



# **Supplément aux guides d'Avaya IP Office Contact Center**

Version 10.1.2.2  
Édition 2  
Décembre 2018

## 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 suppressions 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](https://support.avaya.com/licenseinfo) EN SUIVANT LE LIEN "Conditions d'utilisation d'Avaya pour les services hébergés" OU TOUT SITE SUCCESSIONNÉ 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 À LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM ET EN CELUI DE L'ENTITÉ POUR LAQUELLE VOUS AGISSEZ (ICI DÉNOMMÉE INDIFFÉREMENT "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](https://support.avaya.com/licenseinfo)) SOUS LE LIEN "TERMES DU CONTRAT DE LICENCE D'AVAYA (Produits Avaya)" OU SUR LE SITE SUCCESSIONNÉ 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 INDIFFÉREMENT "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 le type de licence n'est pas expressément indiqué dans le document de commande, la licence applicable se rapporte à la Licence Systèmes désignés, conformément aux termes de la section Licence Systèmes désignés ci-dessous selon le cas. 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 ensemble de Processeurs désignés qui héberge (de manière physique ou virtuelle) 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 constituer 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, sauf mention contraire, 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](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 AUPRÈS 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 CODEC G.729 EST AUTORISÉ PAR SIRO LAB TELECOM INC. VOIR [WWW.SIPRO.COM/CONTACT.HTML](http://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](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.

### Faillles 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<sup>®</sup> est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

## Sommaire

<b>Chapitre 1 : Introduction</b> .....	6
Objectif.....	6
Résumé du contenu et différences avec les guides.....	6
Historique des modifications.....	7
<b>Chapitre 2 : Configuration de la connectivité à distance à IP Office Contact Center</b> .....	8
Configuration du port SSH du serveur IP Office Contact Center.....	8
Définition des privilèges d'agent pour accéder à IP Office Contact Center via SSH.....	9
Démarrage de l'IP Office Contact Center User Interface for Windows via SSH.....	9
Connexion à plusieurs serveurs IP Office Contact Center.....	10
Configuration de variables pour éviter les déconnexions.....	12
Suppression du lanceur de tunnel SSH des ordinateurs clients.....	13
<b>Chapitre 3 : Configuration MRCP dans IP Office Contact Center</b> .....	14
Activation de la fonctionnalité MRCP.....	14
Configuration du script IVR.....	15
<b>Chapitre 4 : Configuration du plug-in Salesforce pour Lightning Experience</b> .....	17
Création de l'application Lightning Experience.....	17
Configuration du fichier de définition d'IP Office Contact Center afin de prendre en charge Lightning Experience et Salesforce Classic.....	19
<b>Chapitre 5 : Mises à niveau d'IP Office Contact Center</b> .....	22
Libérer de l'espace sur le disque dur.....	22
Mise à niveau de la base de données PostgreSQL.....	23
Mise à niveau d'IP Office Contact Center.....	24
Mise à jour de la licence Avaya WebLM après une mise à niveau d'IP Office Contact Center version 10.1.2.2.....	24
<b>Chapitre 6 : Ressources</b> .....	25
Documentation.....	25
Trouver des documents sur le site Web de support technique d'Avaya.....	26
Formation.....	26
Visualiser les vidéos Avaya Mentor.....	26
Support technique.....	27
Utiliser Avaya InSite Knowledge Base (Base des connaissances sur site d'Avaya).....	27

# Chapitre 1 : Introduction

---

## Objectif

Ce document est un supplément aux guides d'IP Office Contact Center. Les guides ne sont pas mis à jour dans la version 10.1.2. Ce supplément contient des informations sur la configuration et la mise à niveau de la version 10.1.2.x. Il doit être utilisé conjointement aux guides existants pour la version 10.1.1.

### Remarque :

Ce supplément est disponible en anglais, français, espagnol, allemand et italien. En revanche, les guides pour la version 10.1.1 sont uniquement disponibles en anglais. Seuls les guides pour la version 10.1 sont disponibles dans d'autres langues.

---

## Résumé du contenu et différences avec les guides

Les informations suivantes constituent un résumé des nouveautés présentées en détail dans ce supplément.

- Prise en charge de l'application IP Office Contact Center User Interface for Windows sur Internet via une connexion SSH.
- Intégration du protocole MRCP, qui permet la prise en charge de la synthèse vocale (text to speech, TTS) et de la reconnaissance vocale automatique.
- Configuration de Salesforce pour IP Office Contact Center (SFDC) afin de prendre en charge Lightning Experience et Salesforce Classic.
- Mise à niveau vers la version 10.1.2.x.

### Différences avec les guides

Bien que ce supplément ait pour but principal de présenter les nouvelles procédures de la version 10.1.2.x, son objectif est aussi de corriger les informations incorrectes ou obsolètes qui se trouvent dans les guides existants.

- La liste des versions d'IP Office prises en charge qui figure dans le document *Guide d'installation minimale d'Avaya IP Office Contact Center* n'est plus à jour. IP Office Contact Center 10.1.2 prend en charge les versions 10.1.x et 11.0 d'IP Office.
- L'assistant d'installation d'IP Office Contact Center inclut des éléments supplémentaires, tels que SSH et pgAdmin4, qui ne figurent pas dans le document *Guide d'installation minimale d'Avaya IP Office Contact Center*.
- Les informations relatives à l'utilisation des ports ne décrivent pas tous les ports IP Office Contact Center. Ne vous appuyez pas sur les informations relatives aux ports figurant

dans les guides. Utilisez plutôt le document *Avaya IP Office Contact Center Port Matrix*, disponible à l'adresse <https://support.avaya.com/security>.

- La limitation de mappage unique d'un thème sur un groupe d'agents a été supprimée de l'Interface utilisateur Web d'IP Office Contact Center. Par conséquent, vous pouvez mapper plusieurs thèmes avec le même groupe d'agents ou mapper un thème avec plusieurs groupes d'agents dans un flux de tâches.
- Un nouvel onglet **Thèmes** a été ajouté aux modules Téléphonie et Tableau de bord de l'Interface utilisateur Web d'IP Office Contact Center. Vous trouverez des informations à jour sur l'Interface utilisateur Web d'IP Office Contact Center dans le document *Utilisation de l'interface Web d'Avaya IP Office Contact Center*.
- De nouvelles options sont disponibles dans le plug-in SFDC. Ces informations n'apparaissent pas dans les guides existants. Pour plus d'informations sur l'utilisation du plug-in SFDC, consultez le document *Utilisation du plug-in Salesforce pour Avaya IP Office Contact Center*. Vous trouverez davantage d'informations sur la configuration de SFDC dans ce supplément.

