



Guide d'utilisation de l'Administration du site WebEx

Première publication: 14 Juin 2015

Dernière modification: 15 Septembre 2015

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



TABLE DES MATIÈRES

Configurer votre site 1

- Changer le contenu de l'affichage des utilisateurs 1
 - Configurer les clauses de non-responsabilité 1
 - Supprimer une clause de non-responsabilité 2
 - Désactiver une clause de non-responsabilité 3
 - Activer une clause de non-responsabilité 3
- Spécifier un service et une page par défaut pour votre site 3
- Changer la page par défaut 4
 - Options de la page par défaut 4
- Spécifier un fuseau horaire par défaut 6
- Spécifier le nombre d'éléments dans les listes 6
- Paramétrer le programmeur de réunion par défaut 6
- Changer la fenêtre d'informations de la réunion 7
- Changer les liens de navigation du haut 8
- Personnaliser les liens de navigation gauches pour Mon WebEx 8
- Personnaliser les liens de navigation gauches pour Tous les services 9
- Gérer les modèles de programmation 9
 - Changer le modèle de programmation par défaut 10
 - Afficher ou masquer des modèles de programmation. 10
 - Supprimer des modèles de programmation 11
- Masquer le contenu promotionnel WebEx 11
- Afficher les restrictions d'appel gratuit personnalisées 12
- Activation de la salle personnelle 12
- Activer ou désactiver l'interopérabilité Spark 13
- Activer la vidéo de haute qualité pour votre site 13
- Activer la vidéo haute définition pour votre site 14
- Ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société 14
 - Ajouter un contact unique 14
 - Importer des contacts à partir d'un fichier CSV 15

Modifier les informations d'un contact	15
Supprimer des informations sur un contact	16
Utilisation des listes de distribution	16
Changer ce que peuvent faire les utilisateurs	16
Paramétrer les options de téléconférence par défaut	16
Paramétrer les options d'assistance technique audio par défaut	18
Attribuer les numéros d'appel par défaut	18
Autoriser la création et la modification des comptes audio TSP	19
Autoriser la téléconférence interne par rappel	19
Autoriser les utilisateurs à identifier les participants internes	20
Autoriser les utilisateurs à ajouter les informations de la session aux calendriers	20
Changer les privilèges de téléconférence pour tous les utilisateurs	21
Autoriser les utilisateurs à demander des services supplémentaires	21
Options des demandes de service	22
Permettre aux utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace de rejoindre les réunions externes	23
Autoriser les utilisateurs à télécharger WebEx Connect ou AIM Pro	24
Autoriser les utilisateurs à utiliser les messages textes	24
Autoriser les utilisateurs à utiliser l'extension du téléphone IP Cisco	24
Autoriser les utilisateurs à choisir un organisateur suppléant	24
Autoriser les utilisateurs à programmer des réunions pour le compte d'autres utilisateurs	25
Autoriser les utilisateurs à personnaliser leurs salles de réunions personnelles	25
Autoriser les utilisateurs à imprimer ou enregistrer le fichier en cours de partage	26
Activer le partage de contenu avec des intégrations externes	26
Configurer la bibliothèque de phrases pour Remote Support	27
Créer des phrases fréquemment utilisées et des groupes	27
Associer les groupes de phrases avec les agents et les files d'attente	28
Autoriser les utilisateurs à télécharger les outils de productivité WebEx	28
Configurer les outils de productivité	28
Changer les options de gestion du site	30
Recevoir une alerte lorsque la capacité de stockage est dépassée	30
Gérer les utilisateurs	31
À propos des comptes utilisateur	31
Autoriser les utilisateurs à demander des comptes à partir du site	32
Options des demandes de service	33

Traiter les demandes d'inscription	34
Ajouter des nouveaux comptes utilisateur	34
Privilèges de l'organisateur	35
Sélectionner les listes d'attente pour WebACD	37
Page Utilisateurs	38
À propos de la modification des comptes utilisateur	38
Modifier des comptes utilisateur uniques	39
Activer une salle personnelle pour un utilisateur	39
Modifier l'URL de la salle personnelle d'un utilisateur	40
Ajouter un contact unique	40
Activer et désactiver les comptes utilisateur	41
Réaffecter les enregistrements NBR	41
Supprimer les enregistrements basés sur le réseau d'un compte	42
Définir les privilèges des comptes utilisateur	42
Paramétrer les privilèges de comptes individuels	42
Paramétrer les privilèges de comptes individuels	43
Paramétrer les privilèges de tous les comptes utilisateur	44
Demandes de mots de passe	45
Traiter les demandes de service	45
Envoyer des messages électroniques à tous les invités	46
À propos de l'utilisation des codes de suivi	46
Spécifiez des codes de suivi	47
Importer des valeurs de codes de suivi	48
Options du batch importer et exporter des utilisateurs	48
Importer des comptes pour les utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace	49
Importer plusieurs comptes utilisateur	49
Modifier plusieurs comptes utilisateur	50
Statut de votre importation ou exportation	51
Gérer Event Center	53
Mise à jour des paramètres du site Event Center	53
Options du site	54
Présentation des modèles de programmation Event Center	55
Afficher ou masquer les modèles de programmation Event Center	56
Paramétrer le modèle de programmation Event Center par défaut	56
Supprimer les modèles de programmation Event Center	56

Réattribuer un événement à un organisateur différent	57
Personnaliser le formulaire d'inscription d'Event Center	57
Options personnalisées	58
Activer la vidéo de haute qualité pour votre site	60
Configurer Meeting Center	61
Changer la fin de la page de réunion	61
Options du site	62
À propos de l'utilisation de WebEx Meetings sur les appareils mobiles	63
Activer WebEx Meetings sur les appareils mobiles	63
Aperçu des modèles de programmation Meeting Center	63
Afficher ou masquer le modèle de programmation Meeting Center	64
Paramétrer le modèle de programmation Meeting Center par défaut	65
Supprimer les modèles de programmation Meeting Center	65
Configurer la limite maximum de bande passante vidéo	65
Activer la vidéo de haute qualité pour votre site	66
Activer la vidéo haute définition pour votre site	66
Paramétrer les options Remote Support	67
Paramétrer les options de téléchargement de Remote Support	67
Autoriser les clients à choisir les agents	68
Configurer le flux vidéo pour Remote Support	68
N° de Session Remote Support	69
Personnaliser les éléments sur les formulaires de pré et post-session.	69
Intégrer le formulaire de pré-session	70
Personnaliser la fenêtre de Session Remote Support	71
Nouveaux styles d'onglets	72
Spécifier les options de partage des applications du CSR	73
Partage de documents et de contenu Web	74
Enregistrer les sessions du CSR automatiquement	75
Autoriser la commutation contextuelle pour le Chat	75
Mettre fin automatiquement à des sessions inactives	76
Personnaliser les instructions pour les agents d'assistance	76
Paramétrer les options Training Center	79
E-commerce Training Center	79
Pour saisir vos informations de paiement Paiements PayPal Pro :	80
Éléments de configuration : PayPal Payflow Pro	80

Saisissez vos informations PayPal Express Checkout (Canada)	81
Éléments de configuration : Paiement expressPaypal (Canada)	81
Saisissez vos informations de paiement PayPal Express Checkout (USA)	82
Éléments de configuration : Paiement expressPaypal (USA)	82
Entrez vos informations de paiement PayPal Website Payments Pro (GB)	83
Paramètres PayPal Website Payments Pro (GB)	83
Basculer entre les modes production et test	84
Ajouter et supprimer des bons de réduction	84
Prolonger les dates des bons de réduction	85
Entrez les coordonnées de votre société	85
Personnaliser la page Carte bancaire	86
Paramétrer les options par défaut de la messagerie électronique Training Center	86
Gestion des modèles de courriers électroniques	87
Modèles de messages électroniques	87
Personnalisation des modèles de courriers électroniques	87
Restaurer le modèle de courrier électronique par défaut	88
Comprendre les modèles CMR Hybrides	88
Gestion de la sécurité du site	91
Spécifier les options de sécurité	91
Options de sécurité	92
Spécifier la configuration d'authentification unique (SSO)	96
Activer l'authentification du délégué partenaire	96
Afficher les certificats	97
Spécifier des critères de mots de passe complexes	97
Utiliser des caractères spécifiques dans vos mots de passe	98
Critères complexes pour les mots de passe des réunions	98
Activer les certificats numériques (PKI)	99
Gérer le certificat racine	100
Attribuer un certificat à un type de session	100
Gestion des types de session	101
À propos des types de sessions	101
Comprendre les fonctionnalités des types de session	102
Créer des types de session personnalisés	105
Créer un type de session Vidéoconférence Cisco Unified (CUVC)	106
Activer un type de session pour un compte organisateur	107

- Activer un type de session pour tous les nouveaux utilisateurs 108
- Changer un type de session personnalisé 108
- Activer ou désactiver un type de session personnalisé 108
- Paramétrer les options Remote Access (accès à distance) 109**
 - À propos des options de Remote Access 109
 - Configuration de l'ordinateur pour Remote Access (Accès à distance) 110
 - Configurer l'agent Remote Access pour votre serveur proxy 110
 - Paramétrer les options d'installation par défaut 111
 - Valeurs d'installation par défaut 111
 - Envoyer le lien de l'installateur Remote Access aux utilisateurs 112
 - Télécharger l'installateur de l'agent Remote Access 113
 - Utiliser un installateur en mode silencieux pour installer Remote Access 114
 - Utiliser un installateur en mode silencieux pour installer Remote Access 115
 - Spécifier les options de sécurité de Remote Access 116
 - Changer les options du code d'accès ou de l'authentification téléphonique pour les groupes Remote Access. 117
 - Changer les options du code d'accès ou d'identification téléphonique pour les ordinateurs Remote Access 117
 - Changer la description ou le pseudo d'un ordinateur distant 118
 - Gérer les groupes d'ordinateurs Remote Access 118
 - Créer des groupes Remote Access 118
 - Attribuer les groupes et les ordinateurs Remote Access pour aider les agents d'assistance 119
 - Changer le nom ou la description du groupe 119
 - Réorganiser les ordinateurs ou les groupes 119
 - Supprimer un ordinateur ou un groupe 120
 - Gérer des session Remote Access 120
 - Spécifiez l'affichage et les couleurs Remote Access par défaut 120
 - Paramètres d'affichage et de couleur 121
- Paramétrer les options Access Anywhere 123**
 - Demander l'autorisation pour installer Access Anywhere 123
 - Traiter les demandes Access Anywhere 124
 - Afficher une liste des ordinateurs distants Access Anywhere 124
 - Mettre fin à la session Access Anywhere d'un utilisateur 125
 - Supprimer un ordinateur distant du compte d'un utilisateur 125

Gérer WebACD 127

Créer une nouvelle file d'attente 127

Options sur l'onglet Configuration 128

Options sur l'onglet Utilisateurs 130

Options sur l'onglet du formulaire d'inscription 131

Options sur l'onglet du lien d'Entrée 132

Options sur l'onglet Règles 132

Utiliser les règles d'acheminement 133

Utiliser les règles d'allocation 134

Options des règles 134

Options pour le routage de tiers 136

Modifier une file d'attente 137

Ajouter des nouveaux champs au formulaire d'inscription 137

Réorganiser les champs sur le formulaire d'inscription 138

À propos de la file d'attente personnelle 138

Modifier la file d'attente personnelle 138

Options de l'onglet Configuration (File d'attente personnelle) 139

Gérer les formulaires Laisser un message 140

Présentation des formulaires Laisser un message 140

Créer un nouveau formulaire Laisser un message 141

Ajouter des nouveaux champs au formulaire Laisser un message 141

Réorganiser les champs sur le formulaire Laisser un message 142

Options de la page Créer/Modifier un formulaire 142

Modifier les options de la page du formulaire 143

Options Changer l'ordre 143

Options des zones de texte 143

Options des cases à cocher 144

Options du bouton option 144

Options de la liste déroulante 145

Attribuer un formulaire pour laisser un message à une file d'attente 145

Générer des rapports 147

Aperçu des rapports 147

Page Afficher le rapport 147

Afficher les rapports d'utilisation 149

Afficher un rapport d'utilisation de stockage 149

Afficher des rapports d'utilisation de stockage par utilisateur	150
Afficher les rapports du tableau de bord Event Center	150
Rapports de Support Center	151
Rapports Training Center	151
Rapport Remote Access (Accès à distance)	152
Afficher des rapports Access Anywhere	152
Afficher les rapports WebACD	152
Afficher les rapports des réunions en cours	153
Gérer les rapports pour Event Center	153
Personnaliser les rapports du tableau de bord Event Center	153
Créer un rapport Event Center	154
Ouvrir un rapport Event Center enregistré	154
Télécharger des rapports Event Center	155
Ouvrir un rapport Event Center enregistré	155
Supprimer des rapports Event Center	156
Utilisation des balises et attributs HTML	157
Utilisation des balises et attributs HTML	157
Référence du format de fichier CSV	159
Format de fichier CSV pour les comptes utilisateurs	159
Créer un modèle de fichier CSV	160
Champs Informations du compte	161
Format de fichier CSV pour les contacts	184
Créer un modèle de fichier CSV	186
Champs Informations du contact	186
Format de fichier CSV pour les valeurs des codes de suivi	188
Fuseaux horaires	189
Variables des modèles de messages électroniques	193
Variables de messages électroniques pour Meeting Center	193
Variables de messages électroniques pour Entreprise	197



CHAPITRE

1

Configurer votre site

- [Changer le contenu de l'affichage des utilisateurs, page 1](#)
- [Changer ce que peuvent faire les utilisateurs, page 16](#)
- [Changer les options de gestion du site, page 30](#)

Changer le contenu de l'affichage des utilisateurs

Modifiez les paramètres de votre site pour offrir une expérience WebEx personnalisée. Choisissez les options qui offrent le plus de valeur pour vos utilisateurs.

