant pour les autres postes** dans Connect Director.

Vous pouvez répondre aux appels entrants, aux appels mis en garde et aux appels en attente à partir de l'historique des appels du contact. Pour répondre à un appel :

1. Visualisez l'historique des appels d'un contact. pour des informations au sujet des piles d'appel, voir Affichage de l'historique des appels d'un contact à la page 32.
2. Cliquez sur à côté de l'appel auquel vous voulez répondre.

Remarque :
Lorsque vous répondez à un appel de la pile d'appels du contact, l'appel répondu est supprimé de la pile d'appels du contact et apparaît sur votre pile d'appels.

Remarque :
Vous pouvez également répondre aux appels mis en garde à partir de la fiche du contact. Cliquer ⓘ.

8.5 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 la liste déroulante, 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.

L'historique de votre conversation 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.

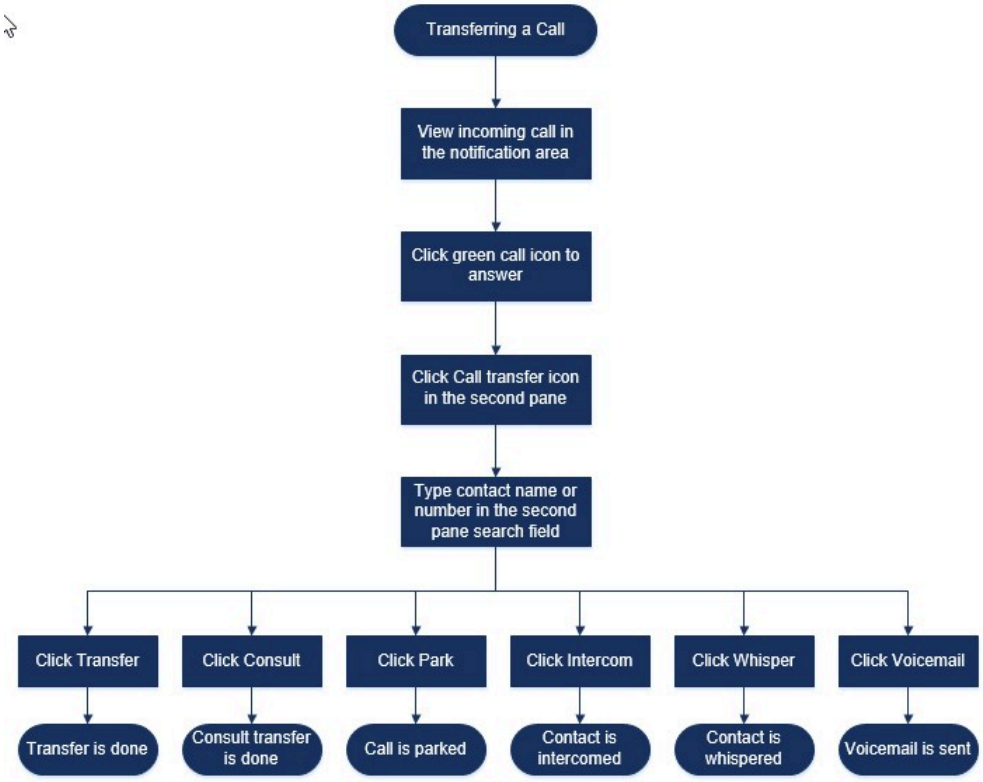
8.6 Transfert d'un appel

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

- Transfert masqué
- Transfert consultatif
- Parquer
- Interphone
- Confidentiel
- Messagerie vocale

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

Illustration 5 : Transfert d'un appel



8.6.1 Transfert d'un appel à l'aide de l'option Transfert aveugle

Dans 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 ou de la zone de notification d'appel.

Remarque :
Vous pouvez effectuer le transfert aveugle avant ou après avoir répondu à un appel. Pour répondre à un appel, voir Répondre à un appel vocal à la page 50.

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. 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.

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.

Remarque :
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 zone de notification d'appel :

- Avant de répondre à l’appel :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur Dans la notification d’appel.

Remarque :

- Vous pouvez également appuyer sur **CTRL** + **T** sur un ordinateur Windows ou **Cmd** + **T** sur un ordinateur Mac.
- En appuyant sur les touches de raccourci, vous exécuterez l'action de transfert pour l'appel connecté.
- S'il y a plusieurs appels, l'appel le plus récent sera transféré.

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 .

Remarque :
Vous pouvez également appuyer sur **CTRL** + **T** sur un ordinateur Windows ou **Cmd** + **T** sur un ordinateur Mac.

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

8.6.2 Transfert d'un appel à l'aide de l'option Consulter

Dans le transfert consultatif, vous ne pouvez pas parler à la personne à qui vous souhaitez transférer l'appel avant de procéder au transfert d'appel.

- Avant de répondre à l'appel :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur Dans la notification d'appel.

Remarque :
Vous pouvez également appuyer sur **CTRL** + **T** sur un ordinateur Windows ou **Cmd** + **T** sur un ordinateur Mac.

2. Dans le champ de recherche du deuxième volet, entrez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
3. Cliquez sur **Consulter**.
4. Dans la fenêtre **Consultation**, cliquez sur pour terminer le transfert d'appel.

- Après avoir répondu à l'appel :

1. Dans le deuxième volet, cliquez sur .

Remarque :
Vous pouvez également appuyer sur **CTRL** + **T** sur un ordinateur Windows ou **Cmd** + **T** sur un ordinateur Mac.

2. Dans le champ de Recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
3. Cliquez sur **Consulter**. L'appel actif est mis en attente et la fenêtre **Consultation** apparaît.
4. Cliquer .

8.6.3 Mise en garde d'un appel

Vous pouvez mettre en garde un appel en utilisant la fiche de contact ou le menu contextuel. Si l'appel n'est pas répondu au poste spécifié, l'appel vous est renvoyé avec le bordereau de routage indiquant que vous avez déjà parlé à cet appelant.

Pour mettre en garde à l'aide de la fiche de contact :

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir Répondre à un appel vocal à la page 50.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Dans le champ de Recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
4. Cliquez sur l'option **Mettre en garde**.
5. Cliquer .

8.6.3.1 Option Park et Page (Parquer et mettre en attente)

Pour mettre en garde un appel et un téléavertisseur d'un contact :

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir Répondre à un appel vocal à la page 50.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Dans le champ de Recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
4. Cliquez sur l'option **Mettre en garde**.
5. Cliquer .

8.6.3.2 Mise en garde et Interphone

Vous pouvez utiliser l'option de mise en garde et d'interphone pour passer un appel interphone dans lequel le téléphone destinataire répond automatiquement en mode silencieux et diffuse votre message via le haut-parleur, le casque ou les écouteurs du destinataire.

Pour mettre en garde un appel et faire un appel d'interphone :

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir Répondre à un appel vocal à la page 50.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Dans le champ de Recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
4. Cliquez sur l'option **Mettre en garde**.
5. Cliquer

8.6.4 Transfert d'un appel à l'aide de l'option Interphone

Avant de répondre à l'appel :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur Dans la notification d'appel.

> **Remarque** :
> Vous pouvez également appuyer sur **CTRL** + **T** sur un ordinateur Windows ou **Cmd** + **T** sur un ordinateur Mac.

2. Dans le champ de recherche du deuxième volet, entrez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
3. Cliquez sur **Interphone**.
4. Sur la fenêtre **Consultation**, cliquez sur pour terminer le transfert d'appel.

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.

Remarque :
Vous pouvez également appuyer sur **CTRL** + **T** sur un ordinateur Windows ou **Cmd** + **T** sur un ordinateur Mac.

3. Cliquez sur **Interphone**. L'appel actif est mis en attente et la fenêtre **Consultation** apparaît.
4. Cliquer .

8.6.5 Transfert d'un appel à l'aide de l'option Confidentiel

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, entrez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
3. Cliquez sur **Confidentiel**.
4. Sur la fenêtre **Consultation**, cliquez sur pour terminer le transfert d'appel.

Après avoir répondu à l'appel :

1. Dans le deuxième volet, cliquez sur .

Remarque :
Vous pouvez également appuyer sur **CTRL** + **T** sur un ordinateur Windows ou **Cmd** + **T** sur un ordinateur Mac.

2. Dans le champ de Recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
3. Cliquez sur **Confidentiel**. L'appel actif est mis en attente et la fenêtre **Consultation** apparaît.
4. Cliquer

8.6.6 Transfert d'un appel à la messagerie vocale

Sur le tableau de bord, cliquez sur dans la notification d'appel pour transférer l'appel directement à votre messagerie vocale sans répondre à l'appel.

Pour transférer l'appel vers la messagerie vocal d'un autre contact :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur dans la notification d'appel pour répondre à l'appel.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .

Remarque :
Vous pouvez également appuyer sur **CTRL** + **T** sur un ordinateur Windows ou **Cmd** + **T** sur un ordinateur Mac.

3. Dans le champ de Recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
4. Cliquez sur **Message vocal**. L'appel actif est mis en attente et la fenêtre **Consultation** apparaît.
5. Cliquer

8.7 Organisation 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 téléconférence.

8.7.1 Configuration d'une conférence téléphonique aveugle

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

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir Répondre à un appel vocal à la page 50.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .

3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, entrez 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 Répondre à un appel vocal à la page 50.)
2. Dans le champ **Recherche de composeur rapide** , entrez le nom du contact ou le numéro du module.
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.

8.7.2 Configuration d’une conférence téléphonique Consultative

Pour configurer une conférence téléphonique consultative:

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir Répondre à un appel vocal à la page 50.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, entrez le nom du contact ou le poste et cliquez sur **Consulter**. L'appel actif est automatiquement mis en attente, ce qui vous permet de consulter la troisième personne.
4. Cliquer .

8.7.3 Configuration d’une conférence téléphonique par interphone

Vous pouvez ajouter un participant à un appel actif en mettant l'utilisateur actif en attente, puis en utilisant la fonction de conférence interphone pour appeler le troisième utilisateur sans faire sonner la ligne téléphonique.

Pour configurer une conférence téléphonique par interphone:

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir Répondre à un appel vocal à la page 50.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur

3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, entrez le nom du contact ou le poste et cliquez sur **Interphone**.

   L'appel actif est mis en attente et l'appel au troisième utilisateur est automatiquement répondu sur la ligne téléphonique.

4. Cliquer .

8.8 Gestion des notes d’appel et affichage des bordereaux de routage

La note d'appel vous permet, ainsi qu'aux 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 affiche l'historique et les détails de routage des appels 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.

Tableau 5 : 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 mis en garde, 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 mis en garde vous est renvoyé et lorsque le bordereau de routage est fermé.

Icône	Description
	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 ajoutez 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 ajoutez le texte à la note d’appel.
	Indique que la note d’appel est fermée et qu’elle contient un texte. Pour ouvrir, cliquez sur l’icône. Vous pouvez ensuite afficher ou modifier le texte.

Icône	Description
	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 ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Téléphonie.**
3. 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.

Cliquer .

8.9 Passer un appel Vidéo

Pour passer un appel vidéo, le poste principale doit être affectée à votre softphone. (Pour plus de détails sur l'affectation de votre poste au téléphone logiciel, voir Affectation d'un téléphone logiciel à la page 44.)

1. Trouvez et sélectionnez un contact. (Pour plus d'informations, voir Gestion des Contacts à la page 23.)
2. Pour passer un appel vocal, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans le troisième volet, cliquer sur .
   - Double-cliquez sur le contact dans les résultats de recherche.
   - Depuis l'option Favoris ou Groupes, double-cliquez sur le contact.
3. Pour commencer à diffuser votre vidéo à l'autre partie, cliquez sur .

   Un bouton de disposition de sélection s'affiche dans le troisième volet, lorsqu'un partage d'écran et un appel vidéo sont actifs en même temps. Cliquer .

8.9.1 Configuration des préférences de caméra vidéo

Vous pouvez configurer Connect Client pour utiliser la caméra vidéo:

- Par défaut
- Vous invite à allumer votre caméra
- En attente que vous activiez la caméra manuellement, ce qui vous permet d'avoir le contrôle total de votre caméra vidéo.

Configurer la caméra vidéo :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Vidéo.**
3. Sous **Autorisations**, sélectionnez l'une des options vidéos suivantes :
   - **Démarrer automatiquement ma caméra sans demander**
   - **Me demande si je veux utiliser ma caméra**
   - **Ne me demandez jamais, Si j'allumerai la caméra moi-même**
4. Cliquez sur **Configuration de la caméra,** puis sélectionnez le périphérique vidéo de la liste déroulante. (Vous pouvez afficher un aperçu du dispositif vidéo sélectionné.)

8.10 Gestion de la messagerie vocale

Les appelants peuvent laisser un message vocal si un appel est sans réponse. Le message vocal est transmis au téléphone de bureau qui vous a été attribué, à Connect Client et à votre boîte aux lettres électronique. Cette section comporte les sujets suivants :

- Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale à la page 68
- Laisser un message vocal à la page 69
- Accès aux messages vocaux à la page 69
- Affichage des messages vocaux d'un contact à la page 71
- Écoute d'un nouveau message vocal à la page 71
- Enregistrement d'un message vocal à la page 73
- Réponse à un message vocal à la page 73
- Renvoi d'un message vocal à la page 74
- Suppression d'un message vocal à la page 74
- Restauration d'un message vocal supprimé à la page 75
- Configuration de la notification électronique pour les messages vocaux à la page 75

- Gestion de la notification du système pour les messages vocaux à la page 75
- Modification du mot de passe de la messagerie vocale à la page 76

Remarque :
Pour vous avertir 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 la notification électronique pour les messages vocaux à la page 75
- Gestion de la notification du système pour les messages vocaux à la page 75

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 du message est de 2048 Ko.
- La taille maximale d'une session est de 10240 Ko.

Remarque :

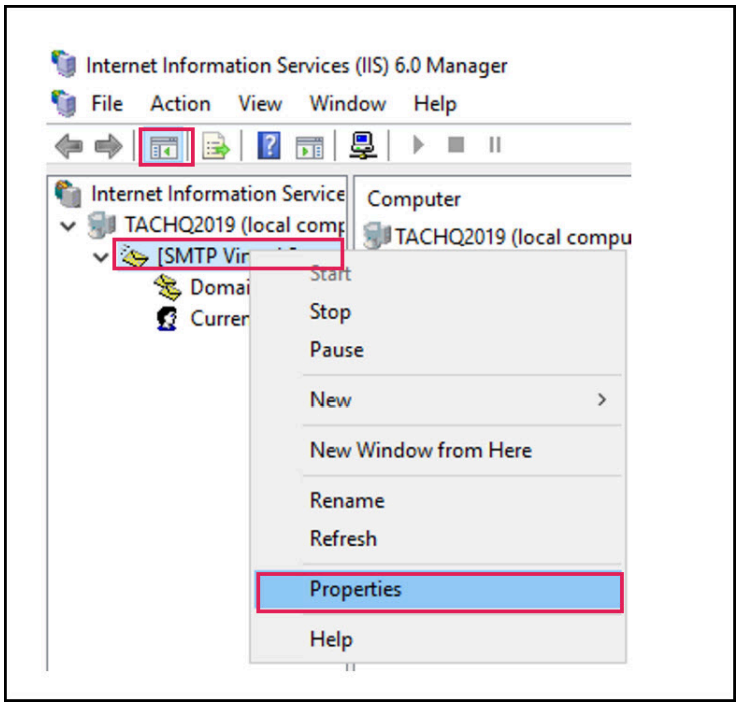
- Ces limites sont généralement très basses et doivent être modifiées pour dépasser la taille du plus grand message vocal afin d'éviter de perdre des messages vocaux lorsque les boîtes vocales sont déplacées entre les serveurs.
- Les administrateurs doivent être prudents lorsqu'ils utilisent l'outil 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 ici.
- 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.**.

