



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Guide de solution MS Teams

Version 1.0 du document

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by **Mitel Networks™ Corporation (MITEL®)**. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

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

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation

© Copyright 2023, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 À propos de ce document.....	1
2 Public visé.....	2
3 Introduction.....	3
4 Solutions Mitel MS Teams.....	4
5 Configuration requise.....	5
6 Configuration de la solution Mitel MS Teams et intégration de la CloudLink Gateway.....	7
7 Synchronisation de la présence via CloudLink à Microsoft Teams.....	14
8 Foire aux questions.....	20
9 Recherche de mots-clés.....	25

À propos de ce document

1

Le présent document contient des informations sur la manière de déployer et d'intégrer une solution de communications unifiées (UC) de Mitel avec MS Teams. Cela permet aux utilisateurs d'utiliser les applications de téléphonie Mitel avec MS Teams. Ce document fournit également la configuration minimale requise pour déployer et intégrer une solution Mitel UC avec MS Teams.

Le présent document est un guide d'introduction destiné aux lecteurs qui souhaitent obtenir une vue d'ensemble du déploiement et de l'intégration de la solution des communications unifiées (UC) de Mitel avec Microsoft Teams. Le document est destiné aux planificateurs et aux ingénieurs. Des connaissances de base en matière de communications unifiées, de technologie IP et de technologie cloud sont nécessaires pour comprendre le contenu présenté dans ce document.

Les clients de Mitel ont déjà déployé une solution Microsoft Teams mais souhaitent conserver un accès complet aux puissantes solutions vocales et téléphoniques de qualité professionnelle de Mitel. La solution Mitel MS Teams permet aux utilisateurs d'utiliser le téléphone Mitel avec MS Teams en intégrant la solution Mitel UC.

La solution Mitel MS Teams est composée des éléments suivants :

- Mitel Assistant
- Mitel Applications
 - MiCollab PC Client (mode normal ou téléphonie seule)
 - MiCollab Mac Client
 - MiCollab Mobile Client
 - Mitel One web
 - Mitel Dialer
- CloudLink Gateway
- Cloud Platform
- Microsoft Azure AD Single Sign-On (Authentification SSO/CloudLink)
- Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync)
- Mitel PBXs
 - [MiVoice Office 400](#) - Prend en charge uniquement Mitel One et MiCollab.
 - [MiVoice 5000](#) - Prend en charge uniquement Mitel Dialer et MiCollab.
 - [MiVoice MX-ONE](#) - Prend en charge uniquement MiCollab.
 - [MiVoice Business](#) - Prend en charge uniquement MiCollab.

Les sections suivantes de ce document décrivent les composants, la configuration requise et les configurations nécessaires pour intégrer une solution Mitel UC à MS Teams.

Les possibilités de solutions que Mitel offre avec MS Teams sont les suivantes :

- **Mitel Assistant** - Avec Mitel Assistant intégré à Microsoft Teams, vous pouvez créer des numéros abrégés et passer des appels à vos contacts dans Microsoft Teams et dans Microsoft Outlook en utilisant toute application de téléphonie Mitel prise en charge.
- **Journal des appels** - En tant qu'utilisateur de Mitel Assistant, vous pouvez consulter le journal de vos appels téléphoniques Mitel à partir de l'application Mitel Assistant après vous être connecté à votre CloudLink Account.
- **Synchronisation de la présence via Cloudlink vers MS Teams** - Les CloudLink Accounts peuvent être intégrés à MS Teams pour synchroniser la présence d'un PBX Mitel vers MS Teams, ce qui permet aux utilisateurs de voir le statut des utilisateurs dans MS Teams. Pour plus d'informations sur la fonction d'intégration de la présence de CloudLink-to-Teams, voir [Synchroniser la présence via CloudLink vers Microsoft Teams](#).

Note:

La synchronisation de la présence se fait dans un seul sens, de Mitel PBX vers MS Teams. Les changements de présence dans MS Teams ne sont pas synchronisés avec MiCollab, Mitel One ou Mitel PBX.

- **MiCollab Client** - MiCollab Client prend en charge le client PC (mode téléphonie seule ou mode normal), MiCollab Client sur Mac, et MiCollab Mobile Client (Android et iOS). Le mode téléphonie seule du MiCollab Client améliore l'expérience de l'utilisateur final lorsque les appels sont passés avec une application Mitel en utilisant le MiCollab Client comme terminal de téléphonie.
- **Mitel Dialer**- Mitel Dialer est une application de bureau Windows qui contrôle un terminal téléphonique connecté à un serveur d'appel Mitel. Cette application est utilisée pour configurer et surveiller les communications téléphoniques. Le Dialer est compatible avec les types de terminaux suivants : Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, ainsi que les anciens téléphones numériques et IP, les combinés DECT, les téléphones analogiques. Mitel Dialer n'est pris en charge que sur le MiVO 5000.

Note:

Vous pouvez uniquement surveiller les téléphones analogiques, mais pas les contrôler.

- **Mitel One**- Mitel One web application offre des fonctions de communication avancées et s'intègre aux gestionnaires d'appels Mitel (dans le cloud et sur site) pour améliorer l'efficacité du travail et la communication sur le lieu de travail. Mitel One n'est pris en charge que sur le MiVO 400.

Configuration requise

5

Bien que Mitel Assistant fonctionne dans n'importe quel client MS Teams, il faut tenir compte de la configuration requise pour l'application qui gère la téléphonie (par exemple, le MiCollab Client).

