

Phone Manager Guide de l'utilisateur

SEPTEMBRE 2018

VERSION 5.1 DU DOCUMENT

GUIDE DE L'UTILISATEUR



AVIS

L'information contenue dans ce document est considérée comme exacte à tous égards, mais n'est pas garantie par Mitel Networks™ Corporation (MITEL®). L'information est sujette à des modifications sans préavis et ne doit en aucune manière être interprétée comme un engagement de la part de Mitel ou de ses sociétés affiliées et filiales. Mitel, ses sociétés affiliées et ses filiales n'assument aucune responsabilité quant aux possibles erreurs ou omissions dans ce document. Une révision de ce document ou la production d'une nouvelle version permettraient d'intégrer tout changement nécessaire.

Aucune partie du présent document ne peut être reproduite ou transmise sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, et pour quelque objectif que ce soit, sans une autorisation écrite de la part de 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>.

Windows and Microsoft are trademarks of Microsoft Corporation.

Other product names mentioned in this document may be trademarks of their respective companies and are hereby acknowledged.

Mitel Phone Manager
Release 5.1 - septembre, 2018

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation
© Copyright 2018 Mitel Networks Corporation All rights reserved

Table des Matières

1.	Nouveautés	4-7
1.1.	Problèmes connus	8
2.	Démarrage Rapide	9-15
3.	Aperçu	16
3.1.	Exigences	17-18
3.2.	Licence	19
3.3.	Comparaison de licences	20-21
3.4.	Configuration	22
4.	Fonctions Outlook	23
4.1.	Contrôle de l'appel	24
4.1.1.	Effectuer des appels	25
4.1.2.	Surligner et composer	26
4.1.3.	Filtrer	27-28
4.1.4.	Transférer	29-30
4.1.5.	Plusieurs appels	31-32
4.1.6.	Conferencing	33-34
4.1.7.	Clavier téléphonique	35
4.1.8.	URI Schemes	36
4.2.	Contrôle d'extension	37
4.2.1.	Ne pas déranger (DND)	38
4.2.2.	Contrôle de position DAA	39
4.2.3.	UCD Hunt Group Calls	40
4.2.4.	Transfert manuel	41
4.2.5.	Accès à la boîte vocale	42
4.2.6.	Contrôle du volume	43-44
4.3.	Contacts	45-47
4.3.1.	Répertoires	48-49
4.3.2.	Recherche	50
4.4.	Historique d'appels	51
4.4.1.	Enregistrement d'appel	52
4.5.	Profils de présence	53-55
4.6.	Clavardage	56-59
4.7.	Raccourcis clavier	60-61
4.8.	Profils de bannière d'appel	62

4.9.	Barre d'outils intégrée	63
4.10.	6900 Handset Support	64
5.	Fonctions professionnelles	65
5.1.	Soutien d'application	66
5.1.1.	Accès API	67
5.1.2.	Macros	68-69
5.1.3.	Plugiciels du soutien de l'application	70
5.1.4.	TAPI	71-72
5.1.5.	Ligne de commande	73-74
5.2.	Barres d'outils	75
5.2.1.	Barre d'outils intégrée	76
5.2.2.	Actions du bouton	77-81
5.3.	Phone Manager Outbound	82-83
6.	Fonctions du directeur d'équipe	84
6.1.	Notifications d'alarme	85
6.2.	Statut du groupement de postes	86
6.3.	Contrôle d'utilisateur	87
7.	Paramètres	88
7.1.	Connexion	89
7.1.1.	Connexion locale	90-91
7.1.2.	Connexion à distance	92
7.2.	Préférences de l'utilisateur	93
7.2.1.	Général	94
7.2.2.	Informations	95
7.2.3.	Numéros	96
7.2.4.	Mitel 6900 Handsets	97
7.2.5.	Clavarder	98
7.2.6.	Image de profil	99
7.2.7.	Call Banner	100
7.3.	Profils de présence	101-103
7.3.1.	Modification des profils de présence.	104-105
7.4.	Téléphone logiciel	106-108
7.4.1.	Avertissement E911, appels d'urgence et sécurité	109
7.4.2.	Général	110
7.4.3.	Audio	111
7.4.4.	Codecs	112

7.4.5. Qualité	113
7.4.6. NAT et pare-feu	114
7.4.7. Entretiens	115
7.4.8. Limites du téléphone logiciel	116
7.5. Raccourcis clavier	117-118
7.6. Macros	119-120
7.7. Plugiciels du soutien de l'application	121
7.7.1. EMIS	122-124
7.7.2. Goldmine	125-131
7.7.3. Maximizer	132-134
7.7.4. Microsoft Office 365	135-138
7.7.5. Microsoft Outlook	139-149
7.7.6. Microsoft Dynamics CRM	150-160
7.7.7. Microsoft Dynamics NAV	161
7.7.8. Microsoft Internet Explorer	162-165
7.7.9. NetSuite CRM+	166-171
7.7.10. Sage CRM	172-177
7.7.11. Salesforce	178-184
7.7.12. SalesLogix	185-196
7.7.13. SugarCRM	197-202
7.7.14. Swiftpage Act!	203-209
7.7.15. TigerPaw	210-212
7.7.16. Zendesk	213-215
7.7.17. Zoho CRM	216-223
7.8. Diagnostiques	224
8. Procédures	225-226
9. Index	227-229

1 Nouveautés

Version 5.1.13

Software Upgrade Notifications

Phone Manager will now notify users when a newer version of software is available to download and install from the server. Phone Manager will check for updates at startup but can also be forced to check using the dedicated link on the 'About' page.

Version 5.1.11

Personal Wallboard

Phone Manager Professional & Team Leader users can now see personal ACD statistics when they are consuming an ACD Reporting license.

Personal Wallboards are centrally configured on the MCS server. Please refer to the server documentation for more information.

Version 5.1.9

UI Update

The Phone Manager user interface and launch icon have been updated to improve consistency with other Mitel products.

[Link to the Quick Start Guide](#)

6900 Handset Support

Phone Manager now supports control of 6900 Handsets. Please review the 6900 section for information on supported features.

[Link to the 6900 Handset Section](#)

Group Chat

The chat features of the solution have been enhanced to include group (or multi-party) chat. Other chat improvements include; chat previews in the conversation list, visibility of user's avatar and message grouping

[Link to the Chat section](#)

DSS/BLF

The integrated & full toolbar buttons now provide DSS/BLF functionality for Users/Extensions/Agents & Hunt Groups.

[Link to the Toolbar section](#)

Park

The integrated & full toolbar buttons now provide direct access to park locations on the telephone system. Pickup or park calls at the touch of a button.

[Link to the Toolbar section](#)

Phone Manager Outbound

Campaign Manager has been renamed Phone Manager Outbound to better reflect what it does in the name

[Link to the Phone Manager Outbound section](#)

New Status Update Settings

New presence profile update options have been added to change profile when the application startup or shutdown. In addition, the existing 'On Lock' status update has been improved to include when a user disconnects from a windows desktop.

[Link to the General Settings section](#)

New Call Banner Settings

New call banner settings have been added to allow disabling of the call banner popup and to enable automatic minimising of the banner when a call is in progress.

[Link to the Call Banner Settings section](#)

Version 5.0

Conferencing

This feature allows users to easily create Ad-hoc conferences using Phone Manager. The Call Banner has new 'Add Party' and 'Merge' buttons to simplify the conferencing process.

[Link to Conferencing section](#)

Hand Off (Push / Pull)

Through the Call Banner, Phone Manager now offers direct access to the Hand Off features of the telephone system. User can now Push/Pull calls between devices with the click of a button.

[Link to Hand Off section](#)

Toolbar Improvements

The integrated toolbar buttons now show a status icon to display current status. This includes displaying the status of any state holding feature code on the telephone system.

[Link to Toolbar section](#)

Version 4.3

Cette version de Phone Manager de Mitel présente les profils de présence qui permettent de contrôler le statut et les fonctions Dynamic Extension Express de MiVoice Office 250.

Profils de présence

Cette fonction permet aux utilisateurs de contrôler le statut de leur téléphone à l'aide d'un seul profil visible par les autres utilisateurs du système. Les profils permettent aussi aux utilisateurs de contrôler les fonctions DEE du système téléphonique.

[Lien vers la section Profils de présence](#)

Statut au verrouillage

Phone Manager peut automatiquement basculer vers un autre profil ou activer la fonction NPD lorsque l'ordinateur local est verrouillé. Tout changement de statut est alors renversé lorsque l'ordinateur est

déverrouillé.

[Lien vers la section Statut au verrouillage](#)

Soutien Windows 10

Phone Manager prend maintenant en charge Windows 10

Capacité de masquer les conversations du Clavardage

Les conversations de clavardage peuvent dorénavant être masquées de la fenêtre Clavardage afin de réduire le nombre de conversations visibles.

[Lien vers la section Clavardage](#)

Photos de profil

Chaque utilisateur peut maintenant configurer une photo de profil personnelle enregistrée au niveau central sur le serveur et qui est visible à tous les utilisateurs de Phone Manager.

[Lien vers la section Photo de profil](#)

Phone Manager Mobile

Il existe maintenant une version mobile de Phone Manager, offerte pour les appareils iOS et Android. La version mobile comprend :

- Téléphone logiciel
- Accès au répertoire
- Boîte vocale, acheminement d'appels et notifications d'appels manqués
- Historique d'appels
- Visibilité des contacts

[Lien vers la section Phone Manager Mobile](#)

Version 4.2

Cette version de Phone Manager de Mitel présente l'IU client MiContact Centre Campaign Manager, ainsi que d'autres améliorations qui procurent aux utilisateurs plus de contrôle sur leur poste Mitel.

Campaign Manager

Phone Manager propose l'IU client pour la solution de composition progressive MiContact Centre Campaign Manager

[Lien vers la section Campaign Manager](#)

Contrôle UCD

Phone Manager affiche le statut UCD courant du poste associé et offre la possibilité de basculer d'un appel UCD à l'autre et celle d'accepter ou de ne pas accepter les appels UCD.

[Lien vers la section UCD](#)

Mises à jour du filtre

L'accès au clavier téléphonique et la possibilité de mettre le son d'un appel sur silence sont maintenant offerts depuis le filtre, pendant un appel.

[Lien vers la section Filtre](#)

Importation des contacts, Phone Manager version 3

Pour les utilisateurs effectuant la mise à jour depuis Phone Manager, version 3, il existe maintenant une option permettant d'importer les contacts existants à partir du répertoire personnel.

[Lien vers la section Importation des contacts](#)

Soutien pour les autres plugiciels

Les plugiciels suivants bénéficient dorénavant de soutien :

[Lien vers le plugiciel Internet Explorer](#)

[Lien vers le plugiciel Netsuite](#)

[Lien vers le plugiciel SugarCRM](#)

[Lien vers Tigerpaw CRM](#)

[Lien vers le plugiciel Zoho CRM](#)

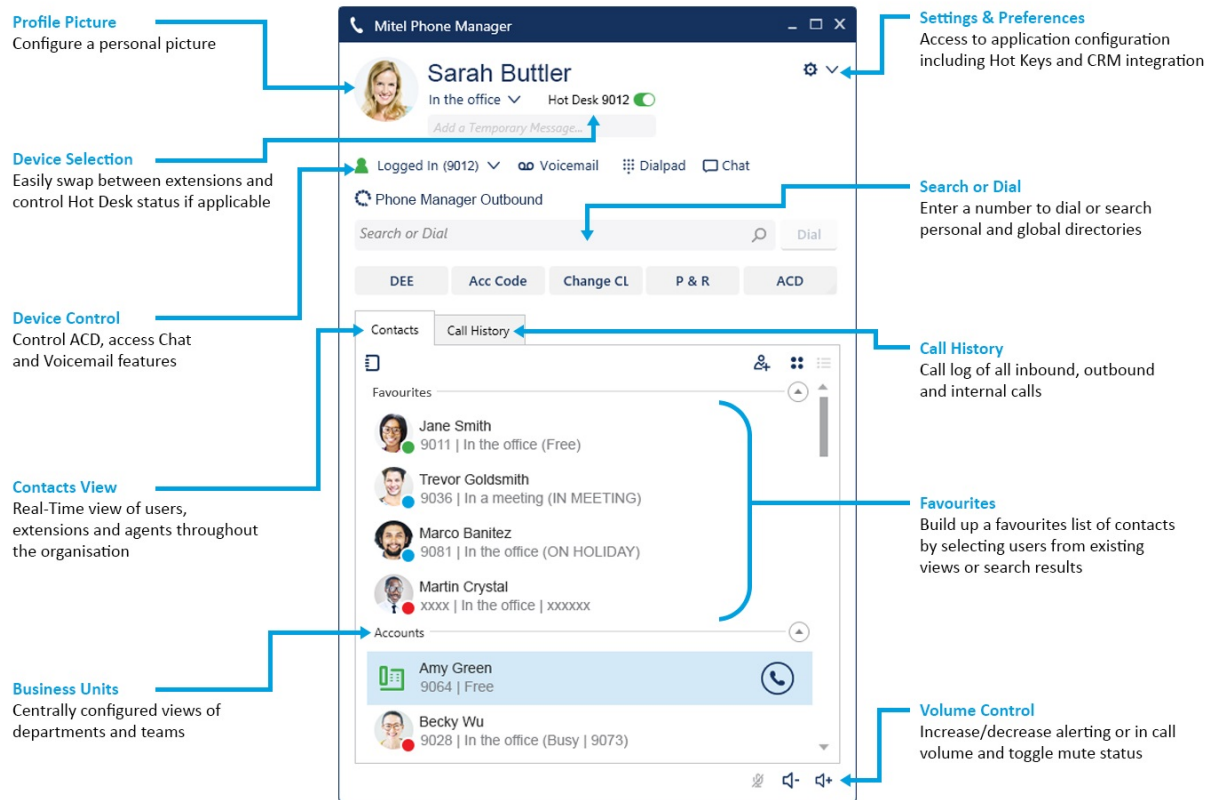
1.1 Problèmes connus

DPAR/ID	Description	Notes/Work around
12706	Phone Manager cannot connect to the Communication Service through a web proxy.	The Communication Service hostname and/or IP address needs to be added to the relevant exclusion list on the proxy server to enable Phone Manager to connect.
13506	Placing a SIP Softphone call on hold longer than about 14 minutes will caused the call to be disconnected after this time.	Don't leave SIP calls on hold longer than 14 minutes.

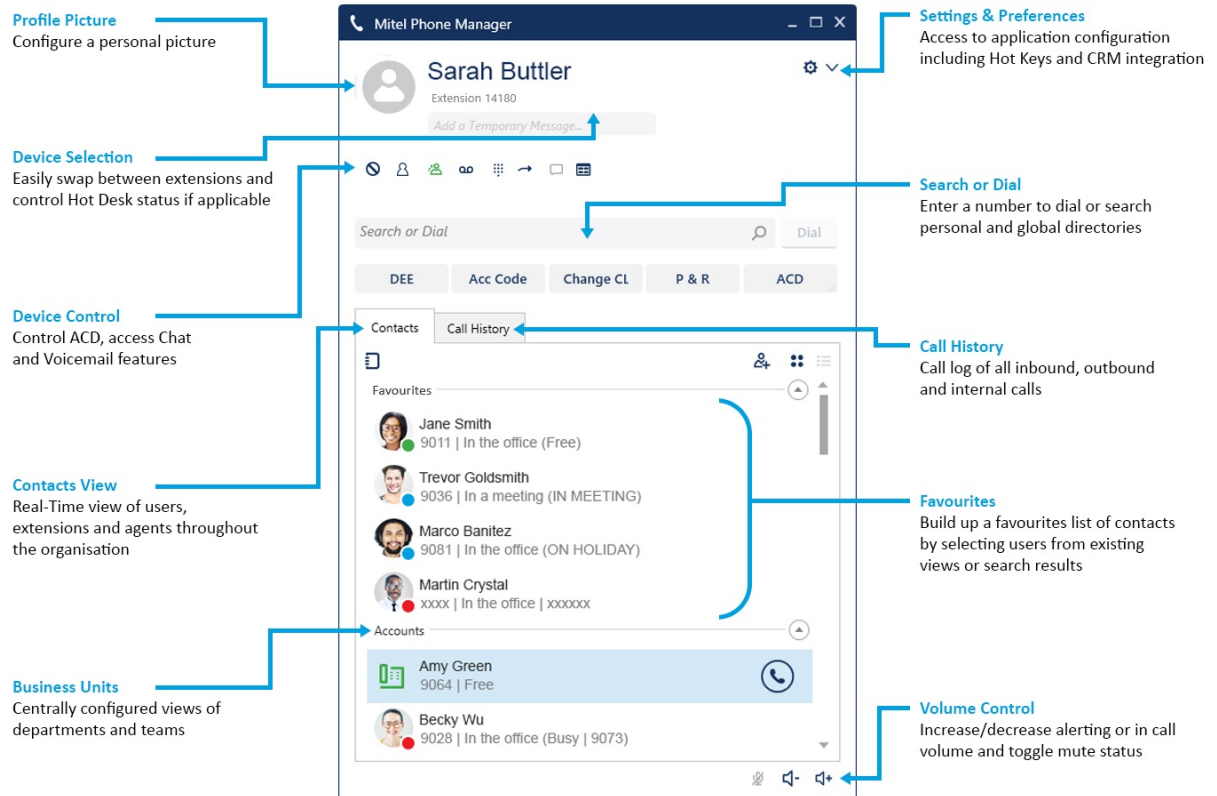
2 Démarrage rapide

Le guide présente des renseignements pour les fonctions souvent utilisées. Pour plus de renseignements à propos de celles-ci et des autres fonctions, veuillez consulter le guide de l'utilisateur.

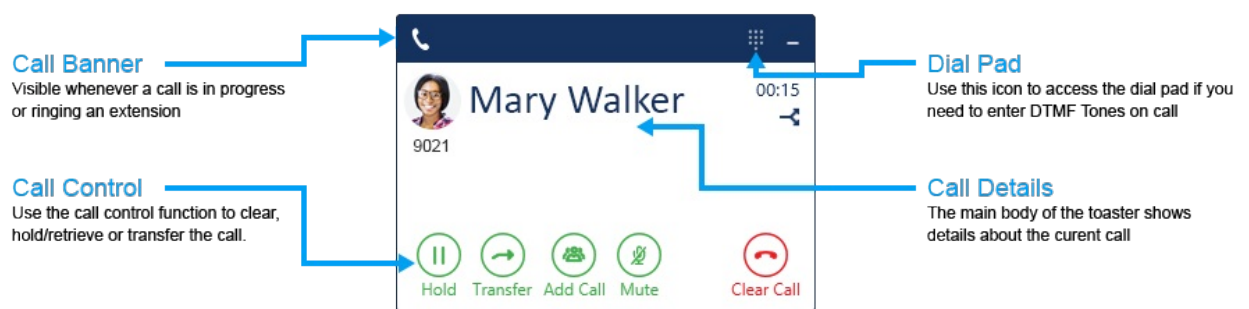
IU Phone Manager avec profils de présence



IU Phone Manager sans profils de présence



Bannière d'appel Phone Manager



Utiliser la bannière d'appel

Si un appel est acheminé au poste, la bannière d'appel s'affiche. Celle-ci permet de contrôler des fonctions telles Mettre en attente/Récupérer, Transférer, Répondre et Effacer des appels. Si plus d'un appel est acheminé au poste, la bannière grandit afin d'afficher les différents appels et elle offre la possibilité de passer d'un à l'autre.

Boutons de la bannière d'appel

Bouton	Action
 Answer call	Répond à un appel entrant au terminal
 Clear call	Efface un appel raccordé
 Hold Retrieve	Bascule un appel raccordé entre le statut en attente et le statut raccordé
 Divert voicemail	Offre la possibilité de détourner un appel entrant à la boîte vocale ou à une destination choisie
 Transfer	Offre la possibilité de configurer un appel de consultation
 Complete Cancel	Dans le cas d'un transfert de consultation, ces boutons peuvent être utilisés pour réaliser ou annuler le transfert
 Add Call Merge	Provides the ability to setup an ad hoc conference
 Mute	Utilisé pour basculer le statut muet d'un appel raccordé
 Pull Call	This button can be used to pull back a call that has routed through the telephone system to an external number (Home, Mobile etc..)
	This button can be used to push a connected call out to another one of your devices
	This icon will display when making outbound calls and the phone system is ringing multiple devices to find the person you are calling

Effectuer des appels

Effectuer des appels avec Phone Manager est un processus simple et on peut y parvenir de plusieurs façons :

- En composant un numéro que vous connaissez en l'entrant dans la case Chercher ou Composer et en appuyant sur Entrée
- En rejoignant un utilisateur ou un appareil depuis la fenêtre Contacts en cliquant deux fois ou en appuyant sur l'icône Composer à côté de celui-ci
- En effectuant une recherche dans le répertoire en entrant un nom dans la case Chercher ou Composer afin de trouver le numéro à composer
- En surlignant un numéro dans une autre application et en cliquant deux fois sur l'icône Surligner et composer qui se trouve à droite de l'écran

Transférer des appels

Les appels peuvent être transférés grâce aux boutons situés sur la bannière d'appel. La fenêtre principale Chercher ou composer de Phone Manager, ou la fenêtre Contacts doit être utilisée pour choisir la destination du transfert. Après avoir appuyé sur Transférer depuis la bannière d'appel, la fenêtre principale de Phone Manager s'affiche pour vous permettre de saisir un numéro à composer.

De plus, composer un numéro à l'aide de l'une ou l'autre des méthodes pour effectuer un appel décrites ci-dessus, lorsqu'un appel est en cours, configurera automatiquement un transfert de consultation sans qu'il soit d'abord nécessaire d'appuyer sur un bouton de la bannière d'appel.

Lorsqu'un transfert de consultation est effectué, il peut être réalisé ou annulé à l'aide des boutons appropriés de la bannière d'appel, ou simplement en raccrochant.



Aperçu des contacts

L'onglet Contacts de Phone Manager offre un aperçu en temps réel des renseignements au sujet d'autres appareils, dont les utilisateurs, les postes, les agents, la composition abrégée et les groupements de postes. Il présente un aperçu du statut de ces appareils et des fonctions de contrôle d'appel en un seul clic.

Les aperçus offerts comprennent l'aperçu des favoris personnels et celui des unités fonctionnelles centralisées configurées sur le serveur. Utilisez l'icône du cartable pour masquer ou afficher les différents aperçus.

Icônes	Description
	Icône Utilisateur; cette icône s'affiche dans l'aperçu détaillé de l'écran des contacts. Le statut des utilisateurs s'affiche dans le cercle situé dans le coin inférieur droit. Si l'utilisateur a une image de profil, celle-ci s'affiche dans le grand cercle.
	Icône Utilisateur; une icône détournée signifie que Phone Manager n'est pas exécuté par l'utilisateur. Ces icônes sont visibles dans l'aperçu Détails de l'écran des contacts.
	Icône Poste
	Icône Agent
	Contacts du répertoire (répertoire général ou personnel, répertoire du système téléphonique, répertoire Outlook)

Légende des couleurs : gris - hors ligne, vert - disponible, rouge - occupé, bleu - ne pas déranger, jaune - renvoyé

A user who has privacy enabled may show xxxx in the extension and Caller ID fields.

Boutons d'application

Bouton	Action
	Surligner et composer; cette icône se trouve du côté droit du bureau et elle peut être utilisée pour composer des numéros depuis d'autres applications. Surlignez un numéro pour composer dans une autre application et cliquez deux fois sur l'icône
 **	NPD; permet de contrôler le statut Ne pas déranger et affiche le statut courant
 **	ACD*; permet de contrôler le statut du groupement de postes ACD et affiche le statut courant
 **	UCD*; permet de contrôler le statut du groupement de postes UCD et affiche le statut courant
	Boîte vocale; donne accès aux boîtes vocales qui notifient le poste local et indiquent combien de messages sont en attente
	Clavier téléphonique; donne accès au clavier téléphonique qui peut être utilisé pour initier des appels ou, plus souvent, pour composer des tonalités DTMF lors d'un appel existant
 **	Transférer; permet de contrôler le statut de transfert du poste local et il affiche le statut courant
	Donne accès à la fenêtre Clavardage et permet de voir les conversations existantes
	Cartable; contrôle la visibilité des différents aperçus des Contacts
	Peut être utilisé pour ajouter de nouveaux contacts aux répertoires personnels ou généraux
	Utilisé pour passer d'un aperçu à l'autre dans le fenêtre des Contacts, entre l'aperçu Grande icône et l'aperçu Détails
	Silence; contrôle le statut silence du poste local lorsqu'un appel est en cours
	Contrôles de volume; utilisé pour changer le volume d'alerte lorsqu'inactif et le volume de l'appel pendant qu'un appel est en cours
	Paramètres; donne accès à la section des paramètres de l'application, afin de modifier, par exemple, les raccourcis-clavier, l'intégration CRM et les préférences personnelles
	Bascule du partage de bureau; si le poste associé est un profil Hot Desk, ce commutateur s'affiche pour contrôler et afficher le statut du partage de bureau
	Barres d'outils*; lancer une ou plusieurs barres d'outils centrales pour contribuer à l'exécution de tâches téléphoniques courantes
	Campaign Manager*; lancer l'IU du client pour MiContact Centre de Campaign Manager afin d'effectuer et de répartir les appels sortants

* Cette icône s'affiche uniquement lorsque l'application est sous licence et/ou lorsqu'elle est configurée pour s'afficher par un administrateur.

** These icons only appear when NOT using Presence Profiles.

Historique d'appels

La fenêtre Historique d'appels affiche les appels internes, externes et manqués sur tous vos appareils assignés.

Lorsque la fenêtre Historique d'appels n'est pas ouverte, tout appel manqué sera identifié par un cercle rouge au niveau de l'onglet. Il est possible de retourner les appels en appuyant sur l'icône du combiné.

Un historique de tout appel effectué à ou par l'un ou l'autre des appareils associés à votre compte d'utilisateur s'affichera. Pour voir des renseignements additionnels à propos des appels, agrandissez la vue de l'application Phone Manager en plein écran.

Contacts		Call History ³		
		Number	Time	Talk Time
		Seymore Skinner	13:18	00:00
		Hank McCoy	13:18	00:00
		Nelson Muncie	13:18	00:00
		Jack Sparrow	13:03	00:01
		Bruce Wayne	13:03	00:09
		Jamie Lannister	13:03	00:07
		John Snow	13:03	00:24
		Clark Kent	12:59	01:35
		Peter Parker	12:47	00:00

Icônes

Bouton	Action
	Appel entrant répondu
	Appel entrant manqué
	Appel sortant
	Recomposer; utilisé pour rappeler un numéro inscrit dans l'historique d'appels. Si cette icône est grisée, aucun numéro ne peut être recomposé
	Lecture**; utilisé pour écouter un enregistrement d'appels externes

** Seulement offert de concert avec la solution d'enregistrement d'appels de Xarios

3 Aperçu

Le Phone Manager est conçu pour faciliter le plus possible votre utilisation du combiné pour Mitel MiVoice Office 250. Ce document est conçu pour souligner les fonctions du Phone Manager et vous aider à profiter pleinement du produit.

Le Phone Manager nécessite une instance de Mitel Communication Service (MCS) et du rôle du serveur d'application prenant en charge les clients du Phone Manager, installé et exécuté sur le réseau local (LAN). Comme la licence du produit et des nombreuses fonctions est contrôlée par le serveur d'application, vous aurez peut-être besoin de communiquer avec votre département des TI ou votre fournisseur téléphonique pour vous aider si l'une des fonctions décrites dans ce document exige une licence.

Le Phone Manager fonctionne dans un environnement Microsoft® Windows et est conçu pour accroître votre productivité en intégrant l'utilisation de votre téléphone de MiVoice Office 250 à votre PC et aux nombreuses applications des logiciels que vous utilisez pour bien travailler avec votre équipe.

3.1 Exigences

Aperçu

Le système doit répondre à des renseignements et des exigences spécifiques pour toute installation. Lisez chacune des sections et assurez-vous que les renseignements exigés sont disponibles avant de procéder à l'installation.

Exigences du système

Pour installer et exécuter le Phone Manager, l'ordinateur du client doit répondre aux exigences **minimales** requises. Si l'installation a lieu sur un environnement à plusieurs utilisateurs où plusieurs instances du client seront exécutées, par exemple Microsoft Terminal Service, Citrix etc., alors consultez la section [Exigences de l'ordinateur pour plusieurs ordinateurs](#).

Systèmes d'exploitation

- Windows 7 Pro/Enterprise/Ultimate 32 bits/64 bits
- Windows 8 Pro 32 bits/64-bits
- Windows 8.1 Pro 32 bits/64 bits
- Windows 10 Pro/Enterprise 32 bits/64 bits
- Windows 2008 R2 Standard/Enterprise/Datacenter 32 bits/64 bits
- Windows 2012 R2 Standard/Datacenter 64 bits
- Windows 2016 Standard/Datacenter 64 bits

 Les options d'installation de Windows 2008 ou de Windows 2008 R2 Server Core ne sont pas prises en charge.
Les versions Windows 2012/2016 Foundation et Essential ne sont pas prises charge.
Contrôleur de domaine Windows ne sont pas prises charge.

Exigences du système

Le système minimal recommandé dépend des nombreux appareils configurés sur le PBX et le nombre de clients qui y seront connectés.

Processeur	Intel Core 2 Duo 1,8 GHz ou plus rapide (ou l'équivalent)
Mémoire	Minimum : 1 Go de mémoire vive Recommandé : 2 Go de mémoire vive ou plus Lorsque le Phone Manager est exécuté, il utilisera au moins 70 Mo de mémoire vive par client, ou davantage, selon la configuration et le nombre d'appareils et/ou les utilisateurs du système.
Réseau	IPv4, 100 Mo / 1 Go LAN
Disque dur	Minimum : 20 Go d'espace libre
Graphiques	Minimum : Cartes graphiques compatibles DirectX v9 avec 120 Mo de mémoire RAM Recommandé : Cartes graphiques compatibles DirectX v9 avec 1 024 Mo de mémoire RAM

Exigences des logiciels

Les logiciels suivants doivent être installés.

- .NET Framework 4.5.2

Exigences du système pour plusieurs utilisateurs et le bureau virtuel

Phone Manager peut être exécuté dans des environnements à plusieurs utilisateurs ou dans un bureau virtuel comme les services de Microsoft Terminal/Remote Desktop, Citrix XenApp ou Infrastructure de bureau virtuel (VDI) VMWare en tenant compte des contraintes suivantes :

- La 1e partie des lecteurs TAPI n'est pas prise en charge
- Le téléphone logiciel Phone Manager n'est pas pris en charge

Dans ces environnements, la taille de la mémoire et l'utilisation de l'UC ainsi que les ressources vidéo que le Phone Manager utilisera doivent être déterminées. Comme les ressources requises dépendent de la configuration et du nombre d'appareils et les utilisateurs du système, cela doit d'abord être évalué pour s'assurer que le nombre d'utilisateurs simultanés peut être pris en charge par le matériel offert.

3.2 Licence

Le Phone Manager est disponible à plusieurs niveaux de licence. Lorsque vous vous connectez au Communication Service, une licence vous sera assignée selon le *Profil du client* assigné à votre compte utilisateur sur le serveur.

Tous les clients fournissent les fonctionnalités suivantes:

- **Fonctions Standard**: Legacy support seulement. Fournit des fonctions de contrôle d'appel, de l'histoire et l'état de visibilité des contacts (uniquement possible à la suite d'une mise à niveau de la version 3).
- **Fonctions Outlook** : Comme pour les fonctions standards, ajoute la fonction supplémentaire de la fenêtre contextuelle et la génération d'un journal contenant l'historique des appels de Microsoft Outlook en plus des contacts de composition et de la création automatique de rendez-vous de conférence sur le MiVoice Office.
- **Fonctions professionnelles** : Comme pour les fonctions de la licence Outlook, ajoute la fonction d'intégration de plusieurs autres applications CRM. Ajoute l'accès à TAPI & .NET API et prend en charge un modèle personnalisé de macro.
- **Fonctions du directeur d'équipe** : Comme pour les fonctions de la licence professionnelle, ajoute la possibilité de surveiller en silence d'autres utilisateurs et de contrôler leur statut de groupe DAA, NPD et de transfert d'appel.

3.3 Licence Comparison

Feature	Standard	Outlook	Professional	Team Leader
Call control up to 4 calls				
Highlight & Dial				
Desktop presence				
Call history				
Do not disturb & Forward Control				
Instant Messaging (chat)				
Personal Directory				
Call Recorder Playback*				
Group Mailbox Notification				
Profile Images				
Presence Profiles				
Hot Keys				
Call banners including profiles				
Softphone				
UCD Control				
ACD Control				
Integrated Toolbar				
Full Toolbar				
TAPI (1st Party)				
Macros				
Application Support		Outlook Only		
API Access (.NET/VB)				

Campaign Manager Client				
Alarm Notification				
Hunt Group Status				
3rd Party ACD, DND & FWD Control				
Silent Monitoring				

3.4 Configuration

Détails de connexion

Phone Manager nécessite un niveau de configuration de base pour qu'il soit connecté à Communication Service en contrôlant votre poste. Les renseignements suivants sont requis lors du démarrage de Phone Manager :

Adresse d'hébergement	Il s'agit de l'adresse IP ou du nom d'hébergement du serveur exécutant le logiciel Communication Service. Phone Manager le trouvera automatiquement au démarrage. S'il ne trouve pas un Communication Service ou s'il en trouve plusieurs, alors l'interaction de l'utilisateur sera sollicitée pour confirmer les détails de connexion.
Identifiants de l'utilisateur	Phone Manager doit être connecté à Communication Service avec un compte utilisateur. Par défaut, il utilisera le compte avec lequel vous vous êtes connecté sur votre PC pour vous authentifier. Si vous souhaitez modifier ces renseignements, vous pouvez le faire dans la section Connexion des paramètres.
Poste	Au démarrage, Phone Manager a besoin des détails de votre poste pour qu'il puisse afficher les bons renseignements sur l'appel. Il existe plusieurs façons de fournir ces renseignements à Phone Manager. Veuillez lire la section Connexion des paramètres pour obtenir plus de détails.

Connexion du serveur

La première fois que l'application Phone Manager est lancée, elle diffusera pour trouver l'application Communication Service. S'il ne trouve pas un Communication Service ou s'il en trouve plusieurs, l'utilisateur pourra sélectionner celui devant être utilisé. Sélectionnez le serveur approprié depuis la liste **Hébergements disponibles** ou saisissez l'adresse IP ou le nom d'hébergement du serveur auquel vous souhaitez que Phone Manager se connecte, dans le champ **Adresse d'hébergement**.

Lorsque le Phone Manager démarre, il utilisera les détails du compte Windows de l'utilisateur présentement connecté. Si cela n'est pas approprié, alors cochez **Remplacer les détails de connexion** puis saisissez le **Nom d'utilisateur** et le **Mot de passe** à utiliser. (Cela pourrait être nécessaire, par exemple, si vous vous connectez au bureau à partir de votre ordinateur personnel).

Si le compte utilisateur est lié à un compte utilisateur Active Directory de Microsoft, alors saisissez le nom d'utilisateur au format DOMAINE\Utilisateur, sinon utilisez le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis par votre administrateur. Par défaut, le nom d'utilisateur est votre numéro de poste, et vous pouvez laisser le champ du mot de passe vide afin d'utiliser la valeur par défaut.

4 Fonctions Outlook

La section suivante couvre les fonctions disponibles dans la version avec licence pour Microsoft Outlook de Phone Manager. Les fonctions spécifiques à Microsoft Outlook fournies sont :

Contrôle de l'appel	Comment effectuer et transférer des appels. Comment gérer plusieurs appels et faire la différence entre plusieurs types d'appel.
Contrôle de poste	Contrôler le statut de votre poste. Transférer des statuts, Ne pas déranger, et contrôle d'agent DAA. Contrôle du volume et accès à la boîte vocale.
Contacts	Voir le statut des autres utilisateurs de l'organisation. Chercher des contacts internes et externes et utiliser l'aperçu des contacts pour gérer les favoris et accélérer les communications.
Historique d'appels	Suivre tous les appels effectués sur le système et les réentendre au besoin (offert seulement avec la licence d'intégration de l'enregistrement d'appel).
Clavardage	Communiquer avec d'autres utilisateurs de l'organisation à l'aide du clavardage/de la messagerie instantanée.
Intégration de répertoire	Les contacts Outlook peuvent être liées au répertoire de Phone Manager et affichés dans le filtre.
Fenêtre contextuelle	Les contacts Outlook peuvent avoir de fenêtres contextuelles.
Historique d'appels	Les contacts Outlook peuvent servir à créer un historique d'appels (entrées du journal).
Calendrier/Synchronisation NPD	Le calendrier Outlook peut être utilisé pour synchroniser automatiquement le statut NPD de l'utilisateur avec les éléments de son calendrier.

Cette licence fournit également :

Raccourcis clavier	Configurez les raccourcis claviers généraux pour automatiser des tâches téléphoniques courantes.
Profils de bannière d'appel	La prise en charge des profils de bannière d'appels personnalisés du filtre.
Téléphone logiciel	Prise en charge de la connexion d'un téléphone logiciel (exige une licence pour un téléphone logiciel).
Barre d'outils intégrée	Seulement disponible lors d'une connexion à un téléphone logiciel. Cela fournit 5 boutons qui peuvent être personnalisés dans la fenêtre principale.

4.1 Contrôle de l'appel

Aperçu

Évidemment, le téléphone sert principalement à effectuer et à recevoir des appels. Phone Manager rend ce processus le plus simple et efficace possible, vous offrant des boutons d'actions sensibles au contexte et vous fournissant tous les renseignements nécessaires sur vos appels.

Effectuer des appels	Comment composer des numéros internes et externes.
Surligner et composer	Composer à partir d'autres applications.
Filtrer	Voir des détails sur votre appel et effectuer des tâches courantes comme mettre des appels en attente, récupérer des appels et effacer des appels.
Transférer	Effectuer des transferts supervisés/annoncés ou directs.
Plusieurs appels	Comment gérer plusieurs appels au niveau de votre poste.
Clavier téléphonique	Composer un appel avec le clavier téléphonique ou les chiffres DTMF pour trouver un assistant ou IVR.
URI Schemes	

4.1.1 Effectuer des appels

Effectuer un appel en composant un numéro est un processus simple et on peut y parvenir de plusieurs façons.

Composer un numéro que vous connaissez

Si vous connaissez le numéro que vous souhaitez composer, que ce soit un autre terminal à l'interne ou un numéro externe, alors vous n'avez qu'à saisir le numéro dans la zone de texte de composition et à appuyer sur la touche Entrée ou sur le bouton « Composer » pour que votre terminal compose le numéro.

Si vous composez un numéro externe, vous n'avez pas à vous soucier d'ajouter d'autres chiffres pour obtenir une ligne externe ou à vous en faire avec les codes régionaux puisqu'ils seront effectués automatiquement comme faisant partie de la configuration du serveur.

Composer à partir de l'écran de contacts

Si vous voulez rejoindre un autre utilisateur dans votre organisation ou un contact qui est stocké dans un répertoire général ou personnel, alors vous n'avez qu'à cliquer sur l'icône de composition à côté de l'icône de leur statut sur l'écran de contacts ou double-cliquer sur l'icône du statut. Si le contact à appeler n'est pas visible présentement, commencez pas saisir son nom dans la fenêtre de recherche pour trouver une liste de contacts correspondants.



Si vous appelez un contact alors que vous avez déjà un appel en cours avec une autre personne, alors le Phone Manager préparera automatiquement un appel de consultation/requête pour vous.

4.1.2 Surligner et composer

Composer à partir d'une autre application (Surligner et composer)

Vous aurez souvent besoin de composer un numéro à partir d'une autre application. Habituellement, il s'agira d'une page Web où seront affichées les coordonnées d'un contact ou d'un courriel qui vous a été envoyé.

Pour ce faire, vous pouvez utiliser les fonctions Surligner et composer de Phone Manager. Il suffit de surligner le numéro que vous souhaitez appeler et cliquer deux fois sur le bouton Surligner et composer ou utiliser le raccourci clavier Surligner et composer (Consultez la section [Raccourcis clavier](#) pour connaître les détails). Le bouton Surligner et composer se trouvera à droite sur votre écran.



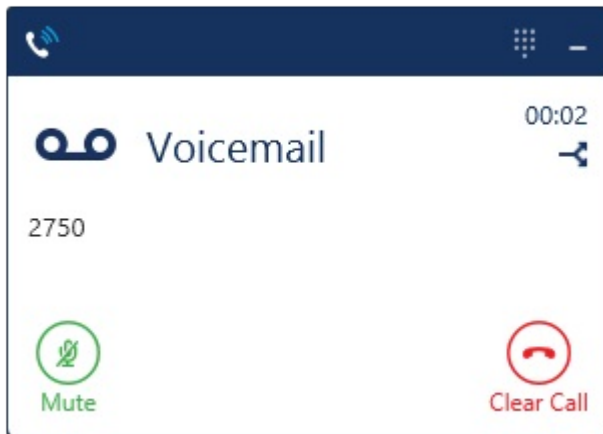
Vous pouvez déplacer le bouton Surligner et composer vers le haut ou le bas de l'écran selon vos besoins.

Généralement, tant que le numéro peut être copié et collé à partir du presse-papiers de Windows, alors cela devrait fonctionner. Vous pouvez essayer en surlignant le numéro de téléphone et en appuyant sur les touches Ctrl+C et en ouvrant Notepad pour appuyer ensuite sur Ctrl+V. Si le numéro s'affiche, alors cela fonctionnera.

 Certaines applications de tierce partie peuvent avoir leur propre contrôle de presse-papier ce qui peut faire en sorte que la fonction Surligner et composer ne fonctionne pas adéquatement. Il faut les essayer avec un client du Phone Manager pour s'assurer de leur compatibilité.

4.1.3 Filtrer

Le fenêtre du filtre s'affichera lorsqu'un appel sera en cours au niveau de votre poste. Elle est conçue pour vous donner tous les détails nécessaires au sujet de l'appel en cours et vous offrir des boutons sensibles au contexte pour effectuer des actions avec ces appels comme la mise en attente ou la récupération d'un appel.



Boutons sensibles au contexte

Les boutons suivants s'afficheront à différents moments sur le filtre selon le statut de l'appel.

 Clear call	Ce bouton sert à raccrocher la ligne.  Si vous prenez le combiné du téléphone dans vos mains, vous serez déconnecté de la partie à distance, mais conserverez la connexion au système téléphonique.
 Answer call	Ce bouton sert à répondre à un appel entrant.
 Hold  Retrieve	Ces boutons de mise en attente et de récupération s'afficheront une fois que l'appel sera en cours. Si vous mettez en attente un appel en appuyant sur le bouton Mise en garde du filtre ou du téléphone, le bouton Mise en garde sera remplacé par un bouton de récupération pour vous permettre de reprendre l'appel.
 Divert	Cette option est affichée pour les appels entrants. Utilisez l'option de détournement pour acheminer une appel indésirable vers une autre destination.
 Send to voicemail	Cette option est affichée pour les appels entrants. Utilisez l'option d'envoi à la boîte vocale pour acheminer une appel indésirable vers votre boîte vocale.
 Transfer	L'option de transférer vous permettra de parler à quelqu'un à l'autre emplacement d'abord avant de lui transférer l'appel.

 Complete  Cancel	Ces options sont disponibles si vous avez configuré un appel de consultation. Pour effectuer le transfert, raccrochez le combiné du téléphone ou appuyez sur le bouton Terminer. Pour revenir à l'appel original, appuyez sur le bouton Annuler.
--	---

4.1.4 Transférer

Le transfert d'un appel peut être effectué de plusieurs façons selon si vous souhaitez transférer un appel répondu directement (transfert aveugle) ou en annonçant le transfert. Si le téléphone sonne, alors vous pouvez détourner l'appel avant d'y répondre.

Transferts

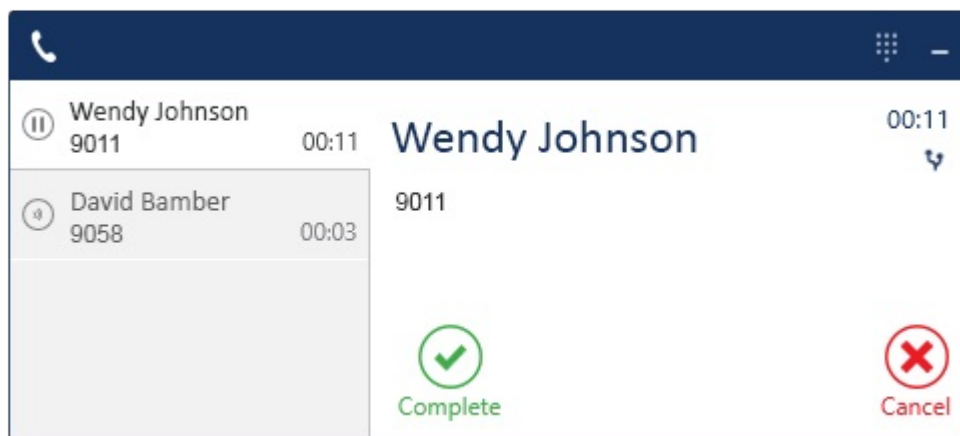
Lors d'un appel, les boutons d'actions du filtre sensibles au contexte s'affichent pour offrir à l'utilisateur les fonctions du système possibles à ce moment-là.

⚠ Softphone ne prend pas en charge le transfert d'un appel connecté directement à la boîte vocale.

Transfert annoncé

Pour effectuer un transfert annoncé, un appel de consultation sera configuré avant de transférer l'appel. Cliquez sur le bouton *Transférer* pour que la fenêtre principale prédomine avec le curseur dans la case *Chercher ou composer* ou allez directement à la fenêtre principale et trouvez le contact, ou utilisez le raccourci clavier de la *Recherche dans le répertoire*. Utilisez l'une de ces méthodes pour trouver le contact à qui transférer l'appel dans la fenêtre de contact principale.

Une fois que le contact a été trouvé, appelez-le pour configurer l'appel de consultation. Par exemple, cela montre un appel de consultation effectué au terminal 1801.

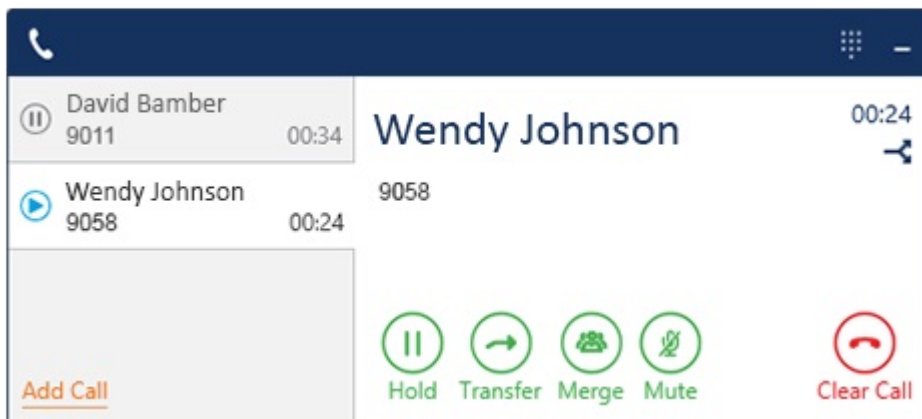


Il y a plusieurs appels au terminal, le panneau sommaire s'affiche maintenant à gauche du filtre. Cela montre tous les appels au terminal actuel et si vous cliquez sur chaque appel, sera mettra à jour les détails du côté droit avec les renseignements pertinents pour l'appel sélectionné.

On n'a pas encore répondu à l'appel de consultation, mais le transfert peut être effectué en tout temps en cliquant sur le bouton *Terminer*.

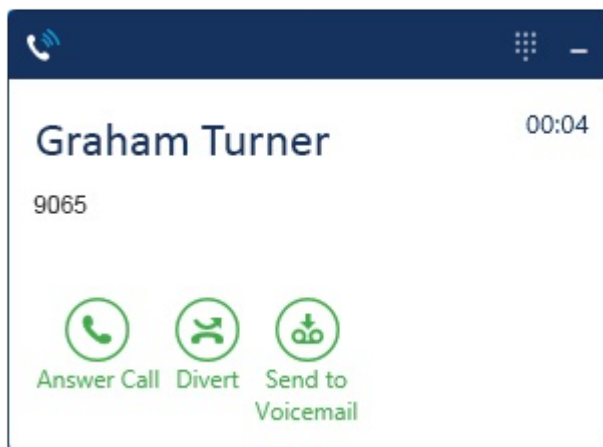
Pour annuler l'appel de consultation et ne pas effectuer le transfert à ce contact, cliquez sur le bouton *Annuler* (affiché ci-dessus). Cela effacera ensuite l'appel de consultation et vous reconnectera à l'appel original.

Sinon, vous pouvez permuter l'appel demandé et cliquer sur le bouton *Fin* affiché ci-dessous. Cela mettra en attente l'appel original et vous devrez le récupérer manuellement.



Détourner

Lorsque le téléphone sonne, les boutons d'actions du filtre changent selon les actions que vous pouvez effectuer avec cet appel.



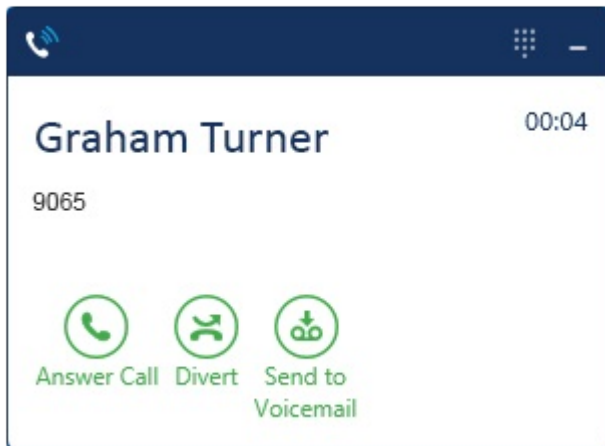
Pour détourner un appel, cliquez sur le bouton *Détourner* et la fenêtre principale prédominera avec le curseur dans la case *Chercher ou composer*. Cherchez le contact à qui vous souhaitez transférer l'appel et cliquez sur le bouton de composition à côté de son icône (ou surlignez-le et appuyez sur *Entrée*) ou tapez le numéro dans la case *Chercher ou composer* puis cliquez sur *Composer*. L'appel sera ensuite acheminé à ce contact et l'appel sera absent de votre terminal.

Le filtre vous fournit également un bouton *Envoyer à la boîte vocale* qui active un détournement d'appel vers la boîte vocale en un seul clic.

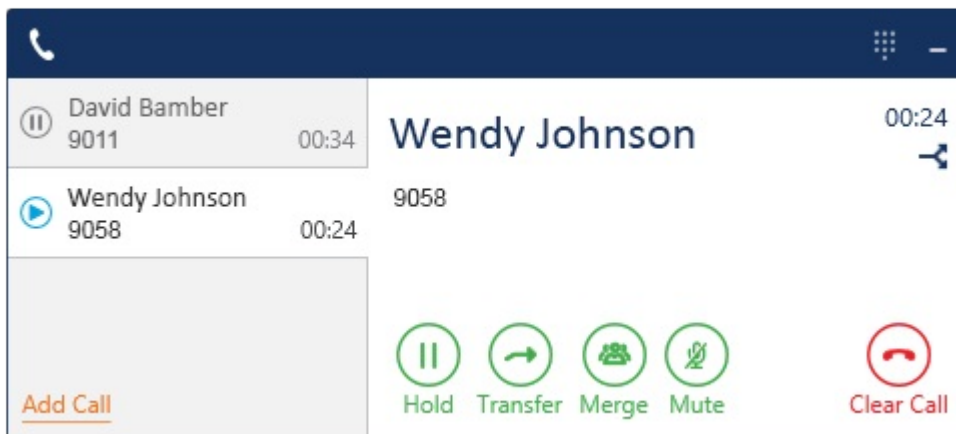
4.1.5 Plusieurs appels

La fenêtre contextuelle du filtre affichera plusieurs appels au niveau de votre poste en s'élargissant vers la gauche avec un panneau sommaire qui énumérera tous les appels en cours. Cliquez sur une entrée pour un appel en particulier afin de mettre à jour les détails à droite avec les renseignements pertinents pour l'appel sélectionné.

Pour un seul appel, le filtre sera affiché sans le panneau sommaire.



Si un deuxième appel survient, alors le filtre s'élargira avec le panneau sommaire. Cet exemple illustre le premier appel connecté et le deuxième appel entrant.



Si un troisième appel survient, alors il sera ajouté. Cet exemple illustre le premier appel connecté et le deuxième et le troisième appels entrants.



À côté de chaque appel dans le panneau sommaire, l'icône gauche reflète le statut de l'appel.

	Appel connecté
	Téléphone qui sonne
	Mise en attente de l'appel

4.1.6 Conferencing

Sometimes there is a requirement to include more than one other person on a telephone conversation, this is called conferencing. There are two ways the telephone system supports conferencing:

- Meet-Me Conference -> A conference bridge that you dial into with a specific code
- Ad-hoc Conference -> Choose the people to include in the conference from your telephone

Phone Manager provides an easy way to access either of these two features.

Meet-Me Conferencing

To join a Meet-Me conference, dial the systems' Conference Assistant and then enter the PIN for the conference you wish to join.

If you have been invited to join a conference you will have been given the PIN of the person who invited you. If you are joining your own bridge then unless you have been told otherwise your PIN will usually be the same as your extension number.

Once you have joined a Meet-Me Conference, additional parties can be added using the Ad-hoc method below.

 If you don't know the Conference Assistant number then search for 'Conference Assistant' in the search or dial area of the Phone Manager UI

Ad-Hoc Conferencing

Conferences can be created on the fly using the 'Add Party' and 'Merge' buttons on the Call Banner. To start an ad-hoc conference, follow these steps:

1. Ring the first person to be included in the conference.
2. Once they answer, press the 'Add Party' button on the Call Banner.
3. The call will be placed on hold and focus will be taken to the Phone Manager UI.
4. Dial the next person, this can be done by dialing someone directly from the Contacts screen or by entering a number in the Search or Dial section
5. When the next call answers either press 'Merge' on the Call Banner to bring the calls into a conference or press 'Add Party' and repeat steps 2 to 5 bring more people into the conference.

Depending on the time taken to setup up all the calls, the first call may start recalling from its 'On hold' status. If this happens the call needs to be answered and held again to allow it to be conferenced.

Once a conference is in place a single entry will appear on the Call Banner with the number of parties in the conference in brackets after.

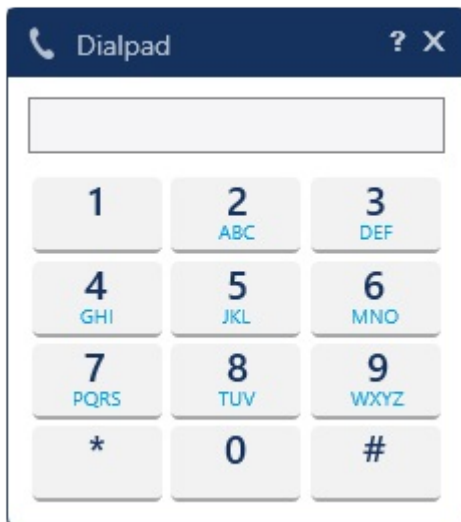
 Depending on how the telephone system is configured, the limit to the number of parties in an Ad-hoc conference will be either 4 or 8.

-  If using Softphone, the software only controls conferences up to 3 parties.
-  Once a Conference is in progress, steps 2 to 5 can be repeated again to add addition people.
-  Pressing 'Merge' will add all calls that are currently 'On hold' or 'In progress' at the current extension into the conference. Calls that are ringing will not be added.

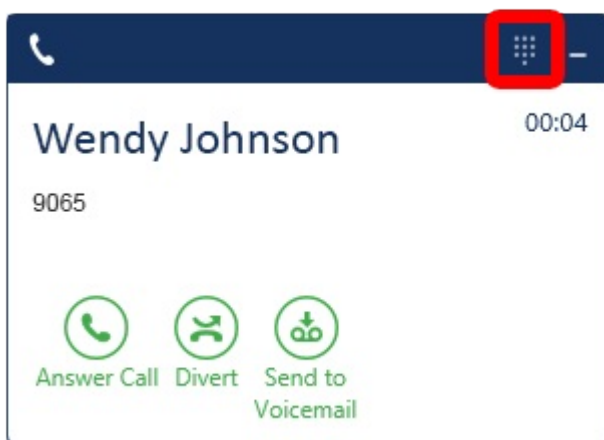
4.1.7 Clavier téléphonique

Le clavier peut être utilisé pour composer les numéros ou de navigation automatique ou Interactive Voice Response (IVR) systèmes.