Configurer les clauses de non-responsabilité

Configurez vos propres clauses de non-responsabilité pour qu'elle s'affichent chaque fois que

- Un organisateur démarre une réunion
- Des participants rejoignent une réunion
- Les personnes peuvent démarrer une session WebEx enregistrée

Vous pouvez configurer et contrôler chaque type de clause de non-responsabilité indépendamment. Si cette option est activée, les utilisateurs doivent accepter ces clauses de non-responsabilité pour démarrer ou participer à une réunion ; ou pour rejoindre une session, ou lire l'enregistrement d'une session.

Procédure

- Étape 1** Utilisez un éditeur de texte pour créer un fichier de clause de non-responsabilité et enregistrez le fichier. Les types de fichiers suivants sont pris en charge : HTML, HML et TXT. Créez un fichier de clause de non-responsabilité pour chaque langue prises en charge par votre site.

- Étape 2** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Clauses de non-responsabilité**.
- Étape 3** Sur la page **Clauses de non-responsabilité**, sélectionnez **Charger la clause de non-responsabilité**.
- Étape 4** Dans la fenêtre **Chargement de fichier**, allez à l'emplacement du fichier sur votre ordinateur, puis sélectionnez le fichier.
- Étape 5** Sélectionnez **Ouvrir**.
À la fin du chargement, le fichier de la clause de non-responsabilité s'affiche dans la liste des fichiers chargés.
- Étape 6** Dans la colonne **Type**, dans la liste, sélectionnez le type correspondant pour la clause de non-responsabilité.
- Étape 7** Dans la colonne **Langue**, dans la liste, sélectionnez la langue correspondante pour la clause de non-responsabilité.
- Étape 8** Dans la colonne **Appliquer au centre**, cochez les cases des services, pour lesquels vous souhaitez afficher la clause de non-responsabilité.
- MC—Meeting Center
 - EC—Event Center
 - TC—Training Center
 - SC—Support Center
- Étape 9** (Facultatif) Pour afficher la clause de non-responsabilité, sélectionnez le nom de fichier. Sinon, dans la colonne **Actions**, sélectionnez le bouton **Plus** correspondant et sélectionnez **Aperçu**.
La clause de non-responsabilité s'ouvre dans une nouvelle fenêtre de navigation.
- Étape 10** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Supprimer une clause de non-responsabilité

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Clauses de non-responsabilité**.
- Étape 2** Dans la colonne **Actions**, sélectionnez le bouton **Plus** correspondant, puis sélectionnez **Supprimer**.
- Étape 3** Cliquez sur **OK** pour supprimer le fichier.
-

Désactiver une clause de non-responsabilité

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Clauses de non-responsabilité**.
- Étape 2** Dans la colonne **Actions**, sélectionnez le bouton **Plus** correspondant, puis sélectionnez **Désactiver**.
La clause de non-responsabilité et les options de configuration correspondantes ne sont pas disponibles tant que vous n'aurez pas activé la clause de non-responsabilité.
-

Activer une clause de non-responsabilité

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Clauses de non-responsabilité**.
- Étape 2** Dans la colonne **Actions**, sélectionnez le bouton **Plus** correspondant, puis sélectionnez **Activer**.
-

Spécifier un service et une page par défaut pour votre site

Cette procédure concerne uniquement les sites Enterprise. Vous pouvez spécifier le service (par ex. Meeting Center, Event Center, etc.) et la première page qui apparaît lorsqu'un utilisateur accède à votre site.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Faites défiler jusqu'à la section **Options du site**.
- Étape 3** Pour spécifier un service par défaut, sélectionnez un service dans la liste déroulante **Afficher ce service par défaut à tous les utilisateurs**.
- Étape 4** Pour spécifier une page par défaut, sélectionnez une page à partir de la **Page par défaut** pour de la liste déroulante.
- Étape 5** Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.
-

Changer la page par défaut

Vous pouvez spécifier la page qui s'affiche lorsque les utilisateurs se connectent. Les utilisateurs peuvent effacer vos paramètres et sélectionner une autre page par défaut dans leurs profils Mon WebEx.

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation gauche, effectuez l'une des actions suivantes :

- **Configuration > Meeting Center**
- **Configuration > Event Center > Options**
- **Configuration > Training Center**

Étape 2 Dans la section **Options par défaut**, sélectionnez la page à afficher par défaut, dans la liste **Page par défaut pour Mon WebEx**.

Étape 3 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Options de la page par défaut

Options de la page Event Center par défaut

Option	Description
Liste d'événements	Affiche la liste des événements planifiés.
Enregistrements d'événements	Affiche la liste des événements enregistrés.
Recherche	Affiche la page sur laquelle les utilisateurs peuvent rechercher des événements.
Programmer un événement	Affiche la page du programmeur d'événement.
Événements du site	Affiche tous les événements qui ont été planifiés sur votre site.

Options de la page par défaut Meeting Center

Option	Description
Parcourir les réunions - Vue Jour	Affiche la liste des réunions programmées, triées par date.
Parcourir les réunions - Vue Aujourd'hui	Affiche une liste des réunions programmées du jour.

Option	Description
Parcourir les réunions - Vue Semaine	Affiche une liste des réunions programmées de la semaine en cours.
Parcourir les réunions - Vue Mois	Affiche une liste des réunions programmées du mois en cours.
Rejoindre une réunion non listée	Affiche une page sur laquelle les participants d'une réunion peuvent rejoindre des réunions non listées.
Mes réunions programmées	Affiche une liste montrant uniquement les réunions programmées par l'utilisateur.
Démarrage et réunion instantanée	Affiche une page sur laquelle les utilisateurs peuvent démarrer des réunions One-Click.

Options de la page par défaut Training Center

Option	Description
Parcourir les réunions - Vue Aujourd'hui	Affiche une liste des sessions de formation programmées à la date du jour.
Parcourir les réunions - Affichage des réunions à venir	Affiche une liste de toutes les sessions de formation à venir.
Parcourir les réunions - Vue Jour	Affiche une liste des sessions de formation programmées, triées par date.
Parcourir les réunions - Vue Semaine	Affiche une liste des sessions de formation programmées pour la semaine en cours.
Parcourir les réunions - Vue Mois	Affiche une liste des sessions de formation programmées pour le mois en cours.
Sessions enregistrées	Affiche une page contenant la liste des sessions de formation téléchargées.
Rejoindre une session non listée	Affiche une page où les participants d'une réunion peuvent rejoindre des sessions de formation non listées.
Démarrer une session instantanée	Affiche une page sur laquelle un organisateur peut démarrer une session de formation instantanée.

Spécifier un fuseau horaire par défaut

Configurez un fuseau horaire par défaut pour votre site de service WebEx. Toutes les heures, y compris les heures de début et de fin des réunions, s'affichent dans le fuseau horaire que vous sélectionnez. Les utilisateurs peuvent effacer ce paramètre en sélectionnant leur propre fuseau horaire lorsqu'ils demandent un compte, ou sur la page **Mon profil** dans **Mon WebEx**.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, sélectionnez un fuseau horaire à partir de la liste déroulante **Fuseau horaire**.
- Étape 3** Pour afficher les paramètres GMT pour les fuseaux horaires dans les messages électroniques et les pages Web, sélectionnez la case à cocher **Afficher les paramètres GMT pour les fuseaux horaires dans les messages électroniques et les pages Web**.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Spécifier le nombre d'éléments dans les listes

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Sous la section **Options du site**, spécifiez un nombre d'éléments dans la case **Nombre de listes par page**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Paramétrer le programmeur de réunion par défaut

Cette fonctionnalité est uniquement pour Meeting Center.

WebEx offre deux programmeurs de réunion :

- Programmeur rapide : Un programmeur d'une page contenant les options de base.
- Le programmeur avancé : Un programmeur qui offre des options plus complètes.

Paramétrer un programmeur de réunion par défaut n'empêche pas les organisateurs d'utiliser Outlook ou Lotus Notes pour planifier des réunions à partir de ces applications.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Paramètres de gestion du compte**, sélectionnez l'une des options suivantes :
- **Le programmeur rapide par défaut (contient également un lien vers le programmeur avancé, MC uniquement)**
 - **Le programmeur avancé par défaut (MC uniquement)**
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Changer la fenêtre d'informations de la réunion



Remarque

Cette procédure s'applique uniquement à Meeting Center.

Pendant la réunion, la fenêtre affiche les informations générales de la réunion comme le sujet, le nom de l'organisateur, et les informations de téléconférence.

Pour créer un nouveau modèle, vous pouvez utiliser Microsoft PowerPoint pour modifier le modèle par défaut. Vous pouvez ajouter des informations complémentaires et des graphiques ou changer la couleur du thème. Les organisateurs peuvent sélectionner le design de votre nouvelle page (également appelée modèle) lorsqu'ils programment une réunion.

Ne pas modifier ou supprimer des informations de réunion existantes ou l'ordre du jour dans la modèle par défaut.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Faites défiler jusqu'à la section **Options du site**.
- Étape 3** Sous **Onglet Infos spécifiques**, sélectionnez **Créer un modèle**.
- Étape 4** Cliquez sur **Ouvrir** pour ouvrir le fichier dans PowerPoint.
- Étape 5** Modifiez le modèle si nécessaire et enregistrez-le.
- Étape 6** Lorsque vous avez terminé les modifications, dans Administration du site cliquez sur **Ajouter le modèle**.
- Étape 7** Recherchez le modèle que vous avez créé et cliquez sur **Ouvrir**.
- Étape 8** Cliquez sur **Télécharger** pour ajouter le nouveau modèle à votre liste de modèles sur les Paramètres du site de la page Commune. Tous les modèles répertoriés ici sont ajoutés à la zone de liste de **l'onglet Infos** de l'organisateur dans le programmeur.
- Étape 9** Définissez l'ordre dans lequel l'organisateur voit les modèles en déplaçant ceux-ci vers le haut ou vers le bas. Supprimez les modèles à l'aide du bouton **Supprimer**.
- Étape 10** Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.
-

Changer les liens de navigation du haut



Remarque

Cette procédure concerne uniquement les sites Enterprise Edition.

Vous pouvez changer l'ordre dans lequel les boutons apparaissent sur la barre de navigation en haut de votre site WebEx Enterprise Edition.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Faites défiler jusqu'à la section **Configuration de la barre de navigation du haut**.
Si un service n'est pas disponible sur votre site, il apparaît entre parenthèses ().
- Étape 3** Si vous souhaitez inclure des services qui ne sont pas activés pour le site dans la liste, cochez la case **Afficher les services qui ne sont pas activés pour ce site**.
L'option du bouton Administration du site est uniquement visible par les organisateurs ayant les privilèges Administration du site.
- Étape 4** Sélectionnez un service puis cliquez sur les boutons **Monter** ou **Descendre** pour modifier l'ordre dans lequel les boutons apparaissent dans la barre de navigation.
- Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Personnaliser les liens de navigation gauches pour Mon WebEx

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Faites défiler jusqu'à la section **Personnalisation de la barre de navigation gauche pour Mon WebEx**.
- Étape 3** Choisissez la section correspondant au type de lien (personnalisé, partenaire, ou assistance et formation) que vous souhaitez ajouter.
- Étape 4** Entrez un nom pour le lien à **Nom de l'élément du menu**.
- Étape 5** Entrez l'**URL** que vous souhaitez afficher lorsque les utilisateurs cliquent sur le lien.
« http:// » n'est pas obligatoire dans l'URL.
- Étape 6** Dans la liste **Fenêtre cible**, choisissez comment vous souhaitez que la page web ou le document s'ouvre.
- **Nouvelle fenêtre** : Pour afficher la page dans une nouvelle fenêtre de navigation.
 - **Principale** : Pour afficher la page dans la fenêtre principale d'une page web contenant des fenêtres.
 - **Parent** : Pour afficher la page dans la fenêtre parente d'une page Web contenant des fenêtres.

- **Haut** : Pour afficher la page dans le fenêtre supérieure d'une page Web contenant des fenêtres.

Étape 7 (Facultatif) Pour les liens personnalisés ou partenaires, pour afficher une image cliquable à la place du lien, sélectionnez **Parcourir** et sélectionnez un fichier image sur votre ordinateur. L'image peut avoir 25 X 25 pixels.

Étape 8 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser les liens de navigation gauches pour Tous les services

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.

Étape 2 Faites défiler jusqu'à la section **Personnalisation de la barre de navigation gauche pour Tous les services**.

Étape 3 Choisissez la section qui correspond au type de lien (personnalisé, ou assistance et formation) que vous souhaitez ajouter.

Étape 4 (Facultatif) Pour ajouter des liens personnalisés à un nouveau groupe, saisissez un **Titre de groupe pour les liens personnalisés**.

Étape 5 Entrez un nom pour le lien à **Nom de l'élément du menu**.

Étape 6 Entrez l'**URL** que vous souhaitez afficher lorsque les utilisateurs cliquent sur le lien. « http:// » n'est pas obligatoire dans l'URL.

Étape 7 Dans la liste **Fenêtre cible**, choisissez comment vous souhaitez que la page web ou le document s'ouvre.

- **Nouvelle fenêtre** : Pour afficher la page dans une nouvelle fenêtre de navigation.
- **Principale** : Pour afficher la page dans la fenêtre principale d'une page web contenant des fenêtres.
- **Parent** : Pour afficher la page dans la fenêtre parente d'une page Web contenant des fenêtres.
- **Haut** : Pour afficher la page dans le fenêtre supérieure d'une page Web contenant des fenêtres.

