



Brilliantly simple™

Guide de l'utilisateur du client ShoreTel Connect

11 décembre 2015

Copyrights des documents et des logiciels

Copyright © 1998-2015 par ShoreTel Inc., Sunnyvale, California, États-Unis. Tous droits réservés.

Imprimé aux États-Unis d'Amérique. Le contenu de cette publication ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, quel qu'en soit le motif, sans l'autorisation écrite préalable de ShoreTel Inc. ShoreTel Inc., se réserve le droit d'apporter des modifications sans préavis aux caractéristiques et aux éléments ci-inclus, et décline toute responsabilité en cas de dommages, quels qu'il soient (notamment en cas de dommages indirects), découlant de la dépendance au contenu présenté ici à la suite d'erreurs typographiques, arithmétiques ou de listage, cette énumération n'étant pas limitative.

Marques de commerce

ShoreTel, ShoreTel (et son logo), Brilliantly Simple, Brilliantly Simple Communication, ShoreGear, ShorePhone et ShoreWare sont des marques déposées de ShoreTel, Inc., aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Le logo ShoreTel est une marque de commerce de ShoreTel, Inc., aux États-Unis et/ou dans d'autres pays.

Tous les autres copyrights et marques de commerce appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Brevets

Les produits ShoreTel sont protégés par des brevets. Ceux-ci sont répertoriés sur la page <http://www.shoretel.com/about/patents.html>.

Informations sur la version

Guide de l'utilisateur

Version : UG_1_1/22/16

Date : 11 décembre 2015

Informations sur la société

ShoreTel, Inc.

960 Stewart Drive

Sunnyvale, California 94085 États-Unis

+1.408.331.3300

+1.408.331.3333 (fax)

www.shoretel.com

Sommaire

Préface	5
Objectifs de ce guide	5
Organisation	5
Conventions	6
Chapitre 1 Installation et démarrage du client ShoreTel Connect	7
Présentation	8
Installation du client ShoreTel Connect sous Windows	8
Installation du client ShoreTel Connect sous OS X	9
Chapitre 2 Utilisation du client ShoreTel Connect	11
Connexion au client ShoreTel Connect	12
Navigation dans l'interface du client ShoreTel Connect	12
Ajout de raccourcis à la barre d'outils du client	14
Chapitre 3 Gestion des contacts	17
Recherche d'un contact	18
Ajout d'un contact	18
Affichage des informations sur le contact	19
Suppression d'un contact	19
Création d'un groupe de contacts	20
Messagerie instantanée avec un groupe de contacts	20
Programmation d'une réunion avec un groupe de contacts	21
Envoi d'un message vocal de groupe	21
Spécification des contacts favoris	22
Chapitre 4 Gestion de la disponibilité	23
Description des états de disponibilité	24
Modification de l'état de disponibilité	25
Sélection d'un état de disponibilité prédéfini	26
Configuration d'un état de disponibilité et d'un statut personnalisés	26
Gestion de vos états de disponibilité par un contact	27

Chapitre 5	Gestion des téléphones	29
	Gestion de votre téléphone principal	30
	Affectation de votre téléphone principal	30
	Personnalisation de votre téléphone principal	30
	Suppression de l'affectation du téléphone principal	31
	Utilisation de SoftPhone	31
	Affectation d'un téléphone SoftPhone	31
	Personnalisation du téléphone SoftPhone	32
	Affectation de téléphones externes	32
Chapitre 6	Gestion des appels vocaux	33
	Lancement d'un appel	35
	Réponse à un appel	36
	Réponse à un appel via la messagerie instantanée	36
	Transfert d'un appel	36
	Transfert d'un appel – Transfert masqué	37
	Transfert d'un appel	37
	Affichage de l'historique des appels	38
	Affichage de l'historique des appels de tous les contacts	38
	Affichage de l'historique des appels d'un contact	39
	Gestion de la messagerie vocale	39
	Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale	40
	Enregistrement d'un message vocal	40
	Accès aux messages vocaux	40
	Écoute d'un nouveau message vocal	41
	Marquage d'un message vocal	41
	Réponse à un message vocal	41
	Renvoi d'un message vocal	42
	Suppression d'un message vocal	42
	Restauration d'un message vocal supprimé	42
	Configuration de la notification électronique pour le message vocal	43
	Configuration de la notification contextuelle pour le message vocal	43
	Modification du mot de passe de la messagerie vocale	44
	Routage des appels	44
	Routage selon disponibilité	44
	Utilisation du routage avancé	50
	Gestion des options d'appel	52
	Configuration de la limite des appels simultanés	52
	Suppression de la tonalité d'appel en attente	53
	Suppression de la tonalité sur un téléphone analogique	53
Chapitre 7	Gestion de la messagerie instantanée	55
	Envoi d'un message instantané	56
	Gestion des notifications de la messagerie instantanée	56
	Blocage des notifications de MI pour des utilisateurs spécifiques	57

Chapitre 8	Intégration avec Microsoft Exchange	59
	Intégration du client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange	60
	Intégration de la messagerie vocale avec Microsoft Outlook	60
	Intégration des contacts Outlook avec le client ShoreTel Connect	61
	Intégration du calendrier Outlook avec le client ShoreTel Connect	61
Chapitre 9	Gestion des conférences	63
	Création d'une conférence	64
	Création d'une conférence à partir de Microsoft Outlook	66
	Affichage des conférences	67
	Téléchargement du fichier de données iCalendar (ICS) pour une conférence	67
	Participation à une conférence	68
	Participation à une conférence à partir de la zone de notification	68
	Participation à une conférence à partir de l'onglet Événements	68
	Participation à une conférence à partir de votre calendrier	69
	Enregistrement d'une conférence	69
	Annulation d'une conférence	70
	Annulation d'une conférence à partir du client Connect	70
	Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook	71
Chapitre 10	Gestion des conférences à l'aide du client ShoreTel Connect for Web	73
	Présentation	74
	Utilisation du client ShoreTel Connect for Web	74
	Utilisation de la conversation de groupe	75
	Utilisation du partage d'écran	75
Chapitre 11	Gestion des groupes de travail	77
	Présentation des groupes de travail	78
	Types d'accès des groupes de travail	78
	Gestion des groupes de travail	79
	Affichage des informations sur les groupes de travail	79
	Filtrage des appels en file d'attente	79
	Gestion des agents	79
	Partage de la messagerie vocale avec les groupes de travail	81
	Définition d'un seuil d'alerte pour le superviseur des files d'attente	81

Préface

Cette préface contient des informations concernant les objectifs, l'organisation et les conventions utilisées dans le *Guide de l'utilisateur*.

Objectifs de ce guide

Ce guide vous explique comment installer, configurer, administrer et gérer le client ShoreTel Connect.

Organisation

Ce guide comprend les sections suivantes.

Tableau 1 : Sommaire du Guide de l'utilisateur

Chapitre	Description
Chapitre 1, Installation et démarrage du client ShoreTel Connect	Décrit les procédures à suivre pour installer et démarrer le client ShoreTel Connect.
Chapitre 2, Utilisation du client ShoreTel Connect	Décrit les procédures à suivre pour se connecter au client ShoreTel Connect et l'utiliser.
Chapitre 3, Gestion des contacts	Décrit les procédures à suivre pour gérer les contacts sur le client ShoreTel Connect.
Chapitre 4, Gestion de la disponibilité	Décrit les icônes de disponibilité et le processus de modification de l'état de disponibilité sur le client ShoreTel Connect.
Chapitre 5, Gestion des téléphones	Décrit la procédure d'utilisation d'un téléphone principal avec le client ShoreTel Connect.
Chapitre 6, Gestion des appels vocaux	Décrit les procédures à suivre pour gérer les appels, gérer les options d'appel, router les appels et gérer les messages de la messagerie vocale.
Chapitre 7, Gestion de la messagerie instantanée	Décrit les procédures à suivre pour gérer la messagerie instantanée sur le client ShoreTel Connect.

Tableau 1 : Sommaire du Guide de l'utilisateur

Chapitre	Description
Chapitre 8, Intégration avec Microsoft Exchange	Décrit le processus d'intégration du client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange.
Chapitre 9, Gestion des conférences	Décrit les procédures à suivre pour créer, afficher, enregistrer et annuler des conférences à l'aide du client ShoreTel Connect.
Chapitre 10, Gestion des conférences à l'aide du client ShoreTel Connect for Web	Décrit les procédures à suivre pour rejoindre une conférence ShoreTel à partir d'un réseau n'appartenant pas à ShoreTel sans saisir d'informations d'authentification.
Chapitre 11, Gestion des groupes de travail	Décrit les procédures à suivre pour gérer les groupes de travail à l'aide du client ShoreTel Connect.

Conventions

Les avertissements suivants sont utilisés dans ce document :



AVERTISSEMENT !

Soyez particulièrement attentif aux informations qui vous sont fournies.



Remarque

Un complément d'information vous est fourni.



Conseil

Ces informations peuvent vous être utiles.

Les conventions typographiques suivantes sont utilisées dans ce document.

Marquage	Signification
Caractères gras	Nom des objets de l'interface, par exemple les boutons et les menus.
Bleu	Références croisées avec des liens hypertexte. Cliquez sur le texte bleu pour accéder à la section indiquée. La première page de chaque chapitre comporte une liste de liens de section. Remarque : les entrées de la table des matières sont également des liens, bien que ceux-ci n'apparaissent pas en bleu.

CHAPITRE

1

Installation et démarrage du client ShoreTel Connect

Ce chapitre explique comment installer le client ShoreTel Connect. Il comprend les sections suivantes :

Présentation	8
Installation du client ShoreTel Connect sous Windows.....	8
Installation du client ShoreTel Connect sous OS X.....	9

Présentation

Le client ShoreTel Connect est doté d'une interface unique pour gérer les communications d'entreprise à l'aide d'un téléphone principal ShoreTel, d'un ordinateur ou d'un téléphone portable. Grâce à la prise en charge de Windows, Macintosh (OS X) et Conferencing for Web, le client ShoreTel Connect simplifie les communications et rationalise vos tâches quotidiennes. Le client ShoreTel Connect pour Windows intègre Microsoft Outlook pour gérer les événements, la messagerie vocale, les conférences et les contacts. Le client pour OS X s'intègre lui aussi avec Microsoft Outlook pour gérer les événements.

Installation du client ShoreTel Connect sous Windows



Remarque

Avant d'installer le client ShoreTel Connect, désinstallez toute version de ShoreTel Communicator présente sur votre ordinateur.

1. Procédez de l'une des façons suivantes :
 - Ouvrez le message électronique que vous a envoyé l'administrateur ShoreTel, qui explique comment installer le client ShoreTel Connect, puis cliquez sur le lien pour installer le client.
 - Dans un navigateur, saisissez `<FQDN>/shorewareResources/ClientInstall`, où *FQDN* représente le nom de domaine complet de votre entreprise, puis cliquez sur le client ShoreTel Connect.
2. Sur la page **Contrat de licence**, sélectionnez **J'accepte les conditions du contrat de licence**, puis cliquez sur **Suivant** pour poursuivre l'installation.
3. Cliquez sur **Suivant** pour installer le client dans le dossier par défaut ou cliquez sur **Modifier** pour changer de dossier de destination et continuer.
4. Sur la page **Prêt à installer le programme**, cliquez sur **Installer**.
5. Sur la page **Assistant InstallShield**, cliquez sur **Terminer**.
6. Cliquez sur **Terminer** sur la page **Assistant InstallShield**.
7. Dans le menu Démarrer, cliquez sur l'icône **ShoreTel Connect** pour démarrer le client.

Installation du client ShoreTel Connect sous OS X



Remarque

Avant d'installer le client ShoreTel Connect, désinstallez toute version de ShoreTel Communicator présente sur votre ordinateur.

1. Procédez de l'une des façons suivantes :
 - Ouvrez le message électronique que vous a envoyé l'administrateur ShoreTel, qui explique comment installer le client ShoreTel Connect, puis cliquez sur le lien pour installer le client.
 - Dans un navigateur, saisissez `<FQDN>/shorewareResources/ClientInstall`, où *FQDN* représente le nom de domaine complet de votre entreprise, puis cliquez sur le client ShoreTel Connect.