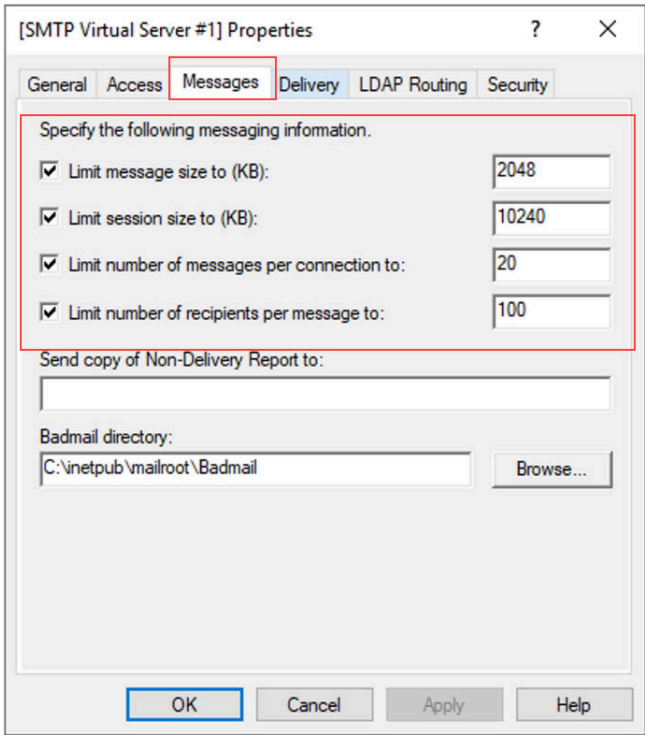
2. Développez le serveur, faites un clic droit de la souris sur **Serveur virtuel SMTP**, et sélectionnez **Propriétés**.

Illustration 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.

Illustration 7 : Onglet Messages



Remarque :

- 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.

8.10.1 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.

8.10.2 Laisser un message vocal

1. Appelez un contact. (Pour plus d'informations, voir Émettre un appel vocal à la page 49.)
2. Lorsque vous êtes invité à laisser un message vocal, enregistrez votre message.

8.10.3 Envoi d'un message vocal de groupe

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts.**
2. Dans la page qui s'ouvre, cliquez sur l'onglet **Groupes**, puis sur l'entête du groupe auquel vous souhaitez envoyer un message vocal.
3. Cliquez sur **Envoyer un message vocal**.
4. Effectuez ce qui suit :
   - Pour enregistrer le message via le téléphone de bureau, cliquez sur .
   - Pour enregistrer le message via le haut-parleur de l'ordinateur, cliquez sur .
   - Pour commencer à enregistrer le message, cliquez sur .
   - Pour terminer l'enregistrement, cliquez sur .
   - Pour lire le message enregistré, cliquez sur .
5. Donnez un nom à votre enregistrement dans le champ **Objet**.
6. 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 renvoyer un message vocal privé.
   - **Reçu**—un accusé de réception est envoyé à l'expéditeur lorsque le destinataire a écouté le message vocal.
7. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer un message vocal.

8.10.4 Accès aux messages vocaux

Chaque boîte vocale affiche les éléments suivants :

- Nom et numéro de l'expéditeur de la boîte vocale.

- 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 indiquant les messages vocaux Sauvegardés ( ), Privés ( ), et Urgents ( ).

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 (lus, non lus et enregistrés). Les messages vocaux non écoutés sont affichés en caractères gras et précédés d'un point bleu.
   - Cliquez sur l'onglet **Non écouté** pour afficher les messages vocaux non écoutés avec la durée.
   - Cliquez sur l'onglet **Sauvegarder** 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 renvoyer ou de les supprimer.

     Pour marquer le message comme écouté ou non écouté, faites un clic droit sur le message de la boîte vocale et sélectionnez **Marquer comme écouté** ou **Marquer comme non écouté**. ou **Marquer comme non écouté.**

   Remarque :
   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 l'entête **Supprimer les messages vocaux**. Par défaut, l'onglet **Messagerie vocale supprimée** 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**. Pour ajouter le contact aux **Groupes** :

1. Faites un clic droit sur le message vocal du contact, puis sélectionnez **Ajouter un contact au groupe**.

2. Dans la liste déroulante, sélectionnez le <**nom du groupe**> auquel vous souhaitez ajouter le contact.

Pour ajouter le contact sur la liste de **Favoris**

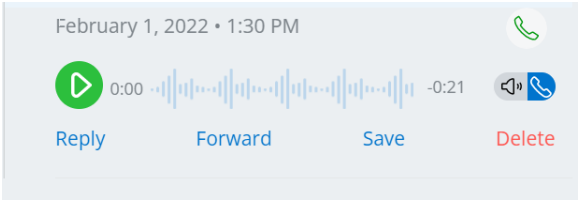
1. Faites un clic droit sur le message vocal du contact, puis sélectionnez **Ajouter un contact au groupe**.
2. Dans la liste du menu déroulant, sélectionnez **Favoris**.

8.10.5 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, enregistre ou supprimer le message vocal. Voir Visualisation des messages vocaux pour plus d'informations.

Illustration 8 : Visualisation des messages vocaux



8.10.6 Écoute d'un nouveau message vocal

Remarque :
Lors de la lecture d'un message vocal par l'appareil audio du PC (haut-parleurs), Connect client ne prend pas en charge les fonctions de pause/reprise et de retour/avance rapide lors de la première lecture d'un message. Cela est dû au fait que le client transmet le message à l'ordinateur local. Après la première écoute du message, celui-ci est mis en cache et ces fonctions sont disponibles.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux**.
2. Dans le deuxième volet, sélectionnez le message vocal.

3. Cliquez sur pour lire le message via le téléphone de bureau ou pour lire à travers le haut-parleur de l'ordinateur.

Remarque :

- Le chemin audio des messages vocaux écoutés sur les haut-parleurs de l'ordinateur lorsque Connect Client est en mode Softphone ne passe pas en mode téléphone de bureau après que vous ayez sélectionné le mode téléphone de bureau. De ce fait, les messages vocaux continuent à être écoutés sur les haut-parleurs de l'ordinateur même lorsque Connect Client est en mode téléphone de bureau. Par conséquent, vous devez sélectionner explicitement Haut-parleurs de l'ordinateur ou Téléphone comme chemin audio pour lire les messages vocaux.
- Si un message vocal est marqué comme privé, les options haut-parleur de l'ordinateur et haut-parleur du téléphone de bureau sont désactivées. Le message vocal privé ne peut être écouté que par le biais du téléphone de bureau.

4. Cliquez pour lire le message de la boîte vocale et cliquez pour mettre en pause le message de la boîte vocale. Utilisez l'indicateur de progression pour avancer ou reculer dans le message.

Remarque :

Si vous disposez d'un téléphone de bureau et que vous vous connectez à Connect Client, vous disposerez d'options en mode softphone et téléphone de bureau. Vous avez le choix d'écouter les messages vocaux soit sur le téléphone de bureau, soit sur les haut-parleurs de l'ordinateur en mode téléphone de bureau. Si vous avez affecté votre Connect Client au Softphone l'option téléphone de bureau s'afficher.

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

Remarque :
L'enregistrement de l'utilisateur dans Connect Director doit contenir une adresse électronique pour que la boîte aux lettres puisse écouter les messages vocaux. Saisissez l'adresse dans le champ **Adresse e-mail** en accédant à l'onglet **Administration > Utilisateurs > Général** dans Connect Director. Le champ **Adresse e-mail** doit être :

- Dans un format standard d'adresse e-mail.
- Ne pas être un doublon de l'adresse e-mail d'un autre utilisateur déjà présent dans le système.

8.10.7 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 de sauvegarde s'affiche à côté du nom de la boîte vocale.

Pour supprimer le message vocal de la liste enregistrée, faites un clic droit sur le message vocal que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Message vocal non enregistré**.

8.10.8 Réponse à un message vocal

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux**.
2. Cliquez sur le message vocal auquel vous souhaitez répondre.
3. Cliquez sur **Répondre** et sélectionnez l'une des icônes suivantes :
   - pour enregistrer le message par le biais du téléphone.
   - pour enregistrer le message via le microphone de l'ordinateur.
4. Cliquez sur pour enregistrer votre message.
5. Cliquez sur terminer l'enregistrement.
6. Cliquez sur pour lire votre message enregistré.
7. Modifiez les champs **À** et **Objet** comme requis. Lorsque vous répondez à un message vocal privé, vous ne pouvez pas ajouter d'autres membres au champ **À**.

8. Spécifiez l'une des options suivantes pour envoyer la réponse :
   - **Urgent**
   - **Privé**
   - **Reçu**
   - **Inclure d'original**
9. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer le message vocal ou sur **Annuler** pour annuler le message vocal enregistré.

8.10.9 Renvoi d'un message vocal

Remarque :
Vous ne pouvez pas transférer des messages vocaux privés.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux**.
2. Cliquez sur le message vocal que vous souhaitez renvoyer.
3. Cliquez sur **Transférer** et sélectionnez l'une des icônes suivantes:
   - pour enregistrer le message par le biais du téléphone.
   - pour enregistrer le message via le microphone de l'ordinateur.
4. Cliquez sur pour enregistrer votre message.
5. Cliquez sur terminer l'enregistrement.
6. Cliquez sur pour lire votre message enregistré.
7. Modifiez les champs **À** et **Objet** comme requis.
8. Spécifiez l'une des options suivantes pour envoyer la réponse :
   - **Urgent**
   - **Privé**
   - **Reçu**
9. Cliquez sur **Envoyer** pour transférer le message vocal ou sur **Annuler** pour le supprimer.

8.10.10 Suppression d'un message vocal

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux**.

2. Sur la page qui s'affiche, 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**.

8.10.11 Restauration d'un message vocal supprimé

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux**.
2. Cliquez sur sur l'entête **Messages vocaux supprimés** pour afficher les messages vocaux supprimés.
3. Sélectionnez le message vocal à restaurer.
4. Cliquez sur **Restaurer** pour restaurer un message vocal supprimé.

8.10.12 Configuration de la notification électronique pour les messages vocaux

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Notifications**.
3. Cliquez sur **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 Connect Director est affichée.
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 .wav**.
   - 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**.

8.10.13 Gestion de la notification du système pour les messages vocaux

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur Paramètres, puis cliquez sur Notifications.
3. Cliquez sur Fenêtres contextuelles.

4. Pour obtenir une notification système pour un message vocal entrant, sous Windows, **sélectionnez l'option Afficher une notification système pour un message vocal**.
5. Pour obtenir une notification système pour un message vocal entrant, pour macOS :

   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 :

      - **Aucune**
      - **Bannières**
      - **Alertes**

8.10.14 Modification du mot de passe de la messagerie vocale

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Messagerie vocale.**
3. Cliquez sur **Configurer**.
4. Entrer :

   - Ancien mot de passe
   - Nouveau mot de passe
   - Confirmer le nouveau mot de passe
5. Cliquez sur **Changer le mot de passe**

8.10.15 Enregistrement du message d'accueil de la messagerie vocale

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Messagerie vocale.**
3. Cliquez sur **Configurer**.

4. Sous **Nom d'enregistrement pour le message d'accueil par défaut de la messagerie vocale**, procédez comme suit :

   a. Cliquez sur pour enregistrer votre message.
   b. Cliquez sur terminer l'enregistrement.
   c. Cliquez sur pour lire votre message enregistré.

5. Effectuer l'une des opérations suivantes :

   - Pour sauvegarder l'enregistrement, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour supprimer le message d'accueil enregistré, cliquez sur **Supprimer**, puis répétez l'étape 4.

8.10.16 Paramétrage de l'escalade de message vocal

Vous pouvez définir une notification d'escalade de message vocale 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 la messagerie vocale :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Messagerie vocale.**
3. Cliquez sur **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.

> **Remarque** :
> Dans le champ **Nom du profil** un nom par défaut s'affiche. Toutefois, vous pouvez modifier ou mettre à jour le champ.

6. Dans le champ **Périodes de répétition**, définissez la fréquence des alertes de notification.

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.

   Remarque :
   Si la case **Envoyer des notifications téléphoniques** est cochée et que l'utilisateur saisit son propre numéro SDA, un message d'erreur "Veuillez ne pas saisir votre propre numéro de bureau" s'affiche lorsque l'utilisateur clique sur l'option **Mettre à jour/Ajouter**.

   - Si vous sélectionnez l'option **Ce numéro** est un **téléavertisseur**, entrez l'ID et les données du téléavertisseur dans les champs suivants :
     - **Saisir l'ID du récepteur d'appel**
     - **Saisir les données du récepteur d'appel**
   - Dans le champ **Délai expiré**, définissez le délai d'expiration de la notification.
   - Sélectionnez l'option **Notifier uniquement les messages vocaux urgents**.

8. Cliquez sur **Ajouter** pour définir la notification d'escalade des messages vocaux.

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

Pour supprimer toute étape supplémentaire, cliquez sur .

Remarque :
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.**

8.10.17 Affecter un profile d’escalade de message vocal au statut de disponibilité

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l’onglet **<nom d’utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Routage d’appel.**
3. Cliquez sur **Routage de 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.

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

8.10.17.1 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 ou l’onglet **<nom d’utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Messagerie vocale.**
3. Cliquez sur **Escalade**.
4. Sélectionnez le profile dans la liste principale, cliquez sur **Modifier**.
5. Mettez les informations à jour, puis cliquez sur **Mettre à jour** pour confirmer les modifications.

8.10.17.2 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 ou l’onglet **<nom d’utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Messagerie vocale.**
3. Cliquez sur **Escalade**.
4. Sélectionnez le profile 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.

8.10.18 Lecture des informations de l'enveloppe pour la messagerie vocale

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Messagerie vocale.**
3. Cliquez sur **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.

Remarque :
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.

8.11 Routage des appels

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

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

8.11.1 Routage de 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.

8.11.1.1 Configuration du routage de disponibilité avec mobilité

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

2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Routage d'appel.**
3. Cliquez sur **Routage de disponibilité.**
4. Dans le champ **Quand,** cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez l'un des états de disponibilité.

Remarque :
Par défaut, les appels entrants sont acheminés vers votre poste et vers votre périphérique de Mobilité.

5. Cliquez sur le bouton **Démarrer l'assistant** sur la droite.
6. Pour spécifier votre périphérique Connect Mobility, effectuez l'une des opérations suivantes :
   - Dans le champ **Vide** , saisissez votre numéro de portable à 10 chiffres.
   - Si vous ne possédez pas de périphérique de mobilité, cliquez sur **Aucun numéro ne sera associé à mon périphérique doté de Mitel Mobility**.
7. Cliquez sur **Suivant**. La page **Sonnerie simultanée** s'affiche.

Remarque :
Par défaut, la page **Appel simultané** affiche un poste et un appareil portable qui sont déjà inclus pour l'appel simultané.

8. Pour activer un autre périphérique, différent de votre poste, et un périphérique de mobilité pour sonner simultanément :
   a. Activez l'option **Appeler aussi simultanément ces numéros**.
   b. Cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**.
   c. Sélectionnez l'option appropriée et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné.**
9. Cliquez sur **Suivant**.
10. Pour configurer le renvoi d'appel, sélectionnez l'une des options suivantes :

Remarque :
Si vous n'êtes disponible sur aucun des périphériques configurés pour les appels simultanés, vous pouvez acheminer l'appel entrant soit vers votre messagerie vocale soit vers un numéro externe avec des autorisations appropriées.

