



Powering connections

# Guide de l'utilisateur du client Connect

---

juillet 25, 2018

**Copyrights des documents et des logiciels**

© Copyright 2018, Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés. Les marques commerciales, marques de service, logos et visuels (collectivement les « Marques ») apparaissant sur les sites Internet de Mitel ou dans ses publications sont des marques déposées et non déposées de Mitel Networks Corporation (MNC) ou de ses filiales (collectivement « Mitel ») ou d'autres entités.

**Informations sur la version**

Guide de l'utilisateur  
Version : UG\_1\_7/25/18  
Date : juillet 25, 2018

**Informations sur la société**

Mitel Networks Corporation  
350 Legget Dr.  
Kanata, Ontario K2K 2W7  
Canada  
+1.844.937.6483

# table des matières

---

<b>Préface</b> .....	<b>5</b>
Objectifs de ce manuel .....	5
Organisation .....	5
Conventions .....	6
<b>Chapter 1 Installation de Connect Client</b> .....	<b>7</b>
Présentation .....	8
Système d'exploitation .....	8
Configuration Matériel minimum .....	8
Serveurs pris en charge .....	9
Navigateurs pris en charge .....	9
Environnements pris en charge .....	9
Dossiers à exclure de l'analyse antivirus .....	9
Installation du Connect Client sous le SE Windows .....	10
Installation du Connect Client sous Macintosh (OS) .....	10
Mise à niveau du Connect Client .....	11
<b>Chapter 2 Utilisation du Connect Client</b> .....	<b>13</b>
Connexion au Connect Client .....	14
Ouverture automatique du Connect Client .....	15
Modification du mot de passe .....	15
Navigation dans l'interface Connect Client .....	15
Épingler des onglets pour un accès rapide .....	18
Emplacement de Connect Client .....	19
Ajout de raccourcis à la barre d'outils du Client .....	19
Sélection de la langue préférée .....	20
Configurer une notification sonore .....	20
Journaux de Connect Client .....	21
Partage des données avec Mitel .....	22
<b>Chapter 3 Gestion des contacts</b> .....	<b>23</b>
Gestion des contacts .....	24
Ajout d'un contact sous macOS .....	25
Ajout d'un contact sous Windows .....	25
Affichage des informations d'un contact .....	26

	Importation des dossiers de contacts	27
	Suppression d'un contact	28
	Ajout d'un contact sur votre liste de favoris	29
	Affichage des favoris	29
	Recherche des contacts	29
	Tri des Contacts	30
	Affichage de l'historique des appels d'un contact	30
	Gestion des Groupes de contacts	30
	Création d'un groupe de contacts	30
	Réorganisation de la liste des groupes de contact	31
	Modification ou suppression d'un groupe de contacts	31
<b>Chapter 4</b>	<b>Gestion des états de disponibilité</b>	<b>33</b>
	Description des états de disponibilité	34
	Alerte pour l'état de disponibilité du contact	35
	Modification de l'état de disponibilité	36
	Sélection d'un état de disponibilité prédéfini	36
	Ajout d'une note aux états de disponibilité	36
	Configuration d'un état de disponibilité et d'un état personnalisé	36
	Gestion de votre état de disponibilité par un contact	37
<b>Chapter 5</b>	<b>Gestion des téléphones</b>	<b>39</b>
	Gestion de votre téléphone de bureau	40
	Affectation de votre téléphone de bureau	40
	Personnalisation de votre téléphone de bureau	40
	Suppression de l'affectation du téléphone de bureau	40
	Utilisation du téléphone logiciel	41
	Affectation d'un téléphone logiciel	41
	Personnalisation du téléphone logiciel	42
	Affectation de téléphones externes	42
<b>Chapter 6</b>	<b>Gestion des appels</b>	<b>45</b>
	Émettre un appel vocal	47
	Répondre à un appel vocal	48
	Gestion des notifications d'appel entrant	49
	Réponse à un appel à partir de l'historique d'un contact	49
	Affichage de l'historique des appels avec un contact	51
	Transfert d'un appel	51
	Transfert d'un appel à l'aide de l'option Transfert aveugle	52
	Transfert d'un appel à l'aide de l'option Consulter	53
	Mise en garde d'un appel	54
	Mise en garde et téléavertissement	54
	Mise en garde et Interphone	55
	Transfert d'un appel à l'aide de l'option Interphone	55
	Transfert d'un appel à l'aide de l'option Confidentiel	56
	Transfert d'un appel à la messagerie vocale	56
	Organisation d'une conférence téléphonique	57
	Organisation d'une conférence téléphonique aveugle	58

- Organisation d'une conférence téléphonique consultative ..... 58
- Organisation d'une conférence téléphonique par interphone ..... 58
- Gestion des notes d'appel et affichage des bordereaux de routage ..... 59
- Passer un appel Vidéo ..... 61
  - Configuration des préférences de caméra vidéo ..... 62
- Gestion de la messagerie vocale ..... 62
  - Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale ..... 63
  - Laisser un message vocal ..... 63
  - Envoi d'un message vocal de groupe ..... 63
  - Accès aux messages vocaux ..... 64
  - Affichage des messages vocaux d'un contact ..... 65
  - Écoute d'un nouveau message vocal ..... 65
  - Enregistrement d'un message vocal ..... 65
  - Réponse à un message vocal ..... 65
  - Renvoi d'un message vocal ..... 66
  - Suppression d'un message vocal ..... 67
  - Restauration d'un message vocal supprimé ..... 67
  - Configuration de la notification électronique pour les messages vocaux ..... 67
  - Gestion de la notification du système pour les messages vocaux ..... 67
  - Modification du mot de passe de la messagerie vocale ..... 68
  - Enregistrement du message d'accueil de la messagerie vocale ..... 68
  - Lecture des informations de l'enveloppe pour la messagerie vocale ..... 69
- Routage des appels ..... 69
  - Routage de disponibilité ..... 69
    - Configuration du routage de disponibilité avec mobilité ..... 69
    - Configuration du routage de disponibilité sans mobilité ..... 71
    - Configuration du routage de disponibilité à l'aide des paramètres personnalisation . . . 73
  - Utilisation du routage d'alimentation ..... 73
    - Création d'une règle de routage d'alimentation ..... 74
    - Modification d'une règle de routage d'alimentation ..... 75
    - Suppression d'une règle de routage d'alimentation ..... 75
  - Routage des appels vers le téléphone ..... 75
- Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel ..... 76

**Chapter 7      Gestion de la messagerie instantanée .....77**

- Envoi d'un message instantané ..... 78
  - Affichage de l'historique des MI avec un contact ..... 79
  - Programmation d'une réunion avec un groupe de contacts ..... 79
- Gestion des notifications de la messagerie instantanée ..... 80
  - Ajout des réponses MI prédéfinis ..... 80

**Chapter 8      Intégration  
Microsoft Exchange83**

- Intégration de Connect Client à Microsoft Exchange ..... 84
  - Synchro événement à calend Microsoft Outlook ou Office 365 ..... 85
  - Synchro Connect Client aux dossiers contacts Microsoft Outlook ou Office 365 ..... 86
  - Synchro messages vocaux de Connect Client à Microsoft Outlook ou Office 365 ..... 87

<b>Chapter 9</b>	<b>Gestion des Conférences</b>	<b>89</b>
	Création d'une conférence	90
	Modification d'une conférence	92
	Création d'une conférence à partir de Microsoft Outlook	92
	Création d'une conférence sans réservation	93
	Ajout d'une nouvelle conférence sans réservation	94
	Modification d'une conférence sans réservation	95
	Migration des conférences sans réservation de ST Communicator	95
	Affichage des conférences	96
	Téléchargement du fichier des données iCalendar (ICS) pour une conférence	97
	Participation à une conférence	97
	Participation à une conférence à partir du tableau de bord	98
	Participer à une conférence à partir de l'onglet Événements	99
	Participer à une conférence à partir de votre calendrier	100
	Mise en sourdine d'un participant	101
	Exclusion d'un participant d'une conférence	102
	Enregistrement d'une conférence	102
	Annulation d'une conférence	103
	Annulation d'une conférence à partir de Connect Client	103
	Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook	103
	Gestion des conférences à l'aide de Connect Client for Web	104
	Utilisation de Connect Client for Web	104
	Utilisation de la fonction conversation de groupe	105
	Utilisation du partage d'écran	105
	Gestion des notifications systèmes pour les demandes de partage d'écran	108
<b>Chapter 10</b>	<b>Partage d'écran</b>	<b>109</b>
	Partage d'écran avec un contact	110
<b>Chapter 11</b>	<b>Gestion des groupes de travail</b>	<b>113</b>
	Présentation des groupes de travail	114
	Types d'accès des groupes de travail	114
	Identification d'appel par nom du groupe de travail	114
	Gestion des groupes de travail	115
	Affichage des informations sur les groupes de travail	115
	Attribution de l'état du mode de traitement des appels	115
	Filtrage des appels en file d'attente	115
	Gestion des agents	116
	Accès aux messages vocaux des groupes de travail	117
	Configuration des notifications du groupe de travail	118
	Définition du seuil d'alerte pour le moniteur des files d'attente	119
	Fonctions de l'opérateur	122

# Préface

---

Cette préface fournit des informations sur les objectifs, l'organisation et les conventions utilisées dans le *Guide d'utilisation*.

## Objectifs de ce manuel

---

ShoreTel fait désormais partie de Mitel. Ensemble, nous espérons vous aider à alimenter des connections très simple.

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

## Organisation

---

Ce guide comprend les sections suivantes :

**Tableau 1: Guide d'utilisation Table des matières**

Chapitre	Description
Chapter 1, <a href="#">Installation de Connect Client</a>	Ce chapitre décrit les exigences et les procédures d'installation et de démarrage du Connect Client sur Windows et Macintosh.
Chapter 2, <a href="#">Utilisation du Connect Client</a>	Il décrit la procédure à suivre pour se connecter et naviguer sur Connect Client.
Chapter 3, <a href="#">Gestion des contacts</a>	Il décrit les procédures à suivre pour : <ul style="list-style-type: none"><li>■ Ajouter et supprimer un contact</li><li>■ Créer, modifier, et supprimer un groupe de contacts</li></ul>
Chapter 4, <a href="#">Gestion des états de disponibilité</a>	Il décrit les icônes de disponibilité et le processus de modification de l'état de disponibilité.
Chapter 5, <a href="#">Gestion des téléphones</a>	Il décrit les procédures d'affectation d'un téléphone de bureau, d'un téléphone logiciel, et d'un numéro de téléphone externe au Connect Client.
Chapter 6, <a href="#">Gestion des appels</a>	Il décrit les procédures de gestion et d'acheminement des appels et des messages vocaux.

Tableau 1: Guide d'utilisation Table des matières

Chapitre	Description
Chapter 7, <a href="#">Gestion de la messagerie instantanée</a>	Il décrit les procédures à suivre pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Envoyer un message instantané (IM) et un message vocal de groupe</li> <li>■ Gérer les notifications des messages instantanés</li> </ul>
Chapter 8, <a href="#">Intégration Microsoft Exchange</a>	Il décrit la procédure à suivre pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Intégrer Connect Client et la messagerie vocale à Microsoft Exchange</li> <li>■ Intégrer les contacts et le calendrier Outlook à Connect Client</li> </ul>
Chapter 9, <a href="#">Gestion des Conférences</a>	Il décrit les procédures à suivre pour : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Créer, afficher, enregistrer et annuler des conférences.</li> <li>■ Participer à une conférence Connect à partir de tout réseau n'appartenant pas à Mitel sans saisir les données d'authentification.</li> </ul>
Chapter 10, <a href="#">Partage d'écran</a>	Il décrit la procédure à suivre pour le partage d'écran.
Chapter 11, <a href="#">Gestion des groupes de travail</a>	Il décrit la procédure à suivre pour afficher les informations d'un groupe de travail, filtrer les appels mis en file d'attente, gérer les agents, et partager la messagerie vocale.
Appendix A, <a href="#">Fonctions de l'opérateur</a>	Il décrits les fonctionnalités disponibles uniquement pour les opérateurs.

## Conventions

Le présent guide utilise les avis consultatifs suivants :



### Remarque

Ces informations sont supplémentaires ou complémentaires.

Ce document obéit aux conventions de marquage typographique suivant.

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

# CHAPTER

# 1

---

## Installation de Connect Client

Ce chapitre explique comment installer le Connect Client.

Présentation.....	8
Dossiers à exclure de l'analyse antivirus.....	9
Installation du Connect Client sous le SE Windows.....	10
Installation du Connect Client sous Macintosh (OS).....	10
Mise à niveau du Connect Client.....	11

# Présentation

---

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

## Système d'exploitation

Sous Microsoft Windows :

- Microsoft Windows 7 SP1
- Microsoft Windows 8.1
- Microsoft Windows 10

Sous macOS :

- macOS Sierra 10.12
- macOS High Sierra 10.13

Sous Windows Server :

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

## Configuration Matériel minimum

Sous Windows :

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

Pour macOS :

- Processeur
  - Connect Client sans Media (uniquement l'interaction téléphonique et le contrôle d'appel) : Coeur 2 Duo1.83 GHz
  - Connect Client avec Media (y compris les options téléphone logiciel et Vidéo) : Coeur 2 Duo 2.4 GHz
- Espace disque dur : 2 Go
- RAM Totale : 8 Go
- RAM disponible : 500 Mo

## Serveurs pris en charge

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

## Navigateurs pris en charge

Sous Microsoft Windows :

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

Sous macOS :

- Version Chrome 55.0 et supérieure
- Version Firefox 49.0 et supérieure
- Version Safari 10.0 et supérieure

## Environnements pris en charge

- Citrix XenDesktop 7.6 LTSR
- Citrix XenApp 7.6 LTSR



### Remarque

Dans l'environnement Citrix, pour obtenir une meilleure qualité de téléphone logiciel, il est nécessaire d'utiliser un profile avec un codec de **Qualité moyenne**. Par défaut, l'option **Haute qualité** de codec est sélectionnée, il faut donc choisir l'option **Qualité moyenne** de codec dans la console du Studio.

## Dossiers à exclure de l'analyse antivirus

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

### Connect Client

```
<Drive>:\Users\%User%\AppData\Local\ShoreTel  
<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel  
<Drive>:\Program Files (x86)\Mitel Presenter
```

## Installation du Connect Client sous le SE Windows

---



### Remarque

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

---

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

## Installation du Connect Client sous Macintosh (OS)

---

1. Effectuer l'une des opérations suivantes :
  - Ouvrez la notification par e-mail que vous a envoyé votre administrateur Connect, qui explique comment installer le Connect Client, ensuite cliquez sur le lien pour installer le client.
  - Dans un navigateur, saisissez l'adresse `http://<server IP ou FQDN>/ShoreWareResources/ClientInstall/default.htm`, *FQDN* représentant le nom de domaine pleinement qualifié de votre entreprise. Sélectionnez Connect Client, ensuite cliquez sur **Suivant**.
  - Le fichier d'installation est téléchargé dans le dossier de téléchargement par défaut de votre ordinateur.
2. Double-cliquez sur le fichier d'installation.
3. Dans l'écran Connect, faites glisser l'icône de l'application **Connect** dans le dossier **Applications** et double-cliquez sur l'icône pour lancer le client.

## Mise à niveau du Connect Client

---

Lorsqu'une nouvelle version du Connect Client est disponible, deux types de notifications de mise à niveau s'affichent une fois que vous vous êtes connecté. Pour plus d'informations sur la connexion au Connect Client, voir Chapter 2, [Utilisation du Connect Client](#) à la page 13.

- **Mise à niveau recommandée** — Vous pouvez installer ou ignorer la mise à jour recommandée. Toutefois, il est recommandé de mettre à niveau si votre Connect Client est en retard de deux versions ou plus par rapport à la versions la plus récente.