Il peut être ouvert tout le temps en cliquant sur l'icône du clavier numérique de la fenêtre principale.



Alternativement, lors d'un appel, cliquez sur l'icône du clavier numérique du grille-pain fenêtre pour afficher la fenêtre Clavier téléphonique.



 Afin de s'assurer que l'utilisation normale de touches numériques sur votre ordinateur n'interfère pas avec un appel, des sonneries DTMF ne sera envoyé sur un appel, alors que la fenêtre Clavier téléphonique ou un grille-pain a le focus.

4.1.8 URI Schemes

Phone Manager supports a range of different well known URI schemes that enable applications to be able to do direct click to dial by turning the telephone numbers into hyperlinks. For example if an application wraps the telephone number into this format:

<tel://01234567890>

Clicking on this link will then cause this number to be dialled. The following URI formats are supported:

URI Scheme	Example
dial	dial://01234567890
sip	sip://01234567890
callto	callto://01234567890
tel	tel://01234567890
call	call://01234567890
dialfrompm	dialfrompm://01234567890

4.2 Contrôle de poste

Aperçu

Phone Manager propose le contrôle complet du statut de votre poste. L'application peut être configurée pour contrôler le poste dans un de deux modes. Le mode utilisé est contrôlé sur le serveur à l'aide du profil client Phone Manager.

Profils de présence

Différents profils contiennent des renseignements à savoir comment le poste principal d'un utilisateur est configuré. Pour modifier la configuration du téléphone, les utilisateurs doivent simplement sélectionner un profil différent. Cette forme de contrôle procure aux utilisateurs un moyen simple de contrôler leur configuration, qui peut être adaptée selon les besoins de chacun. C'est aussi une fonction essentielle lorsque vous travaillez avec Phone Manager Mobile.

Pour de plus amples renseignements sur l'utilisation des Profils de présence, cliquez [ici](#).

Contrôle direct

Les utilisateurs peuvent contrôler directement leur poste auquel Phone Manager est connecté, à l'aide des boutons de fonction suivants :

Ne pas déranger	Un accès en un seul clic à tous les 20 états Ne pas déranger programmés sur le système téléphonique fait en sorte que vous ne serez pas interrompu lorsque vous serez occupé.
Contrôle d'appel de groupement de poste UCD	Contrôle du statut de groupement de poste UCD de votre poste. Par exemple, pour l'activer, les appels de groupement de poste UCS seront acceptés.
Transfert manuel	Contrôle du statut de transfert local de votre poste. Par exemple, détournez des appels vers la boîte vocale ou vers votre cellulaire lorsque vous êtes occupé.

Communs

Les contrôles suivants sont communs aux utilisateurs qui utilisent les Profils de présence ou le Contrôle direct

Contrôle de position DAA	Connectez-vous à tous vos groupements de postes, ou à ceux qui sont sélectionnés, auxquels votre ID de position DAA appartient.
Accès à la boîte vocale	Des indications visuelles vous informant des messages vocaux et un seul accès pour accéder à votre système de boîte vocale et pour récupérer vos messages.
Contrôle du volume	Augmenter ou baisser le volume de la sonnerie téléphonique ou de la conversation ou mettez le son au complet sur silence.

4.2.1 Ne pas déranger (DND)

Lorsque vous êtes loin de votre bureau ou en réunion, vous pouvez configurer le message Ne pas déranger (NPD) sur votre téléphone pour que les autres utilisateurs du système du MiVoice Office 250 connaissent votre statut. Le PBX propose 20 messages NPD prédéfinis parmi lesquels vous pouvez choisir.

 Ces messages peuvent être reprogrammés dans la section Programmation de la base de données du système MiVoice Office 250.

L'icône NPD permet aux utilisateurs de régler leur statut NPD et elle change de couleur pour indiquer l'état courant.

Icône	Description
	NPD n'est pas configuré.
	NPD est configuré.

Cliquer sur l'icône NPD lorsque non configuré permettra à l'utilisateur de sélectionner le message NPD à utiliser à partir des 20 messages préalablement configurés qui sont présentés. Lorsqu'un message est sélectionné, une demande s'affichera. Elle permettra à l'utilisateur d'entrer jusqu'à 16 caractères de texte NPD, en complément au message NPD. Par exemple :

« EN RÉUNION JUSQU'À 12 H 30 »

Tout utilisateur du MiVoice Office 250 appelant votre poste ou voyant votre statut dans Phone Manager verra votre message NPD.

Si vous avez un statut NPD, l'icône NPD de Phone Manager s'affichera en rouge. Cliquer sur celle-ci la désactivera et fera passer l'icône au bleu . Cliquer à nouveau activera le statut NPD.

4.2.2 Contrôle de position DAA

ACD Les ID de position peuvent être utilisés sur le système MiVoice Office 250 pour se connecter et de se déconnecter des groupements de postes ACD auxquels votre ID de position appartient. Chaque groupement de postes indiquera probablement un type différent d'appel auquel répondre ou à effectuer.

L'icône ACD permet aux utilisateurs de contrôler leur statut DAA et de changer la couleur pour indiquer dans quel statut ils se trouvent actuellement.

Icône	Description
	Déconnecté
	Connecté et gratuit
	Connecté et en renvoi

Lorsque vous êtes déconnecté et que vous appuyez sur l'icône ACD, la liste des groupements de postes pour l'ID d'agent assigné à votre compte d'utilisateur s'affiche. Cliquer sur « Agent de connexion (xxxx) » effectuera la connexion à tous les groupes ACD desquels cet ID d'agent est membre. Vous pouvez aussi sélectionner le groupement de postes auquel vous souhaitez vous connecter en cliquant sur le groupe.

Pour utiliser un ID d'agent différent, cliquez sur l'option « Connexion avec l'ID d'agent », puis entrez l'ID dans la case qui s'affiche. Ainsi, l'agent sera connecté à tous les groupes. La liste des groupements de postes individuels sera alors mise à jour pour cet ID d'agent afin qu'il soit possible de se déconnecter de groupes particuliers.

Une fois connecté, un crochet vous montera tous les groupements de postes auxquels vous êtes connecté. Le menu peut être utilisé pour se connecter et se déconnecter dans les autres groupes en tout temps.

 L'icône DAA s'affichera seulement si l'indicateur « Activer le contrôle DAA » est configuré dans leur *Profil client*.

 Lorsque des agents DAA sont utilisés avec le téléphone logiciel, il est recommandé d'activer le paramètre **Connexion/déconnexion automatique de l'agent** dans le *Profil client* des utilisateurs. Si un agent est connecté à un téléphone logiciel mais qu'il n'est pas connecté, les utilisateurs pourraient recevoir le message « la destination ne répond pas » s'ils composent un groupement de postes dont ils sont membres. D'autres applications OAI peuvent aussi afficher l'agent dans un statut de sonnerie constante.

4.2.3 UCD Hunt Group Calls

Les groupements de postes UCD peuvent être utilisés sur le système MiVoice Office 250 pour acheminer les appels à des groupes de postes. Chaque groupement de poste indiquerait normalement un type différent d'appel auquel répondre ou un ensemble de compétences particulières à utiliser pour cet appel.

L'icône « Appels au groupement de postes » permet aux utilisateurs de faire basculer leur statut UCD et change de couleur pour indiquer le statut courant.

Icône	Description
	Les appels au groupement de postes UCD ne seront pas présentés.
	Les appels au groupement de postes UCD seront présentés.



L'icône UCD s'affichera uniquement si l'utilisateur a configuré l'indicateur « Activer le contrôle UCD » dans leur *Profil client*.

4.2.4 Transfert manuel

Votre poste peut contenir un transfert automatique pour détourner des appels vers une autre destination selon des circonstances différentes. Les divers statuts de transferts disponibles sont :

Statut	Description
Aucune réponse	Transférer des appels lorsque vous ne pouvez pas y répondre. Le temps de réponse par défaut est de PBX 15 secondes (La minuterie peut être modifiée pour tout le système)
Occupé	Transférez des appels seulement lorsque votre poste est occupé.
Aucune réponse occupé	Cette option est une combinaison des deux premières options.
Tous les appels	Transférez tous les appels de votre poste immédiatement.

L'icône « Transférer les appels » permet aux utilisateurs de configurer leur statut de transfert et elle change de couleur pour indiquer le statut courant.

Icône	Description
	Aucun transfert n'est configuré.
	Le transfert est configuré.

Lorsqu'aucun transfert n'est configuré, cliquer sur l'icône « Transférer les appels » permettra à l'utilisateur de sélectionner 1 des 4 options offertes. Une zone de texte s'affichera ensuite pour vous demander la destination de transfert. Dans cette case, vous pouvez saisir un numéro interne ou externe comme un numéro de cellulaire (Si le numéro est externe, n'oubliez pas d'inclure le numéro pour accéder à la ligne externe).

Si le statut de transfert est déjà configuré, cliquer sur l'icône supprimera le paramètre de transfert de votre poste.



Le système MiVoice Office 250 prend aussi en charge des règles de transfert préprogrammées appelées « Système de transfert ». Le transfert manuel remplacera les règles du Système de transfert.

4.2.5 Accès à la boîte vocale

L'icône « Boîte vocale » affiche une indication de badge rouge avec le nombre de messages vocaux ou de messages des postes laissés. Cliquer sur l'icône affiche une liste des messages et le fait d'en sélectionner un compose le numéro de la bonne boîte vocale ou du poste ayant laissé le message.

Dans cet exemple se trouvent trois message.



- **Ventes (1077)** : est un message vocal pour une boîte vocale non associée avec notification au poste configurée pour cet utilisateur.
- **1809** : un message de poste laissé depuis le poste 1809.
- **Boîte vocale locale (1021)** : un message vocal pour une boîte vocale associée à ce poste.

Lorsqu'il n'y a pas de messages en attente, aucun badge rouge ne s'affiche.

4.2.6 Contrôle du volume

Les fonctions de volume agissent différemment selon si votre Phone Manager est associé au téléphone de votre poste (téléphone de bureau) ou en mode téléphone logiciel SIP.

Contrôle de volume du poste

Le volume du téléphone de votre poste peut être contrôlé à l'aide des icônes de silence  , augmentation de volume  et diminution du volume  dans le coin inférieur droit de la fenêtre principale. Lorsque vous contrôlez un téléphone de bureau au poste Mitel, ces icônes sont regroupées dans le coin inférieur droit comme cela    Selon le statut de votre poste, les icônes agiront différemment :

Statut inactif ou de sonnerie	 Le silence sera désactivé.
	 La diminution du volume diminuera le volume de la sonnerie et l'enregistrera.
	 L'augmentation du volume augmentera le volume de la sonnerie et l'enregistrera.
Appel en cours dans le combiné	 Le silence sera activé.
	 La diminution du volume diminuera le volume du combiné et l'enregistrera.
	 L'augmentation du volume augmentera le volume du combiné et l'enregistrera.

Le contrôle du volume sera appliqué indépendamment à chaque type d'appel audio en cours dont Mains-libres et Combiné.

Lorsque vous appuyez sur l'icône de silence, ce dernier deviendra rouge pour indiquer que le son est silencieux pour l'appel en question. Pour remettre le son, vous n'avez qu'à cliquer à nouveau sur l'icône.

Volume du téléphone logiciel

Les contrôles de volume sont améliorés pour inclure un contrôle latéral lorsque vous êtes connecté à un téléphone logiciel. Cela offre un plus grand niveau de contrôle que lorsque le Phone Manager contrôle un poste, et ressemble à ceci :



Lorsque vous utilisez le contrôle du volume en mode de téléphone logiciel, vous pourrez configurer le volume de l'appareil audio qui est configuré dans Paramètres ---> Téléphone logiciel ---> Audio à l'aide de votre logiciel de gestion téléphonique.

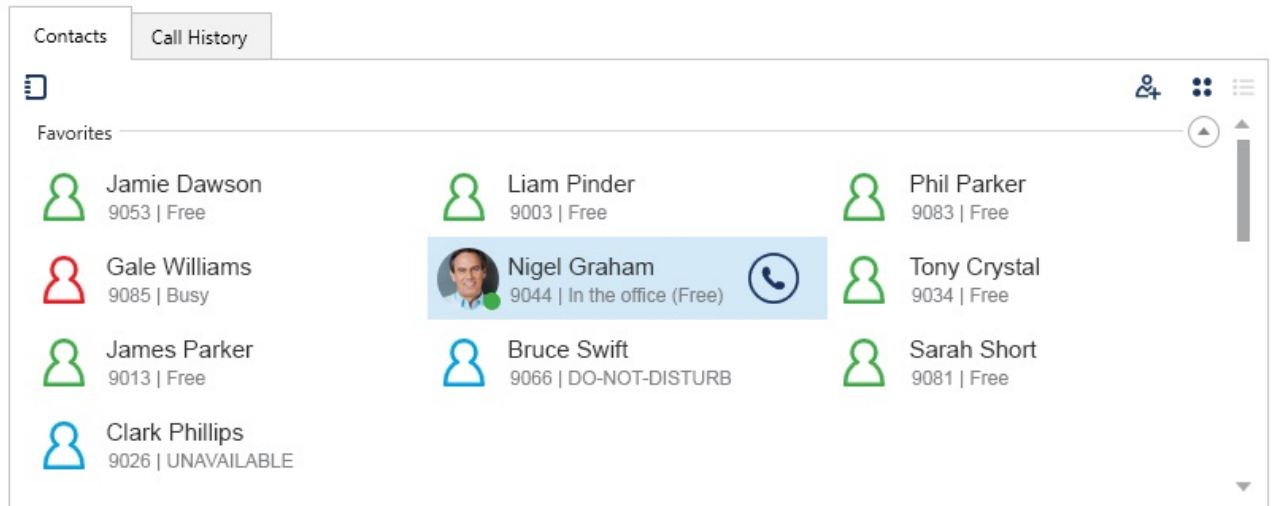
 Le contrôle du volume pour un téléphone logiciel est uniquement disponible lorsque vous utilisez le téléphone logiciel intégré.

 Lorsque vous mettez un appel sur silence, les deux parties audio du téléphone logiciel sont sur silence.

4.3 Contacts

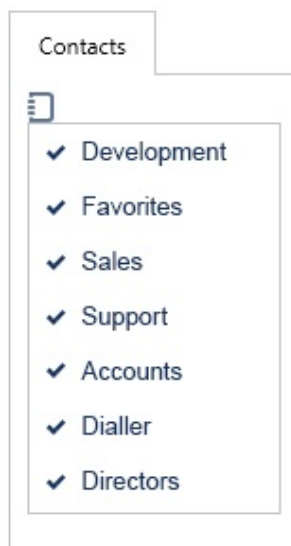
Aperçu

L'onglet Contacts du Phone Manager offre un aperçu en temps réel des renseignements au sujet d'autres appareils dont Utilisateurs, postes, agents, composition abrégée et groupements de postes. Il présente une vue rapide et unique du statut de ces appareils et des fonctions de contrôle d'appel, dont la fonction Cliquer pour composer.



Groupes

Chaque appareil illustré fait partie d'un groupe. Cliquez sur le bouton du répertoire dans le coin supérieur gauche pour afficher les répertoires disponibles et donner à l'utilisateur la possibilité d'afficher ou de masquer chaque groupe.



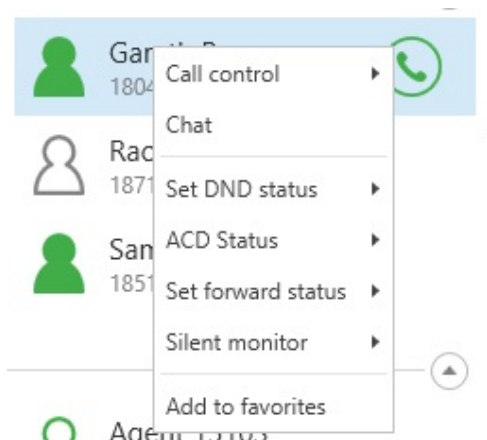
S'il y a un crochet à côté de l'entrée, alors celle-ci sera affichée. Si vous décochez cette entrée, alors le répertoire sera masqué.

Chaque utilisateur du Phone Manager a son propre groupe de Favoris dans lesquels il peut ajouter ou retirer des appareils et est personnel à chaque utilisateur. Il peut aussi y ajouter des éléments des [Répertoires](#) par exemple la composition abrégée, les contacts personnels, les contacts centraux ou les contacts de Microsoft Outlook.

Les autres groupes sont créés automatiquement à partir de la structure de l'unité fonctionnelle configurée sur le serveur.

Contrôle de l'appareil

Pour chaque appareil, il y a des actions qui peuvent être effectuées. Cliquez sur un appareil avec le bouton droit pour afficher un menu des actions et des options disponibles selon le type d'appareil, le statut de l'appareil et le niveau de licence du client.



Aperçu de l'appareil

L'onglet Contacts prend en charge l'affichage des renseignements sur l'appareil soit dans un grand icône ou avec aperçu des détails. L'aperçu actuel peut être modifié selon les boutons de sélection de l'aperçu dans le coin supérieur droit.



L'aperçu actuel est souligné en bleu, et l'aperçu du grand icône à l'aide du bouton de gauche et l'aperçu des détails à droite.

Icônes de l'appareil

Chaque type d'appareil a un icône différent et des couleurs différentes selon le statut de l'appareil.

	Composition abrégée de contact à partir du système téléphonique.
	Serveur central ou contacts personnels, ex. : Répertoire général.
	Contact de Microsoft Outlook.
	Contact de Microsoft Outlook 365.
	Un utilisateur dont l'image de profil personnelle est configurée. Dans ce scénario, le petit cercle dans le coin inférieur droit montre le statut de l'utilisateur. Les couleurs du statut correspondent à celles des icônes d'utilisateur ci-dessous.
	Un utilisateur qui n'est pas connecté avec Phone Manager et dont aucun poste/agent n'est assigné à son compte d'utilisateur.
	Un utilisateur ayant un statut libre sans être connecté à Phone Manager (cela affiche le statut du poste/de l'agent assigné à son compte d'utilisateur).
	Un utilisateur ayant un statut occupé sans être connecté à Phone Manager (cela affiche le statut du poste/de l'agent assigné à son compte d'utilisateur).
	Un utilisateur ayant un statut NPD sans être connecté à Phone Manager (cela affiche le statut du poste/de l'agent assigné à son compte d'utilisateur).

	Un utilisateur ayant un statut libre qui est connecté à Phone Manager.
	Un utilisateur ayant un statut occupé qui est connecté à Phone Manager.
	Un utilisateur ayant un statut NPD qui est connecté à Phone Manager.
	Le poste au statut hors ligne ou affiché dans la liste des résultats de recherche.
	Le poste ayant un statut libre.
	Le poste ayant un statut occupé.
	Le poste ayant un statut NPD.
	La position est déconnectée.
	La position ayant un statut libre.
	La position ayant un statut occupé.
	La position ayant un statut NPD.
	La position ayant un statut de renvoi.
	Groupe de postes.

4.3.1 Répertoires

Aperçu

Des répertoires de contacts peuvent être créés pour offrir de plus amples renseignements à propos des contacts qui téléphonent et pour offrir des fonctions de recherche dans le répertoire qui permettent de trouver les personnes à appeler. Les répertoires peuvent être renseignés manuellement par les utilisateurs, importés en vrac à partir de fichiers ou liés directement à d'autres bases de données.

Différentes sources peuvent être utilisées pour importer des dossiers de contacts, dont :

- Création manuelle par des utilisateurs.
- Importation de textes ou de fichiers CSV.
- Liaison directe dans des bases de données existantes.
- Vos propres contacts personnels de Microsoft Outlook.
- La liste de composition abrégée du MiVoice Office 250 PBX (maximum de 1000).

À l'aide des répertoires de contacts, Phone Manager peut chercher des contacts correspondants à appeler. Lorsqu'un appel entrant est reçu ou qu'un appel sortant est effectué, les répertoires pertinents seront automatiquement utilisés pour trouver des renseignements de contact correspondants, et ceux-ci seront affichés sur le filtre du Phone Manager.

Répertoires généraux

Le système compte un répertoire général accessible par défaut de tous les utilisateurs. Il fait l'objet d'un stockage centralisé, permettant aux utilisateurs d'y accéder depuis tout lieu duquel ils sont connectés. Tout utilisateur peut ajouter, modifier ou supprimer des contacts.

Répertoires personnels

Chaque utilisateur détient son propre répertoire personnel qui lui est exclusivement accessible. L'utilisateur associé a alors la possibilité de gérer ce répertoire et d'y ajouter, d'y modifier ou d'y supprimer des éléments. Il fait l'objet d'un stockage centralisé, permettant à l'utilisateur d'y accéder depuis tout lieu duquel il est connecté.

 Si l'utilisateur a effectué la mise à jour depuis Phone Manager v3, leurs contacts personnels existants peuvent être importés. Cette fonction est seulement prise en charge si les contacts personnels de l'utilisateur ont été stockés localement (dans le dossier %PROGRAMFILES% de l'ordinateur sur lequel il travaille ou dans le dossier « Mes documents ») et non pas stockés de manière centralisée. S'ils sont stockés de manière centralisée, ils devront faire l'objet d'une migration avant la mise à jour. Si ces fichiers sont présents, Phone Manager fera automatiquement une demande à l'utilisateur au moment de lancer l'importation.

Répertoires liés à une base de données

Base de données externe à laquelle le répertoire peut être lié; à l'aide d'une connexion ODBC ou OLE DB. Les contacts à l'intérieur de cette base de données sont alors importés dans le système, régulièrement, afin qu'ils demeurent à jour. Ces répertoires sont en lecture seule puisque toute modification à un contact serait perdue lors de l'importation suivante.

Répertoires CSV

Les fichiers texte en format CSV peuvent être utilisés pour importer des contacts. Les contacts peuvent être importés manuellement dans le système ou selon un horaire préalablement configuré afin que les répertoires soient toujours à jour. Ces répertoires sont en lecture seule puisque toute modification à un contact serait perdue lors de l'importation suivante.

 Pour obtenir plus de renseignements, consultez la section Répertoires de contacts dans l'aide de Communication Service.

Contacts personnels de Microsoft Outlook

Si l'option *Télécharger les contacts de Outlook* est activée dans le *Profil client* sur le serveur d'un utilisateur, alors on peut chercher les contacts personnels de Microsoft Outlook directement dans Phone Manager.

 L'utilisateur doit être connecté avec une licence de Microsoft Outlook pour que cette fonction soit activée.

 Elle doit être exécutée dans la même session de Microsoft Outlook que le client du Phone Manager. Seuls les dossiers de contacts locaux seront pris en charge.

On peut chercher les contacts à l'aide des champs du numéro de téléphone à domicile ou mobile/cellulaire en plus des champs du prénom, du second prénom, du nom et du nom de l'entreprise associés au contact Outlook. Seul l'utilisateur local peut chercher et accéder à ces contacts. D'autres utilisateurs n'auront pas accès à ces contacts.

Liste de composition abrégée du système MiVoice Office 250 PBX

Le PBX possède son propre répertoire sous la forme d'un système de composition abrégée. Ces entrées sont configurées dans la programmation de la base de données du système MiVoice Office 250 et le serveur de Phone Manager les téléchargera automatiquement à partir du PBX lorsqu'il est connecté. Chaque entrée ne possède qu'un nom et un numéro de téléphone associé et chacun de ces champs peut être utilisé pour la recherche. Toutes modifications à cette liste effectuées dans le système de MiVoice Office 250 seront automatiquement mises à jour dans le répertoire de Phone Manager.

Tous les utilisateurs de Phone Manager ont accès à la recherche et à la composition abrégée du système de MiVoice Office 250.

 Les compositions abrégées ne peuvent PAS être composées.

4.3.2 Recherche

Aperçu

La recherche de contacts est effectuée dans la fenêtre principale de la section *Chercher ou composer*. Tapez un terme de recherche pertinent comme le numéro de téléphone ou le nom pour trouver rapidement des entrées correspondantes dans l'onglet Contacts.

La recherche permettra de trouver une correspondance dans l'un des appareils du PBX ou dans l'un des répertoires qui ont été assignés à votre compte utilisateur sur le serveur du Phone Manager.

Pour annuler une recherche, cliquez sur le X à côté du bouton *Composer* et cela ramènera l'onglet des contacts à l'aperçu par défaut.



N'oubliez pas d'annuler la recherche pour que tous vos contacts soient visibles dans l'onglet Contacts.

4.4 Historique d'appels

Aperçu

L'historique des appels fournit une liste de toutes vos activités d'appel récentes. Cela comprend des appels internes, des appels entrants et sortants et les appels manqués. Si l'utilisateur possède plusieurs appareils (postes/agents) associés à son profil, alors l'historique affiche les appels de tous ces derniers lorsque l'utilisateur y était rattaché (autrement dit, l'historique des appels représente l'utilisateur du Phone Manager plutôt que l'appareil sur lequel l'appel a eu lieu).

L'historique est actualisé après qu'un appel soit effacé de son téléphone actuel au poste.

 Phone Manager n'a pas besoin d'être activé pour que l'historique d'appels enregistre les renseignements sur l'appel - le serveur se connecte à la centrale pour l'historique des appels.

 Vous êtes seulement en mesure de voir les 3 derniers mois de l'historique des appels sur le client.

Pour chaque appel, l'onglet Historique affiche les renseignements suivants :

- **Nom** : Il s'agit soit du nom du contact qui correspond à l'appel ou si ce dernier n'est pas disponible, alors il s'agit plutôt du numéro externe.
- **Heure** : L'heure de la journée où l'appel a été effectué ou reçu.
- **Durée d'appel** : La durée pendant laquelle l'appel était connecté.
- **Durée de sonnerie** : La durée pendant laquelle le téléphone sonnait.
- **CLI** : L'identifiant de l'appelant (Numéro de la partie appelante) ou le numéro externe. Cela n'est généré que pour les appels externes.
- **SDA/SDA** : Le numéro direct composé par l'appelant entrant. Cela n'est généré que pour les appels entrants externes.
- **Groupe de postes** : Le poste sur lequel l'appel a été acheminé. Cela n'est généré que pour les appels entrants externes.
- **Code de compte** : Cela montre les codes de compte lorsque l'appel a eu lieu.

 Si la taille de la fenêtre est agrandie le nombre de colonnes affichées changera puisqu'il y aura plus d'espace pour afficher ces renseignements.

À gauche de chaque entrée, l'icône indique le type d'appel de celle-ci.

	Appel sortant
	Appel entrant
	Appel entrant manqué

À droite de chaque entrée, des icônes servent à rappeler le contact si le système est pourvu d'une intégration d'enregistrement d'appel et que l'utilisateur a le droit de lecture, alors il peut écouter l'enregistrement de l'appel associé à ce dernier.

4.4.1 Enregistrement d'appel

Aperçu

Phone Manager peut s'intégrer dans l'enregistreur d'appel pour fournir un accès direct à la lecture des enregistrements de l'utilisateur. L'enregistrement d'appel peut aussi être mis sur pause/repris pour activer des parties spécifiques d'un appel à ne pas enregistrer, par exemple, lorsque les détails sur la carte de crédit sont fournis.

 Il pourrait être nécessaire d'obtenir une licence de tierce partie pour mettre en pause/reprendre les enregistrements d'appels.

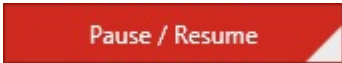
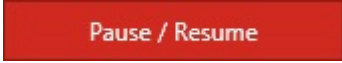
Lecture

Les enregistrements peuvent être réécouter à partir de l'onglet [Historique d'appels](#) dans Phone Manager en cliquant sur l'icône  à côté de l'appel spécifique.

Cela fournit un lien direct vers la page de lecture de cet appel. Pour accéder à cet enregistrement, l'utilisateur doit avoir un compte valide sur l'enregistreur d'appel pour avoir accès à l'appel en question.

Pause/Reprise

Les enregistrements d'appel peuvent être manuellement mis en pause et repris en configurant un bouton de [barre d'outils](#). Cela peut se faire sur la barre d'outils intégrée à la fenêtre principale ou sur la barre d'outils externe. Lorsqu'il est utilisé sur la barre d'outils externe, le surlignage du bouton changera de couleur en fonction du statut courant de l'enregistrement d'appel.

Bouton	Statut
	Le surlignage gris montre qu'aucun appel n'est actuellement enregistré.
	Le surlignage jaune montre que l'appel est en cours d'enregistrement.
	Le surlignage rouge montre que l'enregistrement de l'appel est en pause.

Étiquetage d'appel

Les enregistrements d'appel disposent souvent de plusieurs champs personnalisés pouvant être renseignés, et Phone Manager offre la possibilité de renseigner ces champs depuis un bouton de barre d'outils ou depuis une macro. Ceux-ci peuvent être configurés pour qu'un champ et une valeur à l'étiquetage particulier soient utilisés chaque fois, ou pour que l'on demande à l'utilisateur d'entrer, chaque fois, une valeur personnalisée.

4.5 Profils de présence

Les profils de présence offrent un mécanisme pour contrôler plusieurs aspects du poste d'un utilisateur. S'il peut utiliser les profils de présence, l'utilisateur obtient un ensemble de profils par défaut auquel il peut ajouter, qu'il peut modifier ou supprimer comme il le souhaite.

Renseignements sur le profil

Chaque profil porte un nom visible aux autres utilisateurs de Phone Manager, lorsqu'il est sélectionné. Le nom du profil peut ensuite être complété par des renseignements additionnels pouvant être modifiés au besoin, et qui sont également visibles aux autres utilisateurs.

Par exemple, le profil " En réunion " peut être complété par " Jusqu'à 16 h " pour fournir aux autres utilisateurs de plus amples renseignements à propos du statut.

 Si le profil sélectionné est configuré pour activer la fonction NPD, les renseignements additionnels seront ajoutés au texte du statut NPD, dans le système téléphonique.

Contrôle du poste

Chaque profil de présence peut contrôler les aspects suivants du poste principal de l'utilisateur :

- Ne pas déranger
- Statut du groupement de postes UCD
- Transfert
- Dynamic Extension Express

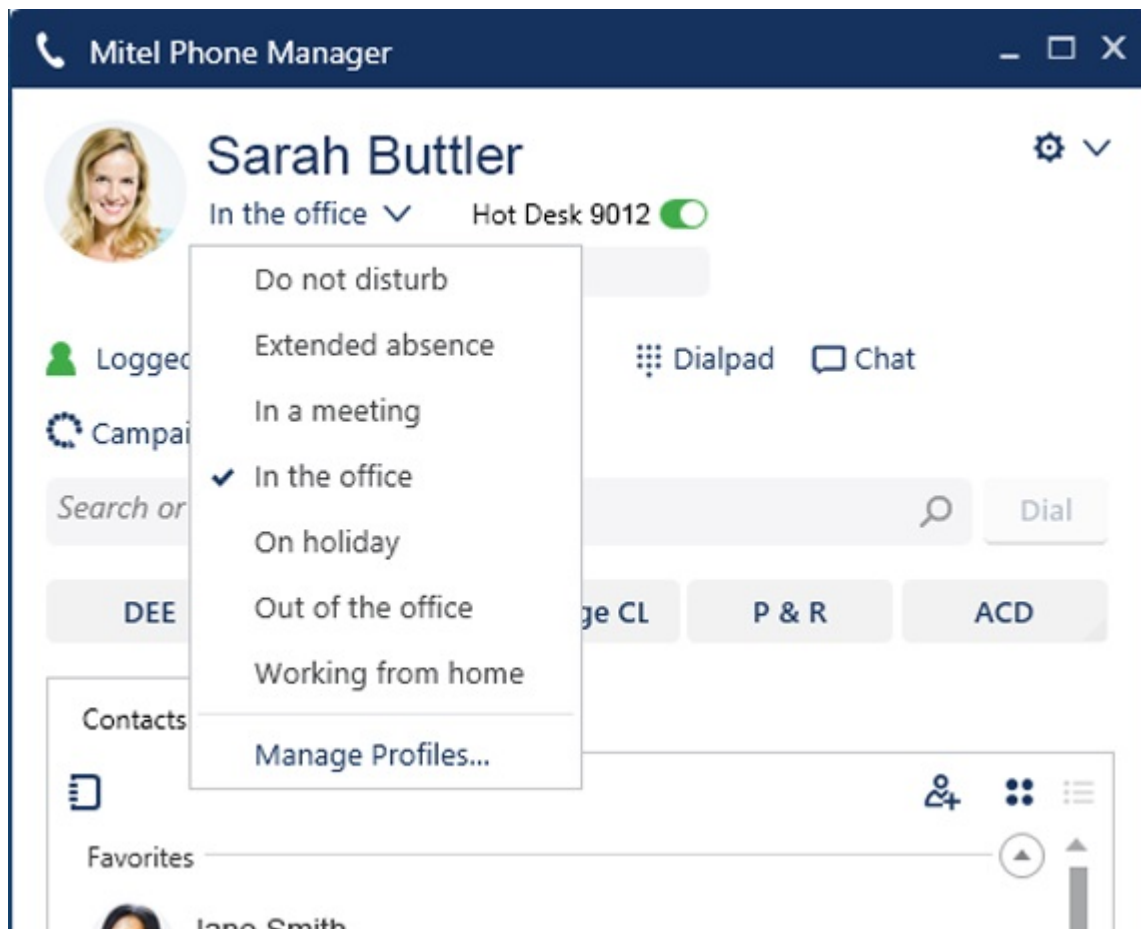
Lorsqu'un profil est modifié, tous les changements de statut de poste sont appliqués au poste principal de l'utilisateur et à tout poste auquel Phone Manager (mis à part le contrôle DEE qui n'est appliqué qu'au poste principal).

Pour de plus amples renseignements à propos des profils de présence, lisez la section intitulée [Modifier les profils de présence](#).

 Les profils de présence peuvent seulement contrôler si chacun de vos appareils est actif ou non (s'il sonnera ou non). La configuration de l'ordre de sonnerie doit être effectuée sur le système téléphonique.

Utiliser les profils de présence

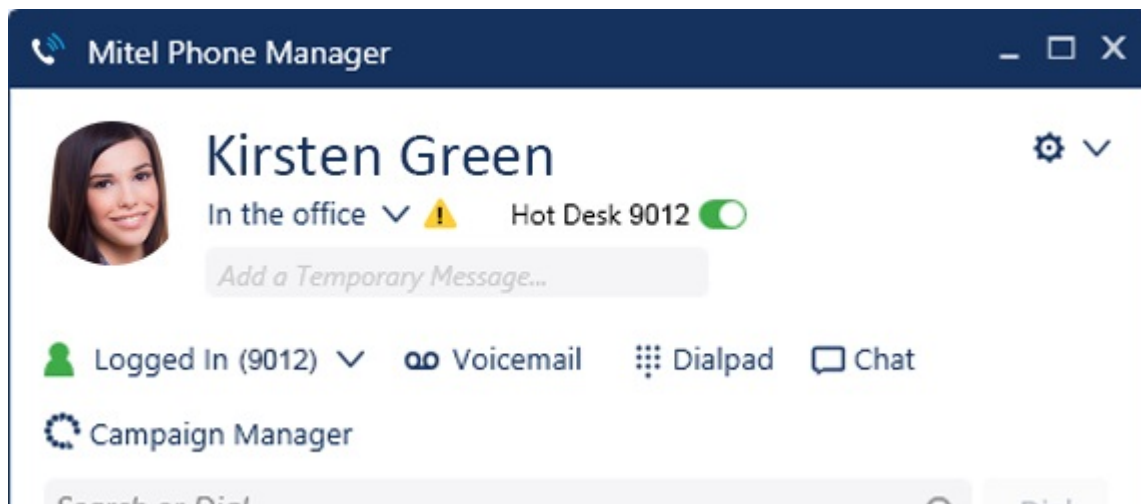
Le profil actuellement utilisé est visible sous le nom d'utilisateur, en haut de la fenêtre principale de Phone Manager. Pour changer le profil utilisé, servez-vous du menu déroulant à la droite du profil actuel et sélectionnez le nouveau profil à appliquer. Le profil actuellement sélectionné est celui identifié par une coche.



Sélectionner " Gérer les profils " est un raccourci pour modifier les profils de présence dans les [Paramètres](#).

Avertissements sur la configuration

Dans certains scénarios, un avertissement s'affiche pour vous avertir de potentiels problèmes de configuration.



Lorsque le triangle d'avertissement apparaît, l'un des scénarios suivants sera en cause :

Le statut de votre appareil ne correspond pas à la configuration de votre profil de présence actuel

Lorsque ce message s'affiche, cela signifie que le statut du poste principal de l'utilisateur n'est pas tel que configuré dans le profil de présence sélectionné. Ce peut être parce qu'un changement manuel s'est produit sur le poste, par exemple, un placement manuel en mode NPD. Pour corriger la configuration, cliquez à gauche sur le triangle d'avertissement et acceptez la demande qui s'affiche.

Votre poste ne sonnera pas avec le profil actuellement sélectionné

Lorsque ce message s'affiche, cela signifie que le poste auquel Phone Manager est actuellement connecté n'est pas configuré pour sonner selon le profil de présence actuellement sélectionné. Si le poste doit sonner, modifiez le profil actuel ou sélectionnez-en un autre qui est configuré pour sonner.

4.6 Clavardage

Aperçu

Le clavardage est une fonction de style messagerie instantanée qui permet aux utilisateurs du Phone Manager de s'échanger de brefs messages. Lorsqu'une session de clavardage est amorcée, une nouvelle conversation est créée regroupant les messages envoyés. Si un utilisateur est hors ligne lorsqu'un message de clavardage est envoyé, on l'avertira des nouveaux messages à sa prochaine connexion.

Portez attention à l'icône de l'utilisateur avec qui vous voulez clavarder. Les couleurs vous donnent une idée du statut de son téléphone et le type d'icône indique si l'utilisateur verra votre message de clavardage tout de suite ou ultérieurement.



Cette icône verdoyante signifie que le terminal de cet utilisateur est libre, mais que son logiciel de Phone Manager ne fonctionne pas, il ne verra donc pas votre message avant sa prochaine connexion au Phone Manager.



Cette icône verte signifie que le terminal de cet utilisateur est libre **et** que son Phone Manager est ouvert, il devrait donc voir votre message de clavardage immédiatement.



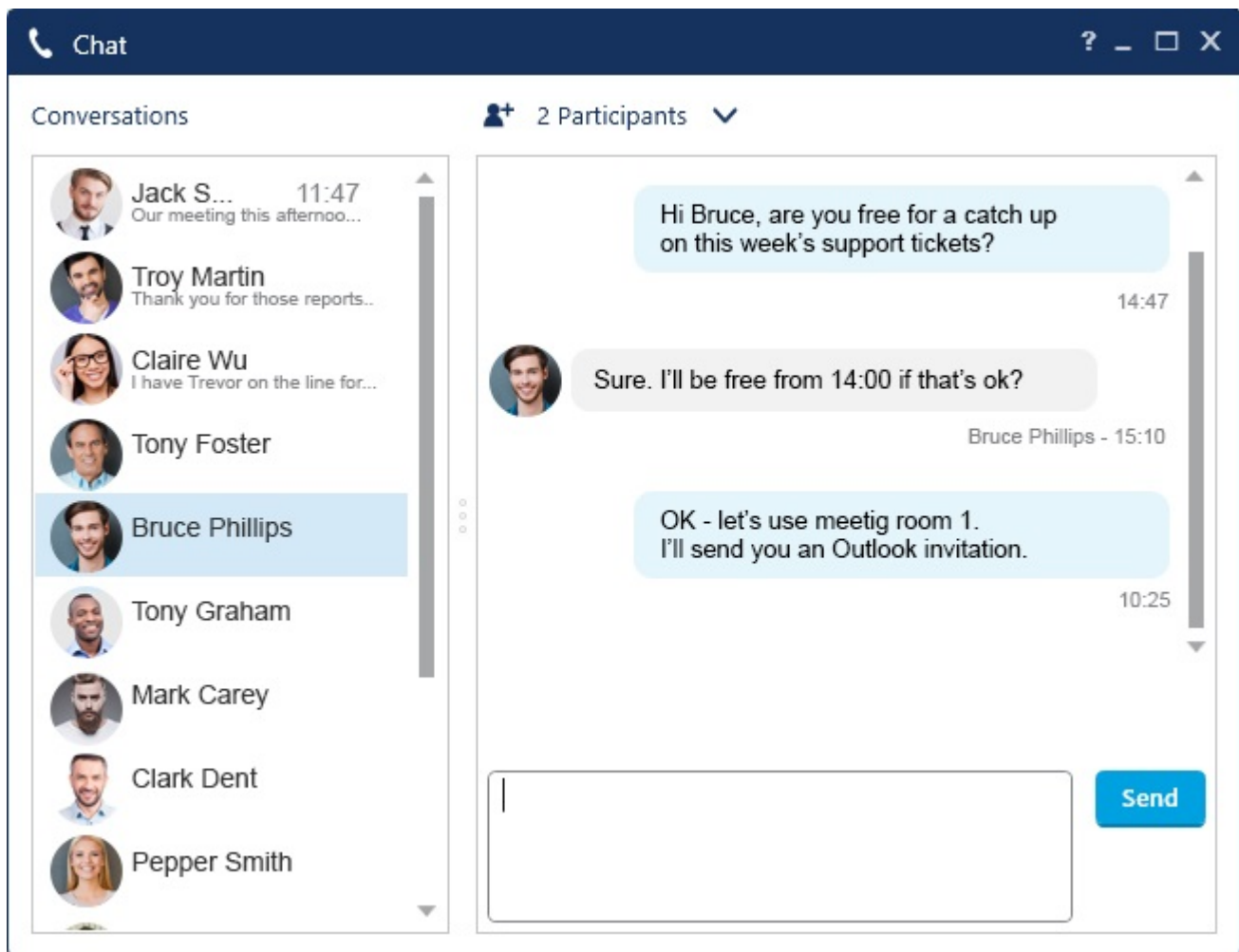
Cet icône rouge signifie que l'utilisateur est occupé avec un appel, mais qu'il devrait voir votre message de clavardage tout de suite.

Pour amorcer une session de clavardage, cliquez avec le bouton droit sur l'icône de l'utilisateur et sélectionnez le clavardage à partir du menu. (Ce menu affiche les options disponibles avec la licence du directeur d'équipe du Phone Manager pour un gestionnaire du centre de contacts).



La longueur maximale par message de clavardage est de 2 500 caractères.

Voilà à quoi ressemblera votre session de clavardage.



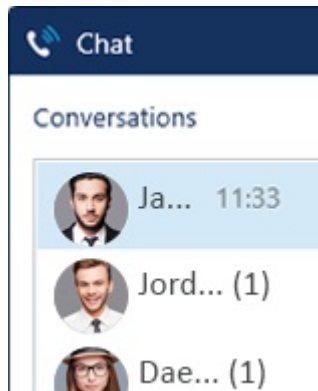
Notifications de message

Lorsqu'un nouveau message est reçu, l'icône du menu démarrage deviendra orange.



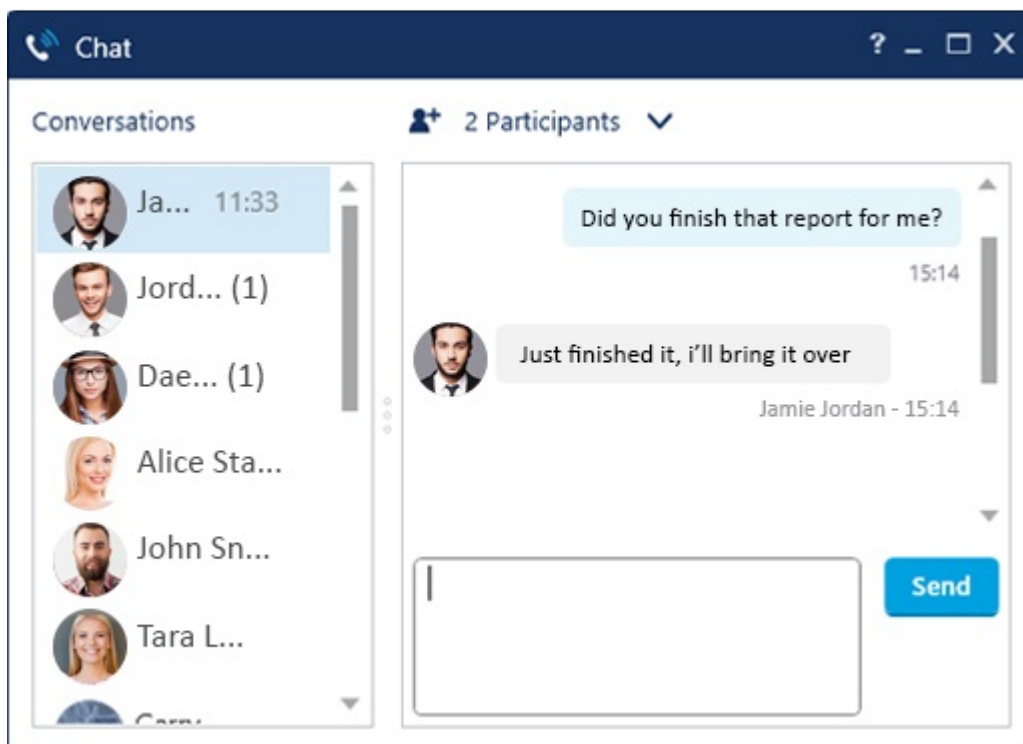
Cliquez sur l'icône pour afficher le nouveau message. Les messages que vous envoyez sont affichés sur la gauche et les messages reçus sont affichés sur la droite. La durée du message est étiquetée à droite du message.

À côté de chaque conversation se trouvent les nouveaux messages non lus et leur nombre sera affiché dans la conversation entre les utilisateurs.



Plusieurs sessions de clavardage

Plusieurs sessions de clavardage sont regroupées par l'utilisateur à qui le message a été envoyé ou par qui il a été reçu. Chaque utilisateur voit la liste des conversations affichée à gauche et en cliquant sur le nom, il pourra modifier la fenêtre droite et afficher l'historique.



Group Chat

Phone Manager supports chat conversations between 3 or more users. To add another user to a chat session, press the '+' icon at the top of the conversation window and then search for the user. A list of the users currently involved in the conversation is displayed at the top of the conversation window. A user's avatar will appear next to any of their messages to help identify them.

Currently group chat is not available for Phone Manager Mobile.

Hiding Chat Sessions

Chat sessions can be hidden to remove completed conversations from the UI. To hide a session right click on

the user on the left hand navigation menu and select 'Hide Conversation'.

4.7 Raccourcis clavier

Aperçu

Les raccourcis clavier permettent aux utilisateurs de configurer une combinaison de touches à accéder qui sont souvent utilisées avec le Phone Manager. La configuration des raccourcis clavier est spécifique pour chaque utilisateur. La liste d'actions de raccourcis clavier suivante sont pris en charge :

Action	Description
Répondre à un appel	Répond à l'appel qui sonne présentement. S'il y a d'autres appels en cours, alors il sera ignoré.
Effacer l'appel	Efface l'appel connecté au poste.
Recherche de répertoire	Ramène la fenêtre principale en avant et place le curseur en évidence dans le champ <i>Chercher ou composer</i> .
Ne pas déranger	Bascule le statut NPD au poste. Si aucun message n'est préalablement configuré, alors il demandera le message à utiliser.
Surligner et composer	Composer le numéro présentement surligné dans d'autres applications.
Mettre en attente ou récupérer	Si un appel est en attente, alors il récupère l'appel en question.
Lancer l'historique d'appel	Ramène la fenêtre principale en avant et configure l'onglet historique d'appel en évidence.
Lancer le clavier téléphonique	Affiche la fenêtre du clavier téléphonique.
Muet	Met le son de l'appel courant sur silence. S'il s'agit d'un téléphone logiciel, alors les deux côtés de l'appel seront mis sur silence, sinon seul le son des utilisateurs du poste sera silencieux. Consultez les Limites du téléphone logiciel .
Recomposer	Recompose le dernier numéro à l'aide de la fonction Mitel (code par défaut 380). Non pris en charge par le téléphone logiciel (utilise plutôt l'historique d'appels), voir Limites du téléphone logiciel .
Restaurer Phone Manager	Place la fenêtre principale à l'avant.
Hausse du volume	Augmente le volume au poste. Consultez la section Contrôle du volume pour en connaître les détails.
Baisse du volume	Diminue Augmente le volume au terminal. Consultez la section Contrôle du volume pour en connaître les détails.

Configuration

Pour configurer les raccourcis clavier :

1. Ouvrir la fenêtre *Paramètres*.
2. Sélectionnez l'onglet *Raccourcis clavier*.
3. Double-cliquez sur une entrée de raccourci clavier à configurer.

4. Chaque raccourci clavier doit être activé, cochez l'option **Activé**.
5. Sélectionnez la **Touche** à utiliser comme raccourci clavier.
6. Cochez la case **Alt**, **Ctrl**, **Maj** et/ou **Win** à utiliser dans la combinaison avec la **Touche** sélectionnée.
7. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder les modifications/



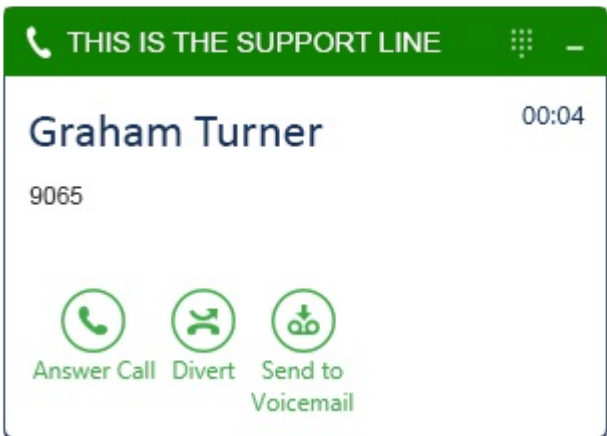
Configurez toujours les raccourcis clavier avec au moins 3 combinaisons, par exemple Alt + Ctrl + D. Les combinaisons plus simples pourraient entrer en conflit avec d'autres applications qui exécutent les mêmes.

4.8 Profils de bannière d'appel

Aperçu

Les profils de bannière contrôlent la façon dont la fenêtre contextuelle du filtre est affichée lorsque les appels sont reçus chez le client. Les renseignements sont affichés, la couleur et le texte de la barre de titre peuvent être modifiés si l'appel répond à certains critères spécifiques.

Par exemple, si vous utilisez une condition sur le numéro de SDA, les appels en ligne devraient être affichés avec une bannière verte alors que les appels de ventes devraient être affichés avec une bannière bleue.

Les appels à la ligne d'assistance sont affichés avec une bannière verte.	Les appels à la ligne des ventes sont affichés avec une bannière bleue.
	

Plusieurs profils différents peuvent être créés et peuvent avoir la priorité pour que si deux bannières ont une condition similaire, alors la priorité plus importante sera utilisée.

Cette fonction peut être utilisée pour identifier les appelants les plus importants pour améliorer le service à la clientèle.

 Consultez la section du profil de la bannière d'appel sur le serveur Communication Service pour connaître les détails de leur configuration.

4.9 Barre d'outils intégrée

Aperçu

La barre d'outils intégrée fournit cinq boutons dans la fenêtre principale affichée sous le champ *Chercher ou composer*. Chaque bouton peut être personnalisé par l'utilisateur pour configurer l'étiquette affichée et l'action à effectuer lorsqu'on clique sur le bouton.



Cela est uniquement disponible lorsqu'il est exécuté avec un licence professionnelle ou supérieure ou lors de l'utilisation du téléphone logiciel intégré.

Personnalisation des boutons

Pour modifier le bouton :

1. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez *Modifier*.
2. Sélectionnez *l'action* à effectuer à partir de la liste déroulante Action. Consultez la section [Actions du bouton](#) pour connaître tous les détails.
3. Saisissez le nom qui sera affiché sur le bouton dans le champ *Nom*.
4. Configurez des *Paramètres* si cela est nécessaire pour *l'action* sélectionnée.

4.10 6900 Handset Support

Phone Manager Desktop now works in conjunction with the Mitel 6900 series of SIP handsets. Due to the architecture of SIP, some of Phone Manager's features do not work on the new handsets.

This section of the document outlines the main differences and feature gap between using Phone Manager on a 6900 handset instead of a standard Mitel IP or Digital handset.

Unsupported Call Banner Features

- Mute Button does not show status
- Add Party / Merge
- Conference

Unsupported Toolbar Features

- Feature Codes
- Make Call with Caller ID
- Park Toggle
- Play Prompt
- Record-A-Call

5 Fonctions professionnelles

La section suivante couvre les fonctions disponibles dans la version avec licence professionnelle du Phone Manager.

Contrôle de position DAA	Possibilité que l'utilisateur contrôle son statut de DAA.
Barre d'outils intégrée	Cela fournit 5 boutons qui peuvent être personnalisés dans la fenêtre principale.
Barres d'outils	Cela donne accès aux barres d'outils complètes.
Soutien d'application	Intégration dans l'application d'un tiers à l'aide d'un Accès API , Macros , TAPI , Ligne de commande ou Plugiciels du soutien de l'application .
Phone Manager Outbound	Ceci donne accès au formulaire Campaign Manager.

5.1 Soutien d'application

Phone Manager peut être intégré dans des applications de tiers de plusieurs façons selon les exigences et les fonctions prises en charge par l'application. Cela peut être aussi simple que [Surligner et composer](#) ou plus complexe que le contrôle d'appel complet et les événements se servant d'un [Accès API](#) ou d'un modèle de Macro.

Voici une liste des options d'intégrations offertes.

Méthode	Description
Répertoires	Importations du répertoire de contacts, pour afficher des renseignements au sujet de l'appelant sur le filtre.
Surligner et composer	Composition à partir d'autres applications en sélectionnant le nombre et en activant la composition en utilisant les Raccourcis clavier ou en double-cliquant sur l'icône Surligner et composer.
Ligne de commande	Les arguments de la ligne de commande peuvent être passés aux fichiers exécutables du client pour effectuer des actions.
Macros	Les macros VBScript qui peuvent être activées sur des événements d'appel ou manuellement par l'utilisateur.
TAPI	Le lecteur TAPI d'une partie à intégrer dans des applications d'un tiers.
Plugiciels du soutien de l'application	Les plugiciels fournissent l'intégration spécifique à une gamme d'applications bien connues de style CRM.



Si l'application ou la version n'est pas actuellement prise en charge, alors effectuez le processus de demande d'intégration et nous pourrions essayer de trouver la possibilité de prendre en charge cette application.

5.1.1 Accès API

Aperçu

Le client fournit des composantes de API qui peuvent être utilisées pour intégrer certaines des fonctions du client du Phone Manager à une application d'un tiers. Contrairement à d'autres options de [Soutien d'application](#) le client n'a pas à être exécuté pour que cela soit possible.

Tous les événements et méthodes de contrôle d'appel disponibles, donc des applications qui peuvent réagir aux événements de sonnerie du téléphone et recevoir les détails sur un appel et effectuer sa propre gestion des étapes suivantes, ex. : Fenêtre contextuelle, composition, etc.

-  Le vendeur de l'application ou l'administrateur n'a pas à effectuer du travail de développement.
-  Lors de l'utilisation du Phone Manager de API, le client peut être exécuté en même temps et cela n'utilisera qu'une seule licence tant que le client du Phone Manager et que l'application fonctionnent dans la même session d'utilisateur.
-  Consultez la référence portant sur l'API de Phone Manager pour en obtenir plus de renseignements.

5.1.2 Macros

Aperçu

La licence professionnelle du Phone Manager prend en charge une interface de script pour permettre le développement de macros VBScript. Ils peuvent être configurés pour déclencher une action manuelle de l'utilisateur, comme une action d'un bouton de barre d'outils, ou des événements d'appel prédéfinis. L'interface de script offre l'accès aux renseignements sur l'appel qui peuvent être utilisés dans le script et d'autres méthodes pour contrôler le poste et d'autres fonctions comme l'enregistrement.

Par exemple, cet exemple de VBScript affichera un message lorsqu'un appel entrant est reçu et affichera l'ID de l'appelant :

```
MsgBox "Appel reçu de " & PhoneControl.CLI
```



Consultez la référence portant sur l'API de macro de Phone Manager pour en obtenir plus de renseignements.

Configuration

La conception et la configuration de macro sont disponibles pour les utilisateurs dont l'option *Autoriser la modification de macro* est activée dans leur *Profil du client* sur le serveur. Sans cette option, les utilisateurs peuvent seulement modifier l'option **Activer les macros axées sur un événement**. Cela contrôle si les macros qui ont été assignées à l'utilisateur seront déclenchées par des événements d'appel associés.

