



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Guide de solution MS Teams

July 2026

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), its affiliates, parents, or 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 2026, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Table des matières

1 À propos de ce document.....	1
2 Public visé.....	2
3 Introduction.....	3
4 Solutions Mitel MS Teams.....	4
5 Configuration requise.....	6
6 Configuration de la solution Mitel MS Teams et intégration de CloudLink Gateway.....	9
7 Application Mitel Assistant.....	14
7.1 Autorisations requises de l'administrateur.....	14
8 Synchronisation de la présence via CloudLink vers Microsoft Teams.....	16
9 Synchroniser la présence de Microsoft Teams vers MiCollab.....	22
10 Configuration de MX-ONE pour l'intégration de Microsoft Teams via OpenScape SBC.....	26

11 Configuration de MiVoice Business pour l'intégration de Microsoft Teams via OpenScape SBC.....	27
12 Foire aux questions.....	28
13 Recherche de mots-clés.....	32

À propos de ce document

1

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

Ce document servira de guide d'introduction aux lecteurs qui cherchent une perspective de haut niveau sur la façon de déployer et d'intégrer la solution Mitel UC avec Microsoft Teams. Le document est destiné aux planificateurs et aux ingénieurs. Des connaissances de base sur les communications unifiées (UC), la technologie IP et la technologie du cloud sont nécessaires pour comprendre le contenu présenté dans ce document.

Ce guide de solution explique comment les clients Mitel qui ont déjà déployé une solution Microsoft Teams, mais qui souhaitent conserver un accès complet au service de téléphonie et de voix de qualité professionnelle puissant de Mitel, peuvent mettre en œuvre ce déploiement hybride.

La solution Mitel MS Teams se compose des composants suivants :

- Mitel Assistant
- Mitel Applications
 - MiCollab PC Client (mode normal ou téléphonie uniquement)
 - MiCollab Mac Client
 - MiCollab Mobile Client (Android et iOS)
 - Mitel One Web
 - Mitel Dialer
- CloudLink Gateway
- Plateforme cloud
- Single Sign-On Microsoft Azure AD (SSO/authentification CloudLink)
- Synchronisation Microsoft Azure AD (CloudLink Sync)
- PBX Mitel
 - [MiVoice Office 400](#) - Prend uniquement en charge Mitel One et MiCollab.
 - [MiVoice 5000](#) - Prend uniquement en charge Mitel Dialer et MiCollab.
 - [MX-One](#) - Prend uniquement en charge MiCollab.
 - [MiVoice Business](#) - Prend uniquement en charge MiCollab.

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

Les capacités de solution 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.
- **Historique des appels** - En tant qu'utilisateur de Mitel Assistant, vous pouvez consulter l'historique de vos appels téléphoniques Mitel à partir de l'application Mitel Assistant après vous être connecté à votre CloudLink Account. Lorsque vous passez un appel externe, et si ce numéro correspond à un contact dans votre annuaire Microsoft Azure ou dans vos contacts personnels Outlook, le nom de la personne s'affiche dans l'historique des appels. Vous devez enregistrer les numéros de téléphone dans l'un des formats indiqués dans le tableau suivant :

Format	Exemple
E.164	+33123456789
Format original	33 1 23 45 67 89
Format national	01 23 45 67 89
Format international	+33 1 23 45 67 89
Format hors pays depuis les États-Unis	011 33 1 23 45 67 89
Format hors pays depuis la Suisse	00 33 1 23 45 67 89
Numérotation mobile (depuis les États-Unis)	+33 1 23 45 67 89
Numérotation nationale avec code opérateur préféré et code opérateur de secours vide	01 23 45 67 89

- **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. Cette fonctionnalité est appelée présence unidirectionnelle. Pour plus d'informations sur la fonction d'intégration de présence CloudLink-to-Teams, voir [Synchronisation de la présence via CloudLink vers Microsoft Teams](#).
- **Synchronisation de la présence de MS Teams vers MiCollab** - La fonction de synchronisation de la présence a maintenant été étendue pour permettre de synchroniser la présence d'un utilisateur dans Microsoft Teams avec son client MiCollab par l'intermédiaire de CloudLink; cette fonction est appelée

synchronisation bidirectionnelle. La synchronisation bidirectionnelle de la présence peut être activée dans Mitel Administration (anciennement appelée CloudLink Account Console) à l'aide du paramètre *Sync Presence from MS Teams to CloudLink*. Pour plus de détails, consultez le [Guide de l'utilisateur de Mitel Administration](#).

i Remarque:

- Pour accéder à l'historique des appels, vous devez disposer de l'intégration CloudLink Gateway. Pour plus d'informations, consultez [Configuration de l'intégration CloudLink Gateway](#).
- La synchronisation de la présence de MS Teams vers MiCollab est prise en charge pour les PBX MiVoice Business, MiVoice MX-ONE et MiVoice 5000.

- **MiCollab Client** - Les clients MiCollab Client pris en charge comprennent PC Client (mode Téléphonie uniquement ou mode normal), MiCollab Client sur Mac et MiCollab Mobile Client (Android et iOS). Le mode Téléphonie uniquement de MiCollab Client améliore l'expérience de l'utilisateur final lorsque des appels sont passés avec une application Mitel utilisant MiCollab Client comme terminal de téléphonie.
- **Mitel Dialer** - Mitel Dialer est une Desktop Application Windows qui contrôle un terminal téléphonique connecté à un serveur d'appels Mitel. Cette application permet de configurer et de surveiller les communications téléphoniques. Le Dialer est compatible avec les types d'appareils suivants : Mitel 6700, Mitel 6800, Mitel 6900, ainsi qu'avec les anciens IP Phone et téléphones numériques, les combinés DECT et les téléphones analogiques. Mitel Dialer est pris en charge uniquement sur MiVO 5000.

i Remarque: Vous pouvez uniquement surveiller les téléphones analogiques, mais vous ne pouvez pas les contrôler.