Étape 8 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Gérer les modèles de programmation

Les organisateurs qui planifient souvent des sessions WebEx contenant les mêmes informations (comme le code de suivi, les participants, etc.) peuvent utiliser des modèles de programmation pour enregistrer ces paramètres et paramétrer les prochaines sessions plus rapidement. WebEx fournit des modèles de programmation standard qui sont disponibles pour tous les organisateurs, mais les organisateurs peuvent également créer des modèles personnels lors de la programmation de leurs réunions, sessions, ou événements.

Les organisateurs qui ont également les privilèges d'administration du site peuvent choisir de mettre leurs nouveaux modèles de programmation à la disposition de tous les utilisateurs.

En tant qu'administrateur du site, vous pouvez :

- Paramétrer un modèle standard comme modèle par défaut.
- Afficher ou masquer un modèle de programmation.
- Supprimer un modèle standard.

Changer le modèle de programmation par défaut

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation gauche, effectuez l'une des actions suivantes :

- **Configuration > Meeting Center**
- **Configuration > Event Center > Options**
- **Configuration > Training Center**

Étape 2 Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.

Étape 3 Dans la colonne **Paramétrer par défaut**, sélectionnez le modèle par défaut que vous souhaitez installer.

Étape 4 Cliquez sur **Mettre à jour les paramètres du site**.

Afficher ou masquer des modèles de programmation.

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation gauche, effectuez l'une des actions suivantes :

- **Configuration > Meeting Center**
- **Configuration > Event Center > Options**
- **Configuration > Training Center**

Étape 2 Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.

Étape 3 Cochez ou décochez **Rendre visible** à côté du modèle approprié.

Étape 4 Cliquez sur **Mettre à jour les paramètres du site**.

Supprimer des modèles de programmation

**Remarque**

Vous ne pouvez pas supprimer le modèle par défaut.

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation gauche, effectuez l'une des actions suivantes :

- **Configuration > Meeting Center**
- **Configuration > Event Center > Options**
- **Configuration > Training Center**

Étape 2 Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.

Étape 3 Cochez la case sur le côté gauche du modèle que vous souhaitez supprimer.

Étape 4 Cliquez sur **Supprimer le(s) modèle(s)**.

Masquer le contenu promotionnel WebEx

Pour Meeting Center, Event Center, Training Center, et Remote Support (assistance à distance) uniquement Certaines pages, telles que les pages de redirection standard de fin de session WebEx (renvoi), les pages d'entrée, et les messages électroniques d'invitation, contiennent des messages qui présentent les fonctionnalités WebEx. Vous pouvez suivre cette procédure pour supprimer le contenu promotionnel de ces pages.

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation gauche, effectuez l'une des actions suivantes :

- **Configuration > Meeting Center**
- **Configuration > Event Center > Options**
- **Configuration > Training Center**

Étape 2 Dans la section **Options du site**, décochez la case **Afficher le contenu promotionnel** pour chaque élément dont vous souhaitez masquer le contenu promotionnel.

Étape 3 (Event Center et Sales Center uniquement) Pour changer la page promotionnelle Event Center, faites défiler jusqu'à la section **Promotion** et saisissez l'URL d'une nouvelle page **Url de la page Promotion**.

Étape 4 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Afficher les restrictions d'appel gratuit personnalisées

Les clients Cloud Connected Audio (CCA) et les partenaires peuvent fournir un document *Restrictions d'appel gratuit* personnalisé.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, dans la liste **Restrictions d'appel gratuit**, sélectionnez **Restrictions d'appel gratuit pour les clients**.
- Étape 3** Pour afficher les restrictions d'appel gratuit des clients, sélectionnez **Oui**.
- Étape 4** Pour fournir le document sur une page Web, sélectionnez **URL** et saisissez l'URL dans le champ correspondant.
- Étape 5** Pour fournir une version PDF du document, sélectionnez **Fichier PDF**, puis sélectionnez **Chargement**.
- Parcourez l'emplacement du fichier et sélectionnez le fichier.
 - Sélectionnez **Ouvrir**.
- Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Activation de la salle personnelle

Après avoir activé la fonctionnalité Salle personnelle pour votre site, vous pouvez spécifier la méthode de création des ID des salles personnelles pour les nouveaux utilisateurs.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Activer la salle personnelle (Lorsqu'elle est activée, vous pouvez l'activer ou la désactiver pour des utilisateurs individuels)**.
- Étape 3** Configurez les paramètres facultatifs suivants :
- **Exiger que les participants aient un compte sur ce site Web pour pouvoir rejoindre cette réunion**
 - **Permettre à l'utilisateur de modifier l'URL personnelle**
 - **Autoriser les invités à informer l'organisateur qu'ils attendent dans la lobby de la salle personnelle**
- Étape 4** Pour le paramètre **Générer un ID de salle personnelle pour les nouveaux utilisateurs utilisant** : sélectionnez l'une des options suivantes :
- Préfixe de l'adresse électronique
 - Première initiale, nom
 - « sp » plus le numéro de la salle de réunion personnelle

Étape 5 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer ou désactiver l'interopérabilité Spark

Activer l'interopérabilité de Spark pour fournir un moyen facile aux organisateurs d'ajouter une salle Spark automatiquement à leur réunion. Les salles Spark sont préremplies avec les participants et le titre de la réunion.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Faites défiler jusqu'à la section **Options du site**.
- Étape 3** Pour activer l'interopérabilité de Spark, cochez la case **Activer l'interopérabilité de Spark**. Pour désactiver cette fonctionnalité, décochez la case **Activer l'interopérabilité de Spark**.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
- Étape 5** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Meeting Center**.
- Étape 6** Pour activer l'interopérabilité Spark, dans la section **Options du site**, sélectionnez **Utiliser la page avec la charte graphique WebEx par défaut**, puis cochez la case **Afficher le contenu promotionnel**. Pour désactiver cette fonctionnalité, décochez la case **Afficher le contenu promotionnel**.
- Étape 7** Cliquez sur **Mettre à jour les paramètres du site**.
-

Activer la vidéo de haute qualité pour votre site



Remarque

- La vidéo haute qualité doit être activée sur votre site pour que la vidéo haute définition soit disponible.
 - La vidéo haute définition est une fonctionnalité en option qui doit être fournie pour votre site.
-

Vous pouvez également activer la vidéo de haute qualité dans la section **Options du programmeur par défaut**.

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Activer la vidéo de haute qualité (360p) (MC, TC, EC et SC)**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Activer la vidéo haute définition pour votre site



Remarque

- La vidéo haute qualité doit être activée sur votre site pour que la vidéo haute définition soit disponible.
- La vidéo haute définition est une fonctionnalité en option qui doit être fournie pour votre site.

Vous pouvez également activer la vidéo de haute qualité et la vidéo haut définition dans la section **Options du programmeur par défaut**.

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, dans **Configurer la bande passante vidéo maximum sur**
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.

Ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société

Vous pouvez utiliser l'Administration du site pour conserver une liste des contacts de votre organisation. Les organisateurs des sessions WebEx peuvent sélectionner des noms lors de l'invitation des utilisateurs à une réunion. Pour ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société, vous pouvez ajouter des contacts individuellement, ou importer plusieurs contacts à partir d'un fichier CSV.

Ajouter un contact unique

Suivez cette procédure pour ajouter un nouveau contact au carnet d'adresses de la société pour votre site de service WebEx.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Adresses de la société**.
- Étape 2** Sélectionnez **Ajouter un contact**.
 - Pour ajouter une liste de distribution, cliquez sur **Ajouter liste de distribution**.
 - Pour ajouter plusieurs contacts, cliquez sur **Importer**.
- Étape 3** Entrez les informations du contact.
- Étape 4** Sélectionnez **Ajouter**.

Importer des contacts à partir d'un fichier CSV

Vous pouvez utiliser la Méthode 2 pour ajouter plusieurs contacts au service WebEx de votre organisation à partir d'un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules) contenant les informations de contact.



Remarque

- Lors de l'importation d'un utilisateur, l'identifiant et l'adresse électronique de l'utilisateur doivent être uniques. Ils peuvent changer mais doivent rester uniques.
- Si vous avez spécifié des contacts de façon incorrecte, l'Administration du site génère une liste des enregistrements pour les contacts qu'il était impossible de créer, incluant la cause de l'erreur. Vous pouvez télécharger un fichier contenant ces enregistrements sur votre ordinateur comme référence ou pour corriger les erreurs directement dans ce fichier.
- Si vous corrigez les erreurs directement dans le fichier que l'Administration du site crée pour vous, supprimez la dernière colonne intitulée « Commentaires », avant de télécharger à nouveau le fichier.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Adresses de la société**.
- Étape 2** Sélectionnez **Importer**.
- Étape 3** Sélectionnez le **Délimiteur** ou **Onglet** ou **Virgule** pour le format du fichier que vous importez.
- Étape 4** Sélectionnez **Parcourir**.
- Étape 5** Allez sur le fichier CSV (.csv) contenant les informations du compte utilisateur, sélectionnez le fichier et sélectionnez **Ouvrir**.
- Étape 6** Sélectionnez **Importer**.
- Étape 7** Sur la page **Aperçu du carnet d'adresses de la société**, vérifiez les saisies pour vous assurer qu'elles ont été correctement entrées.
- Étape 8** Sélectionnez **Envoyer**.

Modifier les informations d'un contact

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Adresses de la société**.
- Étape 2** Recherchez le contact.
- Étape 3** Cliquez sur le nom du contact.
- Étape 4** Modifiez les informations souhaitées et cliquez sur **Modifier**.

Supprimer des informations sur un contact

Procédure

-
- Étape 1** Dans la barre de navigation, sous **Gestion du site**, cliquez sur **Adresses de la société**.
 - Étape 2** Recherchez le contact.
 - Étape 3** Cochez la case en regard du contact et cliquez sur **Supprimer**.
-

Utilisation des listes de distribution

Vous pouvez ajouter une liste de distribution contenant un groupe de contacts au carnet d'adresses de votre société. Lorsque les organisateurs planifient des sessions, ils peuvent envoyer des invitations à toutes les personnes de la liste de distribution, au lieu de les adresser l'une après l'autre aux contacts.

Procédure

-
- Étape 1** Dans la barre de navigation, sous **Gestion du site**, cliquez sur **Adresses de la société**.
 - Étape 2** Pour ajouter une liste de distribution, cliquez sur **Ajouter une liste de distribution**.
 - Étape 3** Pour modifier une liste de distribution, cliquez dans la liste et sélectionnez les contacts que vous souhaitez ajouter à la liste.
 - Étape 4** Cliquez sur **Ajouter** ou **Mettre à jour**.
-

Changer ce que peuvent faire les utilisateurs

Vous pouvez paramétrer diverses options pour modifier le fonctionnement par défaut de votre site de service WebEx.

Paramétrer les options de téléconférence par défaut



Remarque

S'applique uniquement à Meeting Center, Event Center et Training Center.

Vous pouvez spécifier les options audio par défaut à partir de celles qui sont disponibles sur votre site. Ces options apparaîtront alors comme choix par défaut sur les pages de programmation WebEx par défaut, le programmeur Microsoft Outlook, et l'assistant d'installation One-Click.

Vous pouvez également spécifier les utilisateurs qui peuvent automatiquement rejoindre les téléconférences par rétroconnexion sans avoir à appuyer sur « 1 » sur leur clavier téléphonique. Cette option est utile si les

participants résident dans certains pays Européens dans lesquels le système téléphonique ne peut pas envoyer de sons multifréquences avec le clavier de numérotation.

Si vous utilisez l'option WebEx audio, WebEx émettra un son lorsque les participants rejoindront et quitteront les conférences audio.

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.

Étape 2 Descendez sur **Tonalité téléphonique d'entrée et de sortie**, puis sélectionnez l'une des options suivantes pour les services :

- **Bip** : WebEx lit un son simple lorsqu'un participant rejoint ou quitte la réunion.
- **Annoncer le nom** : WebEx demande aux participants de citer leur nom lorsqu'ils rejoignent la réunion puis annonce le nom du participant.
- **Pas de tonalité** : WebEx ne lit aucun son lorsqu'un participant rejoint ou quitte la réunion.

Étape 3 Pour autoriser les utilisateurs à rejoindre automatiquement les téléconférences par rappel sans appuyer sur « 1 », sélectionnez **Activé**, à côté de **Rejoindre la téléconférence sans appuyer sur « 1 »**.

Étape 4 Dans la section **Options audio par défaut du site**, sélectionnez l'une des options par défaut suivantes :

- **VoIP intégrée** : Sélectionnez cette option pour utiliser la voix sur IP (VoIP) où l'audio est envoyé sur internet au lieu de passer par le téléphone.
- **Aucune** : Sélectionnez cette option pour exclure la conférence audio de votre site.
- **Téléconférence WebEx** : Sélectionnez cette option pour utiliser le téléphone pour la session audio. Sélectionnez l'une des options suivantes :
 - **Payant ou Gratuit** : Pour autoriser les appels des participants, sélectionnez l'une de ces options pour fournir un numéro d'appel payant ou gratuit.
 - **Permettre l'accès à la téléconférence via des numéros d'appel internationaux** : Sélectionnez cette option pour fournir un numéro de téléphone local aux participants d'autres pays qu'ils peuvent utiliser pour appeler les sessions WebEx. Les numéros locaux disponibles dépendent de la façon dont le site WebEx est configuré. *Cette option est uniquement réservée à Event Center.*
 - **Téléconférence par connexion** : Sélectionnez cette option pour que les utilisateurs appellent pour rejoindre les sessions. *Cette option est uniquement réservée à Event Center.*
 - **Téléconférence par rappel** : Sélectionnez cette option pour que WebEx appelle les utilisateurs lorsqu'ils rejoignent les sessions. *Cette option est uniquement réservée à Event Center.*
- **Autre service de téléconférence** : Si vous avez paramétré un autre service de téléconférence à utiliser avec les sessions WebEx, vous pouvez sélectionner cette option.