Lors de la création de nouvelles macros, elles seront d'abord conçues et vérifiées dans cette section. Une fois terminées, elles pourront être publiées et donc disponibles sur le serveur. Une fois publiées, elles pourront être assignées aux utilisateurs pertinents. Une copie sera effectuée sur la version locale de la macro et ne pourra pas être modifiée. Toutes les mises à jour devront être effectuées sur la version locale originale puis publiées à nouveau. Les utilisateurs devront être réassignés à cette nouvelle version publiée. Cela offre un niveau de sécurité pour empêcher le déploiement de macros non autorisé.

La liste des macros affichées dans la section *Configuration de macro* affiche seulement les macros non publiées sur le serveur pour cet utilisateur. Pour voir la liste des macros publiées, consultez la section *Macros* de l'interface utilisateur du serveur.

Pour créer ou modifier une nouvelle macro :

1. Cliquez sur le bouton *Nouveau* ou *Modifier*.
2. Saisissez un **Nom** qui sera utilisé sur le serveur pour identifier cette macro.
3. Saisissez une **Description** qui pourra être utilisée pour détailler la nature de la macro.
4. Sélectionnez l'événement d'appel pour déclencher automatiquement la macro.
 - Direction : entrant, sortant ou les deux.
 - Statut : téléphone qui sonne, appel répondu, appel effacé, appel effacé seulement lorsqu'il a été répondu ou contrôlé par l'utilisateur (ex. : avec un bouton de barre d'outils).
 - Type : externe, interne ou les deux.
5. Saisissez le texte de la macro dans la section **VB Script**.
6. Utilisez le bouton **Essayer** pour valider la syntaxe. S'il y a des erreurs, alors un message sera affiché et indiquera la nature de l'erreur.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer cette macro.

Pour afficher une macro :

1. Sélectionnez la macro à partir de la liste de macros disponible.
2. Cliquez sur **Publier**.
3. Saisissez un nouveau nom pour la macro, il est recommandé d'inclure une version ou un numéro de révision.
4. Cliquez sur **Ok**
5. À partir de l'interface utilisateur du serveur, assignez cela aux utilisateurs pertinents.

Pour supprimer une macro affichée :

1. À partir du serveur, ouvrez la section Site -> Fonctions -> Phone Manager -> Macros
2. Sélectionnez la macro et cliquez sur **Supprimer**.

5.1.3 Plugiciels du soutien de l'application

Aperçu

La licence professionnelle du Phone Manager contient des plugiciels disponibles capables de s'intégrer directement dans une gamme d'applications CRM et PIM bien connues. Les plugiciels fournissent généralement une intégration plus profonde et homogène que d'autres méthodes alors qu'ils rehaussent les APIs de l'application spécifique.

Fonctions

Les plugiciels peuvent fournir 4 fonctions. Selon l'application intégrée, seulement certaines fonctions peuvent être disponibles avec des niveaux variés de soutien et parfois du travail d'intégration doit être effectué par le vendeur d'application ou l'administrateur du système. Consultez le document sur l'intégration d'application pour connaître les détails de ce plugiciel spécifique.

- **Composition directement à partir de l'application** : Par exemple, placer le bouton Composer à côté du champ du numéro de téléphone.
- **Fenêtre contextuelle** : Chercher dans l'application les contacts dont les ID d'appelant correspondent et afficher le dossier.
- **Historique d'appels** : Création d'un historique pour les activités d'appels téléphoniques dans l'application avec les détails sur l'appel.
- **Calendrier et synchronisation NPD** : Contrôle du statut NPD au terminal selon les entrées du calendrier dans l'application.



If multiple features are required then a new application support set up is needed for each one. E.g. screen pop and call history are required, an application plugin needs adding and configuring for each one.

Configuration

Pour configurer un plugiciel pour la prise en charge de l'une des fonctions d'application suivantes :

1. À partir de la section Configuration du soutien d'application.
2. Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
3. Dans la liste d' **Applications** sélectionnez l'application à intégrer.
4. Cela modifiera la configuration à droite pour afficher la configuration spécifique requise pour ce plugiciel. Consultez le document d'intégration pertinente pour en connaître les détails.
5. Sélectionnez la **Fonction** pour activer :
 - Fenêtre contextuelle
 - Historique d'appel
 - Calendrier/Synchronisation NPD
6. Plusieurs fonctions peuvent être activées pour chaque plugiciel en recommençant le processus à partir de l'étape 1.
7. Sélectionnez le déclencheur d'événement qui actionnera la fonction (cela ne s'applique pas à la synchronisation du calendrier/DAA).
 - Direction : entrant, sortant ou les deux.
 - Statut : téléphone qui sonne, appel répondu, appel effacé, appel effacé seulement lorsqu'il a été répondu ou contrôlé par l'utilisateur (ex. : avec un bouton de barre d'outils).
 - Type : externe, interne ou les deux.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

5.1.4 TAPI

Aperçu

Le fournisseur de service TAPI (FSP) offre du soutien à une partie de TAPI pour les applications du client, un tiers de TAPI n'est pas pris en charge. Les environnements à plusieurs utilisateurs comme le service de terminal, le Remote Desktop ou les configurations de Citrix ne sont pris en charge dans cette version.

Le service du FSP prend en charge TAPI v2 et TAPI v3 standards.

Le FSP prend en charge seulement le contrôle d'appel pour le premier appel sur un seul appareil et les événements limités (nouveaux et anciens) pour d'autres appels seront fournis pour l'application du client.

Le FSP ne peut pas vérifier chaque application qui « prend en charge » TAPI puisqu'il existe différentes façons de l'implanter. D'autres fonctions disponibles dans l'application du client dépendent de l'application implantée par le tiers. Le FSP ne fonctionnera pas nécessairement avec chaque application où TAPI est implanté et devrait être vérifié pour s'assurer de son intégration adéquate.

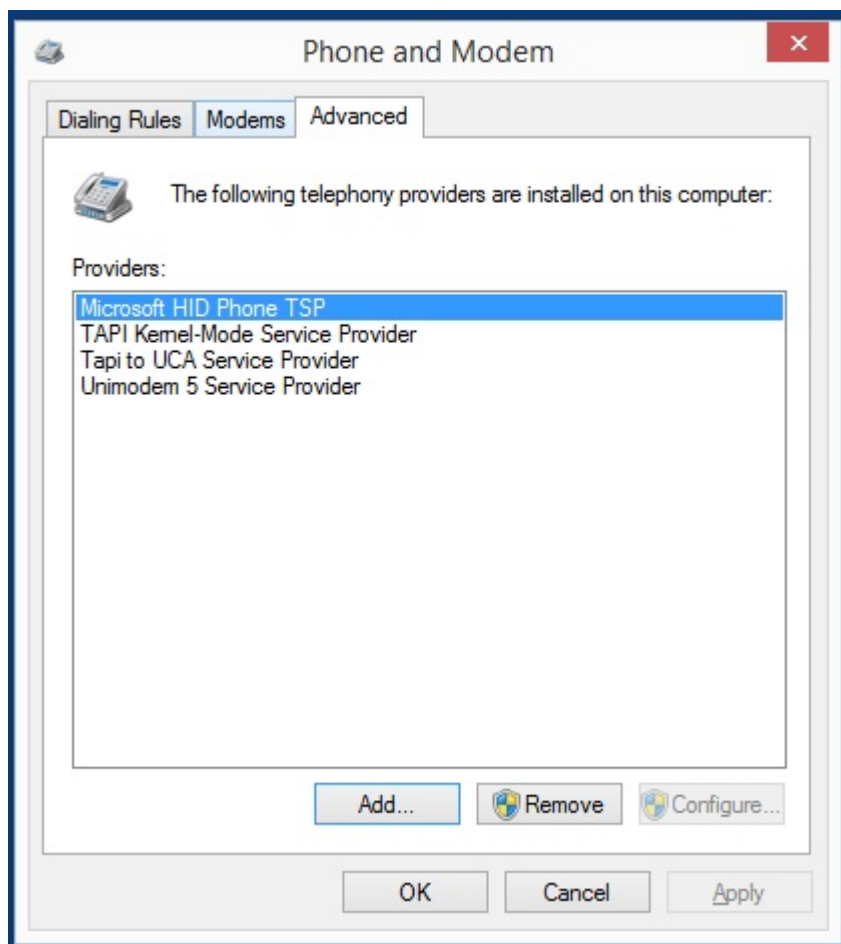
Le FSP prend en charge les fonctions téléphoniques de base suivantes telles que définies par Microsoft.

http://msdn.microsoft.com/en-us/library/windows/desktop/ms725522%28v=vs.85%29.aspx#tspi.call_states_and_events_qref

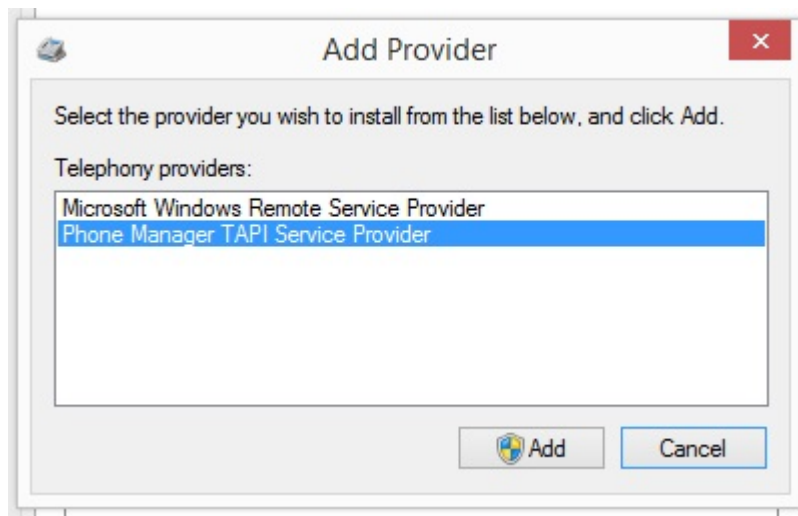
Configuration

Lorsque Phone Manager est installé pour utiliser la fonction TAPI, il doit être configuré dans Windows. Pour ce faire, il faut respecter la procédure suivante :

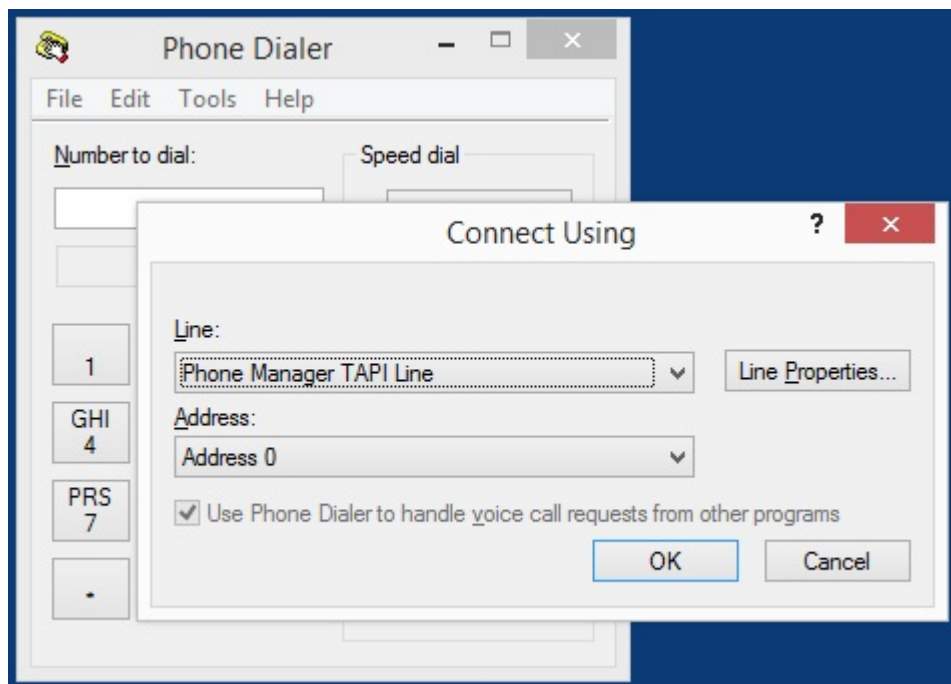
1. Depuis Windows, ouvrez la formule du panneau de commande « Téléphone et modem ».



2. Sélectionnez l'onglet *Avancé* et cliquez sur le bouton *Ajouter*.
3. À partir de la liste des fournisseurs, sélectionnez l'option « Fournisseur de service TAPI Phone Manager » et cliquez sur *Ajouter*.



4. Cliquez sur *Fermer*. Le pilote TAPI est maintenant prêt à être utilisé.
5. Pour tester le pilote TAPI à l'aide du transmetteur téléphonique de Windows, sélectionnez Démarrer -> Exécuter -> transmetteur
6. Sélectionnez *Outils* -> *Connexion avec*, sélectionnez « Ligne TAPI Phone Manager » et cliquez sur *Ok*.



7. Alors que Phone Manager est démarré, effectuez un appel à partir du transmetteur téléphonique.
8. Si la composition de l'appel réussit, le pilote TAPI fonctionne correctement.

5.1.5 Ligne de commande

Aperçu

Le client peut être exécuté par ligne de commande pour remplacer les options de configurations locales lors du démarrage et effectuer des actions de contrôle d'appel de base alors que le client est en cours d'exécution.

Par exemple *PhoneManager.Client.exe MC: 8889274671*, composera le numéro 8889274671.

Options de démarrage

Si aucun client n'est exécuté alors les arguments suivants peuvent être utilisés pour remplacer la configuration locale du client lorsqu'il démarre. Par exemple, pour utiliser un autre numéro de poste ou un autre compte utilisateur.

Pour remplacer l'emplacement :	/Override:"true" /Location:"Office"
Pour remplacer le poste :	/Override:"true" /extension:"1001"
Pour remplacer les détails sur le serveur et l'utilisateur :	/Override:"true" /Host:"appserver" /Username:"domain\user" /Password:"mypassword" /Override:"true" /Host:"appserver" /Username:"user1" /Password:"mypassword"

Options d'exécution

Si le client est exécuté, alors les arguments suivants peuvent être effectués pour effectuer des actions de contrôle d'appel de base.

Arguments de contrôle de l'appel et du poste	
MC:number:{accountcode}	Effectue un appel au <i>numéro</i> donné, si un <i>code de compte</i> est fourni, alors ce dernier est utilisé pour effectuer l'appel.
ANS	Répond à un appel au poste.
CC	Efface l'appel actif courant au poste.
HC	Met en garde l'appel actif courant au poste.
RC	Récupère l'appel mis en garde au poste.
AC:accountcode	Configure le <i>code de compte</i> selon l'appel actif courant au poste.
MD:"{text}"	Modifie l'affichage de la ligne supérieure de l'écran sur les touches de valeur <i>textuelle</i> jusqu'à 16 caractères. Cela nécessite qu'un appel de jonction externe soit en cours.
DND:"{messagetext}"	Configure le NPD au poste à l'aide du <i>texte</i> donné, si aucun <i>texte</i> n'est spécifié, alors le poste sera retiré du NPD.
TOGGLEDND	Bascule le NPD au poste, donc s'il est activé, il l'enlève ou le configure s'il n'est pas activé.
LN:agentId:{huntgroup}	Connecte l' <i>ID de la position</i> du DAA dans le <i>groupement de postes</i> donné. Si aucun <i>groupement de postes</i> n'est fourni, alors il se connectera à tous les groupements de postes.
LF:agentId:{huntgroup}	Connecte l' <i>ID d'agent</i> du DAA dans le <i>groupement de postes</i> donné. Si aucun <i>groupement de postes</i> n'est fourni, alors il se connectera à tous les groupements de postes.
VD	Diminue le volume au poste. Consultez la section Contrôle du volume pour en connaître les détails.

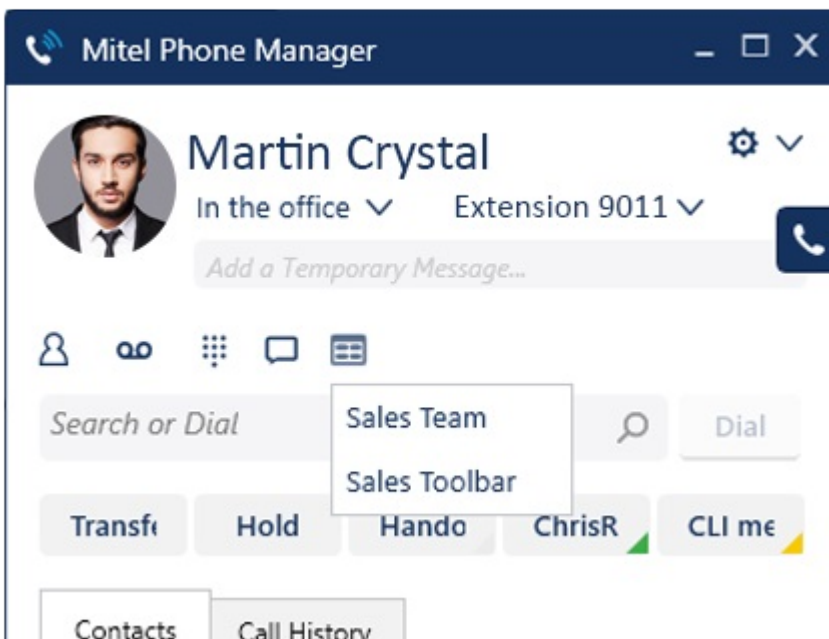
VI	Augmente le volume au poste. Consultez la section Contrôle du volume pour en connaître les détails.
FI:destination	Configure un transfert immédiat vers la <i>destination</i> .
FB:destination	Configure un transfert si occupé vers la <i>destination</i> .
FN	Retire tous les transferts.
FNA:destination	Configure un transfert s'il n'y a aucune réponse vers la <i>destination</i> .
FAB:destination	Configure un transfert si occupé ou s'il n'y a aucune réponse vers la <i>destination</i> .
TC:destination	Effectue un transfert direct vers la <i>destination</i>
Arguments d'intégration de l'enregistrement d'appel (l'intégration d'enregistrement d'appel doit être activée)	
TAG:field:text	Étiquette le <i>champ</i> d'enregistrement d'appel avec le <i>texte</i> fourni, remplace les renseignements existants de ce champ.
TAGAPPEND:field:text	Étiquette le <i>champ</i> d'enregistrement d'appel avec le <i>texte</i> fourni, à la suite des renseignements existants de ce champ.
PR	Met sur pause l'enregistrement de l'appel actif courant au poste.
RR	Reprend l'enregistrement de l'appel actif courant au poste.

5.2 Barres d'outils

Aperçu

Les barres d'outils permettent à l'application d'être configurée pour que les actions habituellement effectuées puissent être réalisées en un seul clic. Les fonctions spécifiques peuvent être programmées dans un bouton comme la réponse à un appel, l'étiquetage d'un enregistrement d'appel, ou une macro pouvant être exécutée pour des tâches plus avancées. Les barres d'outils sont configurées sur le serveur et assignées à des utilisateurs spécifiques.

Lorsqu'une barre d'outils est assignée et devient disponible dans le menu des *Barres d'outils* de la fenêtre principale. (Le Phone Manager doit être redémarré en mode « lecture » pour tout nouveau droit de la barre d'outils)



Plusieurs barres d'outils peuvent être créées avec un nombre variable de boutons, dont les étiquettes peuvent être personnalisés et des couleurs ajoutées pour surligner ou catégoriser des types spécifiques de boutons. Pour ouvrir une barre d'outils, sélectionnez l'entrée à partir du menu déroulant de la barre d'outils.



5.2.1 Barre d'outils intégrée

Aperçu

La barre d'outils intégrée fournit cinq boutons dans la fenêtre principale affichée sous le champ *Chercher ou composer*. Chaque bouton peut être personnalisé par l'utilisateur pour configurer l'étiquette affichée et l'action à effectuer lorsqu'on clique sur le bouton.



Cela est uniquement disponible lorsqu'il est exécuté avec un licence professionnelle ou supérieure ou lors de l'utilisation du téléphone logiciel intégré.

Personnalisation des boutons

Pour modifier le bouton :

1. Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez *Modifier*.
2. Sélectionnez *l'action* à effectuer à partir de la liste déroulante Action. Consultez la section [Actions du bouton](#) pour connaître tous les détails.
3. Saisissez le nom qui sera affiché sur le bouton dans le champ *Nom*.
4. Configurez des *Paramètres* si cela est nécessaire pour *l'action* sélectionnée.

5.2.2 Actions du bouton

Aperçu

Les boutons qui peuvent être utilisés sur une barre d'outils peuvent effectuer des actions différentes activées par un clic. Selon l'action, des paramètres peuvent devoir être configurés ou dans certains cas, s'ils ne sont pas fournis, l'utilisateur sera appelé à le faire en cliquant sur le bouton en question.

Action	Paramètres	Description
Terminer le renvoi DAA	Aucun	Mettez fin au statut de renvoi pour cette position et donnez-lui le statut libre.
Statut DAA	Facultatif : <i>Groupement de postes</i>	Connecte la position dans un <i>groupement de postes DAA</i> . Si cela n'est pas précisé, alors il la connecte dans tous les groupes DAA. Si elle déjà connectée, elle basculera de statut et se connectera à l'ID de la position du <i>groupement de postes</i> spécifié, s'il n'y en a pas, alors elle se connectera à tous les groupements de postes.
Répondre à un appel	Aucun	Répond à un appel au poste.
Modifier l'ID de l'appelant	Facultatif : <i>Numéro</i>	Cela modifie l'ID de l'appelant sortant (CII) (ou le numéro de la partie appelante (NPA)) qui est présenté lorsque des appels externes sont effectués à partir de ce poste. La fonction doit être activée sur le PBX et le numéro présenté doit être autorisé par le fournisseur de ligne de jonction du réseau.
Effacer l'appel	Aucun	Efface (ou raccroche) l'appel connecté au poste.

Composer les chiffres	Facultatif : <i>Chiffres</i>	Envoie les <i>Chiffres</i> spécifiés au poste. Si cela n'est pas spécifié, alors il demande à l'utilisateur les chiffres en question.
Ne pas déranger (NPD)	Facultatif : <i>Numéro</i> Facultatif : <i>Texte</i>	Si le poste a déjà le statut de NPD, alors le NPD sera éteint. S'il n'a pas le statut de NPD, alors le poste sera placé en mode NPD à l'aide du <i>Numéro</i> et du <i>Texte</i> du message spécifié. Si cela n'est pas spécifié, alors l'utilisateur sera appelé à saisir le texte associé au message.
DSS/BLF	Required: <i>Type</i> Required: <i>Number</i>	Select the type of DSS required (User, Agent, Extension or Hunt Group) <i>Type</i> . Enter the number of the device or use the User selection window if applicable. Colour Key: Green - Idle/Free Red (Flashing) - Call Ringing Red - Busy Yellow - Call On Hold Blue - DND
Activer les macros axées sur un événement	Aucun	Active ou désactive les macros axées sur un événement.
Code de fonction	Facultatif : <i>Code</i> Facultatif : <i>Paramètre</i>	Cela représente un code de fonction disponible sur le MiVoice Office PBX. La liste des codes de fonctions disponibles sera téléchargée automatiquement à partir du MiVoice Office 250 PBX avec la description.

		Cela configurera le <i>Code</i> de la fonction spécifiée ou demandera à l'utilisateur de saisir le numéro du code de la fonction. Certains codes peuvent accepter d'autres <i>Paramètres</i> et être configurés, mais l'utilisateur ne peut pas saisir d'autres paramètres si cela n'est pas spécifié.
Mode de casque d'écoute	Aucun	Active ou désactive le mode du casque d'écoute au poste.
Mise en garde de l'appel	Aucun	Garde l'appel connecté au poste.
Effectuer un appel	Facultatif : <i>Numéro</i>	Effectuer un appel à partir du poste au <i>Numéro</i> . Si le <i>Numéro</i> n'est pas spécifié, alors l'utilisateur sera appelé à saisir un numéro.
Park	Required: <i>Type</i> Required: <i>Number</i>	Select the park location type (Phantom or Hunt Group), then enter the number of the park location.
Pause/reprise de l'enregistrement de l'appel	Aucun	Cela pause ou reprendre l'enregistrement d'appel pour l'appel actif au poste. (Nécessite l'activation d'une intégration d'enregistrement d'appel).
Demande de lecture	Facultatif : <i>CRA</i>	Si un système PBX est connecté à IVR alors cela créera une conférence avec le numéro d'appareil <i>RVI</i> et l'appel courant.

Enregistre l'appel actuel	Facultatif : <i>Boîte vocale</i>	Cela amorce un enregistrement d'appel pour cet appel et conserve l'enregistrement dans la <i>boîte vocale</i> fournie par le MiVoice Office 250. Si aucune <i>Boîte vocale</i> n'est fournie, alors l'utilisateur sera appelé à saisir un numéro de boîte vocale valide.
Recomposer	Aucun	Effectue une recomposition au poste à l'aide du code de la fonction de recomposition de PBX.
Récupérer l'appel	Aucun	Récupère un appel mis en garde au poste.
Exécuter	Requis : <i>Chemin</i> Facultatif : <i>Arguments</i>	Cela active une application installée sur le PC à exécuter. Le <i>Chemin</i> doit être configuré au chemin complet et au nom de fichier à exécuter et s'il y a des <i>arguments</i> à passer, alors ils doivent être aussi configurés.
Exécuter la macro	Requis : <i>MacroID</i>	Exécute la macro publiée avec l' <i>ID de la macro</i> .
Application de la Fenêtre contextuelle	Requis : <i>AppID</i>	Exécute la Fenêtre contextuelle du soutien de l'application pour l' <i>ID de l'application</i> donnée.
Envoyer à la boîte vocale	Aucun	Envoie l'appel du terminal directement à la boîte vocale.
Configurer le code du compte	Facultatif : <i>Code</i>	Configure un <i>Code</i> de compte pour l'appel courant au poste. Si ce dernier n'est pas précisé, alors l'utilisateur sera appelé

		à saisir un code.
Configurer le code du compte sur l'écran	Facultatif : <i>Code</i>	Lorsqu'un superviseur surveille un appel en silence, alors cela configurera un <i>Code</i> de compte pour l'appel surveillé. Si ce dernier n'est pas précisé, alors l'utilisateur sera appelé à saisir un code.
Étiqueter l'appel	Facultatif : <i>Texte</i>	Modifie l'affichage de la ligne supérieure de l'écran à un poste à la valeur <i>Textuelle</i> allant jusqu'à 16 caractères. Le texte saisi suivra l'appel lorsqu'il sera transféré.
Étiqueter l'enregistrement	Requis : <i>Champ</i> Facultatif : <i>Étiquette</i>	Étiquette le <i>Champ</i> d'enregistrement d'appel avec l' <i>étiquette</i> fournie, remplace les renseignements existants de ce champ. (L'intégration de l'enregistrement d'appel doit être activée).
Transférer un appel	Facultatif : <i>Destination</i>	Effectue un transfert direct (aveugle) vers la <i>Destination</i> . Si la <i>Destination</i> n'est pas fournie, alors l'utilisateur sera appelé à saisir une destination.
Baisse du volume	Aucun	Diminue le volume au poste. Consultez la section Contrôle du volume pour en connaître les détails.
Hausse du volume	Aucun	Augmente le volume au poste. Consultez la section Contrôle du volume pour en connaître les détails.

5.3 Phone Manager Outbound

Overview

Phone Manager is the main user interface (UI) for users making outbound calls from Campaign Manager. Phone Manager provides a dedicated Campaign Manager form that provides all functions and information necessary.

 The user must be configured with a *Professional* or *Team Leader* license to use this feature.

To access the form click on the  icon shown on the main Phone Manager window toolbar.

 If this is not displayed then check that the user has the *Campaign Manager* client profile option enabled on their account.

When making outbound calls there is often a need to interact with a third party piece of software. This may be because there is additional information that the user needs to see when on the call or because the user needs to update data or a process outside Campaign Manager.

To cater for these different requirements, Phone Manager can display the Campaign Manager form in one of three views:

1. **Minimized view:** Used when screen popping / using third party applications. The Campaign Manager UI becomes more of a toolbar leaving space on the screen for other applications. When using this mode the normal Phone Manager plugins/macros can be used to screen pop third party applications.
2. **Contact details view:** Used when no third party applications are required. The Campaign Manager UI takes up the whole screen and provides the user with easy access to all the features of the form.
3. **Embedded webpage view:** Used when the third party application's interface is a web page. The Campaign Manager has an embedded browser that will load the web interface.

 The embedded webpage uses a Chrome browser engine. If there are problems with rendering on screen popping then the minimized view can always be used alongside a full browser window.

End User Features

The Campaign Manager form within Phone Manager is split into four main sections. Depending on the view chosen the sections will appear differently to the end user.

User Productivity

The user productivity section displays to the user their daily productivity on the system. The statistics displayed outline the number of calls they have made and how successful they have been at getting through to the right person and then converting the lead into a sale.

The statistics shown are for all campaigns the user has been working on that day. The statistics will update once the call has finished wrap up.

 Depending on how busy the database is there may be a delay in the statistics updating on the users screen.

Contact Details

The contact details page gives the user as much information as possible about the person they are calling. At the top of the section it displays the contact's name and the result of the last call that was made to them.

The contact's details are then presented in three ways:

- Imported Fields, fields 1 to 10 from the imported data are shown to the user here. If there is key information about the contact that the user needs to know they can read it from this section as the call is in progress.
- Call history, a complete history of all calls to the contact are listed here. This gives the user an idea of how often the contact has been called and allows them to have knowledge about previous calls if the contact mentions it.
- Notes, the notes section provides an optional way of adding information to a contact record during a call. The information will then be available to anyone calling that contact record in the future.

For more information on the Phone Manager UI in relation to the dialling process please reference the Campaign Manager help.

6 Fonctions du directeur d'équipe

La section suivante couvre les fonctions disponibles dans la version avec licence du Directeur d'équipe du Phone Manager.

Notifications d'alarme	Fournit les notifications à l'utilisateur lorsque toutes les alarmes sont déclenchées dans le système.
Statut du groupement de postes	Offre la visibilité du statut de l'icône de groupement de postes.
Contrôle d'utilisateur	Capacité de configurer le statut des autres appareils, dont ACD, DND et Transférer.
Surveillance silencieuse	Permet aux utilisateurs de surveiller silencieusement des utilisateurs. Cela nécessite une programmation particulière du PBX.
Messages vocaux	Permet à l'utilisateur de voir le nombre de messages vocaux pour un appareil.
Gestion du répertoire général	Permet à l'utilisateur d'ajouter ou de modifier des éléments d'un répertoire général.

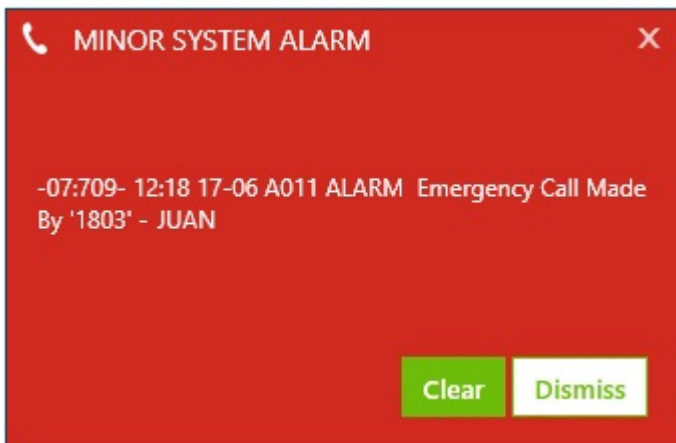
6.1 Notifications d'alarme

Aperçu

Les alarmes générées dans le PBX peuvent être envoyées aux clients du directeur d'équipe pour les aviser de ce qui s'est produit. Les alarmes spécifiées envoyées aux utilisateurs du directeur d'équipe sont configurées dans la section Alarmes du serveur.

Lorsqu'une alarme est activée, le client verra affiché une fenêtre d'alerte et l'utilisateur pourra éteindre l'alarme. L'utilisateur peut également effacer l'alarme de PBX si le poste auquel il est associé est programmé en tant qu'*Administrateur*.

Outre l'affichage d'une alarme, le système peut également envoyer des alarmes par courriel.



6.2 Statut du groupement de postes

Aperçu

Les utilisateurs de la licence du directeur d'équipe peuvent fournir des renseignements sur les groupements de postes. Cela fournit à l'utilisateur les détails sur le nombre d'appels en attente et en cours dans tous les groupements de postes présents sur leur liste de contacts.

6.3 Contrôle d'utilisateur

Aperçu

Le directeur d'équipe offre à l'utilisateur la possibilité de contrôler les postes d'autres utilisateurs, et peut effectuer des actions de surveillance silencieuse (La programmation du MiVoice Office 250 doit activer les autorisations de surveillance silencieuse pour le poste associé à la session du Phone Manager). Les actions de contrôle disponibles sont :

- Contrôle NPD
 - Activation et désactivation de NPD
- Contrôle DAA
 - Déconnexion des positions des groupements de postes DAA
 - Connexion des positions des groupements de postes DAA
- Contrôle du statut du transfert
 - Configurer le transfert
 - Retrait du transfert
- Écran silencieux (cela dépend de la programmation PBX)
 - Démarrer une surveillance silencieuse
 - Amorcer une surveillance silencieuse

Pour contrôler un autre poste, cliquez avec le bouton droit sur l'appareil dans la fenêtre Contacts. Un menu sera affiché où vous pourrez sélectionner l'action. Selon le type d'appareil et son statut actuel, la liste des actions disponibles peut être différente.

7 Paramètres

Aperçu

La section Paramètres du client offre à l'utilisateur la possibilité de configurer les connexions des clients et leurs interactions avec le système. Cela comprend les options suivantes :

Connexion	Les paramètres de configuration et de connexion du client sur la connexion au serveur à partir des emplacements locaux et sur la façon dont le numéro de poste est assigné.
Préférences de l'utilisateur	Options de configuration pour les paramètres personnels d'un utilisateur.
Profils de présence	Ajouter/Modifier/Supprimer les Profils de présence. Note : n'est visible que si un utilisateur a été configuré pour utiliser les Profils de présence sur le serveur.
Téléphone logiciel	Options pour configurer les sources audio, les codecs et la qualité de la parole lorsque Phone Manager fonctionne en mode téléphone logiciel.
Raccourcis clavier	Configuration et assignation du raccourci clavier.
Macros	Activation des macros déclenchées par des événements et accès au concepteur de macros.
Plugiciels du soutien de l'application	Configuration des plugiciels pour l'intégration CRM.
Diagnostiques	Options pour activer le diagnostic et le dépannage.

7.1 Connexion

Aperçu

Les paramètres de connexion permettent à l'utilisateur de configurer une nouvelle connexion au serveur du client. Les options affichées ici auront été préalablement configurées lors du processus de l'installation, consultez la section [Configuration](#) pour en connaître les détails, lorsque le client a été installé et connecté pour la première fois.

Général

La section générale configure la façon dont cet ordinateur sera utilisé et les options par défaut pour la connexion.

Si le PC installé par le client se trouve toujours au même endroit et utilise les mêmes détails de connexion en tout temps, alors cochez l'option **L'emplacement du PC est-il statique?**. Cela configure le client pour qu'il utilise toujours les paramètres de connexion à partir de **L'Emplacement par défaut**.

Si le PC est mobile, comme un ordinateur portable, alors décochez l'option **L'emplacement du PC est-il statique?**. Cela configurera le client pour qu'on lui demande toujours les détails d'emplacement sur lesquels se connecter à chaque démarrage. Il s'agit également d'un paramètre approprié pour l'utilisateur d'un serveur terminal ou d'un serveur Citrix.

7.1.1 Connexion locale

Aperçu

Les paramètres de connexions locales configurent la connexion du client lorsqu'il utilise l'emplacement local/de bureau pour se connecter.

Connexion du serveur

La fenêtre **Hébergements disponibles** montre une liste de tous les serveurs trouvés par le client sur le réseau local. Si le serveur ne se trouve pas sur le même sous-réseau que le client, alors il ne sera peut-être pas affiché. Sélectionnez une entrée à partir des **Hébergements disponibles** pour générer l'entrée **Adresse d'hébergement** ou si le serveur n'est pas affiché, alors il peut être entré manuellement.

Le client se connectera à l'aide des renseignements de connexion de l'utilisateur connecté au PC. Si cela est faux, alors décochez la case **Remplacer les détails de connexion** et saisissez le **Nom d'utilisateur** et le **Mot de passe** à utiliser.

 Pour remplacer un compte Windows saisissez le **Nom d'utilisateur** dans le format DOMAINE\Utilisateur.

 Lorsque l'authentification Windows est utilisée et que **Remplacer les détails de connexion** n'est pas utilisé s'il existe une autre connexion au serveur Communication Service avec détails alternatifs, la connexion pourrait échouer ou réaliser la connexion avec le mauvais compte. Par exemple, si l'utilisateur détient un lecteur réseau mappé connecté à l'aide des identifiants alternatifs, Windows stockera ces détails dans le « Gestionnaire d'identifiants Windows ». Ces détails stockés seront utilisés par Phone Manager pour réaliser la connexion. Pour l'éviter, ne pas effectuer la connexion au même serveur que Phone Manager avec des identifiants alternatifs.

 Les connexions par proxys web ne sont pas prises en charge et le serveur Communication Service devrait être ajouté à toute liste d'exclusions pertinente. Ne pas le faire pourrait empêcher des clients de se connecter.

Détails d'extension

La section sur les détails du Poste contrôle l'assignation d'un poste à ce client lorsqu'il se connecte. Trois options sont offertes :

Utilisez toujours le poste assigné à mon compte utilisateur

Cela utilisera le poste configuré pour l'utilisateur du serveur. Si cela est sélectionné, mais qu'aucun poste n'est assigné à l'utilisateur, alors on lui demandera lorsqu'il se connectera. Le poste sera ensuite toujours associé à l'utilisateur. Tous les appels effectués sur ce poste, même lorsque le client n'est pas en cours d'exécution, seront associés à cet utilisateur. Cela signifie qu'ils seront affichés dans l'historique d'appels lorsque l'utilisateur ouvrira le client.

Quiconque se sert de cet ordinateur partage le même numéro de poste

Cela forcera chaque utilisateur qui exécute le client sur le PC d'utiliser le numéro de poste configuré dans le champ **Poste**. Le poste sera seulement temporairement assigné à l'utilisateur lorsque le client sera connecté. Ce qui signifie que tout appel effectué sur ce poste lorsque le client n'est pas ouvert ne sera pas affiché dans l'historique d'appels de l'utilisateur. Les appels effectués sur ce poste seront assignés à l'utilisateur dont le client est exécuté.

Cela devrait être utilisé lorsque plusieurs utilisateurs se servent du même ordinateur et du même poste à des périodes différentes.

Quiconque se sert de cet ordinateur utilise un numéro de poste différent (ex. : partage de bureau TS/Citrix/PBX)

À chaque fois que le client commence, on demandera à l'utilisateur le numéro de poste à utiliser. Le poste sera seulement temporairement assigné à l'utilisateur lorsque le client est connecté. Cela signifie que tout appel effectué à ce poste, lorsque le client est fermé, ne sera pas affiché dans l'historique d'appels des utilisateurs.

Cela devrait être utilisé lorsque le client est installé dans un environnement à plusieurs utilisateurs, comme les services Microsoft Terminal/Remote Desktop, Citrix XenApp, VMWare Virtual Desktop Infrastructure (VDI) ou Agent Hot Desking.

7.1.2 Connexion à distance

Aperçu

Les paramètres de connexion à distance configurent la connexion du client lorsqu'il utilise l'emplacement à distance pour se connecter. Les mêmes options que la [Connexion locale](#) sont disponibles, sauf la diffusion.

Cela signifie simplement que nous informons le logiciel que la connexion au serveur se fait par un réseau différent au serveur (généralement, l'Internet public est configuré).

7.2 Préférences de l'utilisateur

Aperçu

La section des préférences permet de configurer les options qui sont spécifiques à l'utilisateur. Les options suivantes sont disponibles.

Section	Description
Général	Configure la langue, les notifications et le changement de statut de l'utilisateur dans les paramètres de verrouillage de l'ordinateur.
Informations	Configure les paramètres des raccourcis clavier, de la boîte vocale et de l'outil de Conférence Meet-me de l'utilisateur.
Numéros	Configure les numéros de téléphone de l'utilisateur et la visualisation du Répertoire actif et des numéros DEE importés.
Clavarder	Configure les préférences de clavardage de l'utilisateur.
Image de profil	Configure l'image du profil personnel de l'utilisateur.

7.2.1 Général

Langue : Ceci contrôle la langue dans lequel Phone Manager sera configuré afin d'offrir un soutien multilinguistique. Quand cette fonction est modifiée, toutes les légendes, les sollicitations, les astuces et l'aide sont affichés dans la langue choisie.

Notifications: Phone Manager peut être automatiquement activé quand un appel alerte le poste associé. Ceci permet un accès rapide à la vue Contacts pour voir le statut de l'autre utilisateur et transférer les appels. Quand l'appel est terminé, Phone Manager revient à son état original.

Status Updates

The following options provide a way to change the status of the user/extension when a computer event occurs:

Set Profile on Application Startup: Automatically apply a specific profile (or select one) when the application first starts up.

Set Profile on Application Exit: Automatically apply a specific profile when the application closes.

 Set Profile on Application Startup/Exit are only available when using [Presence Profiles](#).

Statut au verrouillage : Pour aider à informer les utilisateurs quand vous n'êtes pas à votre bureau, cette fonction peut être utilisée pour automatiquement définir le statut quand l'ordinateur est verrouillé. Lorsque déverrouillé, Phone Manager revient à son état original.

Cette fonction fonctionne en 2 modes :

- Profils de présence activés -> Si vous utilisez les Profils de présence, le Statut au verrouillage sera appliqué au Profil choisi quand l'ordinateur est verrouillé.
- Profils de présence désactivés -> Si vous n'utilisez pas les Profils de présence, le Statut au verrouillage appliquera le Statut NPD choisi quand l'ordinateur est verrouillé.

7.2.2 Informations

Aperçu

La section Renseignements permet de configurer les paramètres de l'utilisateur de MiVoice Office.

Configuration

Raccourcis clavier

Si le poste associé est un appareil de partage de bureau MiVoice Office 250, Phone Manager offrira les fonctions de connexion et de déconnexion. Dans le cadre de ces fonctions, Phone Manager peut enregistrer un mode de passe de partage de bureau (Hot Desk) et peut automatiquement déconnecter l'appareil de partage de bureau à l'arrêt.

Déconnexion du partage de bureau à l'arrêt : Lorsque cette option est cochée et que l'utilisateur ferme Phone Manager, le poste en partage de bureau est également déconnecté.

Enregistrer le mot de passe du partage de bureau : Dit à Phone Manager s'il doit entrer automatiquement le mot de passe du partage de bureau (Hot Desk) au moment de la connexion. Si cette option n'est pas cochée, l'utilisateur sera invité à entrer chaque fois son mot de passe.

Mot de passe de partage de bureau (Hot Desk) : C'est le mot de passe des utilisateurs du partage de bureau pour leur profil de partage de bureau. Laisser vierge si aucun mot de passe n'est configuré.



Phone Manager doit bénéficier d'une connexion au serveur de communication Mitel (MCS) afin de connecter l'arrêt du partage de bureau. Si l'application est arrêtée alors qu'il n'est pas connecté, il ne pourra déconnecter l'appareil en partage de bureau de l'utilisateur.

Boîte vocale

Phone Manager peut automatiser certains processus d'accès à une boîte vocale :

Numéro de boîte vocale : Il s'agit de la boîte vocale de l'utilisateur, dans le système téléphonique. Par défaut, elle sera le poste principal de l'utilisateur. Configurer cette boîte vocale veille à ce que Phone Manager compose et atteigne la bonne boîte vocale même lorsqu'il n'est pas connecté à titre d'appareil principal.

Demander le mot de passe de la boîte vocale : Lorsque cette option est activée, Phone Manager demandera un mot de passe au moment de récupérer les messages, et le transmettra automatiquement à la messagerie vocale. Si l'option est désactivée, vous devez saisir le mot de passe manuellement sur le téléphone, ou utiliser le clavier téléphonique de Phone Manager.

Enregistrer le mot de passe de la boîte vocale : Si l'option Demander le mot de passe de la boîte vocale est activé, Phone Manager peut aussi enregistrer le mot de passe pour le numéro de boîte vocale afin qu'il ne doive être entré que la première fois.

Mot de passe de boîte vocale : Il s'agit du mot de passe de la boîte vocale de l'utilisateur. Il est utilisé pour accéder automatiquement à la boîte vocale, au moment de récupérer les messages.

Conférence Meet-Me

Cette configuration est utilisée lors de la création de rendez-vous de conférence Meet-Me à l'aide l'utilitaire Phone Manager pour Microsoft Outlook.

Code d'accès Meet-Me : Il s'agit du code d'accès de conférence Meet-Me de l'utilisateur. Il est utilisé pour renseigner les invitations aux rencontres grâce aux bons renseignements.

7.2.3 Numéros

Numéros externes

Les numéros configurables par l'utilisateur qui sont visibles des autres utilisateurs.

Domicile : Il s'agit du numéro de téléphone au domicile de l'utilisateur. Lorsqu'il est configuré, les autres utilisateurs voient ce numéro dans la liste des numéros disponibles, lorsqu'ils composent depuis la fenêtre des contacts de Phone Manager.

Cellulaire : Il s'agit du numéro de téléphone cellulaire de l'utilisateur. Lorsqu'il est configuré, les autres utilisateurs voient ce numéro dans la liste des numéros disponibles, lorsqu'ils composent depuis la fenêtre des contacts de Phone Manager.

Travail : Il s'agit du numéro de téléphone au travail de l'utilisateur. Lorsqu'il est configuré, les autres utilisateurs voient ce numéro dans la liste des numéros disponibles, lorsqu'ils composent depuis la fenêtre des contacts de Phone Manager.

Répertoire actif

Cette section de la page de numéros contient les numéros Domicile, Cellulaire et Travail qui ont été importés depuis le répertoire actif. Ces numéros sont en lecture seule.

Dynamic Extension Express

Si l'appareil principal de l'utilisateur est un appareil DEE, cette section affichera tous les numéros externes de l'utilisateur ayant été importés à partir de la configuration DEE. Ces numéros sont en lecture seule.

7.2.4 Mitel 6900 Handsets

When using a Mitel 6900 series handset, this section of the 'User Preferences' provides a link to access the keymap editor for the phones.

7.2.5 Clavarder

Aperçu

La section des Préférences de clavardage de l'utilisateur permet de configurer les préférences de clavardage de l'utilisateur.

Configuration

Activer la notification de clavardage : Cette fonction permet d'activer la notification sonore lors de la réception d'un nouveau message de clavardage.

Show chat window when a new message arrives: This controls whether the chat window is opened and takes focus. If not enabled, the chat window will open minimized.

7.2.6 Image de profil

Chaque utilisateur établit une image de profil qui est visible à tous les autres utilisateurs de Phone Manager. Appuyez sur le bouton " Ajouter/Remplacer " pour ouvrir la structure de fichiers afin de choisir une photo.

Pour supprimer une image de profil, appuyez sur le bouton " Supprimer ".

N'oubliez pas d'enregistrer les changements en appuyant sur " Appliquer " quand vous fermez le formulaire des Paramètres. À ce moment, l'image choisie sera enregistrée sur le serveur et sera visible aux autres utilisateurs.

7.2.7 Call Banner

Chaque utilisateur établit une image de profil qui est visible à tous les autres utilisateurs de Phone Manager. Appuyez sur le bouton " Ajouter/Remplacer " pour ouvrir la structure de fichiers afin de choisir une photo.

Pour supprimer une image de profil, appuyez sur le bouton " Supprimer ".

N'oubliez pas d'enregistrer les changements en appuyant sur " Appliquer " quand vous fermez le formulaire des Paramètres. À ce moment, l'image choisie sera enregistrée sur le serveur et sera visible aux autres utilisateurs.

7.3 Profils de présence

Les profils de présence offrent un mécanisme pour contrôler plusieurs aspects du poste d'un utilisateur. S'il peut utiliser les profils de présence, l'utilisateur obtient un ensemble de profils par défaut auquel il peut ajouter, qu'il peut modifier ou supprimer comme il le souhaite.

Renseignements sur le profil

Chaque profil porte un nom visible aux autres utilisateurs de Phone Manager, lorsqu'il est sélectionné. Le nom du profil peut ensuite être complété par des renseignements additionnels pouvant être modifiés au besoin, et qui sont également visibles aux autres utilisateurs.

Par exemple, le profil " En réunion " peut être complété par " Jusqu'à 16 h " pour fournir aux autres utilisateurs de plus amples renseignements à propos du statut.

 Si le profil sélectionné est configuré pour activer la fonction NPD, les renseignements additionnels seront ajoutés au texte du statut NPD, dans le système téléphonique.

Contrôle du poste

Chaque profil de présence peut contrôler les aspects suivants du poste principal de l'utilisateur :

- Ne pas déranger
- Statut du groupement de postes UCD
- Transfert
- Dynamic Extension Express

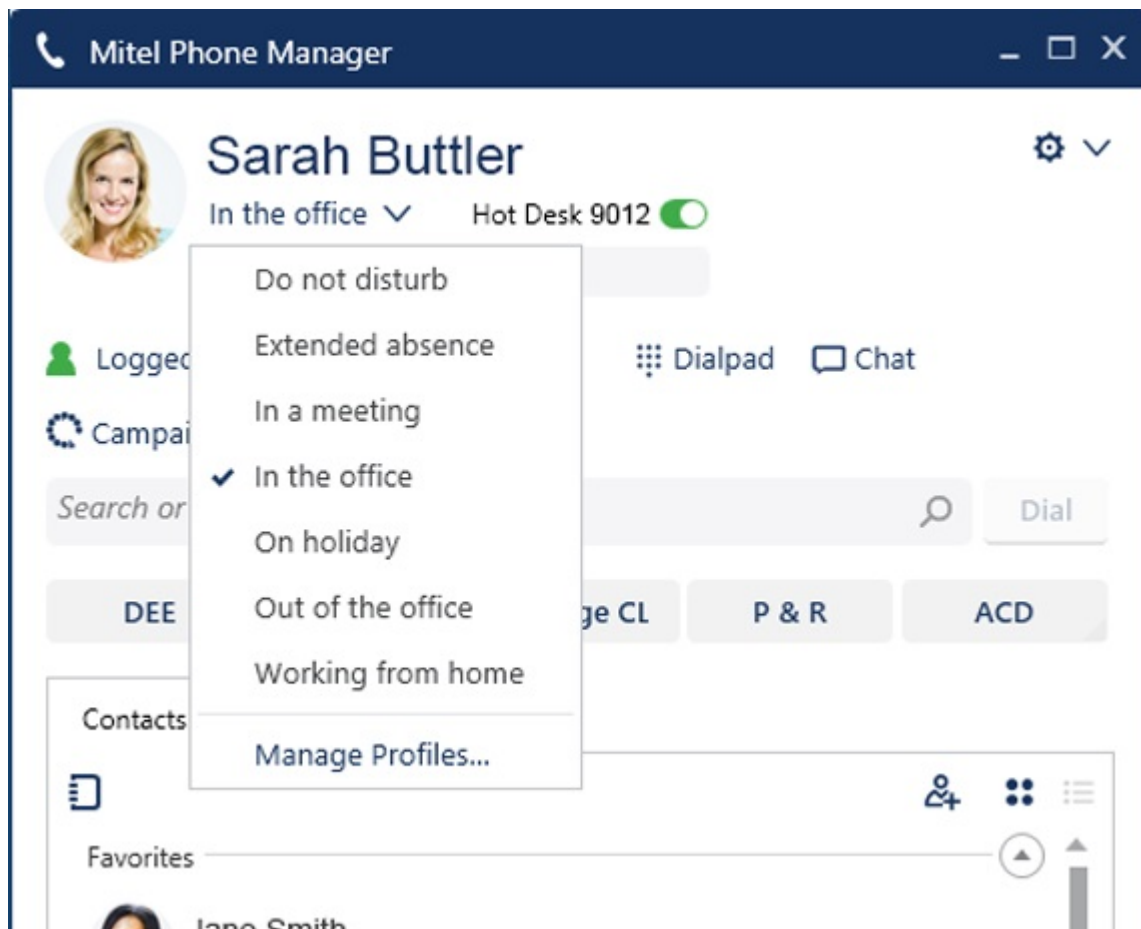
Lorsqu'un profil est modifié, tous les changements de statut de poste sont appliqués au poste principal de l'utilisateur et à tout poste auquel Phone Manager (mis à part le contrôle DEE qui n'est appliqué qu'au poste principal).

Pour de plus amples renseignements à propos des profils de présence, lisez la section intitulée [Modifier les profils de présence](#).

 Les profils de présence peuvent seulement contrôler si chacun de vos appareils est actif ou non (s'il sonnera ou non). La configuration de l'ordre de sonnerie doit être effectuée sur le système téléphonique.

Utiliser les profils de présence

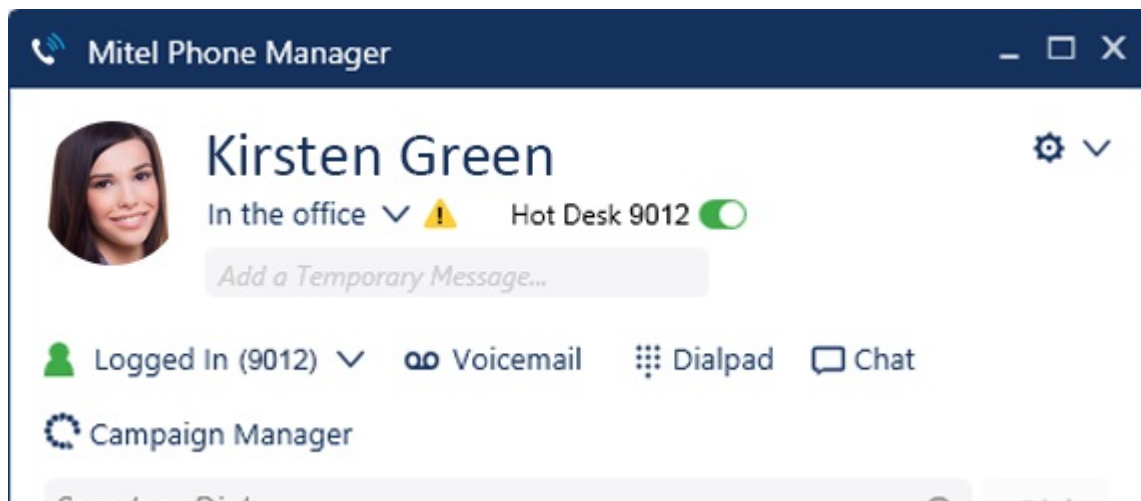
Le profil actuellement utilisé est visible sous le nom d'utilisateur, en haut de la fenêtre principale de Phone Manager. Pour changer le profil utilisé, servez-vous du menu déroulant à la droite du profil actuel et sélectionnez le nouveau profil à appliquer. Le profil actuellement sélectionné est celui identifié par une coche.



Sélectionner " Gérer les profils " est un raccourci pour modifier les profils de présence dans les [Paramètres](#).

Avertissements sur la configuration

Dans certains scénarios, un avertissement s'affiche pour vous avertir de potentiels problèmes de configuration.



Lorsque le triangle d'avertissement apparaît, l'un des scénarios suivants sera en cause :

Le statut de votre appareil ne correspond pas à la configuration de votre profil de présence actuel

Lorsque ce message s'affiche, cela signifie que le statut du poste principal de l'utilisateur n'est pas tel que configuré dans le profil de présence sélectionné. Ce peut être parce qu'un changement manuel s'est produit sur le poste, par exemple, un placement manuel en mode NPD. Pour corriger la configuration, cliquez à gauche sur le triangle d'avertissement et acceptez la demande qui s'affiche.

Votre poste ne sonnera pas avec le profil actuellement sélectionné

Lorsque ce message s'affiche, cela signifie que le poste auquel Phone Manager est actuellement connecté n'est pas configuré pour sonner selon le profil de présence actuellement sélectionné. Si le poste doit sonner, modifiez le profil actuel ou sélectionnez-en un autre qui est configuré pour sonner.

7.3.1 Modification des profils de présence.

Profils par défaut

Lorsque vous utilisez les profils de présence pour la première fois, un ensemble de profils par défaut est visible :

Au bureau	Profil par défaut, active toutes les destinations DEE d'un utilisateur, pas de NPD, pas de Transfert, appels de groupe (UCD) activés
Ne pas déranger	Toutes les destinations DEE activées, NPD activé, demande au moment de la sélection. Pas de Transfert, appels de groupe (UCD) désactivés
Pas au bureau	Destinations DEE externes activées uniquement, pas de NPD, pas de Transfert, appels de groupe (UCD) désactivés
En réunion	Seule la destination DEE de boîte vocale activée, NPD activé, pas de Transfert, appels de groupe (UCD) désactivés
Travail à domicile	Seule la destination DEE de boîte vocale est activée, NPD désactivé, Transfert immédiat avec demande de la destination, appels de groupe (UCD) désactivés
En vacances	Seule la destination DEE de boîte vocale est activée, NPD activé, pas de Transfert, appels de groupe (UCD) désactivés

Ajouter/modifier des profils

Chaque profil peut être modifié, au besoin, ou de nouveaux profils peuvent être ajoutés. La section suivante décrit chaque portion d'un profil de présence :

Description : La description du profil. Celle-ci sera utilisée pour choisir le profil au moment de l'appliquer, et sera aussi visible aux autres utilisateurs pour définir votre statut.