Le fichier d'installation est téléchargé dans le dossier de téléchargements par défaut sur votre ordinateur.
2. Cliquez deux fois sur ce fichier d'installation.
3. Dans l'écran ShoreTel Connect, faites glisser l'icône **ShoreTel Connect** dans le dossier **Applications** et cliquez deux fois sur l'icône pour démarrer le client.

CHAPITRE

2

Utilisation du client ShoreTel Connect

Ce chapitre explique comment utiliser le client ShoreTel Connect. Il comprend les sections suivantes :

Connexion au client ShoreTel Connect	12
Navigation dans l'interface du client ShoreTel Connect	12
Ajout de raccourcis à la barre d'outils du client.....	14

Connexion au client ShoreTel Connect

Vous pouvez vous connecter au client ShoreTel Connect à l'aide des informations d'identification Windows ou ShoreTel :

1. Cliquez deux fois sur l'icône client ShoreTel Connect et saisissez les informations suivantes :
 - Adresse électronique ou nom d'utilisateur
 - Mot de passe
2. Sélectionnez :
 - Si vous vous connectez à l'aide des informations d'identification Windows, sélectionnez l'option **Utiliser les informations d'identification Windows** pour récupérer vos informations d'identification.
 - Pour enregistrer vos informations d'identification, cochez la case **Mémoriser ces informations et me connecter automatiquement la prochaine fois**.
3. Cliquez sur **+Afficher les options avancées...** pour afficher les champs Domaine et Serveur.
4. Dans le champ **Serveur**, saisissez le nom de domaine complet (FQDN).
5. Cliquez sur **Se connecter**.

Pour vous déconnecter du client ShoreTel Connect, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>** et cliquez sur **Se déconnecter**.

Navigation dans l'interface du client ShoreTel Connect

Le client ShoreTel Connect comprend trois volets principaux basés sur les options que vous avez sélectionnées sur le tableau de bord, comme le montre la [Figure 1](#).

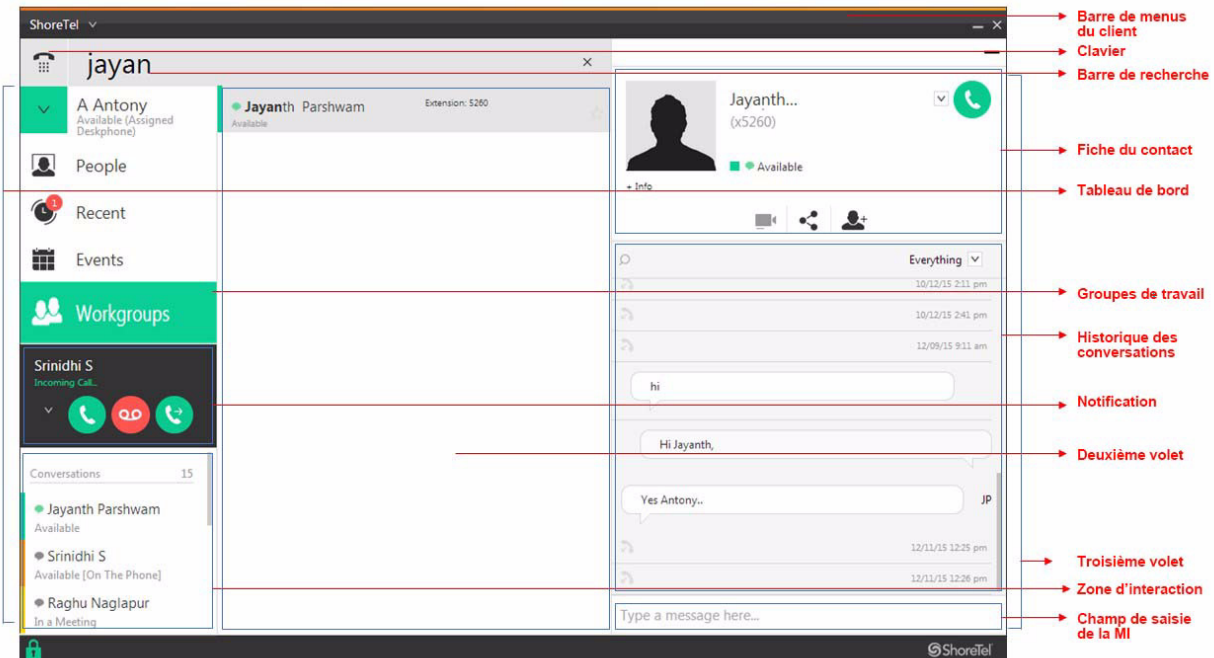


Figure 1 : Client ShoreTel Connect

- **Barre de menus du client** : utilisez le menu déroulant **ShoreTel** sur la barre de menus du client pour ouvrir la page Paramètres, rechercher des mises à jour et accéder au Guide de l'utilisateur.
- **Clavier** : utilisez le clavier pour composer un numéro de téléphone.
- **Barre de recherche** : utilisez la barre de recherche pour rechercher un nom, une adresse électronique ou le nom d'une entreprise.
- **Tableau de bord** : le tableau de bord est le volet de navigation principal par défaut :
 - **<nom d'utilisateur>** : cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur> pour afficher ou modifier les informations de votre profil.
 - **Contacts** : utilisez l'onglet Contacts pour afficher vos contacts. Vous pouvez choisir d'appeler un contact sélectionné ou de converser avec lui.
 - **Récent** : cliquez sur l'onglet Récent pour afficher les journaux d'appels, de messages vocaux et de conversations précédents.
 - **Événements** : cliquez sur l'onglet Événements pour afficher vos rendez-vous de calendrier passés et à venir. Pour afficher vos rendez-vous Outlook, synchronisez votre client Connect avec Microsoft Exchange.
 - **Notification** : la zone Notification indique les appels entrants, les messages vocaux, les événements ou les messages d'erreur.
 - **Zone d'interaction** : la zone d'interaction contient une liste de toutes les conversations.

- **Groupes de travail** : cliquez sur l'onglet Groupes de travail pour afficher les appels actifs du groupe de travail d'un utilisateur et l'état actuel du groupe de travail de l'utilisateur.
Pour afficher les informations concernant les groupes de travail, vous devez disposer du type de licence approprié et être membre d'un groupe de travail.
- **Deuxième volet** : le deuxième volet contient des informations qui varient selon les sélections effectuées sur le tableau de bord. Par exemple, si vous cliquez sur l'onglet **Contacts** sur le tableau de bord, la liste des contacts de votre annuaire s'affiche dans le deuxième volet.
- **Troisième volet** : le troisième volet contient des informations qui varient selon les sélections effectuées sur le deuxième volet. Par exemple, si vous cliquez sur un contact dans le deuxième volet, le troisième volet contient la fiche du contact, l'historique des conversations et le champ de saisie de la MI pour interagir avec le contact sélectionné.
 - **Fiche du contact** : vous pouvez afficher les détails du contact sélectionné.
 - **Historique des conversations** : vous pouvez afficher l'historique du contact sélectionné.
 - **Champ de saisie de la MI** : vous pouvez envoyer des messages instantanés au contact sélectionné.

Cliquez sur le bouton Réduire situé dans l'angle supérieur droit d'un volet pour fermer ce dernier.

Ajout de raccourcis à la barre d'outils du client

Vous pouvez utiliser l'option Ajouter un raccourci pour vos opérations favorites ou celles que vous utilisez le plus. Les boutons configurés fonctionnent comme des raccourcis pour les opérations qui nécessitent des actions supplémentaires pour accomplir la même tâche. Utilisez ces boutons de raccourci pour effectuer diverses opérations en un seul clic, notamment pour gérer un appel, démarrer un enregistrement vocal, ouvrir le gestionnaire de files d'attente de l'agent ou activer le téléphone SoftPhone.

Pour activer cette fonction, votre administrateur ShoreTel doit tout d'abord configurer les boutons programmables des barres d'outils du client dans ShoreTel Connect Director pour chaque utilisateur.

La liste des fonctions que vous avez configurées dans ShoreTel Connect Director s'affiche dans une fenêtre du client, comme le montre la [Figure 2](#). Pour afficher ou masquer l'option **Ajouter un raccourci** dans le client ShoreTel Connect, cliquez sur le menu déroulant **ShoreTel** dans la barre de menus du client et activez **Afficher la barre d'outils**.

Pour ajouter des tâches à la liste **Ajouter un raccourci** :

1. Cliquez sur **Ajouter un raccourci**.
2. Vous pouvez cliquer sur 10 tâches maximum pour les activer dans la liste des raccourcis.
3. Réorganisez les tâches par glisser-déplacer.
4. Cliquez à nouveau sur ce bouton pour supprimer les tâches de la liste.

La page **Ajouter un raccourci** contient deux volets, comme le montre la [Figure 2](#).

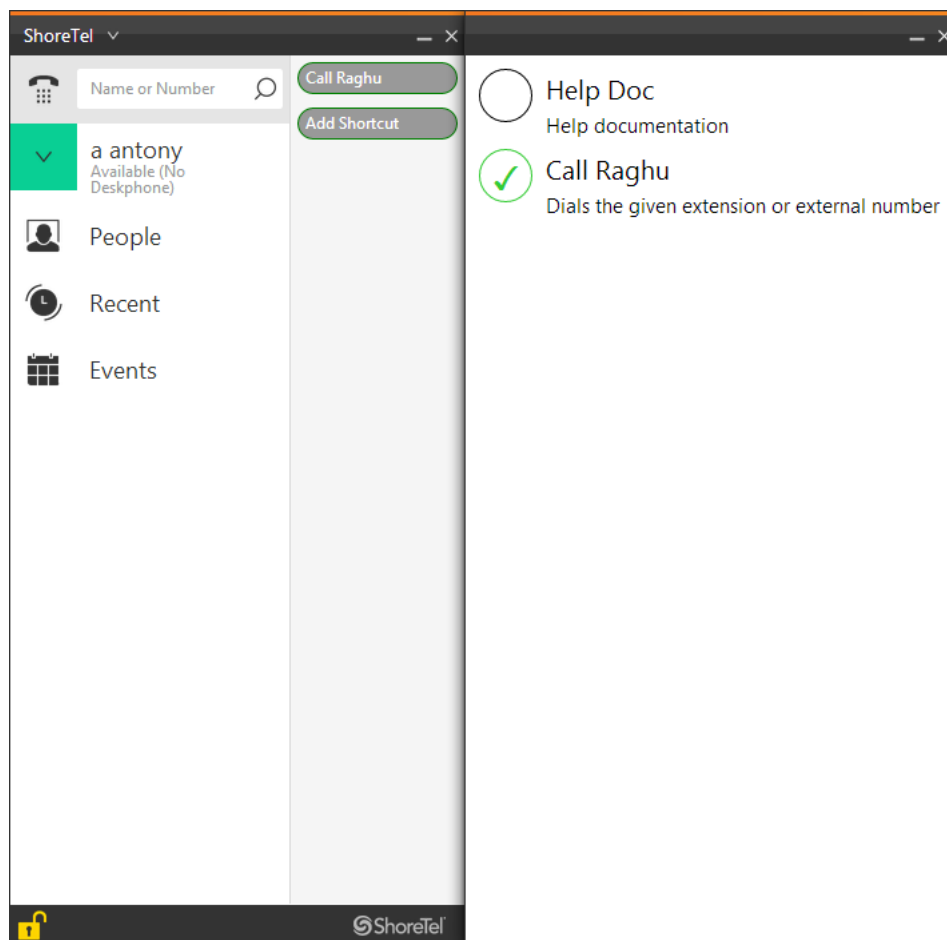


Figure 2 : Interface d'ajout de raccourcis

CHAPITRE

3

Gestion des contacts

Ce chapitre vous explique comment gérer vos contacts. Il comprend les sections suivantes :

Recherche d'un contact	18
Ajout d'un contact.....	18
Affichage des informations sur le contact	19
Suppression d'un contact.....	19
Création d'un groupe de contacts	20
Spécification des contacts favoris	22

Recherche d'un contact

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

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Dans la barre de recherche, tapez le nom ou le prénom du contact, son poste, son adresse de MI, le nom de son entreprise, son numéro de téléphone ou son adresse électronique.

Les résultats de la recherche s'affichent dans le deuxième volet.

Ajout d'un contact

Cette section décrit les procédures à suivre pour ajouter un contact avec ou sans l'intégration Microsoft Exchange.