- **Mitel One** - La Mitel One Web Application offre des fonctions de communication avancées et s'intègre aux gestionnaires d'appels de Mitel (dans le cloud et sur site) afin d'améliorer l'efficacité du travail et de renforcer la communication sur le lieu de travail. Mitel One est pris en charge uniquement sur MiVO 400.
- **MX-One** - Le MiVoice MX-ONE offre un système de communication évolutif et riche en fonctionnalités pour les entreprises de toutes tailles, utilisant un flux logiciel unifié. Conçu pour répondre aux besoins des entreprises comptant de 5 à 500 000 utilisateurs. OpenScape Session Border Controller (SBC) est utilisé pour intégrer MS Teams à MX-ONE. L'OpenScape SBC est un élément de frontière réseau logiciel qui améliore la sécurité VoIP et la rentabilité au sein de l'ensemble de solutions Mitel et OpenScape Enterprise.
- **MiVoice Business** - Le MiVoice Business offre un système de communication évolutif et riche en fonctionnalités pour les entreprises de toutes tailles, utilisant un flux logiciel unifié. Conçu pour répondre aux besoins des entreprises comptant de 5 à 130 000 utilisateurs. OpenScape SBC est utilisé pour intégrer MS Teams à MiVoice Business. L'OpenScape SBC est un élément de frontière réseau logiciel qui améliore la sécurité VoIP et la rentabilité au sein de l'ensemble de solutions Mitel et OpenScape Enterprise.

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)

Pour obtenir les informations de version les plus récentes concernant le MiCollab Client, veuillez consulter le Guide d'ingénierie MiCollab et l'aide en ligne de MiCollab Client. Vous trouverez ci-dessous un résumé des systèmes d'exploitation pris en charge :

Système d'exploitation	Version
Windows	10 et 11
Mac	macOS version 26.5, 15.6 (rétrocompatible jusqu'à 13.4)
Android	Android OS 16 (rétrocompatible jusqu'à 12)
iOS	iPhone OS version 26.4, 18.7 (rétrocompatible jusqu'à 15 .7)

Navigateurs pris en charge (Mitel Assistant)

Navigateur	Version
Google Chrome	140 (64 bits) ou version ultérieure
Microsoft Edge	140 (64 bits) ou version ultérieure
Mozilla Firefox	140 ou version ultérieure

Version de MiCollab prise en charge pour la présence bidirectionnelle

Application	Version
MiCollab Server	9.8 SP1 ou version ultérieure (MiVoice Business) 10.1 ou version ultérieure (MiVoice MX-ONE et MiVoice 5000)
MiCollab Client (PC, Web, Mac, Mobile)	9.8 SP1 ou version ultérieure (MiVoice Business) 10.1 ou version ultérieure (MiVoice MX-ONE et MiVoice 5000)

Versions de PBX prises en charge pour la synchronisation bidirectionnelle

PBX	Version
MiVoice Business	10.1 SP1
MiVoice MX-ONE	7.8 ou version ultérieure
MiVoice 5000	8.2 SP1 ou version ultérieure

Applications de téléphonie Mitel prises en charge

Application	Version
MiCollab Mac Client	9.8 ou version ultérieure
MiCollab PC Client Mode téléphonie seule	9.8 ou version ultérieure
MiCollab Mobile Client	iOS 9.8 ou version ultérieure
	i Remarque: Le client MiCollab iOS Client n'est pris en charge qu'avec Mitel Assistant 1.1.1-14 ou version ultérieure.
	Android 8 ou version ultérieure.
Mitel One Web	1.13.1 ou version ultérieure
Mitel Dialer	2.2 ou version ultérieure

Versions de MX-ONE prises en charge pour OpenScape SBC

Produit	Version logicielle minimale
MiVoice MX-ONE	7.6 SP1 HF0
Téléphone IP 69XXw	SIP 6.3.3.57
OpenScape SBC	11.0 (11 R0.05.00)
Microsoft Teams Web Client / Desktop Client / Clients mobiles Android et iOS	V2

Pour plus d'informations sur les dernières versions logicielles prises en charge, reportez-vous au document *MiVoice MX-ONE - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* dans [OpenScape Session Border Controller](#).

Versions de MiVoice Business prises en charge pour OpenScape SBC

Produit	Version logicielle minimale
MiVoice Business	• 10.0 SP1 (10.0.1.18) • 10.1 (10.1.0.29)
Série 6900/6900W/5300 MiNET	02.01.00.037
OpenScape SBC	11.0 (11 R0.05.00)
Microsoft Teams Web Client	V2

Pour plus d'informations sur les dernières versions logicielles prises en charge, reportez-vous au document *MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* dans [OpenScape Session Border Controller](#).

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

6

Cette section décrit la configuration de la solution MS Teams et explique comment un administrateur de compte peut configurer une intégration de CloudLink Gateway. Cette section couvre les éléments suivants :

- Configuration et fonctionnalités de la solution Mitel MS Teams
- Configuration de l'intégration de CloudLink Gateway
- Intégration de 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 à la plateforme CloudLink et l'intégration des fonctionnalités prises en charge.

