

MiVoice 5000 Attendant R2.0

09/2023

GUIDE INSTALLATION ET UTILISATEUR



Avertissement

Bien que les informations contenues dans ce document soient considérées comme pertinentes, Mitel Networks Corporation (MITEL ®) ne peut en garantir l'exactitude.

Les informations sont susceptibles d'être modifiées sans préavis et ne doivent pas être interprétées de quelque façon que ce soit comme un engagement de Mitel, de ses entreprises affiliées ou de ses filiales.

Mitel, ses entreprises affiliées et ses filiales ne sauraient être tenus responsables des erreurs ou omissions que pourrait comporter ce document. Celui-ci peut être revu ou réédité à tout moment afin d'y apporter des modifications.

Aucune partie de ce document ne peut être reproduite ou transmise sous une forme quelconque ou par n'importe quel moyen - électronique ou mécanique – quel qu'en soit le but, sans l'accord écrit de Mitel Networks Corporation.

© Copyright 2023, Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés.

Mitel ® est une marque déposée de Mitel Networks Corporation.

Toute référence à des marques tierces est fournie à titre indicatif et Mitel n'en garantit pas la propriété.

SOMMAIRE

AVERTISSEMENT	II
1 GUIDE D'INSTALLATION	2
1.1 INTRODUCTION	2
1.2 FONCTIONNALITES	2
1.3 INTERNATIONALISATION	3
1.4 PREREQUIS SYSTEME	4
1.5 CONFIGURATION DU SERVEUR D'APPEL	5
1.5.1 ARCHITECTURE	5
1.5.2 CONFIGURATION DU GROUPEMENT D'ACCUEIL	6
1.5.3 CONFIGURATION DU SERVICE D'ACCUEIL	6
1.5.4 CONFIGURATION DE L'ABONNEMENT DE L'AGENT	7
1.5.5 POSTE TÉLÉPHONIQUE	7
1.5.6 LICENCES	7
1.6 INSTALLATION ET CONFIGURATION DE L'APPLICATION	8
1.7 MISE A JOUR	8
1.8 DESINSTALLATION	9
2 GUIDE D'UTILISATION	10
2.1 LANCEMENT DE L'APPLICATION	10
2.2 ACTIVATION / DESACTIVATION DE L'AGENT	10
2.3 CONFIGURATION	11
2.3.1 LIGNES	11
2.3.2 ANNUAIRES	12
2.3.3 RELATION CLIENT	14
2.4 LES APPELS ENTRANTS	15
2.5 LES APPELS EN COURS	17
2.6 APPELS SORTANT	18
2.6.1 PAR SAISIE D'UN NUMÉRO	18
2.6.2 A PARTIR DE L'ANNUAIRE	19
2.6.3 A PARTIR DU JOURNAL D'APPEL	19
2.6.4 PAR "COPIER / COLLER" ET "GLISSER / DÉPLACER"	20
2.7 DOUBLE APPEL / TRANSFERT AVEUGLE	20
2.7.1 PAR SAISIE D'UN NUMÉRO	20
2.7.2 A PARTIR DE L'ANNUAIRE	20
2.7.3 A PARTIR DU JOURNAL D'APPEL	21
2.7.4 PAR "COPIER / COLLER" ET "GLISSER / DÉPLACER"	21
2.8 JOURNAL D'APPEL	22
2.8.1 FILTRAGE DES ENTRÉES	22
2.8.2 ARCHIVAGE DU JOURNAL D'APPEL	22
2.9 RECHERCHE D'UN CORRESPONDANT	23
2.10 ETAT DE PRESENCE TELEPHONIQUE	24
2.11 RACCOURCIS CLAVIER	25
2.12 CAUSES DE RETOUR D'APPEL	26
2.13 RAPPORTS STATISTIQUES	27
2.14 FONCTIONNEMENT EN ARRIÈRE-PLAN	29
3 PARAMETRES AVANCES	30
3.1 INTRODUCTION	30
3.2 SYNCHRONISATION AVEC LES CONTACTS OUTLOOK	30
3.3 SYNCHRONISATION AVEC LES CONTACTS GOOGLE	30
3.4 UTILISATION D'UN PROXY WEB	31
3.5 SUPPORT DES LIENS HYPERTEXTES	31
3.6 DEFINIR LA TAILLE DU CACHE POUR LES ANNUAIRES LDAP	31
3.7 DEFINIR LA TAILLE DU CACHE POUR LES ANNUAIRES MICROSOFT	31
3.8 AZURE ACTIVE DIRECTORY : CONFIGURER L'OPTION 'RESTER ENREGISTRE'	31

1 GUIDE D'INSTALLATION

1.1 INTRODUCTION

MiVoice 5000 Attendant est une application de bureau **Windows**, conviviale conçue pour gérer un important flux d'appels téléphoniques de manière efficace.

MiVoice 5000 Attendant gère un poste téléphonique **SIP** relié à un serveur d'appel **MiVoice 5000** et intègre les fonctionnalités suivantes :

- Suivi d'appel
- Résolution du nom
- Recherche annuaire
- Journal d'appel
- Rapports statistiques sur le nombre d'appel et leur durée.

1.2 FONCTIONNALITES

Gestion des d'appels :

- Gestion de 2 lignes téléphoniques, l'une pour l'accueil, l'autre pour les appels personnels.
- Jusqu'à 4 appels entrants affichés simultanément sur la ligne d'accueil.
- Affichage du nom et prénom de l'appelant
- Possibilité de répondre à un appel choisi dans la liste des appels présentés
- Double appel, va-et-vient, transfert supervisé, conférence à trois, transfert aveugle, mise en attente
- Gestion des retours d'appel SDA avec affichage de la cause (non répondu, occupé, etc.)
- Suivi et contrôle des appels, possible à partir du poste avec ou sans l'application
- Affichage de l'état de présence des abonnés

Services annuaire :

L'application accède à un ou plusieurs annuaires parmi les suivants :

- Annuaire LDAP du serveur d'appel
- Active Directory
- Azure Active Directory
- Contacts personnels Outlook
- Contacts personnels Google
- Contacts partagés Google G Suite
- Annuaire LDAP supplémentaire

Les annuaires sont utilisés pour :

- Afficher le nom du correspondant lors du suivi d'appel
- Rechercher un correspondant par son nom et / ou prénom ou son numéro et voir son état de présence

Journal d'appel :

- Filtrage des appels affichés par sélection d'une période : jour / semaine / mois

- Filtrage des appels affichés par saisie d'une chaîne de caractères
- Jusqu'à 200 enregistrements affichés simultanément.
- Historique des appels, conservé pendant 4 ans
- Affichage de l'état de présence des abonnés

1.3 INTERNATIONALISATION

L'application **MiVoice 5000 Attendant** inclut les 15 langues suivantes :

cs-CZ	Tchèque - République tchèque
da-DK	Danois - Danemark
de-DE	Allemand - Allemagne
en-GB	Anglais - Royaume-Uni
es-ES	Espagnol - Espagne
fi-FI	Finnois - Finlande
fr-FR	Français - France
it-IT	Italien - Italie
nl-BE	Néerlandais - Belgique
nl-NL	Néerlandais - Les Pays-Bas
no-NO	Norvégien - Norvège
pl-PL	Polonais - Pologne
pt-PT	Portugais - Portugal
ru-RU	Russe - Russie
sv-SE	Suédois - Suède

Au démarrage, l'application détecte la langue configurée dans Windows et charge automatiquement la langue la plus proche parmi les langues disponibles. Sinon, la langue anglaise est chargée.

1.4 PREREQUIS SYSTEME

MiVoice 5000 Attendant R2.0 fonctionne avec un serveur d'appel **MiVoice 5000** en version **R8.1** ou supérieure.

Un clavier avec pavé numérique est requis afin de pouvoir utiliser tous les raccourcis clavier proposés par l'application.

Les versions supportées de **Windows** sont :

- Windows 10 - 32 / 64 bits
- Windows 11
- Windows Server 2016, 2019, 2022

La version **4.8** de **Microsoft .NET Framework** est requise.

L'écran doit avoir une résolution minimale de 1440 x 900 (1920 x 1080.conseillée)

MiVoice 5000 Attendant est compatible avec **Microsoft Terminal Server Edition (TSE)** et **Remote Desktop Services (RDS)**.

MiVoice 5000 Attendant est compatible avec l'itinérance du profil utilisateur Windows.

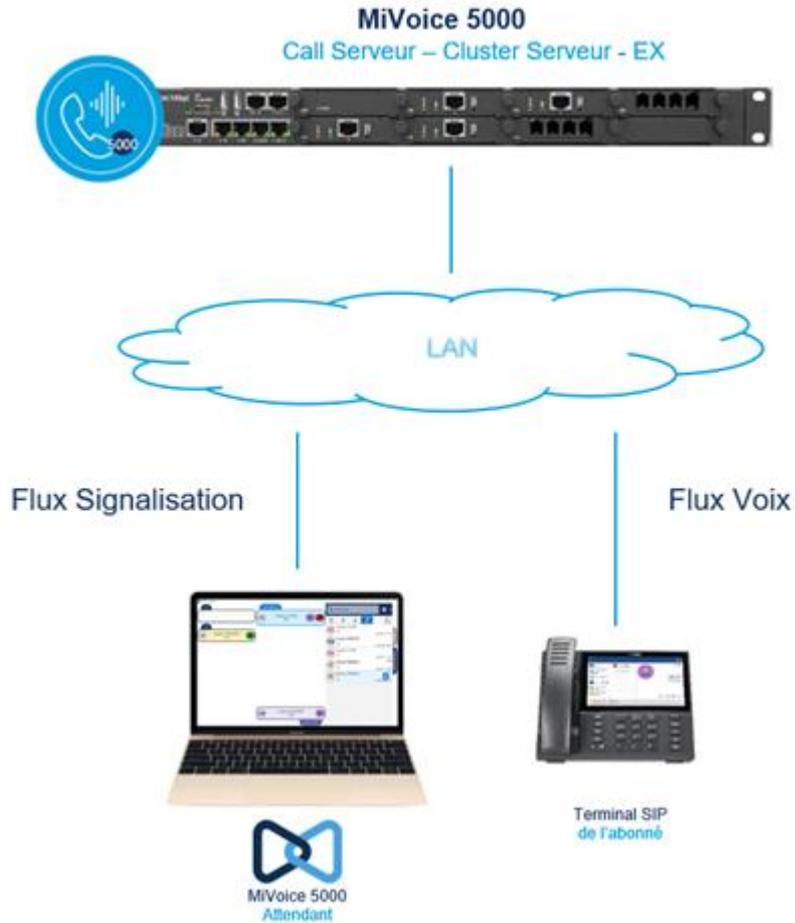
Connectée via un VPN, **MiVoice 5000 Attendant** peut être utilisée en télétravail.