Système d'exploitation pris en charge (MiCollab Client)

Système d'exploitation	Version
Windows	10 ou version ultérieure
macOS	10,14 ou version ultérieure

Navigateurs pris en charge (Mitel Assistant)

Navigateur	Version
Google Chrome	102.0.5005.115 (64 bits) ou version ultérieure
Microsoft Edge	102.0.1245.41 (64 bits) ou version ultérieure
Mozilla Firefox	101,0 ou version ultérieure

Applications de téléphonie Mitel prises en charge

Application	Version
MiCollab Desktop Client	9,6 ou version ultérieure
MiCollab PC Client Mode téléphonie seule	9,6 ou version ultérieure
MiCollab Mobile Client	iOS 9.7.10 ou version ultérieure. Note: Le MiCollab iOS client n'est pris en charge qu'avec Mitel Assistant 1.1.1-14 ou des versions ultérieures. Android 8 ou version ultérieure.

Application	Version
Mitel One Web	1.13.1 ou version ultérieure
Mitel Dialer	2,2 ou version ultérieure

Configuration de la solution Mitel MS Teams et intégration de la CloudLink Gateway

6

Cette section décrit la configuration de la solution MS Teams et la manière dont un administrateur de compte peut configurer une intégration de CloudLink Gateway. Les points suivants sont abordés dans cette section :

- Configuration et fonctionnalités de la solution Mitel MS Teams
- Configuration des intégrations de CloudLink Gateway
- Intégrations CloudLink à Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Configuration et fonctionnalités de la solution Mitel MS Teams

La configuration de la solution Mitel MS Teams comprend l'intégration des utilisateurs dans la CloudLink Platform et l'intégration des fonctionnalités prises en charge.

Les fonctionnalités de la solution MS Teams et les conditions requises pour les prendre en charge sont les suivantes :

- Solution MS Teams avec seulement l'application Mitel Assistant (sans téléphonie)
 - Intégration de MS Teams avec CloudLink. Pour plus d'informations, voir la section [Intégrations CloudLink à Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) de ce document.
 - Microsoft Azure AD Single Sign-On (SSO/Authentification CloudLink) -- L'authentification CloudLink nécessite l'intégration de la CloudLink Gateway avec le PBX. Pour plus d'informations, voir la section [Configurer les intégrations de la CloudLink Gateway](#) dans ce document.
 - Intégration de la présence CloudLink-to-Teams - Cette fonctionnalité nécessite l'intégration de CloudLink Gateway avec le PBX. Pour plus d'informations, voir la section [Configurer les intégrations de la CloudLink Gateway](#) dans ce document.
 - Journal des appels - Cette fonctionnalité nécessite l'intégration de CloudLink Gateway avec le PBX. Pour plus d'informations, voir la section [Configurer les intégrations de la CloudLink Gateway](#) dans ce document.

- Solution MS Teams avec Mitel Assistant et MiCollab Client (mode normal ou mode téléphonie uniquement) ou Mitel One
 - Intégration de MS Teams avec CloudLink. Pour plus d'informations, voir la [Intégrations CloudLink à Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) on page 12 section de ce document.
 - Microsoft Azure AD Single Sign-On (SSO/CloudLink Authentication) - L'authentification CloudLink nécessite l'intégration de CloudLink avec MiCollab. Pour plus d'informations, voir le document [Solution MiCollab - Authentification et synchronisation CloudLink](#).
 - Intégration de la présence CloudLink-to-Teams - Cette fonctionnalité nécessite l'intégration de CloudLink Gateway avec le PBX. Pour plus d'informations, voir la section [Configurer les intégrations de la CloudLink Gateway](#) dans ce document.
 - Journal des appels - Cette fonctionnalité nécessite l'intégration de CloudLink Gateway avec le PBX. Pour plus d'informations, voir la section [Configurer les intégrations de la CloudLink Gateway](#) dans ce document.
 - Microsoft Azure AD Sync (CloudLink Sync) - CloudLink Sync nécessite l'intégration de CloudLink avec MiCollab. Pour plus d'informations, voir le document [Solution MiCollab - Authentification et synchronisation CloudLink](#).
 - MiCollab Client - Cette fonctionnalité nécessite la configuration du MiCollab Client. Mac prend en charge uniquement MiCollab Client, et PC prend en charge à la fois MiCollab Client et le mode Téléphonie seule de MiCollab PC Client. Pour plus d'informations, voir le [Guide de l'administrateur du MiCollab Client](#) et l'[aide en ligne de l'utilisateur final du MiCollab for PC Client](#)
 - Mitel One - Cette fonctionnalité nécessite la configuration du Mitel One client. Pour plus d'informations, voir le [guide de l'utilisateur de Mitel One web application](#).

Note:

Les intégrations CloudLink comprennent l'intégration des utilisateurs finaux à la CloudLink platform et l'activation des fonctions ou des intégrations dans la CloudLink Account Console. Les intégrations avec une application tierce telle que MS Teams impliquent que le personnel de Mitel ou les techniciens des partenaires disposant d'identifiants pour activer les fonctions sur les applications tierces soient en contact avec les professionnels de l'informatique du client.

Un administrateur MS Teams doit télécharger l'application Mitel Assistant dans le magasin d'applications Teams de l'organisation via le portail d'administration MS Teams. Après avoir téléchargé l'application dans le magasin, l'administrateur doit ajouter l'application au locataire Azure AD, ce qui permet aux utilisateurs finaux d'ajouter l'application Mitel Assistant à leur client MS Teams.