## Historique des modifications

Version	Date	Résumé des modifications
Version 10.1.2.2, Édition 2.	Décembre 2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour du chapitre "Introduction".</li> <li>• Mise à jour de <a href="#">Mises à niveau d'IP Office Contact Center</a> à la page 22.</li> <li>• Ajout de <a href="#">Mise à jour de la licence Avaya WebLM après une mise à niveau d'IP Office Contact Center version 10.1.2.2</a> à la page 24.</li> </ul>

# Chapitre 2 : Configuration de la connectivité à distance à IP Office Contact Center

Vous pouvez configurer l'accès à distance à IP Office Contact Center sur Internet via une connexion SSH. La connexion SSH permet aux travailleurs distants ou aux utilisateurs Powered by Avaya d'accéder à IP Office Contact Center User Interface for Windows à distance à l'aide d'une connexion réseau sécurisée au serveur IP Office Contact Center.

## Configuration du serveur IP Office Contact Center

Pour activer la connexion SSH, aucune configuration spécifique n'est requise sur le serveur IP Office Contact Center. Par défaut, la version 10.1.2 d'IP Office Contact Center utilise le port 2222 pour la connexion SSH.

Le port 28443 est également utilisé pour télécharger l'outil d'installation du tunnel, pour obtenir la configuration et télécharger l'interface utilisateur lorsque vous exécutez l'outil d'installation du tunnel. Ce port est utilisé par les utilisateurs Powered by Avaya et les travailleurs distants.

## Configuration d'IP Office Contact Center User Interface for Windows

Vous pouvez établir une connexion à distance au serveur IP Office Contact Center depuis l'application IP Office Contact Center User Interface for Windows. La connexion est automatiquement configurée par le fichier d'installation du tunnel SSH IP Office Contact Center.

---

## Configuration du port SSH du serveur IP Office Contact Center

### À propos de cette tâche

Par défaut, le serveur IP Office Contact Center utilise le port 2222 pour les connexions SSH. Si le port 2222 n'est pas disponible, vous pouvez modifier le port par défaut utilisé pour les connexions SSH.

### Procédure

1. Accédez à `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\OpenSSH\` et ouvrez le fichier `sshd_config.txt`.
2. Modifiez la valeur **Port**.
3. Enregistrez vos modifications et fermez le fichier.
4. Pour que les modifications du serveur prennent effet, redémarrez le service Démon SSH pour IP Office Contact Center.



5. Si vous devez modifier les paramètres sur les ordinateurs clients avec IP Office Contact Center User Interface for Windows, réexécutez l'outil d'installation du tunnel sur les ordinateurs clients.

Vous devez effectuer cette procédure si vous avez déjà configuré le tunnel SSH sur les ordinateurs clients. Vous n'avez pas besoin d'effectuer cette procédure si vous avez modifié les ports sur le serveur avant d'installer le tunnel SSH sur les ordinateurs clients.

---

## Définition des privilèges d'agent pour accéder à IP Office Contact Center via SSH

### À propos de cette tâche

Suivez cette procédure afin d'accorder les privilèges appropriés aux agents pour qu'ils puissent accéder à IP Office Contact Center à distance via une connexion SSH. Vous pouvez définir directement les privilèges de l'agent ou modifier les paramètres du profil de l'agent.

### Procédure

1. Dans l'IP Office Contact Center User Interface for Windows, accédez au module Configuration.
2. Effectuez l'une des actions suivantes :
  - Pour modifier un profil, cliquez sur l'onglet **Profils** et ouvrez le profil approprié.
  - Pour modifier directement les paramètres d'un agent, cliquez sur l'onglet **Agents** et ouvrez l'agent approprié.
3. Ouvrez les paramètres des privilèges.

La boîte de dialogue **Privilèges de l'agent** s'affiche.
4. Cliquez sur l'onglet **Agent** et activez le privilège **Utiliser un client via SSH**.

Pour plus d'informations sur la configuration de ces privilèges, reportez-vous à la section *Utilisation des modules Configuration et Configuration de l'interface utilisateur d'Avaya IP Office Contact Center*.

---

## Démarrage de l'IP Office Contact Center User Interface for Windows via SSH

### À propos de cette tâche

Une seule connexion SSH peut être établie sur l'ordinateur où l'application IP Office Contact Center User Interface for Windows est installée.

### Préambules

- Téléchargez et exécutez le fichier d'installation du tunnel IP Office Contact Center en accédant à **Télécharger > Installation du tunnel d'IP Office Contact Center** dans le

portail d'administration Web. Au moment où vous exécutez le fichier d'installation du tunnel, lorsque vous y êtes invité, entrez l'adresse IP publique ou le nom de domaine qualifié (FQDN) du serveur IP Office Contact Center. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section "Téléchargement du fichier d'installation du tunnel IP Office Contact Center" du document *Utilisation du portail d'administration Web d'Avaya IP Office Contact Center*.

**\* Remarque :**

Si l'installation du tunnel affiche une erreur indiquant que l'entrée de pare-feu n'a pas été ajoutée, assurez-vous que le pare-feu Windows est activé. Si vous utilisez une application de pare-feu tiers au lieu du pare-feu Windows, vous devez ajouter une règle pour les appels sortants à votre pare-feu qui va empêcher l'IP Office Contact Center de parvenir à l'adresse IP privée du serveur IP Office Contact Center. Vous pouvez obtenir l'adresse IP privée du serveur auprès de l'administrateur du serveur IP Office Contact Center.

- Pour que les agents puissent utiliser l'application IP Office Contact Center User Interface for Windows via SSH, accordez-leur les privilèges appropriés, conformément à la section [Définition des privilèges d'agent pour accéder à IP Office Contact Center via SSH](#) à la page 9.

### Procédure

1. Cliquez sur le raccourci **Lanceur de tunnel CCUI** sur votre ordinateur.
2. La première fois que vous démarrez le lanceur de tunnel, vous devrez saisir vos informations d'identification d'IP Office Contact Center.

La clé publique générée sur votre ordinateur est chargée sur le serveur IP Office Contact Center : vous n'aurez donc pas besoin de répéter cette étape à l'avenir.

### Résultat

Une fois la configuration et la validation du tunnel SSH terminées, l'application IP Office Contact Center User Interface for Windows démarre.