Pour ajouter un contact lors de l'intégration avec Microsoft Exchange Outlook :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Procédez de l'une des façons suivantes :
 - Cliquez sur l'onglet **Récent**, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact et choisissez **Ajouter en tant que contact**.
 - Sous Windows, un formulaire Contact sans titre s'affiche dans Outlook.
 - Sous OS X, un formulaire de contact du carnet d'adresses s'affiche.
 - Cliquez sur l'onglet **Contacts**, puis cliquez sur le bouton **+Nouveau contact** dans l'angle inférieur gauche du deuxième volet.
 - Sous Windows, un formulaire Contact sans titre s'affiche dans Outlook.
 - Sous OS X, un formulaire de contact du carnet d'adresses s'affiche.
3. Remplissez les détails du contact dans les champs requis.
4. Procédez de l'une des façons suivantes :
 - Sous Windows, cliquez sur **Enregistrer et fermer**.
 - Sous OS X, cliquez sur **Terminer**.

Pour ajouter un contact lorsque Microsoft Exchange Outlook n'est pas intégré :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Procédez de l'une des façons suivantes :

- Cliquez sur l'onglet **Récent**, puis cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact et choisissez **Ajouter en tant que contact**.
 - Sous Windows, un formulaire de contact s'affiche sur le troisième volet.
 - Sous OS X, un formulaire de contact du carnet d'adresses s'affiche.
 - Cliquez sur l'onglet **Contacts**, puis cliquez sur le bouton **+Nouveau contact** dans l'angle inférieur gauche du deuxième volet.
 - Sous Windows, un formulaire de contact s'affiche sur le troisième volet.
 - Sous OS X, un formulaire de contact du carnet d'adresses s'affiche.
3. Remplissez les détails du contact, puis cliquez sur **Ajouter un contact**.

Affichage des informations sur le contact

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
3. Dans le deuxième volet, cliquez sur le nom du contact à afficher.
Les informations sur le contact s'affichent dans le troisième volet.
4. Pour afficher des informations détaillées sur le contact, cliquez sur **+ Informations** dans le troisième volet. Pour masquer les informations détaillées sur le contact, cliquez sur le bouton **- Masquer les informations**.

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

1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact dans le deuxième volet.
2. Affichez ou masquez les options **Afficher le nom de la société**, **Afficher le nom du service** et **Afficher le numéro de téléphone**.

Suppression d'un contact

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
3. Dans le deuxième volet, cliquez sur le nom du contact à supprimer.
Les détails du contact s'affichent dans le deuxième volet.

4. Cliquez sur le bouton **+ Informations** situé sous la photo de profil.
Les détails du contact s'affichent au bas du troisième volet.
5. Cliquez sur **Modifier le contact**.
Les détails du contact s'affichent.
6. Supprimez les détails du contact, puis cliquez sur **Supprimer un contact**.

Création d'un groupe de contacts

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
3. Cliquez sur l'onglet **Groupes**, puis cliquez sur le bouton **+Nouveau groupe** dans l'angle inférieur gauche du deuxième volet.
4. Dans le champ **Nom**, saisissez le nom d'un groupe.
5. Dans le champ **Contacts**, effectuez l'une des opérations suivantes :
 - a. Saisissez le nom du contact.
 - b. Cliquez sur l'onglet **Contacts**, puis glissez-déplacez les contacts de la liste Contacts.
6. Cliquez sur **Enregistrer les modifications** pour enregistrer un groupe.

Messagerie instantanée avec un groupe de contacts

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
3. Cliquez sur l'onglet **Groupes**, puis sélectionnez un groupe.
4. Cliquez sur **Démarrer la conversation de groupe**.



Remarque

Vous pouvez envoyer des messages instantanés au membre individuel d'un groupe en sélectionnant un membre particulier dans le groupe spécifié.

Modification d'un groupe de contacts

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.

3. Cliquez sur l'onglet **Groupes**, puis sélectionnez un groupe.
4. Cliquez sur **Modifier le groupe**.
5. Ajoutez ou supprimez des contacts, puis cliquez sur **Enregistrer les modifications**.

Programmation d'une réunion avec un groupe de contacts

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
3. Cliquez sur l'onglet **Groupes**, puis sélectionnez un groupe.
4. Cliquez sur **Programmer une réunion avec le groupe**.
5. Spécifiez les détails de la réunion.
6. Cliquez sur **Créer une invitation à un événement**.

Envoi d'un message vocal de groupe

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
3. Cliquez sur l'onglet **Groupes**, puis sélectionnez un groupe.
4. Cliquez sur **Envoyer un message vocal de groupe**.
5. Choisissez l'une des options suivantes :
 - Pour enregistrer le message via le combiné de votre téléphone principal, cliquez sur l'icône du téléphone.
 - Pour enregistrer le message via le haut-parleur de l'ordinateur, cliquez sur l'icône du haut-parleur.
6. Pour commencer l'enregistrement du message, cliquez sur l'icône du cercle rouge. Pour arrêter l'enregistrement, cliquez sur l'icône du carré gris. Pour lire le message enregistré, cliquez sur l'icône de la flèche grise.
7. Donnez un nom à votre enregistrement dans le champ **Objet**.
8. Spécifiez l'une des options suivantes pour le message :
 - Urgent : le destinataire peut insérer un point d'exclamation (!) en regard du message vocal.
 - Privé : le destinataire ne peut pas renvoyer un message vocal privé.
 - Reçu : un accusé de réception est envoyé à l'expéditeur lorsque le destinataire a écouté le message vocal.
9. Cliquez sur **Envoyer**.

Spécification des contacts favoris

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
3. Cliquez sur l'icône de l'étoile pour marquer un contact comme favori.
4. Pour filtrer la liste des contacts favoris :
 - a. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
 - b. Sélectionnez **Favoris** dans la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit.

CHAPITRE

4

Gestion de la disponibilité

Ce chapitre décrit les procédures à suivre pour gérer les états de disponibilité des utilisateurs et de leurs contacts. Il comprend les sections suivantes :

Description des états de disponibilité.....	24
Modification de l'état de disponibilité.....	25
Sélection d'un état de disponibilité prédéfini.....	26
Configuration d'un état de disponibilité et d'un statut personnalisés	26

Description des états de disponibilité

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

Vous pouvez gérer la disponibilité de 500 contacts maximum ; vous devez pour cela demander à l'administrateur ShoreTel de le faire.

Les différents états de disponibilité sont illustrés dans la [Figure 3](#) et décrits dans le [Tableau 2](#).

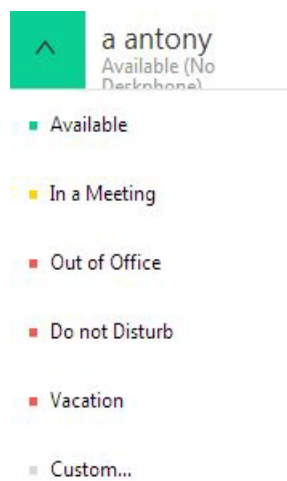


Figure 3 : États de disponibilité

Tableau 2 : Descriptions des états de disponibilité

Couleur	État	Prédéfini/ Personnalisable	Description
Vert	Disponible	Prédéfini	Le contact est disponible pour un appel ou une session de MI.
Jaune	En réunion	Prédéfini	Le contact est en réunion, mais vous pouvez le joindre via une session de MI. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon disponibilité, comme décrit à la section Routage des appels à la page 44.

Tableau 2 : Descriptions des états de disponibilité (suite)

Couleur	État	Prédéfini/ Personnalisable	Description
Rouge	Absent(e) du bureau	Prédéfini	Le contact est absent du bureau et peut être joint uniquement via la messagerie instantanée. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon disponibilité, comme décrit à la section Routage des appels à la page 44.
Rouge	Ne pas déranger	Prédéfini	Le contact est occupé et ne souhaite pas être dérangé. Vous pouvez néanmoins le contacter via la messagerie instantanée. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon disponibilité, comme décrit à la section Routage des appels à la page 44.
Rouge	En vacances	Prédéfini	Le contact est en vacances et peut être joint uniquement via la messagerie instantanée. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon disponibilité, comme décrit à la section Routage des appels à la page 44.
Gris	Personnalisé	Personnalisable	Le contact a défini un état personnalisé selon l'option configurée. Vous pouvez le contacter via la messagerie instantanée. Si vous appelez ce contact, l'appel est acheminé vers la boîte de réception de la messagerie vocale du contact ou vers le numéro configuré à l'aide du routage selon disponibilité, comme décrit à la section Routage des appels à la page 44.

Modification de l'état de disponibilité

Le client ShoreTel Connect met automatiquement à jour votre état de disponibilité lorsque vous utilisez le système. Vous pouvez configurer l'état de disponibilité en suivant les procédures ci-après :

- [Sélection d'un état de disponibilité prédéfini](#) à la page 26
- [Configuration d'un état de disponibilité et d'un statut personnalisés](#) à la page 26

Sélection d'un état de disponibilité prédéfini

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

L'état de disponibilité sélectionné s'affiche sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.

Configuration d'un état de disponibilité et d'un statut personnalisés

1. Sur le tableau de bord, cliquez sur le menu déroulant à gauche de l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Cliquez sur l'état de disponibilité **Personnalisé**.

La liste des états de disponibilité personnalisés s'affiche comme suit :

- **<Disponible>** (vert)
- **<Occupé>** (jaune)
- **<Non disponible>** (rouge)

3. Cliquez sur l'état que vous souhaitez personnaliser.



Remarque

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

4. Indiquez votre état personnalisé dans le champ **Spécifier un état**, puis appuyez sur la touche **Entrée**.

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



Remarque

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

Gestion de vos états de disponibilité par un contact

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

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

1. Dans le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
2. Cliquez sur **Préférences**.
3. Cliquez sur **Compte > Accès**.
4. Saisissez le nom du contact auquel vous souhaitez accorder l'accès.
5. Cliquez sur le contact saisi automatiquement et fermez la page.

Le contact est désormais configuré pour modifier votre état de disponibilité jusqu'à ce que vous révoquiez l'accès en supprimant le contact de la page Accès.

CHAPITRE

5

Gestion des téléphones

Ce chapitre vous explique comment gérer vos téléphones. Il comprend les sections suivantes :

Gestion de votre téléphone principal.....	30
Affectation de votre téléphone principal.....	30
Personnalisation de votre téléphone principal	30
Suppression de l'affectation du téléphone principal	31
Utilisation de SoftPhone.....	31
Affectation d'un téléphone SoftPhone	31
Personnalisation du téléphone SoftPhone.....	32
Affectation de téléphones externes.....	32

Gestion de votre téléphone principal

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

Affectation de votre téléphone principal

1. Sur le téléphone principal, appuyez sur la touche **Affecter**.
2. Dans le champ **Poste**, saisissez le numéro de poste qui vous a été affecté, puis appuyez sur **Suivant** ou sur la flèche vers le bas.
3. Dans le champ **Mot de passe de la messagerie vocale**, saisissez le mot de passe de votre messagerie vocale, puis appuyez sur **OK** ou sur la touche **#**.

Le poste s'affiche dans l'angle supérieur droit du téléphone principal.

4. Vérifiez le statut du téléphone principal.
 - a. Démarrez le client ShoreTel Connect.
 - b. Vérifiez le statut sur le tableau de bord :
 - Si l'onglet **<nom d'utilisateur>** indique le statut **Téléphone affecté**, le téléphone principal est correctement affecté.
 - Si l'onglet **<nom d'utilisateur>** indique le statut **Pas de téléphone principal**, répétez les étapes 1 à 4.
 - c. Vérifiez le statut du téléphone principal sur le deuxième volet :
 - Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>** pour afficher le deuxième volet.
 - Cliquez sur l'onglet **Affectation principale**, puis vérifiez que l'option **téléphone principal** est affichée.

Personnalisation de votre téléphone principal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences**.
4. Cliquez sur l'onglet **Téléphone principal** pour afficher les options de téléphone principal.
5. Dans le champ **Langue : menus Téléphone principal et Messagerie vocale**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez la langue de votre choix.

Le téléphone principal redémarre, et la modification s'affiche sur l'écran.

6. Dans le champ **Papier peint**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez le papier peint de votre choix.

7. Dans le champ **Sonnerie**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez la sonnerie de votre choix.
8. Une fois les modifications effectuées, cliquez sur le bouton Fermer situé dans l'angle supérieur droit.

Suppression de l'affectation du téléphone principal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur l'onglet **Affectation principale**.
4. Pour réinitialiser l'affectation de poste actuelle, cliquez sur **Revenir à mon téléphone principal**.