Renseignements additionnels : Les renseignements supplémentaires de la description; ils peuvent être configurés en permanence ici ou modifiés à l'écran principal de Phone Manager, une fois le profil sélectionné.

Demande au moment de la sélection : Au besoin, Phone Manager peut être configuré pour demander des renseignements additionnels chaque fois que le profil est sélectionné.

Transférer les appels à : Décrit où les appels entrants doivent être acheminés. Il existe trois options desquelles choisir :

Primary Extension	When selected, DEE will be disabled on the primary extension and calls will only ring this one extension.
Mon groupe de sonnerie	Lorsque sélectionnée, chacune des destinations DEE configurées dans le système téléphonique seront affichées. Les destinations peuvent être configurées pour sonner ou non en cochant ou en décochant les cases pertinentes. Remarque : Si " Mon groupe de sonnerie " est sélectionné, au moins une destination doit être configurée pour sonner.
Boîte vocale	Applique le transfert de tous les appels à la boîte vocale
Autre	Permet à l'utilisateur de configurer où ses appels devraient être transférés. Au besoin, la destination du Transfert peut faire l'objet d'une demande lorsque le profil est sélectionné.

 Si le profil sélectionné est configuré pour activer la fonction NPD, les renseignements additionnels seront ajoutés au texte du statut NPD, dans le système téléphonique.

Ne pas déranger : Active ou désactive la fonction NPD. Un message NPD spécifique peut être sélectionné ou Phone Manager peut être configuré pour demander le message NPD à l'instant d'exécution. Tout renseignement additionnel sera utilisé comme propriété du texte NPD lors de la configuration du statut NPD dans le système téléphonique.

Appels de groupe : Contrôle si UCD a supprimé/remplacé la fonction. Lorsqu'activé, le poste principal recevra les appels depuis tout groupement de postes UCD auquel il a été ajouté.

Notification de clavardage : Contrôle si l'alerte sonore de notification de clavardage doit se faire entendre ou non.

Suppression de profils

Les profils de présence peuvent être supprimés au besoin. En revanche, le profil actuellement sélectionné ne peut être supprimé, il restera donc toujours au moins un profil.

7.4 Téléphone logiciel

Aperçu

Les paramètres du téléphone logiciel permettent à l'utilisateur de configurer les fonctions et l'intégration du téléphone logiciel intégré au Phone Manager.

Le téléphone logiciel du Phone Manager nécessite une licence de poste CAT F SIP sur MiVoice Office 250 PBX.

Avant d'utiliser le téléphone logiciel, veuillez lire et comprendre les problèmes soulevés dans la section [Avertissement E911, appels d'urgence et sécurité](#) et les limites d'utilisation d'un téléphone logiciel dans la section [Limites du téléphone logiciel](#).

Les sections suivantes portent sur la configuration du téléphone logiciel.

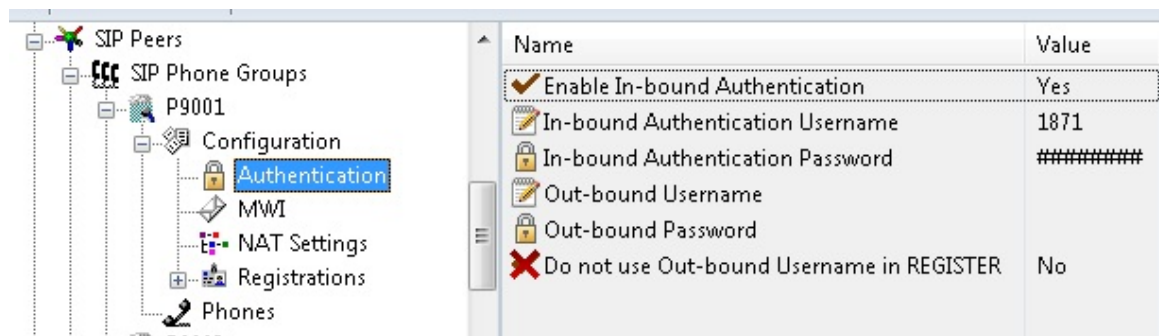
Général	Configuration des paramètres généraux.
Audio	Active les sources audio des haut-parleurs et du microphone qui sont utilisées par le téléphone logiciel.
Codecs	Active les codecs audio disponibles pour le téléphone logiciel.
Qualité	Configure les options reliées à la qualité vocale et à l'annulation de l'écho.
NAT et pare-feu	Configure les options de pare-feu et NAT lors d'une connexion à distance.
Entretiens	Configure les paramètres d'entretien pour réenregistrer le téléphone logiciel afin d'éviter les expirations.

Pour chaque téléphone logiciel, les éléments suivants doivent être configurés sur le PBX.

Authentification

Lorsque vous utilisez un téléphone logiciel SIP, il est essentiel que l'authentification soit utilisée pour empêcher l'accès non autorisé au PBX. Pour configurer l'authentification, un nom d'utilisateur et un mot de passe doivent être configurés sur le PBX pour le poste approprié, et dans la configuration de l'appareil du serveur Communication Service.

Pour configurer l'authentification sur le PBX, suivez les recommandations de Mitel en activant l'authentification entrante et en configurant une combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe complexe pour le *Groupe téléphonique SIP* du poste.



Cette même combinaison de nom d'utilisateur et de mot de passe devrait être configurée dans le cadre de la configuration de l'appareil, sur le serveur Communication Service, pour ce poste.

Prise en charge DTMF

Le téléphone logiciel ne prend en charge que l'encodage RFC 2833 DTMF et il doit être configuré dans la section Renseignements sur la programmation IP de la BD du MiVoice Office 250 --> Configurations d'appels pour les groupes téléphoniques SIP correspondants, tel qu'illustré.

08 Average In Time Frame Percentage Threshold	60
08 Average In Time Frame Timer	5
08 Minimum Playback Time	80
08 Transmit DTMF Level	United Kingdom
08 DTMF Encoding Setting	RFC 2833
08 Speech Encoding Setting	G.723
08 Fax Control-Messages Redundancy Count	3
08 Fax Page-Data Redundancy Count	0

Appels maximum

Le téléphone logiciel prend en charge jusqu'à 4 appels simultanés, ex. : deux appels en attente et un autre connecté avec un transfert annoncé. Le nombre maximal d'appels doit être configuré à 4 dans la programmation de la base de données de Mitel, la valeur par défaut étant de 1. La configuration peut être effectuée dans la section Groupes téléphoniques SIP pour le poste, tel qu'illustré.

Fully Qualified Domain Name	
Call Configuration	1
Camp-Ons Allowed	Yes
Operating State	In-Service
Maximum Number of Calls	4
Call Failure Threshold	0
Static Binding	No
Use Peer Address In From Header	No

Camp-ons

Le PBX peut seulement prendre en charge jusqu'à 4 appels SIP simultanés au téléphone logiciel, il est donc recommandé de configurer les **Camp-Ons autorisés** sur *Non*. Cette configuration peut être effectuée dans la section Groupes téléphoniques SIP pour le poste, tel qu'illustré.

Name	Value
Authentication	
MWI	
NAT Settings	
Registrations	
IP Address	255.255.255.255
Port Number	5060
Fully Qualified Domain Name	
Call Configuration	10
Camp-Ons Allowed	No
Operating State	In-Service

7.4.1 Avertissement E911, appels d'urgence et sécurité

AVERTISSEMENT

Ne composez pas de numéros d'urgence sans frais à partir du téléphone logiciel Phone Manager lorsque vous êtes loin de MiVoice Office PBX 250. En cas d'urgence, composez le numéro local du service d'urgence approprié directement ou utilisez le téléphone public local le plus près ou votre cellulaire pour effectuer un appel d'urgence sans frais.

Le téléphone logiciel communique par un système téléphonique central qui achemine tous les appels d'urgence directement à un numéro qui est local pour le système central. Si le téléphone logiciel n'est pas à la même adresse que le système central, le service d'urgence ne sera pas acheminé à l'endroit approprié.

Ainsi, si le téléphone logiciel ne se trouve pas dans le système central, vous devez configurer les touches programmables du téléphone logiciel pour appeler la police locale ou les pompiers directement, et vous devez étiqueter clairement les icônes des touches. Si le téléphone logiciel est mobile, qui peut être utilisé à plusieurs endroits, vous devez connaître le numéro d'urgence direct pour chaque emplacement.

En cas d'urgence, vous êtes responsable de déterminer la nature de l'urgence et de contacter le service d'urgence adéquat directement. Vous devez fournir au personnel d'urgence votre emplacement et votre numéro de téléphone puisque le service d'urgence peut ne pas recevoir automatiquement les renseignements d'identification exacts de l'ID de l'appelant (CII) ou le numéro de la partie appelante (NPA).

SECURITÉ

L'implantation du SIP dans le MiVoice Office 250 comme pour plusieurs autres systèmes n'est PAS basé sur une connexion de données sécurisées utilisant le TLS et les certificats, et n'est donc pas sécuritaire par définition.

Nous vous suggérons donc fortement, lorsque vous utilisez le SIP à l'extérieur de l'infrastructure de votre pare-feu de prendre les précautions nécessaires pour s'assurer qu'un niveau de sécurité soit en place en ligne selon votre politique de sécurité interne. Cela pourrait impliquer (mais sans se limiter à) l'utilisation de NAT ou l'établissement d'une connexion sécuritaire VPN entre les clients à distance et le LAN de l'entreprise.

En cas de doute, veuillez consulter les documents pertinents de Mitel sur la sécurisation de votre installation de bureau de MiVoice 250 pour les communications SIP des postes.

7.4.2 Général

Aperçu

Le client possède un téléphone logiciel SIP, mais parfois le poste SIP d'un tiers, par exemple Xlite, Bria, etc. peut être utilisé et associé au Phone Manager. Lorsque le Phone Manager le connecte, il reconnaît automatiquement que le poste associé à l'utilisateur est un poste SIP et il commence à créer le téléphone logiciel et à enregistrer l'appareil SIP. Cochez la case **Poste SIP d'un tiers** pour empêcher que cela survienne en cours d'exécution.

L'utilisation d'un poste SIP d'un tiers au lieu du téléphone logiciel intégré réduira de manière importante les fonctions disponibles puisque le téléphone logiciel du Phone Manager utilise la connexion CII pour fournir une expérience homogène pour l'utilisateur. Consultez la section [Limites du téléphone logiciel](#) pour en connaître les détails.

7.4.3 Audio

Aperçu

Le téléphone logiciel utilise le microphone et les haut-parleurs rattachés à l'ordinateur local pour fournir le son aux appels effectués. Lorsque le téléphone logiciel démarre, il utilisera le premier microphone et les premiers haut-parleurs qu'il trouvera. Pour remplacer cette sélection, sélectionnez **Haut-parleurs** et **Microphone** dans les options offertes.

Les niveaux du volume des haut-parleurs et du microphone peuvent être ajustés. En utilisant les indicateurs de niveau, vous pouvez voir les répercussions de ces derniers. Pour essayer les haut-parleurs, cliquez sur le bouton **Lecture** et un message sera lu dans les haut-parleurs sélectionnés. Pour essayer le microphone, vous n'avez qu'à parler dans votre microphone.

Casque d'écoute

Pour utiliser Phone Manager en mode téléphone logiciel, il faut un casque d'écoute pour transmettre le son entre les appelants. Phone Manager utilise des casques d'écoute avec des prises de microphone/casque d'écoute 3mm sur l'ordinateur ou il peut être utilisé avec un casque d'écoute à prise USB. L'utilisation de Phone Manager avec les casques d'écoute suivants a été testée :

- Plantronics C310, CS60
- Jabra GN9350e
- Addasound Crystal 2822, 2821
- Microsoft LifeChat LX-3000
- Agent 500, W880

Le soutien API a été ajouté pour les casques d'écoute Plantronicx et Jabra pour permettre aux utilisateurs de répondre/supprimer les appels de téléphone logiciel directement à partir des casques d'écoute sans avoir à toucher l'ordinateur.

7.4.4 Codecs

Aperçu

Le téléphone logiciel prend en charge plusieurs codecs audio différents qui peuvent être utilisés selon la qualité auditive requise et le nombre de bandes passantes réseau disponibles. Par défaut, le téléphone logiciel prend en charge G.711 A-Law, G.711 Mu-Law et G729. Le téléphone logiciel négociera avec le PBX pour déterminer celui qui sera utilisé selon la programmation de PBX.

7.4.5 Qualité

Aperçu

Le téléphone logiciel peut être configuré avec différents paramètres de qualité audio selon l'environnement du téléphone logiciel. Souvent, les paramètres par défaut devraient être laissés.

Annulation d'écho offre une façon d'enlever automatiquement l'écho d'un appel, par exemple, l'écho pourrait survenir lors de l'utilisation d'un haut-parleur de chargement et le microphone pourrait prendre le son du haut-parleur. Le retrait de l'écho minimisera aussi la bande passante réseau utilisée pour supprimer le silence pour que l'écho ne voyage pas sur le réseau. Le **Retard d'écho** configure le retard de l'écho acoustique en millisecondes.

Contrôle de gain automatique offre une façon d'équilibrer les niveaux du volume pour offrir un niveau moyen non excessif à la hausse ou à la baisse. Le paramètre **Gain max.** configure le niveau de volume maximal permis en décibels.

Niveau de réduction du bruit configure le niveau de réduction du bruit utilisé. Le bruit de fond ou le bruit blanc aléatoire peut être réduit à l'aide de ces options. La portée de la réduction peut être contrôlée par **Aucune réduction**, **Faible**, **Moyenne** ou **Élevée**.

Le téléphone logiciel utilise une instabilité dynamique pour maîtriser la séquence et les paquets de voix retardés pour accroître la qualité. Cette fonction est toujours activée et ne peut être désactivée.

7.4.6 NAT et pare-feu

Aperçu

L'utilisation d'un téléphone logiciel crée un trafic vocal survolant plusieurs interrupteurs, routeurs, pare-feu, etc. jusqu'à sa destination. Cela crée des problèmes de son puisque les appareils qui prennent en charge les paquets vocaux peuvent utiliser un processus appelé Traversée NAT. La traversée NAT est une technique standard qui établit et maintient les connexions entre les appareils à distance sur différents réseaux, comme le téléphone logiciel et le PBX.

Cela est important puisqu'il n'existe pas une seule méthode de travail avec NAT qui réussisse à tout coup. Plusieurs options différentes sont prises en charge par le téléphone logiciel. Chaque méthode tente d'établir une adresse IP publique à utiliser comme destination pour les paquets vocaux.

Les utilitaires de traversée de session pour NAT (STUN) constituent un ensemble de méthodes standardisées, dont un protocole de réseau utilisé dans NAT pour les applications en temps réel vocales, vidéos, de messageries et d'autres communications IP interactives. STUN est l'acronyme anglais faisant référence aux utilitaires de traversée de session pour NAT, et est répertorié en tant que RFC 5389.

La traversée utilisant des relais de NAT (TURN) est un protocole permettant à un élément derrière un traducteur d'adresse de réseau (NAT) ou un pare-feu de recevoir les données entrantes par connexions TCP ou UDP. Il est plus utile que les éléments derrière les NAT ou pare-feu se trouvent du côté de la réception d'une connexion d'un seul côté. TURN ne permet pas aux utilisateurs d'exécuter des serveurs sur des ports bien connus s'ils se trouvent derrière un NAT; il prend en charge la connexion d'un utilisateur derrière un NAT seulement pour un seul côté.

Aucun lorsqu'il n'y a aucune méthode de traverse NAT utilisée, mais cela peut seulement être utilisé pour les connexions où le serveur et le client se trouvent sur le même réseau local.

Manuel où l'adresse IP publique à utilisée est configurée manuellement.

Détection automatique où le téléphone logiciel tente de déterminer automatiquement le type de méthode à utiliser, mais si cela échoue, alors il reviendra à l'option configurée.

 Auto Detect should be disabled when the softphone is local to the telephone system but on a different subnet.

 Ce problème ne concerne pas seulement le téléphone logiciel intégré, mais tout terminal SIP.

7.4.7 Entretiens

Aperçu

Le téléphone logiciel prend en charge l'envoi de demandes d'entretien au PBX. Cela empêche la connexion réseau d'être fermée par un pare-feu/routeur qui pourrait faire perdre la communication au téléphone logiciel lorsqu'il se connecte par NAT.

Trois options d'entretien sont disponibles et peuvent être utilisées selon la configuration du réseau.

N'envoyez pas de messages d'entretien : Cela empêche l'envoi de messages d'entretien.

Réenregistrer le téléphone logiciel : Envoie une autre demande d'enregistrement SIP au PBX.

Envoyer un message d'options : Envoie une demande d'options SIP au PBX.

Lorsque les demandes d'entretien sont envoyées, la durée d'intervalle peut être configurée pour déterminer la fréquence d'envoi. Par défaut, il s'agit de 300 secondes ou de 5 minutes.

7.4.8 Limites du téléphone logiciel

Aperçu

Le téléphone logiciel n'a pas accès à toutes les mêmes fonctions qu'un appareil Mitel MiNet (ou un téléphone de bureau). Les limites suivantes s'appliquent à tous les appareils SIP de MiVoice Office 250 PBX :

- La recomposition n'est pas prise en charge (code de fonction 380).
- Silence peut mettre sur silence les deux parties audio, contrairement à l'appareil MiNET où seul le terminal Mitel peut être mis sur silence.
- Raccourcis clavier Mitel
- Impossible de transférer un appel connecté directement à une boîte vocale

De plus, les restrictions suivantes s'appliquent à l'utilisation d'un terminal SIP d'un tiers (ex. : pas le téléphone logiciel intégré) :

- Impossible d'effectuer un appel à l'aide de Phone Manager, ce qui signifie que les fonctions comme Surligner et composer et TAPI ne fonctionneront pas.
- Impossible de mettre en attente un appel ou de le récupérer à l'aide de Phone Manager.
- Lorsque vous effectuez un appel à partir du poste SIP, les préfixes de composition doivent être configurés par l'utilisateur, autrement dit, un utilisateur doit saisir manuellement les chiffres pour une ligne externe.

7.5 Raccourcis clavier

Aperçu

Les raccourcis clavier permettent aux utilisateurs de configurer une combinaison de touches à accéder qui sont souvent utilisées avec le Phone Manager. La configuration des raccourcis clavier est spécifique pour chaque utilisateur. La liste d'actions de raccourcis clavier suivante sont pris en charge :

Action	Description
Répondre à un appel	Répond à l'appel qui sonne présentement. S'il y a d'autres appels en cours, alors il sera ignoré.
Effacer l'appel	Efface l'appel connecté au poste.
Recherche de répertoire	Ramène la fenêtre principale en avant et place le curseur en évidence dans le champ <i>Chercher ou composer</i> .
Ne pas déranger	Bascule le statut NPD au poste. Si aucun message n'est préalablement configuré, alors il demandera le message à utiliser.
Surligner et composer	Composer le numéro présentement surligné dans d'autres applications.
Mettre en attente ou récupérer	Si un appel est en attente, alors il récupère l'appel en question.
Lancer l'historique d'appel	Ramène la fenêtre principale en avant et configure l'onglet historique d'appel en évidence.
Lancer le clavier téléphonique	Affiche la fenêtre du clavier téléphonique.
Muet	Met le son de l'appel courant sur silence. S'il s'agit d'un téléphone logiciel, alors les deux côtés de l'appel seront mis sur silence, sinon seul le son des utilisateurs du poste sera silencieux. Consultez les Limites du téléphone logiciel .
Recomposer	Recompose le dernier numéro à l'aide de la fonction Mitel (code par défaut 380). Non pris en charge par le téléphone logiciel (utilise plutôt l'historique d'appels), voir Limites du téléphone logiciel .
Restaurer Phone Manager	Place la fenêtre principale à l'avant.
Hausse du volume	Augmente le volume au poste. Consultez la section Contrôle du volume pour en connaître les détails.
Baisse du volume	Diminue Augmente le volume au terminal. Consultez la section Contrôle du volume pour en connaître les détails.

Configuration

Pour configurer les raccourcis clavier :

1. Ouvrir la fenêtre *Paramètres*.
2. Sélectionnez l'onglet *Raccourcis clavier*.
3. Double-cliquez sur une entrée de raccourci clavier à configurer.

4. Chaque raccourci clavier doit être activé, cochez l'option **Activé**.
5. Sélectionnez la **Touche** à utiliser comme raccourci clavier.
6. Cochez la case **Alt**, **Ctrl**, **Maj** et/ou **Win** à utiliser dans la combinaison avec la **Touche** sélectionnée.
7. Cliquez sur **Appliquer** pour sauvegarder les modifications/



Configurez toujours les raccourcis clavier avec au moins 3 combinaisons, par exemple Alt + Ctrl + D. Les combinaisons plus simples pourraient entrer en conflit avec d'autres applications qui exécutent les mêmes.

7.6 Macros

Aperçu

La licence professionnelle du Phone Manager prend en charge une interface de script pour permettre le développement de macros VBScript. Ils peuvent être configurés pour déclencher une action manuelle de l'utilisateur, comme une action d'un bouton de barre d'outils, ou des événements d'appel prédéfinis. L'interface de script offre l'accès aux renseignements sur l'appel qui peuvent être utilisés dans le script et d'autres méthodes pour contrôler le poste et d'autres fonctions comme l'enregistrement.

Par exemple, cet exemple de VBScript affichera un message lorsqu'un appel entrant est reçu et affichera l'ID de l'appelant :

```
MsgBox "Appel reçu de " & PhoneControl.CLI
```

 Consultez la référence portant sur l'API de macro de Phone Manager pour en obtenir plus de renseignements.

Configuration

La conception et la configuration de macro sont disponibles pour les utilisateurs dont l'option *Autoriser la modification de macro* est activée dans leur *Profil du client* sur le serveur. Sans cette option, les utilisateurs peuvent seulement modifier l'option **Activer les macros axées sur un événement**. Cela contrôle si les macros qui ont été assignées à l'utilisateur seront déclenchées par des événements d'appel associés.

Lors de la création de nouvelles macros, elles seront d'abord conçues et vérifiées dans cette section. Une fois terminées, elles pourront être publiées et donc disponibles sur le serveur. Une fois publiées, elles pourront être assignées aux utilisateurs pertinents. Une copie sera effectuée sur la version locale de la macro et ne pourra pas être modifiée. Toutes les mises à jour devront être effectuées sur la version locale originale puis publiées à nouveau. Les utilisateurs devront être réassignés à cette nouvelle version publiée. Cela offre un niveau de sécurité pour empêcher le déploiement de macros non autorisé.

La liste des macros affichées dans la section *Configuration de macro* affiche seulement les macros non publiées sur le serveur pour cet utilisateur. Pour voir la liste des macros publiées, consultez la section *Macros* de l'interface utilisateur du serveur.

Pour créer ou modifier une nouvelle macro :

1. Cliquez sur le bouton *Nouveau* ou *Modifier*.
2. Saisissez un **Nom** qui sera utilisé sur le serveur pour identifier cette macro.
3. Saisissez une **Description** qui pourra être utilisée pour détailler la nature de la macro.
4. Sélectionnez l'événement d'appel pour déclencher automatiquement la macro.
 - Direction : entrant, sortant ou les deux.
 - Statut : téléphone qui sonne, appel répondu, appel effacé, appel effacé seulement lorsqu'il a été répondu ou contrôlé par l'utilisateur (ex. : avec un bouton de barre d'outils).
 - Type : externe, interne ou les deux.
5. Saisissez le texte de la macro dans la section **VB Script**.
6. Utilisez le bouton **Essayer** pour valider la syntaxe. S'il y a des erreurs, alors un message sera affiché et indiquera la nature de l'erreur.
7. Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer cette macro.

Pour afficher une macro :

1. Sélectionnez la macro à partir de la liste de macros disponible.
2. Cliquez sur **Publier**.
3. Saisissez un nouveau nom pour la macro, il est recommandé d'inclure une version ou un numéro de révision.
4. Cliquez sur **Ok**
5. À partir de l'interface utilisateur du serveur, assignez cela aux utilisateurs pertinents.

Pour supprimer une macro affichée :

1. À partir du serveur, ouvrez la section Site -> Fonctions -> Phone Manager -> Macros
2. Sélectionnez la macro et cliquez sur **Supprimer**.

7.7 Plugiciels du soutien de l'application

Aperçu

La licence professionnelle du Phone Manager contient des plugiciels disponibles capables de s'intégrer directement dans une gamme d'applications CRM et PIM bien connues. Les plugiciels fournissent généralement une intégration plus profonde et homogène que d'autres méthodes alors qu'ils rehaussent les APIs de l'application spécifique.

Fonctions

Les plugiciels peuvent fournir 4 fonctions. Selon l'application intégrée, seulement certaines fonctions peuvent être disponibles avec des niveaux variés de soutien et parfois du travail d'intégration doit être effectué par le vendeur d'application ou l'administrateur du système. Consultez le document sur l'intégration d'application pour connaître les détails de ce plugiciel spécifique.

- **Composition directement à partir de l'application** : Par exemple, placer le bouton Composer à côté du champ du numéro de téléphone.
- **Fenêtre contextuelle** : Chercher dans l'application les contacts dont les ID d'appelant correspondent et afficher le dossier.
- **Historique d'appels** : Création d'un historique pour les activités d'appels téléphoniques dans l'application avec les détails sur l'appel.
- **Calendrier et synchronisation NPD** : Contrôle du statut NPD au terminal selon les entrées du calendrier dans l'application.



If multiple features are required then a new application support set up is needed for each one. E.g. screen pop and call history are required, an application plugin needs adding and configuring for each one.

Configuration

Pour configurer un plugiciel pour la prise en charge de l'une des fonctions d'application suivantes :

1. À partir de la section Configuration du soutien d'application.
2. Cliquez sur le bouton **Nouveau**.
3. Dans la liste d' **Applications** sélectionnez l'application à intégrer.
4. Cela modifiera la configuration à droite pour afficher la configuration spécifique requise pour ce plugiciel. Consultez le document d'intégration pertinente pour en connaître les détails.
5. Sélectionnez la **Fonction** pour activer :
 - Fenêtre contextuelle
 - Historique d'appel
 - Calendrier/Synchronisation NPD
6. Plusieurs fonctions peuvent être activées pour chaque plugiciel en recommençant le processus à partir de l'étape 1.
7. Sélectionnez le déclencheur d'événement qui actionnera la fonction (cela ne s'applique pas à la synchronisation du calendrier/DAA).
 - Direction : entrant, sortant ou les deux.
 - Statut : téléphone qui sonne, appel répondu, appel effacé, appel effacé seulement lorsqu'il a été répondu ou contrôlé par l'utilisateur (ex. : avec un bouton de barre d'outils).
 - Type : externe, interne ou les deux.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.

7.7.1 EMIS (UK only)

Overview

EMIS Web allows healthcare professionals to share and use vital information, so they can provide better, more efficient care; this Document describes the features that are available when integrating Phone Manager with EMIS Web.

Please ensure that:

- EMIS has been setup to allow Phone Manager integration
- only one instance of EMIS Web is running on the user's PC at any one time otherwise the integration will not function.

Supported Versions

N/A. EMIS Web is a hosted environment. The current version is supported.

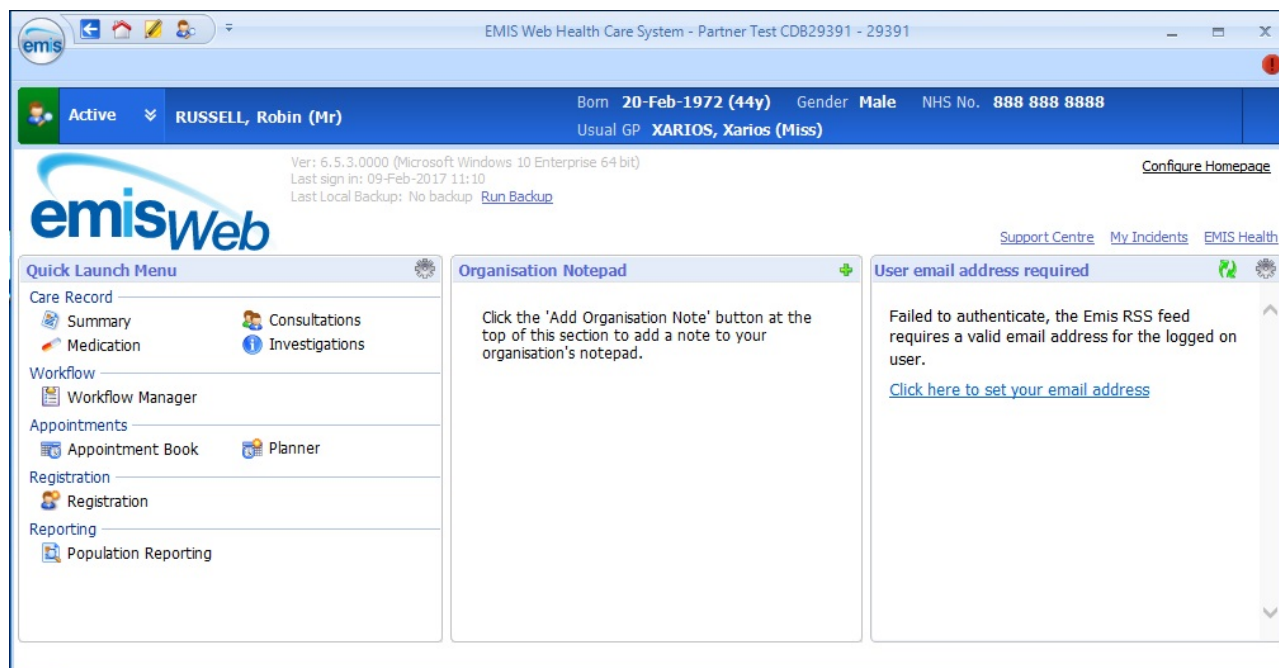
Features

Integration with EMIS supports the features listed below:

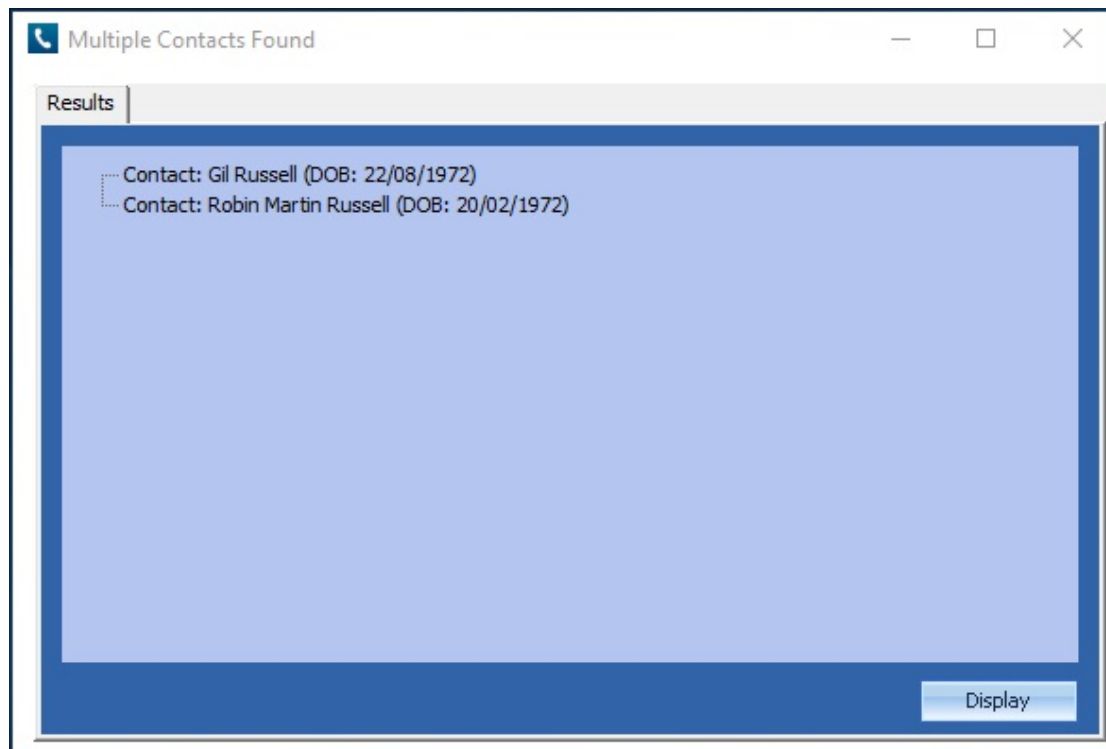
- Screen pop for patients

Screen Pop

Patients can be screen popped when an incoming call is received using the CLI from the inbound call or the dialled number on an outbound call. For example, an inbound call is received from 07718402534 their Patient information is displayed.



If you already have a patient screen open at the time of the screen pop then the 'new' calls patient information will be displayed, do not forget to return to the previous patient's information at some point and save any changes into EMIS.



Configuration

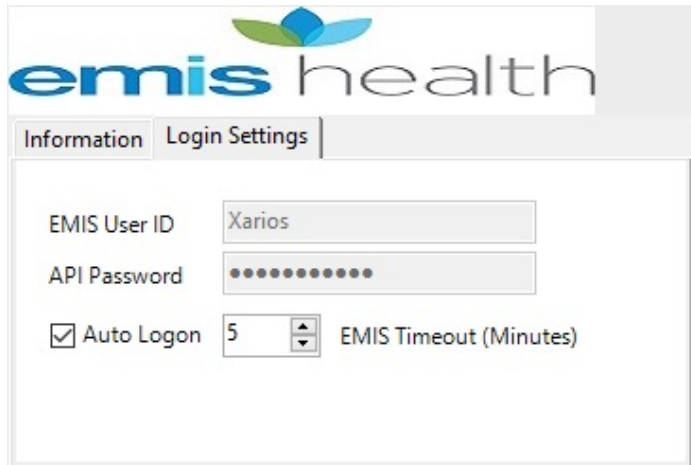
Information Tab

The practice's EMIS Org ID needs entering and the NHS area needs to be selected.

A screenshot of the "emis health" configuration window. The window has a logo at the top left and two tabs: "Information" (selected) and "Login Settings". Under the "Information" tab, there is a text input field labeled "EMIS Org ID". Below this field are two radio button options: "NHS England" (which is selected) and "NHS Wales". A "Test" button is located at the bottom right of the form area.

Login Settings Tab

EMIS User ID and the API Password (set on installation of EMIS Web) is required, if Auto Logon is selected the plugin will use the credentials of the user Logged into EMIS Web on the local PC.



The screenshot shows a dialog box titled "emis health" with a logo at the top. Below the logo are two tabs: "Information" and "Login Settings". The "Login Settings" tab is selected. Inside the tab, there are three input fields: "EMIS User ID" with the text "Xarios", "API Password" with a masked password of 12 dots, and a checkbox labeled "Auto Logon" which is checked. To the right of the checkbox is a spinner box containing the number "5", followed by the text "EMIS Timeout (Minutes)".

The EMIS Timeout (default 20 minutes) is used to define after how long of inactivity (no telephone calls) the plugin will drop the connection to the EMIS web API.

Testing

Once you have completed all the details you can test the API connection with the test button, if you have Auto Logon enabled please ensure that EMIS web is running.

7.7.2 Goldmine

Overview

This describes the features that are available when integrating with Goldmine.

Supported Versions

The following Goldmine versions are supported.

Version	Supported
Goldmine v2018.1 (SQL)	
Goldmine v2017.1 (SQL)	
Goldmine v2016.1 (SQL)	
Goldmine v2015.1 (SQL)	
Goldmine v2014.2 (SQL)	
Goldmine v2013.1 (SQL)	
Goldmine v9.2 (SQL)	
Goldmine v8.0 (SQL)	
Goldmine v7.0 (SQL)	

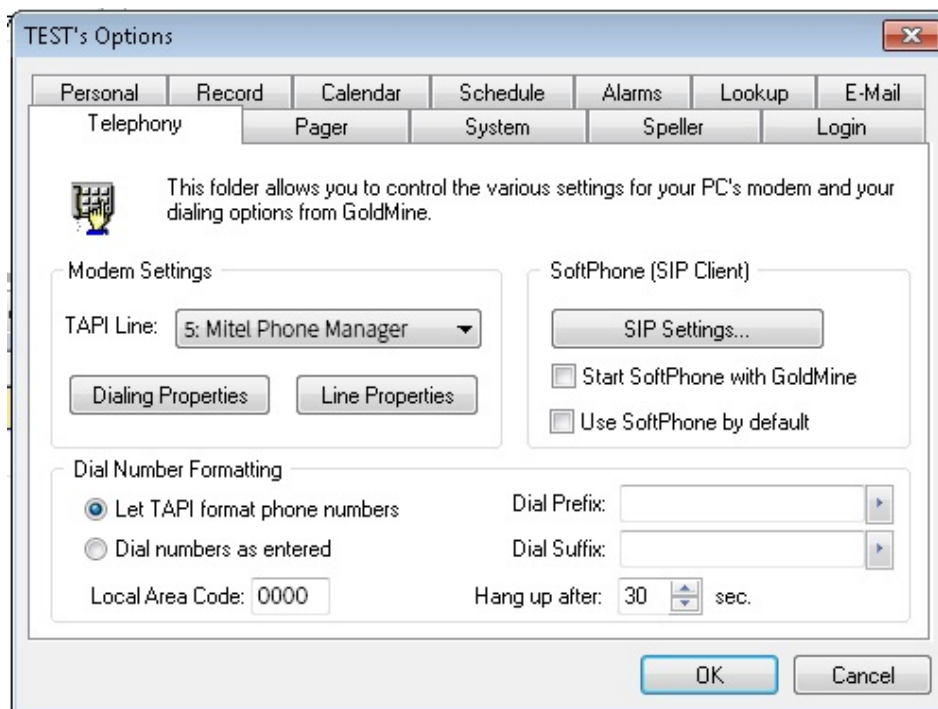
Features

Integration supports the features listed below:

- [Click to dial - TAPI](#)
- [Click to dial - GM+](#)
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronization](#)

[Click to dial - TAPI](#)

Goldmine supports dialing out directly from a Contact using the highlight and dial feature or using TAPI. To configure this within Goldmine from the *Tools -> Options* menu select the Telephony tab as shown.



Then select the Phone Manager TAPI option from the TAPI Line drop down box in the Modem Settings. Contacts can then be dialed by either right clicking on the Phone description field (i.e. Phone 1, Phone 2 or Phone 3) and selecting Dial or clicking on the button from the toolbar menu – this dials the Phone 1.

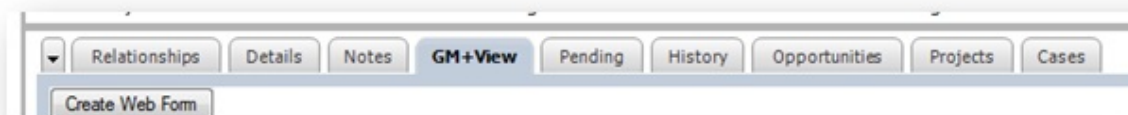
 See the Phone Manager User Guide for TAPI requirements

Click to dial - GM+

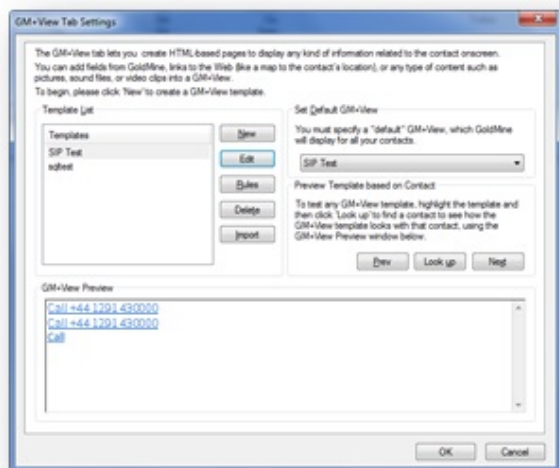
Goldmine supports dialing out directly using a GM+ View that converts the telephone numbers into clickable hyperlinks that call the number when selected.

When using Goldmine and TAPI for outbound dialing Goldmine displays additional dialogue boxes that "pop-up" within the Goldmine user interface, these additional dialogue boxes cannot be disabled within Goldmine. Using the GM+ View does not cause these boxes to be displayed or have any of the limitations of using TAPI, including unable to use in a multi-user environment.

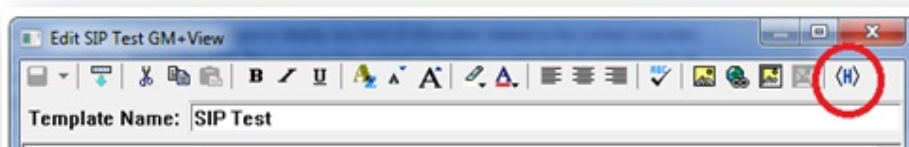
GM+ Views once created change their content based upon the currently selected contact within Goldmine making it ideal for creating hyperlinks. GM+ View tab will need to be enabled by a Goldmine system administrator for clients, and can only be edited / created by a Goldmine Administrator.



The GM+ View tab can have multiple "Templates" associated with it, this allows the user to select which information they wish to see. These templates can be static or rules based. A full explanation of templates is NOT covered by this document.



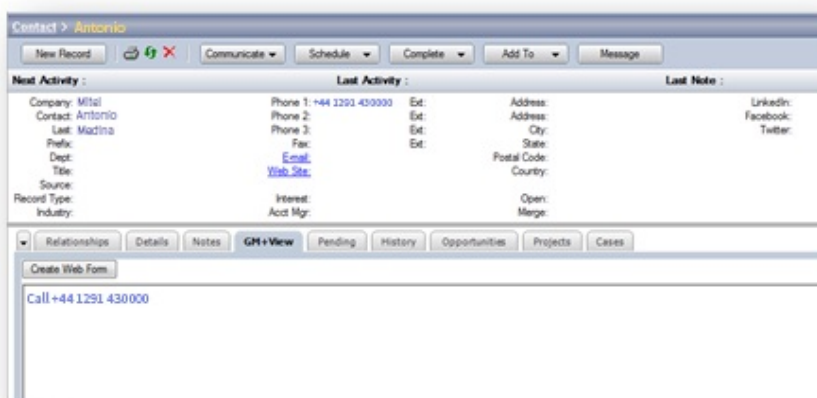
When creating a template you will be provided with the Goldmine template editor, the first step should be to click the HTML editor button to change it to its HTML editing view (Highlighted in red in the image below).



The following HTML snippet can be pasted into the editor:

```
<a href="sip://&lt;&lt;&amp;phone1&gt;&gt;">Call &lt;&lt;&amp;phone1&gt;&gt;</a>
```

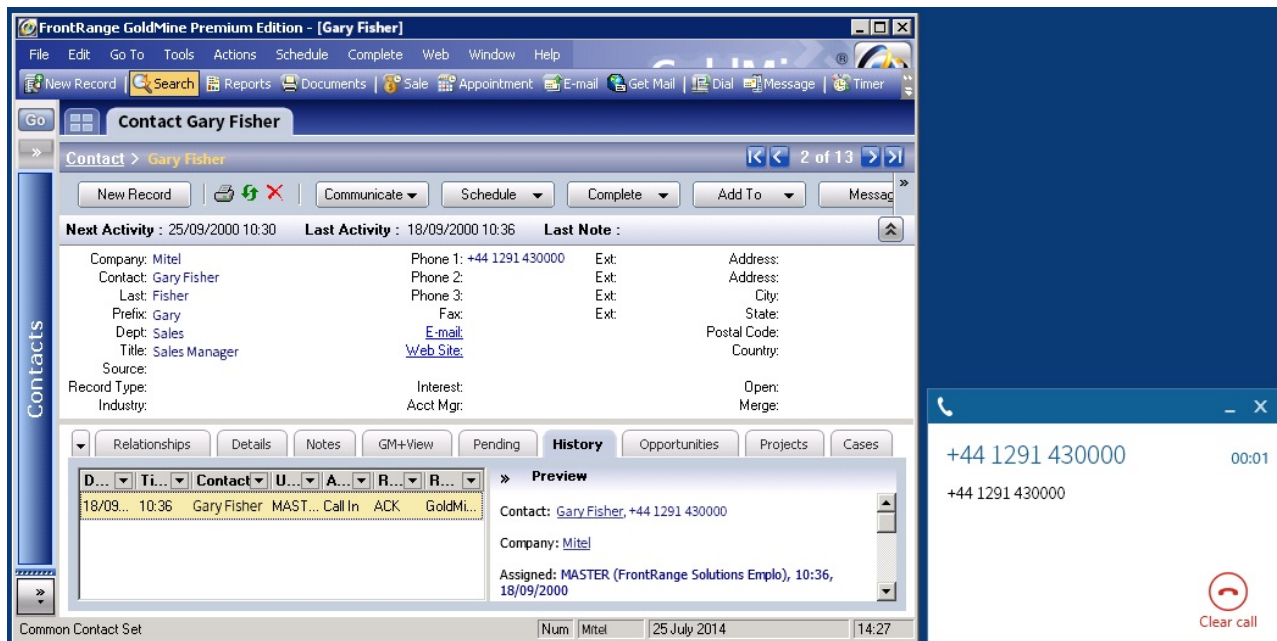
This snippet when viewed via the GM+ View in Goldmine will provide a SIP URI link containing the phone number contained in the Phone1 field of the current contact, and will dynamically change based on the selected contact. Addition entries can be added to the GM+ View template containing Phone2, Phone3 fields from Goldmine by editing the above examples substituting phone1 with either phone2 or phone3. If a phone field has no number then a blank call entry will be shown.



Screen pop for contacts

The Goldmine contacts can be screen popped directly within Goldmine when an incoming call is received using the

caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching contacts that have this number. For example an inbound call is received from 02071975186 as shown on the toaster. The plugin performs a search on the contacts to find any records that have matching telephone numbers. A match was found and the contact record was automatically displayed.



If multiple matches are found then the first Contact found with this telephone number will be displayed.

Contact fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured. By default the common telephone number fields are pre selected.

Field Name	Enabled?
Account Number	
Phone 1	
Phone 2	
Fax Number	
All Telephone Fields	

Telephone number formats

Goldmine does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

Automatic call history entry

Phone Manager can work with the History within Goldmine and can have *Call Completed* entries automatically created for calls made or received by the User when a match has been found to an entry in their contacts. The contact to associate with this is found using the caller id received or dialled number.

The notes section of the call entry is populated with the information shown.

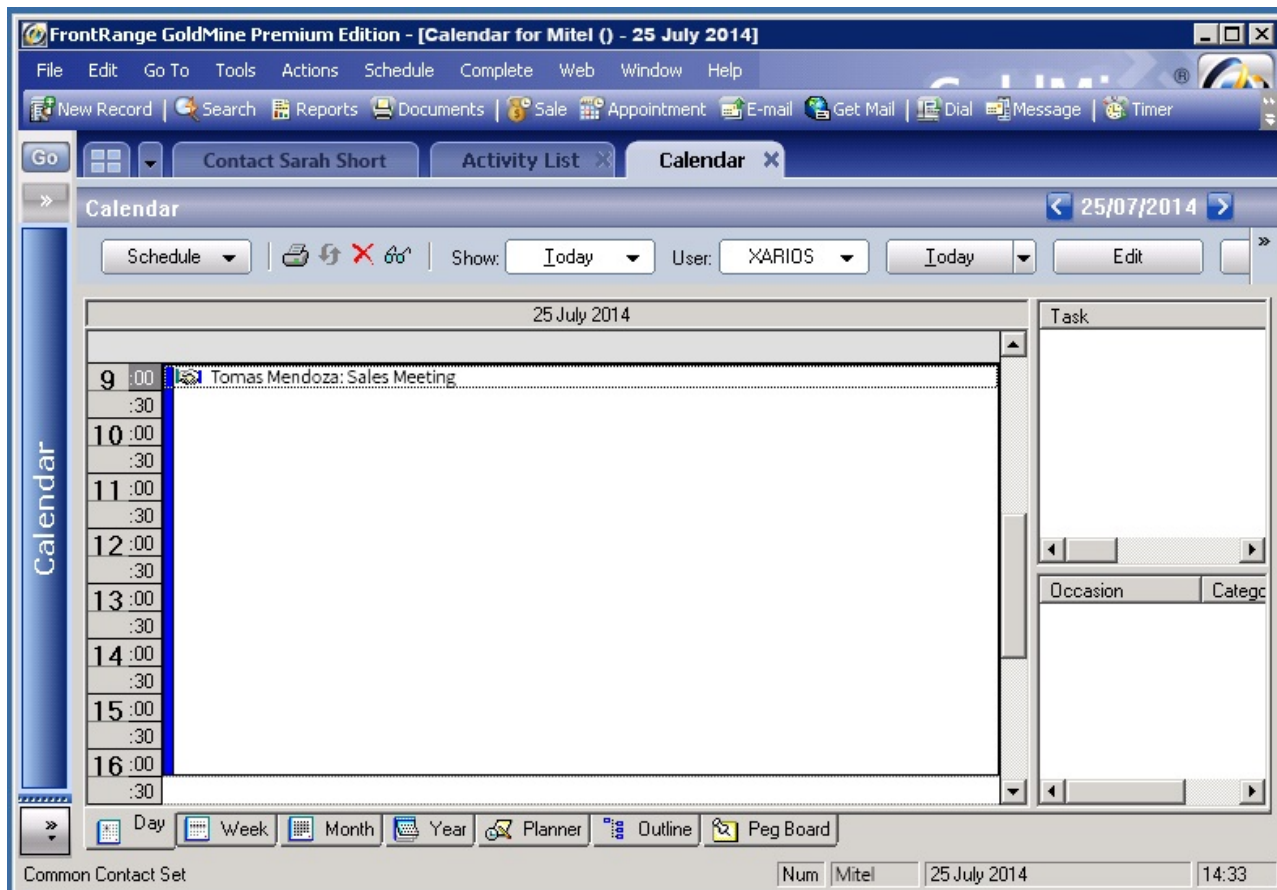
Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a

browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronization

The calendar within Goldmine can be synchronized with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the *Reference* field of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

For example the *Appointment* entry below will place the Users extension into DND between 09:00 and 16.30 with the DND text set to "Sales Meeting".



Configuration

The integration needs to be configured for the correct version of Goldmine that is running. From the *Version* tab select the relevant entry from the drop down list.

GoldMine

Settings

Fields

Version

Goldmine v2013.1 (SQL) ▼

7.7.3 Maximizer

Overview

This describes the features that are available when integrating with Maximizer.

Supported Versions

Version	Supported
2015 (v13.0) Desktop Client	

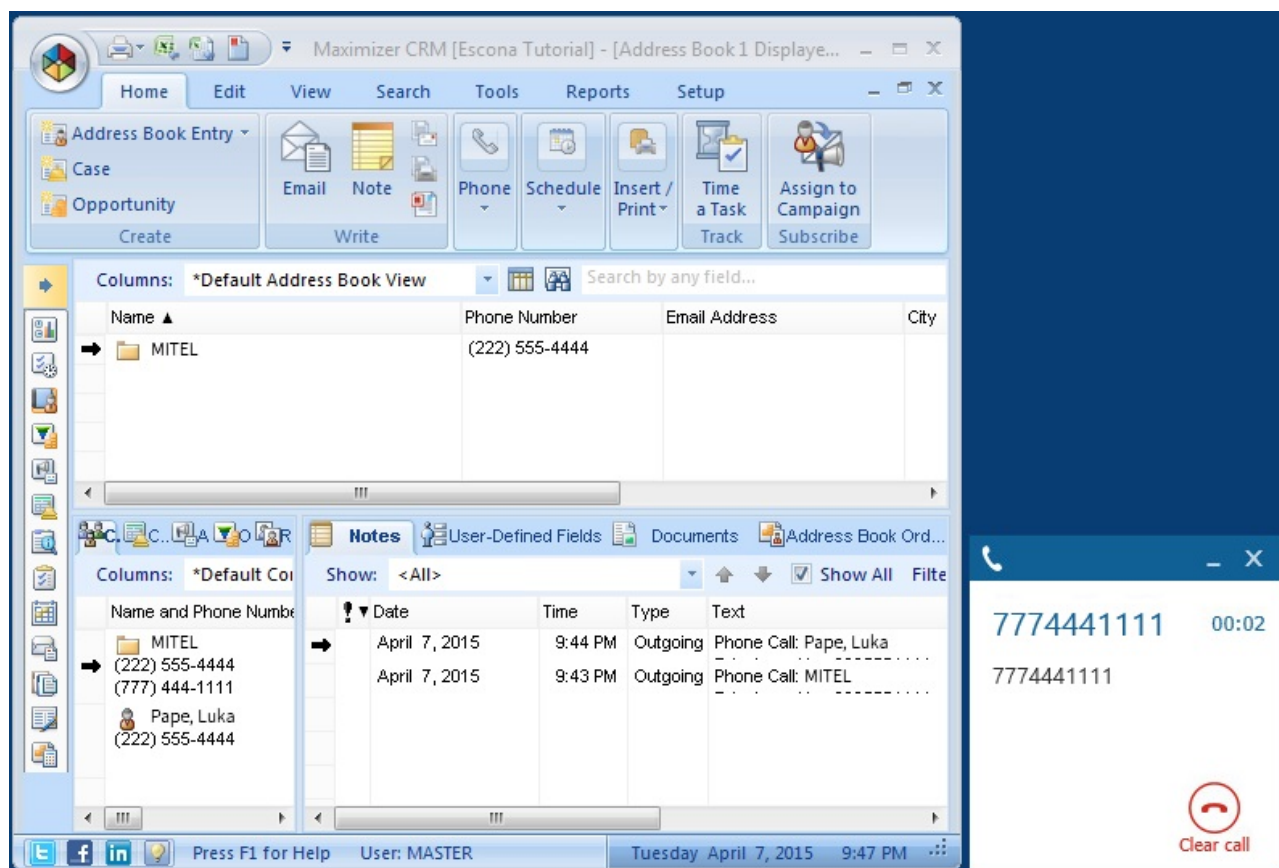
Features

Integration with Maximizer supports the features listed below:

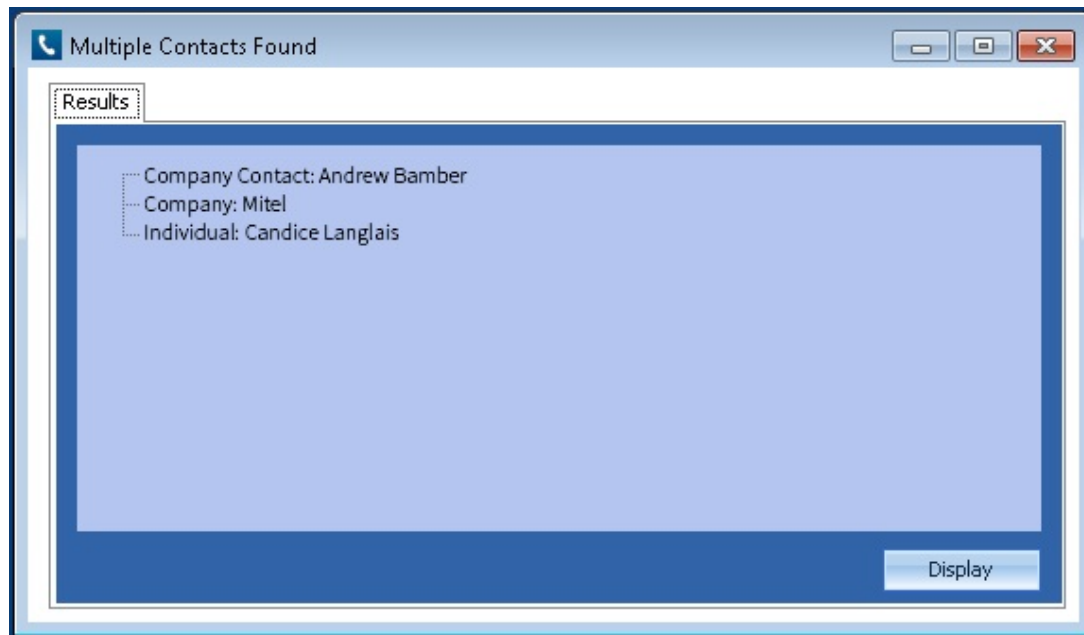
- [Screen pop](#)
- [Automatic call history entry](#)

Screen pop

Company, *Individual* and *Company Contact* records can be screen popped directly within Maximizer when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialed number. The telephone number is then used to find any matching records that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have this telephone number. A matching *Company* entity was found and the associated record was automatically displayed within Maximizer.