Si vous êtes soudainement déconnecté, reportez-vous à [Configuration de variables pour éviter les déconnexions](#) à la page 12.

---

## Connexion à plusieurs serveurs IP Office Contact Center

### À propos de cette tâche

Utilisez cette procédure si vous souhaitez vous connecter à plusieurs serveurs IP Office Contact Center à l'aide d'un tunnel SSH.

### Préambules

Téléchargez et exécutez le fichier d'installation du tunnel IP Office Contact Center en accédant à **Télécharger > Installation du tunnel d'IP Office Contact Center** dans le portail d'administration Web. Au moment où vous exécutez le fichier d'installation du tunnel, lorsque vous y êtes invité, entrez l'adresse IP publique ou le nom de domaine qualifié (FQDN) du serveur IP Office Contact Center. Pour plus d'informations, veuillez consulter la section "Téléchargement du fichier d'installation du tunnel IP Office Contact Center" du document *Utilisation du portail d'administration Web d'Avaya IP Office Contact Center*.

## Procédure

1. Ouvrez le fichier "`c:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\ssh_config.txt`" en lançant le Bloc-Notes à partir d'une invite de commande en mode administrateur.
2. Fermez l'invite de commande.
3. Créez une copie de la section Hôte existante, ajoutez-la à la fin du fichier, puis modifiez le texte à côté des entrées correspondantes en conséquence.

Tenez compte des éléments suivants lors de la modification des entrées :

- Pour l'hôte, choisissez un nom unique.
  - Obtenez les informations relatives au nom d'hôte auprès de l'administrateur IP Office Contact Center.
  - Obtenez l'adresse IP privée auprès de l'administrateur du serveur IP Office Contact Center.
  - Ne modifiez pas le port à moins que le client ne se connecte à l'hôte serveur IP Office Contact Center par le biais de divers fournisseurs.
  - Ne modifiez pas les entrées LocalForward.
4. Modifiez le fichier `drivers/etc/hosts` à l'aide du Bloc-notes.
    - a. Copiez l'entrée pour le serveur IP Office Contact Center et ajoutez-la à la fin du fichier.
    - b. Modifiez la section copiée pour qu'elle corresponde aux informations du serveur IP Office Contact Center supplémentaire.
  5. Modifiez la règle de pare-feu des appels sortants pour IP Office Contact Center au niveau du pare-feu Windows ou de votre pare-feu client.

Vous devez ajouter une adresse IP supplémentaire à la liste d'adresses que l'interface utilisateur IP Office Contact Center ne peut pas utiliser. L'adresse que vous entrez doit être l'adresse IP privée du serveur IP Office Contact Center, que vous pouvez obtenir auprès de l'administrateur du serveur IP Office Contact Center.

6. Exécutez "`C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\Launcher.exe`" <Host> à partir d'une invite de commande pour démarrer le lanceur de tunnel SSH.

Vous pouvez ensuite cloner l'entrée d'hôte si nécessaire.

Par exemple : l'entrée actuelle ajoutée lors de l'installation du tunnel pour l'hôte est IPOCCServer. Vous pouvez cloner cette entrée d'hôte sur IPOCCServer1, puis exécuter le lanceur IPOCCServer1 "`C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\User Interface\Launcher.exe`" pour vous connecter à cet hôte.

### Astuce :

Si vous réexécutez l'installation du tunnel sur une installation existante afin d'effectuer une mise à niveau, par exemple, alors `ssh_config.txt` sera remplacé. Par conséquent, vous devez copier le fichier `ssh_config.txt` existant avant d'exécuter l'installation du tunnel. Une fois l'installation du tunnel terminée,

vous pouvez utiliser les étapes ci-dessus dans cette procédure pour modifier `ssh_config.txt`. Vous pouvez obtenir des informations à partir de votre fichier copié, mais ne copiez pas et ne collez pas les sections de la copie de sauvegarde vers la nouvelle, car certains paramètres ont peut-être changé.

---

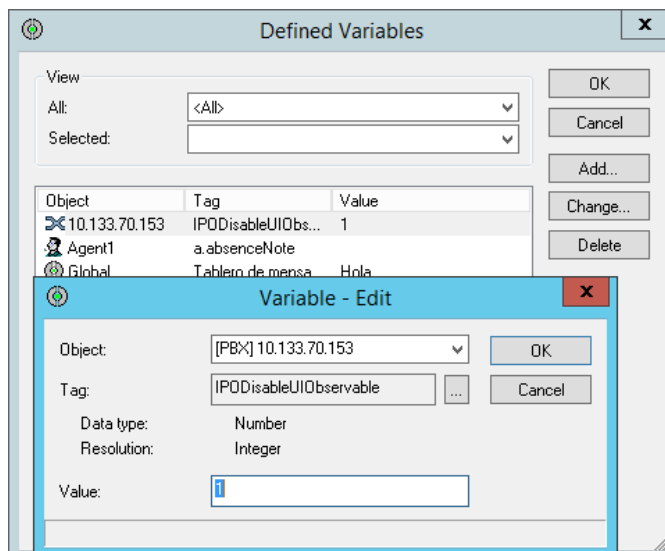
## Configuration de variables pour éviter les déconnexions

### À propos de cette tâche

Utilisez cette procédure si vous êtes soudainement déconnecté de IP Office Contact Center User Interface for Windows lorsque vous utilisez une connexion SSH. La configuration de variables décrite dans cette procédure permettra d'éviter les déconnexions futures.

### Procédure

1. Dans le module Configuration de IP Office Contact Center User Interface for Windows, accédez au menu **Système**.
2. Cliquez sur **Liste de balises**, ajoutez une balise et définissez les valeurs suivantes pour la balise :
  - a. Saisissez `IPODisableUIObservable` dans le champ **Nom**.
  - b. Pour **Type**, sélectionnez **Défini par l'utilisateur**.
  - c. Réglez le **Type de données** sur **Nombre**.
  - d. Réglez la **Résolution** sur **Entier**.
  - e. Sous **Balise issue d'une consultation**, sélectionnez **Ignorer**.
3. Cliquez sur **Variables**, ajoutez une variable à l'aide de la balise `IPODisableUIObservable` que vous avez créée et définissez la valeur sur 1.