L'option Téléphone principal n'apparaît pas sur l'onglet Affectation principale. L'affectation du numéro de poste correspondant est par ailleurs annulée pour le téléphone principal.

Utilisation de SoftPhone

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

Affectation d'un téléphone SoftPhone

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur l'onglet **Affectation principale**, puis sélectionnez **SoftPhone**.

Si l'option SoftPhone ne s'affiche pas sur l'onglet Affectation principale, contactez votre administrateur ShoreTel.

4. Sélectionnez le téléphone **par défaut** ou **Microphone**.
5. Vérifiez le statut sur le tableau de bord :
 - Si l'onglet **<nom d'utilisateur>** indique le statut **SoftPhone**, le téléphone SoftPhone est correctement affecté. Dans le cas contraire, répétez les étapes 1 à 5.

Personnalisation du téléphone SoftPhone

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences**.
4. Cliquez sur l'onglet **SoftPhone** pour afficher les options du téléphone SoftPhone. Si l'onglet SoftPhone ne s'affiche pas, contactez votre administrateur ShoreTel.
5. Pour sélectionner un autre périphérique audio, dans le champ **Capturer le son via**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez le périphérique audio de votre choix.
6. Le cas échéant, branchez votre périphérique audio dans le port casque de votre ordinateur ou utilisez les haut-parleurs intégrés de l'ordinateur.

Affectation de téléphones externes

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur l'onglet **Affectation principale**.
4. Cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**.
Si l'onglet Sélectionner un numéro ne s'affiche pas, contactez votre administrateur ShoreTel.
5. Saisissez un nom dans le champ **Étiquette**. Par exemple, Domicile ou Portable.
6. Saisissez le numéro de téléphone associé dans le champ **Numéro**. Vous ne pouvez pas utiliser un numéro de téléphone affecté à ShoreTel Connect pour iOS ou Android.
7. Pour choisir une méthode de connexion à un numéro externe, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez l'une des options suivantes :
 - Connexion automatique
 - Appuyez sur 1 pour vous connecter
8. Dans le champ **sonneries à essayer**, augmentez ou réduisez la valeur pour sélectionner le nombre de sonneries à essayer sur le numéro de téléphone externe avant de renvoyer l'appel à votre messagerie vocale.
9. Sélectionnez un numéro que vous avez défini comme numéro externe.
10. Cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné** pour enregistrer le numéro.
Le téléphone externe est sélectionné.

CHAPITRE

6

Gestion des appels vocaux

Ce chapitre vous explique comment gérer les appels vocaux à l'aide du client ShoreTel Connect. Il comprend les sections suivantes :

Lancement d'un appel.....	35
Réponse à un appel.....	36
Réponse à un appel via la messagerie instantanée	36
Transfert d'un appel	36
Affichage de l'historique des appels de tous les contacts	38
Affichage de l'historique des appels d'un contact.....	39
Gestion de la messagerie vocale	39
Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale.....	40
Enregistrement d'un message vocal	40
Accès aux messages vocaux	40
Écoute d'un nouveau message vocal	41
Marquage d'un message vocal.....	41
Réponse à un message vocal	41
Renvoi d'un message vocal.....	42
Suppression d'un message vocal	42
Restauration d'un message vocal supprimé.....	42
Configuration de la notification électronique pour le message vocal.....	43
Configuration de la notification contextuelle pour le message vocal	43
Modification du mot de passe de la messagerie vocale	44
Routage des appels	44
Routage selon disponibilité.....	44
Utilisation du routage avancé	50

Gestion des options d'appel.....	52
Configuration de la limite des appels simultanés.....	52
Suppression de la tonalité d'appel en attente.....	53
Suppression de la tonalité sur un téléphone analogique.....	53

Lancement d'un appel

Vous pouvez passer un appel depuis :

- La barre de recherche
- Le clavier
- L'annuaire

Pour passer un appel depuis la barre de recherche :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Saisissez les détails du contact dans la barre de recherche.

La barre de recherche est la zone rectangulaire située en regard du clavier et sous la barre de menus. Tapez le nom ou le prénom du contact, son poste, son adresse de MI, le nom de son entreprise, son numéro de téléphone ou son adresse électronique.

3. Cliquez sur le contact.
4. Cliquez sur l'icône d'appel verte dans le troisième volet ou cliquez deux fois sur le contact.

Pour passer un appel avec le clavier :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'icône du clavier.
3. Composez le poste ou le numéro de téléphone portable et appuyez sur Entrée.

Pour passer un appel depuis l'annuaire :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Contacts**.
3. Faites défiler l'écran pour rechercher le contact.
4. Cliquez sur le contact.
5. Cliquez sur l'icône d'appel verte dans le troisième volet ou cliquez deux fois sur le contact.



Remarque

Lorsque vous êtes en ligne, vous pouvez mettre l'appelant en attente et reprendre l'appel quand vous le souhaitez. Placez le curseur sur la zone de notification d'appel pour afficher les icônes En attente et Reprendre. Ces options sont également disponibles sur la fiche de contact :

- Pour mettre l'appel en attente, cliquez sur l'icône de pause.
 - Pour reprendre l'appel, cliquez sur l'icône d'appel verte.
-

Réponse à un appel

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'icône d'appel verte sur le tableau de bord. Pour mettre fin à l'appel, cliquez sur l'icône d'appel rouge.



Remarque

Lorsque vous êtes en ligne, vous pouvez mettre l'appelant en attente et reprendre l'appel quand vous le souhaitez. Placez le curseur sur la zone de notification d'appel pour afficher les icônes En attente et Reprendre. Ces options sont également disponibles sur la fiche de contact :

- Pour mettre l'appel en attente, cliquez sur l'icône de pause.
 - Pour reprendre l'appel, cliquez sur l'icône d'appel verte.
-

Réponse à un appel via la messagerie instantanée

Si vous ne souhaitez pas répondre à un appel entrant, vous pouvez refuser l'appel et envoyer un message instantané.

1. Dans le client ShoreTel Connect, affichez l'appel entrant dans la zone de notification.
2. Cliquez sur la liste déroulante située à l'extrême gauche.

La page MI s'affiche dans le deuxième volet.

3. Sur le tableau de bord, saisissez un message ou sélectionnez un message prédéfini, puis cliquez sur **Envoyer**.

Transfert d'un appel

Le client ShoreTel Connect vous permet d'effectuer un transfert masqué ou un transfert avec consultation. Avant d'effectuer un transfert avec consultation, vous pouvez envoyer une annonce confidentielle à la personne qui reçoit l'appel transféré ou la contacter par interphone. Les options de transfert d'appel sont les suivantes :

- Transférer
- Consulter
- Parquer
- Interphone
- Confidentiel
- Messagerie vocale

Transfert d'un appel – Transfert masqué

1. Affichez l'appel entrant dans la zone de notification.
2. Pour transférer un appel entrant, cliquez sur l'icône de transfert verte sur la droite.
La page du contact s'affiche avec les options de la boîte de dialogue d'appel.
3. Dans le champ de recherche, saisissez le nom ou le numéro de téléphone du contact auquel transférer l'appel entrant, puis appuyez sur la touche **Entrée**.

Transfert d'un appel

Transfert d'un appel à l'aide de l'option Transférer

1. Affichez l'appel entrant dans la zone de notification.
2. Cliquez sur l'icône d'appel verte pour répondre à l'appel.
3. Cliquez sur l'icône de transfert d'appel verte.
4. Saisissez un nom ou un numéro dans le champ de recherche.
5. Cliquez sur **Transférer**.

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

1. Affichez l'appel entrant dans la zone de notification.
2. Cliquez sur l'icône d'appel verte pour répondre à l'appel.
3. Cliquez sur l'icône de transfert d'appel verte.
4. Saisissez le nom ou le numéro dans le champ de recherche.
5. Cliquez sur **Consulter**.

Parcage d'un appel

1. Affichez l'appel entrant dans la zone de notification.
2. Cliquez sur l'icône verte pour répondre à l'appel.
3. Cliquez sur l'icône de transfert d'appel verte.
4. Saisissez le nom ou le numéro dans le champ de recherche.
5. Cliquez sur **Parquer**.

Si l'appel n'est pas pris sur le poste spécifié, l'appel vous est renvoyé.

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

1. Affichez l'appel entrant dans la zone de notification.
2. Cliquez sur l'icône d'appel verte pour répondre à l'appel.
3. Cliquez sur l'icône de transfert d'appel verte.
4. Saisissez le nom ou le numéro dans le champ de recherche.
5. Cliquez sur **Interphone**.

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

1. Affichez l'appel entrant dans la zone de notification.
2. Cliquez sur l'icône d'appel verte pour répondre à l'appel.
3. Cliquez sur l'icône de transfert d'appel verte.
4. Saisissez le nom ou le numéro dans le champ de recherche.
5. Cliquez sur **Confidentiel**.

Transfert d'un appel à la messagerie vocale

1. Affichez l'appel entrant dans la zone de notification.
2. Cliquez sur l'icône d'appel verte pour répondre à l'appel.
3. Cliquez sur l'icône de transfert d'appel verte.
4. Saisissez le nom ou le numéro dans le champ de recherche.
5. Cliquez sur **Messagerie vocale**.

Affichage de l'historique des appels

Vous pouvez afficher l'historique des appels de tous les contacts ou d'un contact spécifique.

- [Affichage de l'historique des appels de tous les contacts](#) à la page 38
- [Affichage de l'historique des appels d'un contact](#) à la page 39

Affichage de l'historique des appels de tous les contacts

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Récent**.

3. Cliquez sur la liste déroulante située dans la partie supérieure gauche du deuxième volet, puis sélectionnez **Appels**.

La liste des appels (reçus, numérotés et manqués) s'affiche.

Affichage de l'historique des appels d'un contact

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Recherchez un contact. (Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Recherche d'un contact](#) à la page 18.)
3. Dans l'historique des conversations, cliquez sur la liste déroulante Tout située dans l'angle supérieur droit du troisième volet, puis sélectionnez **Appels**.

La liste des appels (reçus, numérotés et manqués) s'affiche.

Gestion de la messagerie vocale

Les appelants peuvent laisser un message vocal si un appel est sans réponse. Le message vocal est envoyé au téléphone affecté, au client ShoreTel Connect et à la boîte de réception de votre client de messagerie.

Cette section aborde les points suivants :

- [Renvoi d'appels à la boîte de réception de votre messagerie vocale](#) à la page 40
- [Enregistrement d'un message vocal](#) à la page 40
- [Accès aux messages vocaux](#) à la page 40
- [Écoute d'un nouveau message vocal](#) à la page 41
- [Marquage d'un message vocal](#) à la page 41
- [Réponse à un message vocal](#) à la page 41
- [Renvoi d'un message vocal](#) à la page 42
- [Suppression d'un message vocal](#) à la page 42
- [Restauration d'un message vocal supprimé](#) à la page 42
- [Configuration de la notification électronique pour le message vocal](#) à la page 43
- [Configuration de la notification contextuelle pour le message vocal](#) à la page 43
- [Modification du mot de passe de la messagerie vocale](#) à la page 44

**Remarque**

Pour un message vocal entrant, vous pouvez définir une notification électronique ou une notification système contextuelle. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes :

- [Configuration de la notification électronique pour le message vocal](#) à la page 43.
- [Configuration de la notification contextuelle pour le message vocal](#) à la page 43.

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

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Lorsque vous recevez un appel, cliquez sur l'icône de messagerie vocale rouge.

L'appelant est invité à enregistrer un message.

Lorsque l'appelant laisse un message vocal, vous recevez une notification de message vocal sur le tableau de bord.

Enregistrement d'un message vocal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Appelez l'un de vos contacts. (Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Lancement d'un appel](#) à la page 35.)

L'appel est lancé.

3. Lorsque vous êtes invité à laisser un message vocal, suivez les instructions du guide vocal interactif pour enregistrer votre message vocal.

Accès aux messages vocaux

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Récent**.
3. Cliquez sur la liste déroulante située dans la partie supérieure gauche du deuxième volet, puis sélectionnez **Messages vocaux**.
4. Pour accéder aux messages vocaux d'une catégorie spécifique :
 - Cliquez sur l'onglet **Tous** pour afficher tous les messages vocaux.
 - Cliquez sur l'onglet **Manqué** pour afficher tous les messages vocaux manqués.
 - Cliquez sur l'onglet **Marqué** pour afficher tous les messages vocaux marqués.
 - Cliquez sur l'onglet **Supprimé** pour afficher tous les messages vocaux supprimés.