- **Continuer d'appeler les numéros ci-dessus.**
- **Les appels entrants ne sont pas renvoyés et seuls les périphériques dédiés à l'appel simultané sont autorisés à sonner.**
- Pour transférer les appels entrants à votre messagerie vocale ou à un autre contact, procédez comme suit:

  a. Sélectionnez **Transférer l'appel à**, et cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez soit ma messagerie vocale soit saisissez le nom du contact, ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées.
  b. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner le nombre de sonneries avant le renvoi.
  c. Dans la champ **si j'ai plus de 16 appels actifs transférer immédiatement à** , cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez soit ma messagerie vocale soit entrez le nom du contact ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées.
- Sélectionnez **Toujours renvoyer mes appels à**, et cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez ma messagerie vocale ou entrez le nom du contact ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées.

11. Cliquez sur **Suivant**. Le **Message d'accueil de la messagerie vocale :** La page **Enregistrement & Lecture** s'affiche.
12. Pour enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale :

    a. Cliquez pour commencer à enregistrer votre message et cliquez pour arrêter l'enregistrement.
    b. Cliquez sur pour écouter le message d'accueil enregistré pour les messages vocaux entrants.
    c. Effectuer l'une des opérations suivantes :

       i. Pour sauvegarder le message d'accueil, cliquez sur **Sauvegarder l'enregistrement**.
       ii. Pour supprimer le message d'accueil enregistré, cliquez sur **Supprimer l'enregistrement.**
13. Cliquez sur **Suivant**. L'**interaction avec la page du message d'accueil** s'affiche.

14. Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale :

    a. Sous **Les appelants sont-ils autorisés à laisser un message vocal après avoir écouté votre message d'accueil?**, sélectionnez l'une des options suivantes:

    - **Oui, les appelants peuvent laisser un message vocal.**
    - **Non, les appelants ne peuvent pas laisser un message vocal.**

    b. Si vous souhaitez transférer l'appel entrant à un numéro de poste particulier, dans le champ **Si les appelants appuient sur '0' lorsqu'ils écoutent le message d'accueil, transférer les appels à** , saisissez le nom ou le numéro de poste d'un contact.

15. Cliquez sur **Terminé**.

8.11.1.2 Configuration du routage de disponibilité sans mobilité

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Routage d'appel.**
3. Cliquez sur **Routage de disponibilité.**
4. Cliquez sur **Démarrer l'assistant**. La page **Sonnerie simultanée** s'affiche.

> **Remarque** :
> Par défaut, la page **Sonnerie simultanée** affiche le périphérique qui est déjà configuré pour la sonnerie simultanée.

5. Pour activer la sonnerie simultanée sur un autre périphérique, 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 renvoyer 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 :

Remarque :

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 :.

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Routage d'appel.**
3. Cliquez sur **Routage de 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.

8.11.2 Utilisation du routage d'alimentation

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.

8.11.2.1 Création d'une règle de routage d'alimentation

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Routage d'appel.**
3. Cliquez sur **Routage d'alimentation.**
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 renvoi 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**.
   - Dans le champ du **Numéro que l'appelant a composé pour me joindre,** 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**
      - **En Vacances**
      - **Personnalisé**
      - **Ne pas déranger**
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 l'option **Heure** est sélectionnée, saisissez l'heure dans les champs **De** et **A** de la règle d'alimentation.
       - Si vous avez sélectionné **Jour,** sélectionnez les jours de la règle d'alimentation.
12. Cliquez sur **Puis > Transférer l'appel vers** et sélectionnez l'une des options suivantes :

    - Pour renvoyer l'appel à la messagerie vocale, sélectionnez l'option **Ma messagerie vocale**.
    - Pour écouter une sonnerie, 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.

13. Cliquez sur **Créer une règle**.

8.11.2.2 Modification d'une règle de routage d'alimentation

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Routage d'appel.**
3. Cliquez sur **Routage d'alimentation.**
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 routage d'alimentation à la page 86 section.)
6. Cliquez sur **Enregistrer une règle**.

8.11.2.3 Suppression d'une règle de routage d'alimentation

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Routage d'appel.**
3. Cliquez sur **Routage d'alimentation.**
4. Cliquez sur **Supprimer** pour la règle d'alimentation que vous souhaitez supprimer.

8.11.3 Routage des appels vers le téléphone

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 Poste** du Connect Director.

8.12 Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Téléphonie.**
3. Dans la liste déroulante **Nombre maximal d'appels simultanés** et sélectionnez un nombre dans la plage configurée par votre administrateur Connect.

4. Pour supprimer la tonalité d’appel en attente, sélectionnez **Supprimer la tonalité d’appels en attente lorsque je suis en ligne**.
5. Pour supprimer la tonalité de numérotation, sélectionnez **Supprimer la tonalité de numérotation lorsque l’appareil est décroché en mode casque sur un téléphone analogique**.
6. 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 9

This chapter contains the following sections:

- Envoyer un message
- Affichage de l'historique de conversation directe avec un contact
- Programmation d'une réunion avec un groupe de contacts
- Gestion des notifications de message

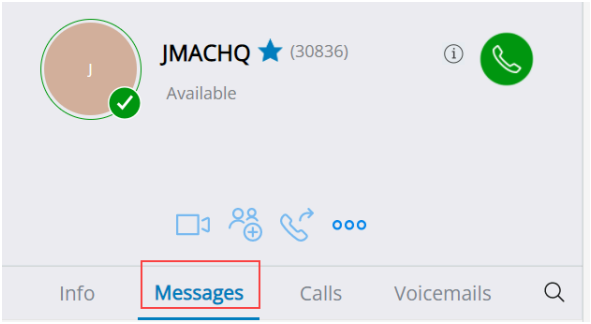
Ce chapitre explique comment gérer les messages.

9.1 Envoyer un message

Les utilisateurs de MiVoice Connect peuvent envoyer des messages à:

- Des individus
- Plusieurs utilisateurs
- Groupes

Illustration 9 : Carte de contact avec onglet de message



Pour envoyer un message à un contact individuel :

1. Effectuez l'une des opérations suivantes pour trouver le contact :
   - Dans le champ de **Recherche de composeur rapide** , entrez le nom du contact ou le numéro de module et sélectionnez le contact.
   - Dans le tableau de bord, cliquez sur **Contacts** et sélectionnez le contact dans votre liste de **favoris**.

2. Effectuez l'une des opérations suivantes pour envoyer un message :
   - Sur la fiche de contact, cliquez sur l'onglet **Messages**.
   - Dans la barre des résultats de la Recherche ou dans la Liste des **Favoris**, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact et sélectionnez **Envoyer MI**.
3. Dans la zone de saisie du message, tapez le message, puis appuyez sur **Entrée**.

Envoyer un message direct à un groupe:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts> Groupes**, puis sélectionnez le groupe.
2. Cliquer sur . La carte de contact du groupe s'ouvre dans le troisième volet.
3. Cliquez sur Démarrer le chat.
4. Dans la zone de saisie du message, tapez le message, puis appuyez sur **Entrée**.

Remarque :
Cliquez sur l'émoticône dans la zone de saisie du message, et sélectionnez l'émoticône pour l'ajouter à votre message.

9.2 Affichage de l'historique de conversation directe avec un contact

Pour afficher l'historique de la conversation directe avec 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. Dans le troisième volet, cliquez sur **Messages**.

L'historique de la conversation de message 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**.

9.3 Programmation d'une réunion avec un groupe de contacts

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Contacts**.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes,** puis sélectionnez un groupe.

3. Cliquez sur dans l'entête du groupe et cliquez sur **Programmer une réunion**.
4. Dans le champ **Nouvel événement > Type**, sélectionnez soit la **vidéoconférence**, soit l'**audioconférence**.
5. Spécifiez les détails de la réunion.
6. Cliquez sur **Créer**.

9.4 Gestion des notifications de message

Pour recevoir une notification système pour un message :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Notifications**.
3. Cliquez sur Fenêtres contextuelles.
4. Pour activer la notification de messagerie sous Windows, sélectionnez l'option **Afficher une notification système pour une messagerie instantanée entrante** et procédez comme suit :
   - 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.
5. Pour activer la notification de messagerie sur 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**
6. 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.

9.4.1 Gestion des réponses automatiques

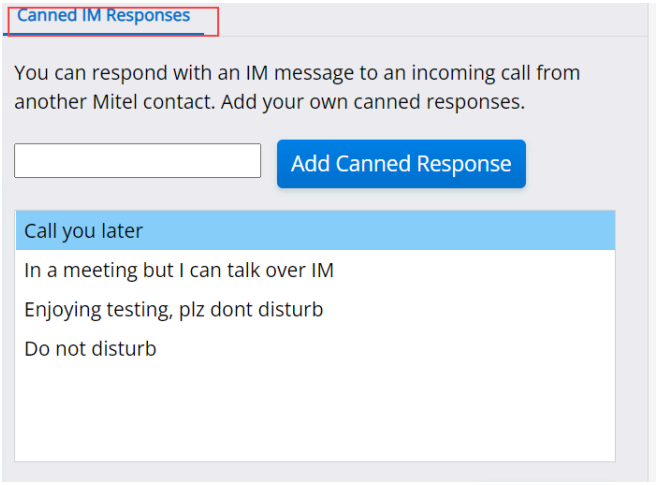
Vous pouvez créer un message fixe pour répondre à un appel entrant.

Pour créer une réponse fixe :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **IM**.
3. Cliquez sur **Réponses MI en conserve**. La page **Réponses IM en conserve** s'ouvre.
4. Dans le champ vide et tapez le message en conserve, puis cliquez sur **Ajouter une réponse en conserve**.

Remarque :
Le message en conserve est enregistré dans la boîte située en dessous (voir la page Réponses IM en conserve). Vous avez réussi à ajouter une réponse fixe.

Illustration 10 : Page des réponses IM en conserve



Pour supprimer une réponse fixe :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **IM**.
3. Cliquez sur **Réponses MI en conserve**. Les réponses IM en conserve sont listées dans la boîte.
4. Sélectionnez une réponse fixe, puis cliquez sur Supprimer. Vous avez réussi à supprimer une réponse en conserve.

9.4.2 Gestion des réponses aux messages en conserve pour Mac

Les réponses par message instantané vous permettent de répondre à un appel entrant par un message de IM 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 IM prédéfinie au contact.

Pour ajouter une réponse de MI prédéfini :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Préférences**, puis cliquez sur **IM**.
3. Dans le deuxième volet, cliquez sur **Réponses IM en conserve**.
4. Saisissez votre message prédéfini personnalisé et cliquez sur **Ajouter une réponse prédéfinie**.

> **Remarque** :
> Le message en conserve est enregistré dans la boîte située en dessous Vous avez réussi à ajouter une réponse en conserve.

Pour supprimer une réponse fixe :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Préférences**, puis cliquez sur **IM**.
3. Dans le deuxième volet, cliquez sur **Réponses IM en conserve**.
4. Sélectionnez les messages en conserve requis dans la zone de texte, puis cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le message en conserve.

Intégration avec Microsoft Exchange 10

This chapter contains the following sections:

- Intégration de Connect client avec Microsoft Exchange

Ce chapitre vous explique comment intégrer Connect Client à Microsoft Exchange :

10.1 Intégration de Connect client avec Microsoft Exchange

Vous devez intégrer Connect Client à Microsoft Exchange en vue de l'utilisation des fonctions suivantes du 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 sous Windows. Sous 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 à la page 28
- Envoyez des notifications de messagerie vocale à Outlook ou Office 365.

Vous pouvez intégrer Connect Client à Exchange/Office 365 de deux manières :

- À partir de l'onglet Meetings
- À partir de l'onglet Paramètres

Pour intégrer Connect Client à Exchange/Office 365 à partir de l'onglet **Meetings:**

1. Dans le tableau de bord, cliquez sur l'onglet Meetings.
2. Si vous êtes un utilisateur d'Office 365 et que vous utilisez une version Office 365 Auth (Modern Auth) de Connect Client, une page Microsoft OAuth s'affiche, qui capture vos références.

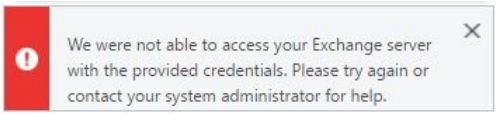
> **Remarque** :
> Si une boîte de dialogue Se Connecter s'affiche, saisissez vos références Office 365.

3. Si vous n'êtes pas un utilisateur d'Office 365 ou si vous utilisez une version de Connect Client qui n'est pas Modern Auth, une boîte de dialogue sur les **Référence**

Exchange s'affiche. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur Envoyer.

Remarque :
Si vous entrez des références non valides, une erreur s'affiche comme indiqué.

Illustration 11 : Erreur de version de Non Modern Auth



Pour intégrer Microsoft Exchange à Connect Client:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le menu déroulant, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Compte**.
3. Cliquez sur **Compte Exchange**.

   L'onglet **Compte Exchange** 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 . Connexion au Connect Client.
4. Cliquez sur Associer le compte Exchange.
5. Si vous êtes un utilisateur d'Office 365 et que vous utilisez une version Office 365 Auth (Modern Auth) de Connect Client, une page Microsoft OAuth s'affiche, qui capture vos références.

Remarque :
Si une boîte de dialogue Se Connecter s'affiche, saisissez vos références Office 365.

6. Si vous n'êtes pas un utilisateur d'Office 365 ou si vous utilisez une version de Connect Client qui n'est pas Modern Auth, une boîte de dialogue sur les **Référence Exchange** s'affiche. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur Envoyer.

Remarque :
Si vous saisissez un justificatif d'identité non valide, une erreur comme celle indiquée s'affiche (voir Erreur de version de Non- Modern Auth).

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.

10.1.1 Synchronisation des évènements avec le calendrier Microsoft Outlook ou Office 365

Remarque :

- Les versions 16.16 et antérieures d'Outlook pour Mac fonctionnent comme prévu, mais les versions plus récentes présentent les limitations suivantes.
- Après avoir créé un événement, celui-ci ne peut pas être modifié dans le Connect Client, mais peut l'être dans Outlook.
- Lors de la création d'un événement, comme la date et l'heure peuvent être incorrectes, vous devez vérifier la date et l'heure dans Outlook avant d'envoyer l'événement.
- Lors de la création d'un événement, puisque la liste des participants n'est pas transférée vers Outlook, mais est copiée dans le presse-papiers, vous devez coller la liste des participants dans Outlook.

Après avoir intégré Connect Client à Office 365 :

- Vos rendez-vous Outlook et les Meetings Connect Client s'affichent dans le calendrier Outlook et dans l'onglet **Meetings**.
- Lorsque vous créez un événement sur Connect Client, une invitation à la réunion avec les détails de la conférence s'affiche dans Outlook, qui peut être envoyée aux participants. Pour plus d'informations sur la création d'un événement sur Connect Client, voir Création d'une conférence à la page 101.

Remarque :
Sur une machine Windows, vous pouvez permettre à un délégué d'accéder à votre calendrier Outlook et d'effectuer les actions suivantes sur votre calendrier via le module Add-in Connect Outlook.

- Créer de nouvelles conférences Connect
- Modifier les conférences Connect existantes.
- Supprimer de conférences Connect

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 **Dans une 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 ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis effectuez ce qui suit:
   - Sous MacOS, cliquez sur **Contacts/Outlook**.
   - Sous Windows, cliquez sur **Outlook**.

Remarque :
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*.

3. 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 **Personnalisé** sont toujours prioritaires et ne sont pas affectés par ce paramètre.
4. 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 l'une des 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*.

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

Après avoir intégré Connect Client à Microsoft Exchange, vous pouvez importer les dossiers de contacts de Microsoft Outlook à Connect Client afin de passer des appels ou envoyer des messages instantanés uniquement par Windows.

Pour importer les dossiers de contacts à partir de Microsoft Outlook ou Office 365 dans Connect Client (ceci est applicable uniquement sous Windows) :

Remarque :
Le complément "ConnectUCBAddIn" 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 de Microsoft Outlook*.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Outlook**.
3. Sélectionnez l'option **Synchroniser mes contacts Outlook (les contacts sont synchronisés lorsque Microsoft Outlook est en cours d'exécution)**.
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 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 à la page 28.