MiVoice 5000 Attendant utilise le protocole d'authentification **OAuth 2.0** pour accéder à **Azure Active Directory** ainsi qu'aux **Contacts Google**.

L'utilisation de **MiVoice 5000 Attendant** est soumise à l'acquisition de licences appropriées. Se reporter au guide de commande **MiV5000**.

1.5 CONFIGURATION DU SERVEUR D'APPEL

1.5.1 ARCHITECTURE



Dans un groupement cyclique,
déclaration des abonnés pouvant gérer l'accueil.



appartenant au groupement cyclique d'accueil.
L'abonné se logue sur l'application
MiVoice 5000 Attendant pour gérer l'accueil.

Chaque agent **MiVoice 5000 Attendant** dispose d'un abonnement enregistré dans un groupement d'appels, configuré pour l'accueil.

La fonctionnalité **MiVoice 5000 Attendant** peut-être desservie par plusieurs abonnés, chacun prenant son service à des heures différentes, par exemple. Ces abonnés, susceptibles de répondre aux appels, doivent appartenir à un même groupement cyclique.

A noter que si les abonnés sont actifs dans le groupement simultanément, ils se verront attribuer les appels entrants de façon cyclique.

1.5.2 CONFIGURATION DU GROUPEMENT D'ACCUEIL

Créer et configurer un groupement avec les caractéristiques suivantes :

- Type de Groupement : « **CYCLIQUE** »
- Appel en instance : « **REFUSE** »
- Adapter la durée globale de sonnerie selon les besoins

Groupement 5000
Service téléphonie>Abonnés>Groupements et sociétés>Groupements>Caractéristiques (1.3.1.2)

Par son numéro d'annuaire 5000

Caractéristiques	Annuaire	Composition	Renvois	Fonctions	Etats
Type d'abonnement					GROUPEMENT
Numéro d'annuaire	5000				
N° annuaire SDA PLAN 1					
Type du groupement					CYCLIQUE
Nom du groupement					ABO 5000
Nature du groupement					TELEPHONIE
Utilisé pour pré-accueil					<input type="checkbox"/>
Catégorie de jour					INTERNATIO.
Catégorie de nuit					INTERNATIO.
Appel en instance					REFUSE
Protection renvoi					<input type="checkbox"/>
Droit intrusion					<input type="checkbox"/>
Retour au PO sur tempo spéciale					<input type="checkbox"/>
Droit renvoi extérieur					<input type="checkbox"/>
Droit transfert avant réponse					<input checked="" type="checkbox"/>
Renvoi prédéterminé					
Numéro d'entraide					
Durée sonnerie globale (sec)					40
Durée sonnerie d'un poste (sec)					15
Durée de repos d'un poste (sec)					0
Attente avant retour PO (sec)					40
Durée attente avant entraide (sec)					35

Dans les paramètres globaux des groupements :

- Activer l'option « **Autoriser aucun terminal actif dans le groupement** »

Paramètres groupements
Service téléphonie>Abonnés>Groupements et sociétés>Groupements>Paramètres (1.3.1.1)

Autoriser interception d'appels	<input checked="" type="checkbox"/>
Autoriser bip appel instance	<input checked="" type="checkbox"/>
Autoriser aucun terminal actif dans le groupement	<input checked="" type="checkbox"/>
Envoi identité	NUMERO DE POSTE
Last Redirected Device CSTA ou n° rerouté affiché	GROUPEMENT/1ER REROUTE

1.5.3 CONFIGURATION DU SERVICE D'ACCUEIL

Créer et configurer un service accueil avec les caractéristiques suivantes :

- De jour vers : le numéro de groupement créé précédemment
- Réduit vers : numéro d'annuaire ou message de dissuasion ou autre
- De nuit vers : numéro d'annuaire ou message de dissuasion ou autre

Accueil ACC.0
Service téléphonie>Accueils>Gestion des accueils>Caractéristiques (5.1.1)

Par son nom ACC.0

Noms	Définition	Affectation	Etats
De jour: vers		
ou vers N° annuaire	5000		
Réduit: vers		
ou vers N° annuaire	5001		
De nuit: vers		
ou vers N° annuaire	5001		
Calendrier de référence	CAL.1		
Accueil autorisé par extérieur	NON		

Remarque : d'autres configurations sont possibles. Voir le manuel de configuration du **MIV5000**.

1.5.4 CONFIGURATION DE L'ABONNEMENT DE L'AGENT

Créer et configurer un abonnement avec les caractéristiques suivantes :

- Pas de numéro SDA
- Doit être en liste rouge dans l'annuaire
- Affectation à une catégorie approprié (exemple : « INTERNATIONAL »)
- Composé de 2 lignes
- La ligne principale appartient au groupement (§1.4.1)
- La ligne principale comporte 4 CCOs
- La ligne secondaire comporte 1 seul CCO
- Droit à l'intrusion activé ⁽¹⁾

(1) : Ce droit ouvre la possibilité au MiVoice 5000 Attendant d'outrepasser les restrictions d'un abonné et de lui transférer un appel international par exemple.

1.5.5 POSTE TÉLÉPHONIQUE

Enregistrer un poste téléphonique sur l'abonnement. Les modèles supportés sont les suivants :

6865i, 6867i, 6869i, 6873i, 6920, 6930, 6940.

1.5.6 LICENCES

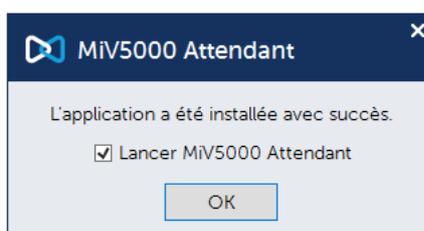
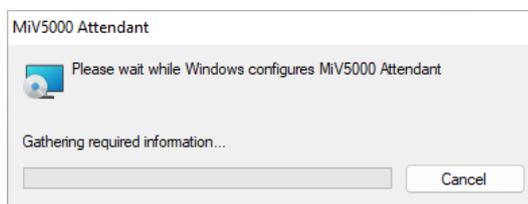
L'application nécessite une licence « **MIVOICE 5000 ATTENDANT** ».

Le poste téléphonique nécessite une licence « **Terminal SIP IP** »

1.6 INSTALLATION ET CONFIGURATION DE L'APPLICATION

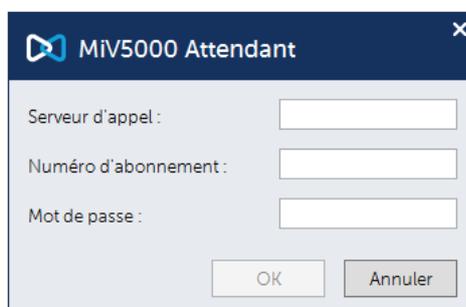
Pour installer l'application, lancer le fichier « **MiVoice 5000 Attendant.msi** » qui se trouve sur le CD du produit ou son image ISO.

Les fenêtres suivantes apparaissent successivement :



Uniquement au premier démarrage, la boîte de dialogue ci-dessous apparaît et permet de saisir les paramètres de configuration essentiels :

- Le nom ou l'adresse IP du serveur d'appel
- Le numéro d'abonnement
- Mot de passe à 4 chiffres de l'abonnement



ATTENTION : L'abonnement est bloqué au bout de trois mots de passe erronés.

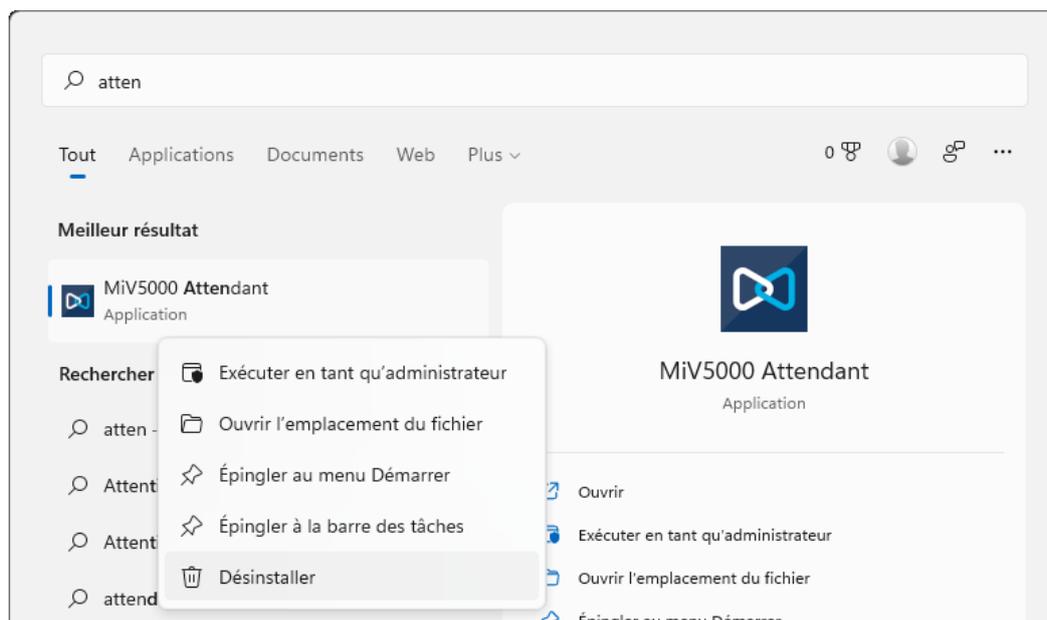
1.7 MISE A JOUR

Pour la mise à jour, on procède de la même façon que pour l'installation.