Un administrateur MS Teams peut effectuer les opérations suivantes à l'aide de la section **Gérer Apps** du portail d'administration MS Teams :

- [Contrôler la disponibilité des applications pour les utilisateurs de l'organisation](#)
- [Créer des politiques de configuration de l'application; par exemple, installer l'application à tous les utilisateurs par défaut.](#)
- [Configurer les politiques d'autorisation des applications](#)

Un administrateur MS Teams peut ajouter l'application Mitel Assistant au client MS Teams à partir de la section **Apps** de l'application. Pour plus d'informations, voir [Ajouter une application à MS Teams](#).

En tant qu'Administrateur de compte, vous devez vous assurer de ce qui suit :

1. Les utilisateurs de votre compte doivent configurer une application de téléphonie Mitel prise en charge comme application d'appel par défaut sur leur appareil afin de pouvoir passer des appels depuis Mitel Assistant.

 **Note:**

Mitel recommande d'utiliser MiCollab Client ou Mitel One avec Mitel Assistant pour passer des appels vers des numéros de téléphone. MiCollab PC Client (à partir de la version 9.6) prend en charge un profil utilisateur " Téléphonie uniquement " qui peut être sélectionné dans le profil utilisateur à partir du portail MiCollab Client Service Administrator et offre une expérience plus transparente.

 **Note:**

Avec MiVoice Business, la version 9.7 de MiCollab est nécessaire pour passer des appels à partir de l'onglet **Journal des appels** de Mitel Assistant.

- **Lancement croisé de MiCollab**— Mitel Assistant effectue un lancement croisé de MiCollab Client en utilisant le protocole Tel-URI. Lorsque MiCollab Client (PC, Mac ou Android) est installé, il s'enregistre comme gestionnaire par défaut pour Tel-URI si aucune autre application

n'est sélectionnée. Si une autre application est déjà sélectionnée, effectuez les étapes suivantes pour configurer manuellement Tel-URI pour MiCollab PC Client :

- a. Dans les **Paramètres du système**, choisissez **Applications par défaut**.
- b. Sous **Applications par défaut**, sélectionnez l'option **Choisir les applications par défaut par protocole**.
- c. Dans la liste des applications par défaut, cliquez sur l'option **Choisir une option par défaut** pour sélectionner l'application souhaitée.
- d. Sélectionnez **MiCollab**. Le protocole Tel-URI est configuré.

Pour plus d'informations sur les paramètres Tel-URI sous Mac, voir les manuels d'Apple. Pour plus d'informations sur les paramètres Tel-URI sous Android, voir la documentation du fabricant respectif.

Note:

Mitel Assistant lance le MiCollab Client en utilisant l'URI personnalisé dans iOS. L'URI personnalisé est pris en charge avec MiCollab 9.7.10 ou les versions ultérieures. iOS ne prend pas en charge le lancement croisé du MiCollab Client à l'aide de Tel-URI. Lors de la composition d'un numéro à partir d'un terminal iOS sans MiCollab installé, le composeur natif de MS Teams ne sera pas lancé.

Pour plus d'information sur la configuration du serveur du client téléphonique seulement, voir [MiCollab Client Administrator Console \(UCA\)](#) > MiCollab Client Service > Administrateur Interface > Profils des utilisateurs > Activer le mode téléphonie uniquement du MiCollab Client. La configuration du serveur ne peut être effectuée que par un administrateur MiCollab.

- **Lancement croisé de Mitel One** — Mitel Assistant effectue un lancement croisé de Mitel One web Client en utilisant le protocole Tel-URI. #Pour configurer Tel-URI pour Mitel One web Client, voir [Cliquer pour composer en utilisant Mitel One Web Application](#).
2. L'application Mitel Assistant Enterprise doit être ajoutée à votre locataire Azure AD à partir de la galerie. #Cela permet à vos utilisateurs finaux d'ajouter l'application à leur MS Teams Client. #Pour plus d'informations sur les prérequis, les autorisations et la configuration requise pour déployer Mitel Assistant, consultez le [Guide de l'utilisateur de Mitel Assistant](#).

Configuration des intégrations de CloudLink Gateway

Pour créer un compte client dans CloudLink, gérer et configurer l'intégration de CloudLink Gateway avec le PBX, l'administrateur du compte doit effectuer les opérations suivantes :

1. Créer un compte client dans la Account Console.

Pour plus d'informations sur la création et la gestion du compte, voir [Créer des comptes clients et ajouter des utilisateurs](#).

2. Déployer et intégrer CloudLink Gateway pour associer la passerelle au compte client, configurer et connecter un PBX, et déployer une application CloudLink pour tous les utilisateurs.

Pour plus d'informations, voir [Intégration de CloudLink Gateway avec les CloudLink Accounts](#).

Pour plus d'informations sur l'intégration de CloudLink avec les PBX, voir :

- [Intégration de CloudLink avec MiVoice Office 400](#)
- [Guide de déploiement de CloudLink avec MiVoice 5000](#)
- [MiVoice Business - Guide de déploiement de l'intégration de CloudLink avec MiVoice Business](#)
- [CloudLink - Guide de déploiement avec MiVoice MX-ONE](#)

Pour la documentation PBX, voir :

- [MiVoice Office 400](#)
- [MiVoice 5000](#)
- [MiVoice MX-ONE](#)
- [MiVoice Business](#)

Pour plus d'informations sur l'intégration de CloudLink avec MiCollab, voir le document [MiCollab CloudLink Solution](#).

i Note:

L'administrateur doit attribuer un rôle CloudLink aux utilisateurs configurés sur MiVoice 5000 PBX et MX-ONE (dans l'administration web ou l'application PBX Manager). Le rôle CTI doit être utilisé pour MiVoice 5000 et le rôle Utilisateur doit être utilisé pour MX-ONE. Le nombre maximum d'utilisateurs auxquels des rôles peuvent être attribués est de 1000. Une fois qu'un rôle CloudLink est attribué à un utilisateur, le PBX configuré pour l'utilisateur sera surveillé par la CloudLink Gateway. Par conséquent, la synchronisation de la présence de MS Teams et le Journal des appels de Mitel Assistant seront disponibles pour les utilisateurs auxquels un rôle CloudLink a été attribué. Pour plus d'informations sur la fonctionnalité Journal des appels, voir le [Guide de l'utilisateur de Mitel Assistant](#).