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 du contact à partir des dossiers Exchange Public Contact :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis effectuez ce qui suit:
   - Sous MacOS, cliquez sur **Contacts/Outlook**.
   - Sous Windows, cliquez sur **Outlook**.
3. Sélectionner la case à cocher **Activer la recherche de contacts dans mon dossier de contacts publics Exchange**.

Vous pouvez afficher les contacts de vos dossiers publics Exchange dans le répertoire Connect Client.

10.1.3 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 à la page 35).

Si Outlook n'est pas synchronisé, des informations erronées sur le statut de présence pourraient s'afficher.

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

- 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 11

This chapter contains the following sections:

- Création d’une conférence
- Modification d’une conférence
- Affichage des conférences
- Téléchargement du fichier des données iCalendar (ICS) pour une conférence
- Participation à une conférence
- Mise en sourdine d’un participant
- Exclusion d’un participant d’une conférence
- Enregistrement d’une conférence
- Annulation d’une conférence
- Gestion des conférences à l’aide de Connect Client for Web

Ce chapitre explique comment créer et gérer les conférences Connect.

11.1 Création d’une conférence

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l’onglet **Meetings**.
2. Cliquez sur l’icône + **Nouvel événement** située en haut à droite du deuxième volet.
3. Dans la page qui s'ouvre, dans le **champ Type**, sélectionnez soit **Vidéoconférence**, soit **Audioconférence**.

4. Si vous sélectionnez **Vidéoconférence**, procédez comme suit :

   a. Cliquez sur **Meetings**.
   b. Dans l'application **MiTeam Meetings** qui s'ouvre, lorsque vous y êtes invité, entrez votre adresse courriel et cliquez sur **Suivant**.
   c. Si vous y êtes invité, entrez votre mot de passe.
   d. Cliquez sur **Calendrier** pour programmer une réunion.
   e. Dans le champ **Titre de la Meeting**, entrez un titre de réunion approprié.
   f. Dans la zone **Calendrier**, sélectionnez l'option **Exchange/Office 365** dans la liste déroulante.
   g. Dans la zone **Rechercher ou entrer l'adresse e-mail**, entrez le nom ou l'adresse électronique des participants.
   h. Dans les options Meeting, sélectionnez soit l'option **Réunion sur invitation uniquement**, soit l'option **Supprimer la salle d'attente**.
   i. Cliquez sur **Ajouter au Calendrier**.
   j. Dans la page qui s'ouvre, saisissez les détails requis pour la réunion.
   k. Cliquez sur **Envoyer**.

5. Si vous sélectionnez **Audioconférence**, procédez comme suit :

   a. Dans le champ **Nom,** entrez un nom pour la conférence. Ce nom est utilisé dans les notifications électroniques relatives à la conférence.
   b. Dans les champs **Début,** entrez la date et l'heure de début de la conférence.
   c. Dans le champ **Durée de la Meeting**, entrez la durée de la réunion en heures et en minutes.
   d. Dans la liste déroulante, **Occurrence** sélectionnez la périodicité de la conférence.

> **Remarque** :
> Le champ **Occurrence** ne s'affiche que si vous n'avez pas intégré Connect Client avec Microsoft Exchange.

   e. Dans le champ **Emplacement sur site** , saisissez le lieu de la conférence.

   À défaut, cochez l'option **Utiliser mon propre pont** pour utiliser le pont de conférence sans réservation. Sélectionnez le pont de conférence de votre choix dans la liste déroulante. Pour de plus amples informations, cliquez sur ⊕ à côté de l'option **Utiliser mon propre pont**.

Remarque :
L'option **Utiliser mon propre pont** ne s'affiche que si vous avez une conférence sans réservation, et si Connect client est intégré à Microsoft Exchange.

f. Dans le champ **Organisateurs,** saisissez les noms des personnes qui organisent la conférence.

g. Dans le champ **Présentateurs,** indiquez le nom des personnes qui font des présentations lors de la conférence.

Cochez l'option située en dessous du champ **Présentateurs**, pour ajouter des participants supplémentaires, c'est-à-dire, les contacts externes qui ont besoin de l'approbation de l'organisateur de la réunion pour partager leur écran.

Remarque :
Vous pouvez glisser et déposer des contacts pour les déplacer entre les champs Organisateurs, Présentateurs et Participants.

Remarque :
Pour plus d'informations sur l'ajout de Présentateurs et de Participants, cliquez sur .

h. Dans le champ **Programme,** indiquez les points du programme de la conférence en indiquant les plages horaires respectives en minutes.

i. Dans le champ **Aperçu,** décrivez brièvement l'objet de la conférence.

j. Pour joindre tout matériel de référence pour les participants, cliquez sur **Choisir depuis Dropbox** dans la section **Fichiers**. Vous devez vous connecter à la Dropbox à l'aide de vos références pour joindre des fichiers.

Remarque :

- Si l'onglet Choisir dans la boîte de dépôt est désactivé pour les utilisateurs sur site, vous ne pouvez pas ajouter de nouveaux fichiers à partir de la Dropbox.
- Pour activer la fonction **Choisir dans la Dropbox**, contactez l'administrateur du système.

6. Dans la section **Autres paramètres** :

   a. Pour définir un code d'accès personnalisé, sélectionnez l'option **Personnaliser le code d'accès**.
   b. Pour définir un mot de passe, sélectionnez l'option Protéger la réunion par un mot de passe et saisissez le mot de passe dans le champ Mot de passe.

> **Remarque** :
> Le code participant et le code organisateur sont générés automatiquement. En option, vous pouvez définir le code participant et le code organisateur à l'aide des paramètres du D2 UCB.

   c. Dans la section **Commencer la Meeting**,choisissez l'une des options suivantes

      - Lorsque quelqu'un la rejoint
      - Lorsque l'un des organisateurs y accède

   d. Dans la section **Participants** :

      - Pour annoncer l'arrivée d'un participant à la conférence téléphonique, sélectionnez l'option Annoncer l'arrivée des participants, puis choisissez l'une des options suivantes :

        Émettre simplement un son

        Demander aux participants d'enregistrer leur nom et de s'annoncer lorsqu'ils essaient de participer et quitter la réunion
      - Pour mettre en sourdine tous les participants qui prennent part à la conférence, sélectionnez l'option **Mettre en sourdine les participants dès leur arrivée**.
      - Pour afficher les noms de tous les participants qui ont rejoint la conférence, sélectionnez l'option **Afficher les noms de tous les participants.**
      - Dans la zone **Lorsque vous appelez les participants** sélectionnez l'une des options suivantes :

        Doivent appuyer sur 1 pour rejoindre la partie audio de la réunion

        Les participants sont automatiquement ajoutés à la partie audio de la réunion

7. Cliquez sur **Créer** pour générer l'invitation.
8. En fonction de votre configuration, l'un des résultats suivants s'affiche :

   - Si Connect Client est intégré avec succès à Microsoft Exchange, le message **Créer conférence avec succès. Ouverture d'Outlook en cours, veuillez patientez** s'affiche. Un message d'invitation électronique s'ouvre dans Microsoft Outlook en mode brouillon afin que vous puissiez en revoir le contenu, définir des rappels ainsi

que la récurrence, et vérifier la liste des participants avant l'envoi de l'invitation. Si vous ne voyez pas cette invitation, consultez Intégration de Connect client avec Microsoft Exchange à la page 95 pour des informations sur l'intégration.

- Si vous n'avez pas intégré Connect Client avec Microsoft Exchange, le nouvel événement est créé et affiché avec les détails Connect attribués comme décrit dans lDétails de la conférence Connect. Lorsque vous cliquez sur Meetings sur le tableau de bord, la conférence est répertoriée dans l'onglet Futurs dans le deuxième volet.

Tableau 6 : Détails de la conférence Connect

Détails de la conférence	Description
ID	ID de la réunion automatiquement générée par le syst ème Connect lorsqu'un événement est créé
Informations relatives à la composition	Les informations permettant à l'hôte et aux participants d'accéder à la conférence téléphonique
<Lien vers la conférence Web pour le responsable ou l'hôte>	Lien vers la page Web de la Conférence Connect pour l'hôte
Code participant	Code d'accès permettant aux participants de participer à la conférence téléphonique
<Lien vers la conférence Web pour les participants>>	Lien vers la page Web de la Conférence Connect pour les participants
Mot de passe (facultatif)	Mot de passe permettant d'accéder à une conférence t éléphonique sécurisée
Informations d'appel supplémentaires	Informations d'accès pour différentes régions. Ces infor mations sont récupérées à partir de Connect Director. Pour mettre à jour ces informations, contactez votre a dministrateur Connect.

11.2 Modification d'une conférence

En tant qu'organisateur, vous pouvez modifier une conférence. Pour modifier une conférence, procédez comme suit :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Meetings**.
2. Cliquez sur l'onglet **Futur** pour afficher toutes les conférences futures.
3. Sélectionnez la conférence.
4. Cliquer sur .
5. Modifier les détails de la conférence dans les champs requis et cliquez sur **Enregistrer**

11.2.1 Création d'une conférence à partir de Microsoft Outlook

1. Lancez Microsoft Outlook.
2. Cliquez sur **Nouveaux éléments > Meeting**.
3. Cliquez sur l'icône de conférence située en haut à droite du ruban Outlook.

   Une conférence Connect est automatiquement créée avec les détails énumérés dans le Détail de la conférence Connect ajouté en pièce jointe à l'e-mail d'invitation.
4. Dans le champ **À** saisissez la liste des participants que vous souhaitez inviter à la conférence. Cliquez sur **Carnet d'adresses** ou sur **Vérifier les noms** pour sélectionner ou identifier les contacts du répertoire.
5. Pour attribuer des rôles aux participants :

   a. Cliquez sur **Conférence > Réglages** afin d'ouvrir la fenêtre des paramètres de la conférence.
   b. Décochez le champ **Réunion collaborative - tout le monde peut faire une présentation**.
   c. Cliquez sur le menu déroulant situé à côté du nom du présentateur et sélectionnez un rôle.
   d. Cliquez sur **OK** pour enregistrer.
6. Dans le champ **Objet,** saisissez l'objet de la conférence.
7. Dans le champ **Lieu** saisissez le lieu de la conférence.
8. Dans les champs **Début,** saisissez la date et l'heure de début de la conférence.
9. Dans les champs **Fin** saisissez la date et l'heure de fin de la conférence.
10. Cliquez sur **Options de réponse** pour configurer les réponses reçues de la part des participants.
11. Sélectionnez un délai dans la liste déroulante **Rappel** pour définir un rappel.
12. Cliquez sur **Périodicité** si vous souhaitez que la conférence ait lieu plus d'une fois.
13. Cliquez sur l'option **Disponible d'Outlook** pour configurer d'autres préférences.
14. Cliquez sur **Envoyer**.

11.2.2 Création d'une conférence sans réservation

Remarque :
Vous devez avoir configuré Outlook avec Connect Client avant de créer une conférence sans réservation. L'invitation à un événement ne peut être partagée qu'à l'aide d'Outlook.

Vous pouvez commencer une conférence directement à partir du deuxième volet de Connect Client sans programmer la conférence à l'avance. Il s'agit d'une conférence sans réservation. Vous pouvez également inviter d'autres utilisateurs à participer à ce type de conférence.

Pour inviter les participants à une conférence :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ma Conférence.**
3. Cliquez sur la flèche située à côté du nom du pont de conférence et effectuez une des opérations suivantes :
   - Pour accéder à la conférence, cliquez sur .
   - 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.
   - Ouvrez le lien fourni dans le pont de conférence dans un navigateur Web.
   - Voir **Autres informations sur les appels** pour utiliser les informations d'accès sans frais propre de la région.
4. Pour inviter les participants à participer à votre conférence, procédez de l'une des façons suivantes :
   - Cliquez sur **Copier** pour copier les informations de la conférence et les partager avec les autres utilisateurs que vous souhaitez inviter.
   - Après avoir lancé la conférence, cliquez sur et saisissez le nom du participant que vous souhaitez inviter, ensuite cliquez sur Conférence.
5. Pour exclure un participant, sur le tableau de bord :
   a. Cliquer .

11.2.3 Ajout d'une nouvelle conférence sans réservation

Pour ajouter une conférence sans réservation :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ma Conférence.**
3. Cliquez sur **Ajouter un nouveau pont de conférence**.

4. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter nouveau pont de conférence** :

   - Saisissez le nom de la conférence dans le champ **Nom**.

> **Remarque** :
> Le code participant et le code organisateur sont générés automatiquement. En option, vous pouvez définir le code participant et le code organisateur à l'aide des paramètres du Connect Director UCB.

5. Dans la section **Autres paramètres** :

   - Définissez un mot de passe pour la conférence, en activant l'option **Protéger réunion avec mot de passe** et en saisissant un mot de passe.
   - Dans la section **Démarrer la réunion**, l'option **Quand tout le monde se joint** est sélectionnée par défaut. Vous pouvez uniquement utiliser le paramètre par défaut **Lorsque tout le monde se joint** à la réunion.
   - Dans la section **Participants** :

     - Pour annoncer l'arrivée d'un participant à la conférence téléphonique, sélectionnez l'option **Annoncer l'arrivée des participants,** puis choisissez l'une des options suivantes :

       Émettre simplement un son

       Inviter les participants à enregistrer leurs noms et à annoncer leur arrivée ou leur départ
     - Pour mettre en sourdine tous les participants qui prennent part à la conférence, sélectionnez l'option **Mettre en sourdine les participants dès leur arrivée**.
     - Pour afficher les noms de tous les participants qui ont rejoint la conférence, sélectionnez l'option **Afficher les noms de tous les participants.**
   - Dans la zone **Lorsque vous appelez les participants** sélectionnez l'une des options suivantes :

     - **Doivent appuyer sur 1 pour rejoindre la partie audio de la réunion**
     - **Les participants sont automatiquement ajoutés à la partie audio de la réunion**

6. Cliquez sur **Ajouter** pour ajouter une conférence sans réservation.

11.2.4 Modification d'une conférence sans réservation

Utilisez l'option **Modifier**, un utilisateur peut supprimer ou mettre à jour un pont de conférence sans réservation. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer un pont de conférence.

Pour mettre à jour un pont de conférence sans réservation :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. À partir de la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis cliquez sur **Ma Conférence.**
3. Dans le deuxième volet, cliquez sur le menu déroulant situé à côté du nom du pont de conférence sélectionné et cliquez sur **Modifier**.
4. Modifiez le nom du pont de la conférence dans le champ **Nom**.
5. Effectuez ce qui suit dans la section **Plus de réglages** :

   - Définissez un mot de passe pour la conférence, en activant l'option **Protéger réunion avec mot de passe** et en saisissant un mot de passe.
   - Sélectionner les options requises dans la section **Participants** et dans la section **Lorsque vous appelez les participants** respectivement.
6. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

11.2.5 Migration des conférences sans réservation de ST Communicator

Les conférences sans réservation migrent de ST Communicator vers Connect Client comme suit :

- Les utilisateurs qui ont une conférence sans réservation précédemment configurée dans ST Communicator et qui ne sont pas affectés à un appareil de service recevront un message d'erreur lorsqu'ils essaieront de créer un nouvel événement ou qu'ils essaieront d'accéder à une conférence existante dans Connect Client. Pour supprimer ces conférences du Connect Client, les utilisateurs doivent supprimer manuellement les anciennes conférences du calendrier Outlook.
- Pour les utilisateurs qui ont une conférence sans réservation configurée précédemment dans ST Communicator et qui sont affectés à un appareil de service, une conférence sans réservation sera créée pendant la migration, et les paramètres définis précédemment demeurent valides.

  Les codes participants d'une conférence sans réservation transférés demeurent valides, tandis que le paramètre **Lorsque vous appelez les participants** à l'écran de l'événement, quant à lui, est toujours défini sur **Appuyer sur 1 pour rejoindre la partie audio de la réunion,** peu importe si la conférence a été précédemment définie ou non sur l'option **Les participants sont ajoutés automatiquement à la partie audio de la réunion**.

