Administration des carnets d'adresses dans Avaya IP Office Contact Center

Version 10.1.2.2
Édition 2
Décembre 2018

© 2014-2018, Avaya Inc.
Tous droits réservés.

Notice

Toutes les mesures nécessaires ont été prises pour garantir l'exactitude et la pertinence des informations contenues dans ce document au moment de son impression. Avaya Inc. ne peut cependant être tenu responsable des éventuelles erreurs ou omissions. Avaya se réserve le droit de modifier et de corriger les informations contenues dans ce document, sans devoir en informer qui que ce soit, ni quelque organisation que ce soit.

Avis de limite de responsabilité en matière de documentation

"Documentation" désigne toute information publiée sur différents supports, pouvant contenir des informations sur les produits, des instructions de fonctionnement et des spécifications de performance généralement mis à la disposition des utilisateurs de ces produits. Le terme documentation n'inclut pas les documents marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, ajouts ou suppression réalisés par rapport à la version originale publiée de la documentation, sauf si ces modifications, suppressions ou ajouts ont été effectués par Avaya ou en son nom. L'utilisateur final accepte d'indemniser et de ne pas poursuivre Avaya, ses agents et ses employés pour toute plainte, action en justice, demande et jugement résultant de ou en rapport avec des modifications, ajouts ou suppressions dans la mesure où celles-ci sont effectuées par l'utilisateur final.

Avis de limite de responsabilité en matière de liens hypertexte

Avaya décline toute responsabilité quant au contenu et à la fiabilité des sites Web indiqués sur ce site ou dans les documents fournis par Avaya. Avaya décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations, des affirmations ou du contenu fournis par ces sites et n'approuve pas nécessairement les produits, services ou informations qui y sont décrits ou proposés. Avaya ne garantit pas que ces liens fonctionnent en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages Web en question.

Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les logiciels Avaya. Consultez votre contrat de vente pour en connaître les termes. Vous trouverez également les conditions générales de garantie pratiquées par Avaya, ainsi que des informations relatives à la prise en charge du produit, pendant la période de garantie, sur le site Web de support technique d'Avaya à l'adresse suivante : https://support.avaya.com/helpcenter/getGenericDetails?detailId=C20091120112456651010 sous le lien "Cycle de vie Garantie et Produit" ou sur le site successeur désigné par Avaya. Veuillez noter que si vous vous êtes procuré ce ou ces produits auprès d'un partenaire de distribution Avaya agréé en dehors des États-Unis et du Canada, la garantie vous est proposée par le partenaire de distribution Avaya agréé et non par Avaya.

Le terme "Service hébergé" désigne un abonnement à un service hébergé d'Avaya souscrit auprès d'Avaya ou d'un partenaire de distribution Avaya agréé (le cas échéant), décrit ci-après dans la section relative au SAS hébergé et dans tout autre document décrivant le service hébergé applicable. Si vous souscrivez un abonnement à un Service hébergé, la garantie limitée susmentionnée peut ne pas s'appliquer, mais vous pouvez avoir droit aux services d'assistance liés au Service hébergé, tels que décrits ci-après dans vos documents décrivant le Service hébergé applicable. Pour obtenir des informations complémentaires, contactez Avaya ou le partenaire de distribution Avaya (le cas échéant).

Service hébergé

LES DISPOSITIONS SUIVANTES NE S'APPLIQUENT QUE LORSQUE VOUS ACHETEZ UN ABONNEMENT À UN SERVICE HÉBERGÉ D'AVAYA AUPRÈS D'AVAYA OU D'UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA (EN FONCTION DES CAS). LES CONDITIONS D'UTILISATION POUR LES SERVICES HÉBERGÉS SONT DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET D'AVAYA, HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO EN SUIVANT LE LIEN "Conditions d'utilisation d'Avaya pour les services hébergés" OU TOUT SITE SUCCESSEUR DÉSIGNÉ PAR AVAYA ET SONT APPLICABLES À TOUTE PERSONNE AYANT ACCÈS OU UTILISANT LE SERVICE HÉBERGÉ. EN ACCÉDANT AU SERVICE HÉBERGÉ OU EN AUTORISANT DES TIERS A LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM ET EN CELUI DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS AGISSEZ (ICI DÉNOMMÉE INDIFFÉREMMENT "VOUS" ET "UTILISATEUR FINAL"), ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM DE VOTRE SOCIÉTÉ OU TOUTE AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE QUE VOUS REPRÉSENTEZ, VOUS ADMETTEZ AVOIR AUTORITÉ POUR LIER LADITE ENTITÉ À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'AVEZ PAS L'AUTORITÉ NECESSAIRE OU SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTER CES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE DEVEZ PAS ACCÉDER OU UTILISER LE SERVICE HÉBERGÉ OU AUTORISER QUICONQUE À ACCÉDER OU UTILISER LE SERVICE HÉBERGÉ.

Licences

LES CONDITIONS DE LA LICENCE DU LOGICIEL DISPONIBLES SUR LE SITE INTERNET D'AVAYA (HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO) SOUS LE LIEN "TERMES DU CONTRAT DE LICENCE D'AVAYA (Produits Avaya)" OU SUR LE SITE SUCCESSEUR DÉSIGNÉ PAR AVAYA, S'APPLIQUENT À QUICONQUE TÉLÉCHARGE, UTILISE ET/OU INSTALLE UN LOGICIEL AVAYA, ACQUIS AUPRÈS D'AVAYA INC., DE TOUTE FILIALE D'AVAYA OU DE TOUT PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT) SOUS CONTRAT COMMERCIAL AVEC AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA. SAUF AVIS CONTRAIRE EXPRIMÉ PAR AVAYA PAR ÉCRIT, AVAYA N'ACCORDE AUCUNE EXTENSION D'UTILISATION DE CETTE LICENCE SI LE LOGICIEL EST ACQUIS AUPRÈS DE TOUTE PERSONNE AUTRE QU'AVAYA, UNE FILIALE D'AVAYA OU UN PARTENAIRE DE DISTRIBUTION AVAYA. AVAYA SE RÉSERVE LE DROIT D'ENTREPRENDRE DES POURSUITES JUDICIAIRES À VOTRE ENCONTRE ET À L'ENCONTRE DE TOUTE AUTRE PERSONNE UTILISANT OU VENDANT LE LOGICIEL SANS LICENCE. EN INSTALLANT, TÉLÉCHARGEANT OU UTILISANT LE LOGICIEL OU EN AUTORISANT DES TIERS À LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM ET EN CELUI DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS AGISSEZ (ICI DÉNOMMÉE INDIFFÉREMMENT "VOUS" ET "UTILISATEUR FINAL"), ACCEPTEZ CES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION ET CRÉEZ UN CONTRAT ENTRE VOUS ET AVAYA INC. OU LA FILIALE D'AVAYA CONCERNÉE ("AVAYA").