Cliquez sur **Mettre à niveau** dans la zone de notification de mise à niveau pour obtenir la version la plus récente du Connect Client, ou cliquez sur **Plus tard** pour mettre à niveau ultérieurement.

- **Mise à niveau requise** — Vous ne pouvez pas accéder à l'application sans la mettre à niveau. Vous devez mettre à niveau l'application ou la quitter si vous choisissez de ne pas la mettre à niveau.

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

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



# CHAPTER

# 2

---

## Utilisation du Connect Client

Ce chapitre explique comment utiliser l'application Mitel Connect client.

Connexion au Connect Client .....	14
Ouverture automatique du Connect Client.....	15
Modification du mot de passe .....	15
Navigation dans l'interface Connect Client .....	15
Épingler des onglets pour un accès rapide.....	18
Emplacement de Connect Client .....	19
Ajout de raccourcis à la barre d'outils du Client.....	19
Sélection de la langue préférée .....	20
Configurer une notification sonore.....	20
Journaux de Connect Client .....	21
Partage des données avec Mitel .....	22

## Connexion au Connect Client

---

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

1. Ouvrez Mitel Connect client.
  - Pour vous connecter à l'aide des références de Connect, entrez vos références de Connect.
    - Adresse électronique et nom d'utilisateur  
  
Si vous utilisez la même adresse électronique pour le Connect Client et Microsoft Exchange, connectez-vous à l'aide de votre adresse électronique afin d'intégrer Connect Client avec Microsoft Exchange. Pour de plus d'informations sur l'intégration de Connect Client avec Microsoft Exchange, voir Chapter 8, [Intégration Microsoft Exchange](#) à la page 83.
  - Mot de passe
  - Pour vous connecter à l'aide des références Windows, cliquez sur **Afficher les options avancées**, puis sélectionnez **Utiliser les références Windows**.



---

### Remarque

L'option **Utiliser les références Windows** ne s'applique qu'aux utilisateurs de MiVoice Connect.

---

2. Cliquez sur **Afficher Avancée** pour afficher les champs Domaine et Serveur.
3. Dans le champ **Serveur**, saisissez le nom de domaine pleinement qualifié (FQDN).

Les FQDN pour les utilisateurs de Mitel MiCloud Connect :

- États-Unis/Canada : **clientstart.sky.shoretel.com**
  - Grande Bretagne/Europe : **clientstart.sky.shoretel.eu**
  - Australie : **clientstart.sky.shoretel.com.au**
4. Pour enregistrer vos références, sélectionnez l'option **Mémoriser ces informations**.  
  
Cette option mémorise le mot de passe uniquement si vous quittez l'application sans vous déconnecter. Si vous vous déconnectez, vous devez re-saisir le mot de passe pour vous connecter.
  5. Cliquez sur **Se connecter**.

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



---

### Remarque

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

---

## Ouverture automatique du Connect Client

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Compte > Se connecter**.
4. Sélectionnez **Lancer automatiquement Mitel Connect au démarrage de l'ordinateur**.

## Modification du mot de passe



### Remarque

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

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

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

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

## Navigation dans l'interface Connect Client

L'interface Mitel Connect client comprend trois volets basés sur les options que vous sélectionnez sur le tableau de bord, comme l'illustre la [Figure 1](#).

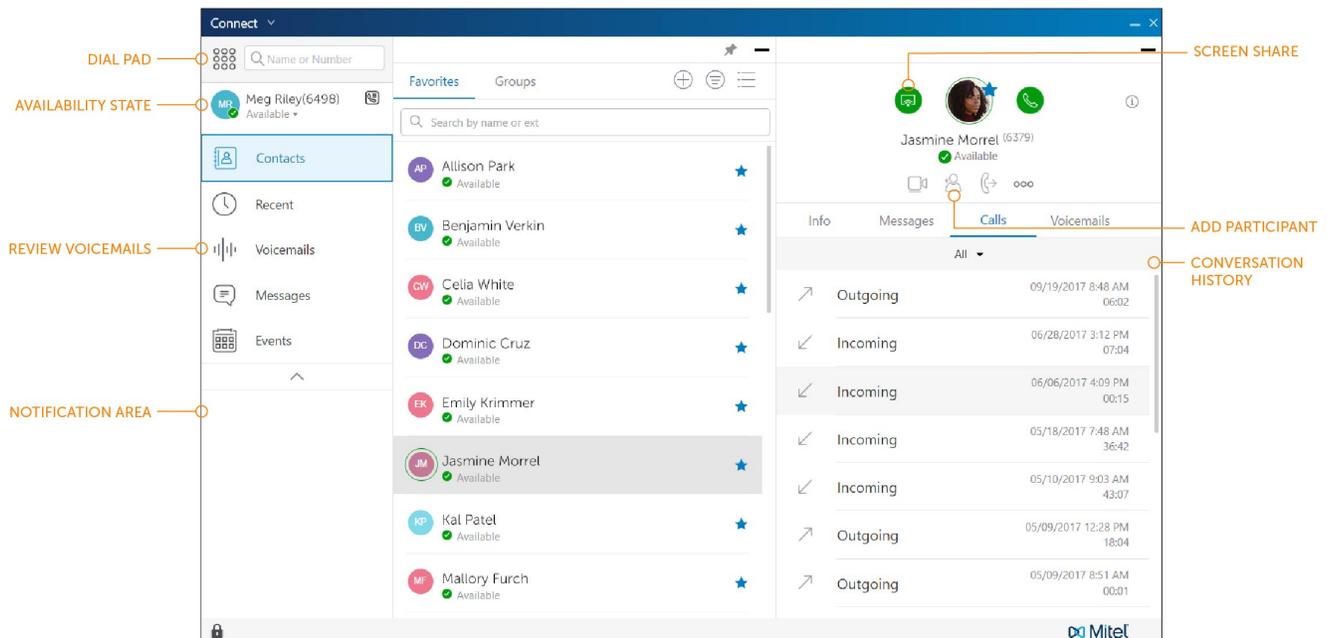


Figure 1: Connect Client

- **Barre de menus Connect**—utilisez le menu déroulant **Connect** sur la barre de menus du client pour effectuer les opérations suivantes :
  - Afficher les informations sur l'application Connect.
  - Rechercher des mises à jours.
  - Ouvrir la page Paramètres (sous Windows) ou la page Préférences (sous macOS).
  - Afficher ou modifier la barre d'outils.
  - Configurer Connect Client pour qu'il soit au-dessus lorsque vous naviguez dans d'autres applications. Sous macOS, cette option est disponible dans l'onglet **Fenêtre** de la barre de menu du système Mac.
  - Parcourir la page d'assistance Mitel. Sous macOS, cette option est disponible dans l'onglet **Aide** de la barre de menu du système Mac. Cette option ne s'applique qu'aux utilisateurs de MiCloud Connect.
  - Accéder au guide de l'utilisateur et aux vidéos de formation. Sous macOS, cette option est disponible dans l'onglet **Aide** de la barre de menu du système Mac.
  - Envoyer des fichiers journaux à l'Assistance Mitel. Sous macOS, cette option est disponible dans l'onglet **Aide** de la barre de menu du système Mac.
  - Quitter le Connect Client.
- **Clavier**—utilisez le clavier pour composer un numéro de téléphone.
- **Barre de recherche rapide**—utilisez la barre de recherche rapide pour rechercher un nom, une adresse électronique ou un nom d'entreprise.
- **Tableau de bord**—le tableau de bord est le volet de navigation principal par défaut :

- **<Nom d'utilisateur>**—utilisez l'onglet <nom d'utilisateur> pour afficher ou modifier les informations de votre profil. Vous pouvez ajouter la photo de votre profil LinkedIn comme photo de votre profil Connect Client. Si le Connect Client est intégré à Microsoft Exchange, il importe la photo de votre répertoire actif qui est associée à Outlook. La photo du répertoire actif a priorité sur la photo de profil LinkedIn. Pour de plus d'informations sur l'intégration Microsoft Exchange, voir Chapter 8, [Intégration Microsoft Exchange](#) à la page 83.

Vous pouvez modifier ou supprimer la photo de profil si vous utilisez la photo de profil LinkedIn. Cependant, si vous utilisez la photo du répertoire actif, vous ne pouvez ni la modifier, ni la supprimer.

- **Contacts**—utilisez l'onglet Contacts pour afficher vos contacts, ajouter un nouveau contact, créer des groupes, et ajouter des contacts aux Favoris et aux Groupes.
- **Récent**— Utilisez l'onglet Récent pour afficher la liste de vos appels entrants (↙), de vos appels sortants (↗), et de vos appels manqués (↗↘). Il affiche les appels dans l'ordre chronologique, le plus récent en haut de l'écran.

La date, l'heure et la durée de l'appel sont affichées pour tous les appels entrants et sortants. Pour les appels du jour actuel, seules l'heure et la durée de l'appel sont affichées. Pour les appels de la veille, le mot "Hier" est affiché, à la place de la date, ainsi que la durée de l'appel.

Les appels consécutifs émis vers ou reçus du même numéro sont regroupés et le nombre d'appels est affiché près du nom du contact. Le numéro sur l'onglet Récent indique le nombre d'appels manqués.

- **Messages vocaux**—Utilisez l'onglet Messages vocaux pour afficher vos nouveaux messages vocaux, messages enregistrés et messages supprimés. Le numéro sur l'onglet Messages vocaux indique le nombre de messages vocaux non écoutés.
- **Messages**—Utilisez l'onglet Messages pour afficher vos journaux de conversation. Cliquez sur n'importe quelle conversation dans les journaux pour ouvrir les détails de la conversation dans le troisième volet. Le numéro sur l'onglet Messages indique le nombre de messages non lus.



---

### Remarque

Le numéro sur l'icône Connect Client dans la barre de tâches de votre ordinateur indique le nombre total d'appels manqués et de messages vocaux non écoutés.

---

- **Événements**—Utilisez l'onglet Événements pour afficher les rendez-vous passés et à venir de votre calendrier. Pour afficher vos rendez-vous Outlook, synchronisez votre Connect Client avec Microsoft Exchange.
- **Groupes de travail**—Utilisez l'onglet Groupes de travail pour afficher les appels actifs du groupe de travail d'un utilisateur et l'état actuel du groupe de travail de l'utilisateur. Pour afficher les informations concernant les groupes de travail, vous devez disposer du type de licence approprié et être membre d'un groupe de travail.



---

### Remarque

L'option Groupe de travail n'est disponible que pour les utilisateurs de MiVoice Connect.

---

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

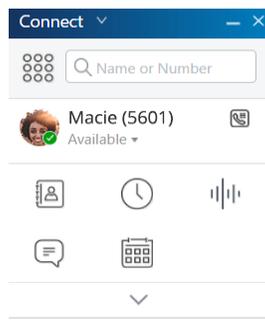


Figure 2: Affichage réduit du tableau de bord

- —Cette icône indique que la connexion au serveur Connect est sécurisée et que le client envoie des données cryptées. Lorsque cette icône est jaune, elle indique que la connexion n'est pas sécurisée et que le client envoie des données cryptées ou non cryptées. Passez le curseur sur l'icône pour afficher l'infobulle.
- **Deuxième volet**—Le deuxième volet affiche les informations en fonction de la sélection effectuée sur le tableau de bord.
- **Troisième volet**—Le troisième volet affiche les informations en fonction de la sélection effectuée dans le deuxième volet. Par exemple, si vous cliquez sur un contact dans le deuxième volet, le troisième volet affiche la fiche de contact. A partir de la fiche de contact, vous pouvez accéder à l'historique des conversations, appels et messages vocaux ainsi qu'aux détails du contact.
  - **Fiche de contact**—Vous permet d'afficher et de gérer le contact sélectionné.
    - **Info**—Vous permet d'afficher les coordonnées du contact sélectionné.
    - **Messages**—Vous permet d'afficher l'historique du contact sélectionné et saisir vos messages instantanés au contact.
    - **Appels**—Vous permet d'afficher l'historique des appels du contact sélectionné.
    - **Messages vocaux**—Vous permet d'afficher l'historique des messages vocaux du contact sélectionné.

Cliquez sur le bouton réduire, en haut à droite du volet pour fermer le volet.

## Épingler des onglets pour un accès rapide

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

Pour épingler un onglet au tableau de bord :

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

## Emplacement de Connect Client

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

Sous Windows :

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

Sous macOS :

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

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



### Remarque

Cette fonction n'est disponible que pour les utilisateurs de MiVoice Connect.

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

Pour activer cette fonction, votre administrateur doit tout d'abord configurer les boutons programmables du Client Toolbars dans Connect Director pour chaque utilisateur.

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

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

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



### Remarque

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

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

## Sélection de la langue préférée

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

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



### Remarque

Si la langue de votre système d'exploitation est l'espagnol, le français, l'allemand ou le chinois simplifié, Connect Client utilise la même langue que le système d'exploitation. Pour les autres langues, Connect Client utilise l'anglais comme langue par défaut. La page Mitel collaboration for Web utilise toujours la même langue que celle du système d'exploitation, quelle que soit la langue sélectionnée dans les préférences.

3. De la liste déroulante du menu **Téléphone de bureau & messages vocaux**, sélectionnez la langue souhaitée pour votre téléphone de bureau.
4. De la liste déroulante du menu **Je souhaite utiliser cette application**, sélectionnez la langue voulue pour l'interface de Connect Client.

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

## Configurer une notification sonore

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Notifications > Sonneries**.
4. Dans le champ **Alertes sonores**, sélectionnez **Activer**.
5. Dans le champ **Pour événement**, cliquez sur la liste déroulante à droite et sélectionnez l'une des options suivantes :
  - nouveau message vocal
  - appel d'un numéro interne
  - appel d'un numéro externe
  - nouveau message instantané pour lancer une nouvelle conversation
  - nouveau message instantané pour lancer une conversation existante
  - appel contrôlé
  - appel partagé

6. Sélectionnez **Lire sonnerie d'alerte**, cliquez sur la liste déroulante à droite, et sélectionnez la sonnerie voulue dans la liste.



---

**Remarque**

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

---

## Journaux de Connect Client

---

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

Pour envoyer les fichiers journaux du client :

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

## Partage des données avec Mitel

---

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



---

### Remarque

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

---

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

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

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

# CHAPTER

# 3

---

## Gestion des contacts

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

Gestion des contacts .....	24
Ajout d'un contact sous macOS .....	25
Ajout d'un contact sous Windows .....	25
Affichage des informations d'un contact .....	26
Importation des dossiers de contacts .....	27
Suppression d'un contact.....	28
Ajout d'un contact sur votre liste de favoris .....	29
Affichage des favoris.....	29
Recherche des contacts .....	29
Tri des Contacts .....	30
Affichage de l'historique des appels d'un contact .....	30
Gestion des Groupes de contacts .....	30
Création d'un groupe de contacts .....	30
Réorganisation de la liste des groupes de contact .....	31
Modification ou suppression d'un groupe de contacts .....	31

## Gestion des contacts

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

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

Pour rechercher un contact, saisissez les informations suivantes dans la barre de **Recherche rapide** :

- Prénom
- Nom
- Adresse électronique
- Nom de l'entreprise
- Numéro de poste
- Double jeton (lettre unique et double lettre du nom du contact). Par exemple, vous pouvez taper P R ou Pa Ro pour rechercher Patrick Roberts.

Figure 3 décrit le processus d'ajout d'un contact et d'affichage des informations du contact.