Remarque :

- Si les utilisateurs ont plusieurs conférences sans réservation configurées dans ST Communicator, toutes les conférences sans réservation sont migrées.
- Les conférences sans réservation peuvent être modifiées ou changées après la migration.

- Pour les utilisateurs qui n'ont pas de conférence sans réservation précédemment configurée dans ST Communicator et qui ne sont pas affectés à un appareil de service, aucune conférence sans réservation ne pourra être créée pendant la migration.

Accès aux enregistrements réalisés à l'aide de ST Communicator

Avant de migrer de ST Communicator vers Connect Client, téléchargez tous les enregistrements réalisés à l'aide de ST Communicator et enregistrez-les dans votre système local. Bien que les enregistrements téléchargés ne puissent pas être lus dans Connect Client, vous pouvez utiliser un lecteur Flash pour les lire.

11.3 Affichage des conférences

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Meetings**.
2. Cliquez sur **Futur** pour afficher la liste des conférences futures.
3. 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 afficher les événements d'une date spécifique, cliquez sur le deuxième volet et sélectionnez la date. Les événements de la date sélectionnée s'affichent dans la partie supérieure du deuxième volet.

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

11.4 Téléchargement du fichier des données iCalendar (ICS) pour une conférence

Connect Client génère un fichier ICS pour chaque événement. Connect Client utilise le fichier ICS généré pour envoyer une invitation à une réunion si Microsoft Exchange n'est pas déployé. Tous les participants peuvent utiliser ce fichier ICS pour ajouter l'invitation à la réunion à leurs calendriers.

Pour télécharger le fichier de données iCalendar de la conférence :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Meetings**.
2. Cliquez sur l'onglet **Futur** pour afficher toutes les conférences futures.
3. Sélectionnez la conférence dans le deuxième volet pour télécharger le fichier ICS.
4. Cliquer .

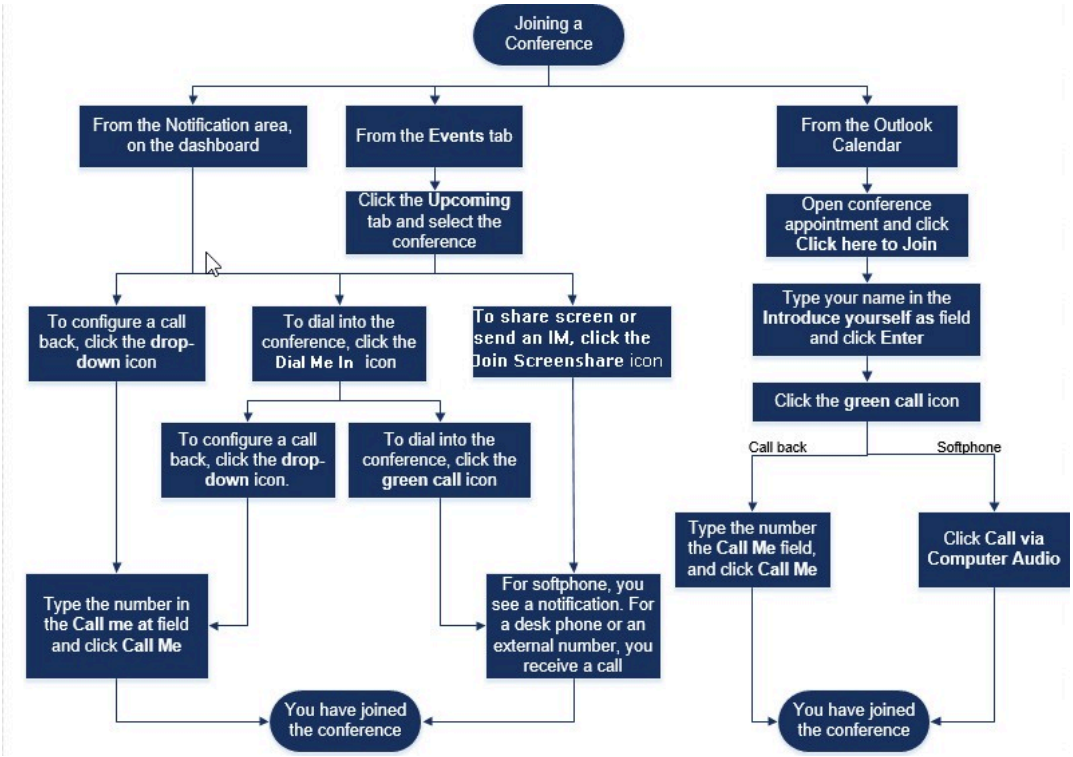
11.5 Participation à une conférence

Pour participer à une conférence à partir du Connect Client, procédez comme suit:

- Participation à une conférence à partir du tableau de bord à la page 112: 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 Meetings à la page 113: Suivez cette procédure pour accéder à la conférence à partir de l'onglet Événements.
- Participer à une conférence à partir de votre calendrier à la page 114: Suivez cette procédure pour accéder à la conférence à partir de votre calendrier.
- Participer à une conférence à partir de votre appareil iOS à la page 116: Suivez cette procédure pour rejoindre la conférence à partir de votre appareil iOS.

Participer à une conférence décrit les différentes façons de participer à une conférence.

Illustration 12 : Rejoindre une conférence



11.5.1 Participation 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 participer:

- Pour configurer un rappel :

1. Cliquez sur l'icône du 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 À côté du nom de l'événement.

  - Si vous avez affecté un téléphone logiciel au 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 au 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 à la page 43.
- 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 .

11.5.2 Participer à une conférence à partir de l'onglet Meetings

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Meetings**.
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 du 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 au 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 au 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 à la page 43 pour plus d'informations.
- 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 .

11.5.3 Participer à une conférence à partir de votre calendrier

Si vous avez intégré Connect Client à Microsoft Exchange, ou si vous avez téléchargé et ajouté le fichier de données iCalendar à votre calendrier personnel, vous pouvez participer à une conférence en ouvrant le rendez-vous dans votre calendrier.

1. Ouvrez votre calendrier.
2. Ouvrez l'invitation à la conférence.

   L'invitation contient les détails de la conférence, comme décrit dans le Détail de conférence Connect .

3. Effectuer l'une des opérations suivantes :
   - Cliquez sur le lien **Cliquez ici pour participer**.
   - Ouvrez l'URL fournie dans l'invitation à la conférence dans un navigateur web.
4. Dans le champ **Présentez-vous en tant que,** saisissez votre nom et appuyez sur **Entrer**.
5. Cliquez sur dans la barre de tâche au bas de la page et procédez de l'une des façons suivantes:
   - Pour accéder à la conférence via l'audio d'ordinateur, cliquez sur **Appeler via l'audio de l'ordinateur**.
   - Pour configurer un rappel, dans le champ **M'appeler à ce numéro,** saisissez votre numéro de téléphone, et cliquez sur **M'appeler**.

   Remarque :
   - Vous ne pouvez configurer un rappel qu'après que l'organisateur ait accédé à la conférence. Aussi longtemps que l'organisateur n'a pas accédé à la conférence, l'option **M'appeler** est désactivée, et vous pouvez lire le message, **Disponible après connexion d'un organisateur** en dessous du champ **M'appeler**.
   - L'option Appeler via l'audio de l'ordinateur n'est pas prise en charge par le navigateur Safari 12.0.
6. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes pendant la conférence en utilisant l'icône qui se trouve sur la barre de tâches au bas de la page :
   - Pour quitter l'appel pendant la conférence, cliquez sur .
   - Pour couper et rétablir le son pendant l'appel, cliquez sur .
   - Pour partager votre écran, une partie de l'écran ou une fenêtre d'application. Cliquez sur .
   - Pour afficher et copier les informations de la réunion, cliquez sur .
   - Pour poser une question pendant la conférence, cliquez sur .
7. Une fois la conférence terminée, fermez le navigateur pour la quitter.

Vous pouvez, éventuellement, utiliser les informations d'accès et le code participant fournis dans l'invitation à la conférence pour participer à la conférence via votre téléphone portable.

11.5.4 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. (Facultatif) Dans le champs **M'appeler** 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. (Facultatif) Dans le champs **M'appeler** à ce numéro saisissez votre numéro de téléphone.
  4. Cliquez sur **Participer** pour participer à la conférence.

Remarque :

- 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 la quitter.

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

Remarque :
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 Création d'une conférence à la page 101.

11.7 Exclusion d'un participant d'une conférence

L'organisateur peut exclure un participant de la conférence.

Pour exclure un participant effectuez l'une des opérations suivantes sur le tableau de bord :

- Cliquer

11.8 Enregistrement d'une conférence

1. Appelez pour accéder à une conférence.
2. Cliquez sur dans la barre de tâches de la conférence, pour commencer à enregistrer la conférence. L'icône ENR devient rouge pour indiquer que l'enregistrement est en cours.
3. Lorsque vous souhaitez arrêter l'enregistrement, cliquez sur .

   Vous pouvez arrêter l'enregistrement pendant que la conférence est en cours. Pour quitter la conférence, vous devez cliquer sur l'icône de fin d'appel rouge, comme décrit à la section Participation à une conférence à la page 111.

Vous pouvez télécharger, lire ou copier l'URL de l'enregistrement.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Meetings > Passé**.

   La conférence ainsi que les enregistrements sont indiqués par .
2. Dans le deuxième volet, sélectionnez la conférence.
3. Dans le troisième volet, cliquer sur et sélectionnez l'option requise.

Remarque :

- Vous pouvez lire les enregistrements de la conférence sur Connect Client et sur tous les navigateurs Web, à l'exception de Microsoft Internet Explorer 11.
- Si vous ne trouvez pas vos enregistrements dans l'onglet **Passé** ou si vous n'avez pas accès à l'application Connect Client, contactez l'Assistance Mitel et demandez l'enregistrement requis.

11.9 Annulation d'une conférence

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

11.9.1 Annulation d'une conférence à partir de Connect Client

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Meetings**.
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.

Remarque :
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.

11.9.2 Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook

Si vous avez intégré le Connect Client à 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.

11.10 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 à 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.

11.10.1 Utilisation de Connect Client for Web

1. Effectuez l'une des opérations suivantes dans l'invitation envoyée par l'hôte de la conférence :
   - Ouvrez le lien dans un navigateur web.
   - Cliquez sur le lien **Cliquez ici pour participer**.
2. Dans le champ **Présentez-vous en tant que,** saisissez votre nom et appuyez sur **Entrer**. Le volet de navigation de gauche affiche les informations suivantes :
   - **Titre de la réunion**—nom de la conférence
   - **Partage d'écran en cours**—contact partageant actuellement l'écran
   - **Conférencier actuel**—nom du contact ayant pris la parole dans la conférence
   - **Conversation de groupe**—fenêtre de discussion publique pour tous les participants à la conférence
   - **Participants**—liste des participants à la conférence
3. Cliquez sur dans la barre de tâche au bas de la page et procédez de l'une des façons suivantes :
   - Pour accéder à la conférence via l'audio d'ordinateur, cliquez sur **Appeler via l'audio de l'ordinateur**.
   - Pour configurer un rappel saisissez le numéro de téléphone dans le champ **M'appeler** à ce numéro, et cliquez sur **M'appeler**.

Remarque :
Vous ne pouvez configurer un rappel qu'après que l'organisateur ait accédé à la conférence. Aussi longtemps que l'organisateur n'a pas accédé à la conférence, l'option **M'appeler** est désactivée, et vous pouvez lire le message, **Disponible après connexion d'un organisateur** en dessous du champ **M'appeler**.

4. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes pendant la conférence en utilisant l'icône qui se trouve sur la barre de tâches au bas de la page :
   - Pour quitter l'appel pendant la conférence, cliquez sur .
   - Pour couper et rétablir le son pendant l'appel, cliquez sur .
   - Pour partager votre écran, une partie de l'écran ou une fenêtre d'application. Cliquez sur .
   - Pour afficher et copier les informations de la réunion, cliquez sur .
   - Pour poser une question pendant la conférence, cliquez sur .
5. Une fois la conférence terminée, fermez le navigateur pour la quitter.

Vous pouvez, éventuellement, utiliser les informations d'accès et le code participant fournis dans l'invitation à la conférence pour participer à la conférence via votre téléphone portable.

11.10.2 Utilisation de la fonction 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 **Conversation 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, puis cliquez sur **Entrer.**

Les notifications des messages instantanés s'affichent 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.

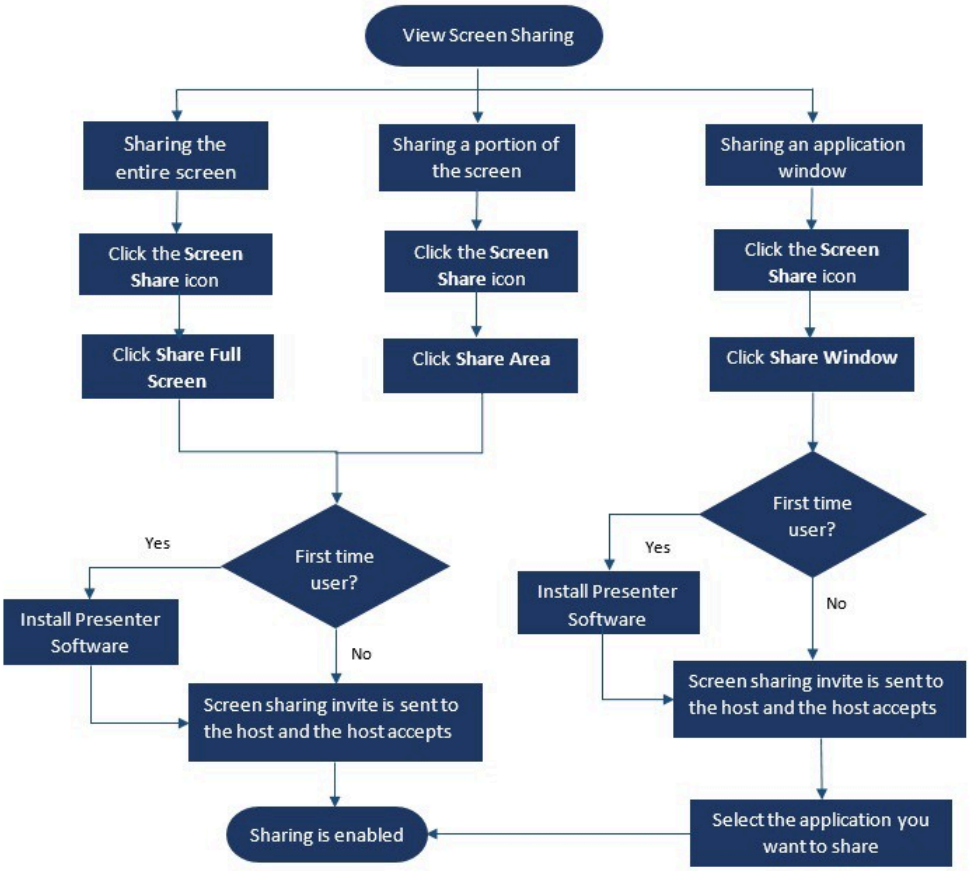
11.10.3 Utilisation du partage d'écran

Vous pouvez utiliser la fonction de partage d'écran pour présenter votre écran aux participants à la conférence. Vous pouvez partager le plein écran, une partie de l'écran ou une fenêtre d'application. La zone partagée est délimitée par une bordure rectangulaire verte.

Si l'icône de partage est grisée, il se peut que votre configuration ne prenne pas en charge le partage d'écran. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur Connect.

Les Méthodes de partage d'écran décrivent les différentes options de partage d'écran.