4. Pour éviter que les agents en ligne ne soient déconnectés, ajoutez une autre balise.
  - a. Saisissez `DisableUIObservable` dans le champ **Nom**.
  - b. Comme pour la balise précédente que vous avez configurée, assurez-vous que le **Type de données** est défini sur **Nombre**.
5. Ajoutez une nouvelle variable pour la balise `DisableUIObservable` que vous venez de créer et définissez la valeur sur `1`.
6. Redémarrez Watchdog.

---

## Suppression du lanceur de tunnel SSH des ordinateurs clients

### À propos de cette tâche

Cette procédure décrit le processus de suppression du lanceur de tunnel des ordinateurs clients.

Lorsque vous installez l'IP Office Contact Center User Interface for Windows via SSH :

- Le fichier hôtes local est modifié automatiquement et, dans ce cas, une copie du fichier d'origine est créée. La copie est stockée au même emplacement que le fichier hôtes d'origine dans `C:\Windows\System32\drivers\etc\`, mais le nom de fichier est modifié pour inclure le jour, le mois, l'année et l'heure. Par exemple, le nom de la copie pourrait être `hosts-13 Mar 2018 10 16`.
- Une entrée de pare-feu Windows pour l'interface utilisateur IP Office Contact Center est ajoutée pour bloquer le trafic sortant, garantissant que le tunnel SSH est utilisé sur IP Office Contact Center User Interface for Windows.

Vous pouvez annuler ces modifications lors de la désinstallation ou de la suppression du lanceur de tunnel sur les ordinateurs clients.

### Procédure

1. Supprimez l'application du lanceur de tunnel et supprimez le raccourci.
2. Annulez les modifications apportées au fichier hôtes qui sont survenues pendant l'installation.
3. Supprimez l'entrée de pare-feu de l'interface utilisateur IP Office Contact Center, qui a été ajoutée lors de l'installation.
4. Supprimez l'application IP Office Contact Center User Interface for Windows.

# Chapitre 3 : Configuration MRCP dans IP Office Contact Center

L'intégration du protocole MRCP permet la prise en charge de la synthèse vocale (text to speech, TTS) et de la reconnaissance vocale automatique. Pour utiliser la fonctionnalité MRCP, vous devez disposer d'un serveur MRCP tel que Nuance.

Comme dans les versions précédentes, le moteur TTS de Microsoft restera pris en charge.

---

## Activation de la fonctionnalité MRCP

### À propos de cette tâche

Utilisez l'utilitaire `vcspeechconfiguration.exe` d'IP Office Contact Center pour configurer les paramètres MRCP ainsi que les langues pour la synthèse vocale (TTS) et la reconnaissance vocale automatique

#### Remarque :

Les opérations de sauvegarde et de restauration n'affectent pas les composants de la configuration de Voice Control Speech utilisés pour la configuration MRCP. Ces composants sont stockés dans le registre, pas dans la base de données.

### Préambules

Vous devez disposer d'un serveur MRCP tel que Nuance et obtenir les licences appropriées pour le serveur MRCP. Pour plus d'informations, consultez la documentation relative à votre serveur MRCP.

### Procédure

1. Ouvrez l'utilitaire `vcspeechconfiguration.exe`.
2. Dans la fenêtre **Voice Control Speech Configuration** (Configuration du contrôle vocal), sélectionnez **MRCP TTS Enabled** (TTS MRCP activée), **MRCP ASR enabled** (ASR MRCP activée), ou les deux options.
  - Si les deux cases sont cochées, le protocole MRCP est activé pour la TTS et la reconnaissance vocale automatique.
  - Si la case **ASR MRCP activé** (ASR MRCP activée) est cochée uniquement, le protocole MRCP n'est activé que pour la reconnaissance vocale automatique. Dans ce cas, vous pouvez utiliser la fonctionnalité TTS par défaut de Microsoft.
  - Si aucune case n'est cochée, le protocole MRCP est désactivé. Dans ce cas, vous pouvez utiliser la fonctionnalité TTS par défaut de Microsoft, mais la reconnaissance vocale automatique ne sera pas disponible.

Dans l'exemple suivant, les deux cases sont cochées et le protocole MRCP est activé pour la TTS et la reconnaissance vocale automatique :

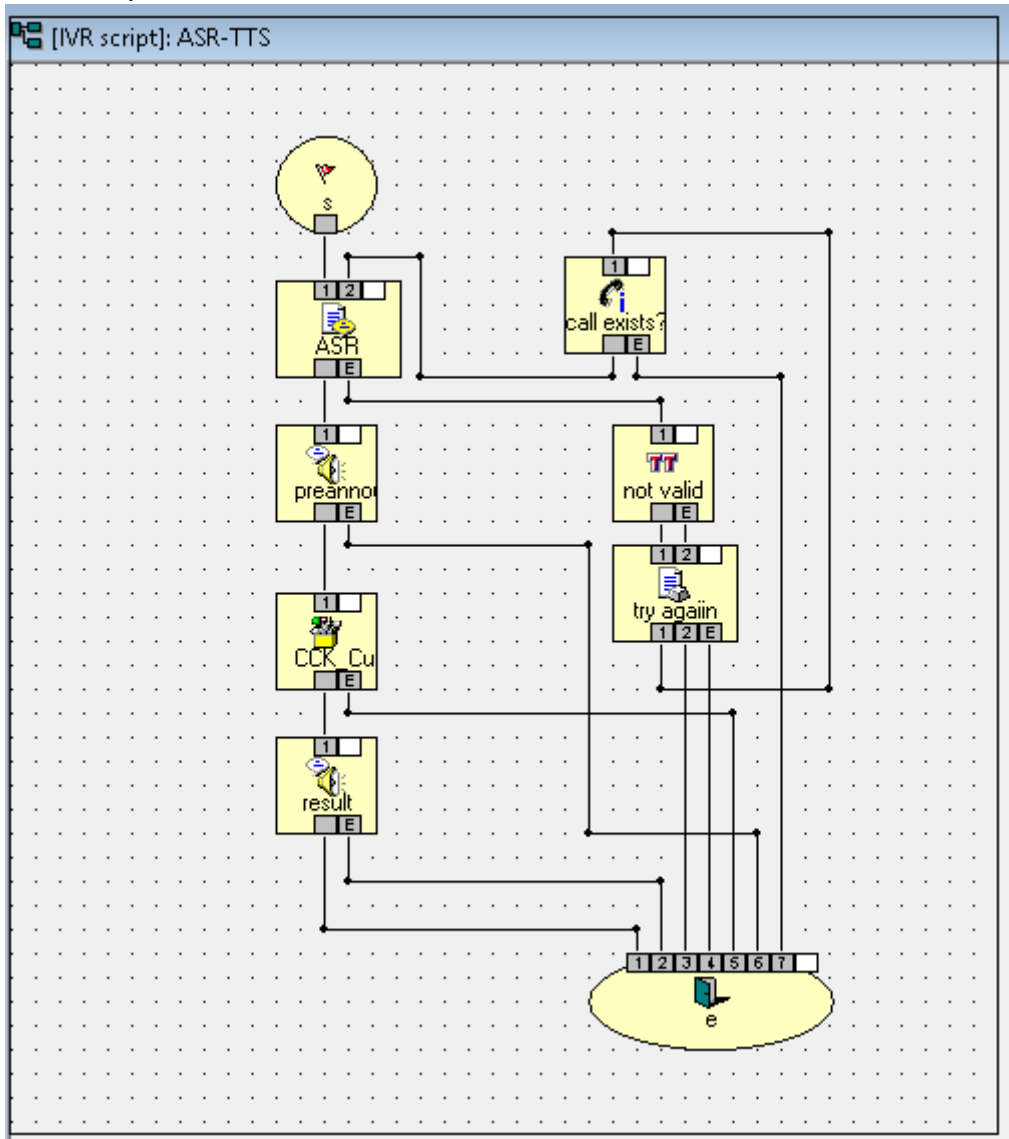
3. Mettez à jour le champ **MRCP Server IP Address** (Adresse IP du serveur MRCP), si nécessaire.
4. Dans la zone **Language** (Langue), saisissez l'identifiant approprié en regard de la langue que vous souhaitez utiliser.  
Par exemple, vous pouvez saisir `en-GB` à côté de **English** (Anglais).
5. Dans les champs **Number of text to speech licences** (Nombre de licences de synthèse vocale) et **Number of speech recognition licenses** (Nombre de licences de reconnaissance vocale), saisissez le nombre désiré afin de définir le nombre d'appels parallèles disponibles.
6. Cliquez sur **OK**.
7. Lorsque vous y êtes invité, redémarrez le service pour que les modifications soient prises en compte.