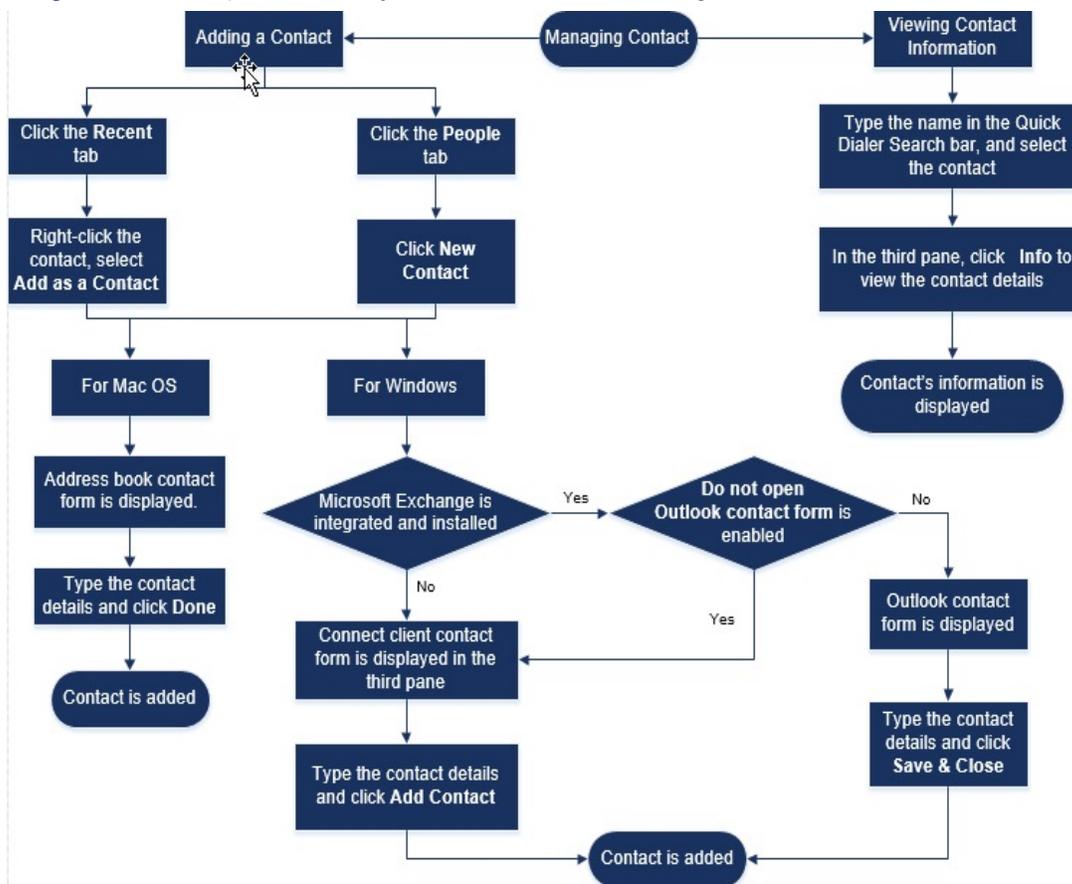


Figure 3: Gestion des Contacts

## Ajout d'un contact sous macOS

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

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



### Remarque

Le carnet d'adresses s'ouvre uniquement si vous avez activé le Connect Client dans les préférences du système de votre Mac.

2. Saisissez les détails du contact dans les champs requis.
3. Cliquez sur **Terminé**.



### Remarque

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

- Entrez le numéro externe dans le champ **Rechercher**, et la fiche de contact s'ouvre dans le troisième volet.
- Cliquez sur  de l'avatar dans le troisième volet.

## Ajout d'un contact sous Windows

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



### Remarque

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

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

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

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

Un formulaire de contact Outlook sans titre s'affiche.

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



#### Remarque

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

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

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

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

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

Le formulaire de contact s'ouvre dans le troisième volet.

2. Saisissez les détails du contact dans les champs requis.
3. Cliquez sur **Nouveau contact**.



#### Remarque

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

- Entrez le numéro externe dans le champ **Rechercher**, et la fiche de contact s'ouvre dans le troisième volet.
- Cliquez sur  de l'avatar dans le troisième volet.

## Affichage des informations d'un contact

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

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

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



#### Remarque

Pour plus d'informations sur l'option **Activer la recherche de contacts dans mon dossier de contacts publics**, voir [Pour activer la recherche du contact à partir des dossiers Exchange Public Contact](#) : à la page 87.

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

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

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

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

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



#### Remarque

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

## Importation des dossiers de contacts

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

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



#### Remarque

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

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

Sous Windows, si vous avez intégré Connect Client à Microsoft Exchange, vous pouvez importer les dossiers de contacts de Microsoft Outlook ou Office 365 dans Connect Client. Pour plus d'informations sur l'importation des dossiers de contacts à partir de Microsoft Outlook ou Office 365 dans Connect Client, voir [Synchronisation de Connect Client avec des dossiers de contacts Microsoft Outlook ou Office 365](#) à la page 86.

## Suppression d'un contact

Pour supprimer un contact de Connect Client lorsqu'il n'est pas intégré à Outlook :

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



#### Remarque

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

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

Pour supprimer les contacts importés à partir d'Outlook :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur , puis sur **Outlook**.
3. Cliquez sur **Supprimer les contacts synchronisés**.

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

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

## Ajout d'un contact sur votre liste de favoris

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

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

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

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

## Affichage des favoris

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

Dans les listes Favoris et Groupes, vous pouvez voir les contacts en mode **Liste** et en mode **Compact**.

Dans le deuxième volet, cliquez sur  pour afficher en mode Liste, et cliquez sur  pour afficher en mode Compact.

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

## Recherche des contacts

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

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

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

Pour plus de détails sur la visualisation des informations d'un contact, voir [Affichage des informations d'un contact](#) à la page 26.

## Tri des Contacts

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

Pour trier vos contacts dans les favoris ou les groupes :

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

## Affichage de l'historique des appels d'un contact

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

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

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

Vous pouvez répondre aux appels entrants, aux appels mis en garde et aux appels en attente à partir de la pile des appels du contact. Pour répondre à un appel de la pile d'appels d'un contact, voir [Réponse à un appel à partir de l'historique d'un contact](#) à la page 49

## Gestion des Groupes de contacts

### Création d'un groupe de contacts

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts > Groupes**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  puis sélectionnez **Ajouter groupe**.
3. Dans le champ **Nom du groupe**, saisissez le nom du groupe.
4. Dans le champ **Membres du groupe**, procédez comme suit :
  - Tapez le nom du contact et sélectionnez le contact.

5. Dans la barre de **Recherche rapide**, tapez le nom ou le numéro du contact, puis faites glisser le contact des résultats de la recherche vers le champ **Personnes**.



#### Remarque

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

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

## Réorganisation de la liste des groupes de contact

1. Cliquez sur l'onglet **Contacts** du Tableau de bord.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes** pour afficher tous les groupes créés.
3. Cliquez sur l'en-tête du groupe et faites-le glisser jusqu'à la position requise.

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

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

## Modification ou suppression d'un groupe de contacts

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts > Groupes**.
2. Cliquez sur ☰ l'entête du groupe que vous souhaitez modifier.
3. Cliquez sur ✎ près du nom du groupe.
4. Dans le champ **Nom du groupe**, modifiez le nom du groupe.
5. Dans le champ des **Membres du groupe** :
  - Pour ajouter un contact au groupe, tapez le nom du contact et sélectionnez le contact.



#### Conseil

Tapez le nom du contact ou le numéro dans la barre de **Recherche rapide** et cliquez avec le bouton droit sur le contact dans le second volet, puis sélectionnez **Ajouter un contact au groupe** pour ajouter le contact au groupe requis.

- Pour supprimer un contact du groupe, cliquez sur **x** à côté du contact.
  - Pour réorganiser les noms des contacts, sélectionnez un contact, faites glisser le contact sélectionné dans l'ordre requis.
6. Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications ou cliquez sur **X** dans l'angle supérieur droit du troisième volet. Dans la boîte de dialogue confirmation, cliquez sur **Annuler** pour supprimer les modifications de l'utilisateur.

Pour supprimer un groupe, procédez comme suit :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts > Groupes**.
2. Cliquez sur  l'entête du groupe que vous souhaitez supprimer. Le groupe s'ouvre dans le troisième volet.
3. Cliquez sur  à côté du nom du groupe dans le troisième volet et cliquez sur **Supprimer**.
4. Dans la boîte de dialogue confirmation, cliquez sur **Supprimer** pour confirmer la suppression du groupe.

# CHAPTER

# 4

---

## Gestion des états de disponibilité

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

Description des états de disponibilité .....	34
Alerte pour l'état de disponibilité du contact.....	35
Modification de l'état de disponibilité .....	36
Sélection d'un état de disponibilité prédéfini.....	36
Ajout d'une note aux états de disponibilité.....	36
Configuration d'un état de disponibilité et d'un état personnalisé.....	36
Gestion de votre état de disponibilité par un contact.....	37

## Description des états de disponibilité

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

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

Les différents états de disponibilité sont illustrés dans le [Tableau 2](#).

**Tableau 2: Etats de disponibilité**

Couleur	État	Prédéfini/ Personnalisable	Description
Vert	Disponible	Prédéfini	Le contact est disponible pour un appel ou une session de MI.
Jaune	En réunion	Prédéfini	Le contact est en réunion, mais vous pouvez le joindre via une session de MI. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section <a href="#">Routage des appels</a> à la page 69.
Rouge	Hors du bureau	Prédéfini	Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section <a href="#">Routage des appels</a> à la page 69.
Rouge	Ne pas déranger	Prédéfini	Le contact est occupé et ne souhaite pas être dérangé. Vous pouvez néanmoins le contacter via la messagerie instantanée. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section <a href="#">Routage des appels</a> à la page 69.
Rouge	En vacances	Prédéfini	Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section <a href="#">Routage des appels</a> à la page 69.
Gris	Personnaliser...	Personnalisable	Le contact a défini un état personnalisé selon l'option configurée. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon la disponibilité, comme décrit à la section <a href="#">Routage des appels</a> à la page 69.

Tableau 2: Etats de disponibilité

Couleur	État	Prédéfini/ Personnalisable	Description
Orange	Sonnerie	Prédéfini	Lorsque vous recevez un appel entrant, l'état de disponibilité clignote et devient orange.
	Au téléphone	Prédéfini	Lorsque vous recevez un appel entrant, l'état de disponibilité devient orange.  Lorsque vous êtes déjà en ligne et que vous recevez un autre appel entrant, l'état de disponibilité commence à clignoter et devient une Sonnerie.

## Alerte pour l'état de disponibilité du contact

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

Pour recevoir une notification :

1. Dans la barre de **Recherche rapide**, tapez le nom du contact ou le numéro de poste et sélectionnez le contact.
2. Dans la **Fiche du contact**, cliquer  et sélectionnez **Alerter si disponible**.

En outre, si le contact est ajouté à votre liste Favoris ou Groupes, cliquez avec le bouton droit sur le contact dans les onglets Favoris ou Groupes, puis sélectionnez **Alerter si disponible**.

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



### Remarque

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

## Modification de l'état de disponibilité

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

### Sélection d'un état de disponibilité prédéfini

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

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

### Ajout d'une note aux états de disponibilité

Vous pouvez ajouter une note personnalisée à chaque état de disponibilité sur Connect Client.

Pour ajouter ou modifier une note d'état de disponibilité :

1. Dans la liste déroulante, passez la souris sur l'état de disponibilité sélectionné, puis cliquez sur .
2. Dans le champ **Note additionnelle**, entrez la description.

Vous pouvez entrer une description comportant jusqu'à 50 caractères.
3. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les supprimer.

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

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

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



---

**Remarque**

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

---

3. Entrez votre statut personnalisé. Cliquez sur **Terminé** pour enregistrer les modifications ou sur **Annuler** pour les supprimer.

Cliquez sur **Retour** pour revenir au menu déroulant de l'état de disponibilité.

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

---

**Remarque**

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

---

## Gestion de votre état de disponibilité par un contact

---

Vous pouvez configurer un contact de façon à ce qu'il gère votre état de disponibilité sur le Connect client.

Pour gérer votre état de disponibilité, le contact doit répondre aux exigences suivantes :

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



---

**Remarque**

La fonctionnalité Groupe de travail est disponible uniquement pour les utilisateurs de Connect MiVoice Connect.

---

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

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



# CHAPTER

# 5

---

## Gestion des téléphones

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

Gestion de votre téléphone de bureau .....	40
Affectation de votre téléphone de bureau .....	40
Personnalisation de votre téléphone de bureau .....	40
Suppression de l'affectation du téléphone de bureau .....	40
Utilisation du téléphone logiciel .....	41
Affectation d'un téléphone logiciel .....	41
Personnalisation du téléphone logiciel.....	42
Affectation de téléphones externes .....	42

## Gestion de votre téléphone de bureau

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

### Affectation de votre téléphone de bureau

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

### Personnalisation de votre téléphone de bureau

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

### Suppression de l'affectation du téléphone de bureau

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

3. Pour réinitialiser l'affectation de poste actuelle, cliquez sur **Retour à mon téléphone de bureau**.

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

## Utilisation du téléphone logiciel

---

Lorsque vous affectez un poste au téléphone logiciel, les appels entrants sont transférés au Connect client. La fonctionnalité Téléphone de bureau est désactivée jusqu'à ce que vous affectiez à nouveau votre téléphone de bureau au Connect client.



### Remarque

Si vous êtes un utilisateur Connect CLOUD, vous devez affecter un numéro DID à votre compte pour utiliser la fonctionnalité Téléphone logiciel dans Connect Client.

---

## Affectation d'un téléphone logiciel

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Cliquez sur l'onglet **Affectation principale**, puis sélectionnez **téléphone logiciel**.

Si l'option Téléphone logiciel ne s'affiche pas sur l'onglet Affectation principale, contactez votre administrateur Connect.

3. Dans la liste déroulante, sélectionnez l'un de ce qui suit :
  - Valeur par défaut
  - Microphone interne
  - Microphone de casque (appareil Plantronics)  
L'option de l'appareil Plantronics ne s'affiche pas dans la liste déroulante qu'après avoir branché le casque Plantronics à votre ordinateur.

Une fois le téléphone logiciel affecté,  s'affiche sur le tableau de bord à côté du **<nom d'utilisateur>**.

## Personnalisation du téléphone logiciel

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

## Affectation de téléphones externes



### Remarque

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

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

7. Cliquez sur **Ajouter**.

Une fois le numéro externe attribué,  s'affiche sur le tableau de bord à côté du **<nom d'utilisateur>**.

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

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

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



---

**Remarque**

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

---

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

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



## Gestion des appels

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

Émettre un appel vocal .....	47
Répondre à un appel vocal.....	48
Gestion des notifications d'appel entrant.....	49
Réponse à un appel à partir de l'historique d'un contact.....	49
Affichage de l'historique des appels avec un contact.....	51
Transfert d'un appel.....	51
Transfert d'un appel à l'aide de l'option Transfert aveugle.....	52
Transfert d'un appel à l'aide de l'option Consulter.....	53
Mise en garde d'un appel.....	54
Transfert d'un appel à l'aide de l'option Interphone.....	55
Transfert d'un appel à l'aide de l'option Confidentiel.....	56
Transfert d'un appel à la messagerie vocale.....	56
Organisation d'une conférence téléphonique.....	57
Organisation d'une conférence téléphonique aveugle.....	58
Organisation d'une conférence téléphonique consultative.....	58
Organisation d'une conférence téléphonique par interphone.....	58
Gestion des notes d'appel et affichage des bordereaux de routage.....	59
Passer un appel Vidéo.....	61
Configuration des préférences de caméra vidéo.....	62
Gestion de la messagerie vocale.....	62
Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale.....	63
Laisser un message vocal.....	63
Envoi d'un message vocal de groupe.....	63
Accès aux messages vocaux.....	64

Affichage des messages vocaux d'un contact .....	65
Écoute d'un nouveau message vocal .....	65
Enregistrement d'un message vocal .....	65
Réponse à un message vocal .....	65
Renvoi d'un message vocal .....	66
Suppression d'un message vocal .....	67
Restauration d'un message vocal supprimé .....	67
Configuration de la notification électronique pour les messages vocaux .....	67
Gestion de la notification du système pour les messages vocaux .....	67
Modification du mot de passe de la messagerie vocale .....	68
Enregistrement du message d'accueil de la messagerie vocale .....	68
Lecture des informations de l'enveloppe pour la messagerie vocale .....	69
Routage des appels .....	69
Routage de disponibilité .....	69
Utilisation du routage d'alimentation .....	73
Routage des appels vers le téléphone .....	75
Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel .....	76

# Émettre un appel vocal

Vous pouvez passer un appel depuis :

- La barre de recherche rapide
- Le répertoire
- Récent
- Le clavier

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

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

Tapez le nom ou le prénom du contact, son poste, son adresse de MI, le nom de son service, son numéro de téléphone ou son adresse électronique. Pour plus de détails sur la recherche d'un contact, voir [Affichage des informations d'un contact](#) à la page 26.