Vos sélections déterminent uniquement les paramètres par défaut. Les utilisateurs peuvent sélectionner d'autres options lorsqu'ils programment des sessions. Certaines options listées peuvent ne pas être disponibles pour votre site.

Étape 5 Faites défiler jusqu'au bas de la page et cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Paramétrer les options d'assistance technique audio par défaut

Cette procédure s'applique uniquement à Meeting Center, Event Center et Training Center.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Faites défiler les **Options du programmeur par défaut** et cochez ou décochez les cases à cocher des **Options d'assistance technique audio**.
- Aide instantanée
 - Autoriser l'invité à accéder à l'aide instantanée
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Attribuer les numéros d'appel par défaut



Remarque

Ce sujet concerne uniquement Meeting Center et Training Center.

Vous pouvez activer l'option pour attribuer deux numéros d'appel par défaut pour tous les utilisateurs de votre site. Choisissez les deux numéros par défaut à partir des numéros fournis pour votre site.

De plus, vous pouvez également autoriser les organisateurs des réunions et des sessions à configurer les numéros d'appel par défaut pour leurs participants.

Activer cette option permettra l'accès à la téléconférence via les numéros d'appel internationaux par défaut.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Descendez dans **Options du site** et cochez la case **Attribuer les numéros d'appel par défaut**. Si vous préférez autoriser les organisateurs à choisir leurs propres numéros par défaut, cochez **Autoriser l'utilisateur à configurer les numéros d'appel par défaut**.
- Étape 3** Sélectionnez une option par défaut dans la liste sur la gauche et sélectionnez **Ajouter**. Vous pouvez sélectionner deux options à partir des options sur votre site.
- Étape 4** Sélectionnez l'une des options que vous avez choisies puis déplacez-la vers le haut ou vers le bas selon l'ordre dans lequel elle apparaîtra sur votre site.
- Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser la création et la modification des comptes audio TSP

Autoriser les utilisateurs à créer ou modifier les comptes audio TSP. Lorsqu'ils sont activés, les utilisateurs peuvent configurer, gérer et ajouter des comptes audio TSP à partir de la section Préférences de votre site de réunions. Les comptes TSP seront ensuite disponibles lors de la programmation des réunions.

Avant de commencer

L'audio du fournisseur d'accès téléphonique (TSP) est une fonctionnalité facultative qui doit être déployée sur votre site par WebEx. Contactez l'assistance clientèle WebEx pour plus d'informations. Rapprochez-vous de votre fournisseur d'accès téléphonique (TSP) pour obtenir des informations et des instructions sur la configuration audio TSP pour votre site.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du programmeur par défaut**, cochez la case **Autoriser la création ou l'édition du compte TSP**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.

- Remarque**
- Les réunions CMR Hybrides (WebEx et TelePresence) nécessitent une configuration supplémentaire pour l'audio TSP. Voir le [Guide de configuration des salles de réunions de collaboration \(CMR\) hybrides](#) pour plus d'informations.
 - Pour les réunions CMR Hybrides et CMR Cloud qui utilisent l'audio TSP, les organisateurs doivent être configurés pour avoir deux comptes audio TSP différents avec des codes d'accès organisateur différents pour gérer les réunions consécutives ou qui se prolongent. Lorsqu'un organisateur a deux réunions adjacentes (c'est-à-dire une seconde réunion qui démarre immédiatement après la première réunion qui va prendre fin), si la première réunion se prolonge, l'utilisation de comptes audio TSP séparés permet de garantir que les réunions qui se prolongent ne prendront pas fin automatiquement en même temps.
-

Autoriser la téléconférence interne par rappel



Remarque

Ce paramètre s'applique uniquement à Event Center.

Si vous disposez de cette option sur votre site, vous pouvez l'activer pour autoriser les participants de la réunion à recevoir un appel à un numéro de téléphone interne dans le site de la même entreprise. De plus, vous pouvez modifier le label qui apparaîtra dans la boîte de dialogue Conférence Audio lorsque les participants rejoindront la conférence audio.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Faites défiler la section **Options du site audio par défaut**, puis cochez la case **Activer la conférence de rappel interne**.
- Étape 3** Dans la zone de saisie de texte du **Label de la téléconférence interne par rétroconnexion**, entrez un nom descriptif ou une phrase pour identifier une option de rappel interne par rétroconnexion.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser les utilisateurs à identifier les participants internes

Lorsqu'elle est fournie pour votre site, vous pouvez activer l'option pour identifier ou taguer les participants internes de la réunion.. Les participants internes sont ceux qui sont internes à une organisation. Les participants qui ont été identifiés en utilisant l'identification unique (SSO) sont considérés comme des participants internes.

Lorsque cette option est activée, « (interne) » apparaîtra à côté du nom de chaque participant dans le panneau Participants, ainsi qu'à tout endroit où le nom apparaît dans la session_Type et les rapports.

Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les organisations qui activent l'identification unique SSO.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section des **Options du site**, cochez la case **Afficher la balise de l'utilisateur interne dans la liste des participants**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser les utilisateurs à ajouter les informations de la session aux calendriers

Cette procédure est pour Meeting Center, Training Center et Event Centr uniquement. Utilisez cette procédure pour activer la fonction iCalendar sur votre site et pour afficher le bouton **Ajouter à mon calendrier** dans la page des informations de la session WebEx. iCalendar est un format de calendrier standard. Grâce à iCalendar, les utilisateurs peuvent partager les informations du calendrier et modifier les programmations automatiquement.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **iCalendar (Afficher Ajouter à mon calendrier pour EC, MC et TC)**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Changer les privilèges de téléconférence pour tous les utilisateurs

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Privilèges utilisateur**.
- Étape 2** Pour chaque option de téléconférence, choisissez l'un des paramètres suivants :
- **Activer tous**
 - **Désactiver tous**
 - **Ne pas modifier**
- Étape 3** Sélectionnez **Envoyer**.
-

Autoriser les utilisateurs à demander des services supplémentaires



Remarque

Cette procédure s'applique uniquement aux sites Enterprise Edition.

Si vous n'avez pas activé tous les services WebEx sur votre site Enterprise Edition, vous pouvez permettre aux utilisateurs de demander des services et des privilèges supplémentaires sur le site. Si cette option est activée :

- Un utilisateur peut afficher et cliquer sur l'onglet d'un service pour lequel il n'a pas encore les privilèges d'organisateur.
- WebEx affiche une page d'inscription.
- La demande est alors placée en liste d'attente pour vous permettre d'approuver ou de rejeter la demande.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sous **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Descendez jusqu'à **Paramètres de demande de service**, puis cliquez sur **Permettre aux utilisateurs de demander des services supplémentaires**.
- Étape 3** Si vous souhaitez que toutes les demandes soient automatiquement approuvées, cliquez sur **Accepter toutes les demandes de service automatiquement**.
- Étape 4** Pour que les demandes soient placées dans une file d'attente pour approbation, sélectionnez **L'administrateur du site approuvera toutes les demandes de service manuellement...**
- Étape 5** Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.
-

Options des demandes de service

Option	Description
Accepter les demandes provenant d'email ayant le nom de domaine suivant	<p>Utiliser cette option pour accepter automatiquement toutes les demandes d'un domaine. Entrer l'URL ici sous ce format :</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Vous pouvez utiliser un astérisque pour indiquer que chaque caractère peut être substitué pour une partie du nom de domaine :</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Pour spécifier plusieurs domaines, séparez chaque domaine par des virgules (mais sans espaces).</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Rejeter les demandes ne provenant pas d'emails avec ce nom de domaine	<p>Utilisez cette option pour rejeter automatiquement toutes les demandes ne provenant pas d'un domaine particulier. Entrez le domaine pour lequel vous acceptez les demandes dans ce format :</p> <p><code>webex.com</code></p> <p>Vous pouvez utiliser un astérisque pour indiquer que chaque caractère peut être substitué pour une partie du nom de domaine :</p> <p><code>*.webex.net</code></p> <p>Pour spécifier plusieurs domaines, séparez chaque domaine par des virgules (mais sans espaces).</p> <p><code>webex.com, *.webex.net, webex.org</code></p>
Tous les administrateurs du site	<p>Sélectionnez cette option pour que toutes les demandes qui sont automatiquement rejetées soient envoyées à tous les administrateurs de site pour appréciation.</p>

Option	Description
Certains administrateurs du site	Sélectionnez cette option pour que toutes les demandes qui sont automatiquement rejetées soient envoyées à un administrateur de site particulier pour appréciation. Puis entrez l'adresse électronique de cet administrateur de site dans la case.

Permettre aux utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace de rejoindre les réunions externes

Cette fonctionnalité est uniquement pour Meeting Center. Vous pouvez paramétrer le fonctionnement par défaut dans le programmeur de la réunion et le programmeur des outils de productivité pour permettre ou non aux participants situés sur l'internet public de rejoindre une réunion. L'option doit être activée pour qu'un organisateur de réunion puisse permettre aux participants externes de rejoindre une réunion. Si le paramètre n'est pas sélectionné dans le programmeur, seuls les participants du même réseau interne pourront rejoindre une réunion.

Avant de commencer

Cette option sera disponible uniquement si votre site WebEx dispose des éléments suivants :

- Option d'intégration Cisco Unified MeetingPlace
- Le nœud WebEx pour option MCS

Procédure

-
- Étape 1** Pour configurer un nouvel utilisateur, sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Utilisateurs > Ajouter un utilisateur**. Pour modifier un compte utilisateur existant, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier un utilisateur** et sélectionnez un utilisateur.
- Étape 2** Faites défiler jusqu'à la section **Privilèges**.
- Étape 3** À côté de **Meeting Center**, sélectionnez **Autoriser les participants externes**.
- Étape 4** Cliquez sur **Ajouter** ou **Mettre à jour** pour enregistrer les modifications.
- Étape 5** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site**.
- Étape 6** Faites défiler jusqu'à **Paramètres de la fonction d'intégration Cisco Unified MeetingPlace**.
- Étape 7** Pour autoriser les participants externes, cochez **Participants externes MP par défaut (MC uniquement)**.
- Étape 8** Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.
-

Autoriser les utilisateurs à télécharger WebEx Connect ou AIM Pro

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sous **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
 - Étape 2** Sous **Options du site**, cochez la case **Intégration Presence**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser les utilisateurs à utiliser les messages textes

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
 - Étape 2** Sous **Options du site**, cochez la case **Activer les messages textes (SMS)**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser les utilisateurs à utiliser l'extension du téléphone IP Cisco

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Outils de productivité**.
 - Étape 2** Dans la section **Intégrations**, cochez la case **Cisco IP Phone**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser les utilisateurs à choisir un organisateur suppléant

Cette procédure est uniquement pour Meeting Center et Event Center. Vous pouvez autoriser les organisateurs à désigner une autre personne comme « organisateur suppléant » pour une session WebEx. Un utilisateur peut procéder de cette façon, par exemple, s'il planifie une réunion mais prévoit d'y prendre part tardivement et s'il souhaite que l'organisateur suppléant démarre et dirige la réunion. L'organisateur suppléant doit également avoir un compte organisateur WebEx.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Au bas de la section **Paramètres de gestion du compte**, sélectionnez **Lorsqu'ils programment une réunion, les utilisateurs peuvent désigner un organisateur suppléant**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser les utilisateurs à programmer des réunions pour le compte d'autres utilisateurs

Cette procédure est uniquement pour Meeting Center et Event Center.

Avant de commencer

Les utilisateurs qui planifient des réunions doivent également avoir un compte organisateur WebEx.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Au bas de la section **Paramètres de gestion du compte**, sélectionnez **Les utilisateurs peuvent laisser d'autres utilisateurs planifier des réunions à leur place**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser les utilisateurs à personnaliser leurs salles de réunions personnelles

- Lorsque vous autorisez les utilisateurs à personnaliser les en-têtes de leur salle de réunion personnelle, l'option **Personnaliser la marque de la zone d'en-tête** apparaît sur la page Mon profil de chaque utilisateur.
- Si vous changez ultérieurement l'emplacement de l'image d'en-tête et qu'un utilisateur a déjà téléchargé une image différente, l'image sera déplacée sur le nouvel emplacement que vous spécifiez.
- Un utilisateur peut toujours ajouter un message d'accueil et une image sur la page Salle de réunion personnelle, que vous sélectionniez cette option ou pas. Cette option donne à l'utilisateur une autre possibilité d'ajouter une bannière en haut de la page.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, sélectionnez **Autoriser l'organisateur à personnaliser la marque de la salle de réunion personnelle**.
- Étape 3** Dans la liste déroulante, spécifiez l'endroit où l'en-tête personnalisée apparaîtra sur la page Salle de réunion personnelle (remplacer, au dessus, ou au dessous de l'en-tête existante).
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Autoriser les utilisateurs à imprimer ou enregistrer le fichier en cours de partage

Cette procédure s'applique uniquement à Meeting Center, Event Center et Training Center.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Compatibilité mobile**, cochez la case **Autoriser l'impression/l'enregistrement au cours du partage de documents**.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
Décochez cette option pour empêcher l'impression ou le téléchargement d'un fichier par les utilisateurs au cours du partage.
-

Activer le partage de contenu avec des intégrations externes

Vous pouvez activer le partage de contenu iPad et choisir de vider automatiquement le cache Partagé récemment pour les utilisateurs. Par défaut, la case n'est pas cochée ; les utilisateurs peuvent choisir d'effacer les fichiers récemment partagés.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, sélectionnez **Activer le partage de contenu avec les intégrations externes**.
- Étape 3** Cochez la case correspondante pour chacune des intégrations externes pour lesquelles vous souhaitez autoriser le partage de contenu.
- Dropbox
 - Box

- Google Drive

Étape 4 (Facultatif) Pour vider le cache Partagé récemment automatiquement, cochez **Partage de contenu—Effacer les fichiers automatiquement après chaque réunion**.