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

Écoute d'un nouveau message vocal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'icône de messagerie vocale verte sur la gauche.
3. Sélectionnez l'icône du téléphone ou celle du haut-parleur, puis cliquez sur l'icône de lecture.

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

Marquage d'un message vocal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Récent**.
3. Cliquez sur l'onglet **Tous**.
4. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le message vocal à marquer, puis choisissez **Marquer le message vocal**.

L'icône de marquage s'affiche sur le message vocal.

Réponse à un message vocal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Accédez aux messages vocaux en suivant les instructions de la section [Accès aux messages vocaux](#) à la page 40.
3. Cliquez sur le message vocal auquel vous souhaitez répondre.
Les options Répondre, Renvoyer et Supprimer s'affichent.
4. Cliquez sur **Répondre** et sélectionnez l'une des icônes suivantes :
 - Icône du téléphone pour enregistrer le message à l'aide du téléphone.
 - Icône du haut-parleur pour enregistrer le message à l'aide du haut-parleur de l'ordinateur.
5. Cliquez sur l'icône du cercle rouge pour enregistrer votre message.
6. Cliquez sur l'icône du carré gris pour arrêter l'enregistrement.
7. Cliquez sur l'icône de la flèche grise pour lire le message que vous venez d'enregistrer.
8. Modifiez les champs **À** et **Objet**.
9. Spécifiez les options de votre choix (Urgent, Privé, Reçu et Inclure l'original) pour envoyer la réponse.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Renvoi d'un message vocal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Accédez aux messages vocaux en suivant les instructions de la section [Accès aux messages vocaux](#) à la page 40.
3. Cliquez sur le message vocal que vous souhaitez renvoyer.
4. Cliquez sur **Renvoyer** et sélectionnez l'une des icônes suivantes :
 - Icône du téléphone pour enregistrer le message à l'aide du téléphone.
 - Icône du haut-parleur pour enregistrer le message à l'aide du haut-parleur de l'ordinateur.
5. Cliquez sur l'icône du cercle rouge pour enregistrer votre message.
6. Cliquez sur l'icône du carré gris pour arrêter l'enregistrement.
7. Cliquez sur l'icône de la flèche grise pour lire le message que vous venez d'enregistrer.
8. Modifiez les champs **À** et **Objet**.
9. Spécifiez les options de votre choix (Urgent, Privé et Reçu) pour envoyer le message.
10. Cliquez sur **Envoyer**.

Suppression d'un message vocal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Accédez aux messages vocaux en suivant les instructions de la section [Accès aux messages vocaux](#) à la page 40.
3. Cliquez sur le message vocal que vous souhaitez supprimer.
4. Cliquez sur **Supprimer**. Le message vocal supprimé apparaît dans la liste de l'onglet Supprimé.

Restauration d'un message vocal supprimé

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Récent**.
3. Cliquez sur la liste déroulante située dans l'angle supérieur droit, puis sélectionnez **Messages vocaux**.
4. Cliquez sur l'onglet **Supprimé**.
5. Recherchez le message vocal à restaurer.
6. Cliquez sur **Restaurer**.

Configuration de la notification électronique pour le message vocal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Notifications > Messagerie vocale**.
4. Sélectionnez l'option **Envoyer une notification électronique sur le message vocal entrant** à et saisissez l'adresse électronique.
5. Procédez comme suit pour personnaliser la notification électronique :
 - Pour recevoir le message vocal au format de fichier .wav, cochez la case **Joindre le message vocal en tant que fichier .wav**.
 - Pour marquer le message vocal comme écouté dans la boîte de réception de votre messagerie vocale, sélectionnez l'option **Marquer le message vocal comme écouté**.

Configuration de la notification contextuelle pour le message vocal

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Notifications > Fenêtre contextuelle**.
4. Pour obtenir une notification système lors de la réception d'un message vocal :
 - Sous Windows, activez l'option **Afficher la notification pour le message vocal**.
 - Sous OS X :
 - a. Sous **Message vocal entrant**, cliquez sur **Configurer via le centre de notifications OS X...**
 - b. Dans la zone Centre de notifications, cliquez sur l'icône Client ShoreTel Connect.

La page Style d'alerte de Client ShoreTel Connect s'affiche.
 - c. Cliquez sur l'une des options suivantes :
 - Aucun
 - Bannières
 - Alertes

Modification du mot de passe de la messagerie vocale

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences > Messagerie vocale > Configuration**.
4. Renseignez les champs suivants :
 - **Actuel** : saisissez le mot de passe actuel de votre messagerie vocale.
 - **Nouveau** : saisissez le nouveau mot de passe de votre messagerie vocale.
 - **Confirmer le mot de passe** : saisissez le nouveau mot de passe de votre messagerie vocale.
5. Cliquez sur **Définir un nouveau mot de passe**.

Routage des appels

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

- **Disponibilité (facultatif)** : pour affecter des règles de routage d'appel avec un état de disponibilité.
- **Avancé** : pour définir des règles personnalisées en fonction des conditions requises.

Routage selon disponibilité

Le routage selon disponibilité vous permet de router les appels entrants en fonction de votre état de disponibilité.

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

Configuration du routage selon disponibilité avec mobilité

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences > Routage des appels > Disponibilité**.

4. Dans le champ **Mode**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez l'un des états de disponibilité suivants :
 - Disponible
 - En réunion
 - Absent(e) du bureau
 - En vacances
 - Personnalisé
 - NPD



Remarque

Par défaut, les appels entrants sont acheminés vers votre poste et vers votre périphérique ShoreTel Mobility. Pour plus d'informations sur la méthode de mappage de votre périphérique ShoreTel Mobility, reportez-vous à la section [Pour spécifier votre périphérique ShoreTel Mobility](#) : à la page 45.

5. Cliquez sur le bouton **Démarrer l'assistant** sur la droite.

La page Périphérique mobile avec ShoreTel Mobility s'affiche.
6. Pour spécifier votre périphérique ShoreTel Mobility :
 - Dans le champ vide, saisissez votre numéro de portable à 10 chiffres.
 - Si vous ne possédez pas de périphérique ShoreTel Mobility, cliquez sur **Aucun numéro ne sera associé à mon périphérique doté de ShoreTel Mobility**.
7. Cliquez sur **Suivant**.

La page Sonnerie simultanée s'affiche.



Remarque

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

8. Pour activer un autre périphérique, différent de votre poste, et un périphérique ShoreTel Mobility pour la sonnerie simultanée :
 - a. Activez l'option **Appelez simultanément ces numéros**.
 - b. Cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**.

Les champs permettant de spécifier d'autres numéros de téléphone s'affichent.
 - c. Sélectionnez l'option appropriée et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné**.
9. Cliquez sur **Suivant**.

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



Remarque

Si vous n'êtes disponible sur aucun des périphériques configurés pour la sonnerie simultanée, vous pouvez acheminer l'appel entrant soit vers votre messagerie vocale soit vers un numéro externe (à condition de disposer des autorisations appropriées).

- Sélectionnez **Continuer d'appeler les numéros ci-dessus**.

Les appels entrants ne sont pas renvoyés et seuls les périphériques dédiés pour la sonnerie simultanée sont autorisés à sonner.

- Si vous souhaitez renvoyer les appels entrants à votre messagerie vocale ou à un autre contact, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez **Renvoyer l'appel à**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez **ma messagerie vocale** ou saisissez le nom du contact (ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées).
 - b. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner le nombre de sonneries avant le renvoi.
Le nombre de sonneries est défini pour votre poste principal avant le renvoi de l'appel.
 - c. Dans le champ **si j'ai plus de 16 appels actifs, les renvoyer immédiatement à**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez **ma messagerie vocale** ou saisissez le nom du contact (ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées).
- Sélectionnez l'option **Toujours renvoyer mes appels à**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez **ma messagerie vocale** ou saisissez le nom du contact (ou le numéro externe si vous disposez des autorisations appropriées).

10. Cliquez sur **Suivant**.

La page Message d'accueil de la messagerie vocale : enregistrement et lecture s'affiche.

11. Pour enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale :

- a. Cliquez sur l'icône d'enregistrement pour commencer à enregistrer votre message. Lorsque vous avez terminé, cliquez sur l'icône carrée grise pour arrêter l'enregistrement.
- b. Cliquez sur l'icône de lecture pour écouter le message d'accueil enregistré pour les messages vocaux entrants.
- c. Cliquez sur **Sauvegarder l'enregistrement** pour sauvegarder le message d'accueil enregistré.
- d. Cliquez sur **Supprimer l'enregistrement** pour supprimer le message d'accueil et répéter les étapes 11a à 11c.

12. Cliquez sur **Suivant**.

La page Interaction avec le message d'accueil s'affiche.

13. Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale :

- a. Sélectionnez l'une des options suivantes sous **Les appelants sont-ils autorisés à laisser un message sur votre messagerie vocale après avoir entendu le message d'accueil ?**
 - Oui, les appelants peuvent laisser un message.
 - Non, les appelants ne peuvent pas laisser de message.
 - b. Si vous souhaitez renvoyer l'appel entrant à un numéro de poste particulier, dans le champ **Si les appelants appuient sur « 0 » lorsqu'ils écoutent le message d'accueil, renvoyer les appels à**, saisissez le nom ou le numéro de poste d'un contact.
14. Cliquez sur **Retourner**.

Configuration du routage selon disponibilité sans mobilité

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Routage des appels > Disponibilité**.
4. Cliquez sur **Démarrer l'assistant**.

La page Sonnerie simultanée s'affiche.



Remarque

Par défaut, la page Sonnerie simultanée indique le périphérique déjà inclus pour la sonnerie simultanée.

5. Pour activer la sonnerie simultanée sur un autre périphérique, procédez comme suit :
 - a. Activez l'option **Appelez simultanément ces numéros**.
 - b. Cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**.

Les champs permettant de spécifier d'autres numéros de téléphone s'affichent.
 - c. Sélectionnez le numéro et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné**.

6. Cliquez sur **Suivant**.

La page Renvoi de l'appel entrant s'affiche.

7. Pour configurer le renvoi d'appels, sélectionnez l'une des options suivantes :



Remarque

Si vous n'êtes disponible sur aucun des périphériques configurés pour la sonnerie simultanée, vous pouvez acheminer l'appel entrant vers votre messagerie vocale.

- Sélectionnez **Continuer d'appeler les numéros ci-dessus**.

Les appels entrants ne sont pas renvoyés et seuls les périphériques dédiés pour la sonnerie simultanée sont autorisés à sonner.

- Si vous souhaitez renvoyer les appels entrants à votre messagerie vocale, procédez comme suit :
 - a. Sélectionnez **Renvoyer l'appel à**, puis cliquez sur l'icône de la flèche vers le bas et sélectionnez **ma messagerie vocale**.

L'appel entrant est renvoyé à votre messagerie vocale.

- b. Cliquez sur la liste déroulante pour sélectionner le nombre de sonneries avant le renvoi.

Le nombre de sonneries est défini pour votre poste principal avant le renvoi de l'appel.

- c. Dans le champ **si j'ai plus de X appels actifs, les renvoyer immédiatement à**, cliquez sur l'icône de la flèche vers le bas et sélectionnez **ma messagerie vocale**.
- Sélectionnez l'option **Toujours renvoyer mes appels à**, cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez **ma messagerie vocale**.

8. Cliquez sur **Suivant**.

9. Pour activer FindMe, procédez comme suit :

- a. Sélectionnez **Activé : utiliser mes paramètres Find Me pour poursuivre le routage de l'appel**.

- b. Choisissez l'une des options suivantes :

- Sélectionnez **Appeler mes numéros Find Me de façon séquentielle avant d'activer le message d'accueil de la messagerie vocale** et, le cas échéant, sélectionnez **Demander à l'appelant d'enregistrer son nom**.
- Sélectionnez **Lire tout d'abord ma messagerie vocale. Si l'appelant appuie sur 1 lorsqu'il écoute le message d'accueil de ma messagerie vocale, appeler de façon séquentielle mes numéros FindMe**, puis activez l'option **Demander à l'appelant d'enregistrer son nom**.