2. Effectuer l'une des opérations suivantes :

- Double-cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact dans le deuxième volet.
- Cliquez sur le contact, puis cliquez  dans le troisième volet, qui compose le numéro par défaut de l'utilisateur.

Si l'utilisateur a configuré plusieurs numéros, pour appeler l'utilisateur à un numéro particulier, cliquez



dans le troisième volet et sélectionnez le numéro.

1. Cliquez sur l'onglet **Récent** du Tableau de bord.

2. Effectuer l'une des opérations suivantes :

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

Pour passer un appel à partir du clavier :

1. Cliquez sur  dans le tableau de bord.
2. Composez le numéro du poste ou du téléphone portable et appuyez sur Entrer.

## Répondre à un appel vocal

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

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

Pour activer la notification système pour un appel entrant, voir [Gestion des notifications d'appel entrant](#) à la page 49.

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

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



### Remarque

Pour les utilisateurs disposant d'une licence de poste uniquement, seul le bouton Accepter s'affiche sur la notification système.

- Sur le tableau de bord, cliquez sur  pour répondre et cliquez sur  pour transférer directement l'appel vers la messagerie vocale.

Pour rejeter l'appel et la réponse via la messagerie instantanée, cliquez sur  et tapez le message ou sélectionnez le message pré-enregistré, puis cliquez sur **Envoyer**. Cliquez sur  pour terminer l'appel actif.

- Pour répondre à un appel à l'aide du casque Plantronics :



### Remarque

Vous devez installer le hub Plantronics. Si vous n'installez pas le hub Plantronics ou si le hub est arrêté, le casque fonctionne comme un périphérique audio normal et vous ne pouvez pas utiliser les boutons du casque pour exécuter des fonctions d'appel. Pour télécharger et installer le logiciel du hub Plantronics, voir le site Web de Plantronics.

- Définissez votre poste sur le téléphone logiciel. (Pour plus d'informations, voir [Affectation d'un téléphone logiciel](#) à la page 41.)
- Appuyez sur le bouton de réponse d'appel sur votre casque.

Vous pouvez utiliser la fonctionnalité de contrôle des appels disponible sur votre casque. Pour plus d'informations, consultez le site Internet Plantronics.

Vous pouvez mettre un appel vocal en attente et le reprendre si nécessaire.

- Dans la zone de notification d'appel, cliquez sur  pour mettre l'appel en attente et cliquez sur  pour continuer.
- Dans la fiche de contacts, cliquez sur  pour mettre l'appel en attente et cliquez sur  pour continuer.

Vous pouvez envoyer une note d'appel sur un appel actif. Pour plus de détails sur l'ajout de la note d'appel, voir [Gestion des notes d'appel et affichage des bordereaux de routage](#) à la page 59.

## Gestion des notifications d'appel entrant

Pour recevoir une notification système pour un appel entrant :

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

## Réponse à un appel à partir de l'historique d'un contact



### Remarque

Cette option est disponible uniquement si votre administrateur Connect a activé l'option **Autoriser l'interception d'appel** dans Connect Director.

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

Pour répondre à un appel :

1. Visualisez l'historique des appels d'un contact. Voir [Affichage de l'historique des appels d'un contact](#) à la page 30 pour des informations au sujet de l'historique des appels.
2. Cliquez sur  à côté de l'appel auquel vous voulez répondre.

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

**Remarque**

Vous pouvez également répondre aux appels mis en garde à partir de la fiche du contact. Cliquez sur , dans la fenêtre contextuelle, cliquez  pour répondre à l'appel.

---

## Affichage de l'historique des appels avec un contact

---

1. Dans la **barre de recherche rapide** , tapez le nom du contact ou le numéro de poste et sélectionnez le contact.
2. Dans le troisième volet, cliquez sur **Appels**.

Dans la liste déroulante, par défaut, **Tout** est sélectionné. Il affiche l'historique complet des appels avec les contacts.

Pour afficher uniquement les appels manqués, sélectionnez **Manqués** dans la liste déroulante.

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

## Transfert d'un appel

---

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

- Transfert aveugle
- Transfert consultatif
- Mise en garde
- Interphone
- Confidentiel
- Messagerie vocale

Figure 4 décrit les différents types d'options de transfert d'appel ; notamment les options de transfert, consultation, mise en garde, interphone, confidentialité et messagerie vocale.

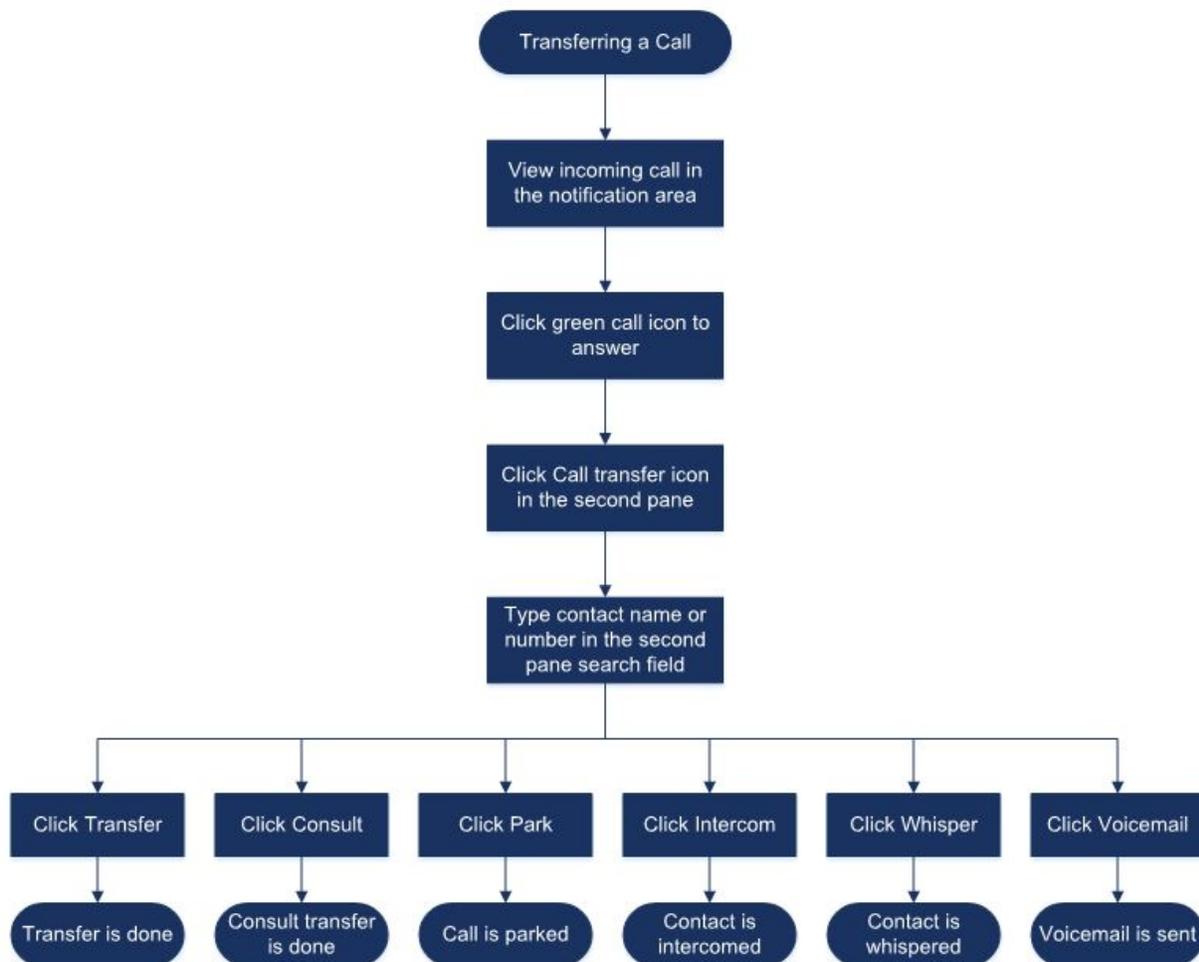


Figure 4: Transfert d'un appel

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

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



### Remarque

Vous pouvez effectuer le transfert aveugle avant ou après avoir répondu à un appel. Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.

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

1. Dans la **barre de Recherche rapide**, tapez le nom du contact ou le numéro de poste.
2. Sur le tableau de bord, faites glisser l'appel de la zone de notification d'appel et déposez-le sur le contact dans le deuxième volet.

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

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

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

- Avant de répondre à l'appel :
  - a. Sur le tableau de bord, cliquez sur  dans la notification d'appel.
  - b. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
  - c. Cliquez sur **Transférer**.
- Après avoir répondu à l'appel :
  - a. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
  - b. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
  - c. Cliquez sur **Transférer**.

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

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

- Avant de répondre à l'appel :
  - a. Sur le tableau de bord, cliquez sur  dans la notification d'appel.
  - b. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
  - c. Cliquez sur **Consulter**.
  - d. Dans la fenêtre **Consultation**, cliquez sur  pour terminer le transfert d'appel.
- Après avoir répondu à l'appel :
  - a. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .

- b. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
- c. Cliquez sur **Consulter**. L'appel actif est mis en attente et la fenêtre **Consultation** apparaît.
- d. Cliquez  pour terminer le transfert d'appel.

## Mise en garde d'un appel

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

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

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
4. Cliquez sur l'option **Mettre en garde**.
5. Cliquez  pour mettre en garde l'appel.

Pour mettre en garde à l'aide du menu contextuel :

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.)
2. Dans la barre de **recherche rapide**, tapez le nom ou le numéro du contact et sélectionnez le contact.
3. Faites glisser l'appel dans la zone de notification d'appel et passez la souris sur le contact pendant deux secondes pour afficher le menu contextuel.
4. Sélectionnez **Mettre en garde** dans le menu contextuel pour terminer le transfert d'appel.

 apparaît à côté du nom du contact indiquant que l'appel est mis en garde sur la pile d'appels du contact.

## Mise en garde et téléavertissement

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

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
4. Cliquez sur l'option **Mettre en garde**.
5. Cliquez  pour mettre en garde et téléavertir l'appel.

## Mise en garde et Interphone

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

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

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
4. Cliquez sur l'option **Mettre en garde**.
5. Cliquez sur  pour mettre en garde l'appel et passer un appel interphone au contact sélectionné.

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

- Avant de répondre à l'appel :
  - a. Sur le tableau de bord, cliquez sur  dans la notification d'appel.
  - b. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
  - c. Cliquez sur **Interphone**.
  - d. Dans la fenêtre **Consultation**, cliquez sur  pour terminer le transfert d'appel.
- Après avoir répondu à l'appel :
  - a. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
  - b. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
  - c. Cliquez sur **Interphone**. L'appel actif est mis en attente et la fenêtre **Consultation** apparaît.
  - d. Cliquez  pour terminer le transfert d'appel.

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

- Avant de répondre à l'appel :
  - a. Sur le tableau de bord, cliquez sur  dans la notification d'appel.
  - b. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
  - c. Cliquez sur **Confidentiel**.
  - d. Dans la fenêtre Consultation, cliquez sur  pour terminer le transfert d'appel.
- Après avoir répondu à l'appel :
  - a. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
  - b. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
  - c. Cliquez sur **Confidentiel**. L'appel actif est mis en attente et la fenêtre **Consultation** apparaît.
  - d. Cliquez  pour terminer le transfert d'appel.

## Transfert d'un appel à la messagerie vocale

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

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur  dans la notification d'appel pour répondre à l'appel.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro de téléphone.
4. Cliquez sur **Message vocal**. L'appel actif est mis en attente et la fenêtre **Consultation** s'affiche
5. Cliquez sur  pour terminer le transfert d'appel à la messagerie vocale.

## Organisation d'une conférence téléphonique

---

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

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

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

## Organisation d'une conférence téléphonique aveugle

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

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le poste et cliquez sur **Conférence**.

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

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.)
2. Dans la barre de recherche rapide, tapez le nom ou le numéro du contact et sélectionnez le contact.
3. Faites glisser l'appel dans la zone de notification d'appel et passez la souris sur le contact pendant deux secondes pour afficher le menu contextuel.
4. Sélectionnez **Conférence aveugle** dans le menu contextuel pour lancer la conférence.

## Organisation d'une conférence téléphonique consultative

Pour effectuer une conférence téléphonique consultative :

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .
3. Dans le champ de recherche du deuxième volet, tapez le nom du contact ou le numéro du poste et cliquez sur **Consulter**.

L'appel actif est automatiquement mis en attente, ce qui vous permet de consulter la troisième personne.

4. Cliquez sur  pour lancer la conférence téléphonique.

## Organisation d'une conférence téléphonique par interphone

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

Pour effectuer une conférence téléphonique par interphone :

1. Répondre à un appel entrant. (Pour répondre à un appel, voir [Répondre à un appel vocal](#) à la page 48.)
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur  .

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

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

4. Cliquez sur  pour lancer une conférence téléphonique.

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

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

Les bordereaux de routage affiche l'historique et les détails de routage des appels de l'appel.

Tableau 3 décrit les divers états des notes d'appel et des routages d'appel pour un appel entrant, un appel en attente et un appel actif.

**Tableau 3: États de Note d'appel et de bordereau de routage**

Icône	Description
	Indique que le bordereau de routage retour est ouvert.  Cette icône s'affiche lorsque l'appel que vous avez mis en garde, vous est renvoyé et lorsque le bordereau de routage est ouvert.
	Indique que le bordereau de routage retour est fermé.  Cette icône s'affiche lorsque l'appel que vous avez mis en garde vous est renvoyé et lorsque le bordereau de routage est fermé.
	Indique que le bordereau de routage est fermé.  Pour ouvrir, cliquez sur l'icône.

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

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

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

La pile des appels affiche les icônes de bordereau de routage et la note d'appel.

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



#### Remarque

Par défaut, le bordereau de routage est ouvert pour l'appel le plus ancien sur le tableau de bord. Pour les autres appels, cliquez sur  pour l'ouvrir.

## Passer un appel Vidéo

Pour passer un appel vidéo, le poste principale doit être affectée à votre téléphone logiciel. (Pour plus de détails sur l'affectation de votre poste au téléphone logiciel, voir [Affectation d'un téléphone logiciel](#) à la page 41.)

1. Trouvez et sélectionnez un contact. (Pour plus d'informations, voir [Gestion des contacts](#) à la page 24.)
2. Pour passer un appel vocal, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans le troisième volet, cliquez sur .
  - Double-cliquez sur le contact dans les résultats de recherche.
  - Depuis l'option **Favoris** ou **Groupes**, double-cliquez sur le contact.
3. Pour commencer à diffuser votre vidéo à l'autre partie, cliquez sur .