Il est conseillé de ne pas désinstaller la version précédente : De cette façon, la configuration existante ainsi que les données utilisateur sont conservées.

1.8 DESINSTALLATION

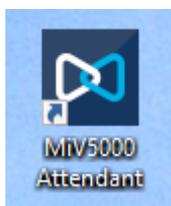
A partir de l'écran de démarrage de Windows, recherchez l'application « **MiVoice 5000 Attendant** » puis cliquez sur le choix « **Désinstaller** » du menu contextuel :



2 GUIDE D'UTILISATION

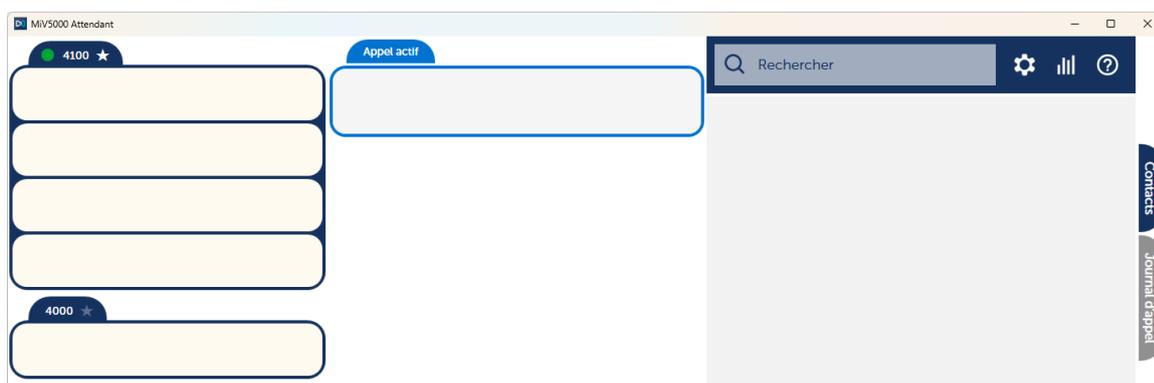
2.1 LANCEMENT DE L'APPLICATION

Vous pouvez lancer l'application à partir du menu *Démarrer* de Windows ou en cliquant sur ce raccourci qui se trouve sur le bureau :



La fenêtre principale est composée de 3 zones :

- A gauche, la zone d'affichage des appels entrants, avec 4 emplacements pour la ligne réservée à l'accueil et 1 emplacement pour la ligne privée.
- Au centre la zone d'affichage des appels en cours (appel actif et appels en garde)
- A droite, la zone d'affichage du journal d'appel et de la recherche annuaire.



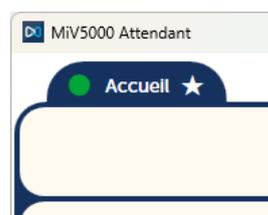
2.2 ACTIVATION / DESACTIVATION DE L'AGENT

L'état de service de l'agent pour le service d'accueil téléphonique est représenté par un voyant situé sur l'entête de la zone de réception des appels pour la ligne professionnelle.

Le voyant est vert lorsque l'agent est actif, sinon il est rouge. Pour changer d'état, il suffit de cliquer dessus.



Service désactivé



Service activé

Lorsque le voyant est rouge, l'agent ne reçoit plus les appels entrants. La ligne est désactivée dans le groupement d'appel.

2.3 CONFIGURATION

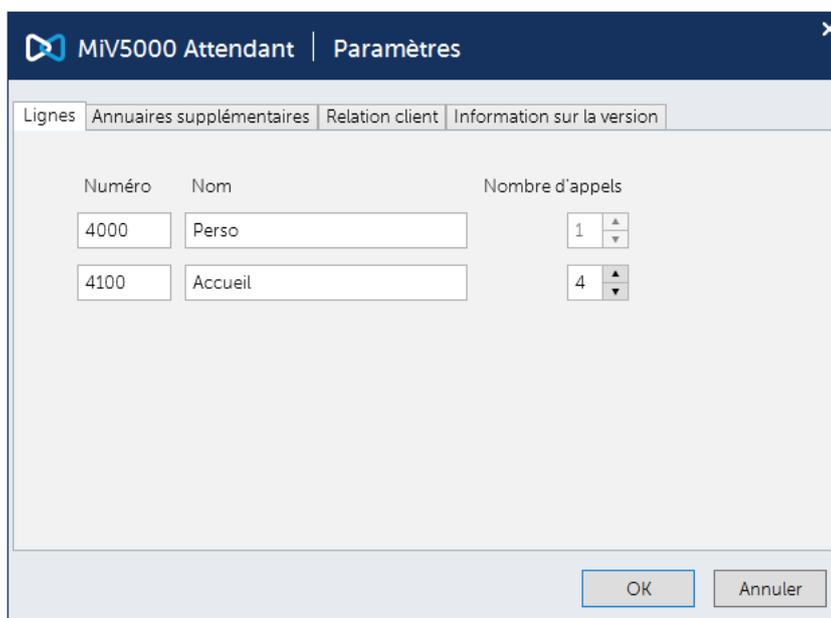
Le bouton  situé en haut et à droite de la fenêtre principale permet d'ouvrir la boîte de dialogue des paramètres qui présente plusieurs onglets.

2.3.1 LIGNES

L'onglet « **Lignes** » permet les personnalisations suivantes :

- Affectation d'un nom d'alias à chacune des lignes
- Modification du nombre d'emplacements réservés pour l'affichage des appels entrants (uniquement pour la ligne qui appartient à un groupement)

A partir de cet onglet on peut aussi changer d'abonnement, en modifiant le numéro de la ligne principale. Si on effectue ce changement, alors une boîte de dialogue de saisie du mot de passe pour le nouvel abonnement sera affichée.

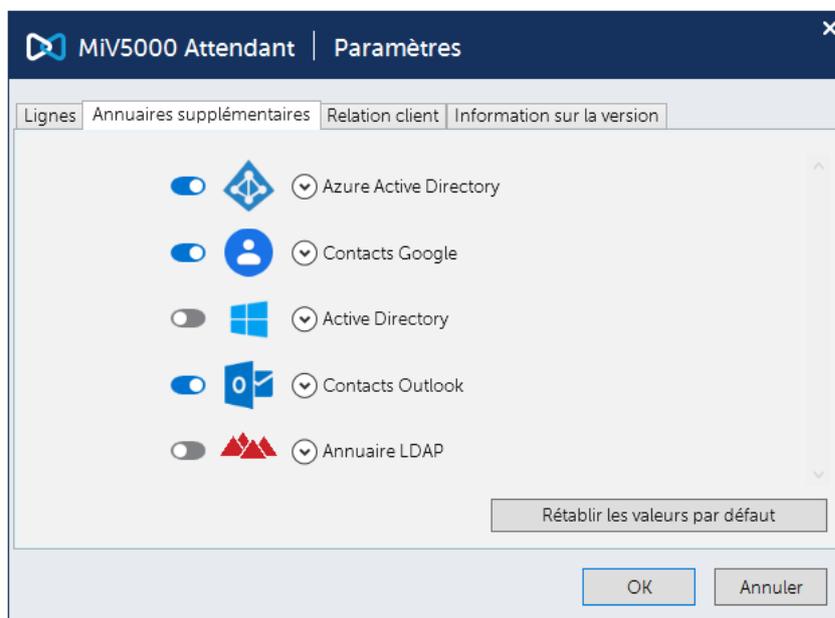


Numéro	Nom	Nombre d'appels
4000	Perso	1
4100	Accueil	4

ATTENTION : Le nombre d'appel doit coïncider avec le nombre de CCOs configurés pour cette ligne sur le serveur d'appel Miv5000

2.3.2 ANNUAIRES

L'onglet « **Annuaire** supplémentaires » permet d'activer un ou plusieurs annuaires supplémentaires pour la recherche et la résolution du nom. Par défaut, seul l'annuaire **LDAP** du **MiVoice 5000** est utilisé.

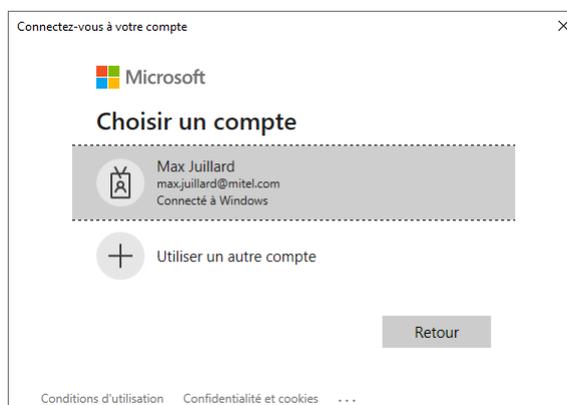


On peut activer chaque type d'annuaire au moyen d'un commutateur :



Pour chacun des types d'annuaire, le bouton  permet d'accéder aux paramètres avancés.

Après activation de l'annuaire « **Azure Active Directory** », une authentification « **Microsoft** » sera demandée lors de la première recherche par nom.

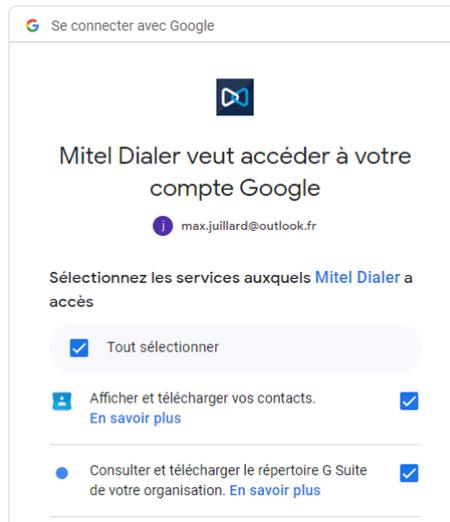


Lorsqu'on active l'annuaire « **Google Contacts** », un bouton d'authentification « **Google** » apparaît :



Ce bouton déclenche une phase d'authentification et d'autorisation des fonctionnalités requises dans le navigateur web par défaut. L'activation n'est effective qu'après que l'utilisateur ait donné son accord. Une fois accordée, les autorisations sont conservées tant que l'annuaire « **Google Contacts** » n'est pas désactivé.