Illustration 13 : Méthodes de partage d'écran



Pour partager votre écran avec les participants à la conférence :

1. Dans la barre de tâches de la **Conférence**, cliquez sur .

2. Pour partager une fenêtre d'application, sélectionnez l'option **Partager fenêtre**.

   Pour partager le plein écran, sélectionnez **Partager le plein écran**. Pour partager une partie de l'écran, sélectionnez **Partager la zone**.

   Si vous êtes un nouvel utilisateur, sélectionnez l'option appropriée lorsque vous êtes invité à installer le logiciel du présentateur.

   Remarque :
   Lorsque vous essayez de partager l'écran dans le navigateur Microsoft Edge pour la première fois, Connect Client for Web affiche plusieurs fenêtres contextuelles pour installer l'application Connect Presenter.

3. Si vous êtes l'hôte de la conférence, le partage d'écran est activé immédiatement après l'installation de Connect Presenter.

   Si vous êtes un participant, la demande de partage d'écran est envoyée à l'hôte. Connect Client affiche une notification sur la barre de tâches de la conférence pour toutes les demandes de partage d'écran. Si la notification système pour le partage d'écran est activée, le Connect Client affiche également la notification système. L'hôte doit cliquer sur Accepter sur la notification pour afficher votre écran, ou cliquer sur Refuser.

   Pour recevoir une notification système pour les demandes de partage d'écran, voir Gestion des notifications systèmes pour les demandes de partage d'écran à la page 124.

   Une fois que l'hôte accepte votre invitation au partage d'écran, le partage d'écran démarre immédiatement.

   Pendant le partage d'écran, la barre d'outils s'affiche dans la partie supérieure de l'écran avec les options suivantes :

   - **Nom de la conférence**
   - **État du partage d'écran**
   - **Interrompre le partage**
   - **Terminer le partage**

   Pour réduire ou agrandir la barre d'outils, cliquez sur la flèche située à côté du nom de la conférence.

4. Cliquez sur pour interrompre le partage d'écran.
5. Cliquez sur pour interrompre le partage.

Si un autre utilisateur commence à partager l'écran pendant que vous partagez le votre, votre application Connect Presenter quittera et arrêtera le partage d'écran.

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

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

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur ⋯ ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Notifications**.
3. Cliquez sur **Contextuelle** et effectué l'une des opérations suivantes:

   - Pour les utilisateurs de Windows, effacer l'option **Afficher les notifications systèmes pour les demandes de partage d'écran entrantes.**
   - Pour les utilisateurs de macOS :

     a. Cliquez sur **Configurer via OS X Centre de Notifications...**".
     b. Dans le centre de **notifications**, faites défiler vers le bas, puis cliquez sur **Mitel Connect**.
     c. Cliquer sur **Aucun** désactive les notifications pour le partage d'écran, les appels entrants et les messages vocaux.

Accéder à MiTeam Meetings 12

This chapter contains the following sections:

- Enregistrement du compte MiTeam Meetings

A Propos de MiTeam Meetings

MiTeam Meetings est une 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:

- **Collaboration :** Effectuer un partage audio, vidéo et web
- **Discussion :** Organisez des sessions de discussion et recevez des notifications de discussion au sein de la 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 for MiVoice Connect* dans le *Document solution MiVoice Connect MiTeam Meetings Solution Document for 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, reportez-vous à Enregistrement du compte MiTeam Meetings on page 125.
- 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.

12.1 Enregistrement du compte MiTeam Meetings

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

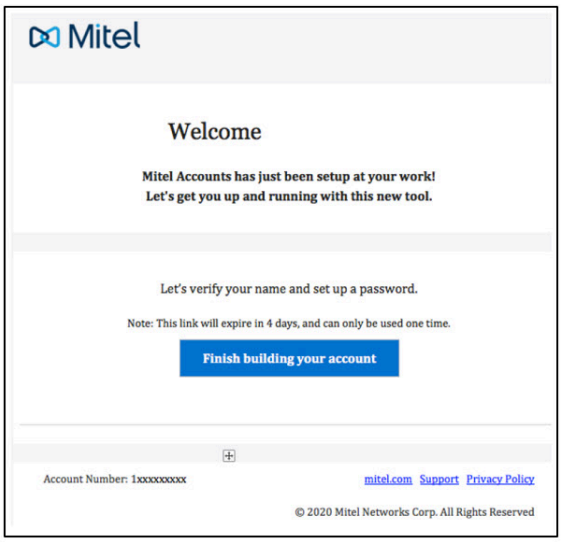
1. Assurez-vous que vous avez reçu un e-mail portant l'objet " Bienvenue à Mitel " de **`no-reply@mitel.io`**.

   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 comptes CloudLink. 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.

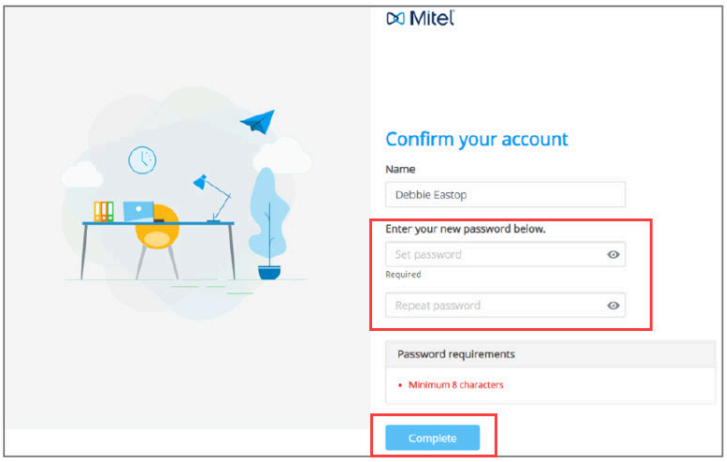
2. Dans l'e-mail d'Accuel, sélectionnez **Terminez la création de votre compte**.

Figure 14: Option Terminer la création de votre compte



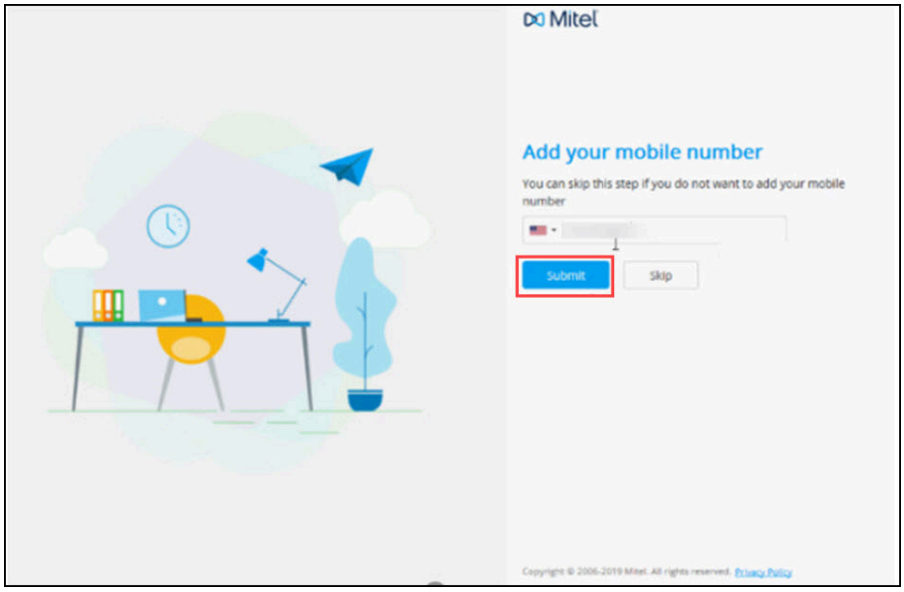
3. Dans la fenêtre qui s'ouvre, les utilisateurs doivent créer un nouveau mot de passe pour les comptes Mitel et cliquer sur **Terminer** pour terminer le processus d'inscription.

Figure 15: 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 16: Enregistrement du compte



Utiliser la vidéoconférence 13

This chapter contains the following sections:

- Programmation d’une vidéoconférence
- Modifier une invitation à une vidéoconférence
- Annulation d'une vidéoconférence
- Visualisation des vidéoconférences
- Rejoindre une vidéoconférence
- Partage de l’écran

Les utilisateurs de MiVoice Connect peuvent créer des vidéoconférences pour plusieurs participants à partir du Connect Client.

Note:
Cette fonctionnalité est disponible pour les clients américains uniquement.

13.1 Programmation d’une vidéoconférence

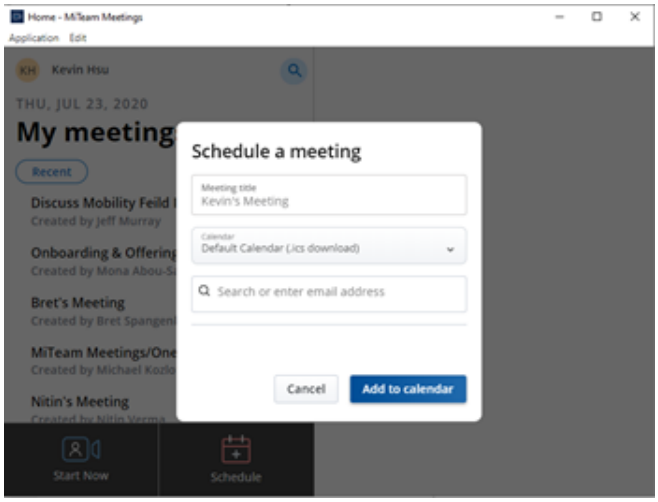
Vous pouvez programmer une vidéoconférence en créant un nouvel événement dans Connect client.

Pour créer une invitation à une vidéoconférence :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l’onglet **Meetings**.
2. Cliquez sur + dans le deuxième volet.
3. Dans la boîte de dialogue Nouvel événement, sous Type de réunion, sélectionnez Vidéoconférence.
4. Cliquez sur Meetings pour lancer MiTeam Meeting.

Note:
Le panneau **Programmer une réunion** de la MiTeam Meeting s'ouvre.

Figure 17: Programmation d'une réunion



5. Indiquez un **Titre de réunion** pour la réunion.

Note:
Il est recommandé de donner un nom identifiable que les participants pourront facilement retenir.

6. Cliquez sur **Calendrier** et, dans la liste déroulante, choisissez le calendrier auquel vous souhaitez ajouter l'invité à la réunion.
7. Dans le champ **Rechercher ou entrer une adresse électronique**, ajoutez les participants à la réunion. Vous pouvez ajouter un maximum de 100 participants avec jusqu'à 16 mosaïques vidéo. Vous pouvez faire l'une des deux choses suivantes :

   - Pour ajouter un utilisateur enregistré, saisissez le nom de l'utilisateur que vous recherchez. Dans la liste, cliquez sur le nom pour ajouter l'utilisateur en tant que participant à la réunion.
   - Pour ajouter un utilisateur invité à une réunion, saisissez l'adresse électronique du participant que vous souhaitez ajouter à la réunion.
8. Cliquez sur **Ajouter au Calendrier**. La planification se déroule en fonction du type de calendrier que vous avez sélectionné dans la liste déroulante **Calendrier**. Les options sont les suivantes : :

   - **Calendrier par défaut (téléchargement ics)** : - télécharge un fichier ICS contenant les détails de la réunion, son titre et ses participants. Ouvrez-le dans votre

application de calendrier par défaut (telle que le bureau Outlook) et programmez la réunion.

- **Google Calenda**r – ouvre un nouvel onglet dans Gmail avec une invitation au calendrier pré-remplie avec les détails de la réunion, le titre et les participants.
- **Exchange / Office 365** – ouvre un nouvel onglet dans Office 365 avec une invitation au calendrier préremplie avec les détails de la réunion et le titre ; mais ne reporte pas les participants. Vous devez ajouter les participants directement dans le calendrier ouvert dans Office 365.

Pour plus d'informations, voir MiTeam Meetings

13.2 Modifier une invitation à une vidéoconférence

Vous pouvez modifier une invitation de vidéoconférence existante à partir de Microsoft Outlook. Pour ce faire :

1. Cliquez sur l'onglet **Calendrier** dans le volet des raccourcis.
2. Ouvrez l'invitation à la vidéoconférence.

Note:
Si vous ouvrez une invitation qui fait partie d'une série récurrente dans la boîte de dialogue **Ouvrir un élément récurrent**, sélectionnez **Juste celui-ci**, puis cliquez sur **OK**.

3. Apportez les modifications nécessaires dans la page**Occurrence de l'élément**, puis cliquez sur **Envoyer la mise à jour**.

Lorsque vous modifiez l'invitation à la vidéoconférence dans Microsoft Outlook, l'invitation à la vidéoconférence dans Connect Client est automatiquement mise à jour.

Pour annuler une vidéoconférence, ouvrez l'invitation à la conférence, cliquez sur l'**onglet Réunions > Annuler la Meeting**, puis cliquez sur **Envoyer l'annulation** dans la page **Occurrence de l'élément**.

13.3 Annulation d'une vidéoconférence

Si une réunion n'est plus nécessaire, vous pouvez l'annuler à partir de Microsoft Outlook. L'annulation d'une réunion supprime l'invitation de votre calendrier Outlook et envoie une notification à tous les participants à la réunion.

Pour annuler à partir de Microsoft Outlook, ouvrez l'invitation à la réunion et cliquez sur **Annuler la réunion**.

13.4 Visualisation des vidéoconférences

Si vous avez intégré Connect Client à Microsoft Exchange, vous pouvez voir vos conférences dans Connect Client. Pour ce faire :

1. Dans Connect Client, cliquez sur l'onglet **Meetings** dans le tableau de bord.
2. Cliquez sur l'onglet **À venir** pour afficher les conférences programmées ou sur l'onglet Passé pour afficher les conférences passées.

La liste est triée par date, des réunions les plus récentes aux plus anciennes. Les vidéoconférences affichent un (icône MiTeam) à côté de la description de la réunion.

13.5 Rejoindre une vidéoconférence

Vous pouvez rejoindre une conférence de la manière suivante :

- Rejoindre une vidéoconférence à partir de la zone de notification on page 132: Vous pouvez rejoindre une conférence à partir de la zone de notification sur le tableau de bord du Connect Client. La notification est généralement envoyée 5 minutes avant le début prévu de la conférence.
- Rejoindre une vidéoconférence à partir de l'onglet Meetings on page 132: Vous pouvez rejoindre une conférence avant de recevoir une notification du Connect Client en cliquant sur l'onglet **Meetings**.
- Participer à une vidéoconférence à partir d'Outlook on page 133: Vous pouvez rejoindre une conférence à partir de votre calendrier Microsoft Outlook.

Note:
Les utilisateurs invités (contacts personnels et externes) recevront une invitation à une réunion dans leur boîte de réception électronique. Cliquez sur le lien **Rejoindre la réunion** pour rejoindre la réunion.

13.5.1 Rejoindre une vidéoconférence à partir de la zone de notification

Pour rejoindre une vidéoconférence à partir de la zone de notification :

1. Cliquez sur l'événement dans la zone de notification, puis cliquez sur l'icône à côté de la conférence.
2. Entrez les détails requis, puis cliquez sur **Entrer maintenant**.

> **Note**:
> Vous pouvez couper le son et désactiver la vidéo pendant l'appel.

3. Cliquez sur (icône Quitter pour) pour mettre fin à la vidéoconférence.

13.5.2 Rejoindre une vidéoconférence à partir de l'onglet Meetings

Rejoindre une vidéoconférence à partir de l'onglet **Meetings**:

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Meetings**.
2. Dans l'onglet **Futur**, cliquez sur l'icône à côté de la conférence que vous souhaitez rejoindre.
3. Entrez les détails requis, puis cliquez sur **Entrer maintenant**.

> **Note**:
> Vous pouvez couper le son et désactiver la vidéo pendant l'appel.