Un bouton de disposition de sélection s'affiche dans le troisième volet, lorsqu'un partage d'écran et un appel vidéo sont actifs en même temps. Cliquez sur  déroulant pour partager :

- Tous
- Données
- Vidéo

avec les autres membres sur l'appel vidéo. (Pour plus d'informations sur le partage d'écran, voir [Partager des écrans avec un contact](#) à la page 112.)

4. Pour mettre fin à la vidéo, cliquez sur l'icône **Désactiver caméra vidéo**.

## Configuration des préférences de caméra vidéo

Vous pouvez configurer Connect Client pour utiliser la caméra vidéo :

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

Configurer la caméra vidéo :

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

## Gestion de la messagerie vocale

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

- [Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale](#) à la page 63
- [Laisser un message vocal](#) à la page 63
- [Accès aux messages vocaux](#) à la page 64
- [Affichage des messages vocaux d'un contact](#) à la page 65
- [Écoute d'un nouveau message vocal](#) à la page 65
- [Enregistrement d'un message vocal](#) à la page 65
- [Réponse à un message vocal](#) à la page 65
- [Renvoi d'un message vocal](#) à la page 66
- [Suppression d'un message vocal](#) à la page 67
- [Restauration d'un message vocal supprimé](#) à la page 67
- [Configuration de la notification électronique pour les messages vocaux](#) à la page 67
- [Gestion de la notification du système pour les messages vocaux](#) à la page 67
- [Modification du mot de passe de la messagerie vocale](#) à la page 68



### Remarque

Pour vous avertir d'un message vocal entrant, vous pouvez définir une notification par e-mail ou une notification système. Pour plus d'informations, voir les sujets suivants :

- [Configuration de la notification électronique pour les messages vocaux](#) à la page 67
- [Gestion de la notification du système pour les messages vocaux](#) à la page 67

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

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

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

## Laisser un message vocal

1. Appelez un contact. (Pour plus d'informations, voir [Émettre un appel vocal](#) à la page 47.)
2. Lorsque vous êtes invité à laisser un message vocal, enregistrez votre message.

## Envoi d'un message vocal de groupe

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

Pour enregistrer le message via le haut-parleur de l'ordinateur, cliquez sur .

5. Pour commencer à enregistrer le message, cliquez sur .

Pour terminer l'enregistrement, cliquez sur .

Pour lire le message enregistré, cliquez sur .

6. Donnez un nom à votre enregistrement dans le champ **Objet**.
7. Spécifiez l'une des options suivantes pour le message :

- Urgent : le destinataire peut voir un point d'exclamation (!) près du message vocal.
- Privé : le destinataire ne peut pas renvoyer un message vocal privé.
- Reçu : un accusé de réception est envoyé à l'expéditeur lorsque le destinataire a écouté le message vocal.

8. Cliquez sur **Envoyer**.

## Accès aux messages vocaux

Chaque boîte vocale affiche les éléments suivants :

- Nom et numéro de l'expéditeur de la boîte vocale.
- La dernière date à laquelle la messagerie vocale était active. Si vous le recevez le jour en cours, "Aujourd'hui" s'affiche avec l'heure et la durée.
- Durée de la messagerie vocale.
- Icônes indiquant les messages vocaux Sauvegardés (📄), Privés (🔒), et Urgents (⚠️).

Pour accéder au message vocal :

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

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

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



### Remarque

Vous ne pouvez pas marquer les messages vocaux du groupe de travail comme écoutés ou non écoutés.

3. L'onglet **Messages vocaux supprimés** s'affiche uniquement si vous avez supprimé des messages vocaux. Pour accéder aux messages vocaux supprimés, cliquez sur ▼ l'entête **Supprimer les messages vocaux**. Par défaut, l'onglet Messagerie vocale supprimée est en mode réduit et affiche le nombre de messages vocaux supprimés sur l'entête.

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

## Affichage des messages vocaux d'un contact

1. Dans la **barre de recherche rapide**, tapez le nom du contact ou le numéro de poste et sélectionnez le contact.
2. Sur la Fiche de contact, cliquez sur **Messages vocaux**.

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

## Écoute d'un nouveau message vocal

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux**.
2. Dans le deuxième volet, sélectionnez le message vocal.
3. Cliquez  pour lire le message via le téléphone de bureau ou  pour lire à travers le haut-parleur de l'ordinateur (cette option est désactivée pour un message de boîte vocale privée).
4. Cliquez  pour lire le message de la boîte vocale et cliquez  pour mettre en pause le message de la boîte vocale.

Utilisez l'indicateur de progression pour avancer ou reculer dans le message.



### Remarque

Si vous avez affecté votre Connect Client au Téléphone logiciel l'option téléphone de bureau s'affiche.

Vous pouvez choisir de répondre, renvoyer ou supprimer le message vocal reçu.

## Enregistrement d'un message vocal

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

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

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

## Réponse à un message vocal

1. Accédez aux messages vocaux comme décrit dans la section [Accès aux messages vocaux](#) à la page 64.
2. Cliquez sur le message vocal auquel vous souhaitez répondre.

3. Cliquez sur **Répondre** et sélectionnez l'une des icônes suivantes :
  -  pour enregistrer le message par le biais du téléphone.
  -  pour enregistrer le message via le microphone de l'ordinateur.
4. Cliquez sur  pour enregistrer votre message.
5. Cliquez sur  terminer l'enregistrement.
6. Cliquez sur  pour lire votre message enregistré.
7. Modifiez les champs **À** et **Objet** comme requis. Lorsque vous répondez à un message vocal privé, vous ne pouvez pas ajouter d'autres membres au champ **À**.
8. Spécifiez les options de votre choix (Urgent, Privé, Reçu et Inclure l'original) pour envoyer la réponse.
9. Cliquez sur **Envoyer** pour envoyer le message vocal ou sur **Annuler** pour annuler le message vocal enregistré.

## Renvoi d'un message vocal



### Remarque

Vous ne pouvez pas transférer des messages vocaux privés.

1. Accédez aux messages vocaux comme décrit dans la section [Accès aux messages vocaux](#) à la page 64.
2. Cliquez sur le message vocal que vous souhaitez renvoyer.
3. Cliquez sur **Renvoyer** et sélectionnez l'une des icônes suivantes :
  -  pour enregistrer le message par le biais du téléphone.
  -  pour enregistrer le message via le microphone de l'ordinateur.
4. Cliquez sur  pour enregistrer votre message.
5. Cliquez sur  terminer l'enregistrement.
6. Cliquez sur  pour lire votre message enregistré.
7. Modifiez les champs **À** et **Objet** comme requis.
8. Spécifiez les options de votre choix (Urgent, Privé et Reçu) pour envoyer le message.
9. Cliquez sur **Envoyer** pour transférer le message vocal ou sur **Annuler** pour le supprimer.

## Suppression d'un message vocal

1. Accédez aux messages vocaux comme décrit dans la section [Accès aux messages vocaux](#) à la page 64.
2. Effectuer l'une des opérations suivantes :
  - Faites un clic droit sur le message vocal que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Supprimer le message vocal**.
  - Sélectionnez le message vocal que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.

## Restauration d'un message vocal supprimé

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

## Configuration de la notification électronique pour les messages vocaux

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

## Gestion de la notification du système pour les messages vocaux

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

4. Pour obtenir une notification système pour un message vocal entrant :
  - Sous Windows, activez l'option **Afficher notification système pour un message vocal**.
  - Sous macOS :
    1. Sous **Message vocal entrant**, cliquez sur **Configurer via le centre de notifications macOS...**
    2. Dans la zone du Centre de notifications, cliquez sur l'icône Connect Client.
    3. Cliquez sur l'une des options suivantes :
      - Aucun
      - Bannières
      - Alertes

## Modification du mot de passe de la messagerie vocale

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

## Enregistrement du message d'accueil de la messagerie vocale

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Messagerie vocale > Configuration**.
4. Cliquez sur **Enregistrer nouveau nom**.
5. Cliquez sur  pour commencer à enregistrer votre nom et cliquez sur  pour arrêter l'enregistrement.
6. Cliquez sur  pour écouter le message d'accueil enregistré.
7. Effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Pour sauvegarder l'enregistrement, cliquez sur **Sauvegarder l'enregistrement**.
  - Pour annuler le message d'accueil enregistré, cliquez sur **Supprimer l'enregistrement** et répétez les étapes 4 à 7.

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Messagerie vocale > Lecture**.
4. Sélectionnez **Lire informations d'enveloppe lors de l'écoute des messages** pour écouter la date et l'heure de réception des messages de la boîte vocale.

Le système annoncera la date et l'heure auxquelles le message vocal a été reçu dans la boîte de réception de l'utilisateur avant la lecture du message.

## Routage des appels

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

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

## Routage de disponibilité

Le routage de disponibilité vous permet d'acheminer les appels entrants en fonction de votre état de disponibilité.

Vous pouvez configurer le routage de disponibilité avec ou sans mobilité.

### Configuration du routage de disponibilité avec mobilité

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



#### Remarque

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

5. Cliquez sur le bouton **Démarrer l'assistant** sur la droite.
6. Pour spécifier votre périphérique Connect Mobility, effectuez l'une des opérations suivantes :
  - Dans le champ vide, saisissez votre numéro de portable à 10 chiffres.

- Si vous ne possédez pas de périphérique de mobilité, cliquez sur **Aucun numéro ne sera associé à mon périphérique doté de Mitel Mobility**.

7. Cliquez sur **Suivant**.

La page Sonnerie simultanée s'affiche.



---

#### Remarque

Par défaut, la page Sonnerie simultanée indique un poste et un périphérique mobilité déjà inclus pour la sonnerie simultanée.

---

8. Pour activer un autre périphérique, différent de votre poste, et un périphérique de mobilité pour sonner simultanément :

- a. Activez l'option **Appelez simultanément ces numéros**.
- b. Cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**.
- c. Sélectionnez l'option appropriée et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné**.

9. Cliquez sur **Suivant**.

Pour configurer le renvoi d'appel, sélectionnez l'une des options suivantes :



---

#### Remarque

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

---

- Sélectionnez **Continuer d'appeler les numéros ci-dessus**.
- Les appels entrants ne sont pas renvoyés et seuls les périphériques dédiés à l'appel simultané sont autorisés à sonner.
- Si vous souhaitez renvoyer les appels entrants à votre messagerie vocale ou à un autre contact, procédez comme suit :
  1. Sélectionnez **Renvoyer l'appel à**, et cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez soit **ma messagerie vocale** soit saisissez le nom du contact, ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées.
  2. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner le nombre de sonneries avant le renvoi.
  3. Dans la champ **si j'ai plus de 16 appels actifs renvoyer immédiatement à**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez soit **ma messagerie vocale** soit saisissez le nom du contact ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées.
- Sélectionnez l'option **Toujours renvoyer mes appels à**, et cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez **ma messagerie vocale** ou saisissez le nom du contact ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées.

10. Cliquez sur **Suivant**.

Le message d'accueil de la messagerie vocale : La page Enregistrement & Lecture s'affiche.

11. Pour enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale :
  - a. Cliquez  pour commencer à enregistrer votre message et cliquez  pour arrêter l'enregistrement.
  - b. Cliquez sur  pour écouter le message d'accueil enregistré pour les messages vocaux entrants.
  - c. Effectuer l'une des opérations suivantes :
    1. Pour sauvegarder le message d'accueil, cliquez sur **Sauvegarder l'enregistrement**.
    2. Pour supprimer le message d'accueil enregistré, cliquez sur **Supprimer l'enregistrement**.
12. Cliquez sur **Suivant**.

L'interaction avec la page du message d'accueil s'affiche.
13. Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale :
  - a. Sous **Les appelants sont-ils autorisés à laisser un message vocal après avoir entendu votre message d'accueil ?**, Sélectionnez l'une des options suivantes :
    - Oui, les appelants peuvent laisser un message vocal.
    - Non, les appelants ne peuvent pas laisser un message vocal.
  - b. Si vous souhaitez renvoyer l'appel entrant à un numéro de poste particulier, dans le champ **Si les appelants appuient sur '0' lorsqu'ils écoutent le message d'accueil, renvoyer les appels à**, saisissez le nom ou le numéro de poste d'un contact.
14. Cliquez sur **Terminé**.

## Configuration du routage de disponibilité sans mobilité

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage de disponibilité**.
4. Cliquez sur **Démarrer l'assistant**.

La page Sonnerie simultanée s'affiche.



### Remarque

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

5. Pour activer la sonnerie simultanée sur un autre périphérique, procédez comme suit :
  - a. Sélectionnez l'option **Appelez simultanément ces numéros**.
  - b. Cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**.
  - c. Sélectionnez le numéro supplémentaire et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné**.

6. Cliquez sur **Suivant**.
7. Pour configurer le renvoi d'appel, sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Si vous ne souhaitez pas transférer les appels entrants, sélectionnez **Continuer à faire sonner le numéro ci-dessus** afin que les périphériques dédiés à la sonnerie simultanée ne soit autorisé uniquement à sonner.
  - Si vous souhaitez renvoyer les appels entrants à votre messagerie vocale, procédez comme suit :
    1. Sélectionnez **Renvoyer l'appel à**, puis cliquez sur l'icône de la flèche vers le bas et sélectionnez **ma messagerie vocale**.
    2. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner le nombre de sonneries avant le renvoi.
    3. Dans le champ **si j'ai plus de X appels actifs, les renvoyer immédiatement à**, cliquez sur l'icône de la flèche vers le bas et sélectionnez **ma messagerie vocale**.
  - Sélectionnez l'option **Toujours renvoyer mes appels à**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez **ma messagerie vocale**.
8. Cliquez sur **Suivant**.
9. Pour activer l'option FindMe, procédez comme suit :



---

**Remarque**

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

---

- a. Sélectionnez **Activé : Utiliser mes paramètres FindMe pour poursuivre le routage de l'appel**.
  - b. Choisissez l'une des options suivantes :
    - Sélectionnez **Appeler mes numéros FindMe de façon séquentielle avant d'activer le message d'accueil de la messagerie vocale** et, le cas échéant, sélectionnez **Demander à l'appelant d'enregistrer son nom**.
    - Sélectionnez **Lire tout d'abord ma messagerie vocale. Si l'appelant appuie sur 1 lorsqu'il écoute le message d'accueil de ma messagerie vocale, appeler de façon séquentielle mes numéros FindMe**, puis activez l'option **Demander à l'appelant d'enregistrer son nom**.
  - c. Pour définir les numéros FindMe qui seront utilisés de façon séquentielle, procédez comme suit : cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**, sélectionnez l'option appropriée et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné**.
  - d. Pour ajouter un autre numéro FindMe, répétez l'étape 8c.
10. Cliquez sur **Suivant**.
- Le message d'accueil de la messagerie vocale : La page Enregistrement & Lecture s'affiche.
11. Pour activer le message d'accueil de la messagerie vocale, voir [Pour enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale](#) : à la page 71.
12. Cliquez sur **Suivant**.
- L'interaction avec la page du message d'accueil s'affiche.

13. Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale, voir [Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale](#) : à la page 71.