Configurer la bibliothèque de phrases pour Remote Support

Cette procédure concerne uniquement Remote Support.

Vous pouvez créer et enregistrer des messages ou des questions fréquemment utilisées pour que les agents d'Assistance à distance les utilisent pendant les sessions de messagerie instantanée avec les clients. Vous pouvez créer des groupes de phrases, qui peuvent être associées à des agents ou des listes d'attente spécifiques.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Préférences du Cjat**, sélectionnez le lien **Bibliothèque de phrases de Chat**.
- Étape 3** Créer des phrases fréquemment utilisées et des groupes
- Étape 4** Associer les groupes de phrases avec les agents et les files d'attente.
-

Créer des phrases fréquemment utilisées et des groupes

Vous pouvez créer un groupe de phrases fréquemment utilisées qu'un agent peut utiliser pendant une session d'assistance à distance. Vous pouvez ajouter de nouveaux groupes ou des phrases à tout moment.

Procédure

- Étape 1** Pour ajouter des nouveaux groupes, cliquez sur **Ajouter un nouveau groupe**.
- Étape 2** Sur l'onglet **Groupes et Phrases**, saisissez le nom d'un groupe.
- Étape 3** Pour ajouter un groupe de phrases, dans la section **Phrases utilisées couramment**, cliquez sur **Ajouter une nouvelle phrase**.
- Étape 4** Dans la fenêtre **Ajouter une phrase fréquemment utilisée**, entrez un nom pour la phrase.
- Étape 5** Entrez le contenu de votre phrase dans le champ **Phrase**.
Vous pouvez sélectionner différentes options à partir du menu déroulant pour entrer dans votre phrase.
- Étape 6** Pour copier une phrase couramment utilisée, cliquez sur **Copier à partir de...**
- Étape 7** Sélectionnez la phrase et modifiez-la pour en créer une nouvelle.
- Étape 8** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Associer les groupes de phrases avec les agents et les files d'attente

Lorsque vous avez terminé la création des groupes de phrases fréquemment utilisées, vous pouvez les associer à des agents ou des files d'attente de session à distance spécifiques. Les agents et les files d'attente peuvent être assignées à de multiples groupes de phrases fréquemment utilisées.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez l'onglet **Agents et files d'attentes associées**.
 - Étape 2** Pour sélectionner quel groupe doit être associé à tous les agents et listes d'attente, sélectionnez la cache à cocher.
 - Étape 3** À partir du champ **Agents**, mettez les agents que vous souhaitez associer au groupe en surbrillance et cliquez sur **Ajouter**.
 - Étape 4** À partir du champ **Listes d'attente**, mettez les listes d'attente que vous souhaitez associer au groupe en surbrillance et cliquez sur **Ajouter**.
 - Étape 5** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Autoriser les utilisateurs à télécharger les outils de productivité WebEx

Vous pouvez afficher la page des outils de productivité lorsque les organisateurs se connectent à votre site WebEx. Cette page informe les organisateurs sur les outils d'extension disponibles sur votre site. Les outils qui s'affichent dépendent des options qui ont été déployées pour votre site WebEx.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Outils de productivité**.
 - Étape 2** Sous **Options d'installation**, cochez la case **Afficher la page d'installation des outils de productivité lorsque l'organisateur se connecte au site**.
 - Étape 3** Pour effectuer la mise à jour automatique des outils de productivité, cochez la case **Mise à jour automatique des outils de productivité lorsque des nouvelles versions sont disponibles**.
 - Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Configurer les outils de productivité

À partir du lien **Outils de productivité** dans les Paramètres du site, vous pouvez configurer les options d'installation, les intégrations, les astuces connues pour les outils de productivité, Se rencontrer maintenant, les intégrations IM et les modèles.

Options d'installation

Vous avez le choix entre trois options :

- Afficher Installer les outils de productivité lorsque les organisateurs se connectent au site.
- Mettre à jour automatiquement les outils de productivité quand de nouvelles versions sont disponibles.

Extensions

Vous pouvez activer l'intégration des outils de productivité avec les programmes et les systèmes suivants :

- Microsoft Outlook (Windows et Mac)
- IBM Lotus Notes
- Extension pour Microsoft Office
- Microsoft Internet Explorer
- Explorateur Microsoft Windows menu contextuel
- Les logiciels de messagerie instantanée suivants :
 - AOL Instant Messenger (AIM)
 - Google Talk
 - Lotus Sametime
 - Skype
 - Windows Messenger
 - Yahoo Messenger
- Mozilla Firefox
- Intégration Access Anywhere



Remarque

- Les fonctionnalités individuelles et les paramètres contenus dans les programmes et les fonctionnalités intégrées ne peuvent pas être configurés ou masqués. Par exemple, lorsque l'extension des Outils de productivité pour Microsoft Outlook est activée, vous ne pouvez pas modifier ou masquer les options de réunions qui s'affichent pour les organisateurs au moment de la programmation.
- La fonctionnalité CMR Hybride est compatible uniquement avec l'extension Microsoft Outlook pour Windows. Aucune autre extension des Outils de productivité n'est actuellement compatible avec les réunions CMR Hybrides.

Conseils sur les outils de productivité

Vous pouvez choisir d'afficher des conseils sur les différentes pages des outils de productivité WebEx ainsi que sur les pages du centre de service. Les messages par défaut sont présentés pour différents services. Vous pouvez créer un message, revenir au message par défaut, et même inclure un lien dans votre message.

Lorsque vous êtes sur un site spécifique, par exemple, Meeting Center, vous verrez alors le conseil s'afficher sur le haut :

Se rencontrer maintenant

Vous pouvez changer les paramètres pour :

- Autoriser les utilisateurs à rejoindre des réunions non listées
- Exiger l'approbation des organisateurs pour des utilisateurs utilisant One-Click pour rejoindre des réunions sans mots de passe
- Vérifier et paramétrer les codes de suivi

Modèles

Ce paramètre permet à un organisateur d'utiliser des modèles lors de la planification de réunions avec les outils de productivité WebEx.

Changer les options de gestion du site

Vous pouvez modifier une variété d'options de gestion de votre site comme l'espace de stockage alloué aux utilisateurs ainsi que les paramètres de l'événement de l'organisateur.

Recevoir une alerte lorsque la capacité de stockage est dépassée

Votre site de service WebEx offre une capacité de stockage limitée pour les fichiers des utilisateurs et les enregistrements. WebEx stocke ces fichiers à l'emplacement **Mes fichiers** de Mon WebEx. Lorsque la capacité de stockage de votre site est dépassée, les utilisateurs ne peuvent plus stocker d'autres fichiers sur le site. Vous pouvez configurer cette option afin de recevoir un message d'alerte concernant la capacité de stockage, la prochaine fois que vous vous connecterez à l'administration du site.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
 - Étape 2** Dans la section **Options du site**, sélectionnez **Avertir l'administrateur du site si l'espace de stockage utilisé dépasse __% du total de l'espace alloué**.
 - Étape 3** Spécifiez le pourcentage de l'espace total alloué pour lequel vous souhaitez recevoir un message d'alerte.
 - Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-



CHAPITRE 2

Gérer les utilisateurs

- [À propos des comptes utilisateur, page 31](#)
- [Autoriser les utilisateurs à demander des comptes à partir du site, page 32](#)
- [Traiter les demandes d'inscription, page 34](#)
- [Ajouter des nouveaux comptes utilisateur, page 34](#)
- [Page Utilisateurs, page 38](#)
- [Modifier des comptes utilisateur uniques, page 39](#)
- [Activer une salle personnelle pour un utilisateur, page 39](#)
- [Modifier l'URL de la salle personnelle d'un utilisateur, page 40](#)
- [Ajouter un contact unique, page 40](#)
- [Activer et désactiver les comptes utilisateur, page 41](#)
- [Réaffecter les enregistrements NBR, page 41](#)
- [Supprimer les enregistrements basés sur le réseau d'un compte, page 42](#)
- [Définir les privilèges des comptes utilisateur, page 42](#)
- [Demandes de mots de passe, page 45](#)
- [Traiter les demandes de service, page 45](#)
- [Envoyer des messages électroniques à tous les invités, page 46](#)
- [Spécifiez des codes de suivi, page 47](#)
- [Options du batch importer et exporter des utilisateurs, page 48](#)

À propos des comptes utilisateur

Il y a quelques types de comptes utilisateur et chacun d'entre eux permet aux utilisateurs d'effectuer différentes tâches :

Type de compte utilisateur	Description
Organisateur	Autorise les utilisateurs à organiser des sessions WebEx.
Administrateur du site	Autorise les utilisateurs à organiser des sessions WebEx et à utiliser la fonction Administration du site.
Administrateur du site - lecture seule	Autorise les utilisateurs à lire, mais pas à changer les informations contenues dans Administration du site.
Participant uniquement	Autorise les utilisateurs à se connecter à votre site WebEx pour participer à des réunions, conserver un profil personnel et afficher la liste des réunions. Remarque : Les participants n'ont pas besoin de comptes participant pour rejoindre les sessions WebEx à moins que l'organisateur ne demande qu'ils aient un compte.

Si votre contrat WebEx fournit l'option de licence concurrente, vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de comptes utilisateur, mais votre contrat limite le nombre d'utilisateurs qui peuvent simultanément organiser des sessions ou y participer. Si vous avez des questions concernant les licences concurrentes, veuillez contacter le gestionnaire de votre compte WebEx.

Si votre organisation a activé l'option d'inscription à un compte, les utilisateurs peuvent demander de nouveaux comptes en remplissant un formulaire d'inscription pour un compte sur votre site de service WebEx.

Si vous activez cette fonctionnalité, les utilisateurs peuvent demander de nouveaux comptes à partir de votre site WebEx.

Vous pouvez également ajouter des comptes utilisateur individuels ou multiples à partir de l'Administration du site.

Autoriser les utilisateurs à demander des comptes à partir du site

Suivez cette procédure pour afficher un formulaire d'inscription pour un compte sur votre site afin que les utilisateurs puissent demander des comptes participant. Vous pouvez sélectionner des options pour :

- Demander l'autorisation de l'administrateur du site pour toutes les demandes de comptes (toutes les demandes sont placées dans une liste en attente de votre approbation ou de votre refus).
- Accepter ou refuser automatiquement les demandes d'inscription provenant de certains domaines internet.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Descendez jusqu'à **Paramètres de demande de service**, puis cliquez sur **Permettre aux utilisateurs de demander des services supplémentaires**.
- Étape 3** Si vous souhaitez accepter automatiquement toutes les demandes, cliquez sur **Accepter ou refuser automatiquement toutes les demandes de comptes organisateur**.
- Étape 4** Pour que les demandes soient placées dans une file d'attente pour approbation, sélectionnez **L'administrateur du site approuvera les demandes de compte organisateur manuellement**.
- Étape 5** À **Demander à s'inscrire à un compte**, sélectionnez chaque type d'information que les utilisateurs doivent fournir pour soumettre le formulaire d'inscription à un compte.
- Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.

Options des demandes de service

Option	Description
Accepter les demandes provenant d'email ayant le nom de domaine suivant	<p>Utiliser cette option pour accepter automatiquement toutes les demandes d'un domaine. Entrer l'URL ici sous ce format :</p> <p>webex.com</p> <p>Vous pouvez utiliser un astérisque pour indiquer que chaque caractère peut être substitué pour une partie du nom de domaine :</p> <p>*.webex.net</p> <p>Pour spécifier plusieurs domaines, séparez chaque domaine par des virgules (mais sans espaces).</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</p>
Rejeter les demandes ne provenant pas d'emails avec ce nom de domaine	<p>Utilisez cette option pour rejeter automatiquement toutes les demandes ne provenant pas d'un domaine particulier. Entrez le domaine pour lequel vous acceptez les demandes dans ce format :</p> <p>webex.com</p> <p>Vous pouvez utiliser un astérisque pour indiquer que chaque caractère peut être substitué pour une partie du nom de domaine :</p> <p>*.webex.net</p> <p>Pour spécifier plusieurs domaines, séparez chaque domaine par des virgules (mais sans espaces).</p> <p>webex.com, *.webex.net, webex.org</p>
Tous les administrateurs du site	Sélectionnez cette option pour que toutes les demandes qui sont automatiquement rejetées soient envoyées à tous les administrateurs de site pour appréciation.

Option	Description
Certains administrateurs du site	Sélectionnez cette option pour que toutes les demandes qui sont automatiquement rejetées soient envoyées à un administrateur de site particulier pour appréciation. Puis entrez l'adresse électronique de cet administrateur de site dans la case.

Traiter les demandes d'inscription

Si le site de service WebEx de votre organisation inclut la fonctionnalité d'inscription pour un compte, suivez cette procédure pour accepter ou rejeter les demandes de comptes.