4. Cliquez sur (icône Quitter pour) pour mettre fin à la vidéoconférence.

13.5.3 Participer à une vidéoconférence à partir d'Outlook

Si vous avez réussi à intégrer Connect Client à Microsoft Exchange, vous pouvez rejoindre une conférence en ouvrant l'invitation à la réunion dans votre calendrier Outlook. Pour ce faire :

1. Lancez votre calendrier Outlook et ouvrez le rendez-vous de la conférence.
2. Cliquez sur le lien pour rejoindre la réunion. Entrez les détails requis, puis cliquez sur **Entrer maintenant**.

> **Note**:
> Vous pouvez couper le son et désactiver la vidéo pendant l'appel.

3. Cliquez sur (icône Quitter pour) pour mettre fin à la vidéoconférence.

13.6 Partage de l’écran

Vous pouvez partager votre écran avec les participants à la conférence. Pendant le partage, les participants peuvent voir tout l'écran de votre ordinateur et toutes vos actions sur l'ordinateur, jusqu'à ce que vous arrêtiez le partage.

Pour partager l'écran, cliquez et sélectionnez l'écran que vous souhaitez partager.
Pour mettre fin à la session de partage d'écran, cliquez sur .

Partage d’écran 14

This chapter contains the following sections:

- Partage d’écran avec un contact

Ce chapitre explique comment partager les écrans.

14.1 Partage d’écran avec un contact

Connect Client facilite le partage des écrans avec un contact.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l’onglet **Contacts** ou saisissez le nom ou le numéro du contact dans la barre de **Recherche 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 sur pour partager votre écran.

Remarque :
Si vous souhaitez appeler votre contact, avant de partager votre écran, voir l’étape 6 de cette procédure.

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 fenêtre :** Pour partager les fenêtres 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 cliquez sur pour accepter l’affichage de votre écran, ou cliquez 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 le contact ou tenir une conférence avec lui, cliquez sur dans le troisième volet (pour plus d'informations sur l'utilisation de cette fonction, voir Rejoindre une vidéoconférence à la page 131).

7. Pour terminer la session de partage d'écran, cliquez sur dans la partie supérieure 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 15

This chapter contains the following sections:

- Configurer une notification sonore
- Gestion de l’historique

Ce chapitre explique comment gérer les comptes utilisateurs Mitel Connect Client.

15.1 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 ou l’onglet **<nom d’utilisateur>**.
2. Effectuez ce qui suit :
   - Sous macOS, cliquez sur **Préférences** .
   - Sous Windows, cliquez sur **Paramètres**.
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 :
   - **Nouvelle messagerie vocale**
   - **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.
7. Sous **Sonnerie**, cliquez sur la liste déroulante à droite et sélectionnez la sonnerie requise dans la liste.

Remarque :
Outre les sonneries par défaut, vous pouvez également ajouter ou supprimer un nouveau `fichier .wav`.

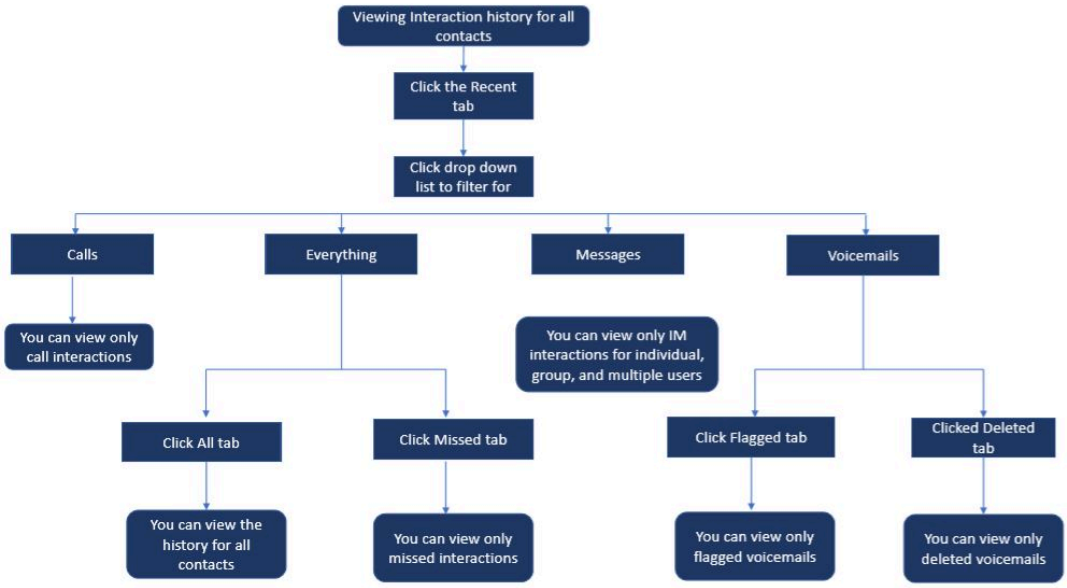
8. Cliquez sur **Ajouter Nouvelle sonnerie**.

15.2 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.

Illustration 18 : Affichage de l'historique des interactions avec tous les contacts



15.2.1 Affichage de l'historique de vos interactions avec tous les contacts

Pour afficher l'historique de l'interaction avec tous les contacts :

1. Sur le Tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Récent**.
2. Pour afficher l'historique de votre interaction avec tous les contacts, cliquez sur l'onglet **Tous**.

3. Pour afficher uniquement les interactions manquées, cliquez sur l'onglet **Manqué**.

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

1. Trouver un contact (Pour plus d'informations, voir Gestion des Contacts à la page 23).
2. Double-cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact dans le deuxième volet.
3. Le Troisième volet affiche les onglets suivants :

   - **Info**
   - **Messages**

   Remarque :
   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.

   - **Appels**
   - **enregistrés**
4. Pour afficher toutes les interactions à partir de l'historique, sélectionnez l'onglet **Info**.
5. Pour afficher toutes les interactions de l'historique, sélectionnez l'onglet **Messages**.
6. Pour afficher uniquement les interactions d'appels avec le contact de l'historique, sélectionnez l'onglet **Appels**.

   Remarque :
   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.
7. Pour afficher uniquement les interactions par messages vocaux avec le contact à partir de l'historique, sélectionnez l'onglet **Messages vocaux**.

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

   - Réponse à un message vocal à la page 73
   - Renvoi d'un message vocal à la page 74
   - Suppression d'un message vocal à la page 74

Gestion des groupes de travail 16

This chapter contains the following sections:

- Présentation des groupes de travail
- Gestion des groupes de travail
- Définition du seuil d'alerte pour le moniteur des files d'attente

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

16.1 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.

Le tableau suivant décrit les états des groupes de travail des agents et superviseurs.

Tableau 7 : États des groupes de travail des agents et superviseurs

Icône	État	Description
	Connecté	Connecté aux groupes de travail
	Déconnecté	Déconnecté les groupes de travail
	Terminer	L'agent ou le superviseur procède au traitement post-appel de l'appel du groupe de travail.

16.1.1 Types d'accès des groupes de travail

Vous devez être membre d'un groupe de travail et disposer du type de licence nécessaire pour afficher 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 peut 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 ou opérateur de groupe de travail 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.

16.1.2 Identification d'appel par 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.

16.2 Gestion des groupes de travail

16.2.1 Affichage des informations sur les groupes de travail

Un superviseur peut afficher les informations du groupe 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 voir les détails du groupe de travail :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Groupes de travail**.
2. Sélectionnez un groupe de travail et cliquez sur **Afficher les détails du groupe de travail.**
3. 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.

Remarque :
Vous pouvez également sélectionner les groupes de travail en cliquant sur l'option **Paramètres** au bas du deuxième volet.

16.2.2 Attribution 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**.

Remarque :
Le mode Personnalisé peut être configuré uniquement à partir de Connect Director.

16.2.3 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

Remarque :
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.

16.2.4 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 :

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**.
4. Dans le champ **Recherche**, saisissez le nom de l'agent ou le numéro du poste pour rechercher l'agent

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**
   - **Traitement post-appel** (Cette option n'est accessible 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 :

1. Cliquez sur l'icône de l'état de disponibilité sous le nom de l'agent et sélectionnez l'état requis.
2. 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.

Remarque :
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 accessible 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

16.2.5 Accès aux messages vocaux des groupes de travail

Le superviseurs et les agents peuvent afficher et écouter les messages vocaux du groupe de travail sans avoir à se connecter au groupe 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, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux** pour afficher les messages vocaux du groupe de travail. Les messages vocaux non écoutés s'affichent en caractères gras avec un indicateur en forme de point de couleur orange.
4. Sélectionnez un message vocal et cliquez sur pour écouter le message vocal sur les haut-parleurs de l'ordinateur ou sur pour lire le message sur votre téléphone de bureau, et cliquez sur .

Remarque :
Si vous avez affecté votre Connect Client au Softphone l'option **Téléphone de bureau** ne s'affiche pas.

Par défaut, l'onglet **Messagerie vocale** affiche les messages vocaux de tous les groupes de travail auxquels vous appartenez. Vous pouvez filtrer la liste des messages vocaux pour afficher les messages vocaux par groupe de travail.

Pour afficher les messages vocaux par groupe de travail, cliquez sur la liste déroulante de l'onglet **Messagerie vocale** dans le troisième volet et sélectionnez le groupe de travail.

Remarque :
Après avoir quitté et rouvert le groupe de travail, la sélection de la liste déroulante passe à la valeur par défaut, "Tous".

L'onglet **Messages vocaux** supprimés ne s'affiche que s'il y a des messages vocaux supprimés. Par défaut, cet onglet est en mode d'affichage réduit. Cliquez sur l'en-tête **Messages vocaux supprimés** pour afficher les messages vocaux supprimés.

Pour restaurer un message vocal supprimé du groupe de travail, localisez le message vocal dans la liste des **Messages vocaux supprimés** du groupe de travail et cliquez sur **Restaurer**.

16.2.6 Configuration des notifications du groupe de travail

Pour configurer les notifications d'un groupe de travail :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Groupes de travail**.
2. Cliquez sur **Réglages**.
3. Sélectionnez **Afficher les notifications lorsque les appels arrivent en file d'attente** pour afficher les notifications des appels en file d'attente.
4. Saisissez la durée dans le champ **Conserver la notification à l'écran pendant secondes (Zéro n'est pas une option valide)** pour définir le temps d'affichage des notifications 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.

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

Pour spécifier les seuils d'alerte du moniteur de file d'attente et la notification des appels arrivés dans la file d'attente :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Groupes de travail**.
2. Cliquez sur **Paramètres** au bas du deuxième volet.

Les superviseurs peuvent afficher tous les groupes de travail configurés, et modifier les seuils d'alerte pour chacun d'eux. 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. Une fois que le paramètre est passé sous le seuil, la couleur de l'étiquette redevient grise par défaut. Lorsque le seuil de la file d'attente dépasse le

temps et le nombre spécifiés, un son est émis. 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 **Groupes de travail**.
2. Cliquez sur **Paramètres** au bas du deuxième volet.
3. 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.
4. Dans le champ **Activer Seuil d'alerte,** sélectionnez le groupe de travail requis pour activer le seuil d'alerte.
5. 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.

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

6. 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.

Gérer l'emplacement d'urgence 17

Ce chapitre décrit comment ajouter et gérer l'emplacement d'urgence dans le softphone de Connect Client.

L'emplacement d'urgence est introduit dans Connect Client dans le cadre de la loi RAY BAUM'S et n'est disponible que pour les clients américains.

Note:

- Elle n'est applicable que pour Connect Client en mode softphone ; elle n'est pas applicable pour Connect Client en mode deskphone.
- Si vous vous déplacez des États-Unis vers un autre pays, utilisez la connexion au réseau local (VPN) de manière à ce que la détection des changements d'emplacement soit désactivée dans Connect Client. En effet, les informations de changement d'emplacement ne sont applicables qu'aux États-Unis.

Présentation de la loi RAY BAUM'S

La loi RAY BAUM'S a été introduite aux États-Unis pour garantir que des informations correctes et précises sur l'emplacement de l'appelant sont transmises lors des appels d'urgence 911, afin que les premiers intervenants puissent localiser l'appelant rapidement et avec précision. L'identifiant de l'emplacement transmissible est défini comme “l'adresse civique de l'appelant et comprend des informations telles que le numéro de la pièce, le numéro de l'étage ou des informations similaires qui permettent d'identifier avec précision l'emplacement de l'appelant”.

Conformément à la loi RAY BAUM'S, les systèmes téléphoniques multilignes (MLTS) doivent fournir au Point de Réponse de Sécurité Publique (PSAP) l'identifiant de l'emplacement répartissable conforme à la définition ci-dessus pour les appels d'urgence 911 afin d'identifier l'emplacement de l'appelant. Cette information peut inclure le niveau de l'étage pour les installations à plusieurs étages et le niveau du quadrant pour les grands bâtiments. Lorsqu'un appel d'urgence est effectué, les informations de localisation peuvent être fournies directement par les téléphones ou, le MLTS peut fournir des informations de localisation en fonction de la configuration.

Note:
La fonction RAY BAUM n'est pas prise en charge pour Connect Client dans les environnements virtuels et pour Connect Client installé sur Windows 7, systèmes d'exploitation 32 bits. Pour les environnements non pris en charge, les appels d'urgence (911) passés depuis le softphone Connect Client sont acheminés vers le centre d'appel national E911.

Activation des options de configuration de RAY BAUM pour les appels d'urgence

Pour activer RAY BAUM pour les appels d'urgence :

1. Lancez Connect Director.
2. Dans le volet de navigation, cliquez sur **Administration > Système > Sites**. La page **Sites** s'affiche.
3. Dans la page **Sites**, accédez à l'onglet **Général** et sélectionnez **Activer RAY BAUM** pour activer RAY BAUM pour les appels d'urgence.

Note:

- Cette option est désactivée par défaut et ne s'applique qu'aux clients américains.
- Si vous n'activez pas cette option dans Connect Director, l'icône de **localisation d'urgence** ne s'affiche pas dans Connect Client.

Configuration de HELD

Les informations sur les emplacements d'urgence sont obtenues à partir de la base de données d'un fournisseur tiers.

Pour ajouter l'emplacement d'urgence à la base de données des fournisseurs tiers, vous devez d'abord vous assurer que vous ajoutez le fournisseur tiers dans Connect Director. Pour ce faire :

1. Lancez Connect Director.
2. Dans le volet de navigation, cliquez sur **Administration > Système > Sites**. La page **Sites** s'ouvre.
3. Dans la page **Sites**, accédez à l'onglet **Configuration de HELD** et donnez des valeurs aux paramètres comme décrit dans Paramètres de l'onglet Configuration de HELD.

Note:
L'onglet **Configuration de HELD** est applicable dans le cadre de RAY BAUM et n'est activé que pour les clients américains.

Table 8: Paramètres de l'onglet Configuration de HELD

Paramètre	Description
Nom du fournisseur	Entrez le nom du fournisseur tiers (RedSky ou Intrado). Le fournisseur tiers permet de récupérer l'emplacement lors des appels d'urgence. Le fournisseur tiers vous permet de récupérer l'emplacement indirectement par le biais d'un URI d'emplacement fourni par le service d'information sur l'emplacement (LIS) du fournisseur.
URL du serveur HELD principal	L'adresse du serveur LIS principal du fournisseur tiers. Exemple: https://api.primelab.e911cloud.com
URL du serveur HELD de secours	L'adresse du serveur LIS de sauvegarde du fournisseur tiers. Exemple: https://api.primelab.e911cloud.com
Clé secrète	Entrez la clé secrète obtenue auprès du fournisseur tiers. **Note**: • Cliquez alternativement sur l'option **AFFICHER/MASQUER** pour afficher et cacher la clé secrète. • La clé secrète est un paramètre obligatoire pour RedSky. Contactez le fournisseur de RedSky pour obtenir la clé secrète.

Paramètre	Description

Paramètres HELD	Les paramètres HTTPS Enabled Location Discovery (HELD) pour un fournisseur tiers spécifique.
	