Les fonctionnalités de la solution MS Teams et les exigences nécessaires à leur prise en charge sont les suivantes :

- Solution MS Teams avec uniquement l'application Mitel Assistant (sans téléphonie)
 - Intégration de MS Teams avec CloudLink. Pour plus d'informations, consultez la section [Intégration de CloudLink à Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) de ce document.
 - Intégration de la présence MS Teams (présence bidirectionnelle) avec MiCollab. Pour plus d'informations, consultez la section Intégration de MS Teams du [guide de l'utilisateur de Mitel Administration](#).
 - Single Sign On Microsoft Azure AD (SSO/authentification CloudLink) -- L'authentification CloudLink nécessite l'intégration de CloudLink Gateway au PBX. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration des intégrations de CloudLink Gateway](#) de ce document.
 - Intégration de la présence de CloudLink à Teams - Cette fonctionnalité nécessite l'intégration de CloudLink Gateway au PBX. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration des intégrations de CloudLink Gateway](#) de ce document.
 - Historique des appels - Cette fonctionnalité nécessite l'intégration de CloudLink Gateway au PBX. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration des intégrations de CloudLink Gateway](#) de ce document.

- Solution MS Teams avec Mitel Assistant ainsi que MiCollab Client (mode normal ou mode téléphonie uniquement) ou Mitel One
 - Intégration de MS Teams avec CloudLink. Pour plus d'informations, consultez la section [Intégrations de CloudLink avec Microsoft Azure AD - Microsoft Teams](#) à la page 13 de ce document.
 - Intégration de la présence MS Teams (présence bidirectionnelle) avec MiCollab. Pour plus d'informations, consultez la section Intégration de MS Teams du [guide de l'utilisateur de Mitel Administration](#).
 - Single Sign On Microsoft Azure AD (SSO/authentification CloudLink) - L'authentification CloudLink nécessite l'intégration de CloudLink avec MiCollab. Pour plus d'informations, consultez le document [de solution MiCollab « Authentification et synchronisation CloudLink »](#).
 - Intégration de la présence de CloudLink à Teams - Cette fonctionnalité nécessite l'intégration de CloudLink Gateway au PBX. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration des intégrations de CloudLink Gateway](#) de ce document.
 - Historique des appels - Cette fonctionnalité nécessite l'intégration de CloudLink Gateway au PBX. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration des intégrations de CloudLink Gateway](#) de ce document.
 - Synchronisation Microsoft Azure AD (CloudLink Sync) - La synchronisation CloudLink nécessite l'intégration de CloudLink avec MiCollab. Pour plus d'informations, consultez le document [de solution MiCollab « Authentification et synchronisation CloudLink »](#).
 - MiCollab Client - Cette fonctionnalité nécessite la configuration de MiCollab Client. Mac prend uniquement en charge MiCollab Client, tandis que PC prend en charge MiCollab Client ainsi que le mode téléphonie uniquement de MiCollab PC Client. Pour plus d'informations, consultez le [guide de l'administrateur de MiCollab Client](#) et [l'assistance en ligne destinée aux utilisateurs finaux de MiCollab for PC Client](#)
 - Mitel One (uniquement avec MiVoice Office 400) - Cette fonctionnalité nécessite la configuration du client Mitel One. Pour plus d'informations, consultez le [guide de l'utilisateur de l'application Web Mitel One](#).

i Remarque: Les intégrations CloudLink comprennent l'intégration des utilisateurs finaux à la plateforme CloudLink et l'activation de fonctionnalités ou d'intégrations dans la console de comptes CloudLink. Les intégrations avec une application tierce telle que MS Teams impliquent le personnel de Mitel ou des techniciens partenaires disposant des identifiants nécessaires pour activer les fonctionnalités sur les applications tierces qui interagissent 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 à partir du 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 partir de la section **Gérer les applications** du portail d'administration MS Teams :

- [Contrôler la disponibilité des applications pour les utilisateurs de l'organisation](#)
- [Créer des stratégies de configuration des applications; par exemple, installer l'application pour 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.

i Remarque: 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 fluide.

i Remarque: Avec MiVoice Business, la version 9.7 de MiCollab est requise pour passer des appels depuis l'onglet **Journal des appels** de Mitel Assistant.

- **Lancement croisé de MiCollab** — Mitel Assistant lance MiCollab Client à l'aide du protocole Tel-URI. Lorsque MiCollab Client (PC, Mac ou Android) est installé, il s'enregistre comme gestionnaire par défaut de 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 le client MiCollab PC :
 - a. À partir des **Paramètres 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 application 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 sur Mac, consultez les manuels Apple.

Pour plus d'informations sur les paramètres Tel-URI sur Android, consultez la documentation du fabricant concerné. Sur les appareils Android, vous devez effacer les applications par défaut si vous ne parvenez pas à voir MiCollab Client lors de la numérotation et du lancement d'une autre application. Pour effacer les applications par défaut de vos appareils Android, effectuez l'une des opérations suivantes :

- **Paramètres > Applications ou Gestion des applications > Téléphone > Définir par défaut > Effacer.**
- **Paramètres > Applications > Applications par défaut > Ouverture des liens > Téléphone > Effacer.**

Après avoir effacé les applications par défaut, vous serez invité à choisir une application lors de la numérotation et du lancement d'une autre application.

i Remarque: Sur Mac, vous pouvez modifier les paramètres de l'application d'appel par défaut dans FaceTime. Sur iOS, aucune modification n'est requise dans les paramètres.

i Remarque: Mitel Assistant lance MiCollab Client à l'aide d'une URI personnalisée sur iOS. L'URI personnalisée est prise en charge avec MiCollab 9.7.10 ou les versions ultérieures. iOS ne prend pas en charge le lancement de MiCollab Client à l'aide de Tel-URI. Lors de la numérotation d'un numéro depuis un appareil iOS sur lequel MiCollab n'est pas installé, le composeur natif de MS Teams ne sera pas lancé.

Pour plus d'informations sur la configuration du serveur du client Téléphonie uniquement, voir [MiCollab Client Administrator Console \(UCA\)](#) > MiCollab Client Service > Interface administrateur > Profils

utilisateur > Activation du mode Téléphonie uniquement de MiCollab Client. La configuration du serveur ne peut être effectuée que par un administrateur MiCollab.