Lorsque les utilisateurs demandent de nouveaux comptes, un délai de deux jours peut être nécessaire avant que l'utilisateur soit autorisé à accéder à votre site. Si l'utilisateur a besoin d'un accès immédiat après avoir accepté sa demande d'inscription, modifiez le compte de l'utilisateur, spécifiez un mot de passe, et transmettez-le au nouvel utilisateur.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, cliquer sur **Bibliothèque de Scripts**.
- Étape 2** Sur la page **Informations du site**, sélectionnez le lien de la nouvelle demande de compte organisateur, ou le lien de la nouvelle demande de compte invité.
Ces liens s'affichent uniquement si un ou plusieurs utilisateurs ont demandé un compte (organisateur ou utilisateur) sur votre site.
- Étape 3** Pour accepter une ou plusieurs demandes, sélectionnez la case à cocher pour chaque demande d'inscription que vous souhaitez accepter, puis cliquez sur **Accepter**.
- Étape 4** Pour rejeter une ou plusieurs demandes d'inscription, sélectionnez la case à cocher pour chaque demande d'inscription que vous souhaitez rejeter, puis cliquez sur **Rejeter**.
L'Administration du site envoie un message électronique à la personne qui a demandé un compte, indiquant si la demande a été acceptée ou rejetée.
-

Ajouter des nouveaux comptes utilisateur

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Utilisateurs > Ajouter un utilisateur**.
- Étape 2** Sur la page **Ajouter un utilisateur**, sélectionnez le type de compte que vous souhaitez créer :
- **Organisateur** : Les utilisateurs peuvent organiser des sessions WebEx.
 - **Administrateur du site** : Autorise les utilisateurs à organiser des sessions WebEx et à utiliser la fonction Administration du site.

- **Administrateur du site - lecture seule** : Autorise les utilisateurs à lire, mais pas à changer les informations contenues dans Administration du site.
- **Participant uniquement** : Autorise les utilisateurs à se connecter à votre WebEx pour participer à des réunions, à conserver un profil personnel, et à afficher la liste des réunions.
Remarque Les participants n'ont pas besoin de comptes participant pour rejoindre les sessions WebEx à moins que l'organisateur ne demande qu'ils aient un compte.

Étape 3 Dans la section **Informations du compte**, entrez le nom et l'adresse électronique de l'utilisateur.

Étape 4 Créez un mot de passe conforme aux paramètres des critères du mot de passe pour le site et saisissez-le.

Étape 5 Sélectionnez une langue et un fuseau horaire par défaut pour l'utilisateur.

Étape 6 Sélectionnez les privilèges que vous souhaitez activer pour l'utilisateur.

Étape 7 Dans la section **Informations du contact**, entrez les numéros de téléphone du bureau, portable, et numéro secondaire, ainsi que l'adresse.

- Sélectionnez la case à cocher **Rétroconnexion** pour activer la rétroconnexion sur chaque numéro de téléphone.
- Sélectionnez **Authentification d'appel entrant** pour demander l'authentification de l'appel entrant pour les participants.

Étape 8 Sélectionnez **Ajouter**.

Privilèges de l'organisateur

Privilège	Description
Service	Services WebEx tels que Meeting Center, Training Center, etc.
Type de session autorisée	Un ensemble prédéfini de fonctionnalités et d'options. Pour plus d'informations sur la création de types de service, consultez la rubrique À propos des types de session.
Sécurité	Paramétrez les conditions de réinitialisation du mot de passe et de la fermeture du compte.
Editeur d'enregistrement	Sélectionnez cette option pour autoriser les utilisateurs à modifier les enregistrements des sessions Cisco WebEx.
Vidéo haute qualité	Activer les paramètres vidéo. La vidéo de haute qualité doit être activée pour activer la vidéo haute définition.
Salle de réunion de collaboration (Collaboration Meeting Room) (Meeting Center uniquement)	<p>Activez les salles de réunions de collaboration (Collaboration Meeting Rooms / CMR) lorsqu'elles sont disponibles sur le site. Lorsque les salles de réunions de collaboration (CMR) sont activées pour l'utilisateur, une salle personnelle peut également être activée.</p> <p>Remarque Si vous configurez une réunion CMR et que les invités la rejoignent via des périphériques telepresence cryptés, la réunion WebEx associée n'est pas considérée cryptée.</p>

Privilège	Description
Meeting Center	Si l'option d'intégration Cisco Unified MeetingPlace et l'option Nœud WebEx pour MCS sont disponibles sur votre site, sélectionnez Autoriser les participants externes pour fournir à cet utilisateur l'option de pouvoir inviter des participants du service internet public lorsqu'il planifie une réunion. Si vous ne sélectionnez pas cette option, seuls les participants basés sur le même réseau interne pourront rejoindre la réunion.
Training Center	Si vous avez activé Training Center pour cet utilisateur et que les Options de laboratoire sont activées sur votre site, cliquez sur Administrateur de laboratoire pour que cet utilisateur devienne administrateur de laboratoire.
Event Center	Si vous avez activé Event Center pour ce site, cliquez sur Optimiser la bande passante... pour optimiser la bande passante des participants du même réseau.
Privilège de téléphonie	Sélectionnez les options de types de téléconférences que vous souhaitez mettre à la disposition de l'utilisateur lorsqu'il planifie des sessions, incluant l'appel et la rétro connexion à la téléconférence, ainsi que la VoIP intégrée.
Diffusion Web	Sélectionnez le type de diffusion Web que vous souhaitez activer, privilèges de Base et Administrateur du site.
Mon WebEx	Sélectionnez chaque type de page Mon WebEx que vous souhaitez activer pour cet utilisateur. Entrez également la capacité de stockage de fichiers et d'enregistrement, ainsi que les ordinateurs supplémentaires que vous souhaitez allouer à cet utilisateur.
Remote Support	Si vous avez activé la fonction Assistance à distance pour cet utilisateur, indiquez : <ul style="list-style-type: none"> • L'affichage par défaut et les couleurs de la console de cet utilisateur. • Si vous souhaitez que la session de l'utilisateur soit automatiquement enregistrée. Choisissez entre Enregistrement basé sur le réseau (NBR) ou Enregistrer l'enregistrement sur l'ordinateur local et indiquez un emplacement.
Remote Access	Si vous avez activé l'option Accès à distance pour cet utilisateur, indiquez : <ul style="list-style-type: none"> • Les ordinateurs attribués à l'utilisateur. • L'affichage par défaut et les couleurs de la console de cet utilisateur. • Si vous souhaitez que la session de l'utilisateur soit automatiquement enregistrée. Choisissez entre Enregistrement basé sur le réseau (NBR) ou Enregistrer l'enregistrement sur l'ordinateur local et indiquez un emplacement.
Gestion du système	Activer la Gestion du système, l'affichage et la modification des profils.
Service Pack	Activer le Bureau d'assistance, affichage et modification des rôles.

Privilège	Description
Préférences WebACD	<p>Si vous avez activé WebACD pour cet utilisateur, indiquez si l'utilisateur est un agent, un responsable, ou les deux. Pour traiter une file d'attente Me rappeler, cet utilisateur doit avoir les privilèges de téléphonie. Pour sélectionner les files d'attente à attribuer à l'utilisateur, cliquez sur Sélectionner les files d'attente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un agent et le nombre de sessions simultanées qu'un agent peut gérer. • Un agent et si l'agent peut accepter les demandes d'assistance à distance (Remote Support) entrantes. • Un agent et si l'agent peut attribuer automatiquement toutes les listes d'attente ou certaines listes d'attente Remote Support. • Un responsable et quels agents et listes d'attente le responsable peut gérer. • Un responsable et si le responsable peut attribuer automatiquement toutes les listes d'attente ou les listes d'attentes spécifiées d'Assistance à distance (Remote Support). • Un gestionnaire et si le gestionnaire peut attribuer automatiquement tous les agents d'assistance à distance (Remote Support).

Sélectionner les listes d'attente pour WebACD



Remarque

Vous pouvez également sélectionner les files d'attente pour WebACD sur la page **Ajouter un utilisateur**, sous **Préférences WebACD**.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier l'utilisateur**.
- Étape 2** Faites défiler les **Préférences WebACD** et sélectionnez les cases à cocher pour indiquer si l'utilisateur est un agent ou un gestionnaire, ou les deux.
- Étape 3** Sélectionnez **Sélectionner les files d'attente** et cochez les cases à cocher pour chaque file d'attente que vous souhaitez attribuer. Sinon, pour attribuer toutes les files d'attente, cochez la case à cocher **Attribuer automatiquement toutes les files d'attente Meeting Center**.
- Étape 4** Pour attribuer les files d'attente remote support, sélectionnez **Sélectionnez les files d'attente** et cochez les cases à cocher pour chaque file d'attente que vous souhaitez attribuer. Sinon, pour attribuer toutes les files d'attente, cochez la case à cocher **Attribuer automatiquement toutes les files d'attente Remote Support**.
- Étape 5** Pour attribuer des agents aux gestionnaires, sélectionnez **Sélectionner les agents**, puis cochez la case à cocher pour chaque agent que vous souhaitez attribuer. Sinon, vous pouvez cocher une ou les deux cases à cocher suivantes :
 - **Affecter automatiquement tous les agents Meeting Center.**
 - **Affecter automatiquement tous les agents Support Center.**

Étape 6 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Page Utilisateurs

Utilisez cette page pour effectuer les tâches de gestion des utilisateurs suivantes :

- Rechercher le compte d'un utilisateur par l'ID ou l'adresse électronique
- Trouver un utilisateur en utilisant la fonctionnalité Index
- Filtrer les résultats pour afficher uniquement les comptes actifs
- Filtrer les résultats par type de compte
- Trier les résultats
- Sélectionner les types de réunions qu'un organisateur peut utiliser
- Spécifier Mon WebEx **Std** ou **Pro** pour un utilisateur
- Sélectionner un compte utilisateur pour le consulter et le modifier

À propos de la modification des comptes utilisateur

Vous pouvez changer certaines ou la totalité des informations du compte utilisateur suivantes, selon le type de compte :

- Prénom et Nom
- Nom d'utilisateur et mot de passe
- URL de la salle personnelle
- Adresse électronique
- Langue : la langue dans laquelle le texte s'affiche sur votre site de service WebEx
- Privilèges de réunion : les types de réunions que l'utilisateur peut organiser
- Privilèges de l'organisateur : si l'utilisateur peut organiser des réunions, utiliser l'Administration du site, ou uniquement participer à des réunions
- Mon service WebEx : les options du compte utilisateur auxquelles l'utilisateur peut accéder et utiliser dans la zone Mon WebEx de l'utilisateur sur votre site, incluant un carnet d'adresses, le stockage de fichiers, le profil utilisateur, la liste des réunions programmées, les rapports, le stockage des enregistrements, Access Anywhere et la page Réunions personnelles
- Privilège de téléphonie : les services de téléconférence qu'un utilisateur peut utiliser lors de l'organisation d'une réunion ou une session de formation. Par exemple, l'appel, le rappel, la VoIP intégrée, etc.
- Privilège de l'éditeur d'enregistrement en réseau : si l'utilisateur peut télécharger l'éditeur d'enregistrement WebEx pour éditer des enregistrements créés avec l'enregistreur WebEx
- Numéros de téléphone et adresses

- Si le compte utilisateur est actif ou inactif
- Préférences Diffusion Web (Webcast), Mon WebEx, Assistance à distance, Gestion du système, bureau d'assistance et WebACD

Vous pouvez soit modifier des comptes utilisateur l'un après l'autre, soit modifier les comptes utilisateur simultanément, en suivant la procédure importer/exporter des utilisateurs.

Modifier des comptes utilisateur uniques

Pour les utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace, si l'intégration de l'annuaire est activé sur votre site, ne modifiez pas les comptes utilisateur. Veuillez suivre toutes les instructions qui vous ont été fournies lors de votre mise en service.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier un utilisateur**.
 - Étape 2** Utilisez la fonction de Recherche ou Index pour localiser le compte utilisateur.
 - Étape 3** (Facultatif) Pour activer ou désactiver un compte utilisateur, cochez ou décochez **Actif** à côté du compte, puis sélectionnez **Soumettre**.
 - Étape 4** Pour changer les types de réunions qu'un utilisateur peut organiser, cochez ou décochez les cases à côté du compte dans la colonne **Type de session**, puis cliquez sur **Soumettre**.
 - Étape 5** Pour modifier les détails du compte utilisateur, cliquez sur le nom du compte.
 - Étape 6** Sur la page **Modifier l'utilisateur**, modifiez les informations ou les paramètres du compte, puis sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Activer une salle personnelle pour un utilisateur

Cette fonctionnalité est uniquement pour Meeting Center.



Remarque

- Les salles de réunions de collaboration (Collaboration Meeting Rooms (CMR)) doivent être activées sur votre site pour pouvoir être disponibles pour les utilisateurs.
 - Une salle personnelle peut également être activée pour un utilisateur lors de la création d'un compte.
 - Le chiffrement de bout en bout et le chiffrement PKI ne sont pas pris en charge avec la Salle de réunion de collaboration (CMR).
 - Si vous configurez une réunion CMR et que les invités la rejoignent via des périphériques telepresence cryptés, la réunion WebEx associée n'est pas considérée cryptée.
-

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier un utilisateur** .
 - Étape 2** Recherchez l'utilisateur ou utilisez l'**Index** pour trouver l'utilisateur.
 - Étape 3** Pour modifier les détails du compte utilisateur, cliquez sur le nom du compte.
 - Étape 4** Sous **Privilèges** , cochez la case **Salle de réunion de collaboration**.
 - Étape 5** Cochez la case **Salle personnelle**.
 - Étape 6** (Facultatif) Si vous suspectez une activité inhabituelle sur le compte, sélectionnez **Suspendre** pour que la salle personnelle ne puisse pas être accédée jusqu'à ce que le PIN organisateur ait été réinitialisé par l'utilisateur.
 - Étape 7** Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.
-

Modifier l'URL de la salle personnelle d'un utilisateur

Vous pouvez changer l'URL de la salle personnelle d'un utilisateur.

