

# Zoom Phone avec MiVoice Border Gateway et MiVoice 5000 (PSI)

09/2025

GUIDE DE DÉPLOIEMENT



## **NOTICE**

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

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

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

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

© Copyright 2025, Mitel Networks Corporation. Tous droits réservés.

Mitel ® est une marque déposée de Mitel Networks Corporation.

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

®,™ Trademark of Mitel Networks Corporation

©Copyright 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

# SOMMAIRE/CONTENTS

<b>1 A PROPOS .....</b>	<b>2</b>
1.1 OBJET DU DOCUMENT .....	2
1.2 PUBLIC CIBLE DE CE DOCUMENT .....	2
1.3 TERMINOLOGIE .....	2
1.4 DOCUMENTS CONNEXES .....	2
<b>2 PRÉSENTATION DE ZOOM PHONE AVEC MIVOICE 5000 .....</b>	<b>3</b>
<b>3 DÉPLOIEMENT DE ZOOM AVEC MIVOICE 5000 .....</b>	<b>4</b>
3.1 PRÉREQUIS .....	4
3.1.1 GÉNÉRAUX .....	4
3.1.2 SYSTÈME .....	4
3.1.3 DROITS UTILISATEURS .....	4
3.1.4 RÉSEAU .....	5
3.1.5 LISTE DE CONTRÔLE DES ÉTAPES DE CONFIGURATION .....	5
3.2 CONFIGURATION DU MIVOICE BORDER GATEWAY .....	6
3.2.1 CONFIGURER LES PARAMÈTRES DU MIVOICE BORDER GATEWAY .....	6
3.2.2 LIER LE MIVOICE BORDER GATEWAY À CLOUDLINK .....	6
3.3 CONFIGURATION SUR ZOOM .....	7
3.4 CONFIGURATION SUR CLOUDLINK .....	7
3.5 CONFIGURATION SUR LE MIVOICE 5000 .....	8
3.5.1 AJOUTER LE MIVOICE BORDER GATEWAY AU MIVOICE 5000 .....	8
3.5.2 AJOUTER LE MBG EN ALLOW-LIST .....	8
3.5.3 ACCORDER LES DROITS ZOOM AUX RÔLES CLOUDLINK .....	8
<b>4 PROVISIONING DES UTILISATEURS ZOOM .....</b>	<b>10</b>
4.1 PROVISIONING DES UTILISATEURS DANS LE TENANT ZOOM .....	10
4.1.1 AJOUTER UN NOUVEL UTILISATEUR ZOOM .....	10
4.1.2 ACTIVER UN COMPTE ZOOM À PARTIR D'UNE INVITATION .....	10
4.1.3 CONFIGURER LES PARAMÈTRES DE L'INTÉGRATION DU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE .....	11
4.1.4 AJOUTER DES UTILISATEURS ZOOM À L'INTÉGRATION MITEL .....	11
<b>5 GESTION DE L'INTÉGRATION ZOOM SUR CLOUDLINK .....</b>	<b>13</b>
5.1 VOIR LE STATUT DE L'INTÉGRATION ZOOM .....	13
5.2 GÉRER LE RAPPORT DE COMPARAISON UTILISATEUR .....	14
5.2.1 GÉNÉRER UN RAPPORT DE COMPARAISON UTILISATEUR .....	14
5.2.2 ERREURS COMMUNES DANS LE RAPPORT DE COMPARAISON UTILISATEUR .....	15
5.3 VOIR L'HISTORIQUE DES ÉVÈNEMENTS .....	16

# 1 A PROPOS

## 1.1 OBJET DU DOCUMENT

Ce document décrit les étapes pour connecter le MiVoice 5000 et le MiVoice Border Gateway à Zoom.

## 1.2 PUBLIC CIBLE DE CE DOCUMENT

Ce document s'adresse aux installateurs chargés de configurer les systèmes MiVoice 5000, MiVoice Border Gateway et Zoom et de mettre en œuvre l'intégration du système téléphonique associé à Zoom.