Le nombre maximum d'utilisateurs pouvant être embarqués et le taux d'occupation (BHCC) pour chaque PBX sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

PBX	Nombre maximum d'utilisateurs pris en charge	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200
MiVoice 5000	5000	16000
MiVoice MX-ONE	5000	15000
MiVoice Business	2500	12000

Intégrations CloudLink à Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

Note:

L'intégration de MS Teams avec CloudLink ne doit être activée que si la fonction d'intégration de présence CloudLink-to-Teams est une exigence pour ce compte.

L'intégration de MS Teams à un CloudLink account pour fournir la fonctionnalité d'intégration de la présence de CloudLink aux équipes implique un rôle d'administrateur Microsoft Azure AD et un rôle d'administrateur CloudLink. Ces rôles peuvent être fournis par une combinaison de personnel Mitel, de partenaires ou de professionnels de l'informatique. Pour plus d'informations sur l'intégration de MS Teams à CloudLink, voir [Intégration d'applications tierces à des CloudLink Accounts](#).

Application Mitel Assistant

Un administrateur de Microsoft Teams peut ajouter l'application Mitel Assistant et la mettre à la disposition des utilisateurs de MS Teams.

Les utilisateurs peuvent se connecter à CloudLink dans l'application Mitel Assistant pour afficher le journal des appels et signaler les problèmes. Les utilisateurs qui utilisent déjà l'authentification basée sur CloudLink dans d'autres applications peuvent utiliser les mêmes informations d'identification que pour ces applications pour se connecter à CloudLink dans Mitel Assistant. Les autres solutions qui prennent en charge l'authentification basée sur CloudLink sont MiCollab, MiTeam Meetings et Mitel One. L'authentification basée sur CloudLink est facultative dans la solution MiCollab.

Pour plus d'informations sur l'application Mitel Assistant, voir le [Guide de l'utilisateur de Mitel Assistant](#).

Si l'authentification basée sur CloudLink n'est pas déjà utilisée dans une solution existante, vous pouvez, en tant qu'administrateur de compte, effectuer l'une des opérations suivantes :

- Configurer les intégrations Azure AD SSO et Azure AD Sync dans le CloudLink Account.

Si le compte CloudLink est configuré avec les intégrations Azure AD Single Sign-On et Azure AD Sync, les utilisateurs affectés à l'application SCIM dans Azure AD peuvent utiliser leurs informations d'identification d'entreprise pour se connecter à CloudLink dans Mitel Assistant. Ces intégrations sont recommandées lors de l'intégration de CloudLink avec MS Teams.

- Envoyez un e-mail de bienvenue aux utilisateurs.

Les utilisateurs qui reçoivent cet e-mail peuvent utiliser le lien/bouton dans cet e-mail pour activer leur CloudLink Account et définir un mot de passe si le SSO n'est pas activé pour eux. Ils peuvent ensuite utiliser ce mot de passe pour se connecter à Mitel Assistant.

 **Note:**

Mitel recommande d'activer Azure AD SSO et Azure AD sync (SCIM) pour vos comptes clients. L'activation d'Azure AD SSO est recommandée pour que les utilisateurs puissent utiliser les mêmes informations de connexion que celles qu'ils utilisent pour MS Teams pour se connecter à Mitel Assistant. L'activation d'Azure AD sync est recommandée pour l'alignement des noms d'utilisateur entre Mitel Assistant et MS Teams. Pour plus d'informations,

voir [Intégration des Applications Tierces avec des CloudLink Accounts](#).

Synchronisation de la présence via CloudLink à Microsoft Teams

7

Mitel propose la fonction d'intégration de présence CloudLink-to-Teams, qui permet aux utilisateurs de connaître l'état de disponibilité des utilisateurs du CloudLink Account dans le cadre de leur présence MS Teams.

En tant qu'administrateur d'un CloudLink Account, vous pouvez activer l'intégration de la présence CloudLink-to-MS Teams pour votre compte en procédant comme suit :

1. Configurer une intégration de la CloudLink Gateway avec le PBX (voir la section [Configurer les intégrations de la CloudLink Gateway](#) dans ce document.)
2. Intégration de MS Teams avec CloudLink (voir la section [Intégrations de CloudLink à Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) dans ce document)

La présence CloudLink est une combinaison de la présence de l'état de la ligne du PBX et de la présence de l'utilisateur du PBX. Une fois la synchronisation de la présence activée pour les utilisateurs, l'état de présence affiché dans MS Teams sera une combinaison de la présence des utilisateurs à partir des MS Teams clients et de la présence CloudLink.

Note:

La présence de l'utilisateur PBX ne s'applique qu'à MiVoice 400. MiCollab affiche la présence de l'état de la ligne PBX mais pas la présence de l'utilisateur du PBX.

Pour plus d'informations sur la configuration de la téléphonie, voir la section [Configuration et fonctionnalités de la solution Mitel MS Teams](#) dans ce document.