- **Lancement de Mitel One** — Mitel Assistant lance Mitel One Web Client à l'aide du protocole Tel-URI. Pour configurer Tel-URI pour Mitel One Web Client, voir [Cliquer pour numéroté à l'aide de Mitel One Web Application](#).
- 2. L'application Mitel Assistant Entreprise doit être ajoutée à votre locataire Azure AD à partir de la galerie. Cela permet aux utilisateurs finaux d'ajouter l'application à leur client MS Teams. Pour plus d'informations sur les prérequis, les autorisations et la configuration système requise pour déployer Mitel Assistant, consultez le [Guide de l'utilisateur de Mitel Assistant](#).

Configuration des intégrations CloudLink Gateway

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

1. Créer un compte client dans la CloudLink Accounts 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 comptes CloudLink](#).

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 sur les 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 Remarque: L'administrateur doit attribuer un rôle CloudLink aux utilisateurs configurés sur le PBX MiVoice 5000 et MX-ONE (dans l'interface d'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 maximal d'utilisateurs auxquels des rôles peuvent être attribués est le suivant : MiVoice Business avec 2 500 utilisateurs, MiVoice 5000 avec 2 500 utilisateurs et MX-ONE avec 5 000 utilisateurs. Une fois qu'un rôle CloudLink est attribué à un utilisateur, le PBX configuré pour cet utilisateur sera surveillé par CloudLink Gateway. Par conséquent, la synchronisation de la présence MS Teams et le Journal des appels de Mitel Assistant seront disponibles pour les utilisateurs auxquels un rôle CloudLink est attribué. Pour plus d'informations sur la fonction Journal des appels, voir le [Guide de l'utilisateur de Mitel Assistant](#).

Le nombre maximal d'appareils pris en charge et le taux de réussite des appels à l'heure de pointe (BHCC) pour chaque PBX sont indiqués dans le tableau ci-dessous :

PBX	Nombre maximal d'appareils pris en charge	BHCC
MiVoice Office 400	800	4200
MiVoice 5000	2500	16000
MiVoice MX-ONE	10000	24000
MiVoice Business	5000	12000

i Remarque: Pour MiVoice Business, la résilience des appareils est prise en charge.

Intégrations de CloudLink avec Microsoft Azure AD - Microsoft Teams

i Remarque: L'intégration de MS Teams avec CloudLink doit être activée uniquement si la fonction d'intégration de présence est requise pour ce compte.

L'intégration de MS Teams avec un compte CloudLink pour fournir la fonction d'intégration de présence nécessite un rôle d'administrateur Microsoft Azure AD et un rôle d'administrateur CloudLink. Ces rôles peuvent être assurés par une combinaison de personnel Mitel, de partenaires ou de professionnels de l'informatique. Pour plus d'informations sur l'intégration de MS Teams avec CloudLink, voir [Intégration d'applications tierces avec CloudLink Accounts](#).

Application Mitel Assistant

7

- [Autorisations requises de l'administrateur](#)

Un administrateur de Microsoft Teams peut ajouter l'application Mitel Assistant et la rendre disponible aux utilisateurs de MS Teams.

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

Pour plus d'informations sur l'application Mitel Assistant, consultez le [Mitel Assistant User Guide](#).

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 :

- Configurez les intégrations Azure AD SSO et Azure AD Sync dans le CloudLink account.

Si le CloudLink account 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 identifiants d'entreprise pour se connecter à CloudLink dans Mitel Assistant. Ces intégrations sont recommandées lors de l'intégration de CloudLink à MS Teams.

- Envoyez un courriel de bienvenue aux utilisateurs.

Les utilisateurs qui reçoivent ce courriel peuvent utiliser le lien/bouton qu'il contient 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.

i Remarque: Mitel recommande d'activer Azure AD SSO et Azure AD Sync (SCIM) pour vos comptes clients. Il est recommandé d'activer Azure AD SSO afin que les utilisateurs puissent utiliser les mêmes identifiants de connexion que ceux qu'ils utilisent pour MS Teams pour se connecter à Mitel Assistant. L'activation de la synchronisation Azure AD est recommandée pour assurer la concordance des noms d'utilisateur entre Mitel Assistant et MS Teams. Pour plus d'informations,

reportez-vous à [Intégration d'applications tierces avec les comptes CloudLink](#).

7.1 Autorisations requises de l'administrateur

Lorsqu'un administrateur de Microsoft Teams ajoute l'application Mitel Assistant à Microsoft Teams, une invite s'affiche pour solliciter l'autorisation de l'administrateur afin d'utiliser Mitel Assistant avec Microsoft Teams.

Autorisations pour Mitel Assistant

Le tableau ci-dessous recense les autorisations demandées par l'application Mitel Assistant ainsi que les informations auxquelles elle peut accéder si vous les lui accordez.

Autorisation	Informations accessibles
User.Read	Lit le profil de l'utilisateur et les informations élémentaires de l'entreprise.
User.ReadWrite	Enregistre les contacts de l'utilisateur dans la liste de numérotation abrégée.
Contacts.Read	Lit les contacts personnels de l'utilisateur depuis Outlook.
User.ReadBasic.All	Lit un ensemble de propriétés de base du profil des autres utilisateurs de l'organisation, notamment leur nom d'affichage, leur prénom et nom, leur adresse e-mail, leur photo et leurs contacts dans la liste de numérotation abrégée.
Directory.Read.All	Lit tous les numéros de téléphone des autres utilisateurs de l'organisation.
Chat.Read	Lit les identifiants des participants aux conversations individuelles (1:1) et récupère leurs informations de profil pour les afficher dans la carte de contact.
Presence.Read	Lit les informations de présence de l'utilisateur.
Presence.Read.All	Permet de lire les informations de présence de l'ensemble des utilisateurs de l'organisation.

i Remarque: Même après avoir ajouté les autorisations requises, les utilisateurs doivent vérifier l'option **UsersPermissionToReadOtherUsersEnabled** dans **MsolCompanySettings** s'ils ne parviennent toujours pas à accéder **aux contacts Entra ID** ou à **d'autres utilisateurs** dans le **Mitel Teams Assistant**. Cette option doit être définie sur **Vrai**. Pour plus de détails, voir [Set-MsolCompanySettings \(MSOnline\)](#).