## 1.3 TERMINOLOGIE

<b>CL</b>	CloudLink
<b>CLD</b>	CloudLink Daemon
<b>IP</b>	Internet Protocol Protocole utilisé pour l'acheminement des paquets sur les réseaux. IP est un protocole de niveau 3 du modèle OSI permettant un service d'adressage unique pour l'ensemble des terminaux connectés.
<b>MBG</b>	MiVoice Border Gateway
<b>PSI</b>	Phone System Integration
<b>SSO</b>	<b>Single Sign On</b> Fonctionnalité permettant à l'utilisateur d'ouvrir une session TWP et MiCollab Client avec le login/pwd défini pour Windows

## 1.4 DOCUMENTS CONNEXES

Pour plus d'informations, se référer aux documents et pages suivants :

- Zoom :
  - [Zoom-Mitel Phone System Integration support page](#) (anglais uniquement)
  - [Page Document Center de l'intégration Zoom](#)
- MiVoice 5000 :
  - [Page Document Center du MiVoice 5000](#)
- MiVoice Border Gateway :
  - [Page Document Center de MiVoice Border Gateway](#)
- CloudLink :
  - [CloudLink - Guide de Déploiement avec MiVoice 5000](#)

## 2 PRÉSENTATION DE ZOOM PHONE AVEC MIVOICE 5000

Zoom est un système téléphonique offrant les fonctionnalités tels que la gestion d'appels, le renvoi des appels, une boîte vocale, et l'intégration de Zoom Meetings. L'intégration du système téléphonique (PSI) Zoom/Mitel permet de maintenir les fonctionnalités télécom du MiVoice 5000 tout en les étendant avec les fonctionnalités cloud de Zoom.

L'intégration permet de convertir l'onglet Téléphone de Zoom en softphone SIP enregistré sur la plateforme d'appel de Mitel via le MiVoice Border Gateway. Le MiVoice Border Gateway relie le MiVoice 5000 et les clients de Zoom Workplace, de manière sécurisée, et permet aux utilisateurs Zoom (sur ordinateur, mobile, ou téléphone fixe) de se connecter au système Mitel via enregistrement SIP.

Le MiVoice 5000 et le MiVoice Border Gateway permettent d'intégrer les clients Zoom et les réseaux externes, y compris les réseaux téléphoniques commutés (PSTN).

La configuration de Zoom Phone comprend les éléments suivants :

- Zoom Web Portal : Application Web pour configurer les paramètres Zoom.
- MiVoice 5000 : Système de commutation téléphonique hébergé sur un PC physique ou une machine virtuelle.
- MiVoice Border Gateway (MBG) : Passerelle sécurisée entre le MiVoice 5000 et les réseaux externes. Consolide la sécurité VoIP, gère le trafic SIP et assure des communications protégées.
- CloudLink Platform : Permet la communication entre les PBX Mitel et les applications cloud. Cloudlink joue le rôle d'intermédiaire entre le MiVoice 5000 et Zoom.

Pour associer une CloudLink Gateway à un nouveau compte client sur CloudLink Platform, le partenaire Mitel ou le compte administrateur doit passer par Mitel Administration.

- CloudLink Daemon : Service intégré au MiVoice 5000. Facilite la connexion avec les applications CloudLink comme Zoom PSI.
- Mitel Administration : Permet aux partenaires Mitel de créer et gérer les comptes clients. Permet aux comptes administrateurs d'un compte client de gérer le compte et ses utilisateurs.

## 3 DÉPLOIEMENT DE ZOOM AVEC MIVOICE 5000

### 3.1 PRÉREQUIS

#### 3.1.1 GÉNÉRAUX

Pour cette installation, vérifier que :

- L'installateur a mis en place un MiVoice 5000 opérationnel.
- L'installateur a mis en place un Mitel Border Gateway opérationnel.
- L'installateur a un compte Titulaire ou Admin avec un rôle pour gérer les utilisateurs, les intégrations de système téléphoniques et Zoom Phone.