## Configuration du routage de disponibilité à l'aide des paramètres personnalisés

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage de disponibilité**.
4. Pour configurer un périphérique de mobilité pour les appels entrants, voir [Pour spécifier votre périphérique Connect Mobility, effectuez l'une des opérations suivantes](#) : à la page 69.
5. Cliquez sur **Modifier** pour configurer les options individuelles suivantes, tel que requis :
  - Sonnerie simultanée
    - Pour plus d'informations sur la configuration de la sonnerie simultanée avec la mobilité activée, voir l'étape 8 dans [Configuration du routage de disponibilité avec mobilité](#) à la page 69.
    - Pour plus d'informations sur la configuration de la sonnerie simultanée sans la mobilité activée, voir l'étape 5 dans [Configuration du routage de disponibilité sans mobilité](#) à la page 71.
  - Renvoi de l'appel entrant
    - Pour plus d'informations sur la configuration du renvoi de l'appel entrant avec la mobilité activée, voir l'étape 9 dans [Configuration du routage de disponibilité avec mobilité](#) à la page 69.
    - Pour plus d'informations sur la configuration du renvoi de l'appel entrant sans la mobilité activée, voir l'étape 7 dans [Configuration du routage de disponibilité sans mobilité](#) à la page 71.
  - Le message d'accueil de la messagerie vocale : Enregistrement & lecture

Pour plus d'informations, voir [Pour enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale](#) : à la page 71.
  - Interaction avec le message d'accueil

Pour plus d'informations, voir [Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale](#) : à la page 71.

## Utilisation du routage d'alimentation

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

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

## Création d'une règle de routage d'alimentation

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

- b. Choisissez l'une des options suivantes :
      - Si vous avez sélectionné **L'heure est**, renseignez les champs **De** et **À** de la règle d'alimentation.
      - Si vous avez sélectionné **Jour**, sélectionnez les jours de la règle d'alimentation.
  12. Sous **Alors**, cliquez sur **Renvoyer l'appel à** et sélectionnez l'une des options suivantes :
    - Pour renvoyer l'appel à la messagerie vocale, sélectionnez l'option **ma messagerie vocale**.
    - Pour émettre une sonnerie :
      - Cliquez sur la liste déroulante **ma messagerie vocale** et sélectionnez **faire retentir la sonnerie**. Une option Sonnerie standard supplémentaire s'affiche.
      - Cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez une option de sonnerie.
    - Pour renvoyer l'appel à un numéro spécifique, sélectionnez l'option **Sélectionner un numéro**, puis cliquez sur le champ **Sélectionner un numéro** et saisissez le numéro de votre choix.
  13. Cliquez sur **Créer une règle**.

## Modification d'une règle de routage d'alimentation

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Cliquez sur **Routage des appels > Routage d'alimentation**.
4. Cliquez sur **Modifier** si vous souhaitez modifier la règle d'alimentation.
5. Modifier les étapes comme requis. (Pour plus d'informations, voir les étapes 6 à 12 de à la page 73.)
6. Cliquez sur **Enregistrer une règle**.

## Suppression d'une règle de routage d'alimentation

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

## Routage des appels vers le téléphone

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

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

## Personnalisation de vos paramètres d'option d'appel

---

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

# CHAPTER

# 7

---

## Gestion de la messagerie instantanée

Ce chapitre vous explique comment gérer la messagerie instantanée.

Envoi d'un message instantané.....	78
Affichage de l'historique des MI avec un contact.....	79
Programmation d'une réunion avec un groupe de contacts .....	79
Gestion des notifications de la messagerie instantanée.....	80
Ajout des réponses MI prédéfinis.....	80

## Envoi d'un message instantané

Vous pouvez envoyer des messages instantanés à :

- Des individus
- Des Groupes
- Plusieurs utilisateurs

La [Figure 5](#) décrit les différentes manières d'envoyer des messages instantanés à un individu, à des groupes et à plusieurs utilisateurs.

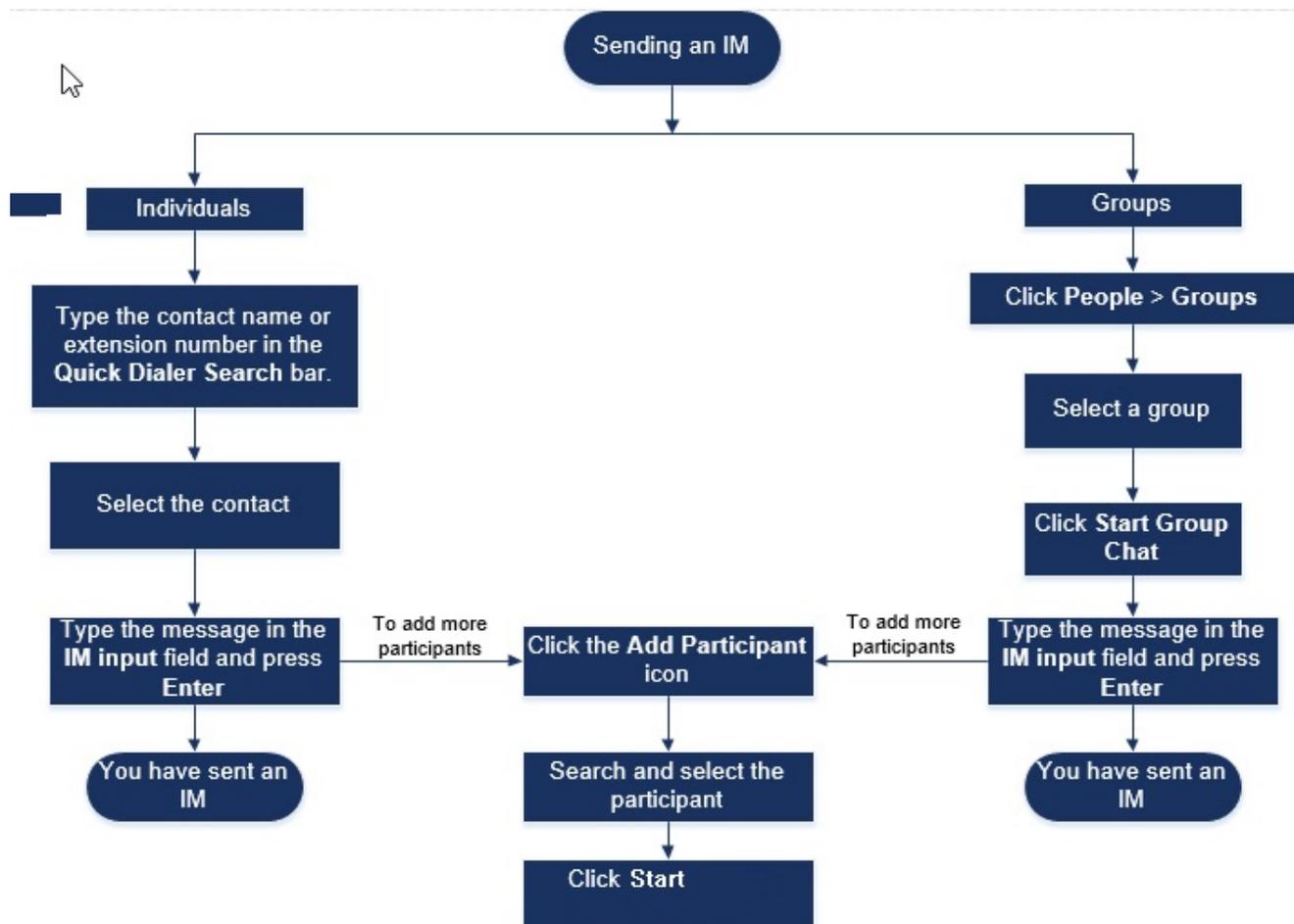


Figure 5: Envoi d'un MI

Pour envoyer un message instantané à un individu ou à plusieurs contacts :

1. Retrouvez le contact (Pour plus d'informations, voir [Gestion des contacts](#) à la page 23). Si le contact est disponible pour la messagerie instantanée, vous voyez  (un cercle vert) autour des initiales de l'utilisateur ou l'icône de l'état de disponibilité à côté du nom dans le deuxième volet.
2. Sur la Fiche de contact, cliquez sur **Messages**. Dans le **champ de saisie de la messagerie instantanée**, saisissez le message et appuyez sur **Entrer**.

Cliquez sur l'émoticône dans le champ de **saisie de la MI**, puis sélectionnez l'émoticône pour l'ajouter à votre message. Sous Windows 7, les émoticônes apparaissent en blanc et noir.

3. Pour ajouter plus de participants, cliquez sur  dans la Fiche de contacts.
4. Dans la barre de **recherche**, tapez le nom du contact ou le numéro de poste et sélectionnez le contact.
5. Cliquez sur **Démarrer**.

Pour envoyer un message instantané à des groupes :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur **Contacts > Groupes**, puis sélectionnez le groupe.
2. Cliquez sur **Démarrer la conversation**.
3. Dans le **champ de saisie de la messagerie instantanée**, saisissez le message et appuyez sur **Entrer**.

Cliquez sur l'émoticône dans le champ de **saisie de la MI**, puis sélectionnez l'émoticône pour l'ajouter à votre message. Sous Windows 7, les émoticônes apparaissent en blanc et noir.

Vous pouvez également ajouter plus de participants à la conversation de groupe après avoir initié la session.



#### Remarque

Dans une conversation en groupe, les messages sont uniquement envoyés aux contacts disponibles en ligne.

## Affichage de l'historique des MI avec un contact

1. Dans la barre de **Recherche rapide**, tapez le nom du contact ou le numéro de poste et sélectionnez le contact.
2. Dans le troisième volet, cliquez sur **Messages**.

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

## Programmation d'une réunion avec un groupe de contacts

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Contacts**.
2. Cliquez sur l'onglet **Groupes**, puis sélectionnez un groupe.
3. Cliquez sur  dans l'entête du groupe et cliquez sur **Programmer une réunion**.
4. Spécifiez les détails de la réunion.
5. Cliquez sur **Créer**.

## Gestion des notifications de la messagerie instantanée

Pour obtenir une notification système lors de la réception d'un message instantané :

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

## Ajout des réponses MI prédéfinis

Vous pouvez répondre par un message instantané à un appel entrant provenant d'un autre contact Connect.

Pour ajouter une réponse de MI prédéfini :

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

4. Saisissez votre message prédéfini personnalisé et cliquez sur **Ajouter une réponse prédéfinie**.
5. Sélectionnez les messages prédéfinis requis dans la zone de texte, puis cliquez sur **Supprimer** pour supprimer le message prédéfini.



# CHAPTER

# 8

---

## Intégration Microsoft Exchange

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

Intégration de Connect Client à Microsoft Exchange.....	84
Synchronisation des évènements avec le calendrier Microsoft Outlook ou Office 365	85
Synchronisation de Connect Client avec des dossiers de contacts Microsoft Outlook ou Office 365 .....	86
Synchronisation des messages vocaux du Connect Client avec Microsoft Outlook ou Office 365 .....	87

## Intégration de Connect Client à Microsoft Exchange

---

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

- Synchronisez les événements et l'état de disponibilité avec le calendrier Outlook ou Office 365.
- Synchronisez vos dossiers de contacts Outlook ou Office 365 avec Connect Client sous Windows. Sous macOS, Connect Client se synchronise avec le carnet d'adresses Mac. (Pour plus d'informations sur la synchronisation du carnet d'adresses Connect Client avec celui de Mac, voir [Importation des dossiers de contacts](#) à la page 27.)
- Envoyez des notifications de messagerie vocale à Outlook ou Office 365.

Pour intégrer Microsoft Exchange à Connect Client :

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

L'onglet Références AD n'**Références AD** n'apparaît pas si vous avez intégré Connect Client à Microsoft Exchange lors de la connexion. Pour plus de détails sur la connexion à Connect Client, voir la section [Connexion au Connect Client](#) à la page 14.

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

Si votre serveur Exchange n'est pas configuré sur Connect Director, il s'affichera le message d'erreur "Votre serveur Exchange n'est pas configuré. Le message Veuillez contacter votre Administrateur Connect" affiche.

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



### Remarque

Si vous ne terminez pas l'intégration Microsoft Exchange, Connect Client vous invite à entrer vos références Microsoft Exchange lorsque vous accédez à l'onglet Événements.

---

## Synchro événement à calend Microsoft Outlook ou Office 365

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

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

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

Après l'intégration de Connect Client à Microsoft Exchange :

- Vos rendez-vous Outlook et les événements Connect Client s'affichent dans le calendrier Outlook et dans l'onglet Événements.
- Lorsque vous créez un événement sur Connect Client, une invitation à la réunion avec les détails de la conférence s'affiche dans Outlook, qui peut être envoyée aux participants. Pour plus d'informations sur la création d'un événement sur Connect Client, voir [Création d'une conférence](#) à la page 90.



### Remarque

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

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

Cette option n'est disponible que sous Windows.

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

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

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Sous macOS, cliquez sur **Contacts/Outlook**.

Sous Windows, cliquez sur **Outlook**.



### Remarque

Sous Windows, le complément "ConnectUCBAddIn" doit être activé sur votre Outlook pour effectuer cette synchronisation. Pour plus d'informations sur l'activation des compléments dans Outlook, consultez la documentation de Microsoft Outlook.

4. Sélectionnez la case à cocher **Synchroniser mon calendrier Exchanger avec mes modes de disponibilité Mitel Connect**.
  - Votre état de disponibilité sur Connect Client change en fonction de votre planification dans le calendrier Outlook ou Office 365.
  - Les états de disponibilité, Ne pas déranger, En vacances et Personnalisé sont toujours prioritaires et ne sont pas affectés par ce paramètre.
5. Sélectionnez l'option **Utiliser mes heures de travail Outlook pour basculer ma disponibilité Mitel Connect à absence du bureau** pour changer votre état de disponibilité à Absence du bureau en fonction de vos heures et jours de travail indiqués sur votre calendrier Microsoft Outlook ou Office 365.

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

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

## Synchro Connect Client aux dossiers contacts Microsoft Outlook ou Office 365

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

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



---

### Remarque

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

---

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

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

Sous macOS, vous pouvez synchroniser Connect Client avec le carnet d'adresses Mac. Pour plus d'informations sur la synchronisation du carnet d'adresses du Connect Client avec Mac, voir [Importation des dossiers de contacts](#) à la page 27.

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

Pour activer la recherche du contact à partir des dossiers Exchange Public Contact :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur .
3. Sous macOS, cliquez sur **Contacts/Outlook**.  
Sous Windows, cliquez sur **Outlook**.
4. Sélectionner la case à cocher **Activer la recherche de contacts dans mon dossier de contacts publics Exchange**.

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

## Synchro messages vocaux de Connect Client à Microsoft Outlook ou Office 365

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



### Remarque

Sous le complément "ConnectSTVMaddin" doit être activé sur votre Outlook pour compléter cette synchronisation. Pour plus d'informations sur l'activation des compléments dans Outlook, voir la documentation de Microsoft Outlook.

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



# CHAPTER

# 9

---

## Gestion des Conférences

Ce chapitre explique comment créer et gérer les conférences Connect.

Création d'une conférence.....	90
Modification d'une conférence .....	92
Création d'une conférence sans réservation .....	93
Ajout d'une nouvelle conférence sans réservation .....	94
Modification d'une conférence sans réservation .....	95
Ajout d'une nouvelle conférence sans réservation .....	94
Téléchargement du fichier des données iCalendar (ICS) pour une conférence.....	97
Participation à une conférence .....	97
Participation à une conférence à partir du tableau de bord .....	98
Participer à une conférence à partir de l'onglet Événements .....	99
Participer à une conférence à partir de votre calendrier .....	100
Mise en sourdine d'un participant .....	101
Exclusion d'un participant d'une conférence .....	102
Enregistrement d'une conférence.....	102
Annulation d'une conférence .....	103
Annulation d'une conférence à partir de Connect Client.....	103
Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook .....	103
Gestion des conférences à l'aide de Connect Client for Web .....	104
Utilisation de Connect Client for Web .....	104
Utilisation de la fonction conversation de groupe .....	105
Utilisation du partage d'écran .....	105
Gestion des notifications systèmes pour les demandes de partage d'écran .....	108

## Création d'une conférence

---

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Évènements**.
2. Cliquez sur  l'icône située en haut à droite du deuxième volet.
3. Dans le champ **Nom**, entrez un nom pour la conférence. Ce nom est utilisé dans les notifications électroniques relatives à la conférence.
4. Dans les champs **Début**, entrez la date et l'heure de début de la conférence.
5. Dans le champ **Durée de la réunion**, entrez la durée de la réunion en heures et en minutes.
6. Dans la liste déroulante, **Occurrence** sélectionnez la périodicité de la conférence.