Synchronisation de la présence via CloudLink vers Microsoft Teams

8

Mitel propose la fonctionnalité 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 compte CloudLink, vous pouvez activer l'intégration de présence CloudLink-to-MS Teams pour votre compte en procédant comme suit :

1. Configuration d'une intégration CloudLink Gateway avec le PBX (voir la section [Configuration des intégrations CloudLink Gateway](#) dans ce document.)
2. Intégration de MS Teams avec CloudLink (voir la section [Intégrations CloudLink vers 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 provenant des clients MS Teams et de la présence CloudLink.

Remarque:

La présence de l'utilisateur du PBX s'applique uniquement à MiVoice 400. MiCollab affiche la présence de l'état de la ligne du PBX, mais n'affiche 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.

Important

- L'administrateur Azure de votre organisation doit enregistrer et configurer une application dans le portail d'inscription des applications Azure avant que la synchronisation de la présence puisse être activée pour un compte. Après avoir configuré l'application dans Azure Portal, l'administrateur du compte doit intégrer CloudLink à MS Teams dans Accounts Console. Pour plus d'informations sur l'intégration de MS Teams à CloudLink, voir [Intégration d'applications tierces à CloudLink Accounts](#).
- Lors de l'activation de l'intégration de présence CloudLink-to-Teams pour un compte, l'administrateur du compte doit s'assurer que les ID de courriel CloudLink des utilisateurs du compte correspondent à leur nom d'utilisateur principal ou à leur ID de courriel 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 utiliser plusieurs clients Teams (bureau, mobile et Web). Chaque client Teams possède une session de présence indépendante et la présence de l'utilisateur correspond à un état combiné de toutes les sessions.

Dans CloudLink, un utilisateur peut avoir plusieurs états de présence, car plusieurs appareils ou lignes peuvent être associés au PBX. Il peut s'agir de la présence de l'utilisateur définie dans le PBX ou dans l'application Mitel

One. De même, pour MS Teams, CloudLink combine la présence de tous les états des appareils ou des lignes du PBX et de l'utilisateur.

Voici l'ordre de priorité selon lequel les états de session sont combinés dans MS Teams :

- *Configuré par l'utilisateur > configuré par l'application*

L'état *configuré par l'utilisateur* remplace les autres.

- Parmi les états *configurés par l'application* : **Ne pas déranger > 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.

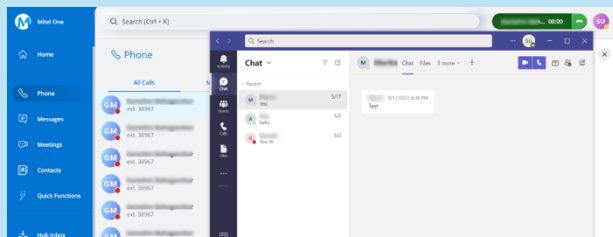
Pour plus d'informations sur les états de présence dans MS Teams, consultez la documentation Microsoft intitulée [Présence des utilisateurs dans Teams](#).

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

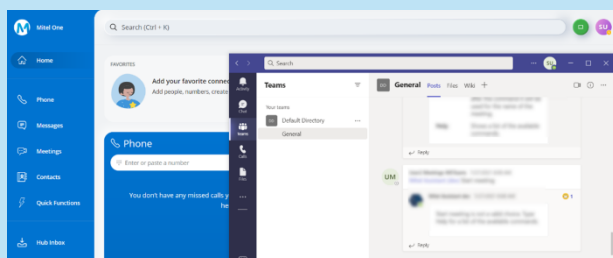
Présence de CloudLink	État de présence de l'utilisateur MIVO400
Disponible	Disponible
Absent	Absent
Occupé	Occupé ou en réunion
Non disponible	Non disponible

Remarque:

- 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

Lorsque l'intégration de la présence Microsoft Teams est activée, vous ne pouvez pas modifier votre statut de présence dans MiCollab. MiCollab affiche le statut fourni par Microsoft Teams. Pour modifier votre statut, mettez-le à jour directement dans Microsoft 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, certaines limitations peuvent entraîner un comportement inattendu, comme l'illustre le tableau suivant.

Les statuts de présence mentionnés dans le tableau suivant supposent 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, celui-ci a toujours priorité et est affiché aux autres utilisateurs dans MS Teams. Le tableau suivant présente seulement quelques exemples de présence. Toutes les combinaisons possibles de présence des appareils et des applications ne sont pas couvertes.

Présence du téléphone PBX	Présence de l'utilisateur PBX	Présence de Mitel One	État du client MS Teams	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**.

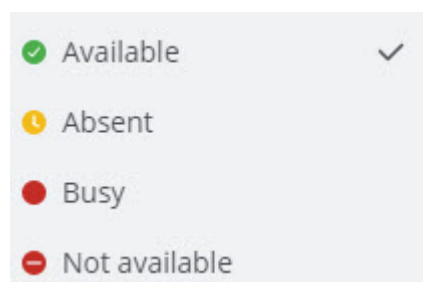
Statut de présence de l'utilisateur PBX – Votre statut de présence peut être géré à partir du menu système du téléphone Mitel 69xx ou en attribuant une touche. Vous pouvez consulter le statut de présence d'autres utilisateurs dans le répertoire ou dans une liste d'appels, sur le téléphone de bureau.