Pour configurer Zoom Phone avec le MiVoice 5000, prévoir les éléments suivants :

- Une licence SIP pour chaque terminal d'abonné
- Une licence pour le MiVoice Border Gateway
- Une licence Zoom pour chaque utilisateur
- Un accès à CloudLink
- La CloudLink Gateway intégrée à CloudLink Daemon. Se référer au paragraphe **3.4 – Configuration sur CloudLink**.

Versions logicielles

Application	Version minimum
Zoom Workplace Client	6.6.0
MiVoice 5000	8.3
MiVoice Border Gateway	12.2.0.72

#### 3.1.2 SYSTÈME

Pour Zoom

- Terminer l'Installation initiale de Zoom Phone. Se référer au document [Zoom Phone initial setup](#).
- Désactiver l'activation automatique de Zoom Phone. Se référer au document [Configuring automatic Zoom Phone activation](#).
- Ajouter les contacts externes sur Zoom Phone pour les utilisateurs Mitel et hors Zoom. Se référer à la page support Zoom [Creating a shared directory of external contacts](#) (anglais uniquement)..
- Vérifier que l'administrateur a le droit d'édition des paramètres de compte a accès à l'onglet Phone System integration. Sinon, contacter Zoom.
- Pour plus d'informations, se référer au document [Zoom-Mitel Phone System Integration support page](#)

#### 3.1.3 DROITS UTILISATEURS

Pour déployer Zoom avec le MiVoice 5000, le ou les administrateur(s) en charge du déploiement de Zoom ont besoin de plusieurs droits spécifiques sur Mitel Administration et Zoom.

Pour Mitel Administration :

- Vérifier que le ou les administrateurs aient un compte avec le rôle Administrateur. Sinon, demander le rôle au partenaire Mitel ou à un autre compte administrateur.

Pour Zoom :

- Vérifier que le ou les administrateurs ont un compte Zoom Business ou Enterprise,
- Vérifier que le ou les administrateurs ont un compte Titulaire ou Admin, avec un rôle pour gérer les utilisateurs, les PSI et Zoom Phone.
- Créer un utilisateur Admin dédié à gérer les utilisateurs, les PSI et Zoom Phone. Cet utilisateur doit avoir une adresse mail unique sur le site Zoom pour l'intégration, et doit rester actif.



**ATTENTION : Désactiver le compte Admin dédié entraîne des erreurs de connexion.**

### 3.1.4 RÉSEAU

Pour plus d'informations sur les ports à ouvrir, se référer au document **MiVoice 5000 Solution – List of TCP and UDP Ports**.

### 3.1.5 LISTE DE CONTRÔLE DES ÉTAPES DE CONFIGURATION

La mise en place de Zoom Phone se divise en plusieurs grandes étapes :

- La configuration du MiVoice Border Gateway
- La configuration de Zoom, via un compte administrateur
- La configuration de CloudLink
- La configuration du MiVoice 5000
- La mise en place du provisioning des utilisateurs Zoom

Ci-dessous se trouve une liste de contrôle des étapes de configuration pour le déploiement de Zoom Phone :

Tâche	Effectué par	Date
Sur le MiVoice Border Gateway		
Configurer les paramètres du MiVoice Border Gateway		
Lier le MiVoice Border Gateway à CloudLink		
Sur la marketplace Zoom		
Intégrer l'application Mitel PSI à Zoom		
Sur CloudLink		
Activer CloudLink Daemon sur le MiVoice 5000		
Activer les conteneurs pour lancer la CloudLink Gateway intégrée		
Sur le MiVoice 5000		
Ajouter le MiVoice Border Gateway au MiVoice 5000		

Tâche	Effectué par	Date
Ajouter l'adresse IP du MiVoice Border Gateway dans la Allow-List du MiVoice 5000		
Accorder les droits Zoom aux abonnés MiVoice 5000 concernés		
Sur Zoom		
Créer les utilisateurs Zoom (Si abonnés MiVoice 5000 non enregistrés sur Zoom)		
Vérifier que les nouveaux utilisateurs Zoom ont activé leur compte		
Configurer les paramètres de l'intégration du système téléphonique		
Ajouter les utilisateurs Zoom à l'intégration Zoom		

## 3.2 CONFIGURATION DU MIVOICE BORDER GATEWAY

### 3.2.1 CONFIGURER LES PARAMÈTRES DU MIVOICE BORDER GATEWAY

Pour plus d'informations sur la mise en œuvre du MBG, se référer au document **Remote Worker via MBG - Manuel de mise en œuvre**.