Avaya vous accorde une licence d'exploitation couvrant les types de licence décrits ci-dessous, à l'exception des Logiciels Heritage Nortel, pour lequel le champ d'application de la licence est détaillé ci-dessous. Lorsque les informations de commande n'identifient pas explicitement un type de licence, la licence qui s'applique est une Licence Systèmes désignés. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la documentation ou d'autres textes mis à votre disposition. Le terme "Logiciel" se rapporte aux programmes informatiques en code objet fournis par Avaya ou par un partenaire de distribution Avaya, qu'il s'agisse de produits indépendants ou déjà installés sur du matériel ou de toute mise à niveau, mise à jour, correction de bogue ou version modifiée. "Processeur désigné" désigne un système informatique autonome unique. "Serveur" désigne un Processeur désigné hébergeant une application logicielle accessible par plusieurs utilisateurs. Le terme "Instance" désigne un exemplaire unique du Logiciel en cours d'exécution à un moment particulier : (i) sur une machine physique ; ou sur une machine virtuelle logicielle ("VM") ou déploiement similaire.

Types de licence

Licence Utilisateurs simultanés (US). L'utilisateur final peut installer et utiliser le Logiciel sur plusieurs Processeurs désignés ou sur un ou plusieurs Serveurs, à condition que le nombre d'Unités accédant au Logiciel et utilisant ce dernier à tout moment ne dépasse pas le nombre d'Unités sous licence. Une "Unité" représente l'unité sur laquelle Avaya, à son entière discrétion, base la tarification de ses licences et peut être, entre autres, un agent, un port, un utilisateur, un compte de messagerie électronique ou un compte de messagerie vocale associé à un nom de personne ou à une fonction de l'entreprise (ex. : webmestre ou centre d'assistance) ou encore une entrée du répertoire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel et autorisant un utilisateur à accéder à l'interface du Logiciel. Les Unités peuvent être associées à un Serveur identifié spécifique ou à une Instance du logiciel.

Logiciels Heritage Nortel

La mention "Logiciels Heritage Nortel" signifie que le logiciel a été acheté par Avaya dans le cadre du rachat de Nortel Enterprise Solutions Business au mois de décembre 2009. Les logiciels Heritage Nortel sont les logiciels contenus dans la liste des produits Heritage Nortel se trouvant à l'adresse https://

support.avaya.com/LicenseInfo, sous le lien "Heritage Nortel Products" ou tout site lui succédant qui sera désigné par Avaya. Pour les Logiciels Heritage Nortel, Avaya accorde au Client une licence d'utilisation des Logiciels Heritage Nortel fournis ci-dessous, uniquement pour le niveau d'activation ou d'utilisation autorisé, uniquement aux fins spécifiées dans la Documentation, et uniquement intégrés à, pour exécution sur ou pour communication avec les équipements Avaya. Les frais concernant les logiciels Heritage Nortel peuvent porter sur une extension d'activation ou d'utilisation autorisée telle que spécifiée dans un bon de commande ou un devis.

Copyright

Sauf mention contraire explicite, il est interdit d'utiliser les documents disponibles sur ce site ou dans la Documentation, les Logiciels, le Service hébergé ou le matériel fournis par Avaya. Tout le contenu de ce site, toute documentation, Service hébergé et tout produit fournis par Avaya, y compris la sélection, la disposition et la conception du contenu, appartient à Avaya ou à ses concédants de licence et est protégé par les droits d'auteur et autres droits sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis de protection des bases de données. Vous ne pouvez pas modifier, copier, reproduire, republier, télécharger, déposer, transmettre ou distribuer, de quelque façon que ce soit, tout contenu, partiel ou intégral, y compris tout code et logiciel sans l'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage et/ou l'utilisation non autorisés de cette documentation sans l'autorisation expresse d'Avaya peuvent constitués un délit passible de sanctions civiles ou pénales en vertu des lois en vigueur.

Virtualisation

Ce qui suit s'applique si le produit est déployé sur une machine virtuelle. Chaque produit possède un code de commande et des types de licence spécifiques. Veuillez noter que chaque Instance de produit doit faire l'objet d'une licence distincte et être commandée séparément. Par exemple, si l'utilisateur final ou le partenaire de distribution Avaya souhaite installer deux Instances du même type de produits, il est nécessaire de commander deux produits de ce type.

Composants tiers

Le terme "Composants tiers" signifie que certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Logiciel ou le Service hébergé peuvent contenir des composants logiciels (y compris des composants open source) distribués dans le cadre de contrats avec des tiers ("Composants tiers") faisant l'objet de conditions quant aux droits d'utilisation de certaines parties du logiciel ("Conditions tierces"). Les informations portant sur le code source du SE Linux (pour les Produits ayant distribué le code source du SE Linux) et identifiant les titulaires de copyright des Composants tiers et les Conditions tierces en vigueur sont disponibles dans les produits, dans la Documentation ou sur le site Web d'Avaya à l'adresse : https://support.avaya.com/Copyright ou tout site successeur désigné par Avaya. Les conditions de licence des logiciels libres fournies dans le cadre des Conditions Tierces sont cohérentes avec les droits de licence concédés dans ces Conditions de Licence de Logiciel, et peuvent vous accorder des droits supplémentaires tels que la modification et la distribution des logiciels libres. Les Conditions Tierces prévaudront sur les Conditions de Licence de Logiciel, uniquement en ce qui concerne les Composants Tiers applicables, si ces Conditions de Licence de Logiciel imposent des restrictions plus importantes que celles des Conditions Tierces applicables.