## Configuration du script IVR

Vous pouvez configurer la synthèse vocale et la reconnaissance vocale automatique dans un script IVR. Pour plus d'informations sur la configuration de la synthèse vocale dans un script

IVR, consultez le document *Guide des scénarios de l'éditeur IVR d'Avaya IP Office Contact Center* pour la version 10.1.1.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de script IVR pour la reconnaissance vocale automatique :



Pour trouver des exemples de scripts IVR, accédez au dossier `Exemples\Taskflow\IVR_menus` dans l'ISO d'IP Office Contact Center.



# Chapitre 4 : Configuration du plug-in Salesforce pour Lightning Experience

À compter de la version 10.1.2, le plug-in Salesforce (SFDC) IP Office Contact Center prend en charge Lightning Experience et Salesforce Classic. Vous devez posséder l'application Lightning Experience ou Salesforce Classic correspondante. Si vous effectuez une mise à niveau vers la version 10.1.2 et souhaitez utiliser Lightning Experience, vous devez créer l'application Lightning Experience même si vous possédez déjà l'application Salesforce Classic. Ce chapitre décrit comment créer l'application Lightning Experience et configurer le fichier de définition.

Vous trouverez des informations générales relatives à la configuration des connecteurs CRM d'IP Office Contact Center dans la version 10.1.1 du *Guide d'installation avancée d'Avaya IP Office Contact Center*.


---

## Création de l'application Lightning Experience

### Préambules

Avant d'utiliser cette procédure, vous devez d'abord activer Lightning Experience sur votre compte Salesforce Classic déjà fonctionnel. Pour plus d'informations au sujet de l'activation de Lightning Experience, consultez la page [https://help.salesforce.com/articleView?id=lex\\_enable\\_intro.htm&type=0](https://help.salesforce.com/articleView?id=lex_enable_intro.htm&type=0).

### Procédure

1. Connectez-vous à l'application Salesforce.
2. Cliquez sur  et sélectionnez **Setup** (Configuration).
3. Accédez à **App Manager** (Gestionnaire d'application), puis cliquez sur **New Lightning App** (Nouvelle application Lightning).
4. Sur l'écran **App Details & Branding** (Détails de l'application et Ajustement du niveau de service) :
  - a. Dans le champ **App Name** (Nom de l'application), saisissez `ISA Lightning Console App` (Application ISA Lightning Console).
  - b. Dans le champ **Description**, saisissez `Application Console pour les utilisateurs d'ISA Lightning` (Console app for Lightning ISA Users).
  - c. **(Facultatif)** Dans **Image**, cliquez sur **Upload** (Charger) et sélectionnez l'image à utiliser en tant que logo de l'application.

- d. **(Facultatif)** Dans **Primary Color Hex Value** (Valeur hexadécimale de la couleur principale), sélectionnez la couleur du fond d'écran de démarrage de l'application.

New Lightning App

---

## App Details & Branding

Give your Lightning app a name and description. Upload an image and choose the highlight color for its navigation bar.