Se connecter au MBG avec son adresse IP ou FQDN, et ses identifiants.

Menu **Applications>MiVoice Border Gateway**

Dans la section **SIP Support**

- Dans la liste déroulante **Certificate**, sélectionner l'option **Web Server**.
- Dans la liste déroulante **Set-side Authentication Methods**, sélectionner l'options **MD5**.
- Cliquer sur le bouton **Save** en bas de page.

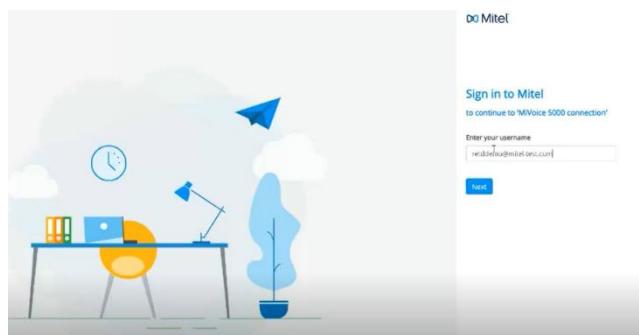
Pour les terminaux 6xxx en et OMM en Remote Worker, le changement de type de certificat peut bloquer le service. Pour plus d'informations, se référer au document **Remote Worker via MBG – Manuel de Mise en Œuvre**.

### 3.2.2 LIER LE MIVOICE BORDER GATEWAY À CLOUDLINK

Menu **Configuration>CloudLink**

Si le MBG n'est pas connecté à CloudLink, le menu affiche un lien pour connecter le MBG à CloudLink.

- Cliquer sur l'hyperlien.  
Un nouvel onglet s'ouvre et demande de se connecter à CloudLink.



- Entrer le login/Mot de passe administrateur (adresse E-mail de l'administrateur CloudLink).
- Cliquer sur **Next**,

Dans l'écran suivant, entrer le mot de passe correspondant,

- Cliquer sur **Next**.

La connexion entre le MiVoice Border Gateway et CloudLink est établie.

### 3.3 CONFIGURATION SUR ZOOM

Il est possible d'accéder au Marketplace d'applications de deux manières différentes :

- Via le lien <https://gomarketplace.zoom.us/>
- Via le compte Zoom (<https://www.zoom.us/fr/signin#/login>), dans le menu **Avancé>Marketplace d'applications**

Pour ajouter l'application Mitel PSI :

- Se connecter avec un compte Zoom Titulaire ou Admin.
- Cliquer sur le bouton **Manage**, à côté de l'icône du profil.
- Dans la barre de recherche, entrer **Mitel PSI**.
- Cliquer sur **Ajouter**. Le Marketplace d'application redirige vers Mitel Administration pour autoriser le compte Zoom.
  - Se connecter à Mitel Administration avec un compte administrateur CloudLink
  - Si la connexion est autorisée, une nouvelle fenêtre s'ouvre avec une demande d'accès à certaines données.
  - Si la connexion échoue :
    - Aller dans le menu **Compte**,
    - Dans la section **Applications**, cliquer sur le rouage de l'application Zoom.
    - Une nouvelle fenêtre s'ouvre avec une demande d'accès à certaines données
- Cliquer sur **Autoriser** pour permettre à l'application Mitel PSI d'avoir accès aux informations nécessaires.

### 3.4 CONFIGURATION SUR CLOUDLINK

L'utilisation de Zoom Phone nécessite CloudLink.

Pour cela, l'installateur doit :

- Configurer CloudLink pour le MiVoice 5000
- Configurer CloudLink Daemon
- Lancer la CloudLink Gateway intégrée
- Si utilisation d'une ancienne version de la Cloudlink Gateway, migrer les données vers la CloudLink Gateway intégrée.

Pour plus d'informations, se référer au document **CloudLink – Guide de Déploiement avec MiVoice 5000**.