Ce qui suit s'applique seulement si le codec H.264 (AVC) est distribué avec le produit. CE PRODUIT FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC ("VIDÉO AVC") ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST ACCORDÉE OU SOUS-ENTENDUE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. (HTTP://WWW.MPEGLA.COM)

Prestataire de service

CELA S'APPLIQUE À L'HÉBERGEMENT DES PRODUITS OU SERVICES AVAYA PAR LES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION D'AVAYA. LE PRODUIT OU SERVICE HÉBERGÉ PEUT UTILISER DES ÉLÉMENTS TIERS QUI SONT SUJETS À DES CONDITIONS DE TIERS ET QUI NÉCESSITENT UN FOURNISSEUR DE SERVICES POUR OBTENIR LA LICENCE INDÉPENDAMMENT ET DIRECTEMENT AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR TIERS. L'HÉBERGEMENT DES PRODUITS AVAYA PAR LES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION D'AVAYA DOIT ÊTRE AUTORISÉ PAR ÉCRIT PAR AVAYA ET SI CES PRODUITS UTILISENT OU INCORPORENT CERTAINS LOGICIELS TIERS, Y COMPRIS, SANS S'Y LIMITER, LES LOGICIELS OU CODECS MICROSOFT, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA DOIT OBTENIR INDÉPENDAMMENT TOUT ACCORD DE LICENCE APPLICABLE, À SES FRAIS, DIRECTEMENT AURPÈS DU FOURNISSEUR TIERS APPLICABLE.

CONCERNANT LES CODECS, SI LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA HÉBERGE UN PRODUIT QUI UTILISE OU INCORPORE LE CODEC G.729, H.264 OU H.265, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA EST RESPONSABLE POUR TOUS LES FRAIS ET/OU DROITS D'AUTEUR RELATIFS. LE CODEX G.729 EST AUTORISÉ PAR SIPRO LAB TELECOM INC. VOIR WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML. LE CODEC H.264 (AVC) FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC ("VIDÉO AVC") ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE NE DOIT ÊTRE ACCORDÉE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. VOUS POUVEZ OBTENIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES CODECS H.264 (AVC) ET H.265 (HEVC) DEPUIS MPEG LA, L.L.C. (HTTP://WWW.MPEGLA.COM)

Dans le respect des lois

Vous reconnaissez et acceptez être responsable de respecter toute loi et tout règlement qui s'applique, y compris, sans s'y limiter, les lois et réglementations relatives à l'enregistrement d'appel, la confidentialité des données, la propriété intellectuelle, le secret commercial, les fraudes et les droits de représentation musicale, dans le pays ou le territoire dans lequel le produit Avaya est utilisé.

Lutte contre la fraude à la tarification

Le terme "Fraude à la tarification" fait référence à l'usage non autorisé de votre système de télécommunication par un tiers non habilité (par exemple, une personne qui ne fait pas partie du personnel de l'entreprise, qui n'est ni agent, ni sous-traitant ou qui ne travaille pas pour le compte de votre société). Sachez que votre système peut faire l'objet d'une fraude à la tarification et qu'en cas de fraude, les frais supplémentaires pour vos services de télécommunications peuvent être importants.

Intervention en cas de fraude à la tarification

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et nécessitez une assistance technique ou autre, contactez l'assistance d'intervention en cas de fraude à la tarification au 1-800-643-2353 (États-Unis et Canada). Pour obtenir d'autres numéros de téléphone d'assistance, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya : https://support.avaya.com, ou au site successeur désigné par Avaya.

Failles de sécurité

Les informations concernant les politiques de support de sécurité d'Avaya sont disponibles dans la section Politiques et Support à l'adresse https://support.avaya.com/security.

Les failles de sécurité soupçonnées du produit Avaya sont prises en charge par le flux d'assistance de sécurité au produit Avaya (https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515).

Téléchargement de la documentation

Pour obtenir les versions les plus récentes de la Documentation, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya https://support.avaya.com, ou au site successeur désigné par Avaya.

Contactez l'Assistance Avaya

Consultez le site Web de support technique d'Avaya (https://support.avaya.com) pour obtenir les notices et articles portant sur les produits ou Service hébergé ou pour signaler tout problème que vous pourriez rencontrer avec votre produit Avaya. Pour connaître nos coordonnées et obtenir la liste des numéros d'assistance, consultez le site Web de support technique d'Avaya à

l'adresse https://support.avaya.com (ou le site successeur désigné par Avaya), faites défiler la page jusqu'en bas, puis cliquez sur Contacter l'assistance Avaya.

Marques de commerce

Les marques de commerce, les logos et les marques de service ("Marques") figurant sur ce site, sur toute documentation, le ou les services hébergés et sur tout produit fournis par Avaya sont des marques déposées ou non déposées d'Avaya, de ses sociétés affiliées, de ses concédants, de ses fournisseurs ou de parties tierces. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser ces Marques sans autorisation écrite préalable d'Avaya ou dudit tiers qui peut être propriétaire de la Marque. Rien de ce qui est contenu dans ce site, la documentation, le ou les services hébergés et le ou les produits ne saurait être interprété comme accordant, par implication, préclusion ou autrement, toute licence ou tout droit sur les Marques sans l'autorisation écrite expresse d'Avaya ou du tiers applicable.

Avaya est une marque déposée d'Avaya Inc.

Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Linux® est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

Sommaire

Chapitre 1 : Introduction 6
Objectif 6
Historique des modifications 6
Chapitre 2 : Présentation 7
Présentation de l'administration du carnet d'adresses 7
Présentation de l'interface utilisateur d'administration du carnet d'adresses 7
Ouverture du module d'administration du carnet d'adresses 8
Chapitre 3 : Carnets d'adresses et paramètres 10
Carnets d'adresses configurables 10
Paramètres des carnets d'adresses 10
Description des champs de l'onglet Communs 11
Description des champs Mappage d'attribut 12
Description des champs Connexion LDAP 13
Description des champs Connexion JDBC 14
Description des champs Planification de l'importation 15
Chapitre 4 : Profils de carnet d'adresses 16
Présentation des profils de carnet d'adresses 16
Description des champs Profils 16
Chapitre 5 : Paramètres du serveur de carnets d'adresses 17
Paramètres du serveur de carnets d'adresses 17
Chapitre 6 : Journal d'importation 18
Description des champs Affichage 18
Actualisation des journaux d'importation des carnets d'adresses 18
Chapitre 7 : Ressources 19
Documentation 19
Trouver des documents sur le site Web de support technique d'Avaya 21
Formation 22
Visualiser les vidéos Avaya Mentor 23
Support technique 23
Utiliser Avaya InSite Knowledge Base (Base des connaissances sur site d'Avaya) 24
Glossaire 25

Chapitre 1 : Introduction

Objectif

Ce document explique comment utiliser le module Administration du carnet d'adresses. Ce module est destiné aux administrateurs.