Vous pouvez également gérer votre statut de présence à l'aide du Self Service Portal.

Les statuts de présence suivants peuvent être définis et renommés par votre Administrateur :

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

Statut 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
Non disponible	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 enverra votre statut comme étant **Ne pas déranger** si vous faites une présentation ou si vous vous concentrez.

Le statut de présence sera affiché comme **Occupé** si l'utilisateur utilise activement son téléphone PBX, ou il sera affiché comme **Ne pas déranger** si l'utilisateur a activé la fonction Ne pas déranger sur le PBX.

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 configurations par application : **Ne pas déranger > Occupé > Disponible > Absent**

i Remarque: Sur MiVoice Business, un paramètre CoS vous permet d'activer Ne pas déranger pour un poste lorsque l'audio PCLink est utilisé sur un téléphone 69xx. Cela définira le statut MS Teams de l'utilisateur sur Ne pas déranger pendant les réunions s'il choisit d'utiliser le téléphone 69xx pour l'audio. Normalement, un utilisateur serait marqué comme Occupé dans Teams pendant une réunion, sauf s'il fait une présentation.

Synchroniser la présence de Microsoft Teams vers MiCollab

9

i Remarque: La synchronisation bidirectionnelle de la présence de Microsoft Teams vers MiCollab est prise en charge sur les PBX MiVoice Business, MiVoice MX-ONE et MiVoice 5000.

Mitel fournit une nouvelle amélioration qui permet une intégration transparente de la présence MS Teams, permettant la synchronisation de la présence Microsoft Teams d'un utilisateur avec le client MiCollab via CloudLink. Cette fonctionnalité est appelée synchronisation bidirectionnelle de la présence.

La synchronisation bidirectionnelle de la présence peut être activée pour les nouveaux utilisateurs et les utilisateurs existants, pour lesquels la présence unidirectionnelle ou la synchronisation de la présence de CloudLink vers Microsoft Teams est déjà activée. La synchronisation bidirectionnelle ou la synchronisation de la présence de Microsoft Teams vers CloudLink peut être configurée dans la console Mitel Administration (précédemment connue sous le nom de Accounts Console).

Les deux procédures principales qui permettent l'intégration de Microsoft Teams avec Mitel Administration sont :

1. Intégration de Microsoft Teams à un compte client
2. Activer la fonction de présence

Conditions préalables

Les autres dépendances liées aux PBX incluent :

- **Exigence de synchronisation temporelle**

Pour un bon fonctionnement du système, il est essentiel que tous les serveurs impliqués — c'est-à-dire MiCollab, PBX (MiVoice Business, MiVoice MX-ONE ou MiVoice 5000) et CloudLink Gateway maintiennent des paramètres d'heure synchronisés. Un décalage horaire entre ces composants peut entraîner des échecs d'authentification, de journalisation et de corrélation d'événements. Pour assurer la cohérence, il est recommandé de configurer tous les serveurs pour qu'ils utilisent la même source NTP (Network Time Protocol).

- **Configuration des ports pour MiVoice 5000**

Lorsque plusieurs services sont en cours d'exécution avec le MiVoice 5000, plusieurs ports doivent être configurés pour permettre une synchronisation correcte. Cette configuration s'effectue sous les **paramètres CSTA** dans l'onglet **Nœud PBX** de la console d'administration MiCollab Client Service.

- Les ports suivants doivent être ouverts et correctement mappés dans le cas du MiVoice 5000 :
 - 3211 - Port par défaut
 - 3212
 - 3213

D'autres ports peuvent être ajoutés en fonction de la charge.

Pour plus de détails, reportez-vous à la section *console d'administration MiCollab Client > onglet Nœud PBX > zone Paramètres CSTA*.

De plus, la passerelle X25 doit être configurée pour prendre en charge ces ports nouvellement ajoutés sur le MiVoice 5000. Assurer une configuration correcte des ports évitera les échecs de communication et les problèmes de synchronisation entre les services

Correspondances

Pour configurer l'intégration de la présence avec Microsoft Teams, un accès de niveau administrateur est requis pour les éléments suivants :

1. Microsoft Azure Active Directory (AD) avec accès administrateur global Microsoft Office 365
2. Accès administrateur client ou partenaire au CloudLink Account client

Un contrat SWA actif de type Advantage ou Premium est nécessaire pour utiliser la fonctionnalité de synchronisation de présence MiCollab-MS Teams, conformément aux exigences des autres applications CloudLink.

Intégration de Microsoft Teams à un compte client (nouveau client)

La configuration de Microsoft Teams avec un nouveau compte client implique deux procédures différentes.

1. Configuration des exigences de la fonctionnalité dans Azure (en tant qu'administrateur Azure)
2. Configuration de la fonctionnalité de présence dans Mitel Administration (en tant qu'administrateur CloudLink)

Les procédures détaillées et les étapes associées peuvent être consultées dans le [Guide de l'administrateur Mitel](#), sous la section *Présence bidirectionnelle > Intégration de Microsoft Teams*.

Intégration de Microsoft Teams à un compte client (client existant)

Si vous êtes déjà synchronisé avec la fonctionnalité de synchronisation de présence unidirectionnelle, vous pouvez configurer Microsoft Teams en utilisant les deux options suivantes :

1. Les administrateurs peuvent supprimer l'application Azure existante, configurer des moniteurs de présence et créer de nouvelles applications Azure avec une configuration pour un nouveau compte client.
2. Une approche alternative implique que l'administrateur Azure conserve la configuration actuelle de l'application Azure pour la présence unidirectionnelle. Des étapes de configuration supplémentaires, au-delà de celles spécifiées dans la section Présence unidirectionnelle, seront nécessaires pour ce scénario.