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation gauche, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier l'utilisateur**.
 - Étape 2** Recherchez l'utilisateur ou utilisez l'**Index** pour trouver le nom de l'utilisateur.
 - Étape 3** Sélectionnez le nom de l'utilisateur dans les résultats.
 - Étape 4** Sur la page **Modifier l'utilisateur**, dans le champ de l'**URL de la salle personnelle** : **https://hmt30.qa.webex.com/meet/**, saisissez la modification de l'URL.
 - Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Ajouter un contact unique

Suivez cette procédure pour ajouter un nouveau contact au carnet d'adresses de la société pour votre site de service WebEx.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Adresses de la société**.
- Étape 2** Sélectionnez **Ajouter un contact**.
 - Pour ajouter une liste de distribution, cliquez sur **Ajouter liste de distribution**.

- Pour ajouter plusieurs contacts, cliquez sur **Importer**.

Étape 3 Entrez les informations du contact.

Étape 4 Sélectionnez **Ajouter**.

Activer et désactiver les comptes utilisateur

Vous pouvez temporairement désactiver des comptes utilisateur et les réactiver à tout moment. Pendant que le compte est désactivé, l'utilisateur ne peut pas organiser de sessions WebEx. De plus, les sessions désactivées d'un organisateur ne peuvent pas être démarrées.

Vous ne pouvez pas supprimer un compte utilisateur à partir de votre site de service via l'Administration du site. Cependant, vous pouvez changer les informations du compte, incluant le nom d'utilisateur et le mot de passe, et l'attribuer à un autre utilisateur.

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier l'utilisateur** .

Étape 2 Localisez le compte de l'utilisateur.

Étape 3 Pour activer ou désactiver un compte utilisateur, cochez ou décochez **Actif** à côté du compte, puis cliquez sur **Soumettre**.

Étape 4 Sélectionnez **Envoyer**.

Réaffecter les enregistrements NBR

Vous pouvez réattribuer des enregistrements basés sur le réseau (NBR) d'un compte utilisateur à un autre. Ceci peut être nécessaire lorsque la désactivation d'un compte utilisateur contenant des enregistrements importants.

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier un utilisateur** .

Étape 2 Recherchez le compte utilisateur et sélectionnez le lien correspondant.

Étape 3 Faites défiler jusqu'à la section **Mon WebEx**.

Étape 4 Sélectionnez **Réattribuer les enregistrements**.

Étape 5 Sur la page Réattribuer les enregistrements NBR, sélectionnez le compte utilisateur qui va recevoir les enregistrements et confirmez la réattribution.

Étape 6 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Supprimer les enregistrements basés sur le réseau d'un compte

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier l'utilisateur**.
- Étape 2** Recherchez le compte utilisateur et sélectionnez le lien correspondant.
- Étape 3** Faites défiler jusqu'à la section **Mon WebEx**.
- Étape 4** Sélectionnez **Supprimer les enregistrements NBR**.
- Étape 5** Confirmez votre intention de supprimer les enregistrements NBR.
- Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Définir les privilèges des comptes utilisateur

Vous pouvez paramétrer les attributions des privilèges pour un compte utilisateur à tout moment en spécifiant les éléments suivants :

- Les types de réunions qu'un utilisateur peut organiser sur votre site de service WebEx. Les types de réunions déterminent les fonctionnalités qu'un utilisateur peut utiliser sur votre site.
- Si un utilisateur peut utiliser les fonctionnalités de Mon WebEx Standard ou Mon WebEx Pro.
- Les services de téléconférence qu'un utilisateur peut utiliser pendant une réunion ou une session de formation.

Vous pouvez changer les privilèges soit de tous les comptes simultanément, soit uniquement de comptes utilisateur spécifiques.

Paramétrer les privilèges de comptes individuels

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier un utilisateur**.
- Étape 2** Recherchez le compte utilisateur et sélectionnez le lien correspondant.
- Étape 3** À la page **Modifier l'utilisateur**, dans la section **Privilèges**, sélectionnez les privilèges que vous souhaitez activer pour l'utilisateur.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Paramétrer les privilèges de comptes individuels

Privilège	Description
Service	Services WebEx tels que Meeting Center, Training Center, etc.
Type de session autorisée	Un ensemble prédéfini de fonctionnalités et d'options. Pour plus d'informations sur la création des types de services.
Sécurité	Paramétrez les conditions de réinitialisation du mot de passe et de la fermeture du compte.
Editeur d'enregistrement	Sélectionnez cette option pour autoriser les utilisateurs à modifier les enregistrements des sessions WebEx.
Meeting Center	Si vous avez activé Meeting Center pour cet utilisateur et que l'option Cisco Unified MeetingPlace est activée sur votre site, cochez Autoriser les participants externes pour que cet utilisateur dispose de l'option d'inviter des participants situés sur le réseau internet public lorsqu'il planifie une réunion. L'utilisateur peut choisir de ne pas cocher cette option, ce qui autoriserait uniquement les participants du même réseau interne à participer à la réunion.
Training Center	Si vous avez activé Training Center pour cet utilisateur et que l'option Laboratoire est activée sur votre site, cliquez sur Admin Laboratoire pour que cet utilisateur devienne administrateur de laboratoire.
Event Center	Si vous avez activé Event Center pour ce site, cliquez sur Optimiser la bande passante... pour optimiser la bande passante des participants du même réseau.
Privilège de téléphonie	Sélectionnez les options de types de téléconférences que vous souhaitez mettre à la disposition de l'utilisateur lorsqu'il planifie des sessions, incluant l'appel et la rétro connexion à la téléconférence, ainsi que la VoIP intégrée.
Diffusion Web	Sélectionnez le type de diffusion Web que vous souhaitez activer, privilèges de Base et Administrateur du site.
Mon WebEx	Sélectionnez chaque type de page Mon WebEx que vous souhaitez activer pour cet utilisateur. Entrez également la capacité de stockage de fichiers et d'enregistrement, ainsi que les ordinateurs supplémentaires que vous souhaitez allouer à cet utilisateur.
Remote Support	Si vous avez activé la fonction Assistance à distance pour cet utilisateur, indiquez : <ul style="list-style-type: none"> • L'affichage par défaut et les couleurs de la console de cet utilisateur. • Si vous souhaitez que la session de l'utilisateur soit automatiquement enregistrée. Choisissez entre Enregistrement basé sur le réseau (NBR) ou Enregistrer l'enregistrement sur l'ordinateur local et indiquez un emplacement.

Privilège	Description
Remote Access	Si vous avez activé l'option Accès à distance pour cet utilisateur, indiquez : <ul style="list-style-type: none"> • Les ordinateurs attribués à l'utilisateur. • L'affichage par défaut et les couleurs de la console de cet utilisateur. • Si vous souhaitez que la session de l'utilisateur soit automatiquement enregistrée. Choisissez entre Enregistrement basé sur le réseau (NBR) ou Enregistrer l'enregistrement sur l'ordinateur local et indiquez un emplacement.
Gestion du système	Activer la Gestion du système, l'affichage et la modification des profils.
Service Pack	Activer le Bureau d'assistance, affichage et modification des rôles.
Préférences WebACD	Si vous avez activé WebACD pour cet utilisateur, indiquez si l'utilisateur est : <ul style="list-style-type: none"> • Un agent et le nombre de sessions simultanées qu'un agent peut gérer. • Un agent et si l'agent peut attribuer automatiquement toutes les listes d'attente ou certaines listes d'attente Remote Support. • Un responsable et quels agents et listes d'attente le responsable peut gérer. • Un responsable et si le responsable peut attribuer automatiquement toutes les listes d'attente ou les listes d'attentes spécifiées d'Assistance à distance (Remote Support). • Un gestionnaire et si le gestionnaire peut attribuer automatiquement tous les agents d'assistance à distance (Remote Support).

Paramétrer les privilèges de tous les comptes utilisateur



Remarque

Ce processus de commande batch (par lots) affecte tous les comptes utilisateur sur votre site Web.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Privilèges des utilisateurs**.
- Étape 2** À la page **Modifier les privilèges**, dans la section **Modifier les privilèges de réunion pour tous les utilisateurs**, sélectionnez les privilèges que vous souhaitez activer ou désactiver pour tous les utilisateurs.
- Étape 3** Dans la section **Changer les privilèges Mon WebEx pour tous les utilisateurs**, sélectionnez les privilèges que vous souhaitez activer ou désactiver pour tous les utilisateurs.
- Étape 4** Dans la section **Changer les privilèges de téléconférence pour tous les utilisateurs**, sélectionnez les options de conférence audio que vous souhaitez activer pour tous les utilisateurs.
- Étape 5** Sélectionnez **Envoyer**.
-

Demandes de mots de passe

Si les utilisateurs oublient leurs mots de passe et que vous avez activé l'option Assistant de connexion, ils peuvent les récupérer à partir de la page de connexion. Suivez cette procédure pour accepter ou refuser les demandes de mots de passe.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, cliquez sur **Bibliothèque de Scripts**.
- Étape 2** Sur la page **Informations du site**, sélectionnez le lien **Nouvelles demandes de mot de passe**. Le lien apparaît uniquement si un ou plusieurs utilisateurs ont demandé leurs mots de passe.
- Étape 3** Cochez la case à côté de la demande, puis cliquez sur **Accepter** ou **Refuser**.
Conseil Pour afficher les informations détaillées d'un utilisateur demandant un mot de passe, cliquez sur le nom d'utilisateur.
Pour chaque demande de mot de passe, l'Administration du site envoie un message électronique à la personne qui en a fait la demande, indiquant le statut de la demande.
-

Traiter les demandes de service

Cette procédure concerne uniquement les sites Enterprise Edition. Si vous avez activé l'option d'autoriser les utilisateurs à demander des services supplémentaires, suivez cette procédure pour accepter ou refuser les demandes de services.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, cliquez sur **Bibliothèque de Scripts**.
- Étape 2** Sur la page **Informations du site**, sélectionnez lien **Nouvelles demandes de privilèges**.

Les liens apparaissent uniquement si un ou plusieurs utilisateurs possédant un compte sur votre site ont demandé les privilèges d'organisateur pour un service supplémentaire.

Étape 3 Dans la section **Service demandé**, sélectionnez la case à cocher de chaque demandes de service que vous souhaitez traiter.

Étape 4 Cliquez sur **Accepter** ou **Refuser**.
L'Administration su site envoie un message électronique à la personne qui a demandé le service indiquant si elle a été acceptée ou refusée.

Envoyer des messages électroniques à tous les invités

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Messagerie électronique > Envoyer un courrier électronique à tout le monde**.

Votre nom et votre adresse électronique apparaissent dans la section des informations de l'expéditeur.

Étape 2 Écrivez votre message et cliquez sur **Envoyer**.

Dans votre message adressé à tous les utilisateurs, n'incluez pas les variables contenus dans les modèles de messages électroniques de votre service WebEx.

À propos de l'utilisation des codes de suivi

Les codes de suivi sont des codes alphanumériques qui identifient les catégories d'utilisateurs sur un site de service WebEx, vous permettant d'analyser l'utilisation par différents groupes au sein d'une organisation—par exemple, Département et Division. Vous pouvez demander aux utilisateurs de fournir des codes de suivi lorsqu'ils s'inscrivent pour un compte, en tant qu'informations incluses dans leurs profils utilisateurs, ou lorsqu'ils programment une réunion ou une session de formation.

Les codes de suivi que les utilisateurs fournissent apparaissent comme faisant partie des informations de l'utilisateur qui sont recueillies sur les rapports d'utilisation, que vous pouvez obtenir pour votre site de service WebEx. Vous pouvez ensuite utiliser les données contenues dans ces rapports pour mener à bien la comptabilité analytique ou autres processus internes de facturation.

Lorsque vous spécifiez un code de suivi, vous pouvez demander aux utilisateurs de suivre l'une ou plusieurs des étapes suivantes :

- Fournir une valeur de code dans leur profil utilisateur.
- Fournir une valeur de code lors de la programmation d'une réunion ou d'une session de formation.
- Sélectionner une valeur de code dans une liste de valeurs que vous spécifiez. Vous pouvez créer une liste de valeurs de code soit en les tapant dans une liste soit en les important à partir d'un fichier CSV (valeur séparée par une virgule) que vous créez.

Sinon, vous pouvez spécifier des valeurs de code dans un profil utilisateur lorsque vous ajoutez ou modifiez un compte utilisateur dans l'Administration du site. Ainsi, les utilisateurs n'ont pas besoin de taper ou de sélectionner les valeurs de code pour leur profil ou lorsqu'ils programment une réunion ou une session de formation.

Spécifiez des codes de suivi

Vous pouvez spécifier les codes de suivi qui vous permettent de contrôler l'utilisation de votre site de service WebEx. Par exemple, vous pouvez spécifier les codes de suivi Projet, Service et Département, puis demander aux utilisateurs de fournir des valeurs de codes lors de la programmation d'une réunion ou d'une session de formation. Vous pouvez éventuellement spécifier une ou plusieurs valeurs de code pour chaque titre.