Avis Important

- L'administrateur Azure de votre organisation doit enregistrer et configurer une application dans le portail d'enregistrement des applications Azure avant que la synchronisation de présence puisse être activée pour un compte. Après avoir configuré l'application dans le portail Azure, l'administrateur du compte doit intégrer CloudLink à MS Teams dans Account Console. Pour plus d'informations sur l'intégration de MS Teams à CloudLink, voir [Intégration d'applications tierces à des CloudLink Accounts](#).
- Lors de l'activation de l'intégration de présence CloudLink-to-Teams pour un compte, l'administrateur de compte doit s'assurer que les ID d'e-mail CloudLink des utilisateurs du

compte correspondent à leur nom d'utilisateur principal ou à leur ID d'e-mail dans Azure AD pour que la fonctionnalité fonctionne.

MS Teams et CloudLink combinent les sessions de présence différemment. Dans MS Teams, un utilisateur peut avoir plusieurs sessions de présence car il peut se trouver sur plusieurs clients Teams (bureau, mobile et Web). Chaque client Teams a une session de présence indépendante et la présence de l'utilisateur est un état combiné de toutes les sessions.

Dans CloudLink, un utilisateur peut avoir plusieurs états de présence parce qu'il peut avoir plusieurs appareils/lignes connectés au PBX. La présence de l'utilisateur peut être définie dans le PBX ou dans l'application Mitel One. De même, pour MS Teams, CloudLink combine la présence de tous les appareils/lignes du PBX et de l'utilisateur.

Voici l'ordre de priorité pour la combinaison des états de session dans MS Teams :

- *Configuré par l'utilisateur* > *Configuré par l'application*
L'état *configuré par l'utilisateur* est prioritaire sur les autres.
- Parmi les états *configurés par l'application* : **Ne pas déranger** (actuellement non synchronisé de Mitel CloudLink à MS Teams) > **Occupé** > **Disponible** > **Absent**

Voici l'ordre de priorité pour la combinaison des états de session dans CloudLink :

- **Absent** > **Ne pas déranger** > **Occupé** > **Disponible** > **Hors ligne** > **Inconnu**

L'état de présence de CloudLink est synchronisé avec MS Teams comme un état de présence configuré par une application en créant une session de présence d'application. MS Teams traite cette présence de la même manière que celle provenant des applications clientes MS Teams.

Pour plus d'informations sur les états de présence dans MS Teams, consultez la documentation Microsoft intitulée [Présence des utilisateurs dans Teams](#).

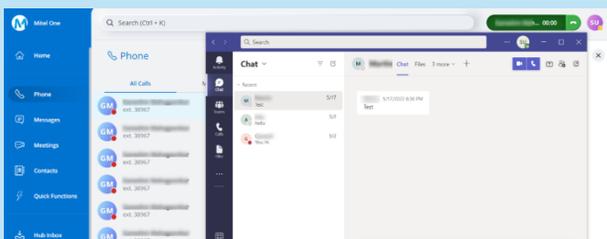
Pour plus d'informations sur le mappage de la présence du PBX MiVO400 à CloudLink, consultez le tableau suivant :

Présence CloudLink	État de présence de l'utilisateur MIVO400
Disponible	Disponible
Absent	Absent
Occupé	Occupé ou en réunion

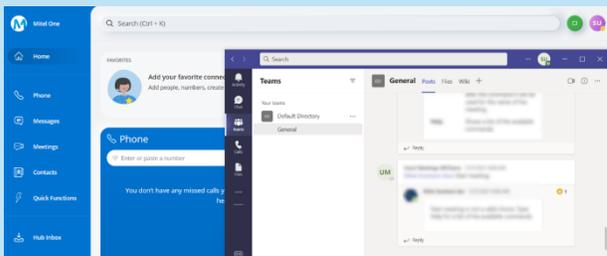
Présence CloudLink	État de présence de l'utilisateur MIVO400
Ne pas déranger	Non disponible

i Note:

- Les utilisateurs apparaîtront comme étant **Occupés** dans MS Teams lorsqu'ils sont **Occupés** sur leurs téléphones, à moins qu'ils n'aient configuré **Absent**. Lorsque vous lancez un appel alors que vous êtes en état **Absent** dans l'application Mitel One, votre statut ne passera pas à l'état **Occupé**, car **Absent** a une priorité supérieure à **Occupé** dans l'application Mitel One. La capture d'écran suivante illustre le scénario susmentionné avec Mitel One fonctionnant sur MiVoice Office 400.



- Dans Teams, lorsque l'état de présence de l'utilisateur est **Disponible**, et que l'état de l'utilisateur est **Absent** dans l'application Mitel One, l'état **Absent** ne sera pas affiché dans Teams car **Absent** a une priorité inférieure à **Disponible** dans Teams. Lorsque vous vous déconnectez de tous les clients Teams, votre état sera affiché comme **Absent** pour les autres utilisateurs de Teams car **Absent** a une priorité plus élevée que **Hors ligne** dans Teams. La capture d'écran suivante illustre le scénario susmentionné avec Mitel One fonctionnant sur MiVoice Office 400.



Réglage de la présence dans MiCollab/Mitel One ou MiVoice Office 400 PBX

Si vous définissez explicitement votre statut de présence dans le MiCollab Client, celui-ci n'est pas synchronisé avec MS Teams.

Si vous définissez explicitement votre présence dans le client Mitel One ou dans le MiVoice Office 400 PBX (par exemple, à partir du téléphone de bureau), l'état de présence est synchronisé avec MS Teams. Cependant, il existe des limitations qui peuvent entraîner un comportement inattendu, comme le montre le tableau suivant.