## 3.5 CONFIGURATION SUR LE MIVOICE 5000

### 3.5.1 AJOUTER LE MIVOICE BORDER GATEWAY AU MIVOICE 5000

Menu **Service téléphonie>Abonnés>Terminaux et Applications>Applications>MBG**

Entrer les informations sur le MiVoice Border Gateway :

- Adresse ou FQDN du MBG
- FQDN Public du MBG
- Compte utilisateur (défini sur le MBG)
- Secret partagé (défini sur le MBG)



**ATTENTION :** **Un MiVoice Border Gateway peut être associée à un seul MiVoice 5000 pour la gestion du Remote Worker.**

### 3.5.2 AJOUTER LE MBG EN ALLOW-LIST

Menu **Service téléphonie>Réseau et liaisons>Qualité de service>Sécurité SIP.**

Pour éviter tout blocage automatique du MiVoice 5000, mettre l'adresse IP du MBG dans l'Allow-List du MiVoice 5000.

### 3.5.3 ACCORDER LES DROITS ZOOM AUX RÔLES CLOUDLINK



**ATTENTION :** **Avant de configurer le MiVoice 5000 Call Server, lancer une resynchronisation entre le PBX et CloudLink via le menu CloudLink > Connexion, onglet Connexion.**

**La resynchronisation assure l'affichage des paramètres CloudLink et Zoom sur le MiVoice 5000.**

L'attribution des fonctionnalités Zoom est à configurer via les rôles CloudLink. La gestion des rôles CloudLink se situe dans le menu **Service téléphonie > Abonnés > Terminaux et Applications > Applications > CloudLink > Rôles**.

Pour plus d'informations sur la configuration des utilisateurs CloudLink, se référer au document **CloudLink – Guide de Déploiement avec MiVoice 5000**.

Dans l'onglet **Paramètres** :

- Dans la liste déroulante **Par son nom**, sélectionner le rôle CloudLink à modifier
- Cocher la case **Zoom PSI**. Cette option n'apparaît que si la configuration de la CloudLink Gateway est faite pour utiliser Zoom.

Menu **Service téléphonie > Abonnés > Abonnements > Caractéristiques**

Sélectionner la fiche abonnée considérée :

Dans l'onglet **Annuaire** :

- Dans le champ E-Mail, entrer une adresse mail pour l'abonnée considéré.



**ATTENTION :** **Vérifier qu'il s'agit d'une adresse mail utilisée uniquement pour CloudLink.**

Dans l'onglet **Caractéristiques**

- Dans la liste déroulante **Rôle CloudLink**, sélectionner le rôle CloudLink créé ou modifié pour Zoom.
- Vérifier que la case **Droit ne pas déranger** est cochée.

Pour les nouveaux abonnements, la case est cochée par défaut.

Après attribution du rôle CloudLink, l'abonné considéré reçoit deux mails :

- Un mail de bienvenue CloudLink, avec un lien pour finir la configuration du compte utilisateur CloudLink,
- Un mail de bienvenue Zoom, pour finir la configuration du compte utilisateur Zoom

## 4 PROVISIONING DES UTILISATEURS ZOOM

### 4.1 PROVISIONING DES UTILISATEURS DANS LE TENANT ZOOM

#### 4.1.1 AJOUTER UN NOUVEL UTILISATEUR ZOOM

Prérequis :

- L'administrateur a un compte Zoom Business ou Enterprise
- L'administrateur a un compte Titulaire ou Admin avec un rôle pour gérer les utilisateurs, les intégrations de système téléphoniques et Zoom Phone.
- La configuration Zoom/CloudLink est terminée. Se référer au paragraphe 3.4 – Configuration sur CloudLink

Pour ajouter un nouvel utilisateur Zoom :

- Se connecter au portail web Zoom.
- Dans la section **Administrateur**, aller au menu **Gestion des utilisateurs > Utilisateurs**.
- Cliquer sur le bouton **+ Ajouter des utilisateurs**.  
Une fenêtre s'affiche avec des champs à remplir.
- Dans le champ **Ajouter des utilisateurs avec leur adresse email**, entrer l'adresse mail de l'utilisateur à ajouter.  
Pour ajouter plusieurs utilisateurs en même temps, séparer les adresses mail par des virgules.