REMARQUE ; Les applications **MiVoice 5000 Attendant** et **Mitel Dialer** partagent le même identifiant applicatif **Google**. C'est pourquoi, le nom « **Mitel Dialer** » apparaît sur les pages **Google** de demande d'authentification et d'autorisation :



Pour activer l'annuaire LDAP optionnel, il faut enregistrer ses paramètres de connexion dans la zone des paramètres avancés :

server : Paramètres de connexion au serveur, exprimés selon le format général suivants :
`<user>:<password>@<IP address>:<port>`

base dn : Identifiant du noeud de racine dans l'arborescence LDAP

object and attributes : Expression définissant le type d'objet et les noms des attributs à rechercher, de format général suivant :

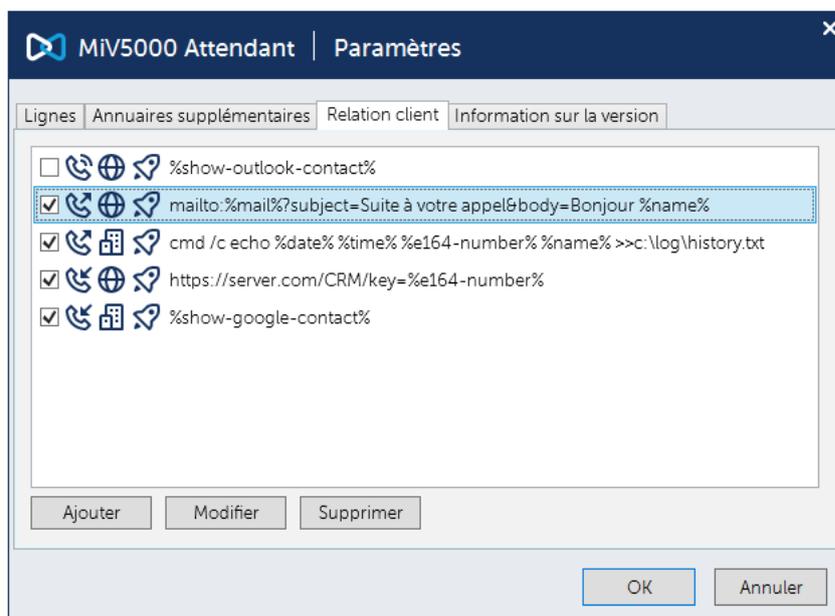
`<object-value>,<name-attribute>,<firstname-attribute>,[<displayname-attribute>][,<call number-attribute>]*`

Par défaut, ce paramètre prend la valeur suivante :

`person,givenName,sn,name,telephoneNumber,mobile,homePhone`

2.3.3 RELATION CLIENT

L'onglet « **Relation Client** » permet configurer des actions qui seront déclenchées automatiquement lors d'un nouvel appel téléphonique.



Une icône représente l'événement qui déclenche l'action. On peut choisir parmi les événements suivants :

	Un appel entrant externe sonne
	Un appel entrant interne sonne
	Un appel entrant externe est établi
	Un appel entrant interne est établi
	Un appel sortant externe est en cours
	Un appel sortant interne est en cours

On peut configurer une ou plusieurs actions pour chacun des types. Une action est une chaîne de caractère qui doit pouvoir être interprétée comme :

- Une ligne de commande permettant de lancer un programme.
- Une URL qui sera lancée dans le navigateur par défaut
- Une commande « **mailto** » incluant une adresse mail, un sujet et un contenu (exemple : « **mailto:%mail%?subject=Suite à votre appel&Body=Bonjour %name%** ») qui permet d'ouvrir une boîte de dialogue d'envoi d'email en utilisant le client de messagerie par défaut.
- La commande prédéfinie **%show-outlook-contact%** qui permet d'ouvrir la boîte de dialogue d'édition d'un contact Outlook
- La commande prédéfinie **%show-google-contact%** qui permet d'ouvrir la boîte de dialogue d'édition d'un contact Google

Des mots clés parmi ceux indiqués ci-dessous peuvent être insérés dans les commandes. Ils seront remplacés au moment de l'exécution par la valeur qui correspond au contexte de l'appel concerné :

Mot clé	Signification
%number%	Numéro du correspondant
%e164-number%	Numéro du correspondant au format E.164
%forwarding-number%	Numéro qui a transféré l'appel
%e164-forwarding-number%	Numéro qui a transféré l'appel au format E.164
%name%	Nom et prénom du correspondant
%mail%	Adresse email du correspondant
%subscription-number%	Numéro d'abonnement
%line%	Numéro de ligne

On peut également insérer des variables d'environnement telles que %USERNAME%, %DATE%, %TIME%.

Une case à cocher permet de contrôler individuellement l'activation de chacune des règles.

2.4 LES APPELS ENTRANTS

Les appels entrants sont affichés sur la partie gauche de la fenêtre principale. Plusieurs appels entrants peuvent être affichés simultanément, jusqu'à ce que tous les CCOs configurés pour cette ligne soient utilisés.

On peut répondre à l'un des appels présentés, soit en cliquant sur le bouton vert, soit en utilisant la touche fonction associée à son emplacement.

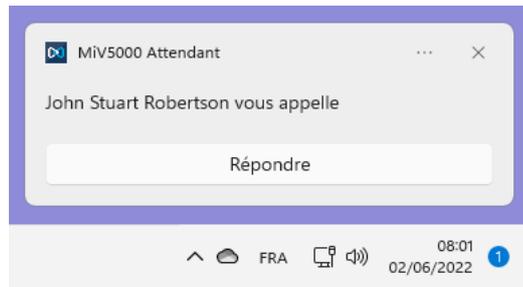


Exemple : 3 appels entrants simultanés dont un sur la ligne personnelle

Remarque : la somme des appels entrants affichés et des appels en cours pour une même ligne est toujours inférieure ou égale au nombre de CCOs configurés pour cette ligne sur le serveur d'appel MiV5000.

Si au moment de l'arrivée d'un appel entrant, la fenêtre de l'application n'est pas au premier plan, alors l'appel entrant est présenté pendant environ 5 secondes au moyen d'une notification Windows.

A partir de la boîte de dialogue de notification, on peut répondre à l'appel ou bien ignorer la notification. Si on répond à l'appel, alors la fenêtre principale de l'application revient au premier plan.



Exemple : Notification d'un appel entrant

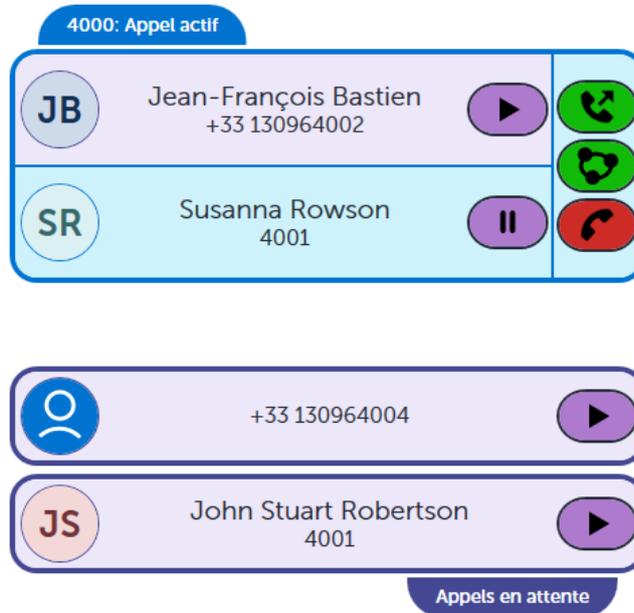
Lors d'un appel entrant, le poste génère une sonnerie ou un signal d'appel. Le message de notification Windows peut générer un son. Il s'agit d'une option configurable au niveau des paramètres de Windows.

2.5 LES APPELS EN COURS

Les appels en cours sont affichés sur la partie centrale de la fenêtre principale.

L'appel ou le double appel actif est affiché en haut de la zone, le ou les appels en garde sont affichés à partir du bas.

Le correspondant avec lequel la conversation est établie, est représenté sur un fond bleu.



Exemple : 1 double appel en cours et 2 appels en garde

Selon l'état de l'appel, un ou plusieurs boutons sont affichés à droite de chaque appel, parmi les suivants :

-  Raccrocher l'appel, ou Reprise en cas de double appel
-  Mise en garde, ou Va-et-vient en cas de double appel
-  Reprise de garde, ou va-et-vient en cas de double appel
-  Transfert
-  Conférence

2.6 APPELS SORTANT

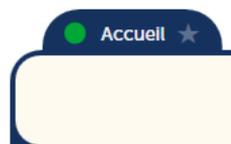
Il y a plusieurs façons de déclencher un appel sortant.

- Par saisie d'un numéro
- A partir de l'annuaire
- A partir du journal d'appel
- Par « **Copier / Coller** » ou « **Glisser / Déplacer** » ou **Ctrl+[V]** d'un numéro d'appel
-

L'appel sera déclenché sur la ligne sélectionnée, identifiée par une étoile sur l'entête de ligne :



Ligne sélectionnée



Ligne non sélectionnée

La ligne active sur le groupement d'appel est sélectionnée par défaut. L'utilisateur peut sélectionner une autre ligne en cliquant sur l'entête de la ligne choisie.