Les statuts de présence mentionnés dans le tableau suivant sont basés sur l'hypothèse que vous n'avez pas explicitement défini votre statut de présence dans MS Teams. Si vous définissez explicitement votre statut de présence dans MS Teams, ce statut de présence a toujours la priorité et est affiché aux autres utilisateurs de MS Teams. Le tableau suivant ne présente que quelques exemples de présence. Toutes les combinaisons possibles de présence de dispositifs et d'applications ne sont pas couvertes.

Présence du téléphone PBX	Présence de l'utilisateur PBX	Présence de Mitel One	État du MS Teams Client	Statut de présence de MS Teams (ce que les autres voient)
Disponible	Disponible	Disponible	Hors ligne	Hors ligne
Disponible	Disponible	Disponible	Connecté, Inactif	Absent
Disponible	Disponible	Disponible	Connecté, actif	Disponible
Disponible	Disponible	Disponible	Occupé (dans un appel/une réunion de l'équipe)	Occupé
Disponible	Disponible	Disponible	Concentration/présentation	Ne pas déranger
Occupé	Disponible	Occupé	Hors ligne	Occupé
Occupé	Disponible	Occupé	Connecté, Inactif	Occupé
Occupé	Disponible	Occupé	Connecté, actif	Occupé
Occupé	Disponible	Occupé	Occupé (dans un appel/une réunion de l'équipe)	Occupé
Occupé	Disponible	Occupé	Concentration/présentation	Ne pas déranger
Disponible	Occupé	Occupé	Hors ligne	Occupé
Disponible	Occupé	Occupé	Connecté, Inactif	Occupé
Disponible	Occupé	Occupé	Connecté, actif	Occupé
Disponible	Occupé	Occupé	Occupé (dans un appel/une réunion de l'équipe)	Occupé
Disponible	Occupé	Occupé	Concentration/présentation	Ne pas déranger

Les définitions suivantes s'appliquent au tableau ci-dessus :

Statut de présence du téléphone PBX - Lorsque vous passez un appel ou répondez à un appel à l'aide de votre téléphone de bureau, votre statut de présence sera **Occupé**, sinon il sera **Disponible**.

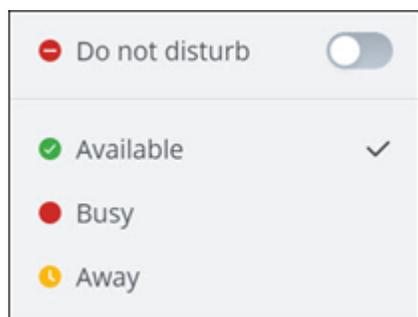
État de présence de l'utilisateur PBX - Votre état de présence peut être géré via le menu système du téléphone Mitel 69xx ou en attribuant une touche. Vous pouvez consulter la présence d'autres utilisateurs dans une consultation du répertoire ou dans une liste d'appels, sur le téléphone de bureau.

Vous pouvez également gérer votre statut de présence à l'aide du portail libre-service.

Vous pouvez définir les statuts de présence suivants, qui peuvent être renommés par votre administrateur :

- Disponible (par défaut)
- Absent
- Meeting
- Occupé
- Non disponible

État de présence Mitel One - Vous pouvez également gérer votre présence à partir de l'application Mitel One en utilisant le menu suivant :



Ces statuts de présence dans Mitel One sont synchronisés avec votre présence dans le PBX MiVO400 comme suit :

Statut de présence Mitel One	État de la présence dans le MiVoice Office 400
Disponible	Disponible
Absent	Absent
Occupé	Occupé ou en réunion
Ne pas déranger	Non disponible

Statut de présence du client MS Teams

Votre présence dans MS Teams dépend de vos applications client MS Teams (bureau, mobile et web) et des applications connectées telles que MS Outlook ou MS PowerPoint.

Chaque client Teams a une session de présence indépendante, et votre présence dans MS Teams est un état combiné de toutes les sessions. De même, les applications connectées telles qu'Outlook ont leur propre session de présence combinée.

Si vos clients Teams ne sont pas en cours d'exécution et ne sont pas actifs, votre état est **Hors ligne**.

Si vos clients Teams sont en cours d'exécution mais non actifs (par exemple, écran verrouillé), votre statut est **Absent**.

Si vos clients Teams sont en cours d'exécution et actifs, votre statut est **Disponible**.

Votre client Teams ou l'application connectée enverra votre statut comme étant **Occupé** si vous êtes sur un appel audio Teams, ou si vous êtes en réunion.

Votre client Teams ou l'application connectée vous enverra le statut **Ne pas déranger** si vous faites une présentation ou si vous vous concentrez.

Il existe également d'autres états de présence, mais ce sont les plus courants.

Voici l'ordre de priorité pour la combinaison des états de session des applications :

- *Configuré par l'utilisateur* > *Configuré par l'application* (l'état configuré par l'utilisateur prévaut sur les autres)
- Parmi les états configurés par l'application : **Ne pas déranger** > **Occupé** > **Disponible** > **Absent**

1. Comment un partenaire peut-il identifier la cause d'un problème ?

Réponse : Le partenaire a accès aux journaux envoyés par les utilisateurs finaux lorsqu'ils soumettent un problème à l'aide de l'option **Problèmes et commentaires** de l'application Mitel Assistant. Le partenaire a également accès aux journaux de la CloudLink Gateway et aux journaux du PBX. Ces journaux peuvent contenir des informations relatives à un problème signalé. Les partenaires peuvent accéder aux journaux envoyés par les utilisateurs finaux lorsqu'ils soumettent un problème en utilisant la CloudLink Accounts Console dans la section **Journaux d'assistance**. Les journaux de la passerelle peuvent être trouvés dans la section **Gateway**. Il est recommandé aux partenaires d'examiner ces journaux et de rechercher le terme **Erreur**.