**Note : Vérifier que les adresses mails soient correctement écrites. Les adresses mails permettent de faire le lien entre les fiches abonné MiVoice 5000 et les utilisateurs Zoom.**

- Dans la liste déroulante **Zoom Workplace**, sélectionner les licences Zoom Workplaces disponibles. Par exemple, Zoom Meetings.
- Cliquer sur le bouton **Ajouter**.

La fenêtre se ferme pour afficher la liste des utilisateurs.

Les utilisateurs récemment ajoutés apparaissent dans l'onglet En attente :

- Si l'utilisateur est nouveau dans Zoom, l'utilisateur recevra un mail d'activation.
- Si l'utilisateur existe déjà sur Zoom, Zoom demande d'accepter le transfert de leur compte et d'être assigné au nouveau compte Zoom.

#### 4.1.2 ACTIVER UN COMPTE ZOOM À PARTIR D'UNE INVITATION



**Note : Penser à vérifier les spams si le mail d'activation n'apparaît pas dans la boîte de réception.**

Pour activer un compte Zoom :

- Sur le mail d'activation, cliquer sur **Activer votre compte Zoom**.  
Un nouvel onglet s'ouvre sur votre navigateur.
- Entrer les informations suivantes :
  - **Prénom**
  - **Nom**
  - **Mot de passe**

Cliquer sur le bouton **Continuer**.

Le compte Zoom est maintenant actif. Sur le portail Web Zoom, les nouveaux utilisateurs apparaissent dans l'onglet **Utilisateurs** du menu **Gestion des utilisateurs > Utilisateurs**.

Pour gérer un compte désactivé, inactif ou bloqué, se référer à la page dédiée du [support Zoom](#).



**Note :** Si CloudLink et le MiVoice Border Gateway utilisent le même SSO, l'activation du compte Zoom est automatique et l'utilisateur ne reçoit aucun mail d'activation. Les utilisateurs Zoom concernés peuvent se connecter avec leurs identifiants d'entreprise.

Pour plus d'informations sur la configuration du SSO sur Zoom, se référer aux pages support suivantes :

- [Prise en main de l'authentification SSO](#)
- [SSO with Active Directory \(en anglais uniquement\)](#)
- [Configuring the Microsoft Entra ID contact integration \(en anglais uniquement\)](#)
- [Settings and Configuration for SSO \(en anglais uniquement\)](#)

#### 4.1.3 CONFIGURER LES PARAMÈTRES DE L'INTÉGRATION DU SYSTÈME TÉLÉPHONIQUE

Prérequis :

- L'administrateur a un compte Zoom Business ou Enterprise
- L'administrateur a un compte Titulaire ou Admin avec un rôle pour gérer les utilisateurs, les intégrations de système téléphoniques et Zoom Phone.
- L'administrateur a ajouté des utilisateurs et a associé des licences à ces utilisateurs.

Pour configurer les paramètres d'intégration du système téléphonique :

- Se connecter au portail web Zoom.
- Dans la section **Administrateur**, aller au menu **Gestion de compte > Intégration du système téléphonique**.
- Cliquer sur l'onglet **Paramètres**.
- Dans la section **Appels intégrés sur le mobile Zoom**, vérifier que l'option **Autoriser l'utilisation d'un système téléphonique intégré pour passer des appels téléphoniques sur le client mobile Zoom** est active.

Cette option doit rester active pour le bon fonctionnement de Zoom Phone.

#### 4.1.4 AJOUTER DES UTILISATEURS ZOOM À L'INTÉGRATION MITEL

Prérequis :

- L'administrateur a un compte Zoom Business ou Enterprise
- L'administrateur a un compte Titulaire ou Admin avec un rôle pour gérer les utilisateurs, les intégrations de système téléphoniques et Zoom Phone.
- L'administrateur a ajouté des utilisateurs et a associé des licences à ces utilisateurs.
- Les comptes utilisateurs sont actifs.