### App Details

\* App Name ⓘ

\* Developer Name ⓘ

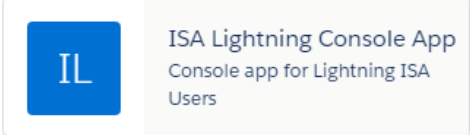
Description ⓘ

### App Branding

Image ⓘ  


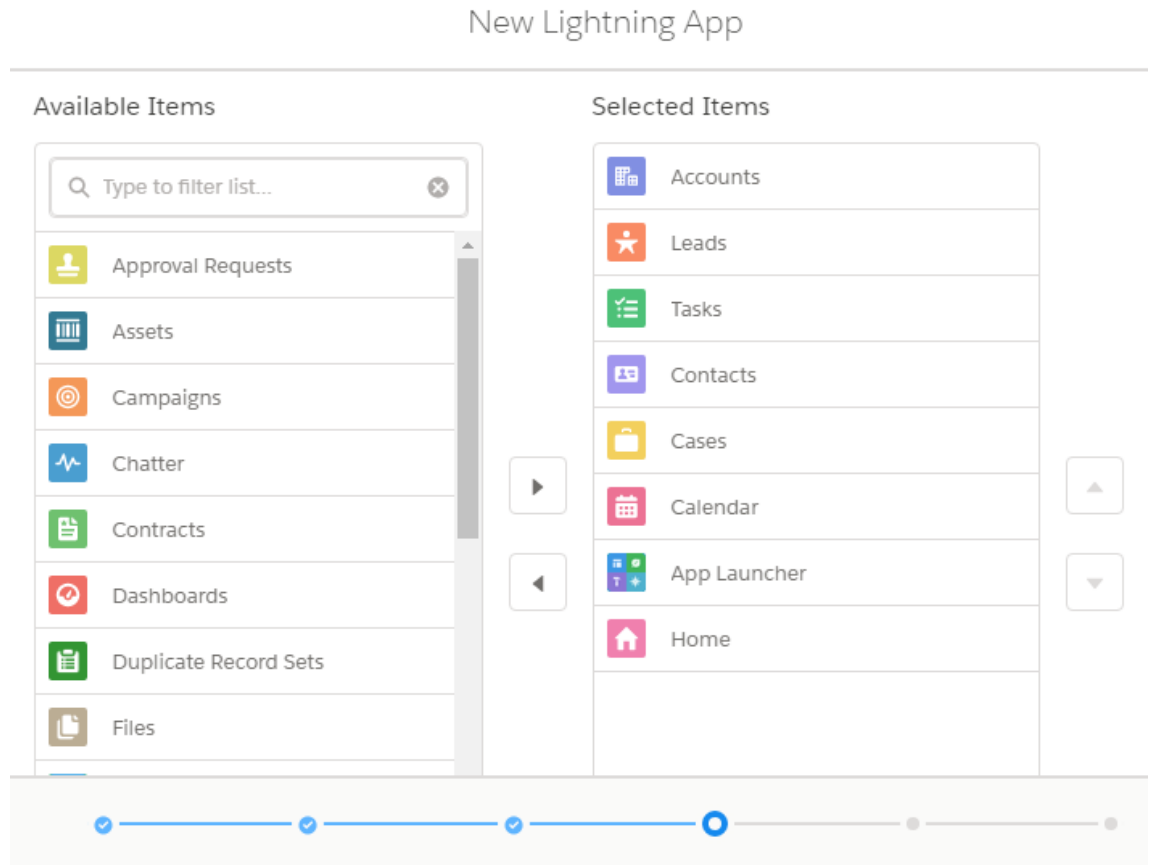
Primary Color Hex Value ⓘ


### App Launcher Preview



○ — ● — ● — ● — ●

- e. Cliquez sur **Suivant**.
5. Sur l'écran **App Options** (Options de l'application), dans le champ **Navigation Style** (Style de navigation), sélectionnez **Console navigation** (Navigation à l'aide de la console), puis cliquez sur **Suivant**.
6. Sur l'écran **Utility Bar** (Barre d'utilitaires) :
- a. Cliquez sur **Ajout** en regard de l'option **Utility Bar Items** (Éléments de la barre d'utilitaires).
  - b. Dans la liste des utilitaires, sélectionnez **Open CTI Softphone** (Téléphone logiciel Open CTI).
  - c. Dans le champ **Label** (Étiquette), saisissez `Phone` (Téléphone).
  - d. Dans le champ **Panel Width** (Largeur du volet), saisissez `400`.
  - e. Dans le champ **Panel Height** (Hauteur du volet), saisissez `450`.
  - f. Cliquez sur **Suivant**.
7. Déplacez vers la section **Éléments sélectionnés** les éléments à inclure dans l'application Lightning Console, puis cliquez sur **Suivant**.




8. Sur l'écran **Navigation Rules** (Règles de navigation), cliquez sur **Suivant**.
9. Sur l'écran **Assign to User Profiles** (Affecter à des profils d'utilisateur), déplacez les options **System Administrator** (Administrateur système) et **As per customer requirement** (Conformément à la demande du client) de la section des profils disponibles à la section des profils sélectionnés.
10. Cliquez sur **Save & Finish** (Enregistrer et terminer).
11. Cliquez sur l'icône  pour démarrer le lanceur d'applications et vérifier que ISA Lightning Console App a bien été ajouté.

---

## Configuration du fichier de définition d'IP Office Contact Center afin de prendre en charge Lightning Experience et Salesforce Classic.

### Procédure

1. Connectez-vous à l'application Salesforce.
2. Cliquez sur  et sélectionnez **Setup** (Configuration).
3. Dans le champ **Quick Find** (Recherche rapide), saisissez `Call Center` (Centre d'appels).

4. Dans la liste des résultats de la recherche, cliquez sur **Call Centers** (Centres d'appels).
5. Modifiez l'adaptateur d'IP Office Contact Center
6. Dans **CTI Adapter URL** (URL de l'adaptateur CTI), si le domaine personnalisé est défini dans votre organisation Salesforce, saisissez l'URL en respectant le format suivant :

```
https://<Avaya ISA namespace>.<Salesforce instance name>.visual.force.com/apex/iccAppUI
```

- Remplacez <Avaya ISA namespace> par `avaya-ipocc-sfd`.
- Remplacez <Salesforce instance name> par le nom d'hôte indiqué dans l'URL de connexion à Salesforce. Par exemple, si l'URL de connexion est `https://ap5.lightning.force.com/...`, utilisez `ap5`.

Exemple : `https://avaya-ipocc-sfd.ap5.visual.force.com/apex/iccAppUI`.

7. Dans **Salesforce Compability mode** (Mode de compatibilité avec Salesforce), saisissez `Classic_and_Lightning` (Classic et Lightning).
8. Saisissez les informations relatives au serveur IP Office Contact Center.

**\* Remarque :**

Pour configurer le code d'accès pour un OutCC externe, utilisez le module Configuration d'IP Office Contact Center User Interface for Windows. Pour plus d'informations, consultez la section "Configuration du PBX" dans le document *Utilisation des modules Configuration et Configuration de l'interface utilisateur d'Avaya IP Office Contact Center*.

9. Enregistrez vos modifications.

The screenshot shows the Salesforce Setup interface for configuring Call Centers. The left sidebar shows the navigation menu with 'Call Centers' selected. The main content area is titled 'SETUP Call Centers' and contains the following configuration fields:

- Salesforce Application Name:** IPOCC
- General Information:**
  - Internal Name: isaCallCenterDefinition
  - Display Name: IPOCC Call Center Adapter
  - CTI Adapter URL: /apex/avaya\_ipocc\_sfd\_icc
  - Use CTI API: true
  - Softphone Height: 450
  - Softphone Width: 400
  - Salesforce Compability Mode: Classic\_and\_Lightning
- Server Configuration:**
  - IPOCC Server Address: [empty]
  - IPOCC Server Port: 28443
  - Refresh Timeout (seconds): 60
  - On Call Keepalive (seconds): 30
  - Use Directory for Contact Details?: true
  - Access code for external OutCC: 9
  - Digits to Trim for external Incoming: 0

Buttons for 'Save' and 'Cancel' are visible at the bottom of the configuration area.