2. Que faut-il faire avant de contacter le support Mitel ?

Réponse : Il est utile de disposer d'un rapport des journaux avant de contacter Mitel Support. Les journaux de l'application Mitel Assistant sont déjà disponibles dans la console de compte. Il est recommandé aux administrateurs de télécharger ces journaux et de les avoir à disposition avant de contacter l'Assistance Mitel. Pour la fonction **Intégration de la présence CloudLink-to-Teams**, les administrateurs doivent contacter l'assistance Mitel.

3. Leur propre présence affichée aux utilisateurs dans MS Teams web ou Desktop Client (dans leur propre avatar), ou la présence d'un autre utilisateur affichée dans l'application mobile MS Teams peut ne pas correspondre à ce qui est affiché dans Mitel Solution (par exemple, l'utilisateur peut être occupé au téléphone, et affiché comme **Occupé** dans le MiCollab Client ou Mitel One ainsi que sur les téléphones de bureau PBX, mais affiché comme Disponible dans le MS Teams client).

Réponse : Il peut y avoir un délai de plusieurs minutes avant que la présence mise à jour soit affichée dans le MS teams client. Parfois, la présence mise à jour n'est pas affichée jusqu'à ce qu'il y ait une interaction de l'utilisateur; par exemple, le MS Teams client pourrait montrer la présence mise à jour seulement en cliquant sur un utilisateur. Il s'agit d'une limitation de MS Teams et Mitel a soulevé le problème auprès du canal de support de Microsoft. De même, le MiCollab client n'affiche pas la présence de l'utilisateur du PBX, mais uniquement la présence de la ligne du PBX.

4. L'état de présence varie-t-il pour les applications MS Teams et CloudLink ?

Réponse : Oui. MS Teams et CloudLink combinent la présence de plusieurs sources ; par exemple, lorsque vous vous connectez à un client MS Teams, MS Teams affiche votre présence comme étant **Disponible**, et lorsque vous passez un appel en utilisant le PBX, CloudLink affiche votre présence comme étant **Occupé**. Vous pouvez définir explicitement votre présence dans l'une ou l'autre des applications.

Un utilisateur peut avoir plusieurs sessions de présence car il peut se trouver sur plusieurs clients Teams (bureau, mobile et Web) ou utiliser plusieurs services dans CloudLink, ce qui génère

plusieurs états de présence. Chaque client Teams a une session de présence indépendante et la présence de l'utilisateur est un état combiné de toutes les sessions.

De même, une application peut avoir sa propre session de présence pour un utilisateur, sur la base de laquelle l'application met à jour l'état de l'utilisateur. La présence de CloudLink est également combinée de manière similaire et la présence combinée de CloudLink est synchronisée avec MS Teams comme la présence de l'application CloudLink.

Voici l'ordre de priorité pour la combinaison des états de session :

Table 1: Présence pour la façon dont les états sont combinés

Équipes MS	CloudLink Applications
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Configuré par l'utilisateur > Configuré par l'application (l'état configuré par l'utilisateur prévaut sur les autres)</i> • Parmi les états configurés par l'application : Ne pas déranger > Occupé > Disponible > Absent 	<ul style="list-style-type: none"> • Absent > Ne pas déranger > Occupé > Disponible > Hors ligne > Inconnu

5. Dans Teams, lorsque l'état de présence de l'utilisateur est **Disponible**, et que l'état de l'utilisateur est **Absent** dans l'application Mitel One, ou **Absent** dans le PBX MiVO400, l'état **Absent** peut ne pas être affiché dans Teams. Pourquoi ?

Réponse : L'état **Disponible** dans Teams a une priorité plus élevée que l'état **Absent** (défini par une application).

6. La fonction d'intégration de la présence prend-elle en charge plusieurs locataires Azure AD pour un CloudLink Account ?

Réponse : Les locataires Azure AD multiples ne sont pas pris en charge pour le même CloudLink Account.

7. Pourquoi la fenêtre contextuelle " Veuillez réessayer " réapparaît-elle lorsqu'un utilisateur tente de se connecter à Mitel Assistant ?

Réponse : Pour résoudre ce problème, cliquez sur l'icône  de l'**application Pop out**, puis saisissez les informations d'identification lorsque vous y êtes invité.

8. Quelles peuvent être les raisons pour lesquelles les utilisateurs ne peuvent pas se connecter à CloudLink et pour lesquelles le SSO ne fonctionne pas ?

Réponse : Il existe deux façons d'intégrer les utilisateurs à la solution. Si vous utilisez l'intégration Azure AD Sync (SCIM), il se peut que l'intégration ne soit pas activée pour le compte, que l'utilisateur n'ait pas été provisionné dans l'application SCIM dans Azure AD ou que, si vous

envoyez des courriels de bienvenue aux utilisateurs, ils n'aient pas, comme l'exige l'e-mail, défini un mot de passe CloudLink. Si vous utilisez le SSO, il peut y avoir un problème de configuration. Vérifiez à nouveau tous les aspects des intégrations Azure AD dans la Console CloudLink Accounts.