Pour ajouter des utilisateurs à l'intégration Mitel :

- Se connecter au portail web Zoom.
- Dans la section **Administrateur**, aller au menu **Gestion de compte > Intégration du système téléphonique**.

Le portail Web Zoom affiche l'onglet **Utilisateurs intégrés**.

- Cliquer sur le bouton **Ajouter des utilisateurs**.

Une fenêtre s'affiche.

- Cocher les utilisateurs à ajouter à l'intégration Mitel.



**Note : Le portail web Zoom permet d'ajouter jusqu'à 50 utilisateurs en même temps.**



**Note : Vérifier que l'adresse mail de l'utilisateur à ajouter correspond à l'adresse mail renseignée lors de la création d'utilisateurs Zoom et de l'attribution des licences.**

- Cliquer sur le bouton **Ajouter**.

Le portail web Zoom liste les nouveaux utilisateurs dans l'onglet Utilisateurs intégrés. Si le statut est sur Identifiants SIP en attente, vérifier :

- Le statut de l'intégration Zoom sur CloudLink. Se référer au paragraphe 5.1 – Voir le statut de l'intégration Zoom.
- Le statut de l'intégration Mitel sur Zoom,
- Le provisioning des abonnés MiVoice 5000. Se référer au paragraphe 3.5.4 – Accorder les droits Zoom aux rôles CloudLink.

Pour ajouter des utilisateurs hors Zoom dans l'annuaire Zoom, se référer à la page support [Creating a shared directory of external contacts](#) (anglais uniquement).

Pour importer des utilisateurs avec un fichiers CSV, se référer à la page support [Configuring the Zoom-Mitel PSI integration](#) (anglais uniquement)

## 5 GESTION DE L'INTÉGRATION ZOOM SUR CLOUDLINK

### 5.1 VOIR LE STATUT DE L'INTÉGRATION ZOOM

Après l'ajout de l'intégration Zoom, Mitel Administration affiche son statut

L'intégration Zoom peut avoir les statuts suivants :

Icône	Signification
	Intégration connectée
	Erreur de connexion
	En attente de configuration

Le statut est visible avec un message de description :

- Dans le menu **Account**, section **Integrations**.
- Dans le menu **Integrations and Apps**.

Pour voir un résumé détaillé du statut de l'intégration Zoom :

- Cliquer sur l'hyperlien **Status summary** à côté de l'intégration Zoom
- Aller dans le menu **Support > Zoom**.

Mitel Administration affiche des informations suivantes sur le statut de l'intégration Zoom :

- **OAuth status :**
  - Affiche le statut de l'autorisation OAuth :
    - Authorized.**
    - Failed.** Avec ce statut, Mitel Administration affiche sous le statut les messages d'erreur liés à l'erreur OAuth la plus récente.
    - Affiche si le token Zoom OAuth est valide, expiré, ou s'il demande une resynchronisation
- **Integration status :** Affiche le statut actuel de l'intégration Zoom.
  - **Connected**
  - **Error**
  - **Pending**
- **Sync status :** Affiche le statut de synchronisation entre CloudLink et Zoom. Si la dernière synchronisation a échoué, Mitel Administration affiche sous le statut les messages d'erreur liés à la synchronisation échouée la plus récente.
- **Last successful sync :** Date et heure de la dernière synchronisation réussie entre CloudLink et Zoom.

Pour rafraîchir le statut de l'intégration Zoom :

Menu **Support > Zoom**, onglet **Status**

- Cliquer sur le bouton **Refresh**.

## 5.2 GÉRER LE RAPPORT DE COMPARAISON UTILISATEUR

### 5.2.1 GÉNÉRER UN RAPPORT DE COMPARAISON UTILISATEUR

Le rapport de comparaison utilisateur analyse les données utilisateurs sur plusieurs systèmes pour repérer les incohérences pouvant empêcher le provisioning des utilisateurs. Le rapport récupère les informations utilisateur de 4 sources, avec l'adresse mail comme identifiant unique :

- La base de données utilisateur CloudLink
- La base de données Service Delivery License
- La liste des utilisateurs Zoom
- La liste Zoom Phone

Pour générer et télécharger le rapport de comparaison utilisateurs entre Zoom et CloudLink :

- Se connecter à Mitel Administration avec un compte administrateur,
- Aller dans le menu **Support > Zoom**,

Mitel Administration affiche la page Zoom Sync & Provisioning Errors du compte client.