Les procédures détaillées et les étapes associées pour la présence unidirectionnelle peuvent être consultées dans le [Guide de l'administrateur Mitel](#), sous la section *Présence unidirectionnelle > Intégration de Microsoft Teams*

Les procédures détaillées et les étapes associées pour la présence bidirectionnelle peuvent être consultées dans le [Guide de l'administrateur Mitel](#), sous la section *Présence bidirectionnelle > Intégration de Microsoft Teams*.

Présence bidirectionnelle dans MiCollab Client

La présence MS Teams d'un utilisateur peut être intégrée et synchronisée avec son MiCollab, une fois que le paramètre de synchronisation de présence est activé dans les paramètres de Mitel Administration. L'intégration de Microsoft Teams avec MiCollab est activée par l'administrateur MiCollab via l'interface d'administration de MiCollab Server.

Lorsque l'intégration MS Teams est activée dans un profil utilisateur via l'administration de MiCollab Server, le MiCollab Client affichera uniquement les statuts MS Teams pour les utilisateurs. Pour les paramètres de configuration MS Teams dans le portail d'administration de MiCollab Client Service, reportez-vous à la section *Paramètres de configuration MS Teams / Présence bidirectionnelle* > [Console d'administration de MiCollab Client](#), version 10.1

Lorsque la synchronisation bidirectionnelle de la présence est activée pour un utilisateur, soit par l'affectation de l'utilisateur au profil Microsoft Teams, soit par la vérification du statut Microsoft Teams dans son profil d'utilisateur, le MiCollab Client n'affichera que les statuts Microsoft Teams. Les statuts dynamiques créés par l'administrateur MiCollab via les profils utilisateur MiCollab, ou les statuts créés par l'utilisateur dans le MiCollab Client ne seront pas affichés ou utilisés dans le MiCollab Client tant que l'intégration de la présence Microsoft Teams reste activée. Pour les détails destinés à l'utilisateur final de MiCollab sur la façon dont la présence bidirectionnelle est gérée dans les MiCollab Clients, reportez-vous à la section *Intégration de Microsoft Teams / Présence bidirectionnelle* > [Aide en ligne de l'utilisateur final de MiCollab pour PC/Web/Mac/Mobile Client](#), version 10.1.

À partir de MiCollab 10.3, la synchronisation de la présence Microsoft Teams prend en charge un maximum de 7 500 utilisateurs. Pour utiliser cette fonctionnalité, l'intégration MS Teams doit être activée dans les paramètres de configuration MS Teams. Par défaut, la synchronisation de la présence est unidirectionnelle, ce qui signifie que les changements de disponibilité effectués dans Microsoft Teams sont reflétés dans MiCollab, mais que les mises à jour de présence effectuées dans MiCollab ne sont pas synchronisées avec Microsoft Teams. Pour activer la synchronisation bidirectionnelle de la présence, accédez à **MiCollab Client Service > Configurer MiCollab Client Service > Entreprise** et activez **Synchroniser la présence avec CloudLink**. Pour plus de détails, reportez-vous à la section *Paramètres de configuration MS Teams / Présence bidirectionnelle* > [Console d'administration de MiCollab Client](#), version 10.3.

i Remarque: Lorsque la synchronisation bidirectionnelle de la présence est activée pour un utilisateur, et que cet utilisateur a configuré des « réponses automatiques » dans Outlook ou a un événement marqué comme *Absent du bureau* sur son calendrier, son statut de présence dans MiCollab ne s'aligne pas sur son statut dans Microsoft Teams. Dans ce cas, les autres voient le statut de présence de l'utilisateur comme *Absent du bureau* dans Microsoft Teams, mais comme *Absent* dans MiCollab lorsqu'ils survolent l'avatar de l'utilisateur. Cela est dû au fait que Microsoft Teams envoie un statut *Absent* à MiCollab.

i Remarque: MiCollab prend en charge la **synchronisation de la présence Microsoft Teams vers MiCollab** à des débits de trafic allant jusqu'à 15 requêtes par seconde (RPS). Lorsque la fonctionnalité **Synchroniser la présence avec MiCollab** est activée, MiCollab prend en charge un trafic de synchronisation combiné allant jusqu'à 3 RPS pour les déploiements comptant jusqu'à 7 500 utilisateurs connectés.

Dépannage de la présence MS Teams

Problème : La présence MS Teams cesse de fonctionner et les rapports de vérification des utilisateurs s'affichent comme suit.

MS Teams presence: Available
MiCollab presence: Error requesting presence - check user's configuration on MiCollab
CloudLink presence: Available

Étapes de résolution :

1. Vérifiez le jeton des services Web de l'API SAS dans MSL sur le serveur MiCollab.

The following table shows the list of approved tokens, representing an approved client for this web service.

Consumer	Token ID	Secret	Expiry	Description			
Final tokens							
MBG			July 12, 2023, 11:35 a.m.		Modify	Renew	Revoke
MiCollab Client Deployment			July 12, 2023, 11:49 a.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			July 12, 2023, 12:28 p.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			May 17, 2024, 12:56 p.m.		Modify	Renew	Revoke
CloudlinkGW			Sept. 20, 2024, 10:38 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			March 7, 2025, 12:32 p.m.		Modify	Renew	Revoke
deployu_for_uca			March 19, 2025, 7:15 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			April 10, 2025, 8:45 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			May 29, 2025, 1:10 p.m.		Modify	Renew	Revoke
SAS API			June 26, 2025, 11:05 a.m.		Modify	Renew	Revoke
MiCollab Client Deployment			Aug. 15, 2025, 8:45 a.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			Sept. 4, 2025, 12:13 p.m.		Modify	Renew	Revoke
restapi_for_uca			Oct. 3, 2025, 9:19 a.m.		Modify	Renew	Revoke
Users and Services			Oct. 3, 2025, 9:22 a.m.		Modify	Renew	Revoke
SAS API			Oct. 3, 2026, 11:51 a.m.		Modify	Renew	Revoke

2. Vérifiez que le jeton n'a pas expiré.
3. Si le jeton a expiré, cliquez sur **Renouveler** pour en générer un nouveau.

Configuration de MX-ONE pour l'intégration de Microsoft Teams via OpenScape SBC

10

Pour intégrer Microsoft Teams à MX-ONE, OpenScape SBC est utilisé comme élément de frontière réseau logiciel, afin d'améliorer la sécurité de la voix sur IP (VoIP) et la rentabilité au sein de l'ensemble de solutions Mitel et OpenScape Enterprise.