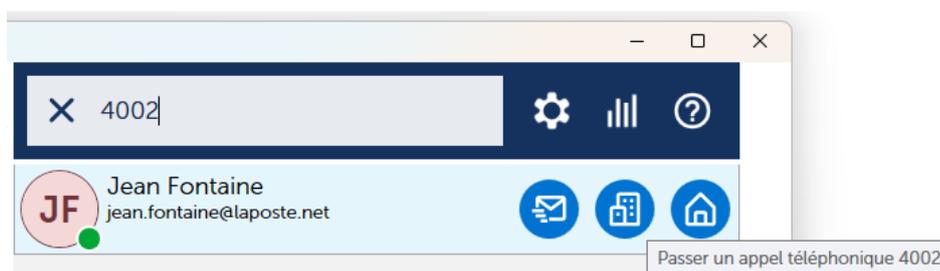
Après un appel sortant, la sélection se déplace automatiquement sur la ligne active dans le groupement.

2.6.1 PAR SAISIE D'UN NUMÉRO

Dans le champ situé en haut et à droite de la fenêtre principale, saisir le numéro à appeler, puis appuyer sur la touche « **Entrée** » ou cliquer sur l'un des boutons d'appel si le correspondant a été trouvé dans l'un des annuaires.

Le numéro peut avoir l'un des formats suivants :

- Numéro E.164, exemple +33 130964005
- Numéro externe avec préfixe de sortie, exemple : 00130964005
- Numéro externe sans préfixe de sortie, si copié / collé dans le champ, exemple : 0130964005
- Numéro interne, exemple : 4002

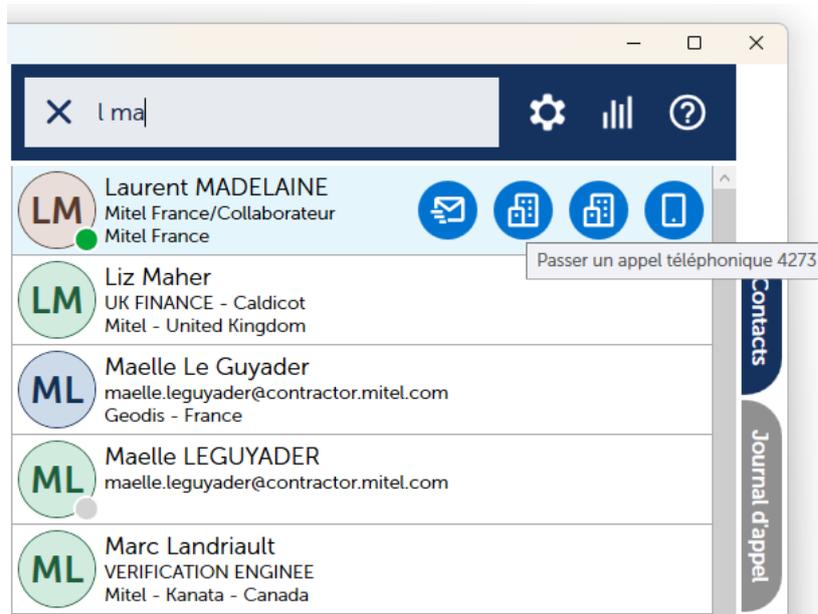


2.6.2 A PARTIR DE L'ANNUAIRE

Dans le champ situé en haut et à droite de la fenêtre principale, saisir une ou plusieurs lettres du début du nom et / ou du prénom de la personne recherchée.

Cliquer si nécessaire sur l'étiquette verticale de l'onglet « **Contacts** ».

Puis cliquer sur un des boutons d'appel situés à droite de l'une des entrées affichées dans la liste de résultats de la recherche.

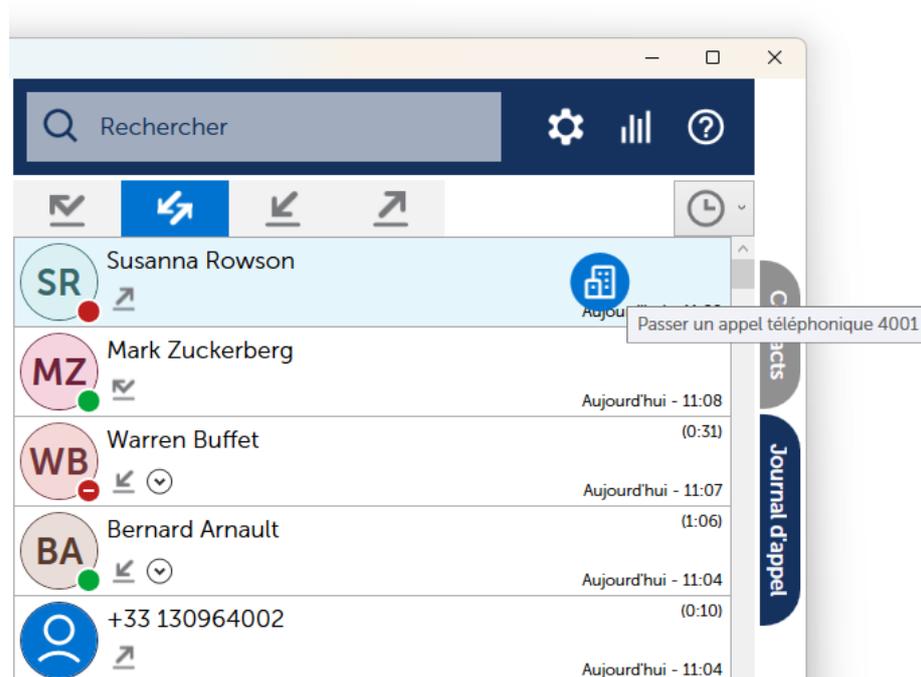


Exemple: Appel à partir de l'annuaire

2.6.3 A PARTIR DU JOURNAL D'APPEL

Cliquer si nécessaire sur l'étiquette verticale de l'onglet « **Journal d'appel** ».

Puis cliquer sur un des boutons d'appel situés à droite de l'une des entrées affichées dans la liste.



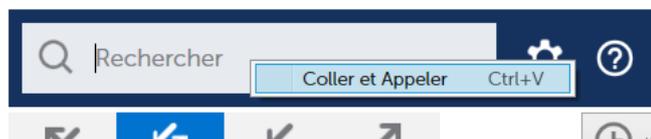
Exemple: Appel à partir du journal d'appel

2.6.4 PAR "COPIER / COLLER" ET "GLISSER / DÉPLACER"

Pour déclencher un appel, on peut utiliser l'action « **Coller et Appeler** » du menu contextuel de la zone de saisie ou la combinaison de touche « **Ctrl+[V]** » ou encore le « **Glisser-Déplacer** ».

Dans ce cas le numéro ne doit pas inclure le préfixe de sortie ou bien être au format e.164 et

Exemple : « 0130964005 » ou « +33 1 30964005 »



2.7 DOUBLE APPEL / TRANSFERT AVEUGLE

Lorsqu'un appel est établi, on peut effectuer un double appel ou un transfert aveugle en procédant de la même façon que pour un appel simple. Il y a plusieurs façons de le faire.

2.7.1 PAR SAISIE D'UN NUMÉRO

Dans le champ situé en haut et à droite de la fenêtre principale, saisir le numéro à appeler, puis appuyer sur la touche « **Entrée** ». Un sous menu apparait permettant de choisir entre « **Double appel** » ou « **Transfert aveugle** ».

Le numéro peut avoir l'un des formats suivants :

- Numéro externe avec préfixe de sortie, exemple : 00130964005
- Numéro E.164, exemple +33 130964005
- Numéro interne, exemple : 4005



Exemple : Double appel par saisie d'un numéro

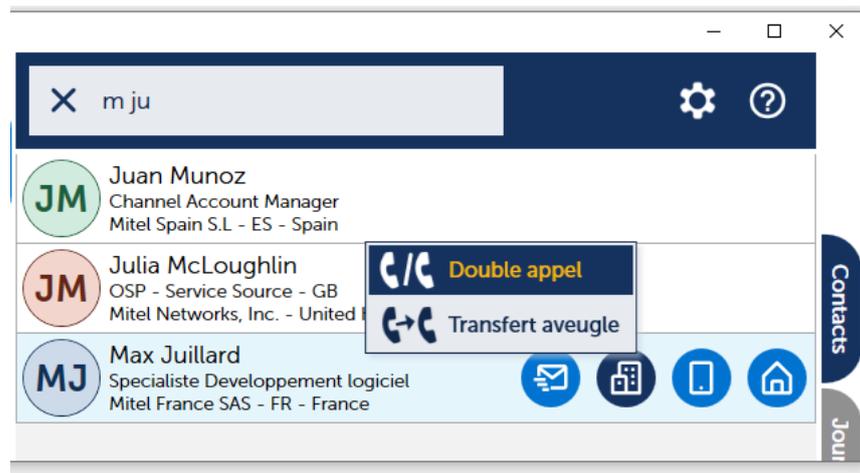
2.7.2 A PARTIR DE L'ANNUAIRE

Dans le champ situé en haut et à droite de la fenêtre principale, saisir une ou plusieurs lettres du début du nom et / ou du prénom de la personne recherchée.

Cliquer si nécessaire sur l'étiquette verticale de l'onglet « **Contacts** ».

Puis cliquer sur un des boutons d'appel situés à droite de l'une des entrées affichées dans la liste de résultats de la recherche.

Finalement, un menu permet de choisir entre les actions « **Double appel** » ou « **Transfert aveugle** ».



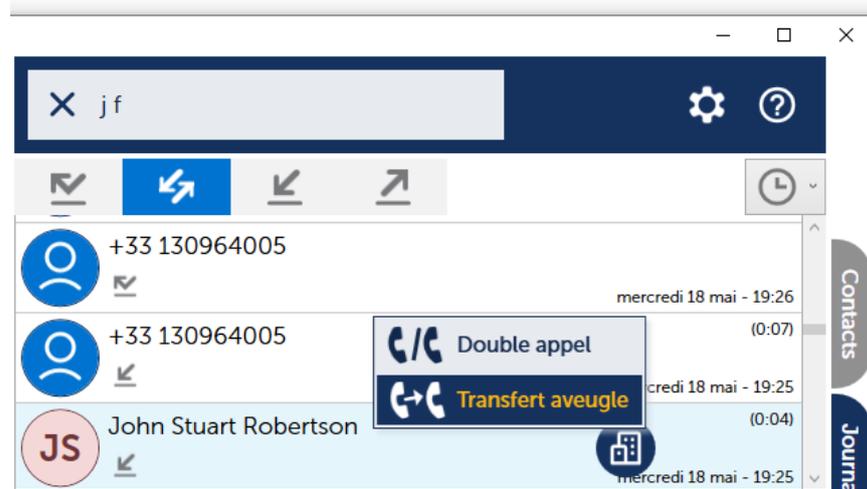
Exemple : Double appel à partir de l'annuaire

2.7.3 A PARTIR DU JOURNAL D'APPEL

Cliquer si nécessaire sur l'étiquette verticale de l'onglet « **Journal d'appel** ».