- Cliquer sur l'onglet **User Comparison Report**.

- Cliquer sur le bouton **Generate** pour lancer la création du rapport.

Mitel Administration lance une requête asynchrone et compile le résultat dans un fichier .csv.

- Cliquer sur le bouton **Download** à côté du fichier .csv.

Le rapport de comparaison utilisateur liste les informations suivantes :

Champ	Description
email	Identifiant primaire
name	Nom de l'utilisateur
clUserId	L'ID de l'utilisateur sur CloudLink, si trouvé
licenses	Licences attribuées. Par exemple, ZoomPSI
zmUserId	L'ID de l'utilisateur sur Zoom, si trouvé
zmUserStatus	Le statut actuel de l'utilisateur sur Zoom. active, inactive, pending
zmSipPhoneId	L'ID attribué au terminal SIP du client PC Zoom de l'utilisateur
zmSipPhoneNumber	Le numéro du terminal SIP du client PC Zoom de l'utilisateur, si trouvé
zmSipPhoneMobileId	L'ID attribué au terminal SIP du client mobile Zoom de l'utilisateur
zmSipPhoneMobileNumber	Le numéro du terminal SIP du client mobile Zoom de l'utilisateur, si trouvé
issues	La liste des incohérences trouvées pour l'utilisateur

## 5.2.2 ERREURS COMMUNES DANS LE RAPPORT DE COMPARAISON UTILISATEUR

En cas d'erreur identifiée, le rapport de comparaison utilisateur liste l'erreur dans le champ Issue.

Ci-dessous, les erreurs potentielles et la solution recommandée :

Erreur	Cause	Solution
CloudLinkUserNotFound	Utilisateur introuvable dans la base de données utilisateur de CloudLink	Vérifier le provisioning de l'utilisateur sur CloudLink. Vérifier que l'adresse mail est correcte.
ZoomUserNotFound	Utilisateur introuvable sur Zoom	Vérifier que l'administrateur a ajouté l'utilisateur au tenant Zoom. Vérifier que l'adresse mail est correcte.
ZoomUserNotFound	Utilisateur sans téléphone SIP Zoom assigné	Attribuer un téléphone SIP à l'utilisateur sur le portail administrateur de Zoom.
ZoomUserStatusInactive	Utilisateur inactif	Réactiver l'utilisateur sur le portail administrateur de Zoom.
ZoomUserStatusPending	Utilisateur en attente d'activation	Vérifier que l'utilisateur a terminé l'activation de son compte Zoom via le mail d'invitation.
NoCIZoomPsiLicense	Utilisateur sans licence ZoomPSI sur CloudLink	Attribuer la licence ZoomPSI à l'utilisateur sur Mitel Administration. Si ce problème est détecté, Mitel Administration n'effectue plus aucune vérification.

Après avoir suivi les étapes de résolution, regénérer le rapport de comparaison utilisateur pour vérifier les corrections.

Si les erreurs persistent après correction, contacter les administrateurs système adéquats.

## 5.3 VOIR L'HISTORIQUE DES ÉVÈNEMENTS

- Se connecter à Mitel Administration avec un compte administrateur,
- Aller dans le menu **Support > Zoom**,  
Mitel Administration affiche la page Zoom Sync & Provisioning Errors du compte client.
- Cliquer sur l'onglet **Historique de l'événement**.
- Dans l'onglet **Historique de l'événement**, cliquer sur **Copier** pour copier le détail des événements des données suivantes :
  - Core Details,
  - Properties Changed
  - Extra Details,
  - Log Tags
- Cliquer sur **Exporter** pour exporter toutes les données au format csv.



**Note :** Les nouveaux événements peuvent prendre jusqu'à 24h avant de s'afficher dans l'onglet Historique de l'événement.