If multiple matches are found then the *Multiple Matches* window is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching records, a *Company Contact*, *Company* and *Individual* record that have this telephone number.



The correct record can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this associated record.

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create a Maximizer "Phone Call" Note. The record to associate this with is found using the caller id received or the number dialled.

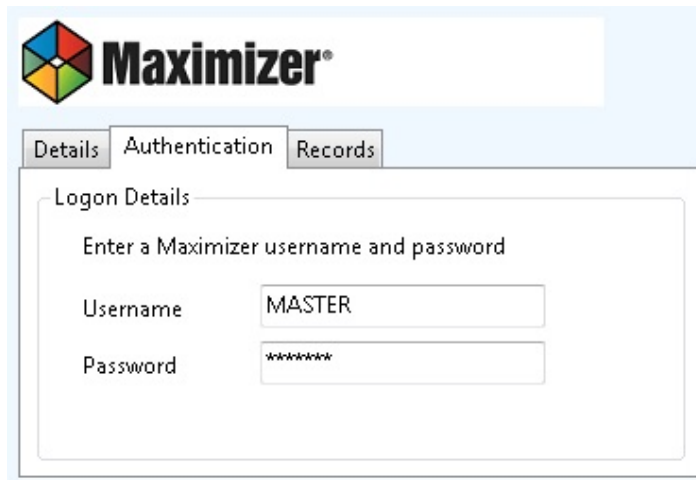
The record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Configuration

Authentication

The database authentication details used to connect to the Maximizer database are configured on the *Authentication* tab.

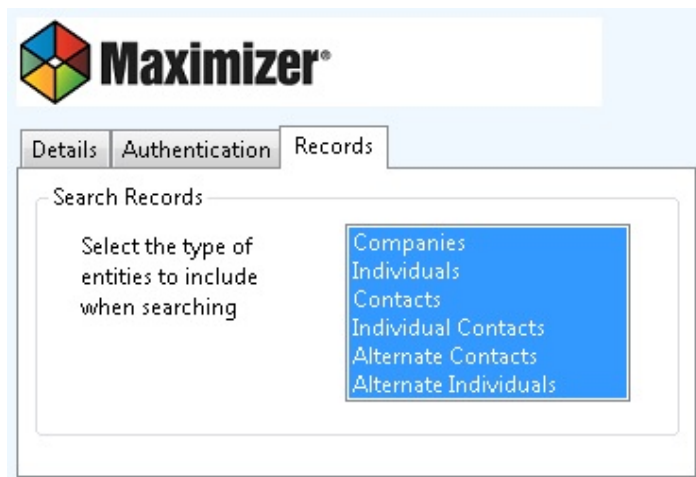


The screenshot shows the Maximizer web interface with the 'Authentication' tab selected. The 'Logon Details' section contains a prompt 'Enter a Maximizer username and password' and two input fields: 'Username' with the value 'MASTER' and 'Password' with masked characters '*****'.

Enter a valid Maximizer **Username** and **Password** into the relevant fields.

Records

The type of records to include when performing a search can be controlled on the *Records* tab.



The screenshot shows the Maximizer web interface with the 'Records' tab selected. The 'Search Records' section contains a prompt 'Select the type of entities to include when searching' and a list box with the following options: Companies, Individuals, Contacts, Individual Contacts, Alternate Contacts, and Alternate Individuals. The 'Companies' option is currently selected.

7.7.4 Microsoft Office 365

Overview

This document describes the features that are available when integrating Phone Manager with Office 365®.

Supported Versions

Office 365® is an online product and has no concept of a version numbering scheme, Phone Manager integration was tested against the version running in November 2015.

Features

Integration with Microsoft® Office 365® supports the features listed below:

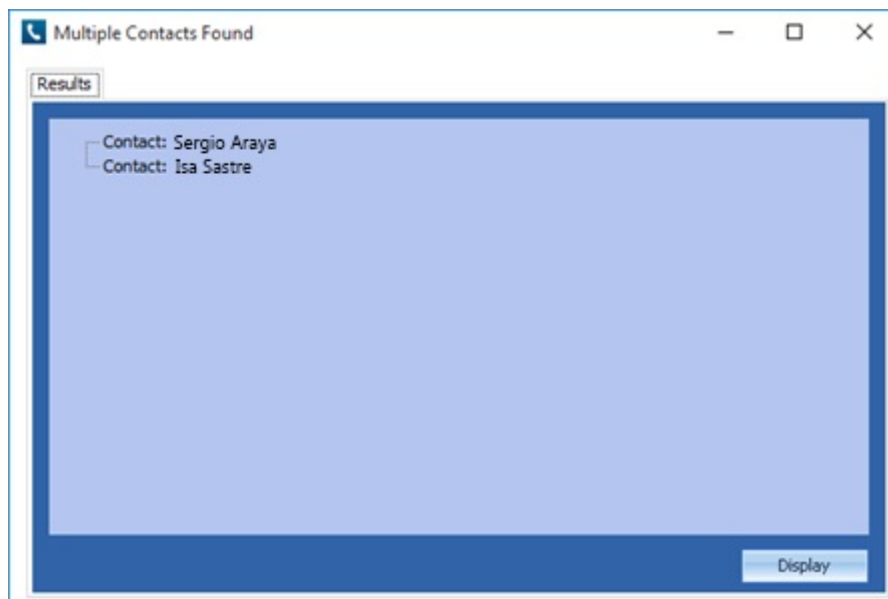
- [Screen pop for contacts](#)
- [Calendar / DND Synchronisation](#)
- [Call History Entry](#)

Screen pop for contacts

Office 365® personal contacts can be screen popped when an incoming call is received using the caller id from the inbound call or the dialled number on an outbound call. For example, an inbound call is received from 07718402534, if a contact exists then it is displayed through the users default web browser:



If multiple matches are found then the Multiple Contact Found dialog is shown.



When searching all the telephone fields with a contact supported by Office 365© are searched for a matching record. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 being searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	+44 (0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234
0800 1831234	0800-1831234	(0800)1831234	(0800)-1831234
(080)018-31234	0800 183 1234		

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 being searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	19876543210	987-654-3210	1-987-654-3210
987.654.3210	1-987.654.3210	(987) 654-3210	1(987) 654-3210
+1 (987) 654-3210	(987)654-3210		

Calendar & DND synchronisation

The personal calendar within Office 365© can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example, when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the subject of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

Busy states The busy status of the appointment can be used to filter what type of appointments will be used to automatically change the DND status.

Show as

Free

Free

Working elsewhere

Tentative

✓ Busy

Away

From the Busy Options tab check each entry to include this type of busy status.



Connection

Busy Options

Settings

Status

Show these types of appointment

☐ Busy

☒ Away

☒ Tentative

☒ Free

☒ Working Elsewhere

☐ Private Events

CallHistory Entry

Phone Manager can work with the notes field within an Office 365® Contact and can have Phone call entries automatically created for calls made or received by the User when a match has been found to an entry in their Office 365® contacts. The contact to associate with this is found using the caller id received or dialled. If multiple matches are found then the Search Results window is shown as for the screen pop.

JB

Tomas Mendoza

Contact

Notes

CLI : +44 1291 430000

Call Direction : Outbound

Call Status : Answered

Start Time : 18/12/2015 15:15:57

End Time : 01/01/0001 00:00:00

Call Recording : <http://mitelrecorder/default.aspx?recid=2390716>

Configuration

The integration to Office 365© requires the users individual User Id and password.



Connection Busy Options Settings

Office 365 User ID

Password

There is also an option to show the default contacts page when there is no contact match:

Office 365

Connection Busy Options Settings

☐ Open Default Contacts Page on 'No' Match

Test

There is also a 'Test' button which will test whether the configured user credentials are correct.

7.7.5 Microsoft Outlook

Overview

This describes the features that are available when integrating with Microsoft® Outlook®.

Supported Versions

The following Microsoft® Outlook® versions are supported.

Version	Supported
Outlook® 2010 32bit	 ¹
Outlook® 2010 64bit	 ¹
Outlook® 2013 32bit	 ¹
Outlook® 2013 64bit	 ¹
Outlook® 2016 32bit	 ¹
Outlook® 2016 64bit	 ¹
Business Contact Manager for Outlook®	

¹ Desktop client for Microsoft® Windows

Features

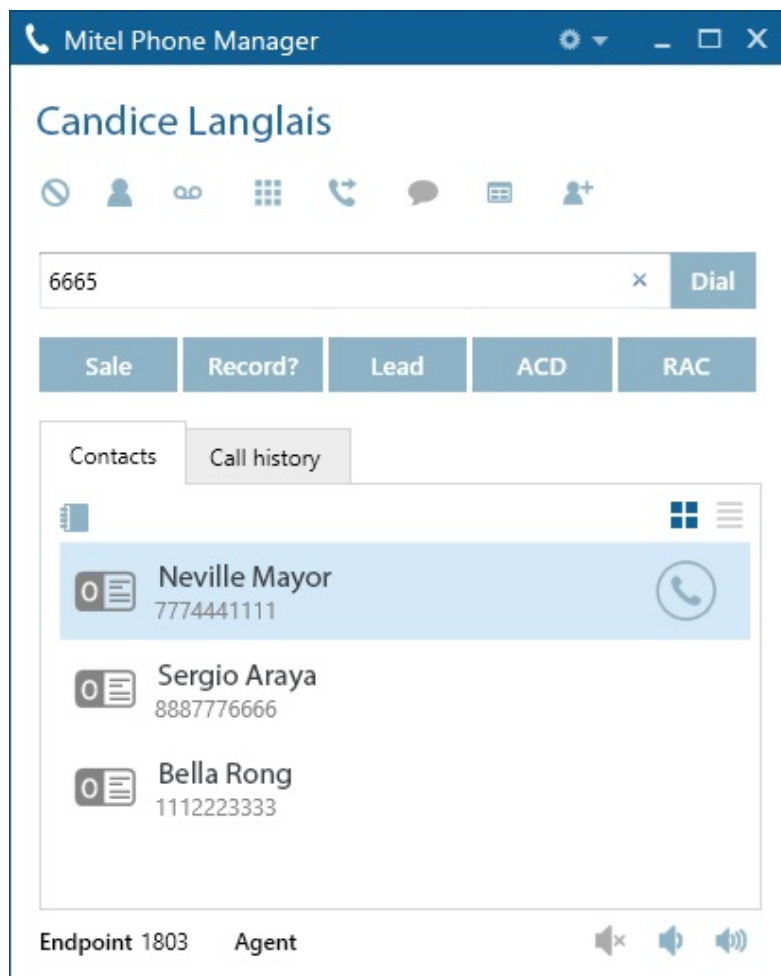
Integration with Microsoft® Outlook® supports the features listed below:

- [Directory import for contacts](#)
- [Click to dial](#)
- [Meet-Me conference creation](#)
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic journal entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)
- [Business Contact Manager for Outlook](#)

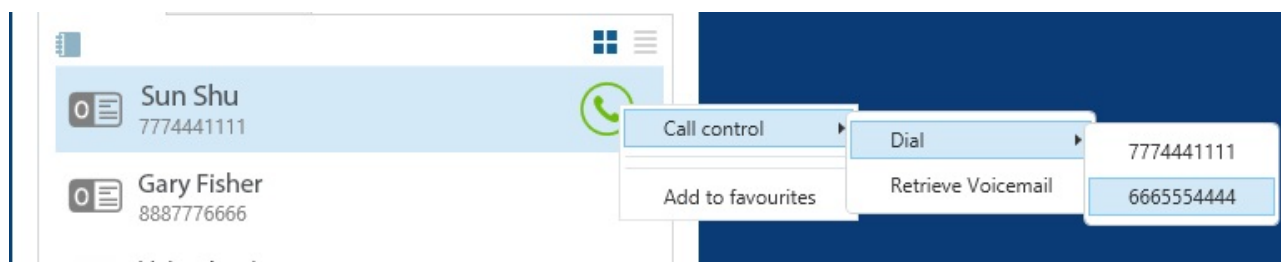
Directory import for contacts

Users can enable their Outlook® personal contacts to be linked into Phone Manager. This enables the contact to be searched for using the *Home*, *Telephone* or *Mobile/Cell* numbers as well as the *first*, *middle*, *last* or *company name* fields directly from within Phone Manager. As there can be other types of contacts shown in the Phone Manager

contacts window, Outlook® contacts are shown with a  icon next to them.



Once found they can then be dialled using any of the numbers associated with the contact. Clicking on the dial icon will call the main number but any number can be selected by right clicking and selecting the relevant number to call.

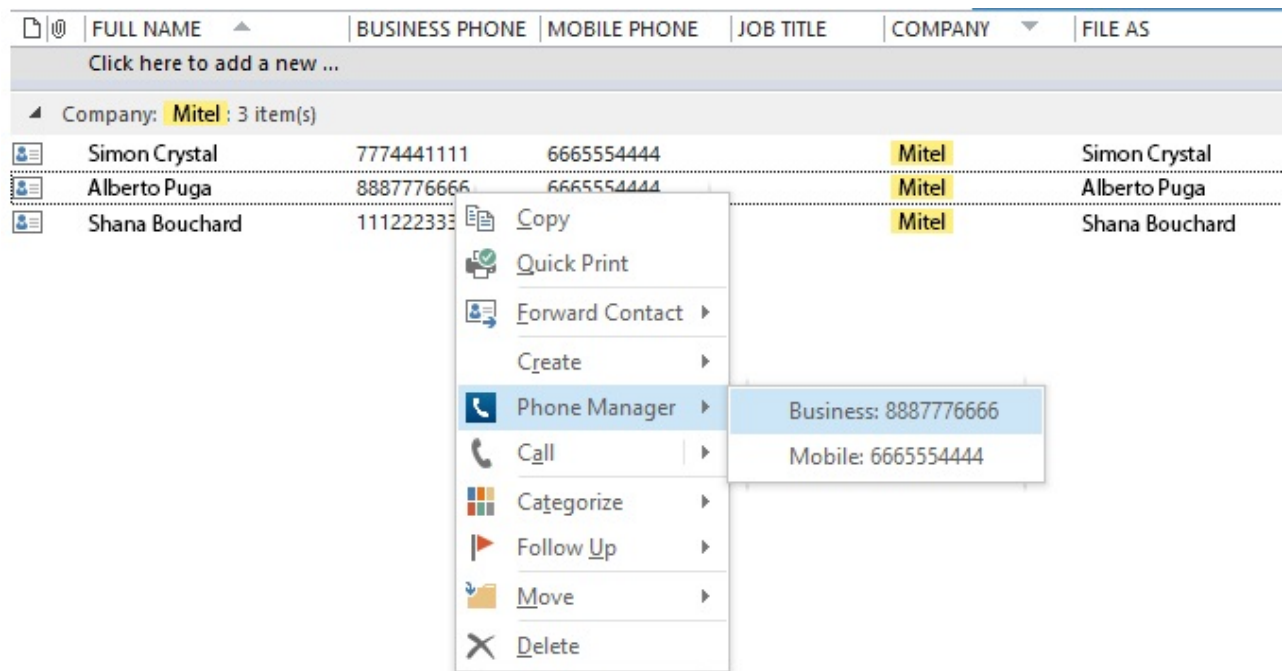


Frequently accessed contacts can be pinned to the Users favourites directory, by right clicking on the contact entry and selecting *Add to favourites*, so that they permanently appear on the contacts tab.

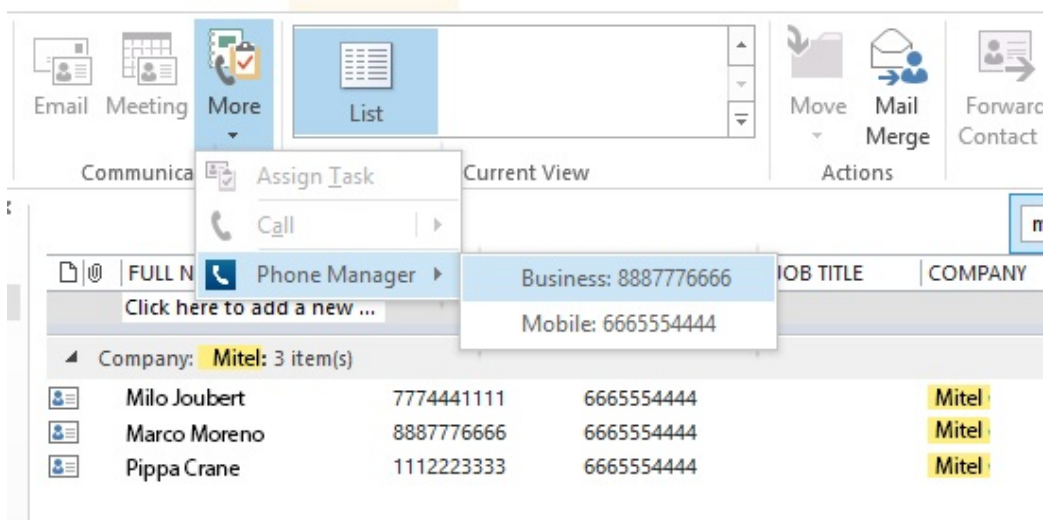
 Only contacts in the users personal folder are available for directory searching and adding to favourites.

Click to dial

Calling a contact directly from Outlook® is supported when using the Phone Manager Outlook® Add-In. This is installed by default with each Phone Manager client and adds new entries to the contacts screen within Outlook®. When the contact list is open a User can right click on a contact and select the *Phone Manager* menu and then select the number to call.



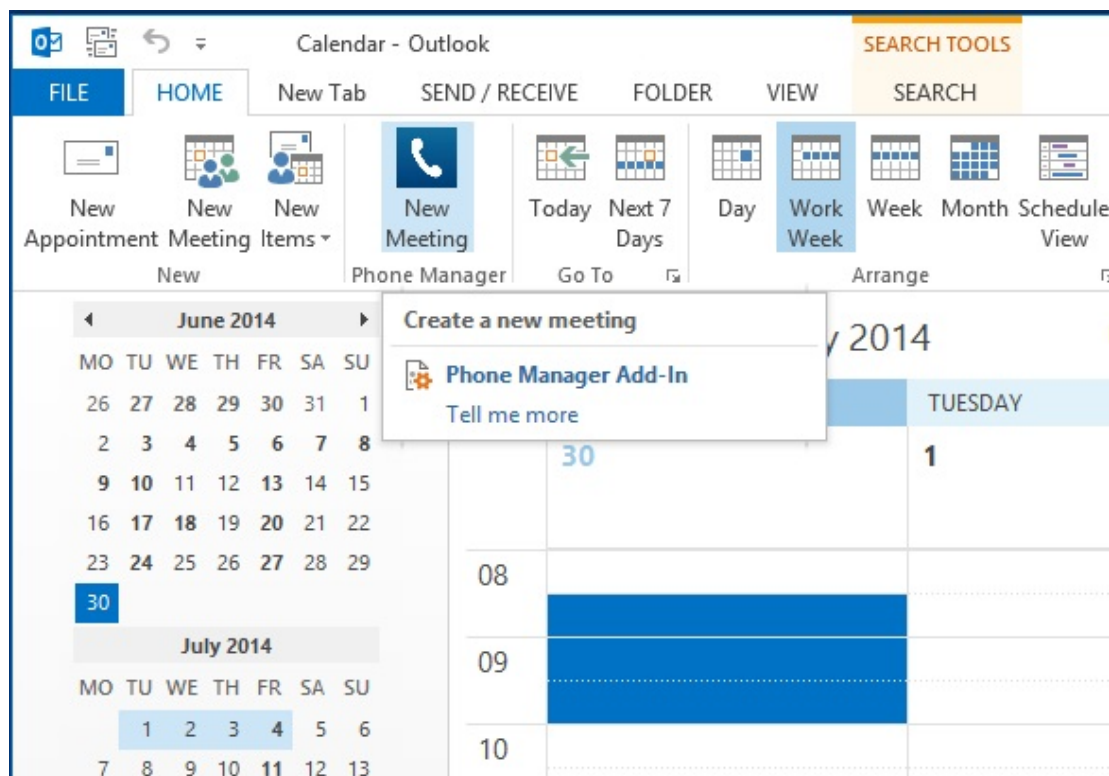
When in the contact list or contact details view at the top the ribbon bar can also be used. From the *Communicate* ribbon, select *More* and then *Phone Manager*.



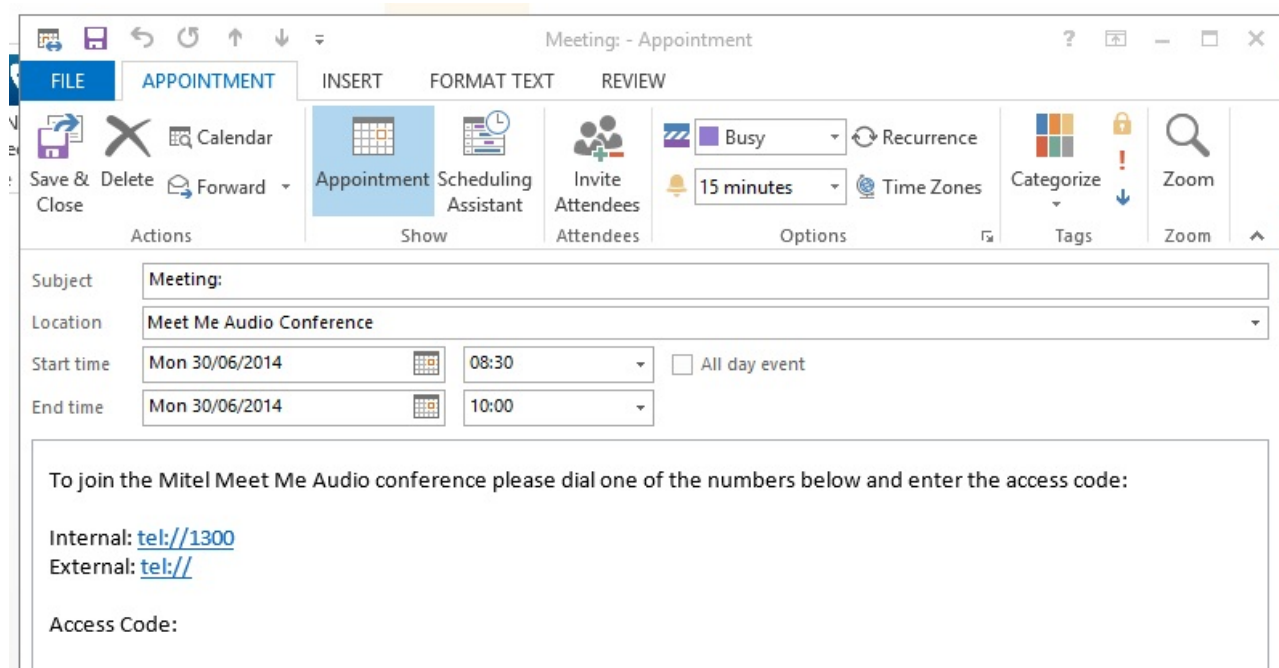
 This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as Outlook®.

Meet-Me conference creation

Creating a new Meet-Me conference appointment directly from Outlook® is supported when using the Phone Manager Outlook® Add-In. This is installed by default with each Phone Manager client and adds new entries to the calendar screen within Outlook®.

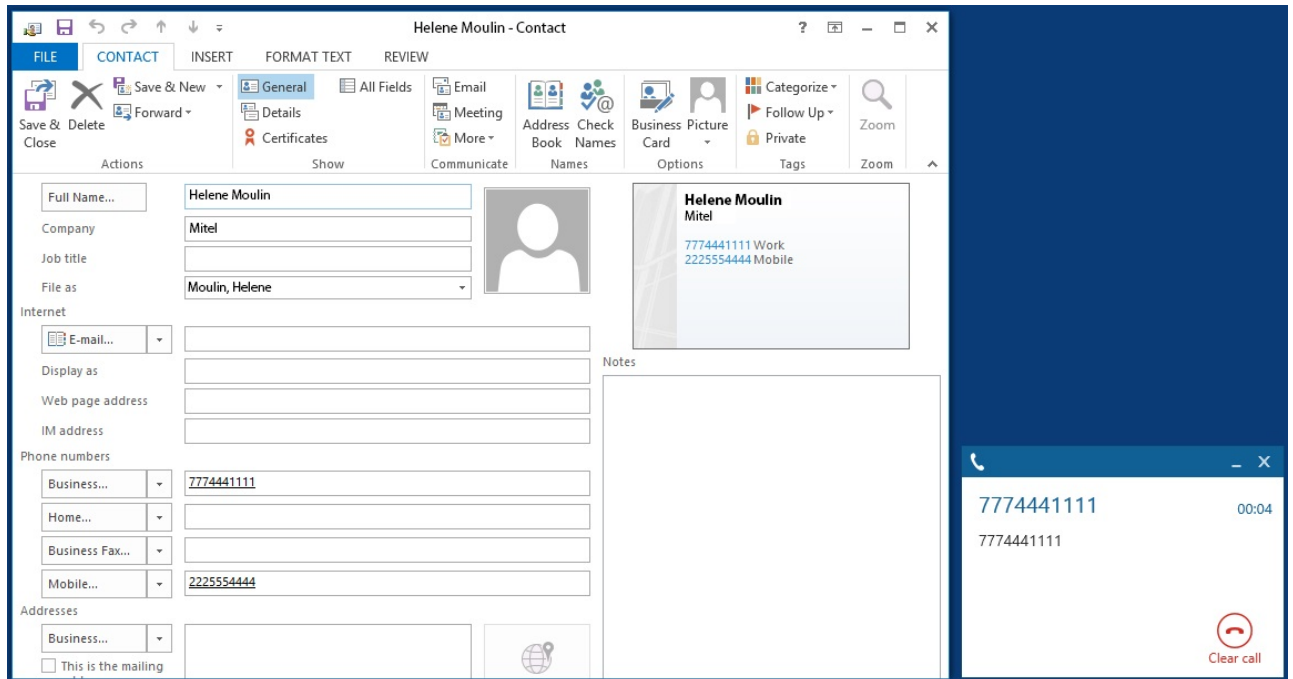


When selected, a new appointment is displayed that is pre populated with the telephone number and access code to dial into a Meet-Me conference.

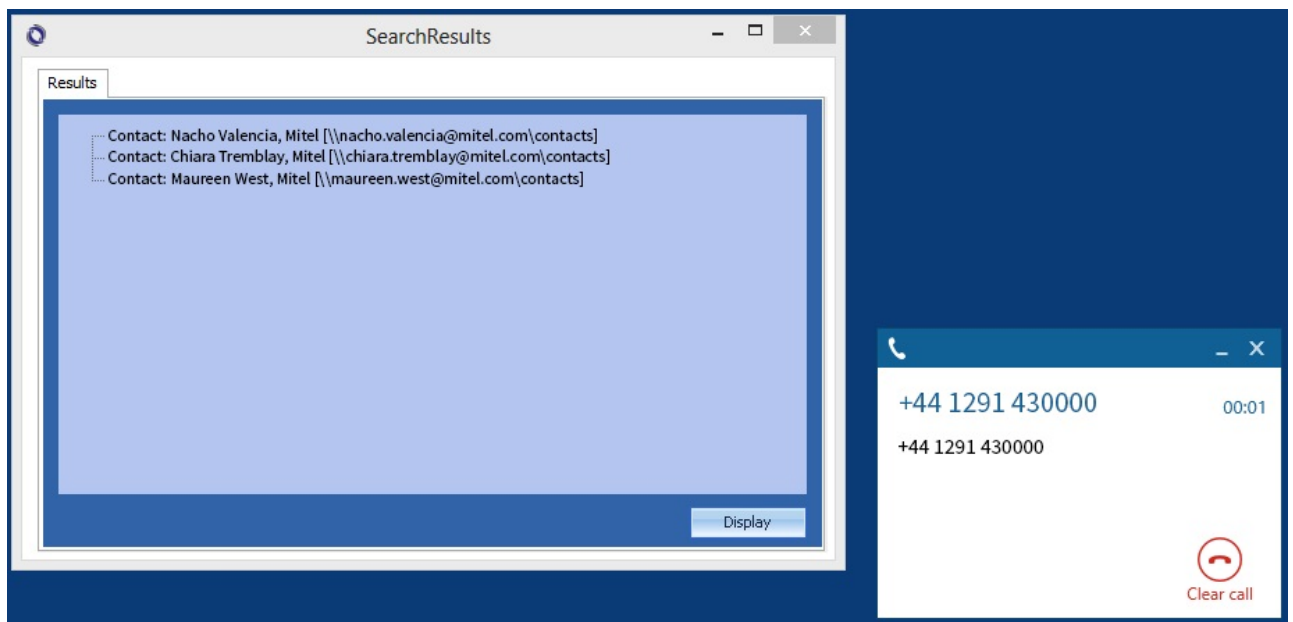


Screen pop for contacts

The Users local or public contacts can be screen popped directly within Outlook® when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching contacts that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin has then performed a search on the Outlook® contacts to find any records that have matching telephone numbers. A match was found and the Outlook® contact records was automatically displayed.



If multiple matches are found then the *Search Results* window is shown and enables the User to select the correct contact to be displayed. For example a call is made to 2225554444 and this has found three contacts that have this telephone number.



Double clicking on the relevant contact or highlighting and clicking on the *Display* button will show the required Outlook® contact.

Contact folders

The Users local Outlook® contact folder is used when trying to find any matching contacts (**Default**). Additional Outlook® Public folders can be added to the search from the *Contacts* tab in the configuration.

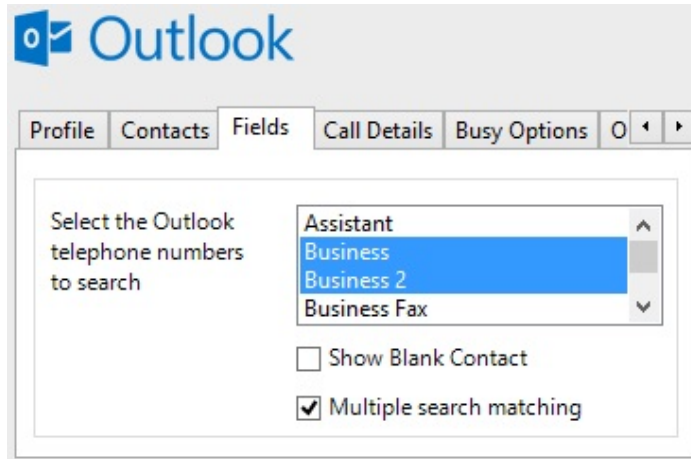
To enable public folders to be searched check the *Search Public Contact Folders* option and then click on the *Refresh* button. This will list all of the available public folders for this User and then the appropriate options can then be selected.

 Using public folder searching may require additional time to perform the search and could delay any matches

from being found.

Contact fields

The telephone number fields that are to be searched can be configured for the contacts from the *Fields* tab in the configuration.



The list shows all of the available telephone number fields and if they are enabled for searched by default. These are the default field names and descriptions and may be different from the ones shown in Outlook®.

Outlook Description	Outlook Field Name	Enabled?
Assistant	AssistantTelephoneNumber	
Business	BusinessTelephoneNumber	
Business 2	Business2TelephoneNumber	
Business Fax	BusinessFaxNumber	
Callback	CallbackTelephoneNumber	
Car	CarTelephoneNumber	
Company	CompanyMainTelephoneNumber	
Home	HomeTelephoneNumber	
Home 2	Home2TelephoneNumber	
Home Fax	HomeFaxNumber	
ISDN	ISDNNumber	
Mobile	MobileTelephoneNumber	
Other Fax	OtherFaxNumber	
Pager	PagerNumber	
Primary	PrimaryTelephoneNumber	
Radio	RadioTelephoneNumber	
Telex	TelexNumber	
TTY/TDD	TTYTDDTelephoneNumber	

Unmatched Contacts

If no matches are found then a blank contact can be shown with the outside number pre populated into the *Business* telephone field. Check the *Show Blank Contact* option to enable this, or uncheck (**Default**) to not do anything when no match is found to a call.

Multiple search matching

When more than one contact is matched and the *Multiple search matching* option is checked (**Default**) the *Search Results* window is displayed to the User to allow them to select the relevant contact. If this option is not checked then the first match found will be used and any further searching will be stopped. This can be useful when using public folders to reduce the time taken to perform the search.

Telephone number formats

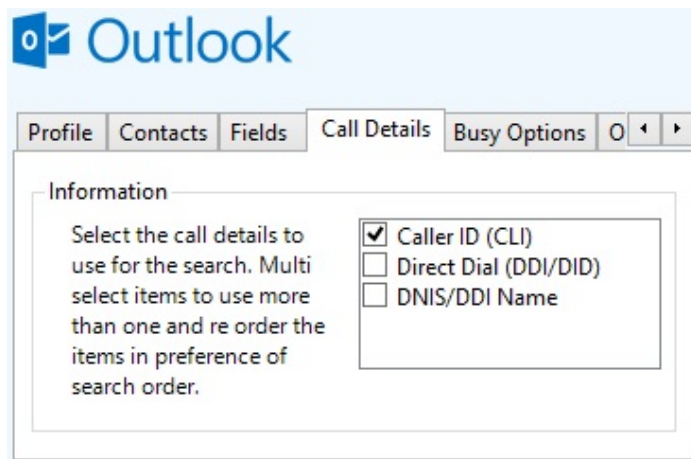
Outlook® does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. Depending on the region where the client is running then different formats will be used:

UK & International Telephone Formats			
08001831234	+44 (0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234
0800 1831234	0800-1831234	(0800)1831234	(0800)-1831234
(080)018-31234	0800 183 1234		

US Telephone Formats			
9876543210	19876543210	987-654-3210	1-987-654-3210
987.654.3210	1-987.654.3210	(987) 654-3210	1(987) 654-3210
+1 (987) 654-3210	(987)654-3210		

Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search depending on the call direction, but other call details can be configured. There are options for the direct dial number (DDI/DID) or the direct dial name (DNIS).



Automatic journal entry

Phone Manager can work with the Journal within Outlook® and can have *Phone call* entries automatically created for calls made or received by the User when a match has been found to an entry in their Outlook® contacts. The contact to associate with this is found using the caller id received or dialled. If multiple matches are found then the *Search Results* window is shown as for the [screen pop](#).

The body of the journal item is populated with the information below and the start and duration of the call.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.

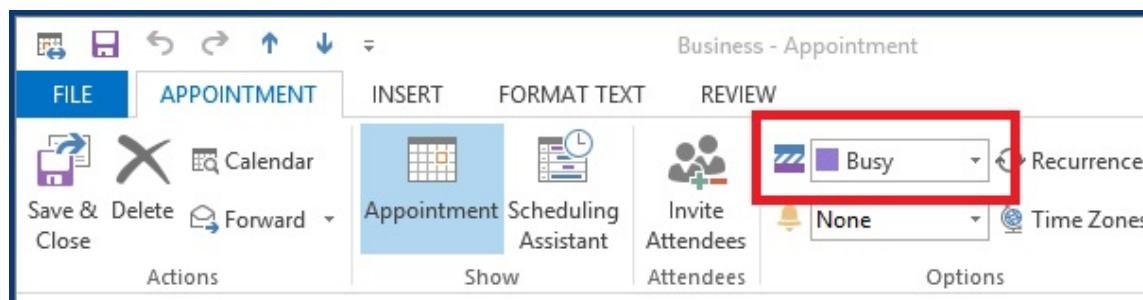
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Contact	The Outlook® contact name in the <i>last name, first name</i> format.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronisation

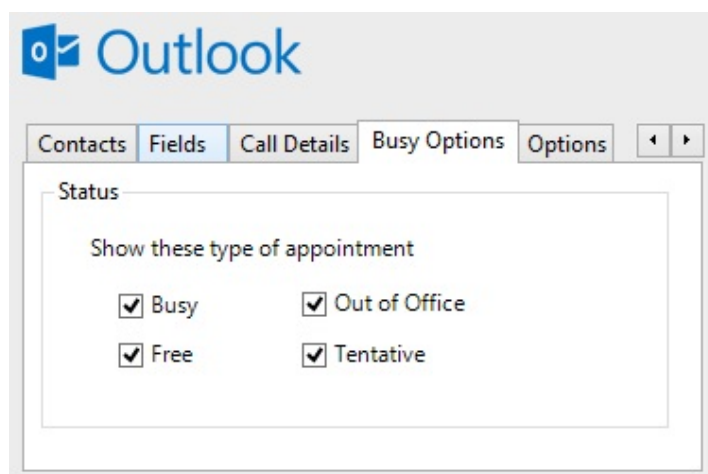
The calendar within Outlook® can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the subject of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

Busy states

The busy status of the appointment can be used to filter what type of appointments will be used to automatically change the DND status.

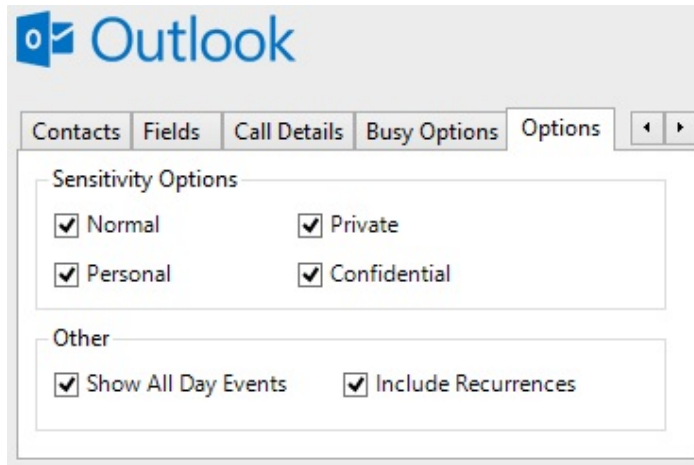


From the *Busy Options* tab check each entry to include this type of busy status.



Sensitivity options

The sensitivity type of the appointment can be used to filter what type of appointments will be used to automatically change the DND status. From the *Options* tab check each of the *Sensitivity Options* to include this type.



Other options

There are other options that can be used to filter the type of appointments to include. Check the *Show All Day Events* include all day events. Check the *Include Recurrences* to include appointments that are recurring.

Business Contact Manager for Outlook

Phone Manager supports integration with contacts stored within Business Contact Manager for Outlook in the same way as for contacts that are stored within [Public Folders](#).

 Business Contact Manager contacts are not available for directory searching and adding to favourites.

7.7.6 Microsoft Dynamics CRM

Overview

This describes the features that are available when integrating with Microsoft Dynamics CRM.

Supported Versions

The following Microsoft Dynamics CRM versions are supported.

Version	On-premise deployment	Internet-facing deployment (IFD)	Microsoft Online
v5 (2011)			
v6 (2013)			
v7 (2015)			
v8 (2016)			

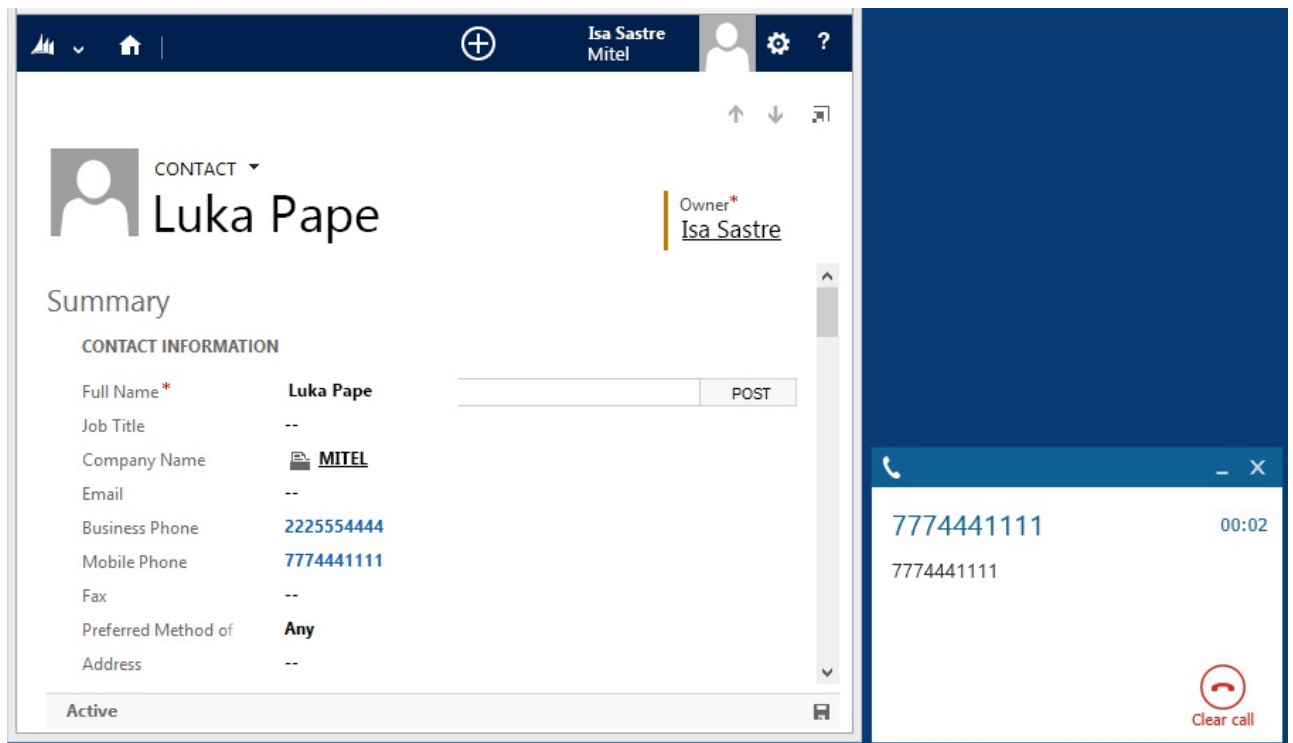
Features

Integration with Microsoft Dynamics CRM supports the features listed below:

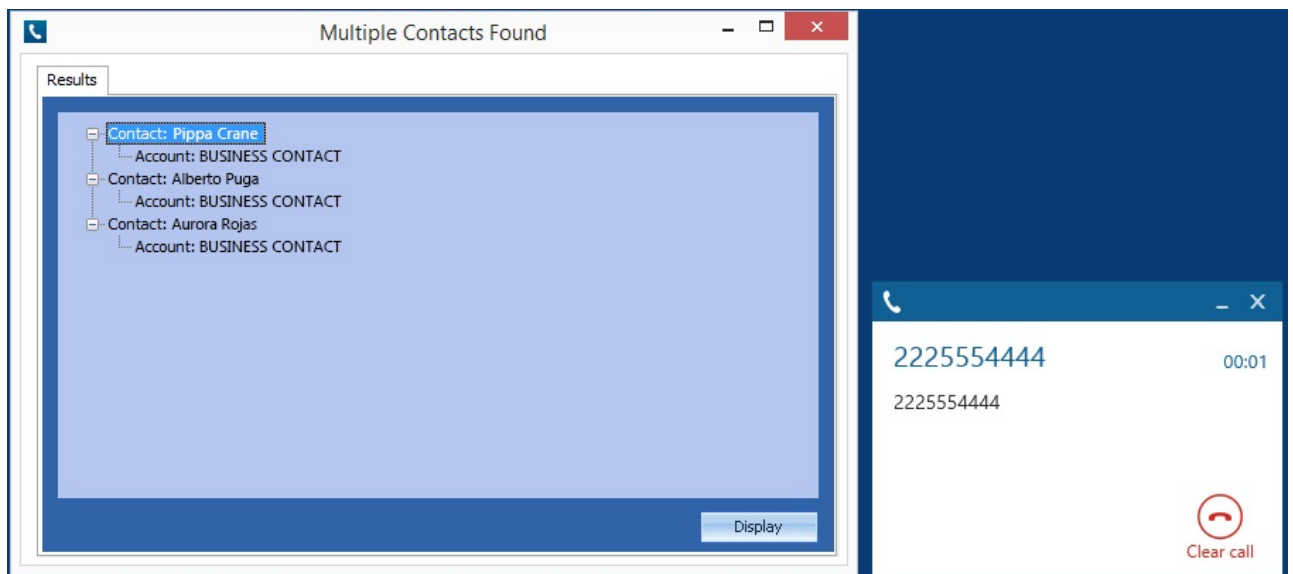
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)

Screen pop

CRM *Contact*, *Account* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* entity was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching *Contact* entities that have this telephone number. This also will then show the any related entities, in this example the *Account* the contact is associated with.

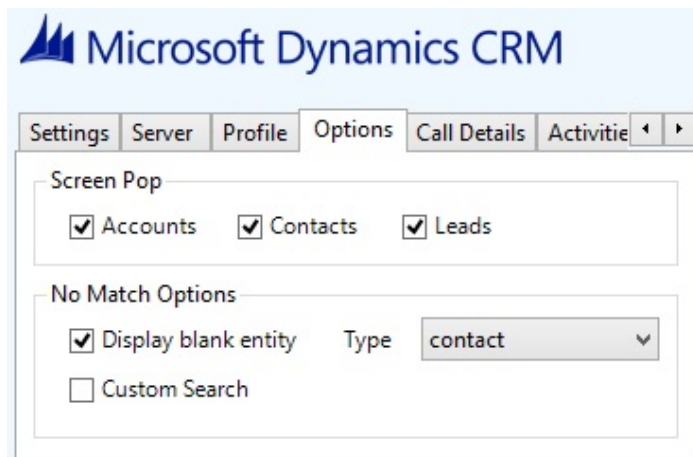


The correct Entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

 The plugin will only search for *Accounts* and *Contacts* that are in the *Active* state. If any records have been *Deactivated* then they will not be displayed.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Entities* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* Entities are searched. These options are set on the *Options* tab



Microsoft Dynamics CRM

Settings Server Profile Options Call Details Activities

Screen Pop

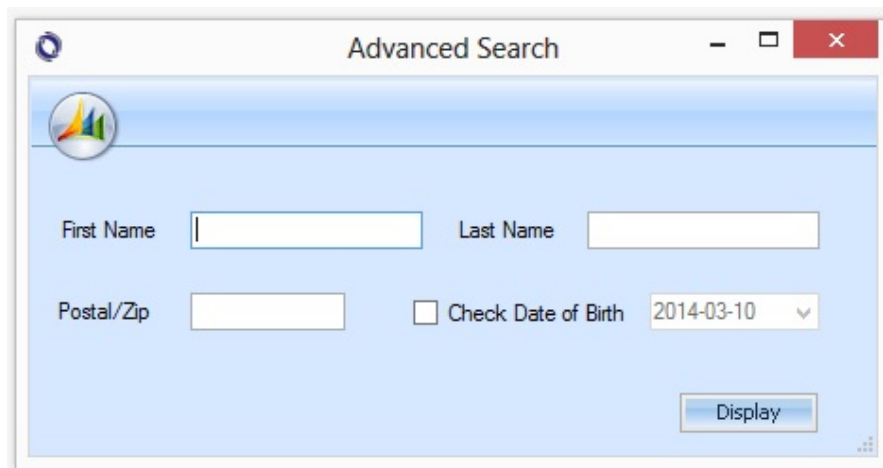
☒ Accounts ☒ Contacts ☒ Leads

No Match Options

☒ Display blank entity Type:

☐ Custom Search

If no match is found then the *Custom Search* option can be selected and this will display a form to allow the user to enter the first name, last name, date of birth or post code and these values will then be used to try and find any matching records.



Advanced Search

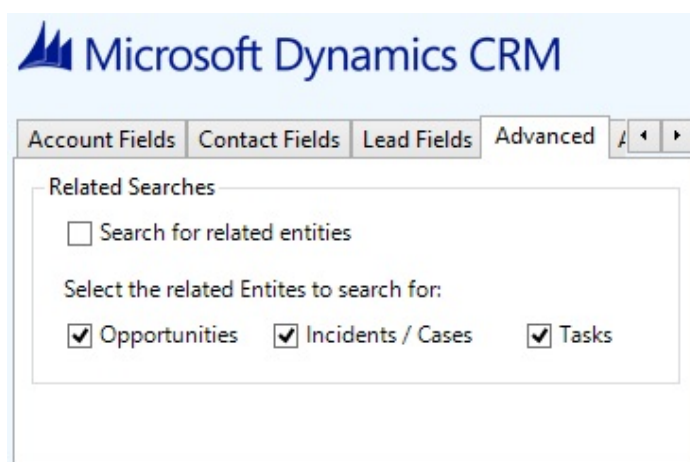
First Name Last Name

Postal/Zip ☐ Check Date of Birth

If still no match is found when searching for an Entity then a blank form can be automatically displayed to create a New Entity. The Type of Entity, *Contact*, *Account* or *Lead* that is created can be set here.

Advanced options

The *Advanced* tab allows control over if related Entities of a matching *Contact*, *Account* or *Lead* are shown in the *Multiple Contacts Found* window.



Microsoft Dynamics CRM

Account Fields Contact Fields Lead Fields Advanced

Related Searches

☐ Search for related entities

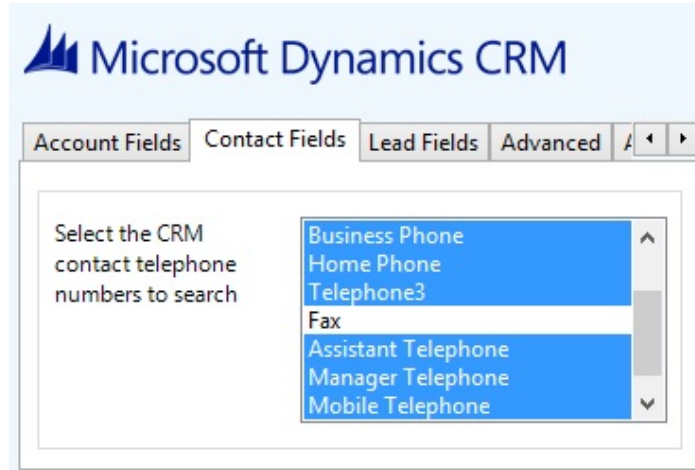
Select the related Entities to search for:

☒ Opportunities ☒ Incidents / Cases ☒ Tasks

Any related Entities that have their *statecode* as *Open* (for Opportunities & Tasks) or *Active* (for Incidents/Cases) will then be displayed in the *Multiple Contacts Found* window. Selecting these related matches in the *Multiple Contacts Found* window and clicking *Display* will then pop this record.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Contact*, *Account* or *Lead* Entities individually. By default the common telephone number fields are listed on the *Leads Fields*, *Contacts Fields* or *Account Fields* tab.



These are the default field name and descriptions and may be different if they have been customised. Contact your Microsoft Dynamics CRM administrator for details.

Contact Entities

Field name	Field description	Enabled?
Business Phone	telephone1	
Home Phone	telephone2	
Telephone3	telephone3	
Fax	fax	
Assistant Telephone	assistantphone	
Manager Telephone	managerphone	
Mobile Telephone	mobilephone	
Pager	pager	
Primary Address Phone 1	address1_telephone1	
Primary Address Phone 2	address1_telephone2	
Primary Address Phone 3	address1_telephone3	

Account Entities

Field name	Field description	Enabled?
Main Phone	telephone1	

Other Phone	telephone2	
Fax	fax	

Lead Entities

Field name	Field description	Enabled?
Business Phone	telephone1	
Home Phone	telephone2	
Other Phone	telephone3	
Fax	fax	
Mobile Phone	mobilephone	
Pager	pager	

Telephone number formats

Microsoft Dynamics CRM does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

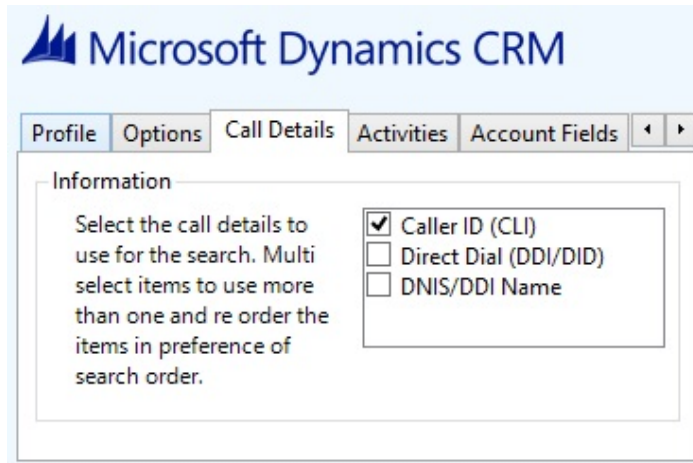
UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search with, depending on the call direction, but other call details can be configured. There are options for the direct dial number or the direct dial name (or DNIS) as shown.



 Caller ID represents either the caller ID for inbound calls or the dialled number for outbound calls.

The configuration box lets you select multiple different types of call detail with the details to be used having the check box next to each one selected. The order of the searching can also be configured by dragging and dropping the entry and ordering the list accordingly.

When multiple call details are used the searching will stop as soon as a match is found with the first call detail.

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a Microsoft Dynamics CRM Phone Call Activity entity. The Entity to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#). The telephone numbers used to search are set in the [screen popping](#) section.

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the description field and the related entities are linked as shown.

MARK COMPLETE
 CLOSE PHONE CALL
 CONVERT TO
 DELETE
 ...

PHONE CALL ▾

Outbound Answered

Priority
Normal

Due
7/23/2014 11:11 AM

Status*
Open

Owner*
Sergio Araya

Subject*
Outbound Answered

Call From*
 Sergio Araya

Call To*
Sergio Araya

Phone Number
+44 1291 430000

Direction
Outgoing

Description

Phone number: +44 1291 430000
DDI:
DDI Name:
Direction: Outbound
Account Code:
Trunk: 94308
Transferring Extension:

Call Recording: <http://callrecorder/default.aspx?recid=1574601>

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

The plugin configuration has several options that can be set to determine how the record is created.

Microsoft Dynamics CRM

Server Profile Options Call Details Activities Account

Call Activity Record

☐ Complete Activity Record

☒ Display Activity Record

Complete Activity Record: This will set the status of the Activity to be Completed.

Display Activity Record: This will display the Activity form, if this is not set then the record will be created without the user seeing the form.

Calendar & DND synchronisation

The calendar within Microsoft Dynamics CRM can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due to start the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the *Subject* field of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

There are several options to be able to control the types of Activities that cause the extension to go into DND. The *Priorities* tab allows Activities with a specific priority to be included or excluded.

Microsoft Dynamics CRM

Lead Fields Advanced Activities States Priorities

Activity Priorities

Select the CRM activity priorities to include.

- Low
- Normal
- High

The States tab allows only Activities with specific states to be included or excluded.

Microsoft Dynamics CRM

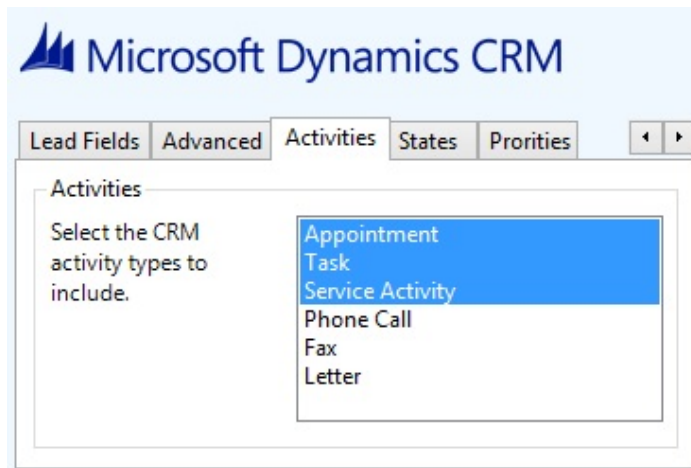
Lead Fields Advanced Activities States Priorities

Activity States

Select the CRM activity states to include.

- Busy
- Out of Office
- Free
- Tentative

The Activities tab allows specific types of Activities to be included or excluded.

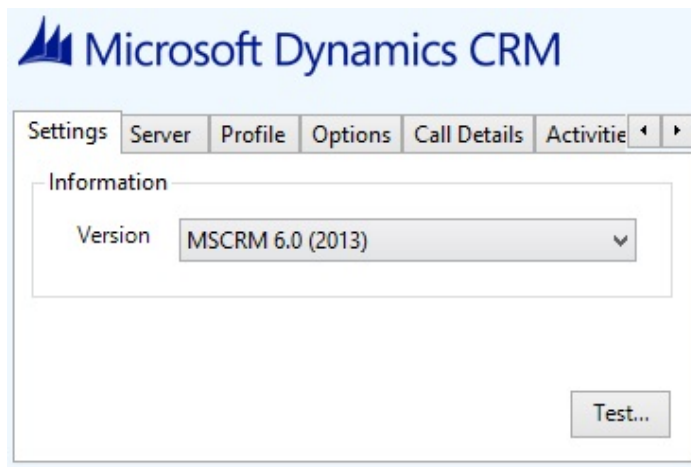


Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Dynamics CRM.