### Remarque

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

---

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

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



### Remarque

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

---

8. Dans le champ **Organisateurs**, saisissez les noms des personnes qui organisent la conférence.
9. Dans le champ **Présentateurs**, indiquez le nom des personnes qui font des présentations lors de la conférence.  
  
Cochez l'option située en dessous du champ **Présentateurs**, pour ajouter des participants supplémentaires qui ont besoin de l'approbation de l'organisateur de la réunion pour partager leur écran.  
  
Pour plus d'informations, sur l'ajout de **présentateurs** et de **participants** cliquez  sur respectivement.
10. Dans le champ **Programme**, indiquez les points du programme de la conférence en indiquant les plages horaires respectives en minutes.
11. Dans le champ **Aperçu**, décrivez brièvement l'objet de la conférence.
12. Pour joindre tout document de référence à l'intention des participants, cliquez sur **Sélectionner dans la Dropbox** dans la section Fichiers. Vous devez vous connecter à la Dropbox à l'aide de vos références pour joindre des fichiers.
13. Dans la section **Autres paramètres** :
  - a. Pour définir un code d'accès personnalisé, l'utilisateur peut sélectionner l'option **Personnaliser le code d'accès**.

- b. Pour définir un mot de passe, sélectionnez l'option **Protéger la réunion par un mot de passe** et saisissez le mot de passe dans le champ **Mot de passe**.



#### Remarque

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

- c. Dans la section **Commencer la réunion**, choisissez l'une des options suivantes :
- Lorsqu'un participant quelconque y accède
  - Lorsque l'un des organisateurs y accède
- d. Dans la section **Participants** :
- Pour annoncer l'arrivée d'un participant à la conférence téléphonique, sélectionnez l'option **Annoncer l'arrivée des participants**, puis choisissez l'une des options suivantes :
    - Émettre une tonalité simple
    - Demander aux participants d'enregistrer leur nom et de s'annoncer lorsqu'ils essaient de participer et quitter la réunion
  - Pour mettre en sourdine tous les participants qui prennent part à la conférence, sélectionnez l'option **Mettre en sourdine les participants dès leur arrivée**.
  - Pour afficher les noms de tous les participants qui ont rejoint la conférence, sélectionnez l'option **Afficher les noms de tous les participants**.
  - Dans la zone **Lorsque vous appelez les participants** sélectionnez l'une des options suivantes :
    - Appuyez sur la touche 1 pour accéder à la partie audio de la réunion
    - Les participants sont automatiquement ajoutés à la partie audio de la réunion
14. Cliquez sur **Créer** pour générer l'invitation.
15. Selon votre configuration, vous obtenez l'un des résultats suivants :
- Si Connect Client est intégré avec succès à Microsoft Exchange, vous pouvez voir s'afficher le message **Conférence créée avec succès. Ouverture d'Outlook en cours, veuillez patienter**. Un message d'invitation électronique s'ouvre dans Microsoft Outlook en mode brouillon afin que vous puissiez en revoir le contenu, définir des rappels ainsi que la récurrence, et vérifier la liste des participants avant l'envoi de l'invitation. Si vous ne voyez pas cette invitation, consultez Chapter 8, [Intégration Microsoft Exchange](#) à la page 83 pour des informations sur l'intégration.
  - Si vous n'avez pas intégré Connect Client à Microsoft Exchange, le nouvel événement est créé et affiché avec les détails Connect attribués comme décrit dans [Tableau 4](#) à la page 92. Lorsque vous cliquez sur **Événements** sur le tableau de bord, la conférence est répertoriée dans l'onglet **A venir** dans le deuxième volet.

Tableau 4: Détails de la conférence Connect

Détails de la conférence	Description
ID	ID de la réunion automatiquement générée par le système Connect lorsqu'un événement est créé
Informations d'accès	Les informations permettant à l'hôte et aux participants d'accéder à la conférence téléphonique
<Lien vers la conférence Web pour le responsable ou l'hôte>	Lien vers la page Web de la Conférence Connect pour l'hôte
Code participant	Code d'accès permettant aux participants de participer à la conférence téléphonique
<Lien vers la conférence Web pour les participants>>	Lien vers la page Web de la Conférence Connect pour les participants
Mot de passe (facultatif)	Mot de passe permettant d'accéder à une conférence téléphonique sécurisée
Informations supplémentaires sur l'appel	Informations d'accès pour différentes régions. Ces informations sont récupérées à partir de Connect Director. Pour mettre à jour ces informations, contactez votre administrateur Connect.

## Modification d'une conférence

En tant qu'organisateur, vous pouvez modifier une conférence.

Pour modifier une conférence, procédez comme suit :

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

## Création d'une conférence à partir de Microsoft Outlook

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

Une conférence Connect est automatiquement créée avec les informations spécifiées dans le [Tableau 4](#) à la page 92 et jointes au message d'invitation.

4. Dans le champ **À** saisissez la liste des participants que vous souhaitez inviter à la conférence. Cliquez sur **Carnet d'adresses** ou sur **Vérifier les noms** pour sélectionner ou identifier les contacts du répertoire.

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

## Création d'une conférence sans réservation



### Remarque

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

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

Pour inviter les participants à une conférence :

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Cliquez sur la flèche située à côté du nom du pont de conférence et effectuez une des opérations suivantes :
  - Pour accéder à la conférence, cliquez sur .
  - Pour partager l'écran ou envoyer un message instantané sans participer à la conférence, cliquez sur . Vous pouvez également accéder à la conférence ou configurer un rappel à partir d'ici.
  - Ouvrez le lien fourni dans le pont de conférence dans un navigateur Web.
  - Voir la section **Autres informations sur les appels** pour utiliser les informations d'accès sans frais propre à la région.

3. Pour inviter les participants à participer à votre conférence, procédez de l'une des façons suivantes :
  - Cliquez sur **Copier** pour copier les informations de la conférence et les partager avec les autres utilisateurs que vous souhaitez inviter.
  - Après avoir lancé la conférence, cliquez sur  et saisissez le nom du participant que vous souhaitez inviter, ensuite cliquez sur **Conférence**.
4. Pour exclure un participant, sur le tableau de bord :
  - a. Cliquez sur l'icône  en dessous du nom du participant.
  - b. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Oui**.

## Ajout d'une nouvelle conférence sans réservation

Vous pouvez utiliser la section Ma conférence pour ajouter une conférence sans réservation. Pour ajouter un nouveau pont de conférence :

1. Dans le deuxième volet, cliquez sur **Ajouter nouveau pont de conférence**.
2. Dans la fenêtre contextuelle **Ajouter nouveau pont de conférence** :
  - Saisissez le nom de la conférence dans le champ **Nom**.



### Remarque

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

3. Dans la section **Autres paramètres** :
  - Définissez un mot de passe pour la conférence, en activant l'option **Protéger réunion avec mot de passe** et en saisissant un mot de passe
  - Dans la section **Commencer la réunion**, choisissez l'une des options suivantes :
    - Lorsqu'un participant quelconque y accède
    - Lorsque l'un des organisateurs y accède
  - Dans la section **Participants** :
    - Pour annoncer l'arrivée d'un participant à la conférence téléphonique, sélectionnez l'option **Annoncer l'arrivée des participants**, puis choisissez l'une des options suivantes :
      - Émettre une tonalité simple
      - Demander aux participants d'enregistrer leur nom et de s'annoncer lorsqu'ils essaient de participer et quitter la réunion
    - Pour mettre en sourdine tous les participants qui prennent part à la conférence, sélectionnez l'option **Mettre en sourdine les participants dès leur arrivée**.
    - Pour afficher les noms de tous les participants qui ont rejoint la conférence, sélectionnez l'option **Afficher les noms de tous les participants**.

- Dans la zone **Lorsque vous appelez les participants** sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Appuyez sur la touche 1 pour accéder à la partie audio de la réunion
  - Les participants sont automatiquement ajoutés à la partie audio de la réunion
- 4. Cliquez sur **Ajouter**.

## Modification d'une conférence sans réservation

A partir de la fonction Modifier, un utilisateur peut supprimer ou mettre à jour un pont de conférence sans réservation. Cliquez sur **Supprimer** pour supprimer un pont de conférence.

Pour mettre à jour un pont de conférence sans réservation :

1. Dans le deuxième volet, cliquez sur le menu déroulant situé à côté du nom du pont de conférence sélectionné et cliquez sur **Modifier**.
2. Modifiez le nom du pont de conférence dans le champ **Nom**, vous pouvez également effectuer une des opérations suivantes dans la section **Autres paramètres** :
  - Définissez un mot de passe pour la conférence, en activant l'option **Protéger réunion avec mot de passe** et en saisissant un mot de passe.
  - Sélectionner les options requises dans la section **Participants** et dans la section **Lorsque vous appelez les participants** respectivement.
3. Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.

## Migration des conférences sans réservation de ST Communicator

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

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

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



#### Remarque

- Si les utilisateurs ont plusieurs conférences sans réservation configurées dans ST Communicator, toutes les conférences sans réservation sont migrées.
  - Les conférences sans réservation peuvent être modifiées ou changées après la migration.
- 
- Pour les utilisateurs qui n'ont pas de conférence sans réservation précédemment configurée dans ST Communicator et qui ne sont pas affectés à un appareil de service, aucune conférence sans réservation ne pourra être créée pendant la migration.

#### Accès aux enregistrements réalisés à l'aide de ST Communicator

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

## Affichage des conférences

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

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

Vous pouvez filtrer les événements passés pour afficher uniquement les Événements enregistrés. Pour filtrer, cliquez sur  dans l'onglet Passé et sélectionnez Enregistré uniquement.

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



#### Remarque

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

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

---

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

Pour télécharger le fichier de données iCalendar de la conférence :

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

La boîte de dialogue **Enregistrer sous** s'affiche. Le nom de fichier par défaut est `shoretel.ics`, et le chemin par défaut pour l'enregistrement du fichier est

`C:\Users\<user>\AppData\Local\ShoreTel\Meetings.`

5. Saisissez le nom du fichier et sélectionnez son emplacement, ou acceptez le nom par défaut, ensuite cliquez sur **Enregistrer**.
6. Recherchez le fichier iCalendar sur votre ordinateur et cliquez deux fois dessus pour l'ouvrir.
7. Vérifiez toutes les informations concernant la conférence et enregistrez-les dans votre calendrier.

## Participation à une conférence

---

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

- [Participation à une conférence à partir du tableau de bord](#) : Suivez cette procédure si une notification de conférence future s'affiche dans la zone de notification du tableau de bord. La notification est généralement envoyée 5 minutes avant une conférence.
- [Participer à une conférence à partir de l'onglet Évènements](#) : Suivez cette procédure pour accéder à la conférence à partir de l'onglet Évènements.
- [Participer à une conférence à partir de votre calendrier](#) : Suivez cette procédure pour accéder à la conférence à partir de votre calendrier.

Figure 6 décrit les différentes façons de participer à une conférence.

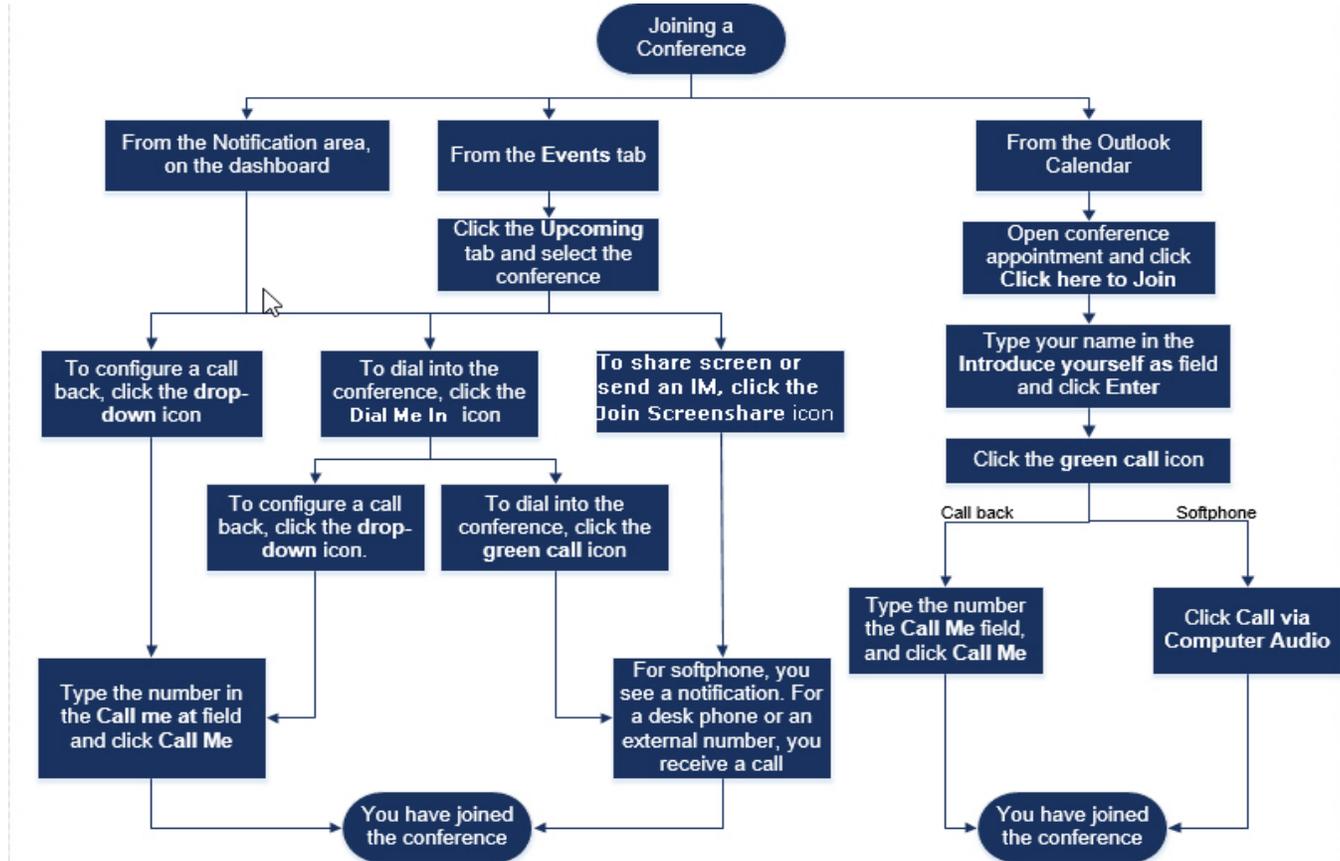


Figure 6: Participation à une conférence

## Participation à une conférence à partir du tableau de bord

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

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

- Si vous avez affecté un téléphone de bureau ou un numéro de téléphone externe au Connect Client, le téléphone affecté sonne.

Si vous ne parvenez pas à accéder à la conférence à l'aide du téléphone affecté, voir Chapter 5, [Gestion des téléphones](#) à la page 39.

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

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

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

Pour mettre fin à la conférence, cliquez sur .