Historique des modifications

Le tableau suivant résume les principales modifications apportées à ce document.

Version	Date	Résumé des modifications
Version 10.0 - Édition 1	Novembre 2016	Ajout des nouveaux chapitres "Introduction" et "Ressources".
Version 10.1.2.2, Édition 2.	Octobre 2018	Mise à jour de Carnets d'adresses configurables à la page 10. Mise à jour de Description des champs Connexion LDAP à la page 13.

Chapitre 2 : Présentation

Présentation de l'administration du carnet d'adresses

Le module Administration du carnet d'adresses ( ) vous permet de configurer un carnet d'adresses avec les détails du client. Le module E-mail peut également être intégré à la fonctionnalité de carnet d'adresses.

Vous pouvez utiliser le module Administration du carnet d'adresses pour :

- Ajouter, modifier et supprimer des carnets d'adresses.
- Ajouter, modifier et supprimer des profils de carnets d'adresses.
- Modifier les paramètres du serveur du carnets d'adresses.
- Visualiser l'importation des journaux de bord.

Vous ne pouvez pas utiliser la fonction glisser-déposer dans le module Administration du carnet d'adresses.

Présentation de l'interface utilisateur d'administration du carnet d'adresses

L'interface utilisateur d'administration du carnet d'adresses comprend les domaines suivants :

- Barre de titres
- Navigation
- Paramètres

Barre de titres

L'interface utilisateur de la barre de titres affiche :

- Nom du module
- Logo
- Version

Navigation

l'interface utilisateur de navigation comprend :

- **Carnets d'adresses** : listes des carnets d'adresses configurés. Vous pouvez ajouter un carnet d'adresses, modifier les paramètres d'un carnet d'adresses et supprimer un carnet d'adresses.

- **Profils du carnet d'adresses** : affiche les profils configurés du carnet d'adresses. Vous pouvez ajouter un carnet d'adresses à un profile, modifier les paramètres d'un carnet d'adresses et supprimer un carnet d'adresses.
- **Serveur de carnets d'adresses** : affiche les propriétés du serveur de carnets d'adresses. Vous pouvez modifier les propriétés du serveur de carnets d'adresses.
- **Journal d'importation** : affiche les informations d'importation. Vous pouvez actualiser cet affichage.

Paramètres

La zone des paramètres affiche les paramètres sélectionnés dans le volet de navigation.

Icônes et boutons

Vous pouvez utiliser les boutons présents dans l'interface utilisateur d'administration du carnet d'adresses pour effectuer l'une des opérations suivantes :

Icône	Nom	Description
	Modifier	Ouvre les paramètres des entrées sélectionnées pour modification.
	Supprimer	Supprime l'entrée ou le paramètre sélectionné(e).

Vous pouvez utiliser les boutons présents dans l'interface utilisateur d'administration du carnet d'adresses pour effectuer l'une des opérations suivantes :

Bouton	Description
Ajout	Ajoute un nouveau carnet d'adresses ou un nouveau profil de carnet d'adresses.
Enregistrer	Enregistre les paramètres actuels.
Retour	Revient à la section précédente.
Actualiser	Actualiser l'affichage.

Ouverture du module d'administration du carnet d'adresses

Préambules

- Créez un compte avec un nom d'utilisateur et un mot de passe dans le module Configuration.
- Installez Microsoft Internet Explorer 6.0 ou une version ultérieure.
- Désactivez le bloqueur de fenêtres contextuelles dans Microsoft Internet Explorer.
- Obtenez les droits d'administrateur pour la base de données UMR.
- Connectez-vous à l'interface utilisateur de IP Office Contact Center.

  Pour plus d'information à propos de la connexion à l'interface utilisateur de IP Office Contact Center, voir *Utilisation de Avaya IP Office Contact Center pour Windows*.

Procédure

Sur le menu **Rendez-vous sur**, cliquez sur **Administration du carnet d'adresses**.

Le système affiche l'interface utilisateur du module **Administration du carnet d'adresses**.

Chapitre 3 : Carnets d'adresses et paramètres

Carnets d'adresses configurables

Vous pouvez configurer les carnets d'adresses suivants :

Remarque :

Assurez-vous que les numéros d'appel que vous souhaitez importer dans les carnets d'adresses sont au format standard.

Carnet d'adresses privé

Vous pouvez configurer des carnets d'adresses qu'un utilisateur peut importer à l'aide de l'interface Corba du serveur de carnets d'adresses, au lieu de procéder à une importation automatique à partir d'une source externe par le serveur de carnets d'adresses. Grâce au module E-mail, vous pouvez importer le contenu d'un fichier CSV dans le carnet d'adresses privé. Un carnet d'adresses privé possède une instance pour chaque utilisateur. Chaque utilisateur se sert de cette instance pour importer le carnet d'adresses privé.

Le carnet d'adresses partagé

Vous pouvez configurer des carnets d'adresses qu'un utilisateur importe à l'aide de l'interface Corba du serveur de carnets d'adresses, au lieu de procéder à une importation automatique à partir d'une source externe par le serveur de carnets d'adresses. Grâce au module E-mail, vous pouvez importer le contenu d'un fichier CSV dans le carnet d'adresses partagé. Un carnet d'adresses partagé possède une seule instance. Si deux utilisateurs ont un accès en écriture à ce type de carnet d'adresses et qu'ils importent des adresses, ils mettent à jour le carnet d'adresses partagé.

Carnet d'adresses externe avec LDAP ou JDBC

Vous pouvez utiliser un planificateur d'importation pour importer un carnet d'adresses à partir d'une source externe. Vous pouvez vous connecter à un carnet d'adresses à l'aide de LDAP ou JDBC. Vous pouvez également personnaliser les attributs.