Pour plus d'informations sur les étapes de configuration essentielles permettant d'intégrer de manière transparente MX-ONE et OpenScape SBC à Microsoft Teams, consultez le document *MiVoice MX-ONE - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* dans [OpenScape Session Border Controller](#).

Configuration de MiVoice Business pour l'intégration de Microsoft Teams via OpenScape SBC 11

Pour intégrer Microsoft Teams à MiVoice Business, OpenScape SBC est utilisé comme élément de frontière réseau logiciel, afin d'améliorer la sécurité VoIP et la rentabilité au sein de l'ensemble de solutions Mitel et OpenScape Enterprise.

Pour plus d'informations sur les étapes de configuration essentielles permettant d'intégrer de manière transparente MiVoice Business et OpenScape SBC à Microsoft Teams, consultez le document *MiVoice Business - Integration with Microsoft Teams Through OpenScape Session Border Controller* dans [OpenScape Session Border Controller](#).

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 signalent un problème à l'aide de l'option **Problèmes et commentaires** de l'application Mitel Assistant. Le partenaire a également accès aux journaux de 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 signalent un problème à partir de CloudLink Accounts, 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 le support Mitel. 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 le support Mitel. Pour la fonction **d'intégration de présence CloudLink-to-Teams**, les administrateurs doivent contacter le l'assistance Mitel.

3. La présence d'un utilisateur affichée aux autres utilisateurs dans le client Web ou de bureau MS Teams (dans son propre avatar), ou la présence d'un autre utilisateur affichée dans l'application mobile MS Teams, peut ne pas correspondre à celle affichée dans la solution Mitel (par exemple, un utilisateur peut être occupé au téléphone et être affiché comme **Occupé** dans le client MiCollab ou Mitel One ainsi que sur les téléphones de bureau PBX, mais comme Disponible dans le client MS Teams).

Réponse : Il peut y avoir un délai d'une minute ou plus avant que la présence mise à jour soit affichée dans le client MS Teams. Parfois, la présence mise à jour ne s'affiche qu'après une interaction de l'utilisateur; par exemple, le client MS Teams peut n'afficher la présence mise à jour qu'après avoir cliqué sur un utilisateur. Il s'agit d'une limitation de MS Teams et Mitel a signalé le problème au canal de support de Microsoft. De plus, le client MiCollab n'affiche pas la présence de l'utilisateur du PBX, mais uniquement la présence de la ligne du PBX. Par exemple, l'utilisateur peut apparaître comme Disponible dans le client MiCollab alors qu'il est Occupé dans MS Teams.

Par conséquent, il est recommandé d'utiliser la nouvelle version du client MS Teams.

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

Réponse : Oui. MS Teams et CloudLink combinent les informations de présence provenant de plusieurs sources; par exemple, lorsque vous vous connectez à un client MS Teams, MS Teams affiche votre présence comme **Disponible**, et lorsque vous passez un appel à l'aide du PBX, CloudLink affiche votre présence comme **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 utiliser plusieurs clients Teams (bureau, mobile et Web) ou plusieurs services dans CloudLink, ce qui génère plusieurs états de présence. Chaque client Teams possède une session de présence indépendante et la présence de l'utilisateur correspond à 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 :

Tableau 1 : Préséance pour la façon dont les états sont combinés

MS Teams	Applications CloudLink
- Configuré par l'utilisateur > Configuré par l'application (l'état configuré par l'utilisateur prévaut sur les autres) - Parmi les configurations par application : Ne pas déranger > Occupé > Disponible > Absent	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 de l'intégration 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-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 **Composition rapide** comprennent les numéros des téléphones professionnels, des téléphones personnels et du numéro de 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**, puis que vous passez 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 remplace l'état configuré par l'application. Par conséquent, l'état de présence défini manuellement (**Absent** ou **Disponible**) a priorité sur l'état de présence du téléphone.

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

Réponse : Dans Azure AD, vérifiez que le secret client est valide dans la section **Certificats et secrets**. (**Accueil >> Inscriptions d'applications >> {Nom de l'application} >> Certificats et secrets**)

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

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

19. Que se passe-t-il si l'utilisateur n'est pas en mesure de voir l'onglet Historique des appels après s'être connecté à CloudLink ?

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

20. Comment puis-je effectuer une vérification rapide si la fonction d'intégration de 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 consentement à l'application.
- c. Le secret client est généré et validé.
- d. L'intégration MS Teams est ajoutée dans la Console Accounts.
- e. La fonction d'intégration de présence CloudLink-to-Teams est activée.

Pour plus d'informations, consultez la section **Intégration MS Teams** dans le [Guide de l'utilisateur de Mitel Administration](#).

21. Pourquoi vois-je **NON DISPONIBLE** en face des contacts lorsque j'essaie d'ajouter une composition rapide ?

Réponse : Seuls les contacts dont un ou plusieurs champs de numéro de téléphone personnel, professionnel ou mobile sont remplis peuvent être ajoutés en tant que Composition rapide. Les contacts sans numéro valide s'afficheront comme **NON DISPONIBLE**.

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

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