9. Que se passe-t-il si le SSO fonctionne pour certains utilisateurs, alors qu'il ne fonctionne pas pour d'autres ?

Réponse : L'adresse e-mail CloudLink des utilisateurs dans le CloudLink Account doit correspondre à leur nom d'utilisateur principal ou à l'adresse électronique principale dans Azure AD.

10. Que se passe-t-il si la présence est synchronisée pour certains utilisateurs mais pas pour d'autres ?

Réponse : Confirmez que l'adresse e-mail CloudLink de tous les utilisateurs du CloudLink Account correspond au nom principal de l'utilisateur ou à l'adresse e-mail principale dans Azure AD. Pour le MiV5000, assurez-vous qu'un rôle CloudLink est attribué à l'abonné par l'intermédiaire de l'administrateur Web du PBX ou de l'application Manager. Le rôle CTI doit être utilisé dans la plupart des cas.

11. Que se passe-t-il si aucune application de téléphonie (telle que le MiCollab Client ou Mitel One) ne se lance lorsqu'on clique sur le bouton d'appel pour passer un appel dans Mitel Assistant ?

Réponse : Confirmez que l'utilisateur final a configuré une application pour gérer le protocole tel : Protocole URI (voir ci-dessus).

12. Pourquoi ne peut-on pas passer des appels à partir du MiCollab client ou du Mitel One en cliquant sur les icônes/boutons d'appel audio dans la section **Appels** du MS Teams client ?

Réponse : MS Teams comprend un service téléphonique natif (qui dépend de la licence MS Teams), mais la fonctionnalité d'appel audio ne fait pas partie de l'intégration Mitel. Pour passer des appels à l'aide du MiCollab client ou Mitel One, utilisez le module complémentaire Mitel Assistant ou cliquez sur l'utilisateur, puis sur l'un des numéros de téléphone figurant dans les informations de contact de l'utilisateur.

13. Quels sont les numéros de téléphone affichés dans Mitel Assistant pour un utilisateur ?

Réponse : Les numéros de téléphone d'un contact affichés dans les listes de contacts de la **Numérotation rapide** comprennent les numéros des téléphones professionnels, des téléphones personnels et du numéro de téléphone mobile.

14. Combien de temps faut-il pour que la présence combinée soit reflétée dans MS Teams après l'activation de la fonction d'intégration de présence CloudLink-to-Teams pour un compte ?

Réponse : Il faut quelques minutes pour que la présence combinée soit reflétée dans MS Teams après l'activation de la fonction.

15. L'application Mitel Assistant ne s'affiche pas dans la galerie Azure AD. L'application n'est pas non plus répertoriée dans la liste des applications d'entreprise. Pourquoi ?

Réponse : Mitel Assistant est une application MS Teams. À moins qu'un administrateur MS Teams ne l'ait ajoutée à la galerie Azure AD en utilisant le portail d'administration MS Teams, elle ne sera pas affichée dans la galerie Azure AD.

L'application sera répertoriée sous les applications d'entreprise uniquement après que les utilisateurs finaux/administrateurs aient ajouté Mitel Assistant à leur client MS Teams.

16. Lorsque vous définissez manuellement l'état de présence dans MS Teams sur **Absent** ou **Disponible** et que vous passez ensuite un appel depuis ou vers les contacts associés à MS Teams, l'état dans MS Teams ne se synchronise pas avec l'état du téléphone. Pourquoi ?

Réponse : L'état configuré par l'utilisateur dans MS Teams est prioritaire sur l'état configuré par l'application. Par conséquent, l'état de présence défini manuellement (**Absent** ou **Disponible**) est prioritaire sur l'état de présence du téléphone.

17. Que se passe-t-il si la fonction d'intégration de la présence CloudLink-to-Teams qui fonctionnait pour un compte cesse de fonctionner ?

Réponse : Dans Azure AD, vérifiez que le secret du client est valide dans la section **Certificat & secrets**. (**Accueil**>> **Enregistrements d'applications** >> **{App Name}** >> **Certificat et secrets**)

18. Après avoir enregistré et configuré une application dans le portail d'enregistrement d'applications Azure, l'administrateur doit-il accorder son consentement à l'application ?

Réponse : Oui. L'administrateur global d'Azure AD doit accorder son consentement à l'application pour l'autoriser dans le portail d'enregistrement d'applications Azure.

19. Que se passe-t-il si l'utilisateur ne peut pas afficher l'onglet Journal des appels après s'être connecté à CloudLink ?

Réponse : L'administrateur du compte doit s'assurer que l'intégration du PBX avec CloudLink est activée pour l'utilisateur et que ce dernier est connecté à CloudLink.

20. Comment puis-je vérifier rapidement si la fonction d'intégration de la présence CloudLink-to-Teams ne fonctionne pas pour un compte ?

Réponse : En tant qu'administrateur du compte, vous devez vous assurer des points suivants :

- a.** La nouvelle application est enregistrée dans Azure AD et les autorisations nécessaires sont accordées.
- b.** L'administrateur global d'Azure AD a donné son accord à l'application.
- c.** Le secret du client est généré et validé.
- d.** L'intégration MS Teams est ajoutée dans la console de compte.
- e.** La fonctionnalité d'intégration de la présence CloudLink-to-Teams est activée.

Pour plus d'informations, voir la section **Intégration MS Teams** dans le [guide de l'utilisateur de CloudLink Accounts Console](#).

Les mots-clés suivants peuvent être utilisés pour trouver les documents Mitel Assistant dans le [centre de documentation](#):

- Équipes MS
- Microsoft Teams
- Teams
- Intégration de Teams
- Mitel Assistant
- Téléphonie uniquement