10. Cliquez sur **Manage Call Center Users** (Gérer les utilisateurs du centre d'appels) et ajoutez des utilisateurs au système.

 **Remarque :**

La définition d'IP Office Contact Center doit contenir au moins un utilisateur d'IP Office Contact Center.

# Chapitre 5 : Mises à niveau d'IP Office Contact Center

Avant de mettre à niveau IP Office Contact Center version 10.1.2.x, vous devez d'abord procéder à la mise à niveau de la base de données PostgreSQL.

---

## Libérer de l'espace sur le disque dur

### À propos de cette tâche

Utilisez cette procédure si vous devez libérer de l'espace sur le disque dur du serveur avant d'effectuer une mise à niveau. Dans la plupart des cas, vous devez avoir deux fois plus d'espace que les bases de données existantes. Par conséquent, si la taille de la base de données actuelle est de 2,5 Go, assurez-vous d'avoir 5 Go d'espace libre.

### Procédure

- Supprimez les données de rapports, les travaux d'appel ainsi que les campagnes IP Office Contact Center inutiles et archivez les anciens e-mails.
- Consultez et supprimez les rapports de problèmes sur IP Office Contact Center.
- Supprimez les anciens fichiers de suivi dans le dossier `C:\ProgramData\Avaya\TTraceLogs`.
- Supprimez les fichiers de vidage `hs_err_pid***.mdmp` et `hs_err_pid***.log` dans le dossier `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\IPO Taskserver`.
- Supprimez les anciens fichiers journaux `C3000*.log` et `UM*.log` dans le dossier `C:\ProgramData\Avaya\IP Office Contact Center`.
- Supprimez les fichiers de vidage `hs_err_pid**.mdmp` and `hs_err_pid**.log` créés par le serveur de tâches Session Chat et les composants du carnet d'adresses dans les dossiers `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\Chat Taskserver` et `C:\Program Files (x86)\Avaya\IP Office Contact Center\Addressbook Server`.
- Supprimez les anciens fichiers journaux Tomcat dans les dossiers suivants :
  - `C:\ProgramData\Avaya\IPOCC\Tomcat`
  - `C:\ProgramData\Avaya\IPOCC\TomcatWWW`
  - `C:\ProgramData\Avaya\IPOCC\WebService Collection`

- Supprimez les fichiers dans le dossier `C:\ProgramData\WER`.
- Si cet outil est disponible dans votre version de Microsoft Windows, lancez le **Nettoyage de disque** depuis la section **Propriétés** du disque en question dans l'Explorateur. Incluez les fichiers système de Windows et cochez l'option Nettoyage de Windows Update.

### Étapes suivantes

Mettez à niveau la base de données PostgreSQL.

---

## Mise à niveau de la base de données PostgreSQL

### À propos de cette tâche

Suivez cette procédure pour mettre à niveau la base de données PostgreSQL avant la mise à niveau d'IP Office Contact Center.

### Préambules

- Créez une sauvegarde du serveur pour éviter de perdre des données en cas d'échec de la mise à niveau. Pour VMware, prenez un instantané du système. Pour les déploiements matériels, prenez une image du serveur.
- Vérifiez que vous avez assez d'espace libre sur le disque dur du serveur. Dans la plupart des cas, vous devez avoir deux fois plus d'espace que les bases de données existantes. Pour plus d'informations sur la façon de libérer de l'espace sur le disque, consultez la section [Libérer de l'espace sur le disque dur](#) à la page 22.

### Procédure

1. Dans l'ISO d'IP Office Contact Center, accédez au dossier Utilitaires et lancez l'outil **PostgresUpgrader**.

Un message d'avertissement s'affiche si l'espace disponible sur le disque dur du serveur est insuffisant. Le message d'avertissement affiche l'espace minimum requis pour la mise à niveau de PostgreSQL, mais vous aurez généralement besoin de plus d'espace pour les autres composants. Par conséquent, dans la plupart des cas, vous devez avoir deux fois plus d'espace que les bases de données existantes.

Par exemple, la taille de la base de données actuelle est de 2,5 Go, vous disposez de 2,4 Go d'espace disponible et PostgresUpgrader indique que vous avez besoin d'au moins 3,1 Go. Dans ce cas, libérez 5 Go d'espace, car 3,1 Go ne suffiront pas pour terminer le processus de mise à niveau.

2. Dans la fenêtre **PostgresUpgrader**, cliquez sur **Start PostgreSQL Upgrade**.  
La durée de la mise à niveau dépend de la taille de votre base de données.
3. Lorsque la mise à niveau est terminée, cliquez sur **OK**.

### Étapes suivantes

Terminez la mise à niveau d'IP Office Contact Center.

---

## Mise à niveau d'IP Office Contact Center

### Préambules

Arrêtez les services et processus, conformément aux instructions de la section *Guide d'entretien d'Avaya IP Office Contact Center* pour la version 10.1.1.

### Procédure

1. Démarrez l'assistant d'installation d'IP Office Contact Center et acceptez le contrat de licence pour continuer.
2. Dans la boîte de dialogue **Paramètres pour l'installation d'Avaya IP Office Contact Center**, saisissez vos informations d'identification à la base de données dans les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe**.
3. Cliquez sur **Mettre à jour**.
4. Une fois le processus de mise à jour terminé, cliquez sur **Redémarrer** pour relancer le serveur IP Office Contact Center.

---

## Mise à jour de la licence Avaya WebLM après une mise à niveau d'IP Office Contact Center version 10.1.2.2

### À propos de cette tâche

Si vous avez effectué une mise à niveau vers IP Office Contact Center version 10.1.2.2, Avaya WebLM version 7.1.2 est installé. Vous devez modifier le mot de passe d'Avaya WebLM et obtenir une nouvelle licence. Cette procédure s'applique uniquement aux mises à niveau vers la version 10.1.2.2 et non vers des versions antérieures.