## Participer à une conférence à partir de l'onglet Événements

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Événements**.
2. Pour afficher toutes les conférences futures, cliquez sur l'onglet **Futur**.
3. Sélectionnez la conférence à laquelle vous souhaitez participer, ensuite effectuez une des opérations suivantes :
  - Pour configurer un rappel :
    1. Cliquez sur l'icône du menu déroulant  située à côté du nom de l'événement.
    2. Dans le champs **M'appeler à ce numéro** saisissez votre numéro de téléphone. Vous pouvez, éventuellement, sauter cette étape si vous avez configuré un rappel dans la conférence précédente et que vous souhaitez utiliser le même numéro (le numéro précédent est enregistré dans le champ **M'appeler**).
    3. Cliquez sur **M'appeler**.
  - Pour accéder à la conférence, cliquez sur  à côté du nom de l'événement.
    - Si vous avez affecté un téléphone logiciel au Connect Client, une notification s'affiche sur le tableau de bord lorsque vous êtes connecté.
    - Si vous avez affecté un téléphone de bureau ou un numéro de téléphone externe au Connect Client, le téléphone affecté sonne.

Si vous ne parvenez pas à accéder à la conférence à l'aide du téléphone affecté, voir Chapter 5, [Gestion des téléphones](#) à la page 39.

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

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

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

Pour mettre fin à la conférence, cliquez sur .

## Participer à une conférence à partir de votre calendrier

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

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

L'invitation contient les détails de la conférence, comme décrit dans le [Tableau 4](#) à la page 92.

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



### Remarque

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

6. Vous pouvez effectuer les opérations suivantes pendant la conférence en utilisant l'icône qui se trouve sur la barre de tâches au bas de la page :

- Pour quitter l'appel pendant la conférence, cliquez sur .
- Pour couper et rétablir le son pendant l'appel, cliquez sur .
- Pour partager votre écran, une partie de l'écran ou une fenêtre d'application. Cliquez sur .
- Pour afficher et copier les informations de la réunion, cliquez sur .
- Pour poser une question pendant la conférence, cliquez sur .

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

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

## Mise en sourdine d'un participant

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

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



### Remarque

Si vous activez l'option **Mise en sourdine des participants dès l'entrée**, lors de la création de la conférence, l'option **Mettre tous en sourdine** est automatiquement activée et tous les participants seront mis en sourdine lorsqu'ils accèderont à la conférence. Pour de plus d'informations sur la création d'une conférence, voir [Création d'une conférence](#) à la page 90.

## Exclusion d'un participant d'une conférence

---

L'organisateur peut exclure un participant de la conférence.

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

- Cliquez sur l'icône  située en dessous du nom du participant. Dans la boîte de dialogue de confirmation, cliquez sur **Oui**.
- Faites un clic droit sur le contact et sélectionnez **Supprimer <nom d'utilisateur>**.

## Enregistrement d'une conférence

---

1. Appelez pour accéder à une conférence.
2. Cliquez sur  dans la barre de tâches de la conférence, pour commencer à enregistrer la conférence.

L'icône **ENR** devient rouge pour indiquer que l'enregistrement est en cours.

3. Lorsque vous souhaitez arrêter l'enregistrement, cliquez sur .

Vous pouvez arrêter l'enregistrement pendant que la conférence est en cours. Pour quitter la conférence, vous devez cliquer sur l'icône de fin d'appel rouge, comme décrit à la section [Participation à une conférence](#) à la page 97.

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

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

La conférence ainsi que les enregistrements sont indiqués par .

2. Dans le deuxième volet, sélectionnez la conférence.
3. Dans le troisième volet, cliquez sur  et sélectionnez l'option requise.



### Remarque

Vous pouvez lire les enregistrements de la conférence sur Connect Client et sur tous les navigateurs Web, à l'exception de Microsoft Internet Explorer 11.

---

## Annulation d'une conférence

---

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

### Annulation d'une conférence à partir de Connect Client

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

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

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

### Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook

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

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

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

---

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

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

### Utilisation de Connect Client for Web

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



#### Remarque

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

---

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

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

## Utilisation de la fonction conversation de groupe

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

Pour envoyer un message instantané aux participants de la conférence :

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

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

## Utilisation du partage d'écran

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



---

### Remarque

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

---

Figure 7 décrit les différentes options de partage d'écran.

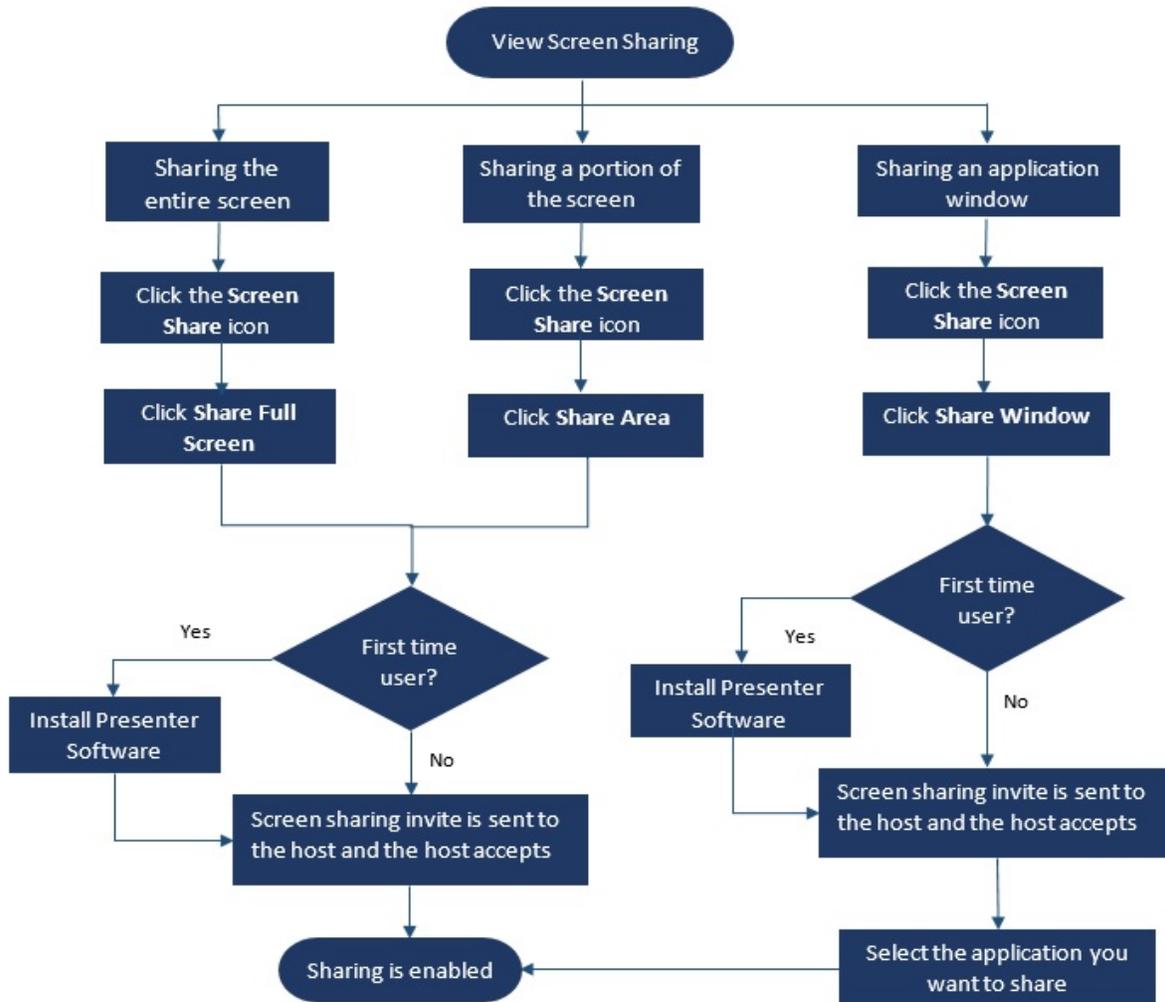


Figure 7: Méthodes de partage d'écran

Pour partager votre écran avec les participants à la conférence :

1. Dans la barre de tâches de la Conférence, cliquez sur .
2. Pour partager le plein écran, sélectionnez **Partager le plein écran**.

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

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

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



#### Remarque

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

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

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

Pour recevoir une notification système pour les demandes de partage d'écran, voir [Gestion des notifications systèmes pour les demandes de partage d'écran](#) à la page 108.

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

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

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

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

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

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

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



---

### Remarque

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

---

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

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

# CHAPTER

# 10

---

## Partage d'écran

Ce chapitre explique comment partager les écrans.

Partage d'écran avec un contact ..... 110

## Partage d'écran avec un contact

Connect Client facilite le partage des écrans avec un contact.

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



### Remarque

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

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

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

En option, si la fiche de contact est ouverte, cliquez sur **Afficher le partage d'écran** dans la fenêtre **Partage actif...** Notification du message contextuel pour accepter le partage d'écran.

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

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

6. Pour appeler le contact ou tenir une conférence avec lui, cliquez sur  dans le troisième volet (pour plus d'informations sur l'utilisation de cette fonction, voir [Participation à une conférence](#) à la page 97).
7. Pour terminer la session de partage d'écran, cliquez sur  dans la partie supérieure de l'écran.

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

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



# CHAPTER

# 1 1

---

## Gestion des groupes de travail

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

Présentation des groupes de travail .....	114
Types d'accès des groupes de travail .....	114
Identification d'appel par nom du groupe de travail .....	114
Gestion des groupes de travail .....	115
Affichage des informations sur les groupes de travail .....	115
Attribution de l'état du mode de traitement des appels .....	115
Filtrage des appels en file d'attente .....	115
Gestion des agents .....	116
Accès aux messages vocaux des groupes de travail .....	117
Configuration des notifications du groupe de travail .....	118
Définition du seuil d'alerte pour le moniteur des files d'attente .....	119

## Présentation des groupes de travail



### Remarque

La fonction du groupe de travail n'est disponible que pour les utilisateurs de MiVoice Connect.

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

Tableau 5. ci-dessous décrit les états des groupes de travail des agents et superviseurs.

**Tableau 5: États des groupes de travail des agents et superviseurs**

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

## Types d'accès des groupes de travail

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

Les types de membres des groupes de travail sont :

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

## Identification d'appel par nom du groupe de travail

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

## Gestion des groupes de travail

---

### Affichage des informations sur les groupes de travail

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

- L'icône de mode de traitement des appels—affiche l'état du mode de traitement d'appel
- Nom du groupe de travail—Nom du groupe de travail
- Appels en file d'attente — nombre d'appels en file d'attente pour le groupe de travail
- Mise en file d'attente la plus longue — Appel qui est resté en attente le plus longtemps
- Appel le plus long — Appel qui a durée le plus longtemps

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

### Attribution de l'état du mode de traitement des appels

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

Pour attribuer l'état du mode de traitement d'appel :

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

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

### Filtrage des appels en file d'attente

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

- Durée pendant laquelle l'appel en file d'attente est resté dans le groupe de travail
- Durée de l'appel dans le système

- Numéro composé
- ID de l'appelant



#### Remarque

Pour décrocher les appels dans la liste des appels en file d'attente, les agents et les superviseurs doivent sélectionner l'option **Autoriser les agents à décrocher les appels en file d'attente** dans Connect Director.

## Gestion des agents

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

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

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

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

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



#### Remarque

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

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

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

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

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

## Accès aux messages vocaux des groupes de travail

Les superviseurs et les agents peuvent afficher et écouter les messages vocaux du groupe de travail sans avoir à se connecter au groupe de travail.

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Groupes de travail**.
2. Dans le deuxième volet, cliquez sur **Afficher les détails du groupe de travail**.
3. Dans le troisième volet, cliquez sur l'onglet **Messages vocaux** pour afficher les messages vocaux du groupe de travail.

Les messages vocaux non écoutés s'affichent en caractères gras avec un indicateur en forme de point de couleur orange.

4. Sélectionnez un message vocal et cliquez sur  pour écouter le message vocal sur les haut-parleurs de l'ordinateur ou sur  pour lire le message sur votre téléphone de bureau, et cliquez sur .



#### Remarque

Si vous avez affecté votre Connect Client au téléphone logiciel, l'option Téléphone de bureau ne sera pas affichée.

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

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



#### Remarque

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

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

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

## Configuration des notifications du groupe de travail

Pour configurer les notifications d'un groupe de travail :

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



# ANNEXE

# A

---

## Fonctions de l'opérateur

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

Fonctions de l'opérateur .....	122
--------------------------------	-----

## Fonctions de l'opérateur

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

Vous devez disposer d'une licence d'opérateur pour accéder aux fonctions et fonctionnalité de l'opérateur. Voir le *Guide d'administration du système Connect* pour activer la licence d'opérateur pour MiVoice Connect et le *site d'Assistance pour MiCloud*.

Connect Client offre aux opérateurs des fonctions spéciales listées dans le [Tableau 6](#) ci-après

**Tableau 6: Présentation des fonctions de l'opérateur**

Fonctions	Description
Glisser-déposer	Les opérateurs peuvent, à l'aide d'un clic gauche, faire glisser un objet dans les deux sens ; de la pile d'appels à un contact et vice versa.
Glisser-faire flotter	Les opérateurs peuvent, à l'aide d'un clic gauche, faire flotter un objet dans les deux sens ; de la pile d'appels à un contact et vice versa afin d'accéder à plus de fonctions de téléphonie. Les fonctions de téléphonie avancées sont : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Transfert aveugle</li> <li>■ Transfert consultatif</li> <li>■ Transfert par Interphone</li> <li>■ Transfert vers la boîte de réception</li> <li>■ Mise en garde</li> <li>■ Mise en garde et téléavertissement</li> <li>■ Mise en garde et Interphone</li> <li>■ Conférence à l'aveugle</li> <li>■ Conférence par consultation</li> <li>■ Conférence par Interphone</li> </ul> Pour de plus d'informations, voir <a href="#">Transfert d'un appel</a> à la page 51.
Orientation de la pile d'appels	Les opérateurs peuvent afficher l'appel le plus ancien en haut de la pile d'appels et l'appel le plus récent en bas.
Double-cliquez pour répondre	Pour répondre à un appel entrant, les opérateurs peuvent : <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Double-cliquez n'importe où dans la zone de notification des appels entrants.</li> <li>■ Cliquez sur l'icône d'appel vert comme les autres utilisateurs.</li> </ul>

Tableau 6: Présentation des fonctions de l'opérateur

Fonctions	Description
Fiche de routage	<p>Les opérateurs peuvent afficher ou masquer la fiche de routage pour chaque appel en faisant basculer l'icône de la fiche de routage dans la zone de notification des appels entrants.</p> <p><b>Note:</b> La fiche de routage est désactivée par défaut.</p> <p>Pour activer la fiche de routage, voir <a href="#">Gestion des notes d'appel et affichage des bordereaux de routage</a> à la page 59.</p>
Modification de l'état de disponibilité d'un contact	<p>Les opérateurs peuvent changer l'état de disponibilité d'un contact si :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le contact appartient au groupe de contact créé par l'opérateur.</li> <li>■ Le contact a ajouté l'opérateur à sa liste d'accès. Pour ajouter un contact à votre liste d'accès, voir <a href="#">Gestion de votre état de disponibilité par un contact</a> à la page 37.</li> </ul> <p>Pour modifier l'état de disponibilité d'un contact, procédez comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Double-cliquez sur un contact et sélectionnez <b>Modifier la disponibilité</b> &lt;état de disponibilité&gt;.</li> <li>■ Ouvrez la fiche de contact en sélectionnant un contact, cliquez sur la flèche située à côté de l'état de disponibilité du contact et sélectionnez l'état disponibilité.</li> </ul>
Identification de l'appel par le nom du groupe de travail	<p>Lorsqu'un opérateur reçoit un appel pour le compte d'un groupe de travail, la notification d'appel sur le tableau de bord affiche le nom du groupe de travail. Cela permet aux utilisateurs qui sont membres de plusieurs groupes de travail d'identifier quel groupe de travail reçoit un appel.</p>