Settings and versions

The correct version of Dynamics CRM that is used needs to be selected from the Version drop down on the *Settings* tab.



Server connection

The specific connection details to the CRM server need to be set on the *Server* tab.

Microsoft Dynamics CRM

Settings | **Server** | Profile | Options | Call Details | Activities

Server Details

Discovery Server:

☒ Does this server use SSL?

Organisation Name:

Enter the friendly organisation name (found at the top right hand corner of the page in CRM).

Discovery Server: This is the URL of the Microsoft Dynamics CRM discovery server. This is normally the same as the CRM server. Contact your administrator for details on what this should be.

For the Microsoft hosted version use the following based upon the organisation location.

Location	Discovery Server
North America	crm.dynamics.com
North America 2	crm9.dynamics.com
Europe, Middle East and Africa (EMEA)	crm4.dynamics.com
Asia Pacific Area (APAC)	crm5.dynamics.com
Oceania	crm6.dynamics.com
Japan (JPN)	crm7.dynamics.com
South America	crm2.dynamics.com

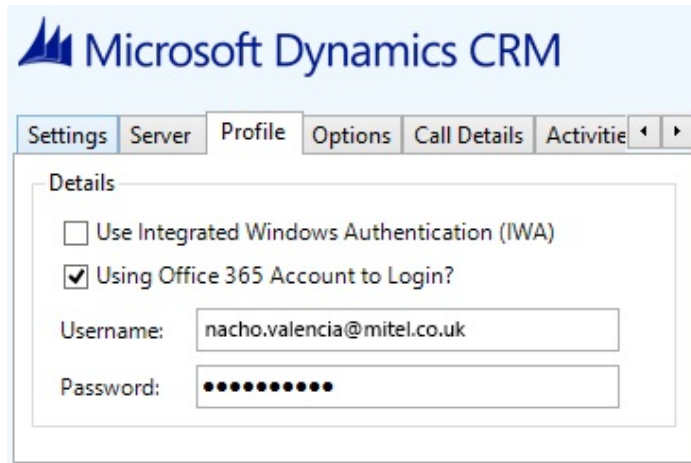
Does this server use SSL: If SSL/HTTPS connection is required to connect to the CRM system enable this option.

Organisation Name: This should be set to the organisation name configured for the company that will be used to integrate with. This should match the exact name shown in the top right hand corner of the CRM web page when you are logged in.



Authentication and profile details

The Profile tab enables the security credentials used to access Microsoft Dynamics CRM to be configured.



The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top is the Microsoft Dynamics CRM logo. Below it is a navigation bar with tabs: Settings, Server, Profile, Options, Call Details, and Activities. The 'Profile' tab is selected. Below the tabs is a 'Details' section. It contains two checkboxes: 'Use Integrated Windows Authentication (IWA)' which is unchecked, and 'Using Office 365 Account to Login?' which is checked. Below these are two text input fields: 'Username:' with the value 'nacho.valencia@mitel.co.uk' and 'Password:' with a masked password represented by ten dots.

Use Integrated Windows Authentication: If this is set then the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.

 Using Integrated Windows Authentication is NOT supported when using IFD and claims based authentication.

Depending on the configuration of Microsoft Dynamics CRM and how it is accessed will determine what options are required.

7.7.7 Microsoft Dynamics NAV

Aperçu

7.7.8 Microsoft Internet Explorer

Overview

This describes the features that are available when integrating with Microsoft Internet Explorer.

Supported Versions

Version	Supported
v9	
v10	 ¹
v11	 ¹

¹ Metro style not supported

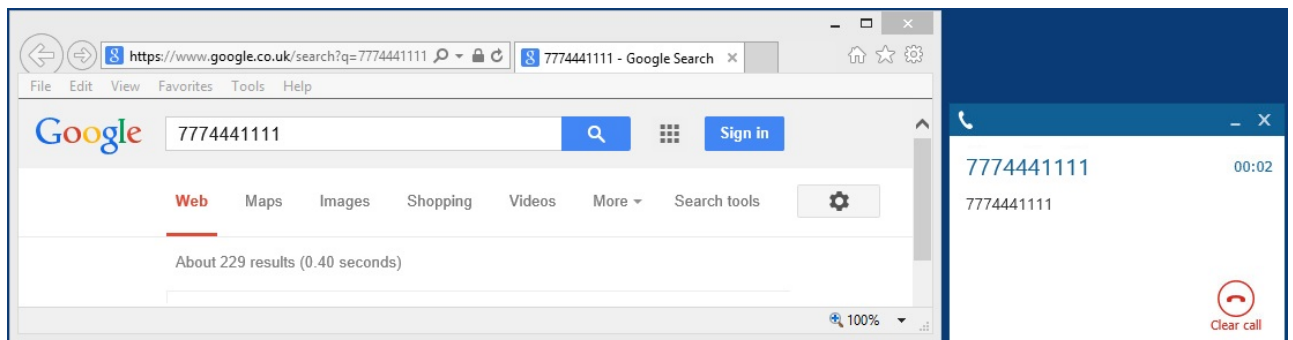
Features

Integration with Microsoft Internet Explorer supports the features listed below:

- [Screen pop](#)

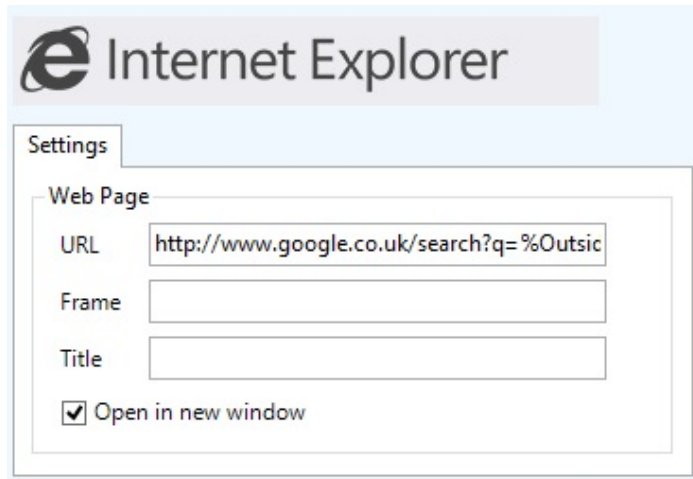
Screen pop

Microsoft Internet Explorer can be screen popped directly when an incoming call is received or an outgoing call is made and the call detail information can then be used to embed into the URL. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin was configured to screen pop using the URL "<http://www.google.co.uk/search?q=%OutsideNumber%>" and this then replaced the placeholder %OutsideNumber% with the outside number - for incoming calls this is the caller id.



Settings

The configuration options for the plugin on the *Settings* tab allow the URL configuration options to be set.



URL: This is the URL that will be popped. This can include any of the supported [placeholders](#) listed below.

Frame: The plugin can update a specific web frame with the configured URL, enter the name of the frame here.

Title: The plugin can update a web page that is currently open, enter the HTML title of the page here.

Open in new window: Enable this option to open a new Microsoft Internet Explorer window if there is not one open or if there is one open the create a new tab for each pop.

Placeholders

The list of supported place holders are shown below. These should be enclosed in % chars in the URL configuration.

Detail	Description
CallID	This is a variable-length string of characters (0-9, @, #, *, P, F, or X) the phone system assigns to each call. This ID serves as a reference identifier so that multiple simultaneous calls can be tracked through the system. The same ID is assigned to a call until the call is terminated, even if the call transfers between devices. Maximum length is currently seven characters.
OutsideNumber	The caller ID or dialled number.
ActualCLI	The unformatted caller ID or dialled number received directly from the PBX.
DDI	The inbound DDI/DID number.
DDI4	The last 4 digits of the inbound DDI/DID number.
DDIName	The DNIS associated with the DDI/DID number.
AccountCode	The last account code that was entered against the call.
Extension	The extension number associated with Phone Manager.
AgentID	The agent id number associated with Phone Manager.
Trunk	The outside trunk number that the call used.
SpeedDialName	The system speed dial name associated with the outside number.
HuntGroup	The hunt group that the call came in on.
HuntGroupName	The name of the hunt group that the call came in on.
Display	The DNIS or DDI/DID outside number associated with the trunk used for

	the call (i.e. was is normally shown on the top line of the keyset display).
TransferredFrom	The number of the device the call was transferred from.
TransferredFromName	The name of the device the call was transferred from.
LastRedirectionExtension	The number of the last device that redirected (forwarded, deflected, transferred, or recalled) the call, if applicable; otherwise, this is blank.
LastRedirectionExtensionName	The name of the last device that redirected (forwarded, deflected, transferred, or recalled) the call, if applicable; otherwise, this is blank.
TransferringExtension	The number of the device that the call was transferred to the. This may be blank if the transferred call is a conference call.
TransferringExtensionDescription	The name of the device that the call was transferred to the. This may be blank if the transferred call is a conference call.
ContactField1	The contact field 1 match for the matching contact record.
ContactField2	The contact field 2 match for the matching contact record.
ContactField3	The contact field 3 match for the matching contact record.
ContactField4	The contact field 4 match for the matching contact record.
ContactField5	The contact field 5 match for the matching contact record.
ContactField6	The contact field 6 match for the matching contact record.
ContactField7	The contact field 7 match for the matching contact record.
ContactField8	The contact field 8 match for the matching contact record.
ContactField9	The contact field 9 match for the matching contact record.
ContactField10	The contact field 10 match for the matching contact record.
CallRecorderRecID	The call recording record ID that can be used to identify the specific recording for this call.
CallRecorderServerID	The call recording server ID that the call was recorded on for this call.
DiallerCampaign	The name of the Campaign Manager campaign if this is a dialler call.
DiallerField1	The Campaign Manager dialler field 1 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField2	The Campaign Manager dialler field 2 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField3	The Campaign Manager dialler field 3 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField4	The Campaign Manager dialler field 4 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField5	The Campaign Manager dialler field 5 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField6	The Campaign Manager dialler field 6 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField7	The Campaign Manager dialler field 7 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField8	The Campaign Manager dialler field 8 for this campaign record if this is a dialler call.

DiallerField9	The Campaign Manager dialler field 9 for this campaign record if this is a dialler call.
DiallerField10	The Campaign Manager dialler field 10 for this campaign record if this is a dialler call.

7.7.9 NetSuite CRM+

Overview

This describes the features that are available when integrating with NetSuite CRM+ hosted in the Cloud.

Supported Versions

The integration uses NetSuite v2014.1 web services. Although NetSuite tries to maintain backwards compatibility when they upgrade their cloud platform this is never guaranteed. This version of the plugin has been tested on the latest version that was available upon release.

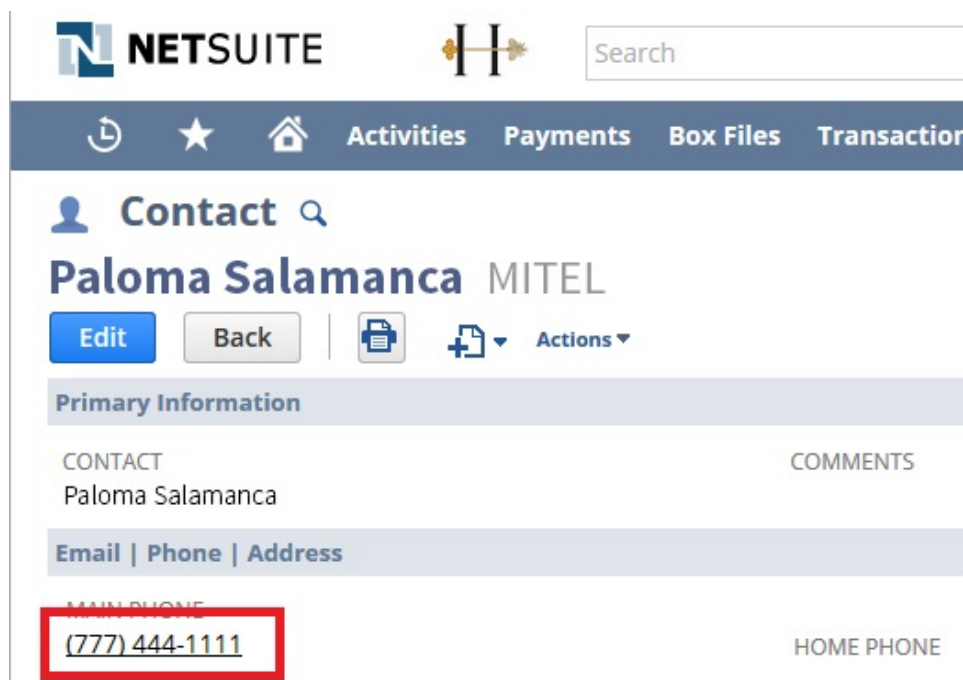
Features

Integration with NetSuite CRM+ supports the features listed below:

- [Click to dial](#)
- [Screen pop for customer and contacts records](#)
- [Automatic call history entry](#)

Click to dial

When a record is displayed any telephone numbers will be shown as hyperlinks and clicking the link will call the number selected.



See the [Click to dial configuration section for details](#).

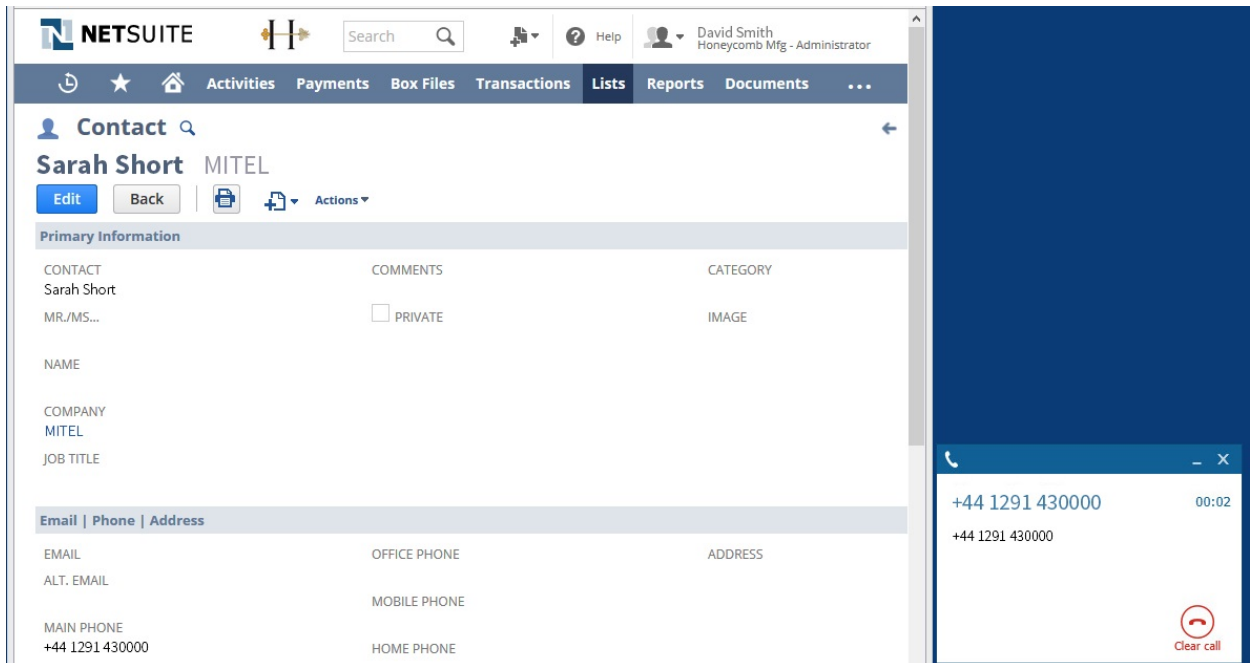
 This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as NetSuite.

 If the screen popping feature is also been used then this should only be configured for Inbound Calls, so as not to screen pop on outbound.

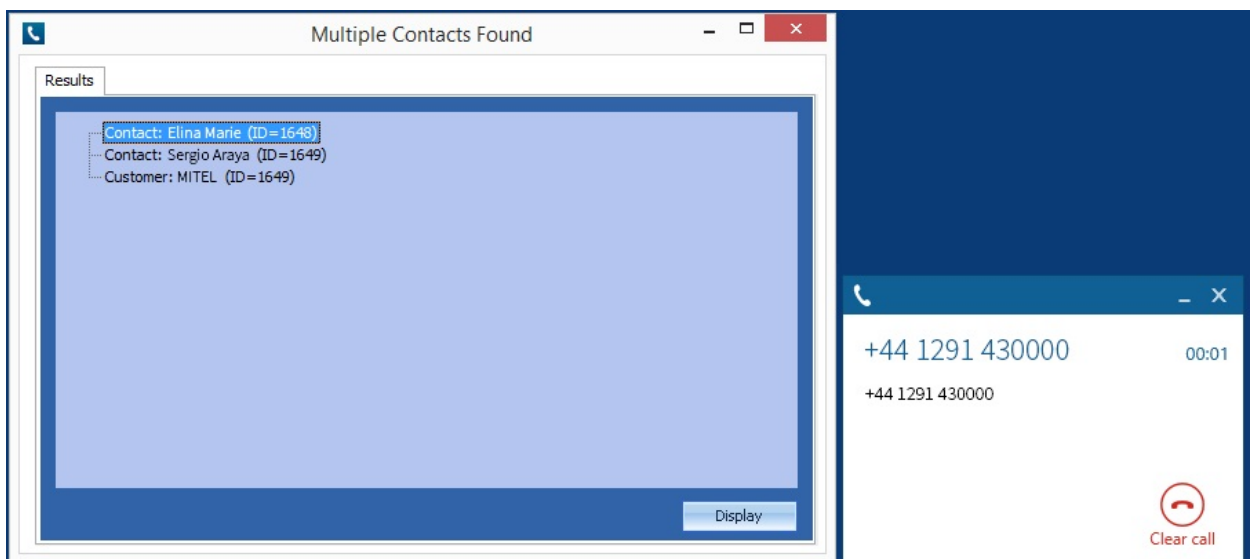
Screen pop

CRM *Contact* and/or *Customer* records can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any

matching records that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* record was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found 2 matching *Contact* records and 1 matching *Customer* record that have this telephone number.



The correct record can then be highlighted and then clicking on the *Display* button or double clicking the entry will open this record.

 The plugin will only search for records that are in the *Active* state. If any records have been marked as *In Active* then they will not be displayed.

Record and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Records* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* records are searched. These options are set on the *Options* tab.

The screenshot shows the NetSuite interface with the 'Options' tab selected. Under the 'Screen Pop' section, both 'Customers' and 'Contacts' are checked. Under the 'New Record' section, 'Display blank record on no match' is checked, and the 'Type' dropdown menu is set to 'Contact'.

If no match is found when searching than a blank form can be automatically displayed to create a new record. The record type, *Contact* or *Customer* that is created can be set here.

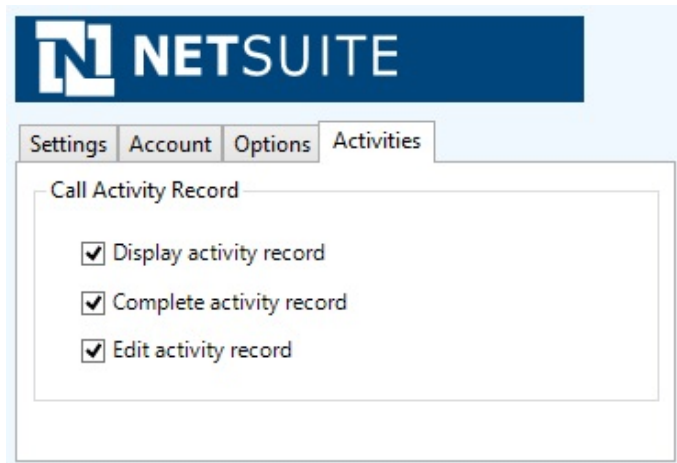
Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a NetSuite Phone Call Activity entity. The record to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#).

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

The plugin configuration has several options that can be set to determine how the record is created.



NETSUITE

Settings Account Options **Activities**

Call Activity Record

- ☒ Display activity record
- ☒ Complete activity record
- ☒ Edit activity record

Display activity record: This will display the *Activity* form, if this is not set then the record will be created without the user seeing the form.

Complete activity record: This will set the status of the *Activity* to be Completed.

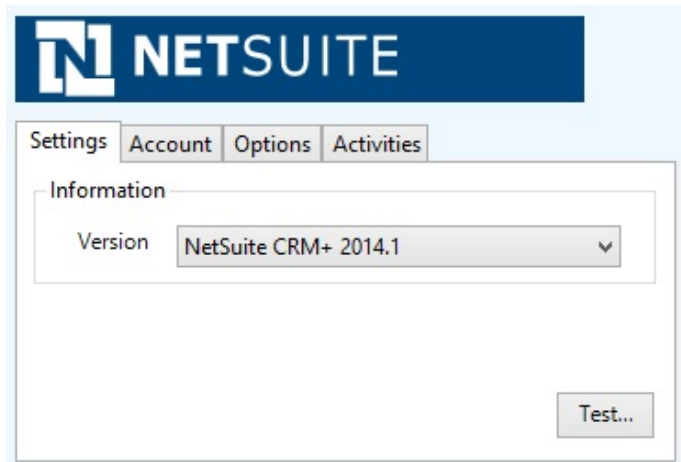
Edit activity record: This will open the *Activity* record in edit mode.

Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Dynamics CRM.

Settings and versions

The supported version of NetSuite can be seen on the *Settings* tab.



NETSUITE

Settings Account Options Activities

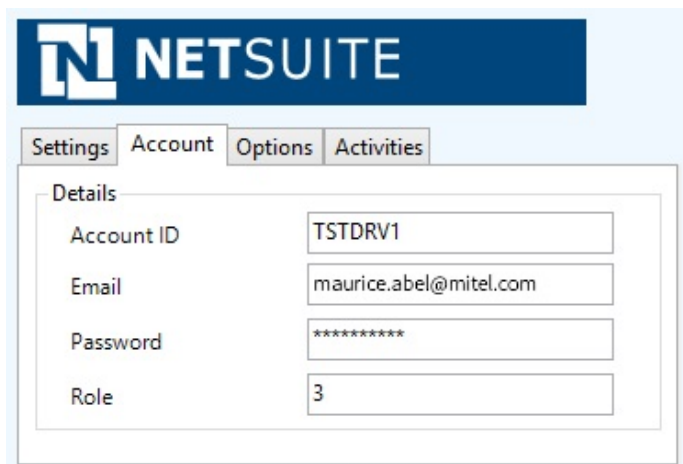
Information

Version NetSuite CRM+ 2014.1

Test...

Account details

The specific account details need to be set on the *Account* tab.



Account ID: This is the NetSuite CRM Account ID. This can be found from the within NetSuite. From the Setup menu select Integration -> Manage Integration -> Web Services Preferences .

Web Services Preferences

ACCOUNT ID
TSTDRV1

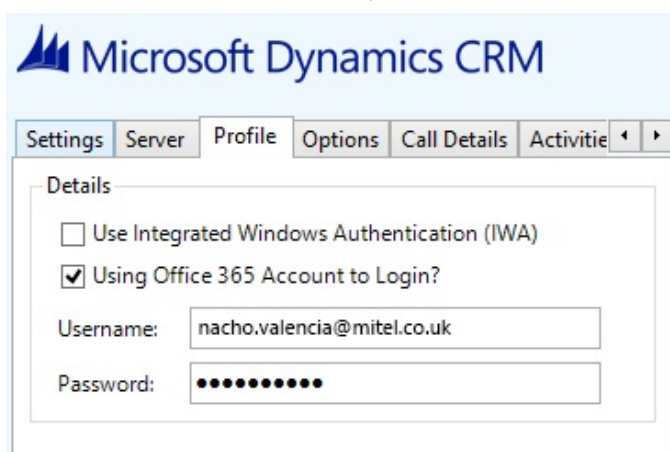
Email: The email account used to login to NetSuite for this user.

Password: The password used to access NetSuite for this user.

Role: The role to use to connect to NetSuite for this user. This needs to be to the Internal ID of the specific role. To find the relevant ID, set the Show Internal IDs preference and the internal ID can be found by going to Setup > Users/Roles > Manage Roles.

Authentication and profile details

The Profile tab enables the security credentials used to access Microsoft Dynamics CRM to be configured.



Use Integrated Windows Authentication: If this is set then the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.

 Using Integrated Windows Authentication is NOT supported when using IFD and claims based authentication.

Depending on the configuration of Microsoft Dynamics CRM and how it is accessed will determine what options are required.

NetSuite Configuration

Web services

The integration uses the NetSuite CRM Web Services for the screen pop and phone call activity features. The Web Services are enabled from within NetSuite and can only be performed by a NetSuite Administrator.

Select *Setup -> Company -> Enable Features*. In the *SuiteCloud* tab, scroll down to the *SuiteTalk (Web Services)* section and enable the *Web Services* check box.

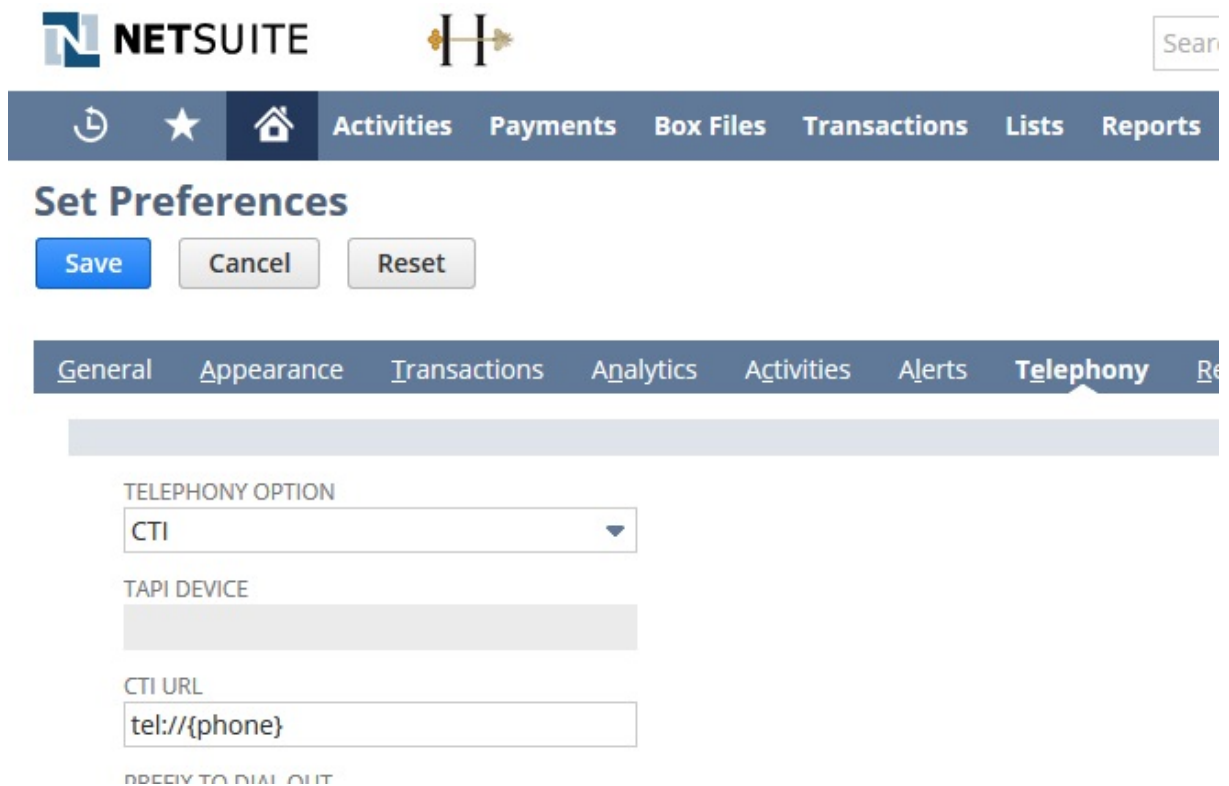
Each User that is connecting to NetSuite needs to have the Web Services permission set against their role. To assign the Web Services permission to a role:

1. Select *Setup -> Users/Roles -> Manage Roles*.
2. Click either *Edit* or *Customize* next to the role.
3. From the *Permissions* tab select *Setup*.
4. Add the *Web Services* permission with the *Full* level.

Click to dial

To enable the click to dial feature from the telephony integration option needs to be enabled.

1. Select *Setup -> Company -> Enable Features*.
2. In the *SuiteCloud* tab, scroll down to the *Integration (Add-ons)* section
3. Enable the *Telephony Integration* check box.
4. For each user, select *Settings -> Set Preferences*.
5. Select the *Telephony* tab.
6. Set the *Telephony Option* to be **CTI**.
7. Enter "tel://{phone}" into the *CTI URL* section.



The screenshot shows the NetSuite interface. At the top, the NetSuite logo and a search bar are visible. Below the navigation bar, the 'Set Preferences' page is open, with the 'Telephony' tab selected. The 'TELEPHONY OPTION' dropdown menu is set to 'CTI'. Below this, the 'TAPI DEVICE' field is empty. The 'CTI URL' field contains the text 'tel://{phone}'. At the bottom, the 'CLICK TO DIAL OUT' checkbox is visible and unchecked.

7.7.10 Sage CRM

Overview

This describes the features that are available when integrating with Sage CRM.

Supported Versions

The following Sage CRM versions are supported.

Version	Supported
v5.7 - v7.0	
v7.1	
v7.2	

Editions	Supported
Sage CRM Professional Edition (Cloud)	
Sage CRM On-Premise Edition	
Sage CRM Essentials Edition (Cloud)	

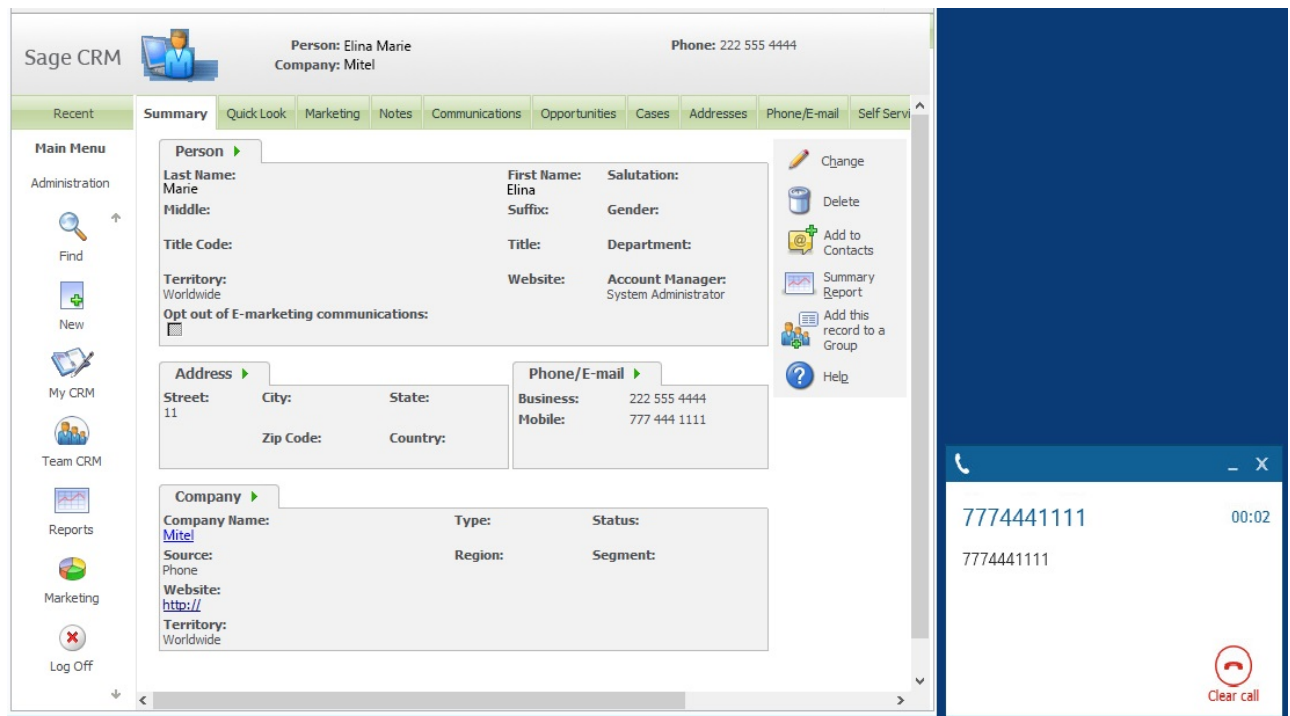
Features

Integration with Sage CRM supports the features listed below:

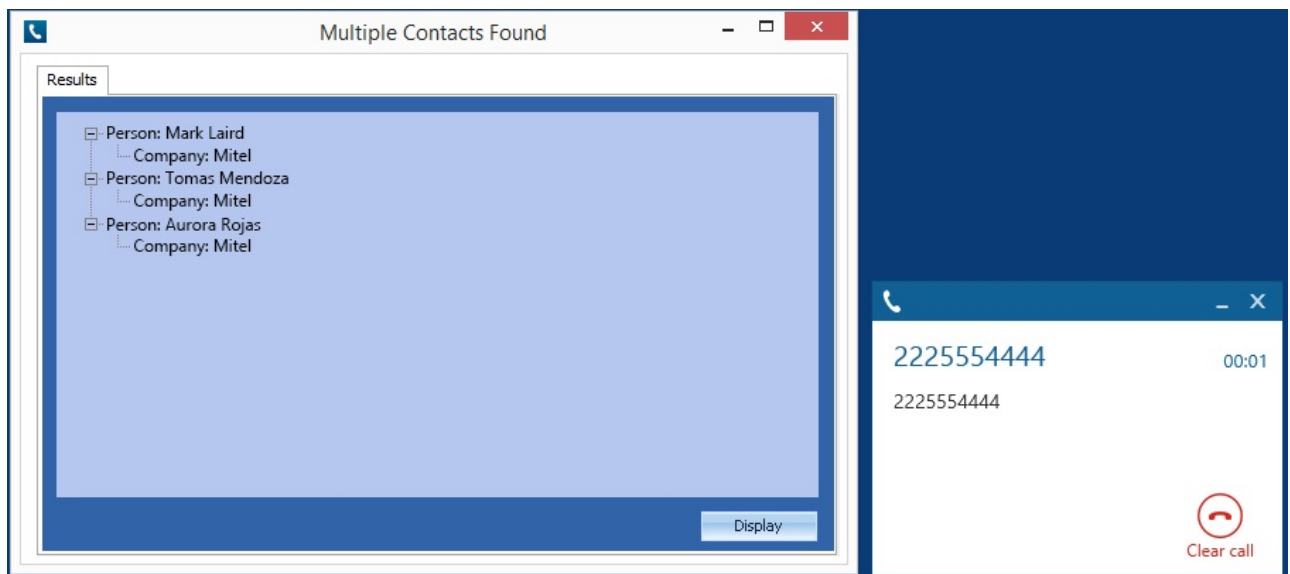
- [Screen pop for contacts](#)

Screen pop

CRM *Person*, *Company* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Person* entity was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching *Person* entities that have this telephone number.

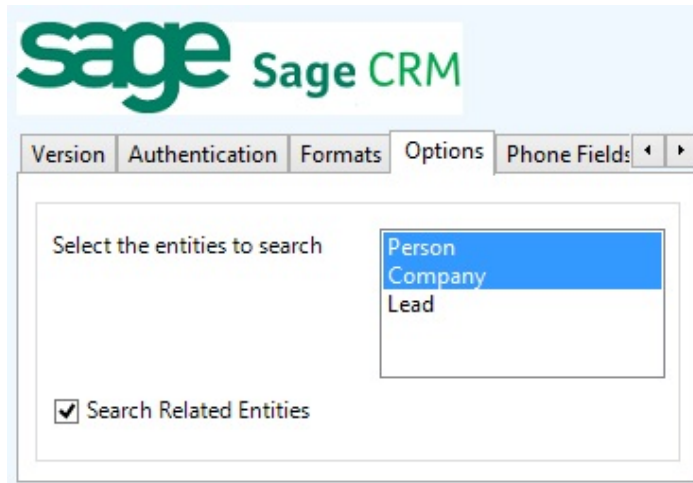


The correct Entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Entities* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Person* and *Company* Entities are searched. These options are set on the *Options* tab.

Selecting the *Search Related Entities* option will enable any matching records that have a related entity to be displayed on the *Multiple Contacts Found* window.



sage Sage CRM

Version Authentication Formats Options Phone Fields: ◀ ▶

Select the entities to search

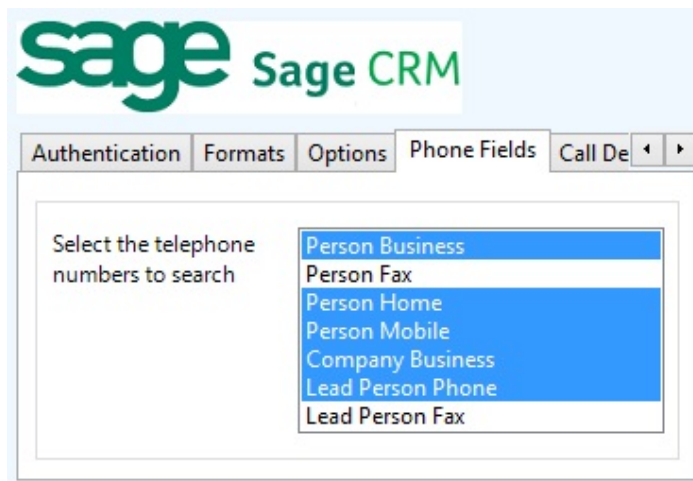
- Person
- Company
- Lead

☒ Search Related Entities

 If no match is found then no records will be displayed.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Person*, *Company* or *Lead* Entities individually. By default the common telephone number fields are listed on the *Phone Fields* tab.



sage Sage CRM

Authentication Formats Options Phone Fields Call De ◀ ▶

Select the telephone numbers to search

- Person Business
- Person Fax
- Person Home
- Person Mobile
- Company Business
- Lead Person Phone
- Lead Person Fax

These are the default field names and may be different if they have been customised. Contact your Sage CRM administrator for details.

Contact Entities

Entity Type	Field name	Enabled?
Person	Business	
Person	Fax	
Person	Home	
Person	Mobile	
Company	Business	
Lead	Person Phone	

Lead	Person Fax	
Lead	Alternate Phone	

Telephone number formats

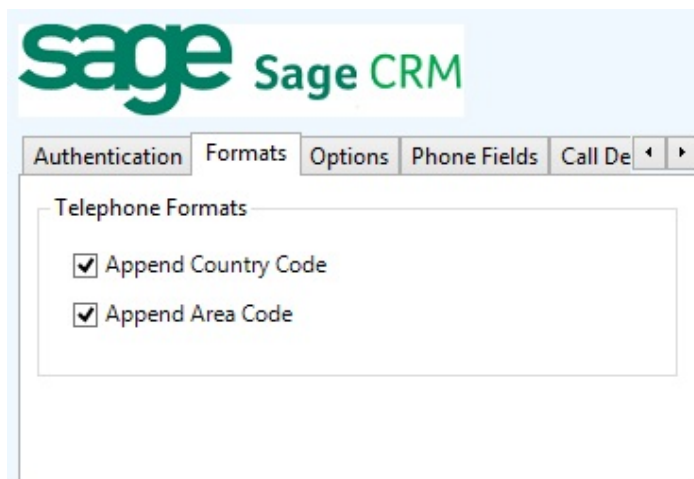
Sage CRM does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

Sage CRM stores the country code and area code parts of each telephone number separately from the main number. From the *Formats* tab the country and area codes can be set to be appended to the telephone number when a search is made.



For example if the number, 01611234567 is stored within Sage CRM as:

- Country Code: 44
- Area Code: 0161
- Number: 1234567

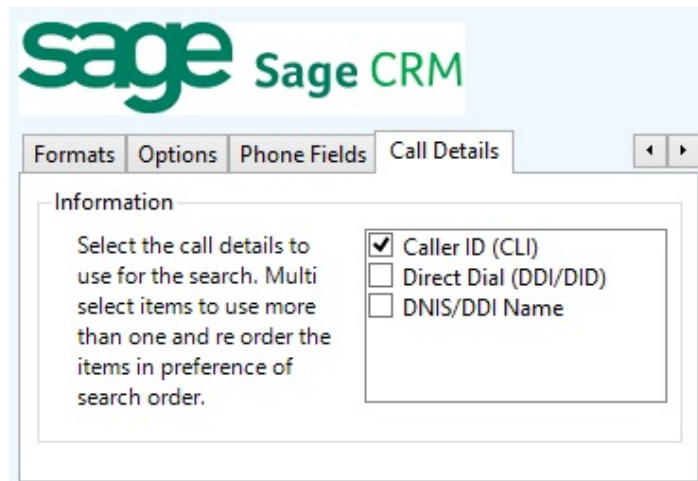
The following telephone numbers would be searched for:

- If the Append Country Code and Append Area Code are not set: 1234567
- If the Append Country Code is set and Append Area Code is not set: 441234567
- If the Append Country Code is not set and Append Area Code is set: 01611234567

- If both the Append Country Code and Append Area Code are set: 4401611234567

Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search with, depending on the call direction, but other call details can be configured. There are options for the direct dial number or the direct dial name (or DNIS) as shown.



The screenshot shows the 'Call Details' tab in the Sage CRM configuration interface. It features a tabbed menu with 'Formats', 'Options', 'Phone Fields', and 'Call Details'. The 'Call Details' tab is active, displaying an 'Information' section with instructions: 'Select the call details to use for the search. Multi select items to use more than one and re order the items in preference of search order.' To the right of the instructions is a list of three items with checkboxes: 'Caller ID (CLI)' (checked), 'Direct Dial (DDI/DID)' (unchecked), and 'DNIS/DDI Name' (unchecked).

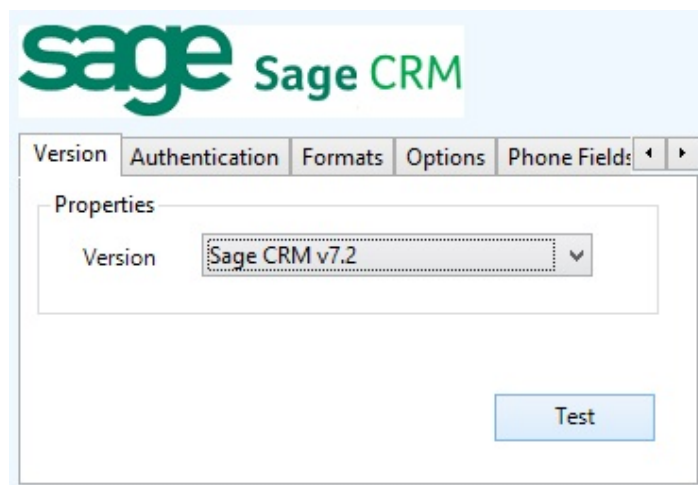
 Caller ID represents either the caller ID for inbound calls or the dialled number for outbound calls.

The configuration box lets you select multiple different types of call detail with the details to be used having the check box next to each one selected. The order of the searching can also be configured by dragging and dropping the entry and ordering the list accordingly.

When multiple call details are used the searching will stop as soon as a match is found with the first call detail.

Configuration

The integration needs to be configured for the correct version of Sage CRM that is running. From the *Version* tab select the relevant entry from the drop down list.



The screenshot shows the 'Version' tab in the Sage CRM configuration interface. It features a tabbed menu with 'Version', 'Authentication', 'Formats', 'Options', and 'Phone Fields'. The 'Version' tab is active, displaying a 'Properties' section with a 'Version' label and a dropdown menu showing 'Sage CRM v7.2'. Below the dropdown is a 'Test' button.

The authentication and server connection details to the CRM server need to be set on the *Authentication* tab.

A valid Sage CRM username and password that has the web service option enabled is required to be configured into the *Username* and *Password* fields. To enable a user for web services, from Sage CRM:

1. Select Administration -> Users -> Users
2. Select Change action button
3. In Security panel set Allow Web Service Access field to True

 Only one web service user can login with the same ID at any given time. If a user tries to login as another application, an error will be displayed informing the user that they should first log out. However, it is possible to login to the desktop or from a device with the same ID while a Web Service application is running.

The plugin uses the Sage CRM web services to integrate and this needs to be enabled on the Sage CRM server. This can be enabled from within Sage CRM:

1. Select Administration -> System -> Web Services
2. Select Change action button
3. Check the enable web service option

The web service URL can then be configured into the *URL* section. For example if the server name is called *mycrmserver* then enter:

- <http://mycrmserver/crm/eWare.dll/>

Troubleshooting

When integrating with Sage CRM v7.1+ the plugin uses the PhoneLink table within Sage CRM and this needs to be made available through the Sage CRM web service. If this is not enabled this error will be shown in the log files:

```
System.Web.Services.Protocols.SoapHeaderException:
Request Failed. Entity 'phonelink' is not Web Service enabled.
```

To enable this follow this procedure:

1. Log in to Sage CRM SQL Server
2. Select Sage CRM database
3. Click on the New Query button
4. Run:
 - `update Custom_Tables set bord_WebServiceTable='Y' where Bord_Caption='phonelink'`
5. Run the IISRESET command
6. Login to the Sage CRM system.

7.7.11 Salesforce

Overview

This describes the features that are available when integrating with Salesforce.

Supported Versions

The following Salesforce versions are supported.

Edition	Supported
Contact Manager	
Group	
Professional	 £
Enterprise	
Performance	

£ - Additional Salesforce fees may apply

Features

Integration with Salesforce supports the features listed below:

- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic call history entry](#)

Screen pop

CRM *Contact*, *Account* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within Salesforce when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* entity was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.

The screenshot shows the Salesforce.com interface. The top navigation bar includes 'Setup', 'Developer Console', 'Help', and 'Logout'. The main navigation bar has 'Home', 'Accounts', 'Contacts', 'Cases', 'Solutions', 'Reports', and 'Dashboards'. The 'Contacts' tab is selected, showing a search bar and a 'Create New...' button. The 'Contact Detail' for 'Maureen West' is displayed, showing fields for Name, Account Name, Title, Department, Birthdate, Reports To, Lead Source, Mailing Address, Languages, Created By, Last Modified By, Phone, Home Phone, Mobile, Other Phone, Fax, Assistant, Asst. Phone, Other Address, Level, and Description. A 'Call Center' window is open on the right, showing a call log with the number 7774441111 and a 'Clear call' button.

If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found one matching *Account* entity and three matching *Contact* entities that have this telephone number.

The screenshot shows the 'Multiple Contacts Found' window. The 'Results' section lists the following entities: Account: Mitel, Contact: Deborah Green, Contact: Xu Zheng, and Contact: Bastien Beaumont. A 'Display' button is at the bottom right. A 'Call Center' window is open on the right, showing a call log with the number 2225554444 and a 'Clear call' button.

The correct entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Entities* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* entities are searched. These options are set on the *Options* tab

If no match is found when searching for an Entity than a blank form can be automatically displayed to create a New Entity. The Type of Entity, *Contact*, *Account* or *Lead* that is created can be set here.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched are not configurable. All Salesforce fields that are have the *phone* type will be used.

Step 1. Choose the field type	
Specify the type of information that the custom field will contain.	
Data Type	
☒ None Selected	Select one of the data types below.
☐ Auto Number	A system-generated sequence number that uses a display format you define. The number is automatically incremented for each new record.
☐ Formula	A read-only field that derives its value from a formula expression you define. The formula field is updated when any of the source fields change.
☐ Roll-Up Summary	A read-only field that displays the sum, minimum, or maximum value of a field in a related list or the record count of all records listed in a related list.
☐ Lookup Relationship	Creates a relationship that links this object to another object. The relationship field allows users to click on a lookup icon to select a value from a popup list. The other object is the source of the values in the list.
☐ Checkbox	Allows users to select a True (checked) or False (unchecked) value.
☐ Currency	Allows users to enter a dollar or other currency amount and automatically formats the field as a currency amount. This can be useful if you export data to Excel or another spreadsheet.
☐ Date	Allows users to enter a date or pick a date from a popup calendar.
☐ Date/Time	Allows users to enter a date and time, or pick a date from a popup calendar. When users click a date in the popup, that date and the current time are entered into the Date/Time field.
☐ Email	Allows users to enter an email address, which is validated to ensure proper format. If this field is specified for a contact or lead, users can choose the address when clicking Send an Email. Note that custom email addresses cannot be used for mass emails.
☐ Geolocation	(Beta) Allows users to define locations.
☐ Number	Allows users to enter any number. Leading zeros are removed.
☐ Percent	Allows users to enter a percentage number, for example, '10' and automatically adds the percent sign to the number.
☐ Phone	Allows users to enter any phone number. Automatically formats it as a phone number.
☐ Picklist	Allows users to select a value from a list you define.
☐ Picklist (Multi-Select)	Allows users to select multiple values from a list you define.
☐ Text	Allows users to enter any combination of letters and numbers.

The format of the telephone number does not make any difference as any type of format is supported. The number dialled/received is used for the searching.

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a Salesforce Phone Task entity. The Entity to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#). The telephone numbers used to search are set in the [screen popping](#) section.

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the *Comments* field and the related entities are linked as shown.

The screenshot displays the Salesforce.com user interface. At the top, the navigation bar includes links for Setup, Developer Console, Help, and Logout. The main header shows the Salesforce logo and a 'Call Center' dropdown menu. Below the header, a sidebar on the left contains a search bar, a 'Connect CTI Adapter' button, and a list of recent items including Luka Pape, Michael Graham, Candice Langlais, Paloma Salamanca, Isa Sastre, Gary Fisher, David Smith, Xu Zheng, Youssef Yount, and Mitel. The main content area is titled 'Task Edit' and shows details for an 'Inbound call from 7774441111'. The task is assigned to Dorian Geroux, has a status of 'In Progress', and is due on 25/07/2014. The subject is 'Inbound call from 7774441111'. The description includes start and end times and a call recording URL. The interface also shows a sidebar with search and recent items, and a top navigation bar with links like Setup, Developer Console, and Help.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

The plugin configuration has several options that can be set to determine how the record is created.

The screenshot shows the Salesforce.com interface with the 'Activities' tab selected. A 'Task Information (for call history records)' dialog box is open, containing the following fields and options:

- Status:** A dropdown menu currently set to 'In Progress'.
- Priority:** A dropdown menu currently set to 'Normal'.
- Display activity record:** A checked checkbox.
- Use Start and End times only:** An unchecked checkbox.

Status: This allows the type of *Status* for the task to be configured. Valid options are: *Not Started*, *In Progress*, *Completed*, *Waiting on someone else*, *Deferred*.

Priority: This will set the priority of the Task to be *High*, *Normal* or *Low*.

Display activity record: If this is set then the Task will be displayed when it's created in a new browser window.

Use Start and End times only: If this is set then only the start and end time will be populated into the *Comments* section for a call history entry.

Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Salesforce.

User authentication

The plugin requires a valid Salesforce username and password to be entered. These are the details that will be used for searching and creating history records. Ensure that the user has the appropriate permissions within Salesforce to do this. As a minimum they need to have the *API Enabled* flag set on their *Profile*.

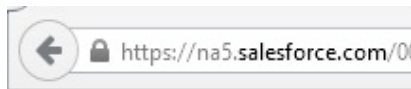
CollaborationFolder	Products		
Members			
Contacts	Solutions		
Content	Tasks		
Contracts			
Administrative Permissions			
API Enabled	☒	Manage Mobile Configurations	☐
Assign Permission Sets	☐	Manage Package Licenses	☐
Author Apex	☐	Manage Password Policies	☐
Bulk API Hard Delete	☐	Manage Profiles and Permission	☐

Security

The Security tab enables the type of access and location of the Salesforce services to be set.

The screenshot shows the Salesforce.com interface with the 'Security' tab selected. Under the 'Server' section, the 'URL' field is populated with 'https://na5.salesforce.com/'. Under the 'Token' section, the 'Use security token' checkbox is unchecked, and the 'Security Token' field is empty.

Server -> URL: This should be set to Salesforce server that your organisation uses. This can be found by looking at the URL that is displayed in the address bar of the web browser once you have logged into Salesforce.



Token: Depending on the security configuration of Salesforce and how it is accessed will dictate what options are required. To connect to the Salesforce API requires that the public IP address that the user is connecting from is configured in the *Administration Setup -> Network Access* section under *Trusted IP Ranges*.

The screenshot shows the Salesforce.com interface. On the left is a sidebar with navigation links. The main content area is titled 'Network Access' and contains a table of 'Trusted IP Ranges'.

Force.com Home

System Overview

Personal Setup

- My Personal Information
- Email
- Import
- Desktop Integration
- Call Center Settings

Administration Setup

- Manage Users
- Manage Apps
- Company Profile
- Security Controls
 - Sharing Settings
 - Field Accessibility
 - Password Policies
 - Session Settings
 - Network Access**

Network Access [Help for this Page](#)

The list below contains IP address ranges from sources that your organization trusts. Users logging in to salesforce.com with a browser from trusted networks are allowed to access salesforce.com without having to activate their computers.

Trusted IP Ranges			
Action	Start IP Address	End IP Address	Description
Edit Del	78.158.57.34	78.158.57.46	
Edit Del	78.158.57.46	78.158.57.46	

If this cannot be configured, for example if you have remote workers whose IP address changes all the time. Then the Security Token option will need to be enabled.

To create a Security Token from the *Personal Setup -> My Personal Information -> Reset My Security Token* section of Salesforce.com, select the *Reset Security Token* button. This will send an email to the associated user with their Security Token.

Quick Find

[Expand All](#) | [Collapse All](#)

Force.com Home

System Overview

Personal Setup

- My Personal Information
 - Personal Information
 - Change My Password
 - Reset My Security Token
- My Groups
 - Change My Display
 - Grant Login Access
 - Calendar Sharing

Reset Security Token [Help for this Page](#)

Clicking the button below invalidates your existing token. After resetting your token, you will have to use the new token in all API applications.

When accessing salesforce.com from outside of your company's trusted networks, you must add a security token to your password to log in to the API or a desktop client such as Connect for Outlook, Connect Offline, Connect for Office, Connect for Lotus Notes, or the Data Loader.

Your security token is tied to your password and subject to any password policies your administrators have configured. Whenever your password is reset, your security token is also reset.

For security reasons, your security token is delivered to the email address associated with your account. To reset and send your security token, click the button below.

Reset Security Token

The email will contain the token and will look similar to the one shown below:

- y67lBpMdiBY02RkbDWqwhCEX

This value then needs to be entered into the Security Token section.

7.7.12 SalesLogix

Overview

This describes the features that are available when integrating with SalesLogix.

Supported Versions

The following SalesLogix versions are supported.

Version	Supported
Version 7.0	✓ *^
Version 7.1	✓ *^
Version 7.2	✓ ^
Version 7.5 SP2	✓ ^
Version 8.1	✓ ^

* - Click to dial feature is not supported

^ - Requires the Windows LAN client

Features

Integration with SalesLogix supports the features listed below:

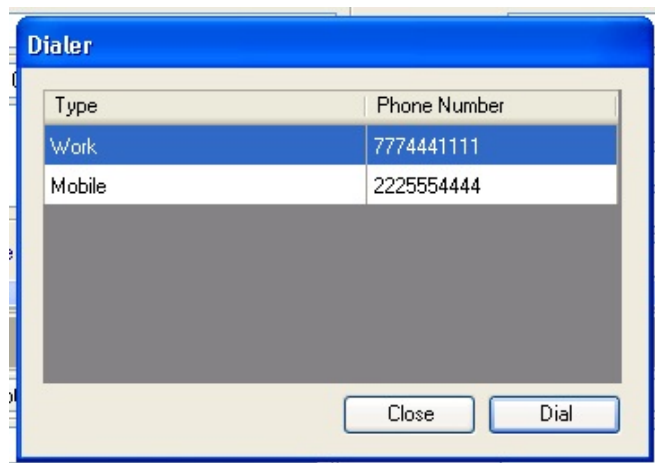
- [Click to dial](#)
- [Screen pop](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)

Click to dial

When a record is displayed a new telephone icon is shown on the toolbar and a *Dial Phone* entry is added to the SalesLogix *Tools* menu.



When the telephone icon is clicked a new window is displayed that shows all of the telephone numbers that are available for this record.



Selecting any of the rows and clicking *Dial* or double clicking the row will cause the selected number to be called.

This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as SalesLogix.