- c. Pour définir les numéros FindMe qui seront utilisés de façon séquentielle, procédez comme suit :

1. Cliquez sur la liste déroulante **Sélectionner un numéro**.

Une page permettant de spécifier des numéros de téléphone supplémentaires s'affiche.

2. Sélectionnez l'option appropriée et cliquez sur **Utiliser le numéro sélectionné**.

- d. Pour ajouter un autre numéro FindMe, répétez l'étape 9c.

10. Cliquez sur **Suivant**.

La page Message d'accueil de la messagerie vocale : enregistrement et lecture s'affiche.

11. Pour activer le message d'accueil de la messagerie vocale, reportez-vous à la section [Pour enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale](#) : à la page 46.
12. Cliquez sur **Suivant**.
La page Interaction avec le message d'accueil s'affiche.
13. Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale, reportez-vous à la section [Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale](#) : à la page 46.

Configuration du routage selon disponibilité à l'aide des paramètres personnalisés

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences > Routage des appels > Disponibilité**.
4. Pour configurer un périphérique de mobilité pour les appels entrants, reportez-vous à la section [Pour spécifier votre périphérique ShoreTel Mobility](#) : à la page 45.
5. Cliquez sur **Modifier** pour configurer les options individuelles suivantes, si nécessaire :
 - Sonnerie simultanée
 - Pour plus d'informations sur la configuration de la sonnerie simultanée avec mobilité, reportez-vous à la section [Pour activer la sonnerie simultanée sur un autre périphérique](#), page 47.
 - Pour plus d'informations sur la configuration de la sonnerie simultanée sans mobilité, reportez-vous à la section [Pour activer la sonnerie simultanée sur un autre périphérique](#), page 47.
 - Renvoi de l'appel entrant
 - Pour plus d'informations sur le renvoi des appels entrants avec mobilité, reportez-vous à la section [Configuration du renvoi d'appel](#).
 - Pour plus d'informations sur le renvoi des appels entrants sans mobilité, reportez-vous à la section [Configuration du renvoi d'appel](#).
 - Message d'accueil de la messagerie vocale : enregistrement et lecture
Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Pour enregistrer le message d'accueil de la messagerie vocale](#) : à la page 46.
 - Interaction avec le message d'accueil
Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Pour activer l'interaction avec le message d'accueil de la messagerie vocale](#) : à la page 46.

Utilisation du routage avancé

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

Le routage avancé a préséance sur le routage selon disponibilité.

Création d'une règle de routage avancée

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences > Routage des appels > Avancé**.
La page Mes règles avancées s'affiche.
4. Cliquez sur **Créer une règle avancée**.
5. Dans le champ **Nom de la règle**, donnez un **<nom>** à la règle avancée.
6. Dans le champ **Mode**, choisissez une combinaison des conditions suivantes pour créer un fichier personnalisé à utiliser lors du renvoi d'appel :
 - + correspondances de numéro
 - + numéro composé
 - + ma disponibilité
 - + au téléphone
 - + l'heure est
7. Pour ajouter une règle en mettant un numéro en correspondance :
 - a. Cliquez sur **+ correspondances de numéro**.
 - b. Cliquez sur la liste déroulante **Ce numéro est** et sélectionnez l'option appropriée.
Pour certaines de ces options, il est possible que vous deviez saisir le numéro associé dans le champ correspondant.
 - c. Pour créer une autre règle, répétez les étapes 7a à 7b.
8. Pour ajouter une règle basée sur le numéro composé connu :
 - a. Cliquez sur **+ numéro composé**.
 - b. Cliquez à l'intérieur du champ **Le numéro que l'appelant a composé pour me joindre est** et saisissez le numéro connu.
9. Pour ajouter une règle basée sur votre disponibilité :
 - a. Cliquez sur **+ ma disponibilité**.

- b. Sélectionnez l'un des états de disponibilité suivants :
 - Disponible
 - En réunion
 - Absent(e) du bureau
 - En vacances
 - Personnalisé
 - NPD
10. Pour ajouter une règle lorsque vous êtes en ligne, cliquez sur **+ au téléphone**.

La page **Je suis en ligne** s'affiche.
11. Pour ajouter une règle basée sur l'heure ou le jour :
 - a. Cliquez sur **+ l'heure est**.

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

Modification d'une règle de routage avancée

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences > Routage des appels > Avancé**.

La page Mes règles avancées s'affiche.

4. Cliquez sur **Modifier** en regard de la règle avancée que vous souhaitez modifier.
5. Effectuez les modifications nécessaires. Pour plus d'informations, reportez-vous aux étapes 6 à 12 de la section [Création d'une règle de routage avancée](#) à la page 50.)
6. Cliquez sur **Créer une règle**.

Suppression d'une règle de routage avancée

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Routage des appels > Avancé**.
La page Mes règles avancées s'affiche.
4. Cliquez sur **Supprimer** en regard de la règle avancée que vous souhaitez supprimer.

Gestion des options d'appel

Cette section décrit les procédures à suivre pour gérer les options d'appel.

Configuration de la limite des appels simultanés

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Téléphonie**.
4. Cliquez sur la liste déroulante **Nombre maximal d'appels simultanés** et sélectionnez un nombre dans la plage configurée par votre administrateur ShoreTel.

Suppression de la tonalité d'appel en attente

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Téléphonie**.
4. Cliquez sur **Supprimer la tonalité d'attente des appels lorsque je suis en ligne**.

Suppression de la tonalité sur un téléphone analogique

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Téléphonie**.
4. Activez l'option **Supprimer la tonalité lorsque le périphérique est décroché en mode casque sur un téléphone analogique**.

CHAPITRE

7

Gestion de la messagerie instantanée

Ce chapitre vous explique comment gérer la messagerie instantanée. Il comprend les sections suivantes :

Envoi d'un message instantané	56
Gestion des notifications de la messagerie instantanée	56
Blocage des notifications de MI pour des utilisateurs spécifiques.....	57

Envoi d'un message instantané

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Recherchez un contact.
Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Recherche d'un contact](#) à la page 18.
3. Dans le champ de saisie de la messagerie instantanée, saisissez le message et appuyez sur **Entrée**.

Gestion des notifications de la messagerie instantanée

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences > Notifications > Fenêtre contextuelle**.
4. Pour activer la notification de messagerie instantanée :
 - Sous Windows, sélectionnez l'option **Afficher une notification système lors de la réception d'un MI**. Pour personnaliser davantage la notification de MI :
 1. Sélectionnez l'option **Afficher le contenu du MI dans la notification** pour afficher le message instantané dans la notification système.
 2. Sélectionnez l'option **Conserver la notification à l'écran pendant**, puis cliquez sur la liste déroulante et sélectionnez une valeur dans la liste pour spécifier la durée d'affichage de la notification de MI sur votre système.
 - Sous OS X :
 1. Cliquez sur **Configurer via le centre de notifications OS X** dans **MI entrant**.
 2. Dans la zone Centre de notifications, faites défiler l'écran pour sélectionner l'icône **Client ShoreTel Connect**, puis cliquez sur l'une des options suivantes :
 - Aucun
 - Bannières
 - Alertes

5. Pour désactiver la notification de messagerie instantanée :
 - Sous Windows, désactivez l'option **Afficher une notification système lors de la réception d'un MI**.
 - Sous OS X :
 1. Cliquez sur **Configurer via le centre de notifications OS X...**
 2. Sélectionnez **Ne pas déranger** dans la zone de notification de gauche.

Blocage des notifications de MI pour des utilisateurs spécifiques

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **<nom d'utilisateur>**.
3. Cliquez sur **Préférences > MI > Bloquer les notifications**.
4. Pour les utilisateurs dont vous souhaitez bloquer les notifications de MI, glissez-déplacez les contacts ou saisissez le nom des contacts.

CHAPITRE

8

Intégration avec Microsoft Exchange

Ce chapitre vous explique comment intégrer le client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange :

Intégration du client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange	60
Intégration de la messagerie vocale avec Microsoft Outlook.....	60
Intégration des contacts Outlook avec le client ShoreTel Connect	61
Intégration du calendrier Outlook avec le client ShoreTel Connect.....	61

Intégration du client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange

Vous pouvez intégrer le client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange en vue d'utiliser les fonctions suivantes :

- Synchroniser le calendrier d'un utilisateur et modifier l'état de disponibilité.
- Autoriser un utilisateur à envoyer des invitations et des notifications sous forme d'événements Connect via Outlook.

Pour intégrer le client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Compte > Informations d'identification AD**.
4. Saisissez vos informations d'identification Microsoft Exchange/Outlook (Active Directory) dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**.
5. Cliquez sur **Enregistrer les informations d'identification**.

Les informations d'identification que vous avez saisies sont validées par le client et le message **Vérification des informations d'identification AD** s'affiche.

Une fois les informations d'identification vérifiées par le client, le lien **Dissocier ShoreTel Connect d'Exchange** s'affiche. Vous pouvez cliquer à tout moment sur ce lien pour désactiver l'intégration.

Intégration de la messagerie vocale avec Microsoft Outlook

Après avoir intégré le client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange, vous pouvez intégrer les fonctions de messagerie vocale du client avec Outlook afin de recevoir des notifications électroniques pour tous les messages vocaux reçus.

Pour intégrer la messagerie vocale avec Outlook :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Messagerie vocale > Outlook**.
4. Sélectionnez l'option **Afficher mes messages vocaux dans ma boîte de réception Outlook**.

Intégration des contacts Outlook avec le client ShoreTel Connect

Vous pouvez importer vos contacts personnels de Microsoft Outlook dans le client ShoreTel Connect pour effectuer un appel, envoyer un message ou suspendre une session de conférence.

Pour intégrer les contacts de Microsoft Outlook avec le client ShoreTel Connect :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Outlook**.
4. Sélectionnez l'option **Importer les contacts personnels d'Outlook dans ShoreTel Connect**.

Intégration du calendrier Outlook avec le client ShoreTel Connect

Vous pouvez intégrer votre calendrier Microsoft Outlook avec le client ShoreTel Connect pour intégrer les fonctions de conférence et disponibilité.

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet <nom d'utilisateur>.
3. Cliquez sur **Préférences > Outlook**.
4. Sélectionnez l'option **Synchroniser mon calendrier Outlook avec mes modes de disponibilité ShoreTel Connect**.

Le client ShoreTel Connect est désormais configuré pour indiquer votre disponibilité de la façon suivante :

- **En réunion** lorsque vous participez à une réunion/conférence comme indiqué sur votre calendrier Outlook.
- **Absent(e) du bureau** si vous avez créé des réponses automatiques en cas d'absence dans Outlook.

CHAPITRE

9

Gestion des conférences

Ce chapitre explique comment créer et gérer les conférences ShoreTel. Il comprend les sections suivantes :

Création d'une conférence	64
Affichage des conférences.....	67
Téléchargement du fichier de données iCalendar (ICS) pour une conférence	67
Participation à une conférence.....	68
Participation à une conférence à partir de la zone de notification	68
Participation à une conférence à partir de l'onglet Événements.....	68
Enregistrement d'une conférence	69
Annulation d'une conférence.....	70
Annulation d'une conférence à partir du client Connect	70
Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook	71

Création d'une conférence

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Événements**.
3. Cliquez sur **+Nouvel événement** au bas du deuxième volet.
4. Dans le champ **Nom**, donnez un nom à la conférence. Ce nom est utilisé dans les notifications électroniques concernant la conférence.
5. Dans les champs **Début**, saisissez la date et l'heure de début de la conférence.
6. Dans le champ **Durée de la réunion**, saisissez la durée de la réunion en heures et en minutes.
7. Dans la liste déroulante **Occurrence**, sélectionnez la périodicité de la conférence.



Remarque

Le champ **Occurrence** est disponible uniquement si vous n'avez pas intégré le client Connect avec Microsoft Exchange sur votre ordinateur.