Puis cliquer sur un des boutons d'appel situés à droite de l'une des entrées affichées dans la liste.

Finalement, un menu permet de choisir entre les actions « **Double appel** » ou « **Transfert aveugle** ».



Exemple: Transfert aveugle à partir du journal d'appel

2.7.4 PAR "COPIER / COLLER" ET "GLISSER / DÉPLACER"

Pour déclencher un double appel ou un transfert aveugle, on peut utiliser l'action « **Coller et Appeler** » du menu contextuel de la zone de saisie ou la combinaison de touche « **Ctrl+[V]** » ou encore le « **Glisser-Déplacer** ».

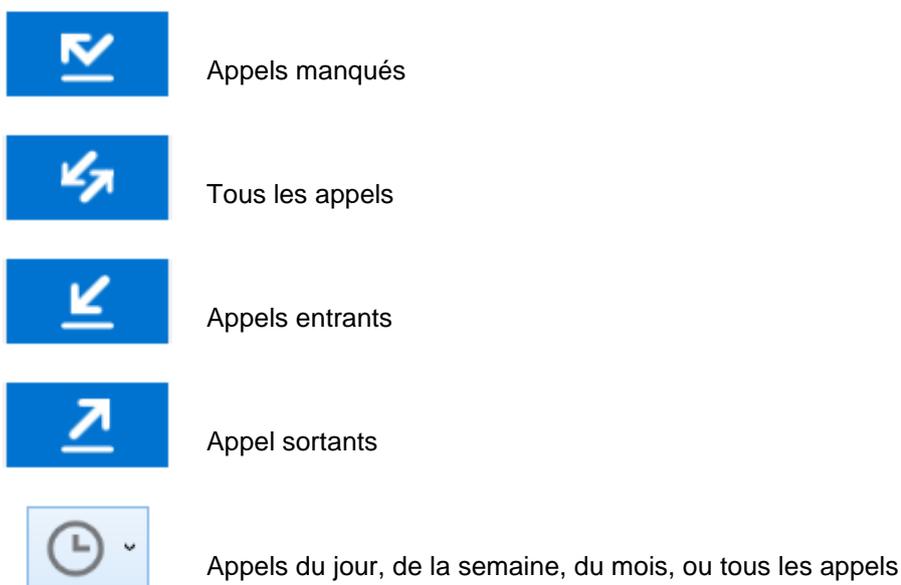
2.8 JOURNAL D'APPEL

Pour le faire apparaître l'onglet du journal d'appel, cliquer sur l'étiquette verticale « **Journal d'appel** » située à droite de la fenêtre de l'application.

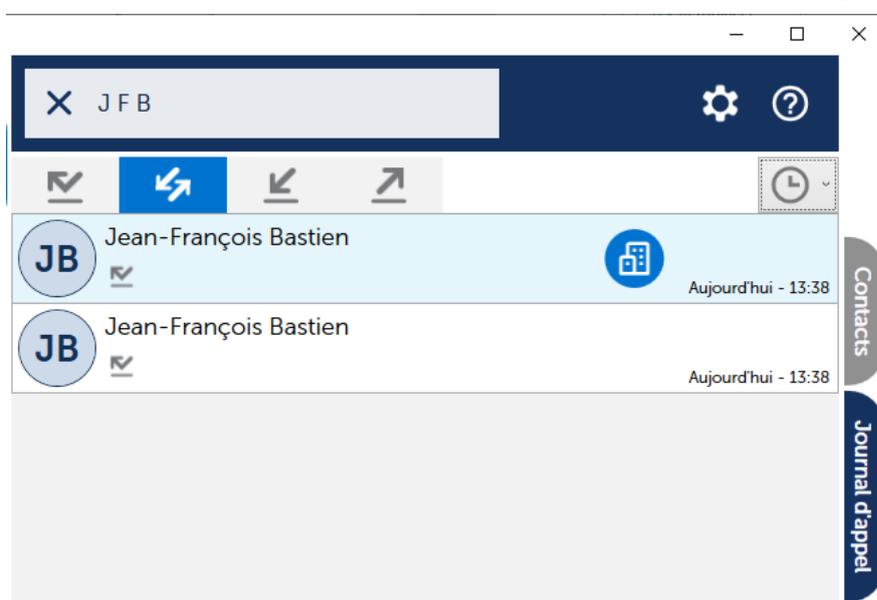
La vue du journal d'appel est composée d'une barre de boutons, suivie d'une liste pouvant contenir jusqu'à 200 enregistrements classés du plus récent au plus ancien.

2.8.1 FILTRAGE DES ENTRÉES

Les boutons permettent de filtrer les appels comme indiqué ci-dessous :



On peut aussi filtrer les entrées par nom et / ou prénom en saisissant un ou plusieurs groupes de lettres.



Exemple: filtrage au moyen des initiales du nom et du prénom dans le journal d'appel

2.8.2 ARCHIVAGE DU JOURNAL D'APPEL

Le journal d'appel est sauvegardé localement dans une série de fichiers au format CSV, nommés « **CallLog-YYYY-MM.csv** » où **YYYY** représente l'année et **MM** le mois. Les fichiers sont effacés automatiquement au bout de 4 ans.

Les journaux d'appels relatifs aux appels professionnels (ceux effectués via le groupement d'appel) sont stockés dans le répertoire suivant :

« %ProgramData%\Mitel\MitelAttendant »

Les journaux d'appels relatifs aux appels personnels (ceux effectués sur la ligne secondaire) sont stockés dans le répertoire suivant :

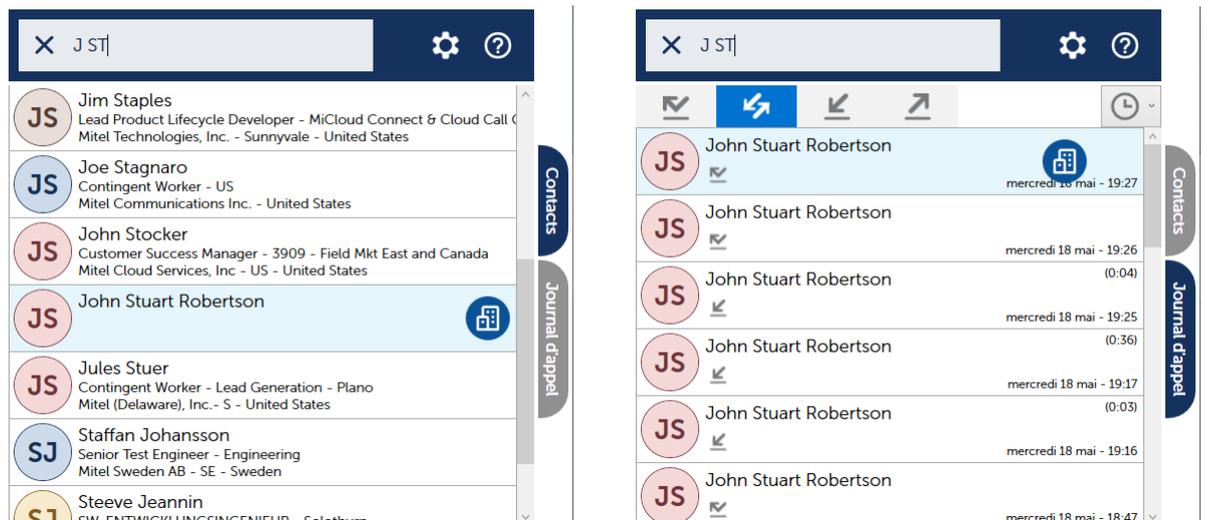
« %APPDATA%\Mitel\MitelAttendant »

2.9 RECHERCHE D'UN CORRESPONDANT

Le champ de saisie « **Rechercher** » permet de chercher des personnes simultanément dans les annuaires et dans le journal d'appel :

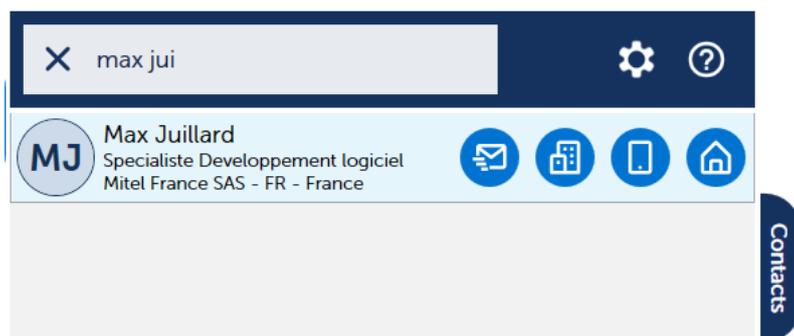


La saisie d'un ou plusieurs groupes de lettres déclenche instantanément la recherche, à la fois dans les annuaires et dans le journal d'appel. Les résultats sont affichés dans la liste déroulante située en dessous. En cliquant sur l'une des étiquettes verticales « **Contacts** » ou « **Journal d'appel** », on peut changer d'onglet pour visualiser les résultats provenant des annuaires ou du journal d'appel.



Dans l'onglet « **Contacts** », seuls les 24 premiers résultats sont affichés.