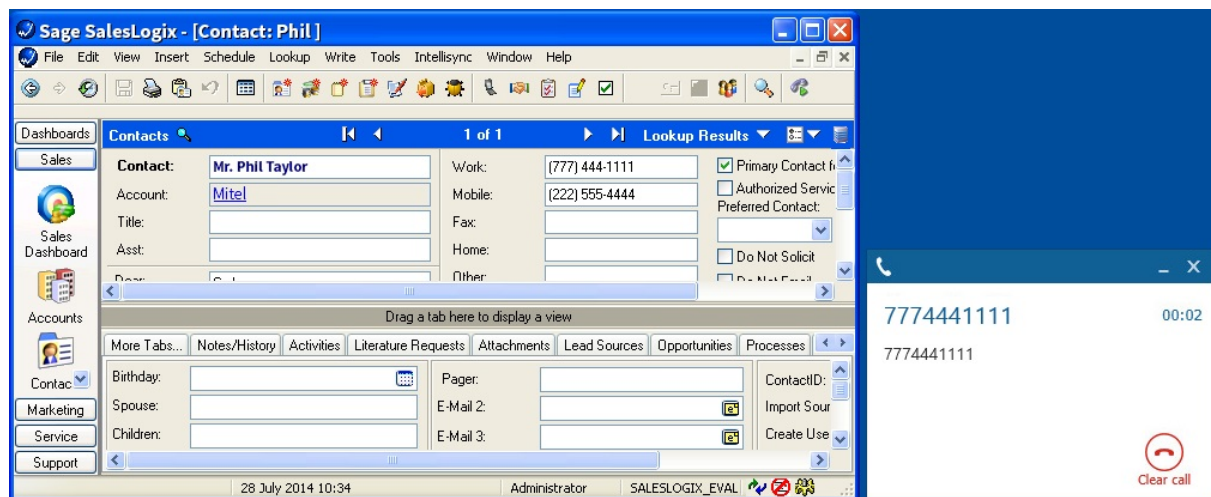
If the screen popping feature is also been used then this should only be configured for Inbound Calls, so as not to screen pop on outbound.

This direct dial out replaces the built in TAPI based "Dialer" feature within SalesLogix and should not be used at the same time.

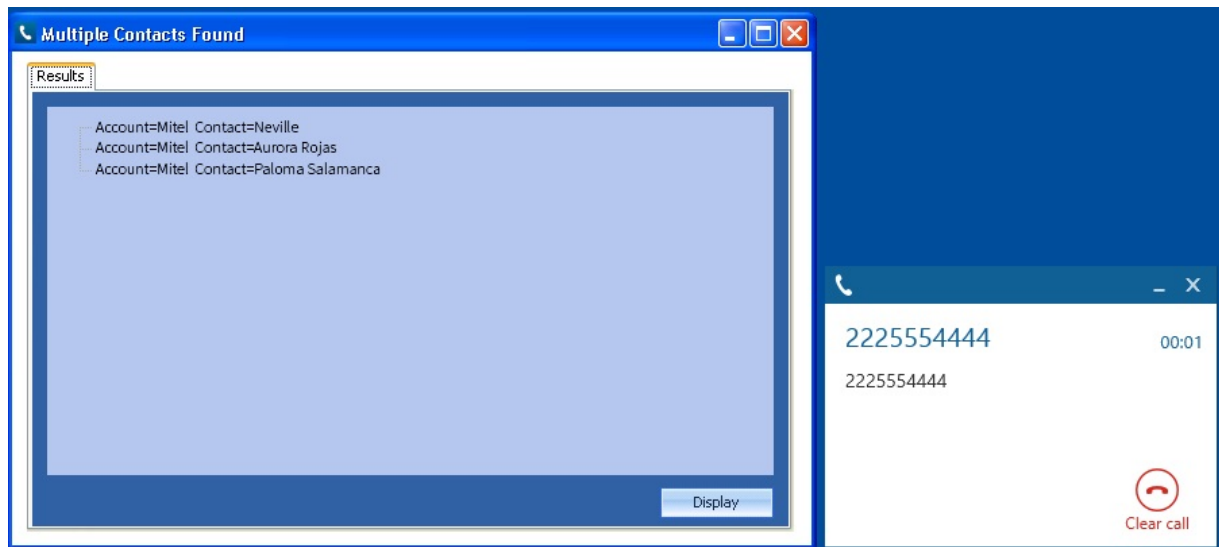
The SalesLogix bundle is available on request and needs to be installed by your SalesLogix administrator (see the [SalesLogix Bundle](#) section for details)

Screen pop

CRM *Contact*, *Account* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within SalesLogix when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialed number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* entity was found and the record was automatically displayed with SalesLogix.



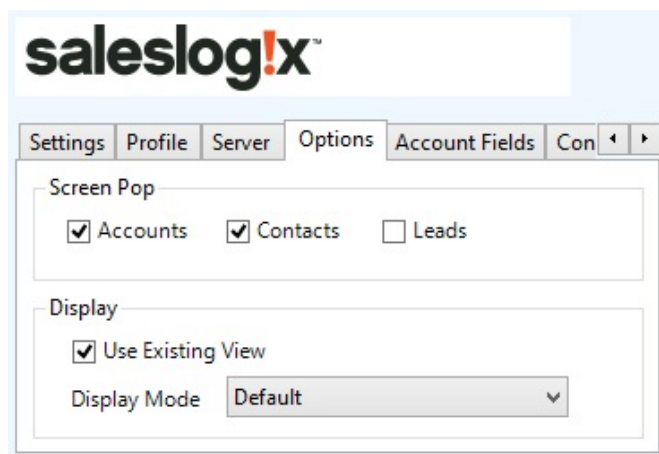
If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching *Contact* entities that have this telephone number.



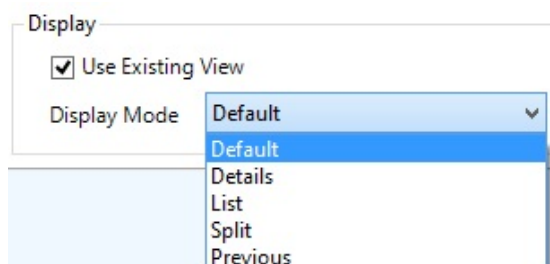
The correct entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of records to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* entities are searched. These options are set on the *Options* tab.



When SalesLogix is screen popped the display mode for how any matching records are shown can be configured as shown.



Selecting the *Use Existing View* option will use the current view settings. These settings are equivalent to the options available in the *View* menu within SalesLogix.

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Contact*, *Account* or *Lead* records individually. By default the common telephone number fields are listed in the *Leads Fields*, *Contacts Fields* or *Account Fields* tab.

saleslog!x™

Options Account Fields Contact Fields Lead Fields Ad

Select the CRM account telephone numbers to search

- Main
- Alternate
- Fax
- Toll Free
- Toll Free 2
- Other Phone 1
- Other Phone 2

Contact Entities

Field name	Enabled?
Work	
Mobile	
Fax	
Home	
Other	
Pager	
User Field 1	
User Field 2	
User Field 3	
User Field 4	
User Field 5	
User Field 6	
User Field 7	
User Field 8	
User Field 9	
User Field 10	

Account Entities

Field name	Enabled?
Main	

Alternate	
Fax	
Toll Free	
Toll Free 2	
Other Phone 1	
Other Phone 2	
Other Phone 3	
User Field 1	
User Field 2	
User Field 3	
User Field 4	
User Field 5	
User Field 6	
User Field 7	
User Field 8	
User Field 9	
User Field 10	

Lead Entities

Field name	Enabled?
Work	
Home	
Mobile	
Fax	
Toll Free	
User Field 1	
User Field 2	
User Field 3	

User Field 4	
User Field 5	
User Field 6	
User Field 7	
User Field 8	
User Field 9	
User Field 10	

Telephone number formats

SalesLogix does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a SalesLogix Phone Call activity. The record to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#). The telephone numbers used to search are set in the [screen popping](#) section.

The activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the *Notes* field and the related records are linked as shown.

Complete Phone Call For Nacho Valencia

Completed: 28/07/2014 11:05

Scheduled: 28/07/2014 11:05

Duration: 60 minutes

Timeless

Result:

Users Resources

Follow-Up

Meeting...

Phone Call...

To-Do...

Carry Over Notes

Contact: Sastre, Isa

Opportunity:

Account: Mitel

Ticket:

Regarding: Inbound call from 2225554444

Notes...

Start Time : 28/07/2014 11:05:50

End Time : 28/08/2014 12:05:50

Result:

Call Recording : http://mitelrecorder/default.aspx?recID=123456

Priority:

Category:

Leader: Process Manager

Scheduled by Administrator on 28/07/2014 11:05:52

OK

Cancel

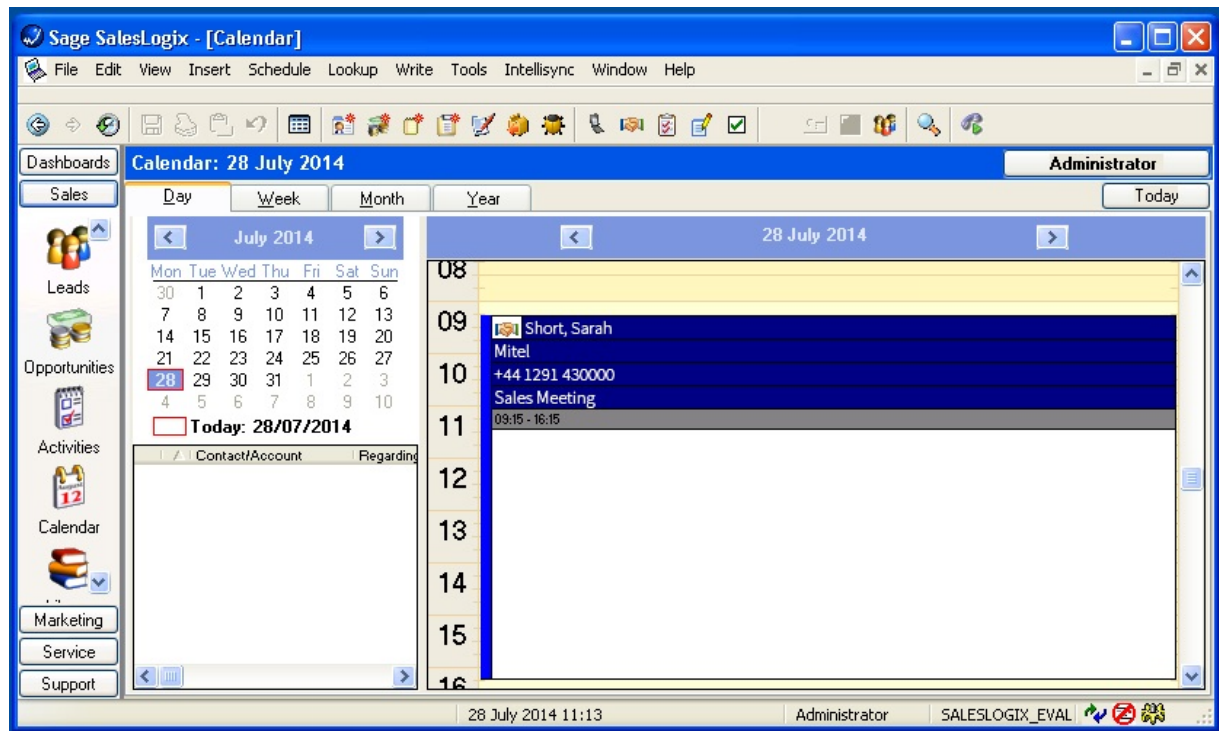
Help

Start Time	The date and time when the call was started.
End Time	The date and time when the call was ended.
Result	The account code entered on the call.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronisation

The calendar within SalesLogix can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is a meeting in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the *Regarding* field of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

For example the *Meeting* entry below will place the Users extension into DND between 09:00 and 16.30 with the DND text set to "Sales meeting".

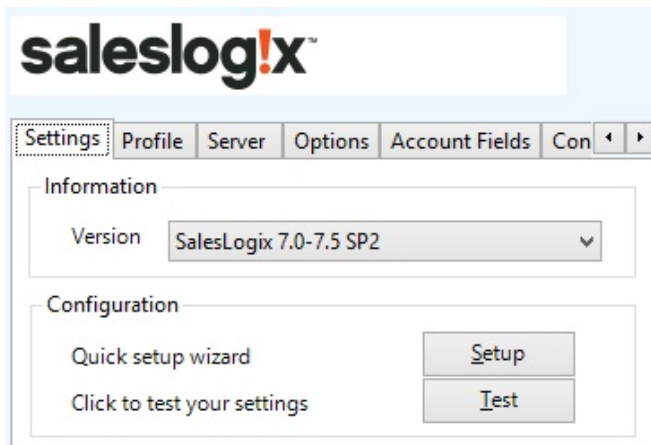


Configuration

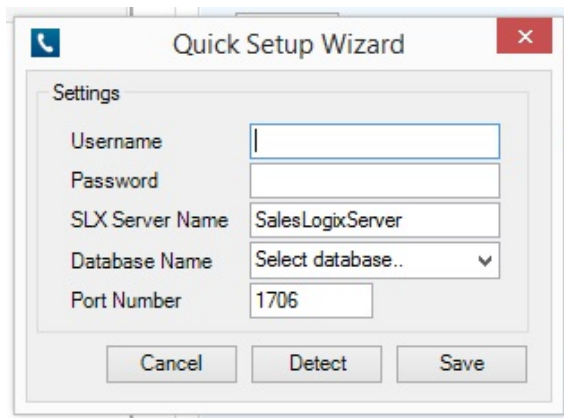
For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to SalesLogix.

Wizard

The *Settings* tab provides a *Quick Setup Wizard* to enable these to be easily configured.



Click on the *Setup* button to start the wizard.

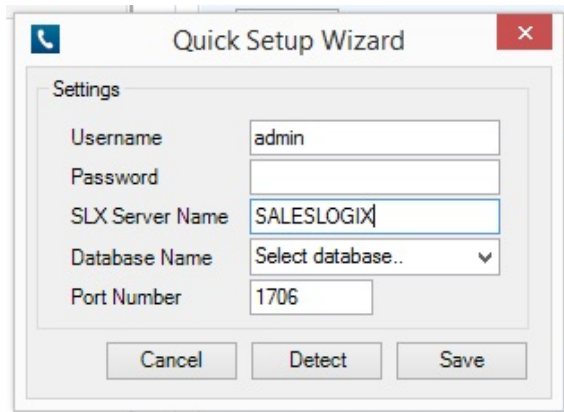


The 'Quick Setup Wizard' dialog box is shown with the following fields:

- Username: [Empty text box]
- Password: [Empty text box]
- SLX Server Name: SalesLogixServer
- Database Name: Select database.. (dropdown menu)
- Port Number: 1706

Buttons at the bottom: Cancel, Detect, Save.

Ensure that SalesLogix is open and then click on *Detect* and this will complete the form automatically.

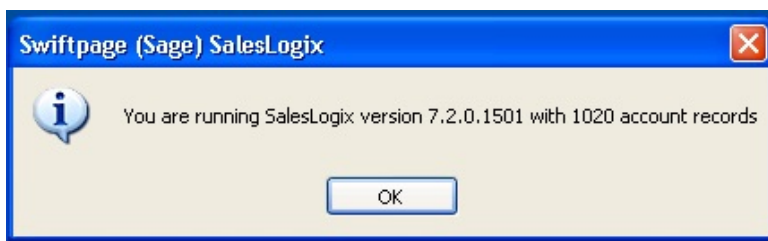


The 'Quick Setup Wizard' dialog box is shown with the following fields populated:

- Username: admin
- Password: [Empty text box]
- SLX Server Name: SALESLOGIX
- Database Name: Select database.. (dropdown menu)
- Port Number: 1706

Buttons at the bottom: Cancel, Detect, Save.

Select the *Database Name* for the SalesLogix database to use and then click *Save*. From the *Settings* tab click on the *Test* button to validate the details and a confirmation message will be displayed if the configuration is successful.



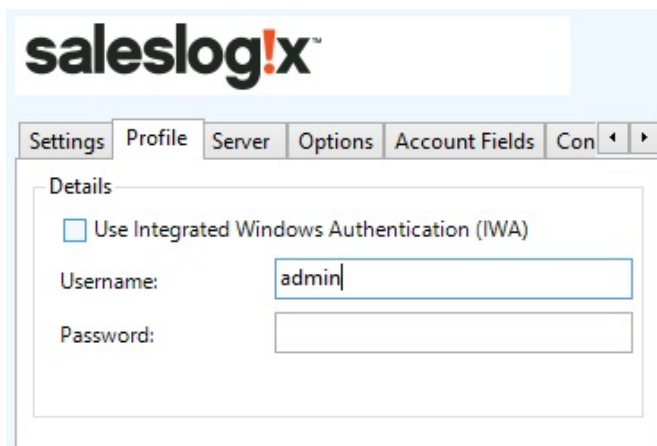
The 'Swiftpage (Sage) SalesLogix' message box displays the following information:

- Icon: Information (i)
- Text: You are running SalesLogix version 7.2.0.1501 with 1020 account records
- Button: OK

If this fails then more options can be configured on the other tabs.

Authentication profile

The Profile tab enables the security credentials used to access SalesLogix to be configured.



The 'SalesLogix' settings window is shown with the 'Profile' tab selected. The 'Details' section contains the following options:

- ☐ Use Integrated Windows Authentication (IWA)
- Username: admin
- Password: [Empty text box]

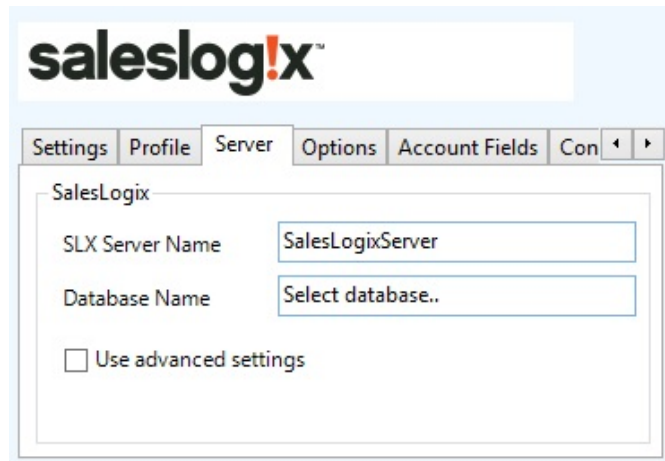
Other tabs visible: Settings, Server, Options, Account Fields, Con.

Use Integrated Windows Authentication: If this is set then the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.

Depending on the configuration of Sage SalesLogix and how it is accessed will dictate what options are required. For example if a different user account is used to access SalesLogix than what is currently logged into the computer then they will need to be manually entered.

Server details

The *Server* tab enables the server details and database that is to be used to be configured.

The screenshot shows the 'Server' tab of the SalesLogix configuration window. The window has a title bar with the 'saleslogix' logo. Below the title bar are several tabs: 'Settings', 'Profile', 'Server' (which is selected), 'Options', 'Account Fields', and 'Connections'. The 'Server' tab contains a section titled 'SalesLogix' with two text input fields: 'SLX Server Name' with the value 'SalesLogixServer' and 'Database Name' with the value 'Select database..'. Below these fields is a checkbox labeled 'Use advanced settings' which is currently unchecked.

SLX Server Name: The server name or IP address of the computer hosting the SalesLogix database.

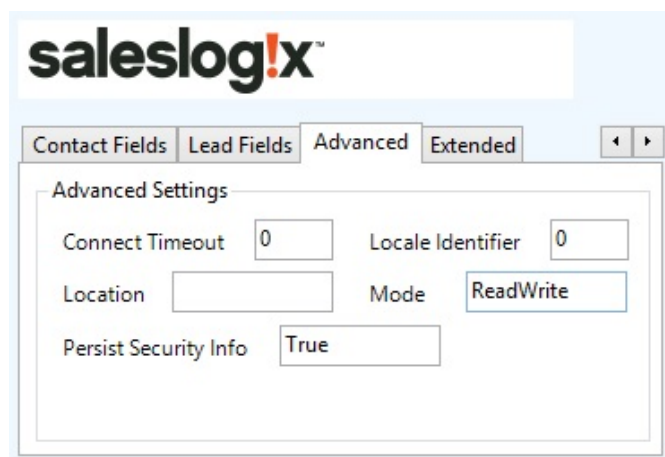
Database Name: The name of the SalesLogix database to use.

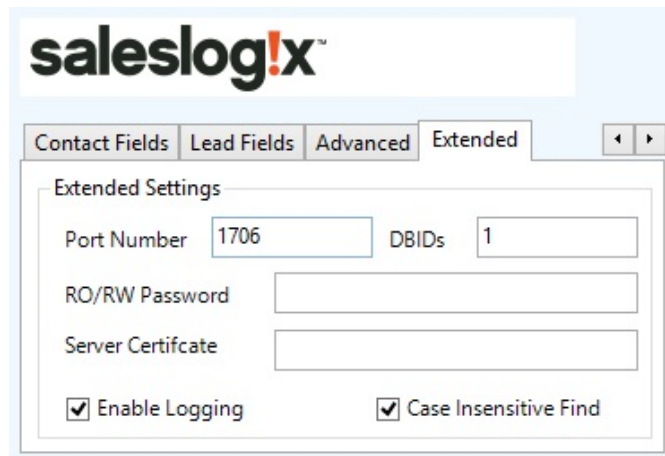
Advanced Settings: Enables the Advanced and Extended tabs for extra configuration options.

Advanced options

The *Advanced* and *Extended* tab enables more advanced options to be configured.

 These options are not normally required to be changed, contact your SalesLogix administrator for details.

The screenshot shows the 'Advanced' tab of the SalesLogix configuration window. The window has the same title bar and tabs as the previous screenshot. The 'Advanced' tab is selected, and it contains a section titled 'Advanced Settings' with several configuration options: 'Connect Timeout' with a value of '0', 'Locale Identifier' with a value of '0', 'Location' with an empty text field, 'Mode' with a dropdown menu showing 'ReadWrite', and 'Persist Security Info' with a value of 'True'.



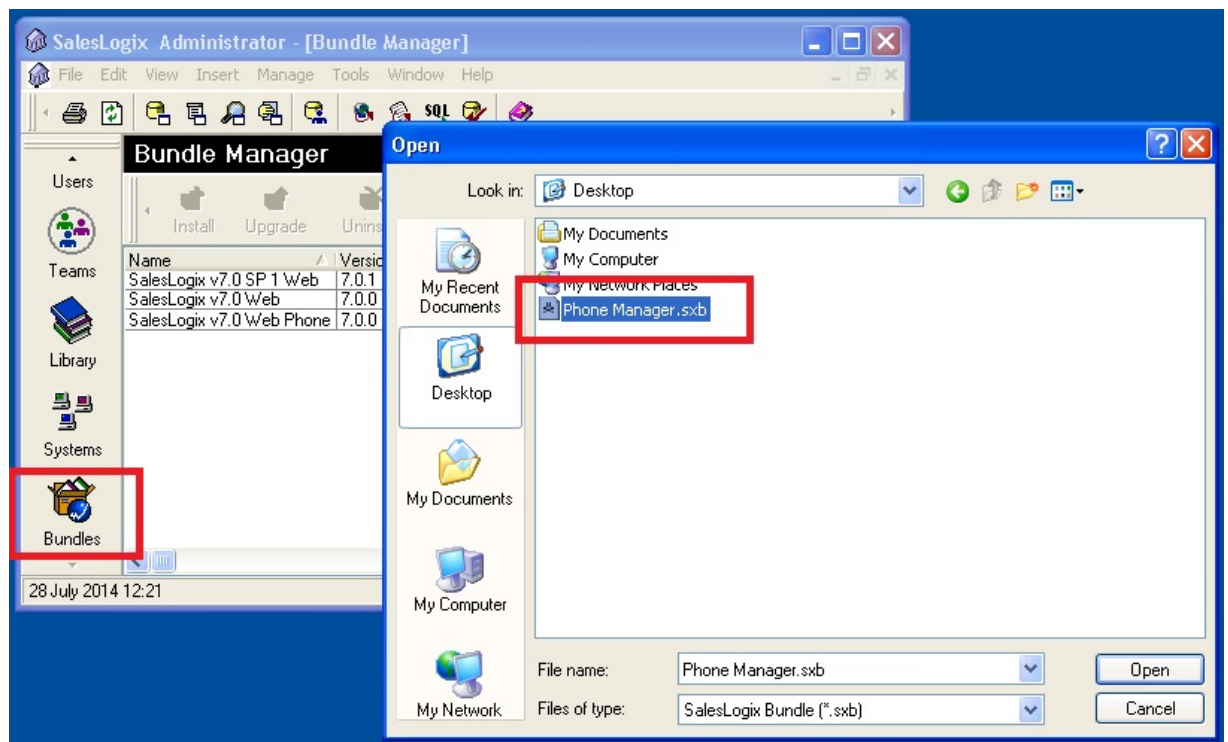
The image shows the 'Extended Settings' window in the SalesLogix application. It has tabs for 'Contact Fields', 'Lead Fields', 'Advanced', and 'Extended'. The 'Extended' tab is selected. The window contains the following fields and options:

- Port Number:** 1706
- DBIDs:** 1
- RO/RW Password:** (empty text box)
- Server Certificate:** (empty text box)
- ☒ **Enable Logging**
- ☒ **Case Insensitive Find**

Sales Logix Bundle

SalesLogix allows for 3rd party integration components to be installed into the SalesLogix environment to provide additional features. To install the SalesLogix bundle the following steps need to be performed.

1. Run the SalesLogix Administrator Program.
2. Click the Bundles button.
3. Click the Install button.
4. Locate and select the Phone Manager Bundle.



5. Click OK on the Choose Actions To Install window.
6. If prompted select to allow the plugin to be released and select the group to release to.
7. The Phone Manager Bundle should then be displayed in the list.



8. Close SalesLogix Administrator Program.
9. Installation is complete, open SalesLogix.

7.7.13 SugarCRM

Overview

This describes the features that are available when integrating with NetSuite CRM+ hosted in the Cloud.

Supported Versions

The integration uses NetSuite v2014.1 web services. Although NetSuite tries to maintain backwards compatibility when they upgrade their cloud platform this is never guaranteed. This version of the plugin has been tested on the latest version that was available upon release.

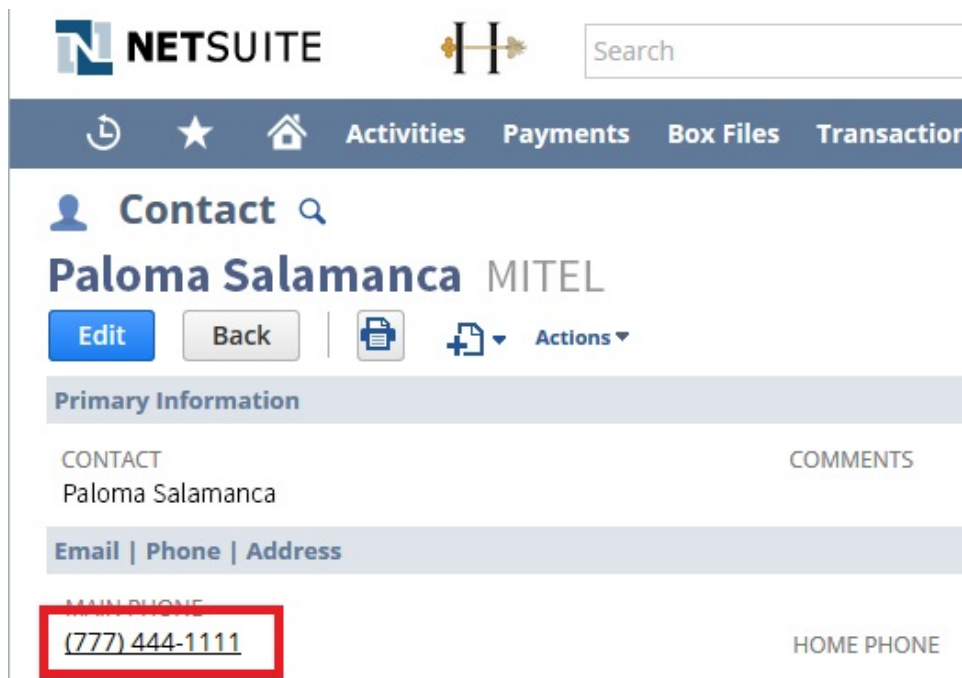
Features

Integration with NetSuite CRM+ supports the features listed below:

- [Click to dial](#)
- [Screen pop for customer and contacts records](#)
- [Automatic call history entry](#)

Click to dial

When a record is displayed any telephone numbers will be shown as hyperlinks and clicking the link will call the number selected.



See the [Click to dial configuration section for details](#).

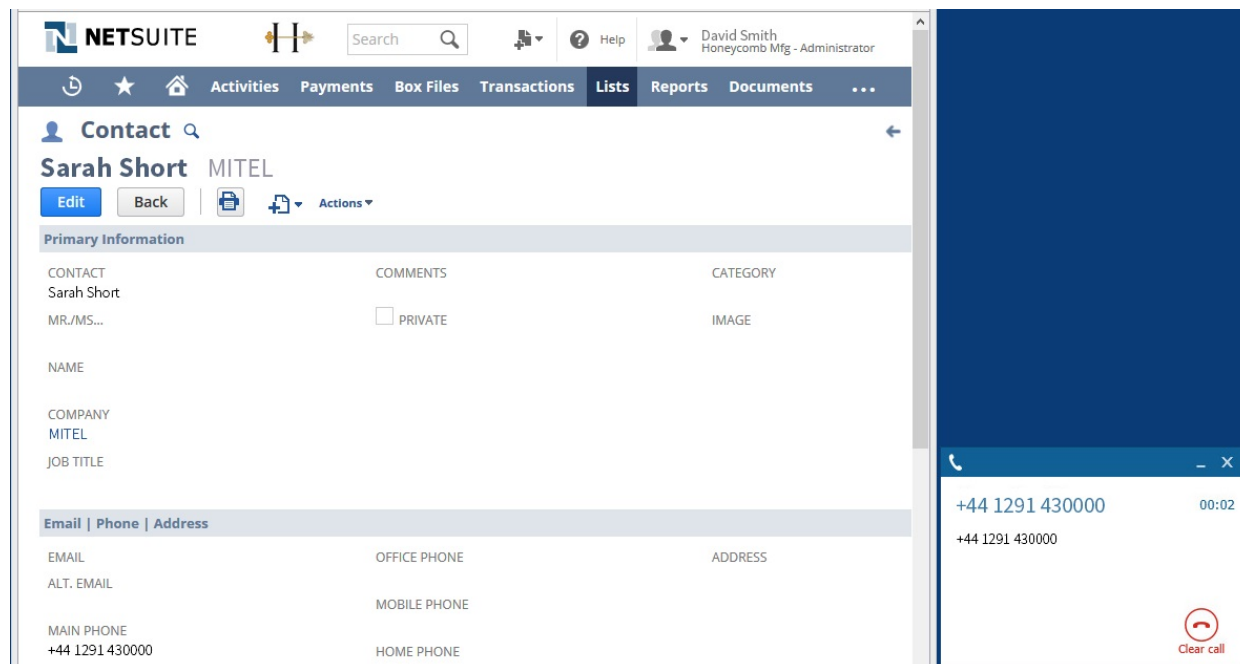
 This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as NetSuite.

 If the screen popping feature is also been used then this should only be configured for Inbound Calls, so as not to screen pop on outbound.

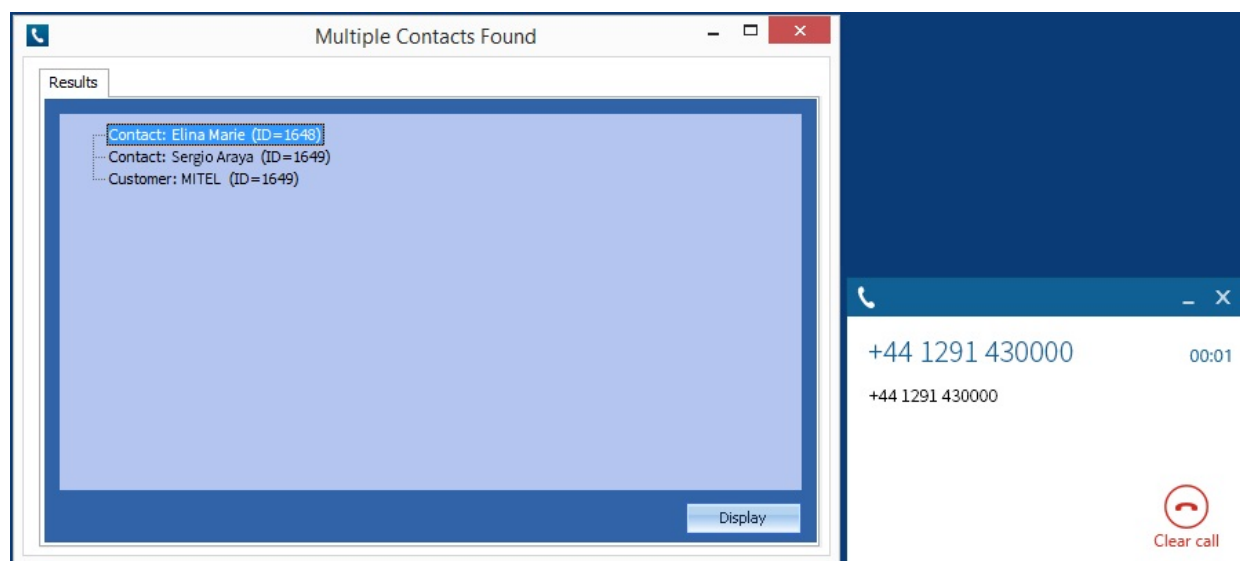
Screen pop

CRM *Contact* and/or *Customer* records can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any

matching records that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* record was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found 2 matching *Contact* records and 1 matching *Customer* record that have this telephone number.



The correct record can then be highlighted and then clicking on the *Display* button or double clicking the entry will open this record.

 The plugin will only search for records that are in the *Active* state. If any records have been marked as *In Active* then they will not be displayed.

Record and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Records* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* records are searched. These options are set on the *Options* tab.

The screenshot shows the NetSuite interface with the 'Options' tab selected. It contains two sections: 'Screen Pop' with checkboxes for 'Customers' and 'Contacts' (both checked), and 'New Record' with a checkbox for 'Display blank record on no match' (checked) and a 'Type' dropdown menu set to 'Contact'.

If no match is found when searching then a blank form can be automatically displayed to create a new record. The record type, *Contact* or *Customer* that is created can be set here.

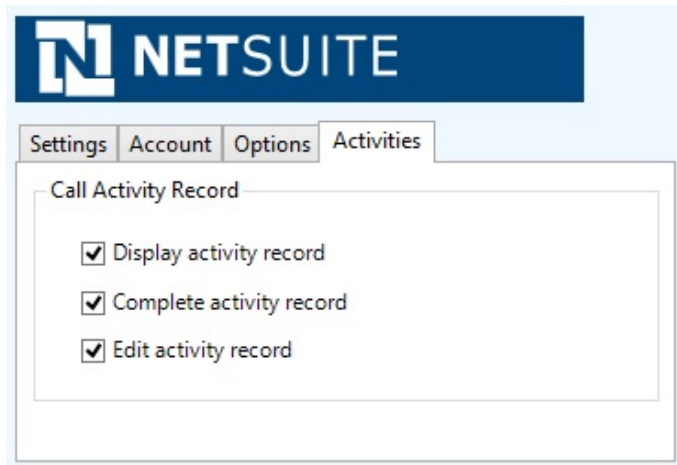
Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a NetSuite Phone Call Activity entity. The record to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#).

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the record when the call has been answered.

The plugin configuration has several options that can be set to determine how the record is created.



The screenshot shows the NetSuite interface with the 'Activities' tab selected. Under the 'Call Activity Record' section, there are three checked checkboxes: 'Display activity record', 'Complete activity record', and 'Edit activity record'.

Display activity record: This will display the *Activity* form, if this is not set then the record will be created without the user seeing the form.

Complete activity record: This will set the status of the *Activity* to be Completed.

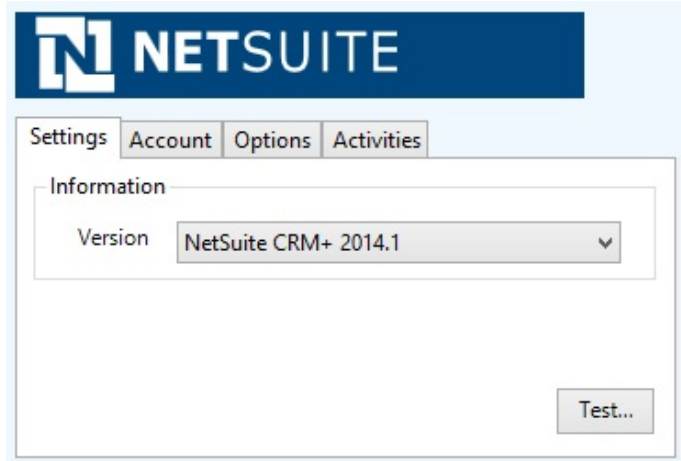
Edit activity record: This will open the *Activity* record in edit mode.

Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Dynamics CRM.

Settings and versions

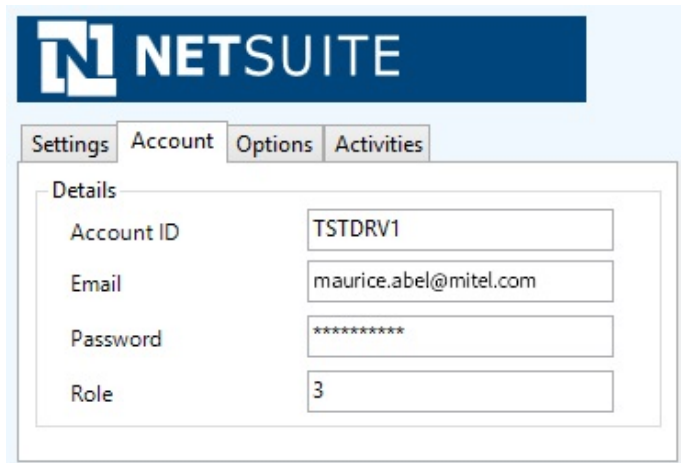
The supported version of NetSuite can be seen on the *Settings* tab.



The screenshot shows the NetSuite interface with the 'Settings' tab selected. Under the 'Information' section, the 'Version' is displayed as 'NetSuite CRM+ 2014.1' in a dropdown menu. A 'Test...' button is located at the bottom right of the form.

Account details

The specific account details need to be set on the *Account* tab.



The image shows the NetSuite Account Details form. At the top is the NetSuite logo. Below it are tabs for Settings, Account, Options, and Activities. The Account tab is selected. Under the 'Details' section, there are four fields: Account ID (TSTDRV1), Email (maurice.abel@mitel.com), Password (masked with asterisks), and Role (3).

Account ID: This is the NetSuite CRM Account ID. This can be found from the within NetSuite. From the Setup menu select Integration -> Manage Integration -> Web Services Preferences .

Web Services Preferences

Save Cancel Reset

ACCOUNT ID
TSTDRV1

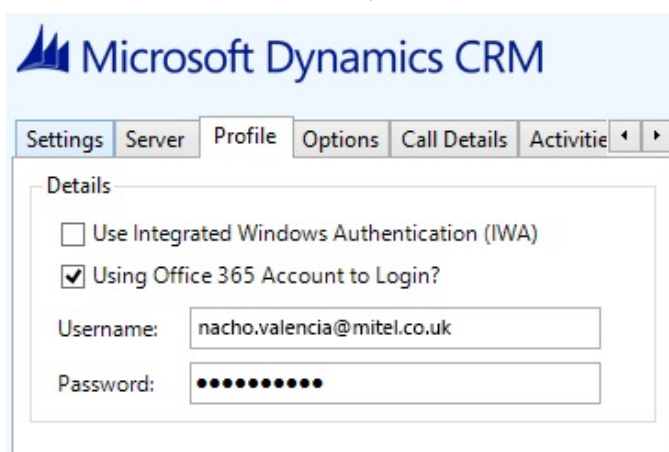
Email: The email account used to login to NetSuite for this user.

Password: The password used to access NetSuite for this user.

Role: The role to use to connect to NetSuite for this user. This needs to be to the Internal ID of the specific role. To find the relevant ID, set the Show Internal IDs preference and the internal ID can be found by going to Setup > Users/Roles > Manage Roles.

Authentication and profile details

The Profile tab enables the security credentials used to access Microsoft Dynamics CRM to be configured.



The image shows the Microsoft Dynamics CRM Profile tab. At the top is the Microsoft Dynamics CRM logo. Below it are tabs for Settings, Server, Profile, Options, Call Details, and Activities. The Profile tab is selected. Under the 'Details' section, there are two checkboxes: 'Use Integrated Windows Authentication (IWA)' (unchecked) and 'Using Office 365 Account to Login?' (checked). Below these are two text fields: 'Username:' (nacho.valencia@mitel.co.uk) and 'Password:' (masked with asterisks).

Use Integrated Windows Authentication: If this is set then the username, password and domain details from user who is logged on the computer will be used.

 Using Integrated Windows Authentication is NOT supported when using IFD and claims based authentication.

Depending on the configuration of Microsoft Dynamics CRM and how it is accessed will determine what options are required.

NetSuite Configuration

Web services

The integration uses the NetSuite CRM Web Services for the screen pop and phone call activity features. The Web Services are enabled from within NetSuite and can only be performed by a NetSuite Administrator.

Select *Setup -> Company -> Enable Features*. In the *SuiteCloud* tab, scroll down to the *SuiteTalk (Web Services)* section and enable the *Web Services* check box.

Each User that is connecting to NetSuite needs to have the Web Services permission set against their role. To assign the Web Services permission to a role:

1. Select *Setup -> Users/Roles -> Manage Roles*.
2. Click either *Edit* or *Customize* next to the role.
3. From the *Permissions* tab select *Setup*.
4. Add the *Web Services* permission with the *Full* level.

Click to dial

To enable the click to dial feature from the telephony integration option needs to be enabled.

1. Select *Setup -> Company -> Enable Features*.
2. In the *SuiteCloud* tab, scroll down to the *Integration (Add-ons)* section
3. Enable the *Telephony Integration* check box.
4. For each user, select *Settings -> Set Preferences*.
5. Select the *Telephony* tab.
6. Set the *Telephony Option* to be **CTI**.
7. Enter "tel://{phone}" into the *CTI URL* section.

The screenshot displays the NetSuite user interface for setting preferences. At the top, the NetSuite logo and a search bar are visible. Below the navigation bar, the 'Set Preferences' title is shown with 'Save', 'Cancel', and 'Reset' buttons. The 'Telephony' tab is selected in the sub-navigation bar. The main content area shows the following settings:

- TELEPHONY OPTION:** A dropdown menu currently set to 'CTI'.
- TAPI DEVICE:** An empty text input field.
- CTI URL:** A text input field containing the placeholder 'tel://{phone}'.
- Click to Dial Out:** A checkbox that is partially visible at the bottom of the form.

7.7.14 Swiftpage Act!

Overview

This describes the features that are available when integrating with Swift Page Act!.

Supported Versions

The following Act! versions are supported.

Version	Supported
v19 (2017)	✓
v18 (2016)	✓
v17 (2015)	✓
v16 (2014)	✓
v15 (2013)	✓

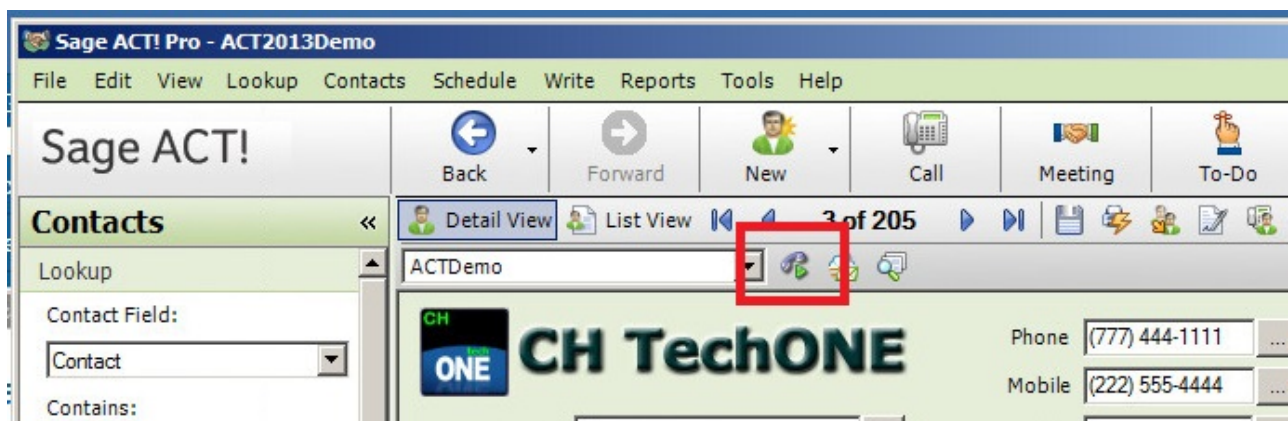
Features

Integration with Act! supports the features listed below:

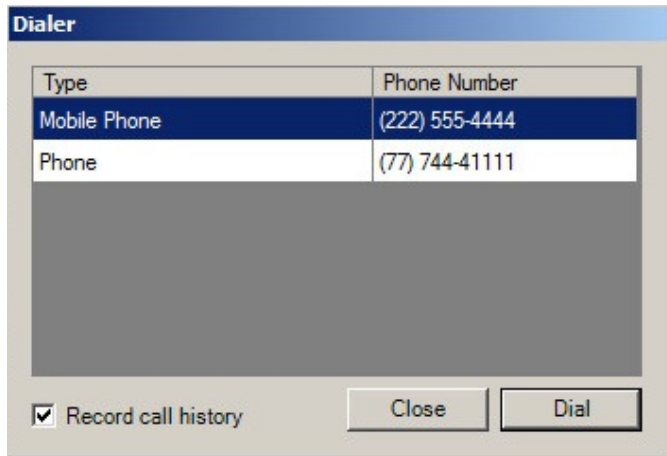
- [Click to dial](#)
- [Screen pop for contacts](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)

Click to dial

When a Contact record is displayed a new telephone icon is shown on the toolbar.



When the telephone icon is clicked a new window is displayed that shows all of the telephone numbers that are available for this contact.



Selecting any of the rows and clicking *Dial* or double clicking the row will cause the selected number to be called.

This requires Phone Manager to be running in the same Windows session as Act!.

When an outbound call is made using this method a call history record can be created and opened once the Dial command has been selected. To enable this select the *Record call history* option on the form.

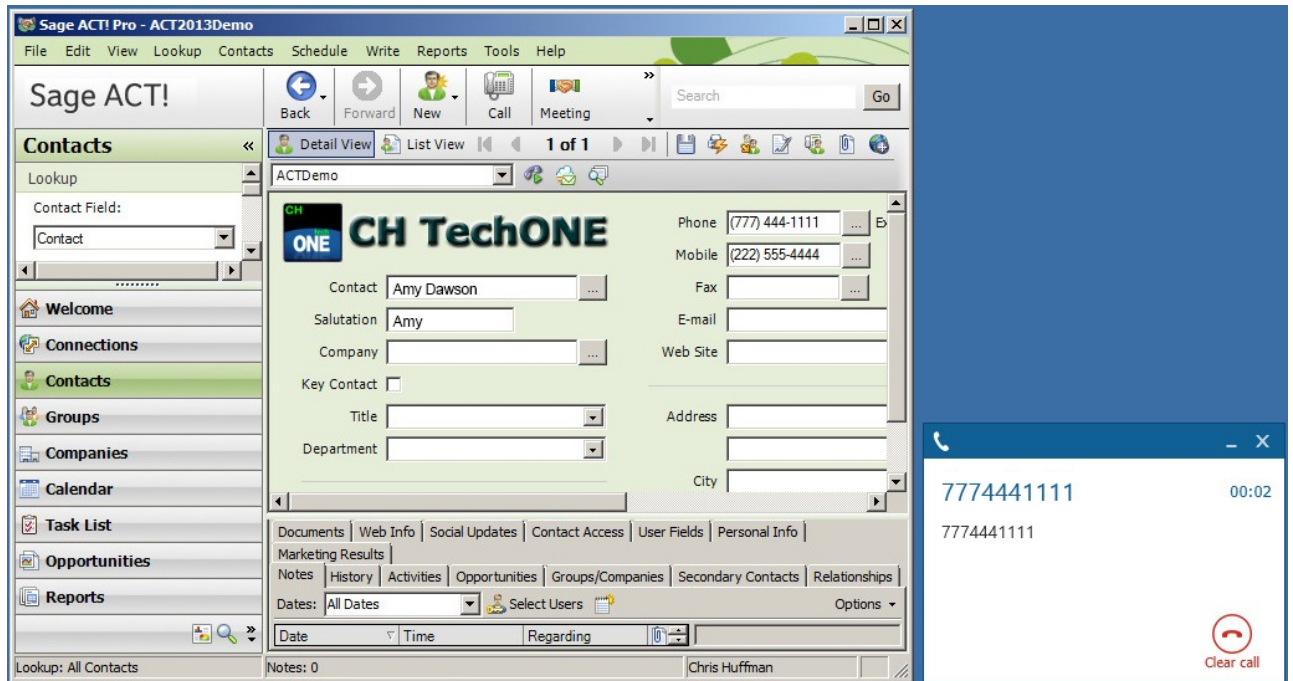
If the screen popping feature is also been used then this should only be configured for Inbound Calls, so as not to screen pop on outbound.

This direct dial out replaces the built in TAPI based "Dialler" feature within Act! and should not be used at the same time. To disable the built in "Dialler" feature, from the menu bar select Tools -> Preferences -> Communication -> Dialler Preferences and un check the Use dialler option.

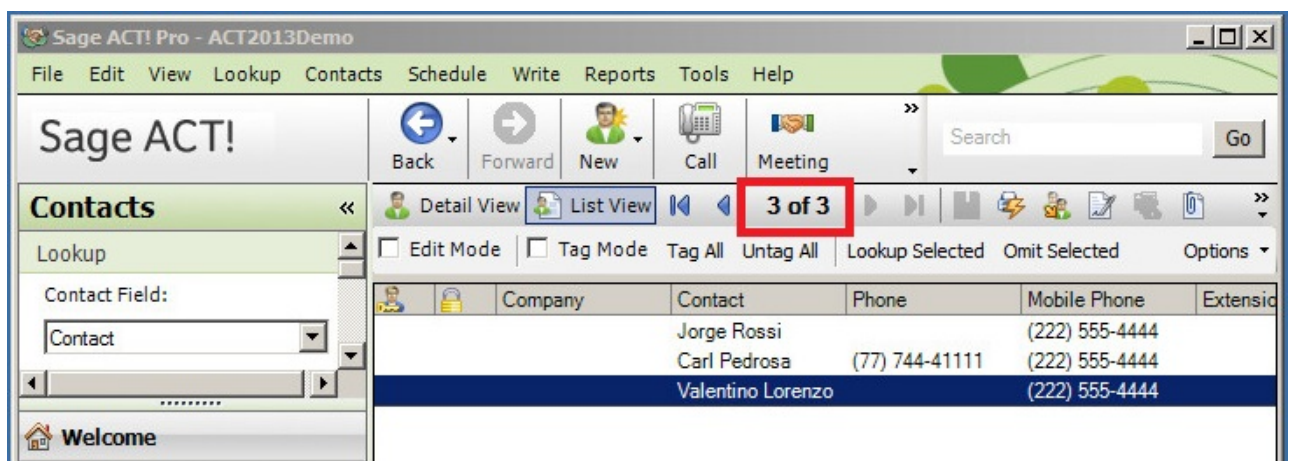
Screen pop for contacts

The Act! contacts can be screen popped directly within Act! when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching contacts that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search on the contacts to find any records that have matching telephone numbers. A match was found and the contact record was automatically displayed.

Only 'telephonefield' types are supported when searching for telephone numbers in contacts! If the field type is not set correctly in ACT! it will not screen pop



If multiple matches are found then the current Act! view be filtered down for the relevant matches. For example a call is made to 222555444 and this has found three contacts that have this telephone number.



If no matches are found then there is a setting on the Options tab to enable a new *Contact* record to be created. The Phone field is set to the number received and this *Contact* is then displayed.



Contact fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured. By default the common telephone

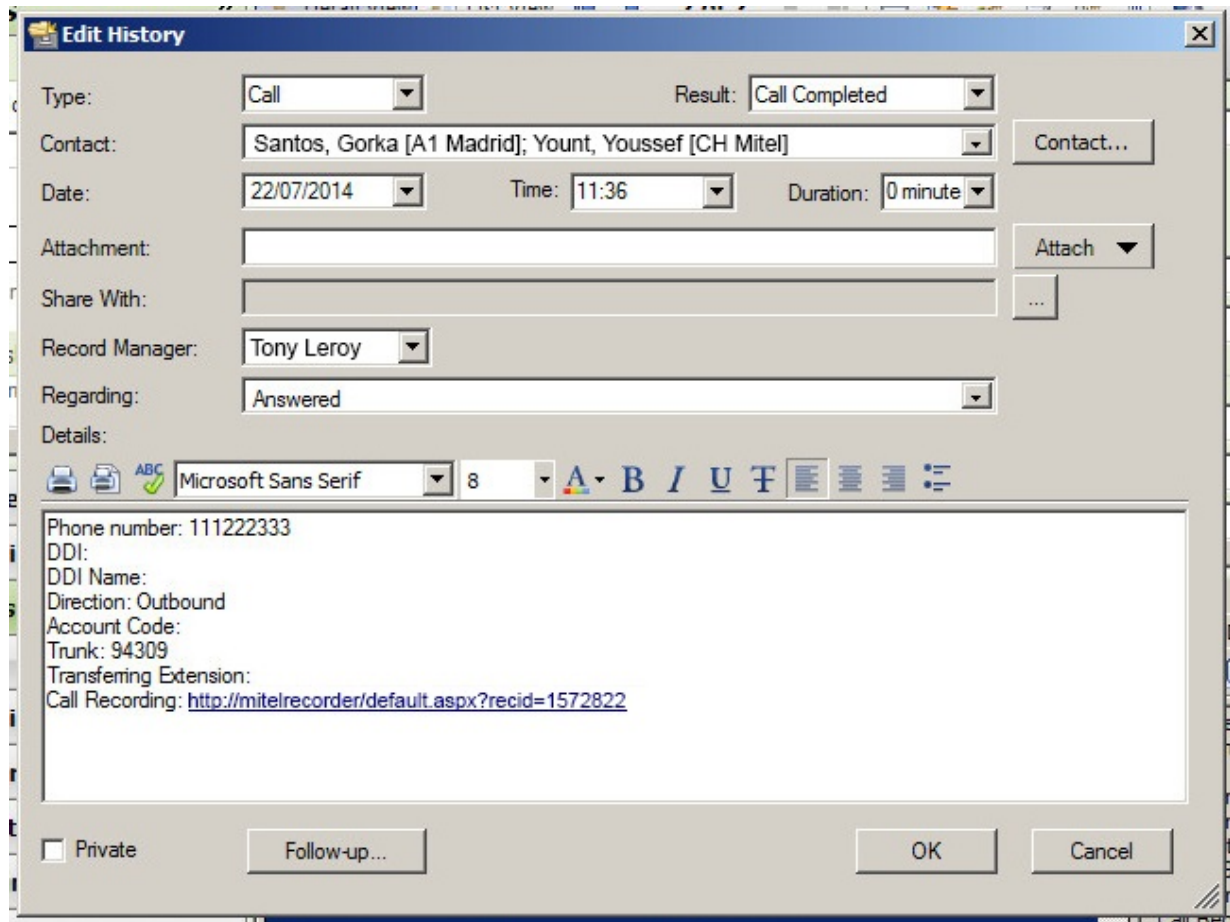
number fields are pre selected.

Act! Description	Act! Field Name	Enabled?
Business Phone	BUSINESS_PHONE	
Mobile Phone	MOBILE_PHONE	
Alternate Phone	ALTERNATE_PHONE	
Fax Phone	FAX_PHONE	
Home Phone	HOME_PHONE	
Pager Phone	PAGER_PHONE	

Automatic call history entry

Phone Manager can work with the History within Act! and can have *Call* entries automatically created for calls made or received by the User when a match has been found to an entry in their Act! contacts. The contact to associate with this is found using the caller id received or dialled number.

The body of the call entry is populated with the information shown.



Edit History

Type: Result:

Contact:

Date: Time: Duration:

Attachment:

Share With:

Record Manager:

Regarding:

Details:

Phone number: 111222333
 DDI:
 DDI Name:
 Direction: Outbound
 Account Code:
 Trunk: 94309
 Transferring Extension:
 Call Recording: <http://mitelrecorder/default.aspx?recid=1572822>

☐ Private

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronisation

The calendar within Act! can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the *Regarding* field of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

For example the *Scheduled Activity* entry below will place the Users extension into DND between 09:00 and 13.30 with the DND text set to "Sales Meeting".