8. Dans le champ **Sur site**, indiquez le site de la conférence.
9. Dans le champ **Type de réunion**, indiquez l'une des valeurs suivantes :
 - **Collaborative** : vous devez spécifier uniquement les organisateurs et les présentateurs. Utilisez cette option lorsque vous organisez une conférence pour de nombreux participants. Dans ce type de conférence, tout le monde peut être hôte ou présentateur.
 - **Présentation** : outre les organisateurs et les présentateurs, vous devez spécifier les participants. Utilisez cette option lorsque vous organisez une conférence pour un nombre limité de participants.
10. Dans le champ **Organisateurs**, indiquez le nom des personnes qui organisent la conférence. Vous pouvez saisir les trois premières lettres du nom et effectuer votre sélection parmi les contacts affichés.
11. Dans le champ **Présentateurs**, indiquez le nom des personnes qui présentent lors de la conférence. Vous pouvez saisir les trois premières lettres du nom et effectuer votre sélection parmi les contacts affichés.
12. Pour une conférence avec un type de réunion Présentation, saisissez les noms des participants dans le champ **Participants**. Vous pouvez saisir les trois premières lettres du nom et effectuer votre sélection parmi les contacts affichés.
13. Dans les champs **Programme**, spécifiez les points du programme de la conférence en indiquant les plages horaires respectives.



Remarque

Vous devez vous assurer que la durée totale allouée au programme ne dépasse pas la durée de la conférence spécifiée dans le champ **Durée de la réunion**.

14. Dans le champ **Présentation**, saisissez une brève description de la conférence.
15. Pour joindre des documents d'appui à l'intention des participants, cliquez sur **Sélectionner dans Dropbox** dans la section Fichiers. Vous devez vous connecter à Dropbox à l'aide de vos informations d'identification pour joindre des fichiers.
16. Pour configurer les paramètres de votre conférence, cliquez pour développer la liste déroulante **Paramètres de la réunion**, puis procédez comme suit :
 - a. Pour définir un mot de passe, sélectionnez l'option **Protéger la réunion par mot de passe** et saisissez le mot de passe dans le champ **Mot de passe**.
 - b. Dans la section **Commencer la réunion**, choisissez l'une des options suivantes :
 - Lorsque tout le monde y prend part
 - Lorsque l'un des organisateurs y prend part
 - c. Dans la section **Participants** :
 - Pour annoncer l'arrivée des participants à l'appel de conférence, sélectionnez l'option **Annoncer l'arrivée des participants**, puis choisissez l'une des options suivantes :
 - Émettre une tonalité simple
 - Demander aux participants d'enregistrer leur nom et de s'annoncer lorsqu'ils tentent de prendre part à la réunion
 - Pour désactiver le son pour tous les participants qui prennent part à la conférence, sélectionnez l'option **Désactiver le son aux participants dès leur arrivée**.
 - Pour afficher le nom de tous les participants qui ont rejoint la conférence, sélectionnez l'option **Afficher le nom de tous les participants**.
 - Dans la zone **Autoriser les participants à envoyer un MI** à, configurez l'une des options suivantes :
 - Tout le monde
 - Uniquement aux organisateurs
 - Dans la zone **Lorsque les participants sont invités à rejoindre la réunion**, configurez l'une des options suivantes :
 - Appuyer sur 1 pour accéder à la partie audio de la réunion
 - Les participants sont automatiquement ajoutés à la partie audio de la réunion
17. Cliquez sur **Créer une invitation à un événement** pour créer une invitation.

Si le client ShoreTel Connect est correctement intégré avec Microsoft Exchange, le message **Conférence créée. Ouverture d'Outlook, veuillez patienter** s'affiche. Un message d'invitation s'ouvre en mode Brouillon dans Microsoft Outlook afin que vous puissiez revoir le contenu, définir des rappels et une récurrence, et vérifier la liste des participants avant l'envoi. Si ce message d'invitation ne s'affiche pas, reportez-vous au Chapitre 8, [Intégration avec Microsoft Exchange](#) à la page 59 pour plus d'informations sur l'intégration.

Si vous n'avez pas intégré le client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange, le nouvel événement est créé et s'affiche avec les détails ShoreTel associés, comme décrit dans le [Tableau 3](#). Chaque fois que vous cliquez sur **Événements** sur le tableau de bord, la conférence apparaît sur l'onglet **À venir** du deuxième volet.

Tableau 3 : Détails de la conférence ShoreTel

Détails de la conférence	Description
ID	ID de la réunion automatiquement généré par le système ShoreTel lors de la création d'un événement.
Code de responsable	Code d'accès permettant au responsable ou à l'hôte de rejoindre et de diriger la conférence.
Numéro de composition locale	Numéro de composition locale permettant à l'hôte et aux participants d'accéder à la conférence.
<Lien vers la conférence Web pour le responsable ou l'hôte>	Lien vers la page Web de la conférence ShoreTel pour l'hôte.
Code de participant	Code d'accès permettant aux participants de rejoindre la conférence.
<Lien vers la conférence Web pour les participants>	Lien vers la page Web de la conférence ShoreTel pour les participants.
Mot de passe (facultatif)	Mot de passe permettant de rejoindre une conférence sécurisée.

Création d'une conférence à partir de Microsoft Outlook

1. Démarrez Microsoft Outlook.
2. Cliquez sur **Nouveaux éléments > Réunion**.
3. Cliquez sur l'icône de conférence située dans l'angle supérieur droit du Ruban Outlook.
Une conférence ShoreTel est automatiquement créée avec les informations spécifiées dans le [Tableau 3](#) et jointe au message d'invitation.
4. Dans le champ **À**, saisissez la liste des participants que vous souhaitez inviter à la conférence. Cliquez sur **Carnet d'adresses** ou sur **Vérifier les noms** pour sélectionner ou identifier les contacts de l'annuaire.
5. Dans le champ **Objet**, saisissez l'objet de la conférence.
6. Dans le champ **Emplacement**, saisissez l'emplacement de la conférence.
7. Dans les champs **Début**, saisissez la date et l'heure de début de la conférence.
8. Dans les champs **Heure de fin**, saisissez la date et l'heure de fin de la conférence.
9. Cliquez sur **Options de réponse** pour configurer les réponses reçues de la part des participants.
10. Sélectionnez un délai dans la liste déroulante **Rappel** pour définir un rappel.

11. Cliquez sur **Périodicité** si vous souhaitez que la conférence se répète.
12. Cliquez sur l'option **Outlook disponible** pour configurer les autres préférences.
13. Cliquez sur **Envoyer**.

Affichage des conférences

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Événements**.
3. Cliquez sur l'onglet **À venir** pour afficher la liste des prochaines conférences.
Cette liste est classée par date, de la plus récente à la plus ancienne.
4. Cliquez sur l'onglet **Passé** pour afficher la liste des anciennes conférences.
Cette liste est classée par date, de la plus récente à la plus ancienne.



Remarque

Si vous avez intégré le client ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange, toutes vos conférences apparaissent dans votre calendrier Outlook.

Téléchargement du fichier de données iCalendar (ICS) pour une conférence

Le client ShoreTel Connect génère un fichier ICS pour chaque événement si Microsoft Exchange n'est pas déployé. Tous les participants peuvent utiliser ce fichier ICS pour insérer dans leurs calendriers les informations concernant l'invitation à la réunion.

Pour télécharger le fichier de données de conférence iCalendar :

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Événements**.
3. Cliquez sur l'onglet **À venir** pour afficher toutes les conférences à venir.
4. Sélectionnez la conférence dans le deuxième volet pour télécharger le fichier ICS.
5. Cliquez sur **Télécharger le fichier ICS pour le calendrier externe**.

La boîte de dialogue **Enregistrer sous** s'affiche. Le nom de fichier par défaut est `shoretel.ics` et le chemin par défaut pour enregistrer le fichier est
`C:\Utilisateurs\\AppData\Local\ShoreTel\Réunions.`

6. Saisissez le nom du fichier et sélectionnez l'emplacement, puis cliquez sur **Enregistrer**.
7. Recherchez le fichier iCalendar sur votre ordinateur et cliquez deux fois dessus pour l'ouvrir.
8. Vérifiez toutes les informations concernant la conférence et enregistrez votre calendrier.

Participation à une conférence

Pour participer à une conférence à partir du client ShoreTel Connect, procédez de l'une des façons suivantes :

- [Participation à une conférence à partir de la zone de notification](#) : utilisez cette procédure si une notification de conférence à venir s'affiche dans la zone de notification du tableau de bord. La notification est généralement envoyée 5 minutes avant la conférence.
- [Participation à une conférence à partir de l'onglet Événements](#) : utilisez cette procédure pour rejoindre la conférence avant de recevoir une notification.

Participation à une conférence à partir de la zone de notification

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Si une notification de conférence sous forme d'icône d'appel ou de lancement verte s'affiche sur le tableau de bord, passez à l'étape suivante. Dans le cas contraire, reportez-vous à la section [Participation à une conférence à partir de l'onglet Événements](#) à la page 68 et suivez la procédure décrite.
3. Cliquez sur l'icône d'appel ou de lancement verte pour démarrer la conférence.
4. Procédez de l'une des façons suivantes pour rejoindre la conférence :
 - Pour configurer un rappel, cliquez sur l'option **M'appeler**, saisissez le numéro et cliquez sur **M'appeler**.
 - Cliquez sur l'icône d'appel verte dans le deuxième volet. Si vous avez affecté un téléphone principal ou un téléphone portable au client ShoreTel Connect, ce téléphone sonne. Si rien ne se passe, reportez-vous au Chapitre 5, [Gestion des téléphones](#) à la page 29.
5. Cliquez sur l'icône de fin d'appel rouge pour mettre fin à la conférence audio.

Participation à une conférence à partir de l'onglet Événements

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Événements**.
3. Cliquez sur l'onglet **À venir** pour afficher toutes les conférences à venir.

4. Sélectionnez la conférence à laquelle participer.
5. Cliquez sur **Participer à la réunion**.
6. Procédez de l'une des façons suivantes pour rejoindre la conférence :
 - Pour prendre l'appel sur un téléphone SoftPhone (votre ordinateur et un casque), cliquez sur **Appeler via le son de l'ordinateur**.
 - Pour configurer un rappel, cliquez sur l'option **M'appeler**, saisissez le numéro et cliquez sur **M'appeler**.
 - Cliquez sur l'icône d'appel verte dans le deuxième volet. Si vous avez affecté un téléphone principal ou un téléphone portable au client ShoreTel Connect, ce téléphone sonne. Si rien ne se passe, reportez-vous au Chapitre 5, [Gestion des téléphones](#) à la page 29.
7. Cliquez sur l'icône de fin d'appel rouge pour mettre fin à la conférence audio.

Participation à une conférence à partir de votre calendrier

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

Pour participer à une conférence à partir de votre calendrier :

1. Ouvrez votre calendrier.
2. Ouvrez le rendez-vous de la conférence.

Le rendez-vous contient les détails de la conférence, comme décrit dans le [Tableau 3](#) à la page 66.
3. Cliquez sur le lien **Cliquez ici pour participer**.
4. Entrez votre nom dans le champ **Saisissez votre nom**, puis cliquez sur **OK**.
5. Pour accéder à la conférence, vous pouvez sélectionner l'option **Je composerai ce numéro** ou activer la fonction de rappel en indiquant votre numéro dans le champ **M'appeler à ce numéro**.
6. Cliquez sur **OK**.

Enregistrement d'une conférence

Après avoir accédé à une conférence, vous pouvez commencer à enregistrer la conférence à l'aide du client ShoreTel Connect.

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur la notification de conférence.
3. Cliquez sur l'icône **ENR** pour commencer à enregistrer la conférence.

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

4. Une fois l'enregistrement terminé, cliquez de nouveau sur l'icône **ENR**.

Vous recevez l'enregistrement sous forme de message vocal dans la zone de notification et sur votre téléphone principal (si cette fonction est configurée) ; vous recevez également deux messages électroniques dans votre boîte de réception Outlook : un premier message provenant de la messagerie ShoreWare pour vous informer et un deuxième message provenant de votre poste contenant le clip audio.



Remarque

Il est possible que la conférence se poursuive lorsque vous arrêtez l'enregistrement. Pour quitter la conférence, vous devez cliquer sur l'icône de fin d'appel rouge, comme décrit à la section [Participation à une conférence](#) à la page 68.

Annulation d'une conférence

Vous pouvez à tout moment annuler une conférence ShoreTel après l'avoir créée en suivant les procédures de cette section.

Annulation d'une conférence à partir du client Connect

1. Démarrez le client ShoreTel Connect.
2. Cliquez sur l'onglet **Événements**.
3. Cliquez sur l'onglet **À venir** pour afficher la liste des prochaines conférences.

Cette liste est classée par date, de la plus récente à la plus ancienne.