	Note:
	L'administrateur peut spécifier un nombre quelconque de paramètres spécifiques au fournisseur dans ce champ, au format suivant :
	
	`clé1=valeur1`
	
	`clé1=valeur2`
	
	`...`
	
	`cléN=valeurN`

Note:
Pour plus d'informations sur les paramètres HELD pour RedSky et Intrado, voir le tableau suivant :

- *Tableau des paramètres HELD pour Intrado* dans la section *Intégration du Connect Client avec Intrado* du guide de déploiement de la solution et de présentation générale de MiVoice Connect RAY BAUM'S pour Intrado.
- *Tableau des paramètres HELD pour RedSky* dans la section *Intégration du Connect Client avec RedSky* du guide de déploiement de la solution et de présentation générale de MiVoice Connect RAY BAUM'S pour RedSky.

Gérer l'emplacement d'urgence

Note:
Si les informations relatives à l'emplacement ne sont pas ajoutées dans Connect Director, l'icône d'**Emplacement d'urgence** s'affiche comme suit au bas de l'écran de connexion du Connect Client :

En tant qu'utilisateur de Connect Client, vous pouvez désormais ajouter, modifier et vérifier vos informations de l'**Emplacement d'urgence** dans la page Localisation d'urgence de Connect Client.

Pour gérer l'emplacement d'urgence, procédez comme suit :

1. Connectez-vous à Connect Client.
2. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Emplacement d'urgence**.

Note:
La page **Emplacement d'urgence** s'ouvre.

4. La première fois que vous vous connectez à Connect Client, vous êtes invité à installer Mitel Network Helper. Pour télécharger et installer Mitel Network Helper :

   a. Dans la page **Emplacement d'urgence**, cliquez sur **Télécharger**.

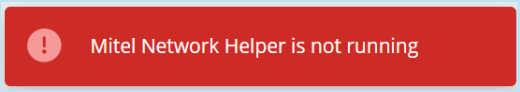
Note:
Le paquet d'installation se télécharge et l'icône de l'aide réseau apparaît sur le bureau.

   b. Double-cliquez sur l'icône Network Helper et suivez les instructions pour installer Mitel Network Helper.

Note:

- Pour installer Mitel Network Helper, vous devez disposer de droits d'administrateur. Si vous ne disposez pas de droits d'administrateur, contactez votre administrateur.
- Après avoir installé Mitel Network Helper sur Mac OS, vous devez redémarrer l'application Connect Client.
- Si Mitel Network Helper ne fonctionne pas sur votre système après l'installation, le message d'erreur suivant s'affiche dans la page Emplacement d'urgence :

Figure 19: Erreur d'installation de Network Helper



Pour résoudre ce problème, déconnectez-vous de Connect Client et reconnectez-vous.

Note:
La condition préalable suivante doit être remplie pour la détection de l'emplacement :

- Pour macOS/Windows, vous devez installer et exécuter manuellement le Mitel Network Helper dans votre système, puis relancer Connect Client.

Note:

- S'il existe une mise à jour de Mitel Network Helper après que vous ayez cliqué sur l'icône de **Emplacement d'urgence**, un message indiquant que la dernière version du Network Helper est disponible s'affiche. Vous devez installer la dernière version de Mitel Network Helper.
- Dans la page **Paramètres > Emplacement d'urgence** de Connect Client, le *lien* En savoir plus s'affiche. En cliquant sur ce lien, vous accédez à la page **Dynamic E911**, qui contient des informations sur la loi de RAY BAUM et la loi de Kari, ainsi que sur les raisons pour lesquelles elles sont requises pour les appels d'urgence 911.

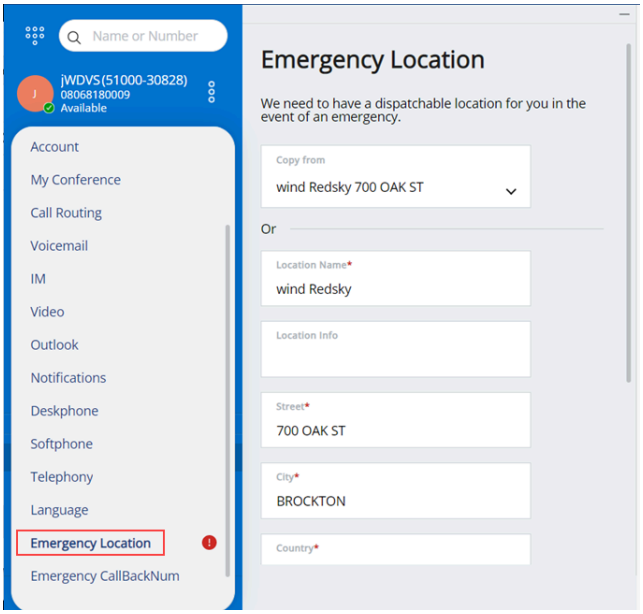
5. Pour ajouter l'emplacement d'urgence à la base de données des fournisseurs tiers :

   a. Dans la page **Emplacement d'urgence**, cliquez sur Ajouter.
   b. Remplissez les champs suivants :

   - **Nom de l'emplacement :** Le nom de l'emplacement d'urgence.
   - (Facultatif) **Info de l' Emplacement**: Une description de l'emplacement.
   - **Rue :** Le nom de la rue
   - **Ville :** Le nom de la ville
   - **Pays :** Le nom du pays

> **Note**:
> Dans ce champ, sélectionnez **États-Unis** car RAY BAUM ne s'applique qu'aux clients américains.

Figure 20: Ajout d'informations sur l'emplacement



   c. Cliquez sur **« SAVE »**.

Note:

- Connect Client suggère des emplacements valides en cas d'erreurs mineures dans les informations d'emplacement saisies. Sélectionnez l'emplacement suggéré, puis cliquez sur **Confirmer**.
- Les détails du nouvel emplacement sont affichés dans la page **Emplacement d'urgence**.

d. Dans la page qui s'ouvre, vérifiez les informations sur l'emplacement et cliquez sur **Terminé**.

6. Pour modifier les informations sur l'emplacement et effectuer des mises à jour :

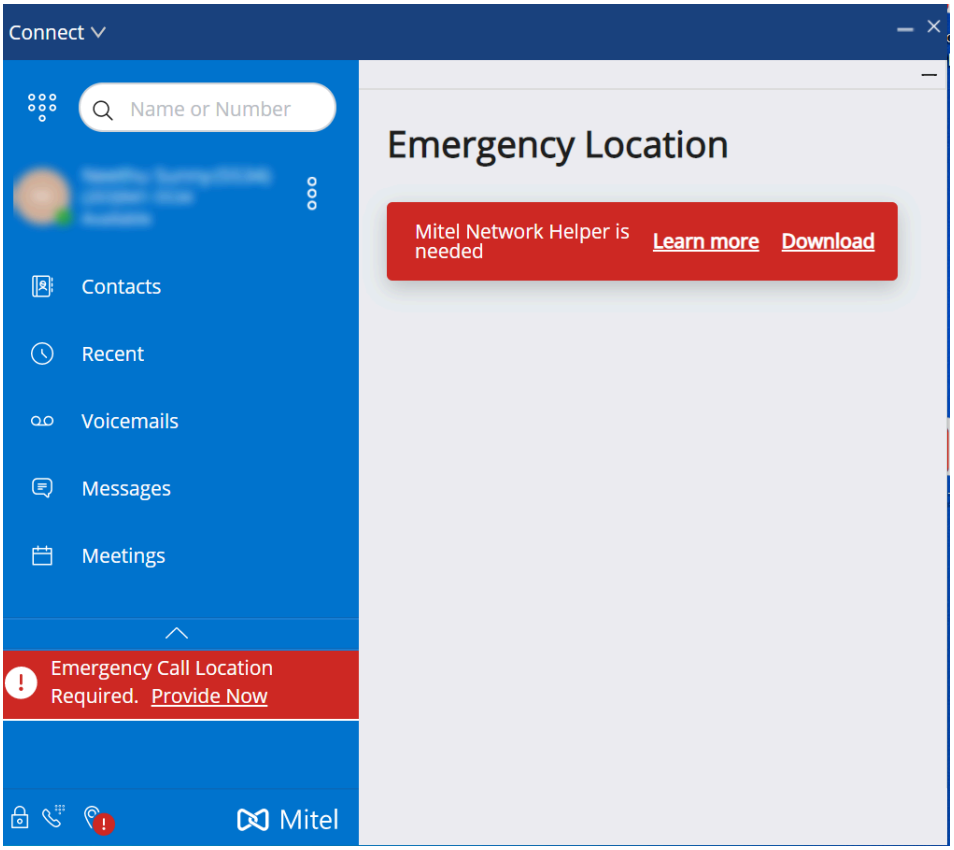
a. Dans la page **Emplacement d'urgence**, cliquez sur **Modifier** et effectuez les mises à jour requises.
b. Cliquez sur **Enregistrer** et vérifiez les détails mis à jour dans la page **Emplacement d'urgence**.

Note:

L'icône Emplacement d'urgence apparaît comme , et un message d'erreur indiquant que l'emplacement de l'appel d'urgence est requis s'affiche sur le tableau de bord, comme indiqué dans l'exemple Emplacement d'urgence, dans les situations suivantes :

- Si les informations sur l'emplacement ne sont pas ajoutées.
- Si un changement de réseau est détecté.
- Si Mitel Network Helper n'est pas exécuté dans votre système.

Figure 21: Exemple d'emplacement d'urgence



Pour corriger le problème, cliquez sur ou sur **<nom d'utilisateur>** dans le tableau de bord, cliquez sur **Paramètres > Emplacement d'urgence**, puis suivez les instructions de la section Gestion des paramètres d'emplacement d'urgence.

Gestion des paramètres de l'emplacement d'urgence

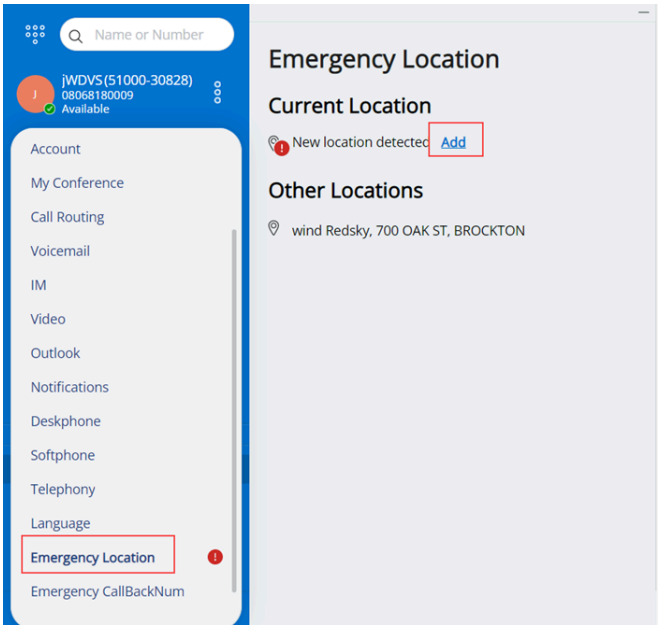
Note:

- Si l'emplacement d'urgence est vérifié, vous pouvez afficher les détails de l'emplacement en cliquant sur ou sur **<nom d'utilisateur>** sur le tableau de bord et en cliquant sur **Paramètres > Emplacement d'urgence**, ce qui fait disparaître l'icône d'**Emplacement d'urgence** de l'écran Connect Client.
- Si l'icône d'**Emplacement d'urgence** ne s'affiche pas après votre connexion à Connect Client, allez dans **Paramètres > Emplacement d'urgence** et vérifiez si les informations d'emplacement sont affichées. Si l'emplacement n'est pas affiché ou est incorrect, mettez à jour les détails de l'emplacement correct.

Pour gérer les paramètres de l'emplacement d'urgence :

1. Connectez-vous à Connect Client.
2. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Dans la liste déroulante, cliquez sur **Paramètres**, puis sur **Emplacement d'urgence** pour afficher l'emplacement d'urgence déjà ajouté.
4. Pour ajouter les informations sur l'emplacement, cliquez sur **Ajouter** et entrez les détails requis.

Figure 22: Ajout d'informations sur l'emplacement



5. Pour modifier les informations sur l'emplacement, passez la souris sur l'emplacement et cliquez sur **Modifier**, puis mettez à jour les détails requis.
6. Cliquez sur **Enregistrer**.

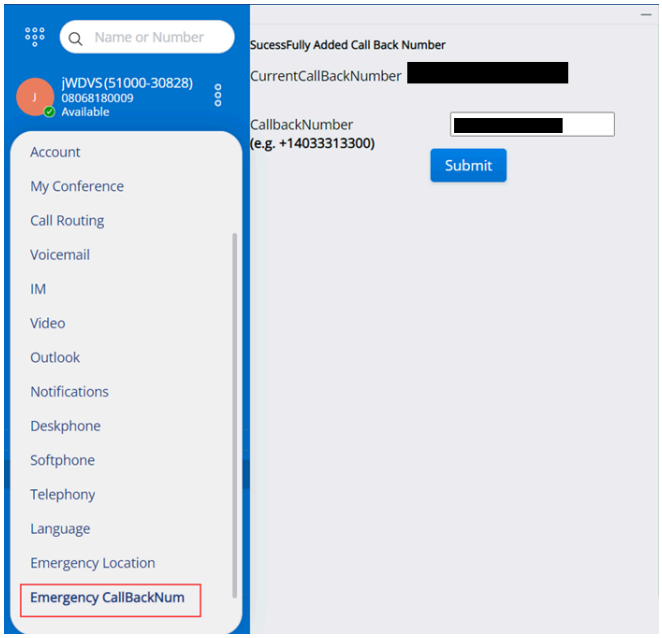
Gestion du numéro de rappel

Pour gérer le numéro de rappel pour les appels d'urgence :

1. Connectez-vous à Connect Client.
2. Sur le tableau de bord, cliquez sur ou l'onglet **<nom d'utilisateur>**.

Note:
Pour accéder à l'écran **Numéro de rappel d'urgence**, les utilisateurs de macOS doivent cliquer sur **Préférences** au lieu de **Paramètres**.

Figure 23: Écran Numéro de rappel d'urgence



3. Dans le champ **Numéro de rappel**, saisissez le numéro de rappel pour les appels d'urgence.
4. Cliquez sur **Envoyer**. Le numéro de rappel que vous avez saisi s'affiche comme le numéro de rappel actuel dans l'écran **Numéro de rappel d'urgence**.

Fonctions de l'opérateur 18

Ce chapitre fournit des informations sur la procédure à suivre pour activer et accéder aux fonctions spécifiques de l'opérateur.

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 fonctions 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 des fonctionnalités spéciales pour les opérateurs, comme indiqué dans le tableau Aperçu des fonctionnalités pour les opérateurs.

Tableau 9 : Présentation des fonctions de l’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.

Facilités	Description
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 : • Transfert sans préavis • 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 de plus amples informations, reportez-vous à . Transfert d'un appel à la page 53
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 : • 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
Fiche de routage	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. **Remarque** : La fiche de routage est désactivée par défaut. Pour activer la fiche de routage, voir Gestion des notes d'appel et affichage des bordereaux de routage à la page 62.
Modification de l'état de disponibilité d'un contact	Les opérateurs peuvent changer l'état de disponibilité d'un contact si : • 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 votre liste d'accès, voir Gestion de votre état de disponibilité par un contact à la page 42. Pour modifier l'état de disponibilité d'un contact, procédez comme suit : • Double-cliquez 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.

Facilités	Description
Identification de l’appel par le nom du groupe de travail	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.

Mitel
Powering connections

mitel.com

Copyright 2022, Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. The Mitel word and logo are trademarks of Mitel Networks Corporation, including itself and subsidiaries and authorized entities. Any reference to third party trademarks are for reference only and Mitel makes no representation of ownership of these marks.