Pour configurer une connexion sécurisée au LDAP, vous devez installer le certificat CA, utilisé pour signer le certificat du serveur LDAP, à partir du magasin de certificats Windows sur le serveur IP Office Contact Center. Si le certificat est introuvable, un message d'erreur apparaît.

Paramètres des carnets d'adresses

Le tableau suivant répertorie les types de carnets d'adresses ainsi que les paramètres requis pour chaque type :

Type de carnet d'adresses	Paramètre
Carnet d'adresses privé	• Communs • Mappage d'attribut
Le carnet d'adresses partagé	• Communs • Mappage d'attribut
Carnet d'adresses externe (LDAP)	• Communs • Connexion à LDAP • Mappage d'attribut • Planification de l'importation
Carnet d'adresses externe (JDBC)	• Commun • Connexion à JDBC • Mappage d'attribut • Planification de l'importation

Paramètres de connexion JDBC

Vous pouvez utiliser JDBC pour vous connecter à un carnet d'adresses externe.

Important :

- Vous ne pouvez pas utiliser d'espaces ou de caractères spéciaux pour les noms de colonnes dans la base de données. Si vous attribuez aux colonnes des noms avec des espaces ou des caractères spéciaux pour le mappage, le processus d'importation échoue.
- Vous pouvez utiliser JDBC pour vous connecter à un carnet d'adresses uniquement si le carnet d'adresses que vous souhaitez importer est disponible comme base de données ou affichage.

Description des champs de l'onglet Communs

Nom	Description
Nom du carnet d'adresses	Affiche le nom du carnet d'adresses.
Limite de résultats	Spécifie le nombre maximal d'enregistrements de données pour les requêtes faites au serveur de carnets d'adresses.
Noms des carnets d'adresses internationalisés	Configure les noms des carnets d'adresses internationalisés. Dans le module de courrier électronique WebClient, vous pouvez afficher les noms des carnets d'adresses dans la langue de connexion de l'utilisateur. **Remarque :** Si vous ne configurez pas le champ **Noms des carnets d'adresses internationalisés**

Le tableau continue …

Nom	Description
	de sorte qu'ils s'affichent dans la langue de connexion, alors le système affiche le nom saisi dans le champ **Nom du carnet d'adresses**.
Allemand	Affiche le nom du carnet d'adresses que l'agent voit s'il se connecte en allemand.
Anglais	Affiche le nom du carnet d'adresses que l'agent voit s'il se connecte en anglais.
Espagnol	Affiche le nom du carnet d'adresses que l'agent voit s'il se connecte en espagnol.
Français	Affiche le nom du carnet d'adresses que l'agent voit s'il se connecte en français.
Italien	Affiche le nom du carnet d'adresses que l'agent voit s'il se connecte en italien.
Portugais	Affiche le nom du carnet d'adresses que l'agent voit s'il se connecte en portugais.

Description des champs Mappage d'attribut

Application

Le système propose un mappage d'attribut par défaut lorsque vous créez un nouveau carnet d'adresses externe (LDAP), un nouveau carnet d'adresses privé ou un nouveau carnet d'adresses partagé.

Vous pouvez utiliser les ordres d'envoi suivants dans le module WebClient :

Nom	Envoyer dans WebClient
EmailAddress	Envoie un courrier électronique à l'adresse électronique correspondante.
Fax	Envoie une télécopie au numéro de télécopie correspondant.
MobilePhone	Envoie un message texte au numéro correspondant.

Tableau

Le tableau affiche les attributs affectés à un carnet d'adresses. La première colonne répertorie les attributs du serveur de carnets d'adresses. La deuxième colonne affiche les attributs de la base de données à laquelle vous souhaitez vous connecter. Vous pouvez modifier ou supprimer les attributs affectés à un carnet d'adresses ou ajouter de nouveaux attributs dans le tableau sur un carnet d'adresses.

Dans l'onglet Mappage d'attribut, vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer les attributs suivants :

Nom	Description
City	Le nom de la ville
Company	Le nom de la société
Country	Le nom du pays
Department	Le nom du service
EmailAddress	L'adresse électronique
Fax	Le numéro de fax
FirstName	Le prénom
LastName	Le nom de famille
MobilePhone	Le numéro de téléphone portable
PhoneNumber	Le numéro de téléphone professionnel
PostalCode	Le code postal
PrivatePhone	Le numéro de téléphone du domicile
Province	Le nom de la province
State	Le nom de l'État
Street	Le nom de la rue

Description des champs Connexion LDAP

Les paramètres de connexion à un carnet d'adresses avec LDAP sont :

Nom	Description
Serveur	Affiche le nom d'hôte du serveur LDAP.
Port	Affiche le numéro de port du serveur LDAP. Le numéro de port par défaut est 389.
Utiliser TLS	Permet une connexion TLS sécurisée au serveur LDAP. **Remarque :** Pour configurer une connexion sécurisée au LDAP, vous devez installer le certificat CA, utilisé pour signer le certificat du serveur LDAP, à partir du magasin de certificats Windows sur le serveur IP Office Contact Center. Si le certificat est introuvable, un message d'erreur apparaît. Utilisez le port 636 pour des connexions sécurisées LDAP sécurisées.
Utilisateur	Affiche le nom de l'utilisateur LDAP. L'utilisateur LDAP doit avoir un accès en lecture.
Mot de passe	Spécifie le mot de passe de l'utilisateur LDAP.
Nom unique de base	Spécifie le nom unique (DN) de base. L'opération de recherche ou d'importation commence à partir du DN. Par exemple, `DC=xxx,DC=yyy,DC=zzz`.

Le tableau continue …

Nom	Description
Condition	Spécifie une condition optionnelle pour le filtre de recherche sur LDAP. Par exemple, `objectClass=user`. **Remarque :** Vous pouvez utiliser le ND de base pour accéder aux entrées appropriées.

Bouton

Vous pouvez utiliser le bouton **Connexion** dans l'interface utilisateur pour vérifier la connexion au serveur LDAP.