### Procédure

1. Connectez-vous à la console Avaya WebLM en tant qu'`admin` et saisissez le mot de passe `weblmadmin`.
2. Modifiez le mot de passe.
3. Depuis **Propriétés du serveur**, prenez note de l'ID hôte d'Avaya WebLM.  
L'ID hôte contient 14 caractères alphanumériques. Pour un système virtualisé, l'ID hôte est entièrement nouveau. Pour les installations de serveur physique, l'ID hôte correspond à l'adresse MAC plus deux chiffres, qui sont habituellement 03.
4. Utilisez l'ID hôte que vous avez noté pour générer une nouvelle licence.  
Obtenez des licences depuis le site Web d'Avaya PLDS à l'adresse [plds.avaya.com](http://plds.avaya.com). Vous pouvez également régénérer un fichier de licence en utilisant le même ID hôte.
5. Acceptez le CLUF, puis installez le nouveau fichier de licence.



# Chapitre 6 : Ressources

## Documentation

Les documents IP Office Contact Center suivants sont disponibles sur le site Web de l'assistance technique d'Avaya, à l'adresse <http://support.avaya.com>.

**\* Remarque :**

L'accès à certains documents est restreint, si bien qu'ils ne sont pas disponibles à tous les utilisateurs.

Titre du document	Utilisez ce document pour :	Public concerné
Présentation générale		
<i>Description des fonctionnalités d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Comprendre les fonctionnalités et les capacités d'IP Office Contact Center.	Tous les utilisateurs
Planification		
<i>Configuration de référence d'Avaya IP Office Contact Center</i>	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.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personnel de vente et du Support technique</li><li>• Architectes</li><li>• Ingénieurs de mise en œuvre</li></ul>
Administration		
<i>Utilisation du portail d'administration Web d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Comprendre comment utiliser le portail d'administration Web. <b>* Remarque :</b> Ce document est également disponible comme système d'aide via le portail d'administration Web.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Personnel du Support technique</li><li>• Administrateurs</li></ul>
<i>Utilisation des modules Configuration et Configuration de l'interface utilisateur d'Avaya IP Office Contact Center</i>	Effectuer des tâches d'administration à l'aide des modules Configuration et Configuration IU. <b>* Remarque :</b> Ce document est également disponible comme système d'aide via l'interface du produit.	Administrateurs

---

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

### Procédure

1. Naviguer vers <http://support.avaya.com/>.
2. En haut de l'écran, saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur **Login**.
3. Cliquez sur **Support by Product > Documents**.
4. Dans **Enter your Product Here**, saisissez le nom du produit puis sélectionnez-le dans la liste.
5. Dans **Choose Release**, sélectionnez un numéro de version approprié.
6. Dans le filtre **Content Type**, cliquez sur un type de document ou bien sur **Select All** pour afficher la liste de tous les documents disponibles.

Par exemple, pour les guides de l'utilisateur, cliquez sur **User Guides** dans le filtre **Content Type**. La liste affiche uniquement les documents correspondants à la catégorie sélectionnée.

7. 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
ACDS-3782	Conception — Avaya IP Office Contact Center
ACIS-7750	Mise en œuvre — Avaya IP Office Contact Center
ACSS-7894	Support technique — Avaya IP Office Contact Center

---

## 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](http://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'un ID utilisateur valides.

Le système affiche la page **Avaya Support**.

3. Cliquez sur **Assistance par produit (Support by Product) > Assistance spécifique par produit (Product Specific Support)**.
4. Dans **Enter Product Name**, saisissez le nom du produit, puis appuyez sur la touche **Entrée**.
5. Dans la liste, sélectionnez le produit, puis la version souhaitée.
6. Cliquez sur l'onglet **Technical Solutions** pour afficher les articles.
7. Sélectionnez les articles importants.

# Index

## A

ajout	
Application Lightning Experience .....	<a href="#">17</a>

## C

configuration	
fichier de définition .....	<a href="#">19</a>
port SSH .....	<a href="#">8</a>
connexion à plusieurs serveurs avec SSH .....	<a href="#">10</a>
création	
Application Lightning Experience .....	<a href="#">17</a>

## D

démarrage de l'interface utilisateur via SSH .....	<a href="#">9</a>
Différences avec les guides .....	<a href="#">6</a>
documents connexes .....	<a href="#">25</a>

## E

éviter les déconnexions SSH .....	<a href="#">12</a>
-----------------------------------	--------------------

## F

fichier de définition	
Lightning Experience et Salesforce Classic .....	<a href="#">19</a>
SFDC .....	<a href="#">19</a>
formation .....	<a href="#">26</a>

## L

La base des connaissances sur site .....	<a href="#">27</a>
Lanceur de tunnel SSH	
supprimer .....	<a href="#">13</a>
libérer de l'espace sur le disque .....	<a href="#">22</a>
Licence WebLM .....	<a href="#">24</a>
Lightning Experience .....	<a href="#">17</a>
SFDC .....	<a href="#">17</a>
Lightning Experience - SFDC .....	<a href="#">17</a>

## M

Mise à jour d'Avaya WebLM .....	<a href="#">24</a>
Mise à jour de WebLM pour les mises à niveau d'IP Office	
Contact Center 10.1.2.2 .....	<a href="#">24</a>
mise à niveau .....	<a href="#">22</a>
IP Office Contact Center .....	<a href="#">24</a>
PostgreSQL .....	<a href="#">23</a>
Mises à niveau vers la version 10.1.2.2 .....	<a href="#">24</a>
modifications du document .....	<a href="#">7</a>
MRCP .....	<a href="#">14</a>
reconnaissance vocale automatique .....	<a href="#">14</a>
TTS .....	<a href="#">14</a>

## N

nettoyage du disque .....	<a href="#">22</a>
nouveau contenu .....	<a href="#">6</a>

## O

objectif .....	<a href="#">6</a>
----------------	-------------------

## S

script IVR .....	<a href="#">15</a>
SSH	
connexion .....	<a href="#">8</a>
connexion à plusieurs serveurs .....	<a href="#">10</a>
démarrage de la connexion .....	<a href="#">9</a>
port .....	<a href="#">8</a>
privilège .....	<a href="#">9</a>
support technique .....	<a href="#">27</a>
suppression du lanceur de tunnel SSH .....	<a href="#">13</a>

## V

Variable DisableUIObservable .....	<a href="#">12</a>
Variable IPODisableUIObservable .....	<a href="#">12</a>
vidéos .....	<a href="#">26</a>