Schedule Activity

Options ▾

General | Details | Recurrence

Activity Type: Meeting ▾ Start Date: 22/07/2014 ▾ Start Time: 09:00 ▾ Duration: 4 hours 30 min ▾

End Date: 22/07/2014 ▾ End Time: 13:30 ▾ ☐ Use Banner

Schedule With: Tony, Marcel [CH TechONE]; Scott, Marco [CH TechONE] ▾ Contacts ▾

☐ Send invitation e-mail

Associate With: CH TechONE [CMP] ...

Regarding: Sales Meeting ▾

Location:

Priority: Low ▾ Colour: ... Ring Alarm: No alarm ▾ Schedule For...

☐ Private OK Cancel

There are options to be able to select the type of *Activities* that trigger the DND change and these are configured on the *Activities* tab.

act!

Version | Fields | Activities | Options

Status

Select the Act activity types to include

- Call
- Meeting
- To-do
- Personal Activity
- Vacation

The *Options* tab has settings to control if private activities, recurring activities and all day events will be acted upon.



Configuration

The integration needs to be configured for the correct version of Act! that is running. From the *Version* tab select the relevant entry from the drop down list.



Once this has been selected the plugin needs to be initialised with the Act! application. This is performed by clicking on the *Initialise Act* button.

 Act! will need to be closed before this can be done.

The plugin uses the Act! plugin framework and when you click *Initialise Act* the required files are copied into the Act! plugin folder. If this is not successful then the current user may not have the permissions to be able to copy files to this location. By default this is:

C:\Program Files\ACT\Act for Windows\Plugins

7.7.15 TigerPaw

Overview

This describes the features that are available when integrating with TigerPaw.

Supported Versions

Version	Supported
16.1.07	
15.2.02	
14.1.20	

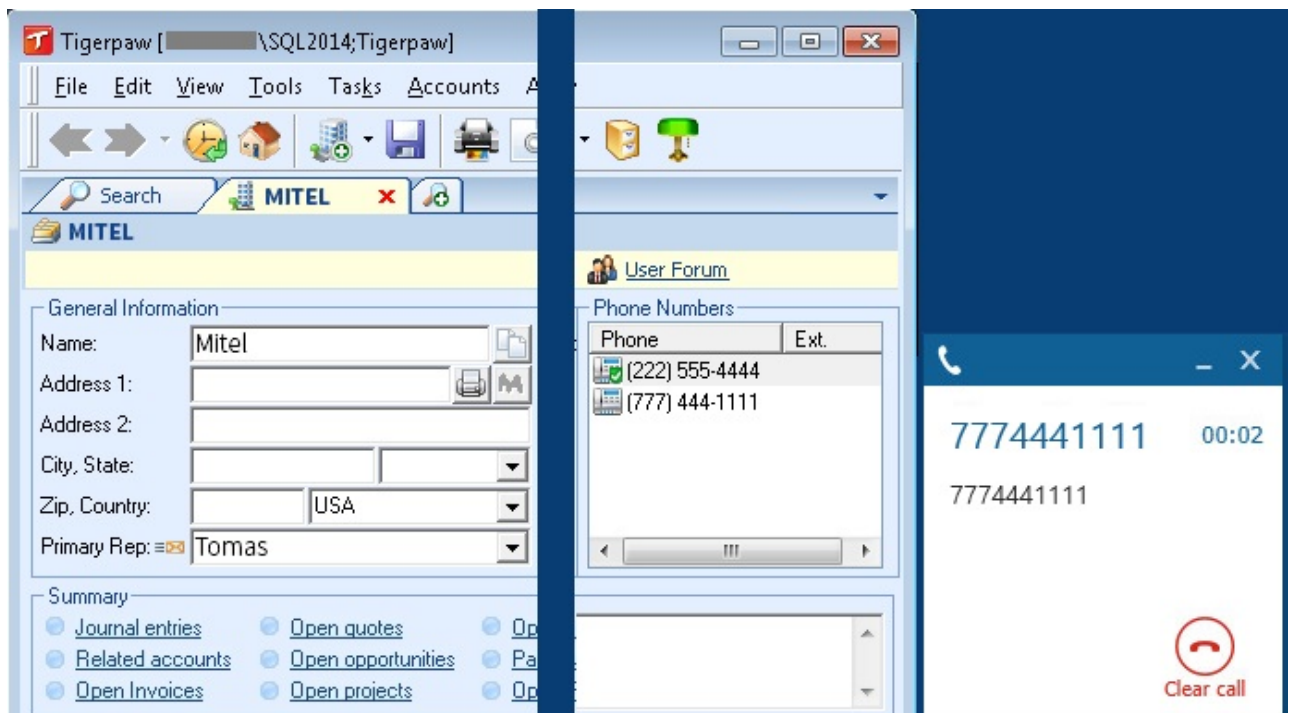
Features

Integration with TigerPaw supports the features listed below:

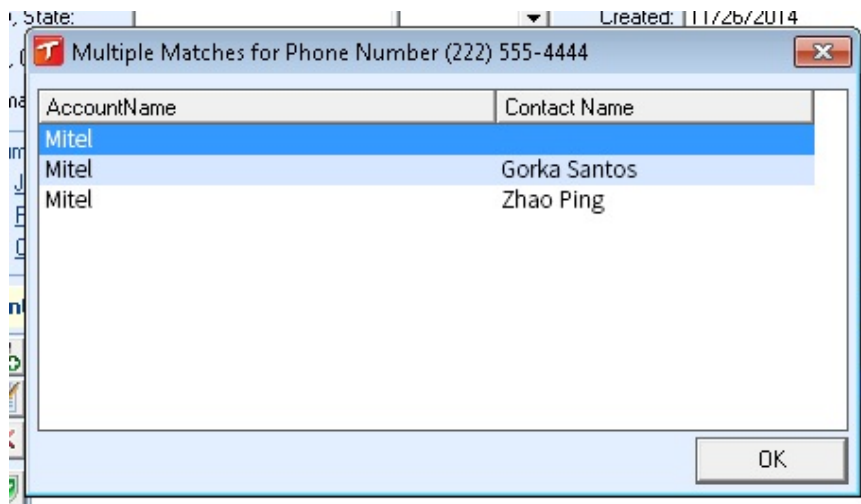
- [Screen pop for accounts](#)
- [Automatic call history entry](#)
- [Calendar & DND synchronisation](#)

Screen pop

Account records can be screen popped directly within TigerPaw when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching *Accounts* or *Contacts* that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have this telephone number. A matching *Contact* entity was found and the associated *Account* record was automatically displayed within TigerPaw.



If multiple matches are found then the *Multiple Matches* window is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching records, an *Account*, and 2 *Contacts* that have this telephone number.



The correct record can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this associated *Account* record.

Even though the telephone numbers for a *Contact* record can be searched for only their associated *Account* can be screen popped.

Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a TigerPaw Phone Call Task. The *Account* to associate this with is found using the caller id received or the number dialled.

If there are multiple *Accounts* and/or *Contacts* with the same telephone number then the first *Account* retrieved will be associated with the task.

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

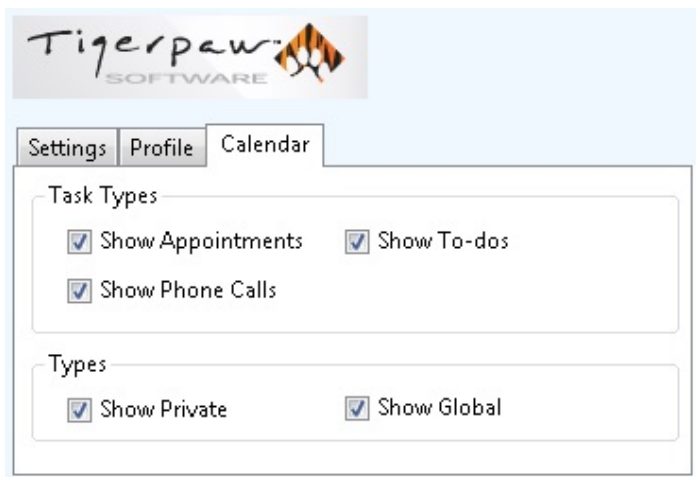
Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

Calendar & DND synchronisation

The calendar within TigerPaw can be synchronised with the DND status of the extension of the User. For example when there is an appointment in the calendar and this is due the extension can be automatically placed into DND with the DND text set to the subject of the appointment. When the appointment ends, the extension will be automatically removed from DND.

Calendar

The type of *Tasks* that can be included in the synchronisation can be configured on the *Calendar* tab.



The screenshot shows the TigerPaw Software interface with the 'Calendar' tab selected. The 'Task Types' section contains three checked checkboxes: 'Show Appointments', 'Show To-dos', and 'Show Phone Calls'. The 'Types' section contains two checked checkboxes: 'Show Private' and 'Show Global'.

Show Appointments: This enables *Appointment* task to be included in the synchronisation.

Show To-dos: This enables *To-do* tasks to be included in the synchronisation.

Show Phone Calls: This enables *Phone Calls* tasks to be included in the synchronisation.

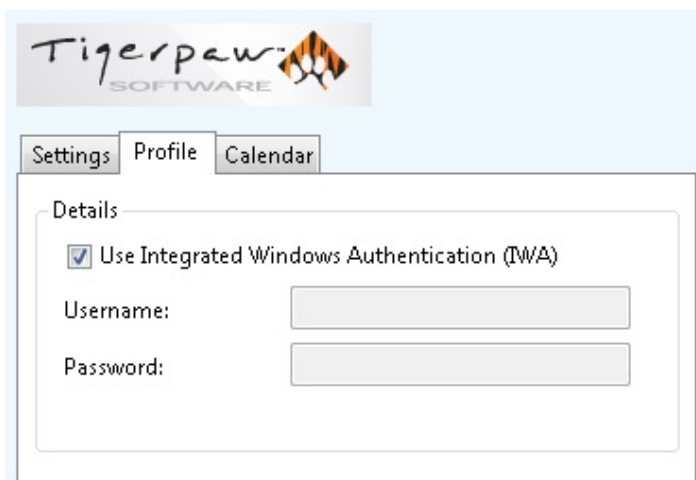
Show Private: This enables *Private* tasks to be included in the synchronisation.

Show Global: This enables *Global* tasks to be included in the synchronisation.

Configuration

Profile

The database authentication details used to connect to the TigerPaw database are configured on the *Profile* tab.



The screenshot shows the TigerPaw Software interface with the 'Profile' tab selected. The 'Details' section has a checked checkbox for 'Use Integrated Windows Authentication (IWA)'. Below this are two text input fields labeled 'Username:' and 'Password:'.

Select **Use Integrated Windows Authentication (IWA)** to use the login details of the current user, or enter the **Username** and **Password** details into the relevant fields.

7.7.16 Zendesk

Overview

Zendesk is an online ticket/customer support CRM; this Document describes the features that are available when integrating Phone Manager with Zendesk. Zendesk by default only supports one 'Phone' field for storing a telephone number; this is the field that is searched when attempting to find a contact.

Supported Versions

As Zendesk is an online product they have no concept of a version numbering scheme. Phone Manager integration was tested against the Zendesk V2 API.

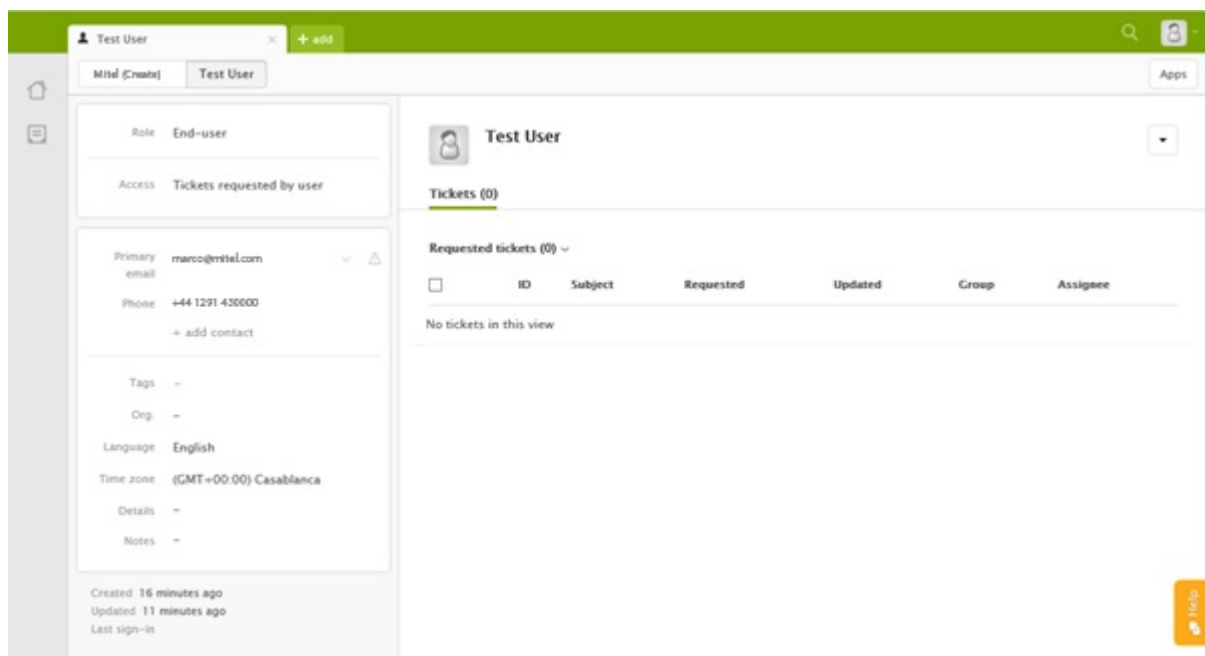
Features

Integration with Zendesk supports the features listed below:

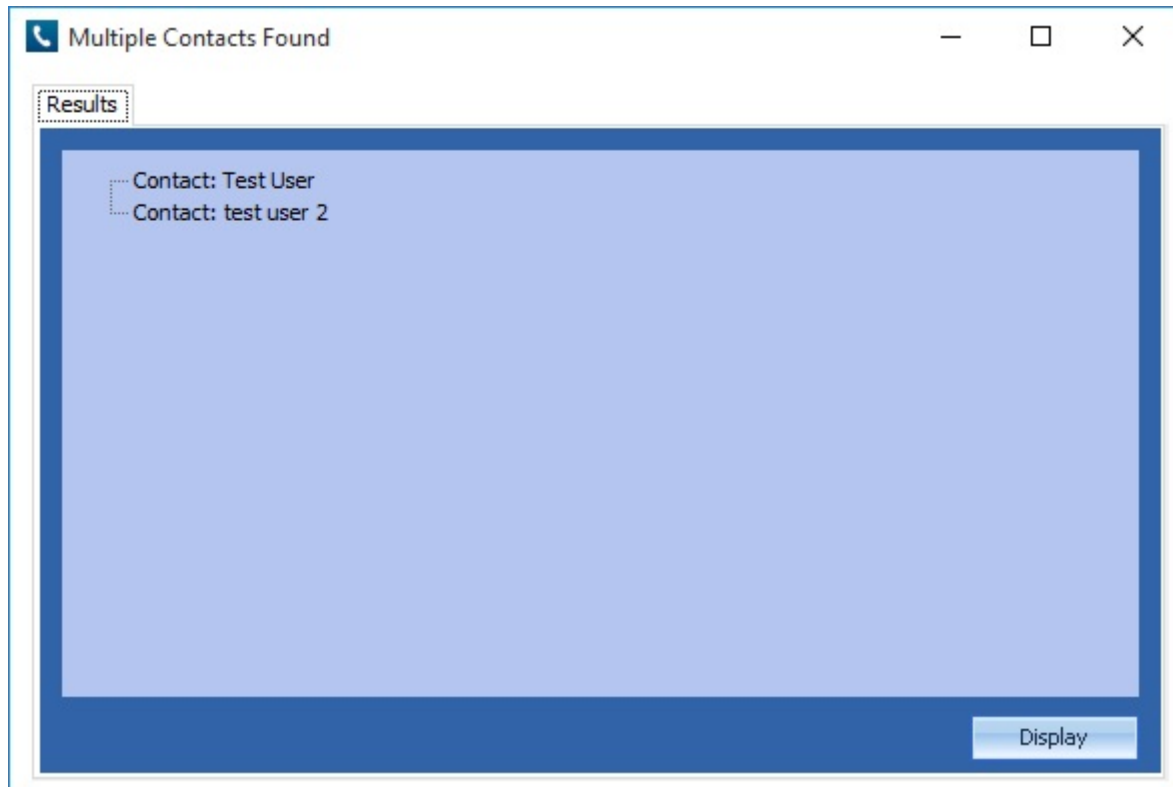
- [Screen pop for contacts/open tickets](#)

Screen pop

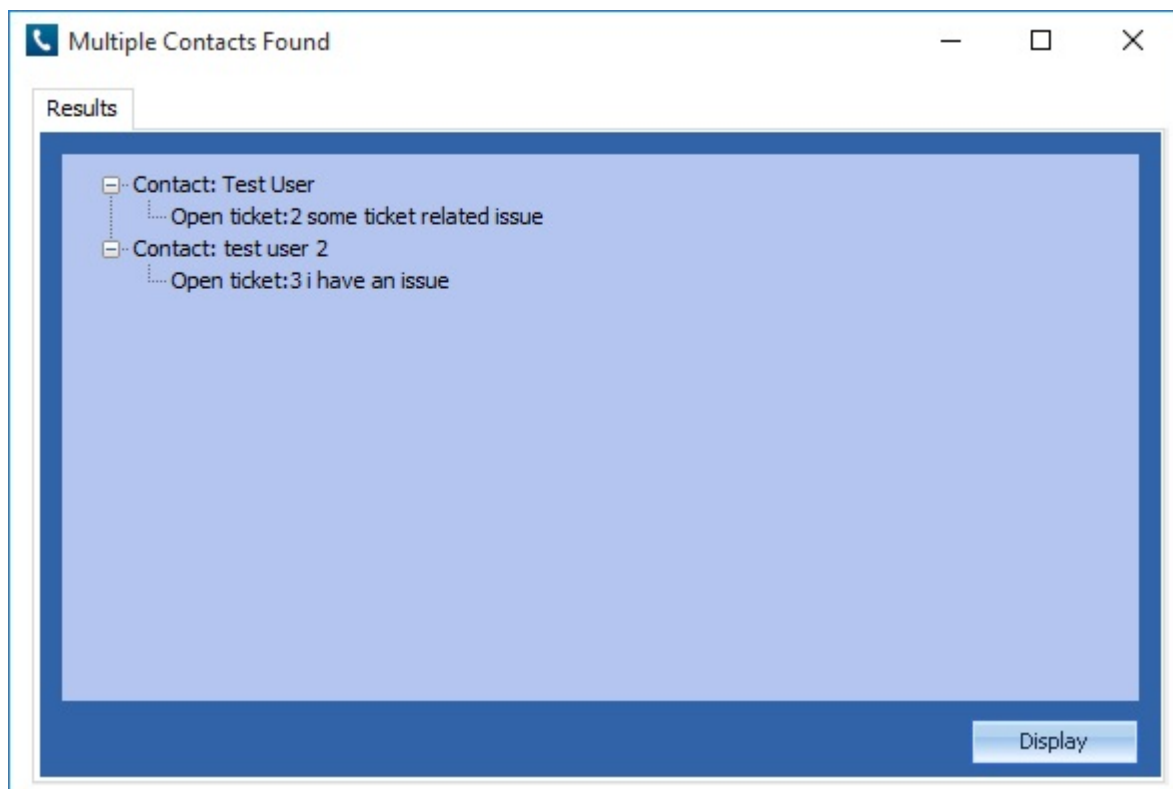
'end-user' people or their open tickets can be screen popped when an incoming call is received using the caller id (CLI) from the inbound call or the dialled number on an outbound call. For example an inbound call is received from 07718402534, if there are no tickets currently open for this 'end-user' then their user profile is displayed.



If multiple matches are found then the Multiple Contact Found dialog is shown:



The Multiple Contact Found dialog will also be shown if the 'Search Open tickets on Contact Match' setting is enabled in the Phone Manager Plugin. The dialog will allow the selection of the specific ticket item to display:



Configuration

The integration requires the Zendesk URL and authentication credentials for the user. User password or authentication token can be used; these are setup on the Zendesk administration by your administrator in the settings/channel/API section of the Zendesk configuration.



Zendesk Connection

Settings

Connection Information

Zendesk URL

yourcompany.zendesk.com

☐ Use Auth Token

Zendesk User ID

user@yourcompany.com

Password

The option to search for tickets and whether to open the screen pop in a new browser window or in the same logged in session as selected in the setting tab of the integration, there is also a 'Test' button which will test whether the configured URL and user credentials are correct.



Zendesk Connection

Settings

☒ Search Open Tickets on Contact Match

☒ Open Match In New Browser

Test

7.7.17 Zoho CRM

Overview

This describes the features that are available when integrating with Zoho CRM.

Supported Versions

Version	Cloud
2014	

 The integration uses Zoho CRM Web Services v2014. Although Zoho CRM tries to maintain backwards compatibility when they upgrade their cloud platform this is never guaranteed. This version of the plugin has been tested on the latest version that was available upon release.

Limitations

The Zoho CRM API limits the number of API requests for a company on a per day limit. When searching over multiple modules there will be a separate API request for each module.

 Your version of Zoho will determine how many queries you are allowed per day. If you go over that number Zoho will return an error when sending the query. You will then not be able to make any more queries that day so the screen pop will not work.

To increase performance it is recommended that you store your telephone numbers in an unformatted string i.e. 08001831234 and turn off the Advanced Searching option, see the [Advanced](#) section for details.

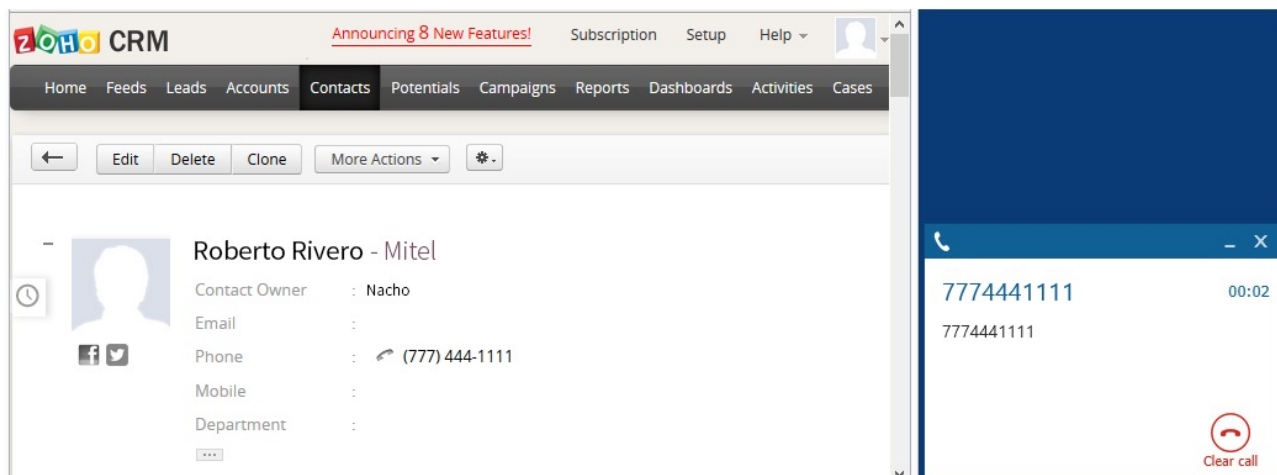
Features

Integration with Zoho CRM supports the features listed below:

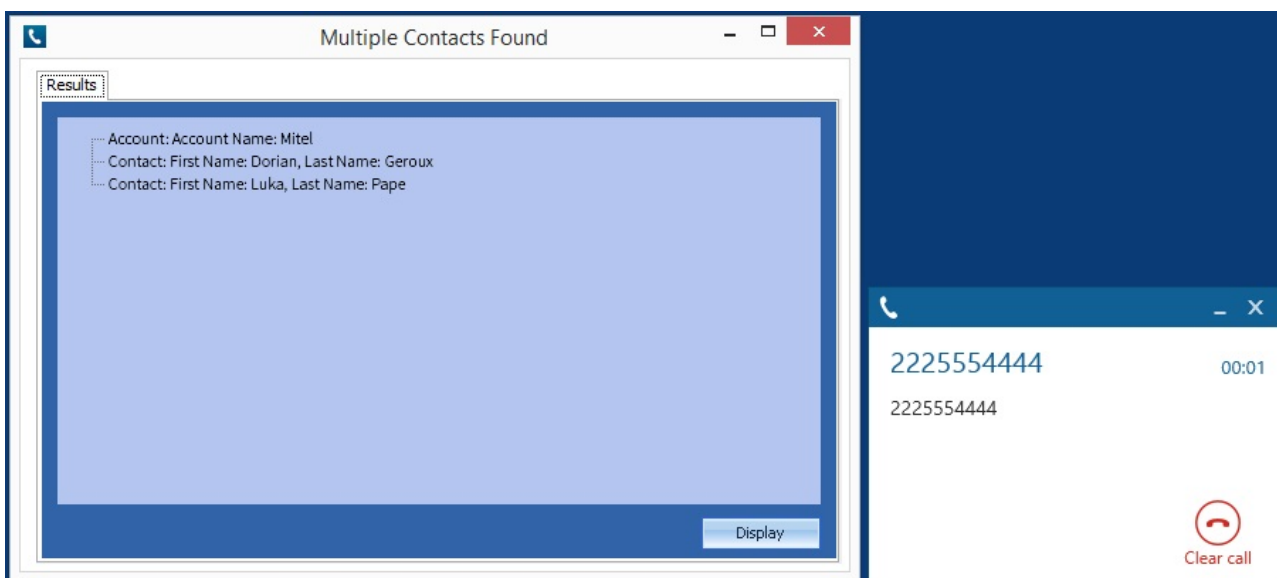
- [Screen pop for contacts, accounts and leads](#)
- [Automatic call history entry](#)

Screen pop

CRM *Contact*, *Account* and/or *Lead* entities can be screen popped directly within CRM when an incoming call is received using the caller id or from an outgoing call using the dialled number. The telephone number is then used to find any matching entities that have this number. For example an inbound call is received from 7774441111 as shown on the toaster. The plugin performs a search to find any records that have matching telephone numbers. A matching *Contact* entity was found and the record was automatically displayed using the Users default browser.



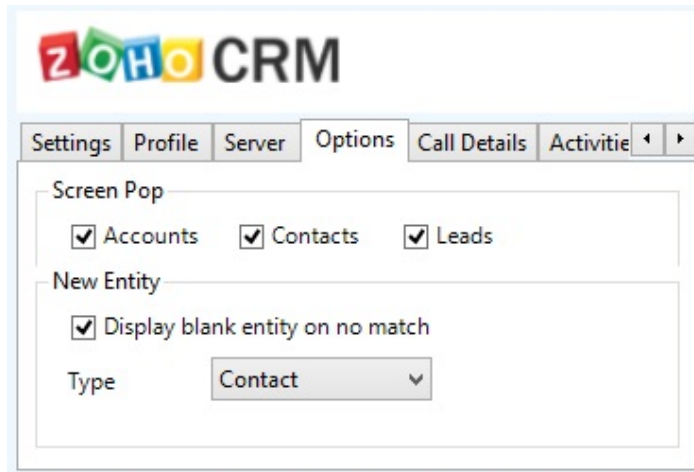
If multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* is shown and enables the User to select the correct record to be displayed. For example a call is made to 222555444 and this has found three matching entities, a *Account*, *Contact* and *Lead*, that have this telephone number.



The correct Entity can then be highlighted and then clicking on the *Display* button will open this record.

Entity and matching options

Configuration options are available on the plugin that allow the type of *Entities* to be used in the searching to be set. For example it can be configured so that only the *Contact* Entities are searched. These options are set on the *Options* tab



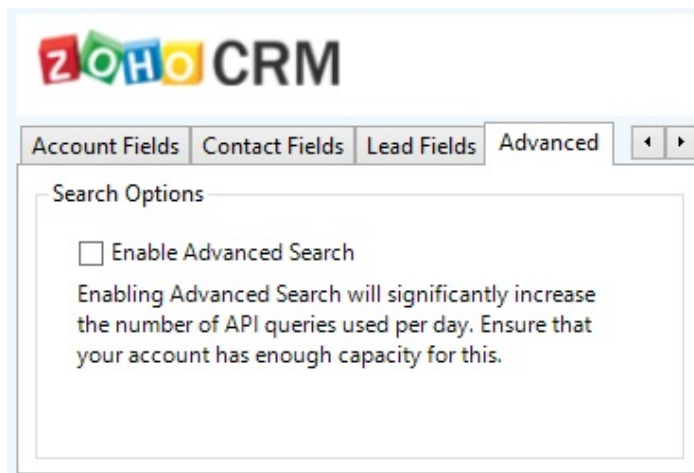
The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Options' tab selected. The 'Screen Pop' section has three checked checkboxes: 'Accounts', 'Contacts', and 'Leads'. The 'New Entity' section has one checked checkbox: 'Display blank entity on no match'. Below this, there is a 'Type' label and a dropdown menu currently set to 'Contact'.

If no match is found when searching for an Entity than a blank form can be automatically displayed to create a New Entity. The Type of Entity, *Contact*, *Account* or *Lead* that is created can be set here.

Advanced options

The *Advanced* tab control how matching contacts are searched for.

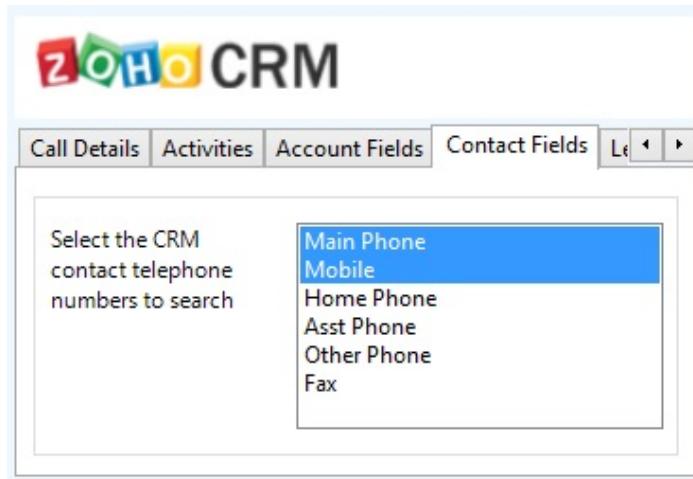
 Zoho CRM limits the number of calls to its API, and only lets you search for 1 phone number at a time. Zoho CRM free addition you may only send 250 queries per company per day, meaning if you are searching for the number 9876543210 in the US, and only searching for the Main Telephone number and only on the Contacts module, this search will generate 9 queries.



The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Advanced' tab selected. The 'Search Options' section has an unchecked checkbox labeled 'Enable Advanced Search'. Below the checkbox, a warning message states: 'Enabling Advanced Search will significantly increase the number of API queries used per day. Ensure that your account has enough capacity for this.'

Search fields

The range of telephone numbers that are to be searched for can be configured for each of the *Contact*, *Account* or *Lead* Entities individually. By default the common telephone number fields are listed on the *Leads Fields*, *Contacts Fields* or *Account Fields* tab.



These are the default field name and descriptions and may be different if they have been customised. Contact your Zoho CRM administrator for details.

Contact Entities

Field name	Field description	Enabled?
Main Phone	Phone	
Mobile	Mobile	
Home Phone	Home Phone	
Asst Phone	Asst Phone	
Other Phone	Other Phone	
Fax	Fax	

Account Entities

Field name	Field description	Enabled?
Phone	Phone	
Fax	Fax	

Lead Entities

Field name	Field description	Enabled?
Phone	Phone	
Mobile	Mobile	
Fax	Fax	

Telephone number formats

Zoho CRM does not provide a standard format for storing telephone numbers within the system by default. The plugin

supports searching for multiple different formats dependent on the region (UK or US) where the client is running. The default formats for the UK and International are shown below. This is based on the number 08001831234 been searched for.

UK & International Telephone Formats			
08001831234	(0123) 4567890	44 (08001)831234	+44 (080)0183 1234
08001 831234	08001-831234	(08001)831234	(08001)-831234
080 018 31234	080-018-31234	080 0183 1234	080-0183-1234

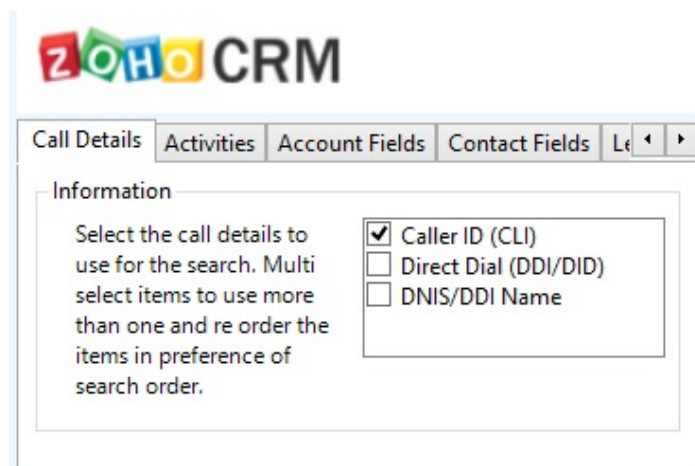
The default formats for the US are shown below. This is based on the number 9876543210 been searched for.

US Telephone Formats			
9876543210	987.654.3210	+1 (987) 654-3210	19876543210
987-654-3210	(987) 654-3210	1-987.654.3210	1-987-654-3210
1(987) 654-3210	(987)654-3210		

 Zoho CRM limits the number of calls to its API, and only lets you search for 1 phone number at a time. Zoho CRM free edition you may only send 250 queries per company per day, meaning if you are searching for the number 9876543210 in the US, and only searching for the Main Telephone number and only on the Contacts module, this search will generate 9 queries. To increase performance and reduce queries you can disable the telephone format searching as described in [Advanced](#) section.

Call details

The call information that is used to search for matching records can be configured. By default the dialled number or the caller id are used to search with, depending on the call direction, but other call details can be configured. There are options for the direct dial number or the direct dial name (or DNIS) as shown.



 Caller ID represents either the caller ID for inbound calls or the dialled number for outbound calls.

The configuration box lets you select multiple different types of call detail with the details to be used having the check box next to each one selected. The order of the searching can also be configured by dragging and dropping the entry and ordering the list accordingly.

When multiple call details are used the searching will stop as soon as a match is found with the first call detail.

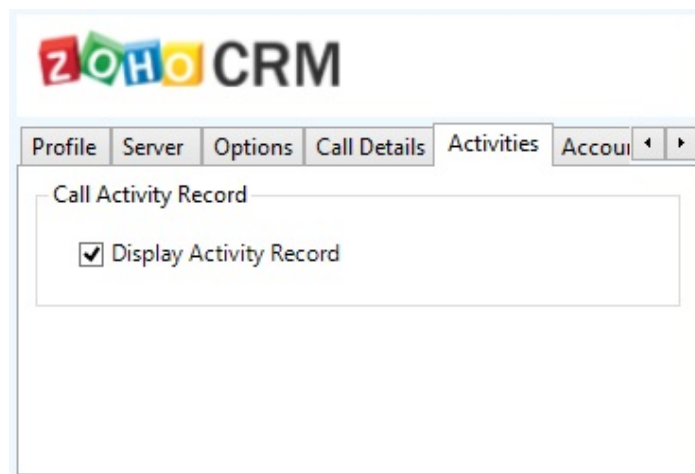
Automatic call history entry

The plugin supports the ability to be able to automatically create and display a Zoho CRM Phone Call Activity entity. The Entity to associate this with is found using the caller id received or the number dialled, and if multiple matches are found then the *Multiple Contacts Found* window is shown as for the [screen popping](#). The telephone numbers used to search are set in the [screen popping](#) section.

The Activity record is automatically created with the information relating to the call entered into the relevant fields.

Phone number	For inbound calls this is the caller ID and for outbound calls this is the dialled number.
DDI/DID	For external inbound calls only, the DDI/DID number that the call came in on.
DDI/DID Name	For external inbound calls only, the DNIS of the DDI/DID that the call came in on.
Direction	The direction of the call.
Account Code	The account codes that was set on the call.
Trunk	For external calls the outside network trunk number that the call was made or received on.
Transferring Extension	The device that the call was transferred from.
Duration	The duration of the call. The call event trigger must have been set to Call End as they are not known until the call is cleared.
Call Recording	If integrating with a call recorder then this can contain a URL link to the call recording (this is not a clickable hyperlink but can be copied and pasted into a browser). The call event trigger must have been set to at least Call Answered as the call recorder will only create the recording id when the call has been answered.

The plugin configuration has options that can be set to determine how the record is created.



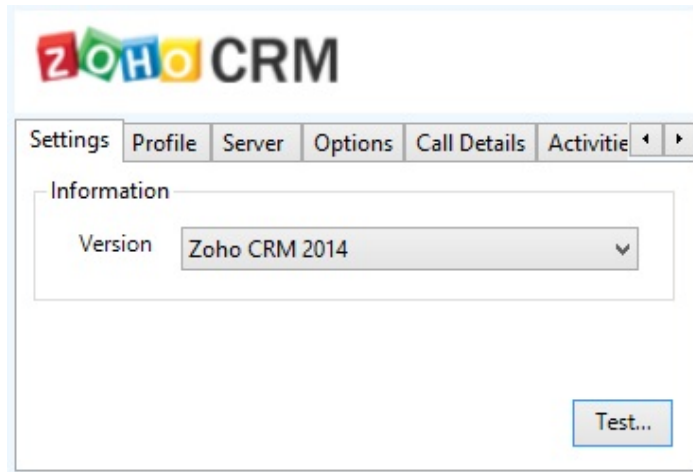
Display Activity Record: This will display the Activity form, if this is not set then the record will be created without the user seeing the form.

Configuration

For any of the features there needs to be some basic configuration that needs to be performed to authenticate and allow access to Zoho CRM.

Settings and versions

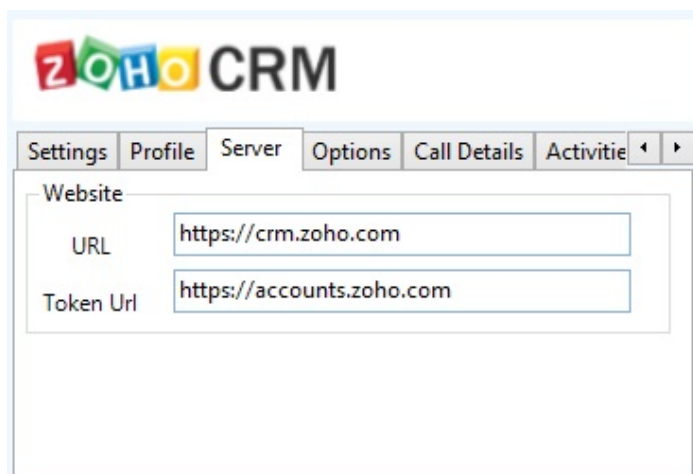
The correct version of Zoho CRM that is used needs to be selected from the Version drop down on the *Settings* tab.



The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Settings' tab selected. The 'Information' section contains a 'Version' dropdown menu set to 'Zoho CRM 2014'. A 'Test...' button is located at the bottom right of the settings panel.

Server connection

The specific connection details to the CRM server need to be set on the *Server* tab.



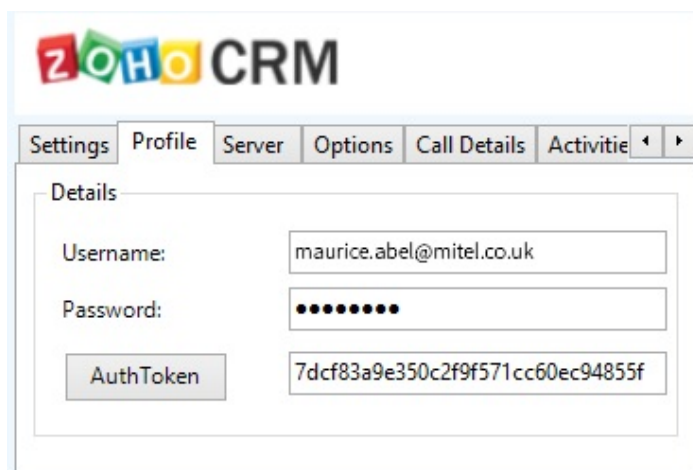
The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Server' tab selected. The 'Website' section contains two text input fields: 'URL' with the value 'https://crm.zoho.com' and 'Token Url' with the value 'https://accounts.zoho.com'.

URL: This is the URL of the Zoho CRM server. Contact your administrator for details on what this should be. Leave this as <https://crm.zoho.com> for the hosted version.

Token URL: This is the URL of the Zoho CRM accounts server. Contact your administrator for details on what this should be. Leave this as <https://accounts.zoho.com> for the hosted version.

Authentication and profile details

The Profile tab enables the security credentials used to access Zoho CRM to be configured.



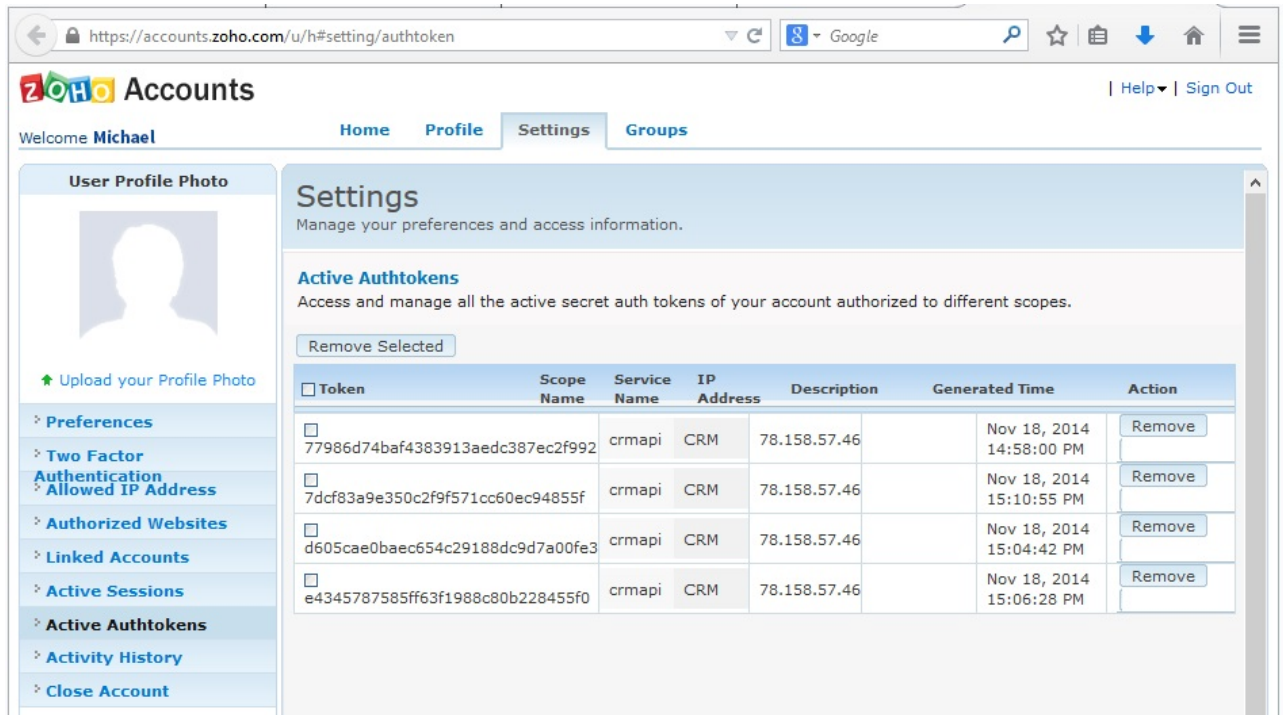
The screenshot shows the Zoho CRM interface with the 'Profile' tab selected. The 'Details' section contains three fields: 'Username' with the value 'maurice.abel@mitel.co.uk', 'Password' with masked characters (dots), and 'AuthToken' with the value '7dcf83a9e350c2f9f571cc60ec94855f'.

Username: This is the Zoho CRM username.

Password: This is the Zoho CRM password for this user.

Auth Token: This button generates an authentication token to log into Zoho CRM. You only need to generate this once. If you already have an authentication token you may enter it in here. The token is generated by Zoho based on your Zoho Username and password.

Your Zoho CRM administrator can manage AuthTokens through the settings page under Active AuthTokens setting shown.



The screenshot shows the Zoho Accounts Settings page. The left sidebar contains a user profile section with a photo placeholder and a list of settings: Preferences, Two Factor Authentication, Allowed IP Address, Authorized Websites, Linked Accounts, Active Sessions, Active Authtokens (selected), Activity History, and Close Account. The main content area is titled 'Settings' and 'Active Authtokens'. It includes a 'Remove Selected' button and a table of active tokens.

☐ Token	Scope Name	Service Name	IP Address	Description	Generated Time	Action
☐ 77986d74baf4383913aedc387ec2f992	crmapi	CRM	78.158.57.46		Nov 18, 2014 14:58:00 PM	<button>Remove</button>
☐ 7dcf83a9e350c2f9f571cc60ec94855f	crmapi	CRM	78.158.57.46		Nov 18, 2014 15:10:55 PM	<button>Remove</button>
☐ d605cae0baec654c29188dc9d7a00fe3	crmapi	CRM	78.158.57.46		Nov 18, 2014 15:04:42 PM	<button>Remove</button>
☐ e4345787585ff63f1988c80b228455f0	crmapi	CRM	78.158.57.46		Nov 18, 2014 15:06:28 PM	<button>Remove</button>

7.8 Diagnostiques

Aperçu

La section Diagnostics active la fonction de diagnostics à activer pour Phone Manager.

Cochez l'option **Diagnostics activés** pour créer, après le redémarrage du client, des renseignements de connexion pour cet utilisateur dans le dossier :

%PROGRAMDATA%\Mitel\Mitel Phone Manager\logs\%USERNAME%



Cela ne devrait être activé que sur une base temporaire à court terme puisqu'il peut nuire à la performance du client et utiliser un espace important sur le disque.

Si vous devez fournir des renseignements de connexion pour le client pour votre équipe de soutien, alors utiliser le bouton **Télécharger les journaux** pour créer un fichier ZIP contenant tous les journaux et renseignements sur la configuration requis sur le bureau des utilisateurs qui peuvent être transmis par courriel et analysés.

8 Procédures

Importation des contacts personnels de Phone Manager v3

Aperçu

Si l'utilisateur a effectué la mise à jour depuis Phone Manager v3, leurs contacts personnels existants peuvent être importés. Cette fonction est seulement prise en charge si les contacts personnels de l'utilisateur ont été stockés localement (dans le dossier %PROGRAMFILES% de l'ordinateur sur lequel il travaille ou dans le dossier " Mes documents " et non pas stockés de manière centralisée. S'ils sont stockés de manière centralisée, ils devront faire l'objet d'une migration avant la mise à jour. Si ces fichiers sont présents, Phone Manager fera automatiquement une demande à l'utilisateur au moment de lancer l'importation.

Considérations avant une mise à jour

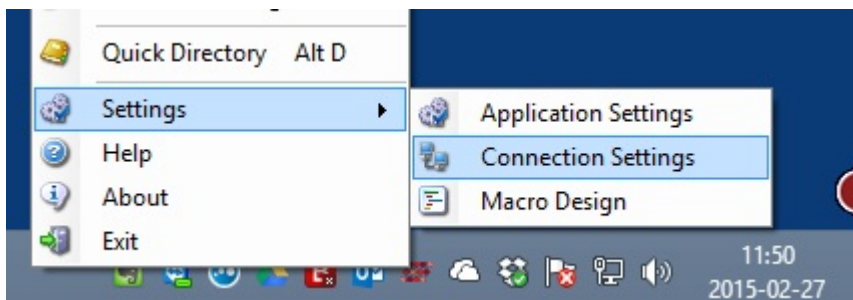
Si l'utilisateur possède la version v3 de Phone Manager sur son ordinateur, ses contacts personnels peuvent se situer à trois emplacements :

1. C:\Users\[Username]\Documents\Application Data\Xarios\Phone Manager.
2. C:\Program Files\Xarios\Xarios Phone Manager\Phone Manager\ConfigFiles
3. Sur le serveur d'application Xarios.

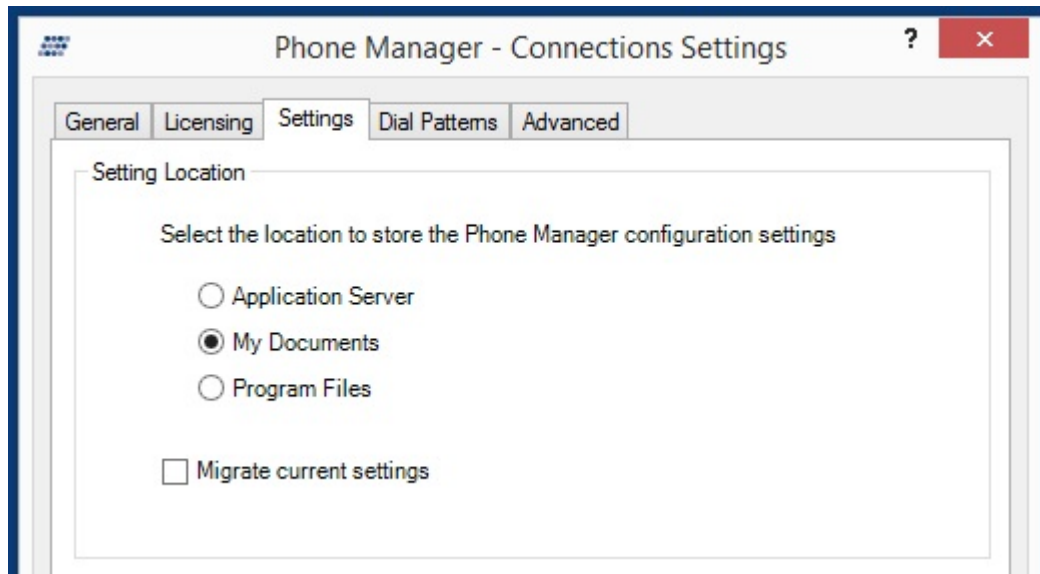
Pour utiliser l'outil de migration permettant d'importer dans la v4 ou un client ultérieur, il faut s'assurer que dans le client v3, les contacts personnels sont stockés dans les dossiers locaux, soit les options 1 et 2 ci-dessus.

Vous pouvez vérifier l'emplacement du répertoire du client dans la v3 en :

1. Cliquant à droite sur l'icône de Phone Manager dans le systray en choisissant *Paramètres* -> *Paramètres de connexion* .

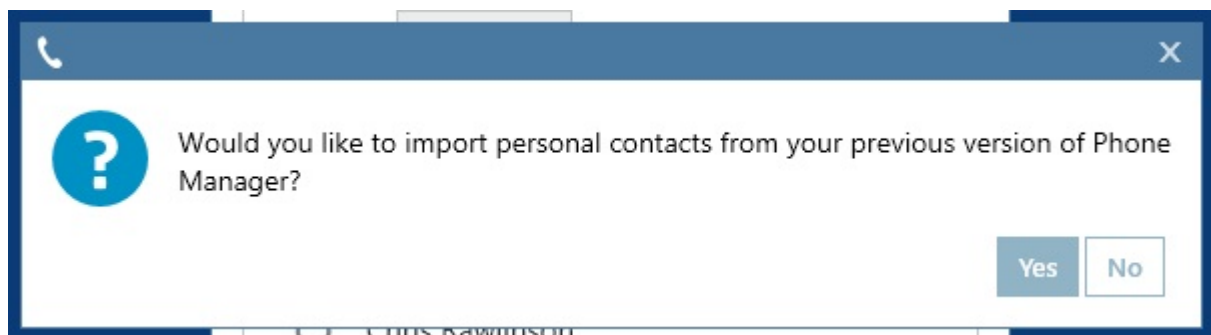


2. Sélectionnez l'onglet *Paramètres* dans lafenêtre Paramètres de connexion.

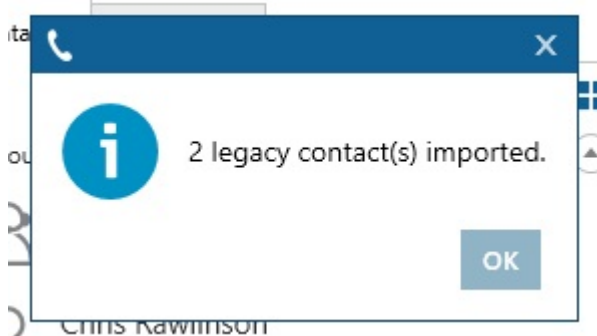


À partir de cet emplacement, vous pourrez trouver où se trouve les contacts et, au besoin, les transférer dans un autre emplacement. Une fois que vous avez confirmé que les contacts personnels sont enregistrés localement, vous pouvez installer le client v4.

Une fois installé, ouvrez le client v4 et remarquez la boîte contextuelle.



Cliquez sur *Oui* pour importer tous les contacts personnels précédemment enregistrés. Cliquez *Non* et il n'y aura pas d'importation ou de sollicitation lors de la prochaine ouverture. Une fois terminé, une autre boîte contextuelle s'ouvre pour vous informer du nombre de contacts importés.



 Pendant l'importation, il n'y a pas de barre de progrès, mais vous pouvez continuer à utiliser votre client.

9 Index

6900 Handset Support, 64
Accès à la boîte vocale, 42
Accès API, 67
Actions du bouton, 77-81
Aperçu, 16
Audio, 111
Avertissement E911, appels d'urgence et sécurité, 109
Avis, 0
Barre d'outils intégrée, 63
Barres d'outils, 75
Call Banner, 100
Clavardage, 56-59
Clavarder, 98
Clavier téléphonique, 35
Codecs, 112
Conferencing , 33-34
Configuration, 22
Connexion, 89
Connexion à distance, 92
Connexion locale, 90-91
Contacts, 45-47
Contrôle de l'appel, 24
Contrôle de position DAA, 39
Contrôle de poste, 37
Contrôle du volume, 43-44
Contrôle d'utilisateur, 87
Démarrage rapide, 9-15
Diagnostiques , 224
Effectuer des appels, 25
EMIS (UK only), 122-124
Enregistrement d'appel, 52
Entretiens, 115
Exigences, 17-18
Filtrer, 27-28
Fonctions du directeur d'équipe, 84
Fonctions Outlook, 23
Fonctions professionnelles, 65
Général, 110 , 94
Goldmine, 125-131
Guide de l'utilisateur du Phone Manager (PDF), -1
Historique d'appels, 51
Image de profil, 99
Informations, 95
Licence, 19
Licence Comparison, 20-21

Ligne de commande, 73-74
Limites du téléphone logiciel, 116
Macros, 68-69
Maximizer, 132-134
Microsoft Dynamics CRM, 150-160
Microsoft Dynamics NAV, 161
Microsoft Internet Explorer, 162-165
Microsoft Office 365, 135-138
Microsoft Outlook, 139-149
Mitel 6900 Handsets, 97
Mitel Back Page, 230-231
Modification des profils de présence., 104-105
NAT et pare-feu, 114
Ne pas déranger (DND), 38
NetSuite CRM+, 166-171
Notifications d'alarme, 85
Nouveautés, 4-7
Numéros, 96
Paramètres, 88
Phone Manager Outbound, 82-83
Plugiciels du soutien de l'application, 70
Plusieurs appels, 31-32
Préférences de l'utilisateur, 93
Problèmes connus, 8
Procédures, 225-226
Profils de bannière d'appel, 62
Profils de présence, 53-55
Qualité, 113
Raccourcis clavier, 60-61
Recherche, 50
Répertoires, 48-49
Sage CRM, 172-177
SalesForce, 178-184
SalesLogix, 185-196
Soutien d'application, 66
Statut du groupement de postes, 86
SugarCRM, 197-202
Surligner et composer, 26
Swiftpage Act!, 203-209
TAPI, 71-72
Téléphone logiciel, 106-108
TigerPaw, 210-212
Transférer, 29-30
Transfert manuel, 41
UCD Hunt Group Calls, 40
URI Schemes, 36

Zendesk, 213-215

Zoho CRM, 216-223



mitel.com

© Copyright 2018, Mitel Networks Corporation. All Rights Reserved. The Mitel word and logo are trademarks of Mitel Networks Corporation.

Any reference to third party trademarks are for reference only and Mitel makes no representation of ownership of these marks.