Les informations issues des différents annuaires sont automatiquement regroupées. Notamment, lorsque plusieurs numéros de téléphones sont trouvés pour une même personne alors des boutons d'appel sont ajoutés dynamiquement pour chaque numéro :



2.10 ETAT DE PRESENCE TELEPHONIQUE

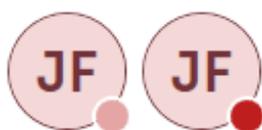
L'état de présence téléphonique de chaque abonné est représenté par une pastille de couleur dans la liste de résultats de la recherche annuaire ainsi que dans le journal d'appel. Voici les différentes représentation possible selon l'état :



L'abonné est disponible



L'abonné est occupé



(Rouge clignotant) : L'abonné est averti d'un appel entrant



L'abonné a activé la fonction « Ne pas déranger »



L'abonné est délogé ou hors service, ou il s'agit d'un abonnement inaccessible dans un multisite.

2.11 RACCOURCIS CLAVIER

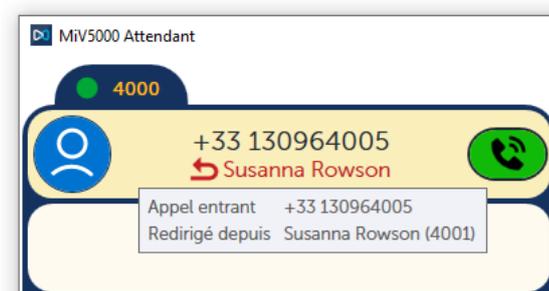
Les actions les plus courantes de l'application peuvent être déclenchées au moyen d'un raccourci clavier. Par rapport à la souris, l'utilisation du clavier permet généralement de gagner du temps et d'améliorer sa productivité.

ATTENTION : Pour pouvoir accéder à la totalité des raccourcis clavier de l'application, il est nécessaire de disposer d'un clavier avec pavé numérique.

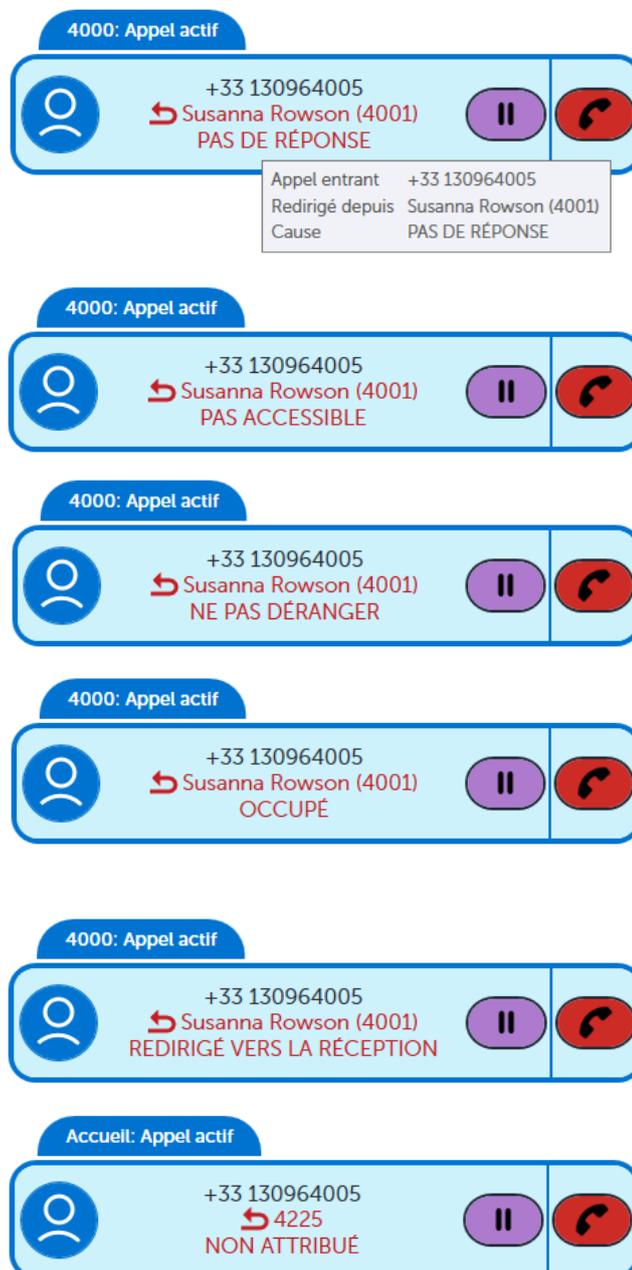
Raccourci clavier	Fonction
F1	Accepte l'appel entrant situé à la position 1 de la file d'attente
F2	Accepte l'appel entrant situé à la position 2 de la file d'attente
F3	Accepte l'appel entrant situé à la position 3 de la file d'attente
F4	Accepte l'appel entrant situé à la position 4 de la file d'attente
F5	Accepte l'appel entrant situé à la position 5 de la file d'attente
F12	Restaure et donne le focus à la fenêtre principale de l'application. Cette touche s'applique même si la fenêtre de l'application n'est pas active.
[Entrée] sur pavé numérique	Selon le contexte : <ul style="list-style-type: none"> • Transfert s'il y a un appel en cours et un appel en consultation • Accepte l'appel entrant le plus ancien dans la file d'attente de la ligne qui est dans le groupement d'appel • Accepte l'appel entrant sur la ligne personnelle
[+] sur pavé numérique	Conférence s'il y a un appel en cours et un appel en consultation
[/] sur pavé numérique	Va-et-vient s'il y a un appel en cours et un appel en consultation
[-] sur pavé numérique	Selon le contexte : <ul style="list-style-type: none"> • Libère la communication en cours • Reprise de l'appel en cours avec libération de l'appel en consultation
Alt+[1]	Sélectionne l'onglet « Contacts » et met le focus sur le champ de saisie pour la recherche
Alt+[2]	Sélectionne l'onglet « Journal d'appel » et met le focus sur le champ de saisie pour la recherche

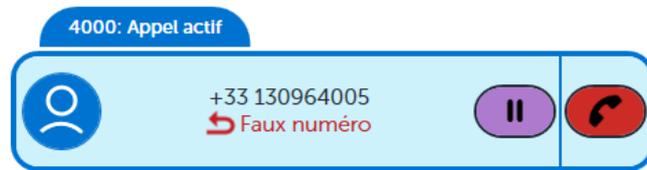
2.12 CAUSES DE RETOUR D'APPEL

Un appel peut arriver de façon indirecte sur le poste d'accueil. Cette situation est représentée de la façon suivante :



Après établissement de la communication, la cause du retour d'appel est affichée. Ci-dessous, les différents messages qui peuvent apparaître :





2.13 RAPPORTS STATISTIQUES

Le bouton  situé en haut et à droite de la fenêtre principale permet d'accéder aux rapports statistiques.

En cliquant sur ce bouton on ouvre la boîte de dialogue suivante qui permet de sélectionner le type de rapport souhaité et l'intervalle de temps concernée :



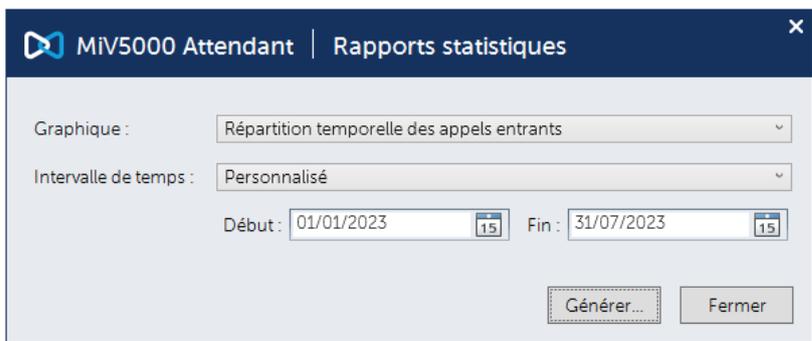
Deux types de rapport sont proposés :

Nom du rapport	Description
Répartition temporelle des appels entrants	Nombre d'appels entrants établis et manqués par tranche horaire
Durée des appels	Nombre d'appels établis selon leur durée en secondes

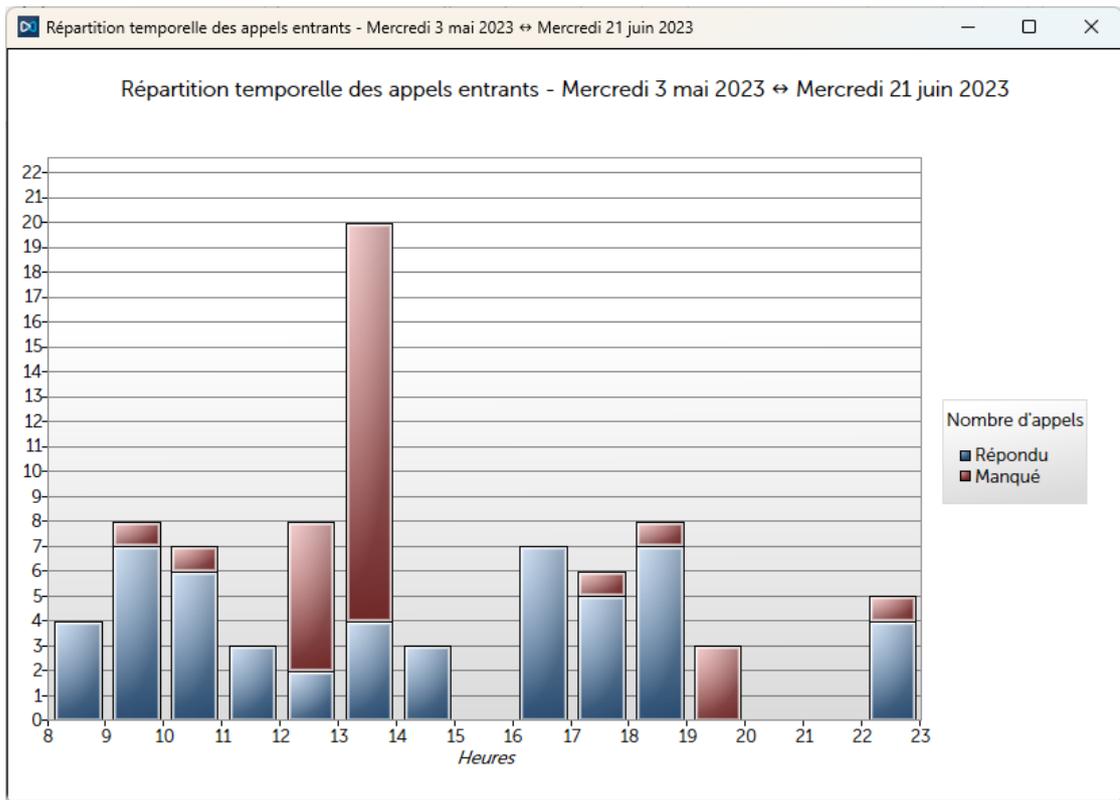
Pour l'intervalle de temps, on a le choix entre des intervalles précalculés d'une semaine, d'un mois ou d'une année. On peut aussi spécifier explicitement les dates de début et de fin de l'intervalle ou encore ne rien spécifier du tout ce qui revient à analyser la totalité des données disponibles.