4. Cliquez sur la conférence à annuler.
5. Cliquez sur **Annuler la réunion** au bas du troisième volet.
6. Cliquez sur **Annuler la réunion** dans la boîte de dialogue de confirmation.

Le message **Annulation de la réunion** s'affiche au bas du troisième volet. Ce message est suivi par le message **Ouverture d'Outlook, veuillez patienter**, et l'invitation Outlook s'ouvre (uniquement si vous avez intégré ShoreTel Connect avec Microsoft Exchange).

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

Annulation d'une conférence à partir de Microsoft Outlook

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

1. Démarrez Microsoft Outlook.
2. Ouvrez le rendez-vous de la conférence dans le calendrier Outlook.
3. Cliquez sur le bouton **Annuler la réunion** dans l'angle supérieur gauche du Ruban Outlook.
4. Cliquez sur **Envoyer l'annulation** pour informer les participants de l'annulation.

CHAPITRE

10

Gestion des conférences à l'aide du client ShoreTel Connect for Web

Présentation	74
Utilisation du client ShoreTel Connect for Web	74
Utilisation de la conversation de groupe	75
Utilisation du partage d'écran.....	75
Partage de la totalité de l'écran	75
Partage d'une partie de l'écran.....	76
Partage d'une fenêtre d'application	76

Présentation

Vous pouvez utiliser le client ShoreTel Connect for Web pour démarrer ShoreTel Conferencing sans le client ShoreTel Connect. Cette fonction est utile aux utilisateurs distants qui ne disposent pas du client sur leurs systèmes.

Grâce au client ShoreTel Connect for Web, vous pouvez rejoindre une conférence ShoreTel à partir d'un réseau n'appartenant pas à ShoreTel sans saisir d'informations d'authentification. Les organisateurs qui accèdent à la conférence via le client ShoreTel Connect for Web participent à la réunion en tant que participants, et non en tant que présentateurs ou organisateurs.

Utilisation du client ShoreTel Connect for Web

1. Saisissez l'URL du participant (fournie dans l'invitation à la réunion envoyée par l'hôte de la conférence) dans un navigateur Web.
2. Cliquez sur **J'accepte**.

Le volet de navigation de gauche contient les informations suivantes :

- **Partage en cours** : contact partageant actuellement l'écran
 - **Prise de parole** : contact prenant la parole dans la conférence
 - **Conversation de groupe** : fenêtre de conversation publique pour tous les participants à la conférence
 - **Participants** : liste des participants à la conférence.
3. Saisissez votre nom dans la zone **Vous présenter en tant que** du volet de navigation.
 4. Vous pouvez accéder à la conférence de l'une des façons suivantes :
 - Sur la barre des tâches située au bas de la page, saisissez votre nom et cliquez sur **M'appeler** pour recevoir un appel au numéro spécifié. Lorsque vous répondez à l'appel, vous êtes automatiquement connecté au répondeur vocal interactif de la conférence. Il est possible que vous deviez appuyer sur 1 en fonction des paramètres de la réunion.
 - Composez le numéro et saisissez le code fourni dans l'invitation à la conférence.
 5. Vous pouvez gérer la conférence en cliquant sur l'une des icônes suivantes sur la barre des tâches au bas de la page :
 - **Appel** : vous pouvez à tout moment de la conférence quitter l'appel en cliquant sur l'icône de fin d'appel rouge.
 - **Désactiver le son** : vous pouvez désactiver le son et le réactiver lors de l'appel en cliquant sur l'icône de désactivation du son.
 - **Partager** : cliquez sur l'icône de partage pour partager votre écran, une partie de l'écran ou une fenêtre d'application.

- **Ajouter un contact** : cliquez sur cette icône pour ajouter un contact à la conférence.
 - **Lever la main** : cliquez sur cette icône pour poser une question lors de la conférence.
6. Une fois la conférence terminée, fermez la fenêtre pour la quitter.

Utilisation de la conversation de groupe

Vous pouvez utiliser la fonction de conversation de groupe lors d'une conférence pour communiquer avec tous les participants.

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

Utilisation du partage d'écran

Vous pouvez utiliser la fonction de partage d'écran pour présenter le matériel aux participants à la conférence. Vous pouvez partager la totalité de l'écran, une partie de l'écran ou une fenêtre d'application.

Partage de la totalité de l'écran

Vous pouvez partager l'écran de votre ordinateur avec les participants. Les participants peuvent afficher la totalité de l'écran de votre ordinateur et toutes vos actions jusqu'à ce que vous interrompiez ou cessiez le partage.

Lorsque le partage en mode plein écran est activé, les bords de l'écran sont entourés d'une bordure verte. Cela indique que la partie située à l'intérieur de la zone rectangulaire verte va être partagée. Par défaut, le partage est mis en pause jusqu'à ce que vous le démarriez manuellement.

1. Cliquez sur l'icône **Partager** sur la barre des tâches de la conférence.
2. Cliquez sur **Partager en mode plein écran**.
3. Si vous êtes un nouvel utilisateur, lorsque vous êtes invité à installer le logiciel de présentation, sélectionnez l'option appropriée.

Une fois le logiciel ou le plug-in installé, le partage d'écran est activé.

4. Cliquez sur l'icône de lecture en haut de la page pour démarrer le partage.
5. Cliquez sur l'icône de fermeture en haut de la page pour arrêter le partage.

Partage d'une partie de l'écran

Si vous ne souhaitez pas que les participants voient la totalité de votre écran, vous pouvez choisir de partager uniquement une partie de l'écran, que vous pouvez agrandir et déplacer à votre guise.

Lorsque le partage de la zone rectangulaire est activé, une fenêtre rectangulaire verte s'affiche. Cela indique que la partie située à l'intérieur de la zone rectangulaire verte va être partagée. Par défaut, le partage est mis en pause jusqu'à ce que vous le démarriez manuellement.

1. Cliquez sur l'icône **Partager** sur la barre des tâches de la conférence.
2. Cliquez sur **Partager la zone**.
3. Si vous êtes un nouvel utilisateur, lorsque vous êtes invité à installer le logiciel de présentation, sélectionnez l'option appropriée.

Une fois le logiciel ou le plug-in installé, le partage d'écran est activé.

4. Cliquez sur l'icône de lecture en haut de la zone rectangulaire pour démarrer le partage.
5. Cliquez sur l'icône de fermeture en haut de la zone rectangulaire pour arrêter le partage.

Partage d'une fenêtre d'application

Si vous souhaitez partager uniquement une application particulière avec les participants et garder tout le reste privé, vous pouvez utiliser l'option de partage de fenêtre d'application.

L'application sélectionnée est activée pour le partage et est entourée d'une bordure verte pour indiquer la zone qui va être partagée. Par défaut, le partage est mis en pause jusqu'à ce que vous le démarriez manuellement.

1. Cliquez sur l'icône **Partager** sur la barre des tâches de la conférence.
2. Cliquez sur **Partager la fenêtre**.
3. Si vous êtes un nouvel utilisateur, lorsque vous êtes invité à installer le logiciel de présentation, sélectionnez l'option appropriée.

Une fois le logiciel ou le plug-in installé, le partage d'écran est activé.

4. Sélectionnez l'application que vous souhaitez partager avec les participants dans la fenêtre de sélection d'une application.
5. Cliquez sur l'icône de lecture en haut de la fenêtre d'application pour démarrer le partage.
6. Cliquez sur l'icône de fermeture en haut de la fenêtre d'application pour arrêter le partage.

CHAPITRE

11

Gestion des groupes de travail

Ce chapitre explique comment gérer les groupes de travail à l'aide du client ShoreTel Connect. Il comprend les sections suivantes :

Présentation des groupes de travail.....	78
Types d'accès des groupes de travail	78
Gestion des groupes de travail	79
Affichage des informations sur les groupes de travail	79
Filtrage des appels en file d'attente.....	79
Gestion des agents.....	79
Partage de la messagerie vocale avec les groupes de travail.....	81
Définition d'un seuil d'alerte pour le superviseur des files d'attente.....	81

Présentation des groupes de travail

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

Les indicateurs des agents et superviseurs des groupes de travail sont décrits dans le [Tableau 4](#).

Tableau 4 : États des groupes de travail

Couleur	État	Description
Vert	Connecté	Connecté aux groupes de travail
Gris	Déconnecté	Déconnecté des groupes de travail
Jaune	Pause	L'agent ou le superviseur effectue un travail de pause pour un appel de groupe de travail.

Types d'accès des groupes de travail

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

Il existe deux types de membres de groupes de travail :

- **Agent** : ces utilisateurs disposent du type de licence Agent de groupe de travail et peuvent accéder aux informations sur le groupe de travail, mais pas aux informations sur l'agent.
- **Superviseur** : ces utilisateurs disposent du type de licence Superviseur de groupe de travail ou Opérateur, et peuvent accéder à toutes les informations sur le groupe de travail et l'agent. Ils doivent par ailleurs être membres d'un groupe de travail.

Gestion des groupes de travail

Affichage des informations sur les groupes de travail

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

- Nom du groupe de travail
- Appels en file d'attente : nombre d'appels en file d'attente pour le groupe de travail
- En file d'attente le plus longtemps : durée pendant laquelle l'appel est resté dans la file d'attente du groupe de travail
- Appel le plus long : durée pendant laquelle l'appel en file d'attente est resté dans le système

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

Filtrage des appels en file d'attente

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

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



Remarque

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

Gestion des agents

Vous pouvez afficher le nombre d'agents connectés au groupe de travail et les gérer à l'aide de l'onglet **Agents** du troisième volet. Seuls les superviseurs peuvent afficher l'onglet Agents. Les superviseurs peuvent effectuer les actions suivantes sur l'onglet Agents sans se connecter aux groupes de travail.

Pour modifier l'état de tous les agents, sélectionnez l'onglet **Agents** dans le troisième volet, cliquez sur la liste déroulante **Définir tous les agents** et choisissez l'une des options suivantes :

- Connecté
- Déconnecté
- Pause
- Interrompre pause

Dans la ligne d'agent, le superviseur peut cliquer sur le bouton gauche de la souris sur l'état de disponibilité d'un agent afin de le modifier.

Les superviseurs peuvent contrôler les actions suivantes pour un seul agent sans se connecter aux groupes de travail :

- Prendre un appel
- Récupérer un appel
- Appeler un agent
- Consulter la boîte de réception de la messagerie vocale
- Se connecter à un agent
- Se déconnecter d'un agent
- Placer l'agent en mode de pause
- Modifier l'état de disponibilité d'un agent

Une fois les autorisations nécessaires accordées, les superviseurs peuvent également effectuer les actions suivantes sur les agents :

- Utiliser l'interphone
- Passer une annonce confidentielle à l'agent
- Démarrer une session de coach discret sur l'agent
- Intervenir sur l'agent
- Démarrer une session d'écoute discrète sur l'agent
- Configurer une notification sonore
- Activer la prise d'appels et la récupération des appels

Partage de la messagerie vocale avec les groupes de travail

Tout utilisateur appartenant à un groupe de travail ne disposant pas du type de licence Superviseur ou Opérateur peut afficher et écouter les messages vocaux sans se connecter à un groupe de travail. Sélectionnez l'onglet **Messages vocaux** dans le troisième volet pour afficher et écouter les messages vocaux. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Gestion de la messagerie vocale](#) à la page 39.

Définition d'un seuil d'alerte pour le superviseur des files d'attente

Pour spécifier des seuils d'alerte pour le superviseur des files d'attente, cliquez sur **Paramètres** au bas du deuxième volet. La fenêtre **Préférences > Groupes de travail** s'ouvre. Vous pouvez également accéder aux paramètres des groupes de travail en cliquant sur **<nom d'utilisateur> > Préférences > Groupes de travail**. Les superviseurs peuvent modifier les seuils d'alerte, mais les agents peuvent uniquement les afficher. Lorsque vous fermez la fenêtre des préférences ou sélectionnez un autre onglet, vos paramètres de seuil sont enregistrés.

Lorsque les seuils de file d'attente du groupe de travail sont dépassés, le nombre d'appels et/ou la couleur de l'étiquette de la durée d'appel s'affiche en rouge dans le deuxième volet. Dès que cette valeur retombe en dessous du seuil, l'étiquette redevient grise. Lorsque le seuil de file d'attente dépasse la durée et le nombre spécifiés, un signal sonore retentit. Vous pouvez activer ou désactiver ce signal à l'aide de l'icône de la **cloche** située au bas du deuxième volet.