Nom	Description
Connexion	Vérifie les paramètres en établissant une connexion au serveur LDAP. Si la connexion est établie, le système affiche le message suivant : `Connexion au serveur LDAP réussie !` Si la connexion échoue, le système affiche le message suivant : `Connexion au serveur LDAP non établie. Vérifiez vos paramètres ainsi que la connexion au réseau.`

Remarque :

Le système ne prend pas en charge les fonctions de connexion d'attributs supplémentaires pour les connexions à JDBC.

Description des champs Connexion JDBC

Nom	Description
Pilote JDBC	Spécifie le pilote JDBC. L'installation du serveur de carnets d'adresses fournit un pilote JDBC pour le fichier CSV (csvjdbc-1.0-18.jar). Par conséquent, vous devez spécifier le pilote pour procéder à une importation JDBC. Par exemple, org.relique.jdbc.csv.CsvDriver.
URL de la base de données	Spécifie l'URL de la base de données ou du compte. Le format de l'**URL de la base de données** est : `jdbc:relique:csv:<FolderPath>`. Pour *<FolderPath>*, vous devez utiliser le chemin du dossier sans inclure le nom du fichier. Par exemple, `jdbc:relique:csv:c:\addressbook`.
Table de la base de données	Affiche le nom de la table de la base de données.

Boutons

Vous pouvez utiliser le bouton suivant pour vérifier la connexion au serveur JDBC :

Nom	Description
Connexion	Vérifie les paramètres en établissant une connexion au serveur JDBC. Si la connexion est établie, le système affiche le message suivant : `Connexion au serveur JDBC réussie !` Si la connexion échoue, le système affiche le message suivant : `Connexion au serveur JDBC non établie. Vérifiez vos paramètres ainsi que la connexion au réseau.`

Icône	Nom	Description
	Liste	Affiche les tableaux disponibles dans une liste de sélection lorsque vous vous connectez au serveur JDBC. Le système affiche les colonnes pertinentes du tableau dans une liste de sélection dans l'onglet Mappage d'attribut.
<<	Sélectionner	Sélectionne un tableau à partir de la liste et l'applique au tableau de la base de données.

Description des champs Planification de l'importation

Vous pouvez créer un planificateur d'importation pour chaque carnet d'adresses : le système importe les enregistrements de données selon la planification spécifiée.

Nom	Description
Activé	Spécifie si le planificateur d'importation est activé.
Heure de première exécution	Spécifie l'heure à laquelle a lieu la première importation d'enregistrements de données à partir du carnet d'adresses. Vous pouvez spécifier une date et une heure. Vous pouvez cliquer sur l'icône du calendrier ( ) pour sélectionner une date.
Une seule fois	Spécifie que les enregistrements de données ne sont importés qu'une seule fois.
Répéter l'importation tous les x jours	Spécifie l'intervalle, en jours, d'importation des enregistrements de données.
Répéter l'importation toutes les x semaines	Spécifie l'intervalle, en semaines, d'importation des enregistrements de données.
Importer maintenant	Importe les enregistrements de données instantanément.

Chapitre 4 : Profils de carnet d'adresses

Présentation des profils de carnet d'adresses

Le profil de carnet d'adresses répertorie les agents avec la liste des carnets d'adresses que chaque agent peut lire et/ou importer. Vous pouvez attribuer les profils de carnet d'adresses à des agents pendant la configuration de ces derniers dans le module Configuration.

Remarque :

Vous pouvez sélectionner un profil de carnet d'adresses configuré comme profil par défaut. Le système utilise le profil de carnet d'adresses par défaut lorsque vous configurez un nouvel agent dans le module Configuration.

Description des champs Profils

Le système répertorie les profils de carnets d'adresses configurés dans l'onglet Profils de carnet d'adresses. Vous pouvez ajouter, modifier ou supprimer des profils.

Nom	Description
Nom de profil	Affiche le nom de profil du carnet d'adresses.
Carnet d'adresses	Spécifie le nom du carnet d'adresses. Vous pouvez modifier les paramètres dans l'onglet **Carnets d'adresses**.
Accès en lecture	Spécifie que seul l'agent configuré peut lire le carnet d'adresse.
Accès en écriture	Spécifie que l'agent dispose d'un accès en écriture à un carnet d'adresses privé ou partagé. Les carnets d'adresses suivants ne requièrent pas de droits d'accès en lecture seule : • Le carnet d'adresses externe (LDAP) • Le carnet d'adresses externe (JDBC) Pour les carnets d'adresses externes, le système importe le contenu de façon périodique.

Chapitre 5 : Paramètres du serveur de carnets d'adresses

Paramètres du serveur de carnets d'adresses

Nom	Description
Clés de fusion	Spécifie les clés de fusion. Un point-virgule sépare les clés de fusion. Vous pouvez saisir tous les attributs du serveur de carnets d'adresses comme clés de fusion. Par exemple, si vous saisissez `FirstName;LastName` dans **Clés de fusion**, le système affiche l'entrée qui correspond à la fois au prénom et au nom de famille.
Emplacement du cache	Spécifie le dossier dans lequel le serveur de carnets d'adresses stocke les données temporairement. Le serveur de carnets d'adresses enregistre les requêtes fréquentes dans une mémoire cache pour obtenir plus rapidement l'accès au serveur. Le dossier par défaut est : `C:/temp/adb_srv_favorites`
Nombre maximal d'entrées de la mémoire cache	Spécifie le nombre maximal d'entrées dans la mémoire cache. La valeur par défaut est de 1 000.
Taille du journal d'événements d'importation	Spécifie le nombre maximal d'entrées que peut contenir le journal d'événements d'importation. Le système ajouter les détails des événements d'importation dans le journal d'événements d'importation. Lorsque le nombre d'entrées dans le journal d'importation dépasse le maximum, le système remplace les entrées les plus anciennes. La valeur par défaut est de 100.

Chapitre 6 : Journal d'importation

Description des champs Affichage

Un tableau affiche les entrées pour l'importation du carnet d'adresses avec l'entrée la plus récente en premier.

Paramètre	Description
Carnet d'adresses	Affiche le nom du carnet d'adresses.
Heure de démarrage	Affiche l'heure et la date de début de l'importation.
Heure de fin	Affiche l'heure et la date de fin de l'importation.
État	Affiche l'état suivant lors de l'importation des carnets d'adresses : • Succès : l'importation a été effectuée avec succès. • Échec : l'importation a échoué. • Mise en attente : l'importation a été mise en file d'attente. • Initialisation : le système commence l'importation.
Résultat	Affiche les données pour les importations réussies.