Sélection d'un intervalle d'une semaine



Sélection d'un intervalle de temps personnalisé



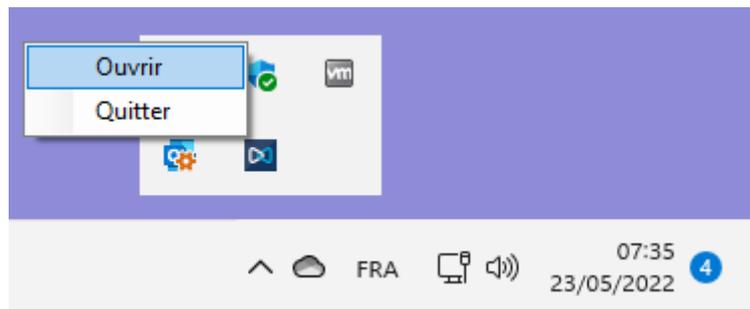
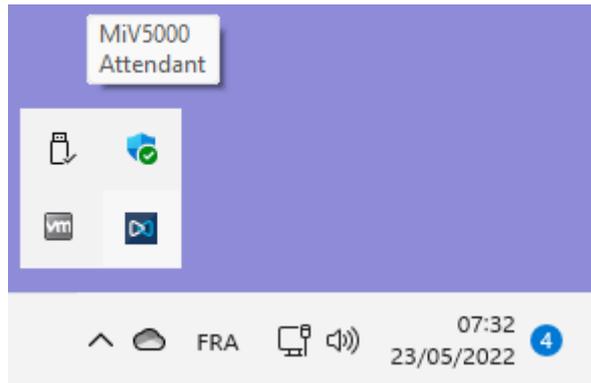
Exemple de rapport statistique

2.14 FONCTIONNEMENT EN ARRIÈRE-PLAN

Lorsqu'on ferme la fenêtre de l'application (en cliquant sur le bouton ) , l'application continue à fonctionner en arrière-plan :

- Les appels entrants sont présentés au moyen d'une fenêtre de notification Windows.
- Les touches de raccourcis clavier fonctionnent

L'application en arrière-plan, reste accessible au moyen de l'icône située dans la zone de notification de la barre de tâche de Windows (en bas et à droite de l'écran). Le menu contextuel de cette icône permet de rétablir la fenêtre de l'application ou bien d'arrêter complètement l'application.



3 PARAMETRES AVANCES

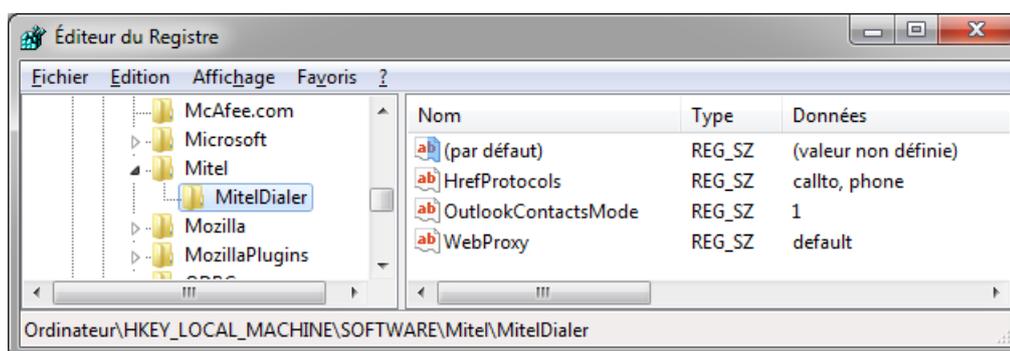
3.1 INTRODUCTION

Certaines fonctionnalités peuvent être configurées en créant des valeurs dans la base de registre Windows. Ces valeurs doivent être situées sous la clé suivante dans l'arborescence de la base de registre :

HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Mitel\MitelDialer

Généralement, il n'y a pas besoin de modifier le comportement par défaut de **MiVoice 5000 Attendant** de cette façon. Toutefois, si nécessaire, les valeurs requises peuvent être facilement déployées sur tous les PC du domaine Windows en utilisant l' « Éditeur de stratégie de groupe » comme décrit au paragraphe 1.4.1.1.

Avertissement : Par défaut, cette clé n'est pas créée par de **MiVoice 5000 Attendant** dans la base de registre.



3.2 SYNCHRONISATION AVEC LES CONTACTS OUTLOOK

La valeur nommée "**OutlookContactsMode**" permet de modifier l'option de synchronisation par défaut pour les **Contacts Outlook**.

Les valeurs possibles sont les suivantes :

Valeur	Comportement
0	Pas de synchronisation avec les contacts Outlook.
1	Synchronisation en temps réel avec les Contacts Outlook
Valeur décimale supérieure ou égal à 2	Synchronisation périodique, la valeur donne la période exprimée en minute

Si cette option n'est pas définie, alors le comportement par défaut sera la synchronisation temps réel avec les **Contacts Outlook**. L'utilisateur peut toujours définir l'option de son choix à partir de l'onglet "**Contacts**" de la boîte de dialogue de configuration.

3.3 SYNCHRONISATION AVEC LES CONTACTS GOOGLE

La valeur nommée "**GoogleContacts**" permet de modifier l'option de synchronisation par défaut pour les **Contacts Google**.

Les valeurs possibles sont les suivantes :

GoogleContacts	
0	Pas de synchronisation avec les Contacts Google

Valeur décimale supérieur ou égal à 1	Synchronisation périodique, la valeur donne la période exprimée en minute
---------------------------------------	---

Si cette option n'est pas définie, alors le comportement par défaut sera l'absence de synchronisation avec les **Contacts Outlook**. L'utilisateur peut toujours définir l'option de son choix à partir de l'onglet "**Contacts**" de la boîte de dialogue de configuration.

3.4 UTILISATION D'UN PROXY WEB

La valeur nommée "**WebProxy**" permet de modifier la façon dont **MiVoice 5000 Attendant** utilise ou non un proxy Web pour accéder au serveur d'appel via des requêtes http / https.

Valeur	Comportement
Paramètre absent	Comportement par défaut de .NET Framework
useDefaultCredentials	Utiliser le proxy web par défaut avec les identifiants de connexion par défaut
noproxy	Ne pas utiliser de proxy web
Explicit proxy URL	Utiliser cette URL comme proxy Web

3.5 SUPPORT DES LIENS HYPERTEXTES

Par défaut, **MiVoice 5000 Attendant** supporte les trois protocoles de lien hypertexte suivants : '**callto**', '**phone**' et '**tel**'.

Le paramètre nommé '**HrefProtocols**' permet de sélectionner le sous-ensemble de protocoles de lien hypertexte que **MiVoice 5000 Attendant** doit gérer. La valeur de ce paramètre doit être une liste de noms de protocoles séparés par des virgules, par exemple "**callto, tel**". Une chaîne vide désactive tout support des liens hypertextes.

3.6 DEFINIR LA TAILLE DU CACHE POUR LES ANNUAIRES LDAP

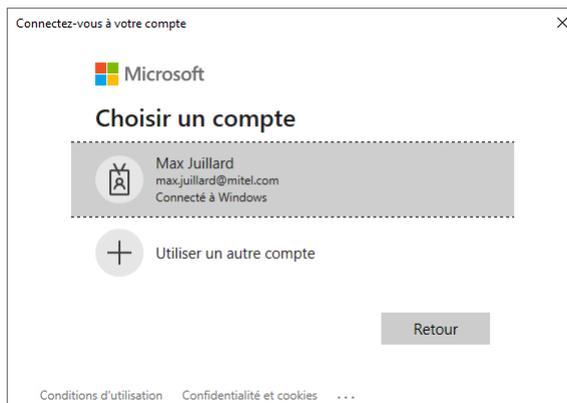
La valeur nommée "**ldap cache size**" permet de définir la taille du cache pour la consultation d'un annuaire LDAP, exprimé en nombre d'entrées. Par défaut, la valeur de ce paramètre est **0** (c'est à dire aucun cache).

3.7 DEFINIR LA TAILLE DU CACHE POUR LES ANNUAIRES MICROSOFT

La valeur nommée "**active directory cache size**" permet de définir la taille du cache pour la consultation des annuaire **Active Directory** ou **Azure Active Directory**, exprimé en nombre d'entrées. Par défaut, la valeur de ce paramètre est **5000**.

3.8 AZURE ACTIVE DIRECTORY : CONFIGURER L'OPTION 'RESTER ENREGISTRE'

Lorsque l'option de recherche "**Azure Active Directory**" est activée dans l'application **MiVoice 5000 Attendant** ou dans le complément pour **Microsoft Teams**, alors après chaque démarrage de l'application, au moment de la première recherche annuaire, l'utilisateur doit s'identifier avec son compte **Azure** en validant la boîte de dialogue suivante :



A partir du portail Azure (<https://portal.azure.com/>) un administrateur peut autoriser les utilisateurs à rester enregistrés et ainsi leur éviter d'avoir à s'enregistrer à chaque fois que **MiVoice 5000 Attendant** redémarre.

Pour cela, il faut activer la paramètre "**Afficher l'option pour rester enregistré**", situé dans la rubrique : "**Azure Active Directory / Company branding / Advanced settings**".