Actualisation des journaux d'importation des carnets d'adresses

Procédure

1. Dans l'onglet **Administration du carnet d'adresses**, cliquez sur **Journal d'importation**.

   Le système affiche la liste des carnets d'adresses en cours d'importation.

2. Cliquez sur **Actualiser**.

   Le système actualise la liste d'importations.

Chapitre 7 : Ressources

Documentation

Consultez les documents connexes suivants sur le site Web du support technique d'Avaya à l'adresse suivante : http://support.avaya.com.

IP Office Contact Center User Interface for Windows documents

Titre du document	Utiliser ce document pour	Audience
Administration du répertoire d'adresses de Avaya IP Office Contact Center	Administrer des carnets d'adresses sur l'interface de IP Office Contact Center. La fonction de carnet d'adresses permet de simplifier les tâches des agents, telles que la réalisation d'appels et l'envoi de courriels.	Administrateurs
Utilisation des modules Configuration et Configuration de l'interface utilisateur de Avaya IP Office Contact Center	Effectuer des tâches d'administration à l'aide des modules Configuration et Configuration IU. **Remarque :** Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs
Administration du numéroteur de Avaya IP Office Contact Center	Travailler avec le module Numéroteurdans l'interface d'IP Office Contact Center. **Remarque :** Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs
Administration de l'éditeur IVR de Avaya IP Office Contact Center	Créer et modifier des scripts de l'Éditeur IVR. **Remarque :** Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs

Le tableau continue …

Titre du document	Utiliser ce document pour	Audience
Administration de l'éditeur de flux de tâches de Avaya IP Office Contact Center	Créer et modifier des scripts de l'Éditeur de flux de tâches. À compter de la version 10.0, ce document contient également les informations relatives aux balises de tâches qui étaient précédemment disponibles dans un document séparé nommé *Référence des balises de tâches IP Office Contact Center*. Ce document séparé a été supprimé. **Remarque :** Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs
Administration des blocs de texte de Avaya IP Office Contact Center	Créer, modifier et administrer des blocs de texte pour la fonction de courriel de IP Office Contact Center.	Administrateurs
Utilisation de Avaya IP Office Contact Center pour Windows	Utiliser l'interface de IP Office Contact Center User Interface for Windows. **Remarque :** Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Tous les utilisateurs de l'interface, y compris les agents, les superviseurs et les administrateurs.

Afficher les documents IP Office Contact Center associés

Titre du document	Utiliser ce document pour	Audience
Description des fonctionnalités de Avaya IP Office Contact Center	Comprendre les fonctionnalités et les capacités de IP Office Contact Center.	Tous les utilisateurs
Configuration de référence de Avaya IP Office Contact Center	Comprendre les topologies de déploiement, l'architecture réseau, les capacités système, l'interopérabilité produit et les limitations fonctionnelles de configurations particulières pour IP Office Contact Center.	• Personnel de vente et du Support technique • Architectes • Ingénieurs de mise en œuvre
Guide du numéroteur axé sur les tâches de Avaya IP Office Contact Center	Installer le logiciel IP Office Contact Center.	• Personnel du Support technique • Ingénieurs de mise en œuvre
Guide des services d'e-mail et de conversation axé sur les tâ-	Configurer les services de courriel et de conversation instanta-	• Personnel du Support technique

Le tableau continue …

Titre du document	Utiliser ce document pour	Audience
ches de Avaya IP Office Contact Center	née. Vous devez effectuer cette configuration avant de pouvoir utiliser la fonctionnalité de courriel et de MI sur l'interface utilisateur de IP Office Contact Center.	• Ingénieurs de mise en œuvre
Guide d'installation de Avaya IP Office Contact Center	Installer le logiciel IP Office Contact Center.	• Personnel du Support technique • Ingénieurs de mise en œuvre
Guide des scénarios IVR de Avaya IP Office Contact Center	Configurer le module de l'Éditeur IVR. Ce document décrit également les options des scripts de l'Éditeur IVR, ainsi que la procédure de configuration de chaque option.	• Personnel du Support technique • Ingénieurs de mise en œuvre
Guide d'entretien de Avaya IP Office Contact Center	Exécuter les tâches de maintenance et d'actualisation.	• Personnel du Support technique • Ingénieurs de mise en œuvre • Administrateurs
Guide de rapport de Avaya IP Office Contact Center	Configurer le module de génération de rapports de IP Office Contact Center.	• Personnel du Support technique • Ingénieurs de mise en œuvre
Guide de téléphonie de l'éditeur de flux de tâches de Avaya IP Office Contact Center	Configurer le flux de tâches. Module Éditeur pour la téléphonie IP Office Contact Center.	• Personnel du Support technique • Ingénieurs de mise en œuvre
Guide de configuration de l'interface utilisateur de téléphonie de Avaya IP Office Contact Center	Configurer la téléphonie IP Office Contact Center.	• Personnel du Support technique • Ingénieurs de mise en œuvre

Trouver des documents sur le site Web de support technique d'Avaya

À propos de cette tâche

Utilisez cette procédure pour trouver des documents concernant le produit sur le site Web du support technique Avaya.

Procédure

1. Utilisez un navigateur pour naviguer jusqu'au site Web du support technique Avaya à http://support.avaya.com/.
2. En haut de l'écran, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe et cliquez sur **Login**.
3. Placez votre curseur sur **Support by Product**.
4. Cliquez sur **Documents**.

5. Dans la zone de recherche **Enter your Product Here**, saisissez le nom du produit puis sélectionnez-le dans la liste déroulante.
6. S'il y a plusieurs versions, choisissez le numéro de version appropriés dans la liste déroulante **Choose Release**.
7. Utilisez le filtre **Content Type** à gauche pour sélectionner le type de documents que vous recherchez, ou cliquez sur **Select All** pour voir une liste de tous les documents disponibles.

   Par exemple, si vous recherchez des guides de l'utilisateur, sélectionnez **User Guides** dans le filtre **Content Type**. Seuls les documents correspondant au type choisi seront alors affichés.
8. Cliquez sur **Enter**.

Formation

Vous pouvez avoir accès à des formations et des certifications sur http://www.avaya-learning.com. Pour rechercher un cours, après vous être connecté au site Web, saisissez le code du cours ou l'intitulé du cours dans le champ **Rechercher** et appuyez sur **Entrer** ou cliquez sur **>**.

Tableau 1 : Cours et certifications IP Office Contact Center

Code du cours	Nom du cours
ACSS-3003	ACSS — Certification IP Office Contact Center
AIPS-4000	AIPS — Certification pour la plateforme IP Office
ACSS-3000	ACSS — Certification Avaya Midmarket Communications
4001	Avaya IP Office Test de mise en œuvre de la plate-forme
3002	Avaya IP Office Test de configuration et de maintenance de la plate-forme
3003	Examen d'application et de maintenance d'Avaya IP Office Contact Center
8S00010E	Knowledge Access : mise en œuvre et prise en charge d'Avaya IP Office Contact Center.
0S00100E	Knowledge Access : administration d'Avaya IP Office Contact Center
0S00010E	Knowledge Collection Access : mise en œuvre et prise en charge d'Avaya Midmarket
8S00010I	Suivi rapide : Avaya IP Office Contact Center mise en œuvre et prise en charge par un instructeur
8S00010V	Suivi rapide : Avaya IP Office Contact Center - Mise en œuvre et prise en charge par un instructeur virtuel
10S00005E	Knowledge Access : Mise en œuvre de la plateforme Avaya IP Office Contact Center
5S00004E	Knowledge Access : Assistance technique pour la plateforme Avaya IP Office Contact Center

Le tableau continue …

Code du cours	Nom du cours
2251E	Knowledge Access : Administration de la plateforme Avaya IP Office Contact Center
2252C	Avaya IP Office Contact Center Configuration et administration étendues

Visualiser les vidéos Avaya Mentor

Les vidéos de Avaya Mentor expliquent comment installer et configurer les produits Avaya et comment résoudre les problèmes rencontrés.

À propos de cette tâche

Ces vidéos sont disponibles sur le site du support technique Avaya, répertoriées dans la catégorie correspondante et sur la chaîne YouTube Avaya.

Procédure

- Pour trouver des vidéos sur le site du support technique Avaya, rendez-vous à l'adresse http://support.avaya.com et effectuez l'une des actions suivantes :
  - Dans le champ de recherche **Search**, saisissez `Avaya Mentor Videos` pour afficher la liste des vidéos disponibles.
  - Dans le champ de recherche **Search**, saisissez le nom du produit. Sur la page **Search Results**, sélectionnez **Video** dans la colonne **Content Type** située sur la gauche.
- Pour accéder aux vidéos Avaya Mentor sur YouTube, rendez-vous à l'adresse www.youtube.com/AvayaMentor et effectuez l'une des actions suivantes :
  - Saisissez un ou plusieurs mots-clés dans le champ **Rechercher sur la chaîne** pour rechercher un produit ou un sujet précis.
  - Faites défiler les **Playlists** puis cliquez sur le nom d'un sujet pour afficher la liste des vidéos disponibles qui ont été mises en ligne sur le site Web.

Remarque :

Les vidéos ne sont pas disponibles pour tous les produits.

Support technique

Visitez le site Web du support technique d'Avaya à l'adresse http://support.avaya.com pour obtenir la documentation, les notices de produits et les articles les plus récents. Vous pouvez également rechercher des notes de mise à jour, des téléchargements et des résolutions aux problèmes rencontrés. Utilisez le système de demande de service en ligne pour créer une demande de service. Discutez avec des agents en temps réel pour obtenir des réponses à vos questions ou pour demander d'être mis en relation avec une équipe du support technique dans le cas où un problème nécessiterait une expertise supplémentaire.

Utiliser Avaya InSite Knowledge Base (Base des connaissances sur site d'Avaya)

La base de connaissances sur site d'Avaya est un moteur de recherche basé sur le Web qui fournit :

- Les astuces techniques et les procédures de détection de pannes actualisées
- Les informations relatives aux paquets de service
- L'accès aux clients et à la documentation technique
- Les informations relatives à la formation et aux programmes de certification
- Les liens à d'autres informations pertinentes

Vous pouvez avoir accès à la base des connaissances sans frais supplémentaire lorsque vous êtes un partenaire reconnu ou un client actuel d'Avaya possédant un contrat d'assistance technique. Vous devez posséder un compte et un nombre Sold-To (vendu à) valides.

Utilisez l'Avaya InSite Knowledge Base (base des connaissances sur site d'Avaya) pour rechercher d'éventuelles solutions à vos problèmes.

1. Reportez-vous à la section http://www.avaya.com/support.
2. Connectez-vous au site Web d'Avaya à l'aide d'un mot de passe et d'une ID utilisateur valides.

   La page **d'assistance technique** s'affiche.
3. Sous **Support by Product** (Assistance technique par produit), cliquez sur **Product-specific support** (Assistance technique spécifique à un produit).
4. Entrez le produit dans la zone de texte **Enter Product Name** (Entrer le nom du produit) et appuyez sur Entrée.
5. Sélectionnez le produit dans la liste déroulante et choisissez la version appropriée.
6. Sélectionnez l'onglet **Technical Solutions** (Solutions techniques) pour consulter les articles.
7. Sélectionnez les articles importants.

Glossaire

CSV

Un fichier Comma Separated Values (CSV) est un fichier texte à structure simple pour l'enregistrement ou l'échange de données.

Index

A

administrateur du carnet d'adresses 7
administration du carnet d'adresses
    Interface utilisateur 7
    ouverture 8

C

carnet d'adresses
    externe 10
    paramètres 10
    partagé 10
    privé 10
    profils 16
Connexion LDAP 13

D

documentation 19

F

formation 22

J

journal d'importation
    actualisation de l'importation 18
    option d'affichage 18

L

La base des connaissances sur site 24

M

modifications du document 6
modules administrateur
    carnet d'adresses 7

O

objectif 6

P

paramètres
    serveur de carnets d'adresses 17
paramètres de l'onglet
    Communs 11
    Connexion JDBC 14
    Connexion LDAP 13
    JDBC 14
    mappage d'attribut 12
    planification de l'importation 15
présentation
    profils de carnet d'adresses 16
profils 16

S

support technique 23

V

vidéos 23