Les titres des codes de suivi, ou noms de groupes, que vous spécifiez peuvent apparaître sur les pages suivantes de votre site de service WebEx :

- **Page Mon profil** : Une page qui contient des informations personnelles à propos de chaque utilisateur possédant un compte. Un utilisateur peut gérer des informations personnelles sur cette page.
- **Assistant Programmer une réunion** : Sur le site Event Center, la page sur laquelle les utilisateurs fournissent les informations lors de la programmation d'une réunion.
- **Page Programmer une session de formation** : Sur les sites Training Center, la page sur laquelle les utilisateurs fournissent les informations lors de la programmation d'une session de formation.
- **Page Programmer un événement** : Sur le site Event Center, la page sur laquelle les utilisateurs fournissent les informations lors de la programmation d'un événement.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Codes de suivi**.
- Étape 2** Dans la case **Groupe Code de suivi**, tapez le titre, ou le nom du groupe, pour un code de suivi.
- Étape 3** Dans la liste déroulante **Profil de l'organisateur**, spécifiez si le code de suivi est requis pour le profil utilisateur des utilisateurs.
- Étape 4** Dans la liste déroulante **Planifier une réunion**, spécifiez si les utilisateurs doivent spécifier une valeur de code de suivi lorsqu'ils planifient une réunion.
- Étape 5** Dans la liste déroulante **Mode de saisie**, sélectionnez une option indiquant comment les utilisateurs peuvent fournir un code de valeur.
- Étape 6** Si vous demandez aux utilisateurs de sélectionner un code de suivi à partir d'une liste de valeurs que vous avez spécifiées, au lieu de taper une valeur, effectuez l'une des actions suivantes :
 - Pour créer une liste de valeurs de codes en les tapant, cliquez sur **Ajouter/Modifier** pour ouvrir la page Liste des codes de suivi. Puis spécifiez les valeurs de codes. La page contenant la liste des codes de suivi apparaît.

- Pour créer une liste de valeurs de codes en les important d'un fichier CSV (valeurs séparées par une virgule), cliquez sur **Ajouter la commande batch**.

Étape 7 (Facultatif) Spécifiez d'autres codes de suivi.

Étape 8 Sur la page Planifier/démarrer à lister, spécifiez sur quels services vous souhaitez que la page apparaisse.

Étape 9 Lorsque vous avez terminé de spécifier les codes de suivi, cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Importer des valeurs de codes de suivi

Si vous avez spécifié des titres de codes de suivi, vous pouvez importer les valeurs des codes de suivi sur la page Liste des codes de suivi, au lieu de taper les valeurs sur la page. Pour suivre cette procédure, vous devez tout d'abord créer un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules) contenant les codes de suivi.

Cette option est utile si votre organisation utilise beaucoup de codes de suivi et que vous souhaitez tenir la liste des valeurs à jour en dehors de l'Administration du site.



Remarque

- Si vous spécifiez des valeurs de codes de suivi de façon incorrecte, l'Administration du site ne peut pas ajouter ces valeurs à la liste. Dans ce cas, l'Administration du site génère une liste d'enregistrements pour les valeurs qu'il n'a pas pu ajouter, incluant le motif de chaque erreur. Vous pouvez télécharger un fichier contenant ces enregistrements sur votre ordinateur comme référence ou pour corriger les erreurs directement dans ce fichier.
- Si vous corrigez les erreurs directement dans le fichier que l'Administration du site crée pour vous, vérifiez que vous avez supprimé la dernière colonne, intitulée **Commentaires**, avant de télécharger le fichier pour créer les codes de valeurs restants.
- Si, après le téléchargement d'un fichier CSV, vous souhaitez modifier des informations que vous avez spécifiées pour une ou plusieurs valeurs de codes, vous pouvez modifier ces valeurs individuellement sur la page Liste des codes de valeur. Ou, vous pouvez contacter le responsable de votre compte WebEx pour obtenir de l'aide.

Options du batch importer et exporter des utilisateurs

Vous pouvez ajouter ou modifier plusieurs comptes utilisateur simultanément, en utilisant un tableur au format CSV (valeurs séparées par une virgule).

Option	Description
Importer	Après avoir sélectionné un fichier .csv, cliquez sur ce bouton pour télécharger le fichier sur l'Administration du site. L'Administration du site utilise l'information contenue dans le fichier pour créer des comptes utilisateur.
Exporter	Cliquez sur ce bouton pour commencer l'exportation des utilisateurs à partir de l'Administration du site. Vous recevrez un courrier électronique de notification vous informant que la demande est terminée.

Option	Description
Annuler	Cliquez sur ce bouton pour terminer une tâche d'importation ou d'exportation.

Importer des comptes pour les utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace

Votre mise en service de Cisco Unified MeetingPlace peut inclure une intégration. Dans ce cas, les utilisateurs de MeetingPlace pourront se connecter à votre site WebEx via une connexion SSO (single sign-on), démarrant sur un site MeetingPlace. Aucune importation de comptes utilisateur n'est nécessaire pour une intégration du répertoire.

Si l'intégration du répertoire est activée sur votre site, ne créez pas ou ne modifiez pas les comptes utilisateur. Veuillez suivre toutes les instructions qui vous ont été fournies lors de votre mise en service.

Pour les sites où l'intégration du répertoire n'est pas activée, vous pouvez importer les comptes utilisateur MeetingPlace dans votre site Cisco Unified MeetingPlace. Vous pouvez importer des comptes utilisateur après avoir exporté les comptes MeetingPlace dans un fichier texte (.txt) ou un fichier avec des valeurs séparées par des virgules (.csv).

Importer plusieurs comptes utilisateur

Vous pouvez utiliser un processus de commandes batch pour ajouter plusieurs comptes utilisateur. Utilisez tout d'abord un programme de tableur, tel que Microsoft Excel pour créer un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Ce fichier doit contenir les informations des comptes utilisateur que vous souhaitez importer dans WebEx. Pour les utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace, vous pouvez également importer un fichier MeetingPlace texte exporté (.txt).



Remarque

- Si vous spécifiez des comptes utilisateurs de manière incorrecte, l'Administration du site ne peut pas créer ces comptes. L'administration du site génère une liste de comptes qu'il était impossible de créer et qui était à l'origine de chaque erreur.
- Si l'Administration du site édite un rapport d'erreurs, téléchargez le fichier sur votre ordinateur, supprimez la dernière colonne, intitulée **Commentaires**, puis téléchargez le fichier à nouveau.
- Après avoir téléchargé le fichier CSV, vous pouvez changer les informations en modifiant les comptes dans Administration du site.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Utilisateurs > Importer/Exporter des utilisateurs**.
- Étape 2** Sélectionnez le **Délimiteur** ou **Onglet** ou **Virgule** pour le format du fichier que vous importez.
- Étape 3** Sélectionnez **Importer**.
- Étape 4** (Facultatif) Pour des instructions détaillées concernant la création d'un fichier CSV, sélectionnez **Format de fichier CSV pour les comptes utilisateur**.

Ce sujet contient ce dont vous avez besoin pour ajouter plusieurs comptes utilisateur en même temps à votre site de service WebEx.

- Étape 5** Cliquez sur **Parcourir**, sélectionnez le fichier CSV (.csv) qui contient les informations du compte utilisateur, puis cliquez sur **Ouvrir**.
- Étape 6** Sélectionnez **Importer**.
- Étape 7** Vous recevrez un courrier électronique de notification vous informant que la demande est terminée. Cliquez sur le lien contenu dans le courrier électronique de notification et relisez et vérifiez les informations attentivement.

Modifier plusieurs comptes utilisateur

Vous pouvez importer un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules) avec les informations d'un nouveau compte pour modifier simultanément plusieurs comptes utilisateur. Vous exportez les informations du compte utilisateur dans un fichier CSV et utilisez ensuite un programme de tableur tel que Microsoft Excel pour éditer les informations. Après avoir terminé les modifications, vous réimportez le fichier CSV dans WebEx.



Remarque

- Si vous spécifiez des comptes utilisateurs de manière incorrecte, l'Administration du site ne peut pas créer ces comptes. L'administration du site génère une liste de comptes qu'il était impossible de créer et qui était à l'origine de chaque erreur.
- Si l'Administration du site édite un rapport d'erreurs, téléchargez le fichier sur votre ordinateur, supprimez la dernière colonne, intitulée **Commentaires**, puis téléchargez le fichier à nouveau.
- Après avoir téléchargé le fichier CSV, vous pouvez changer les informations en modifiant les comptes dans Administration du site.
- Si vous créez des nouveaux utilisateurs via le processus d'importation, vous pouvez utiliser « **** » pour générer un nouveau mot de passe aléatoire soit utiliser un mot de passe valide. Les mots de passe doivent répondre aux critères de sécurité et aux options des mots de passe spécifiés dans les paramètres du site. Vous ne pouvez pas laisser le champ du mot de passe en blanc. Si vous utilisez « **** », les utilisateurs devront changer le mot de passe aléatoire lors de leur première connexion.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Utilisateurs > Importer/Exporter les utilisateurs**.
- Étape 2** Sélectionner **Exporter**.
La page s'actualise et contient le message que l'exportation de votre batch a été reçue. Vous recevrez un courrier électronique de notification vous informant que la demande est terminée.
- Étape 3** Sélectionnez **OK**.
La page s'actualise et affiche le statut de votre tâche d'exportation et le numéro de demande de votre tâche. Vous pouvez arrêter l'exportation en sélectionnant **Abandonner**.

- Étape 4** Sur la page **Importer/Exporter les utilisateurs** ou dans le courrier électronique de notification, sélectionnez **Télécharger le fichier csv exporté** et sélectionnez **Enregistrer**.
- Étape 5** Allez à l'emplacement dans lequel vous souhaitez enregistrer le fichier, saisissez un nom pour le fichier, puis sélectionnez **Enregistrer**.
- Étape 6** Lorsque le téléchargement est terminé, dans la fenêtre **Télécharger un fichier CSV**, sélectionnez **Fermer la fenêtre**.
- Étape 7** Utilisez un logiciel tableur, tel que Microsoft Excel, pour modifier le fichier.
- Étape 8** Sur la page **Importer/Exporter des utilisateurs**, sélectionnez **Importer**.
- Étape 9** Sélectionnez **Parcourir**, allez sur le fichier CSV, puis sélectionnez **Ouvrir**.
- Étape 10** Sélectionnez le type de **séparateur**.
- Étape 11** Sélectionnez **Importer**.
- Étape 12** Relisez attentivement les informations contenues dans le tableau pour vérifier que vous les avez correctement indiquées, puis cliquez sur **OK**.
-

Statut de votre importation ou exportation

La commande batch d'importation ou exportation peut prendre un temps considérable. Il existe une page sommaire Exportation et Importation qui affiche le statut de l'importation ou de l'exportation. Les commandes batch sont placées en file d'attente et sont lancées environ toutes les 5 minutes. La page s'affiche après avoir sélectionné la commande exporter ou importer et après avoir choisi un fichier. Pour rafraîchir la page de statut, cliquez sur le lien **Importer/Exporter** des utilisateurs sur la barre de navigation. Lorsqu'une exportation est terminée, la page de statut affiche un lien pour télécharger le fichier exporté. Un courrier électronique est également envoyé à la personne qui a demandé la commande batch lorsqu'elle est terminée. Le message contient plusieurs informations importantes :

- Un message indiquant que votre demande d'exportation ou importation est terminée.
- Un résumé des résultats
- Un lien pour télécharger le fichier CSV importé ou exporté actuel, si la commande a réussi.
- Un lien pour afficher le journal d'erreurs de la commande, s'il y en a.



Remarque

- Si la demande d'importation ou d'exportation est terminée, mais que le fichier CSV exporté ou que le journal d'erreur n'est pas prêt, un message s'affichera indiquant que le téléchargement de votre fichier n'est pas terminé. Le lien du téléchargement n'apparaîtra pas.
 - Les importations et exportations des commandes batch peuvent ne pas s'effectuer dans l'ordre dans lequel elles ont été exécutées.
-



CHAPITRE 3

Gérer Event Center

- [Mise à jour des paramètres du site Event Center, page 53](#)
- [Présentation des modèles de programmation Event Center, page 55](#)
- [Réattribuer un événement à un organisateur différent, page 57](#)
- [Personnaliser le formulaire d'inscription d'Event Center, page 57](#)
- [Activer la vidéo de haute qualité pour votre site, page 60](#)

Mise à jour des paramètres du site Event Center

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Event Center > Options**.

Étape 2 Spécifiez les options sous **Options du site**.

Étape 3 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Options du site

Option	Description
Page d'accueil par défaut de l'organisateur	<p>Spécifie la page à afficher aux organisateurs d'une réunion lorsque la réunion est terminée. Choisissez parmi l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisez la page par défaut intitulée WebEx : Pour afficher la page WebEx par défaut. Pour afficher également le contenu promotionnel pour les essais gratuits de WebEx, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel. • Utiliser la page personnalisée : Entrez l'URL d'une autre page à afficher aux organisateurs lorsque les réunions sont terminées. <p>Remarque Vous n'avez pas besoin d'entrer « http:// » dans l'URL.</p>
Page d'accueil par défaut des participants	<p>Indique la page à afficher aux participants d'une réunion lorsque les réunions sont terminées. Choisissez parmi l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisez la page par défaut intitulée WebEx : Pour afficher la page WebEx par défaut. Pour afficher également le contenu promotionnel pour les essais gratuits de WebEx, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel. • Utiliser la page personnalisée : Entrez l'URL d'une autre page à afficher aux participants lorsque les réunions sont terminées. <p>Remarque Vous n'avez pas besoin d'entrer « http:// » dans l'URL.</p>
Page de participation	<p>Pour afficher le contenu promotionnel pour les essais WebEx gratuits sur la page que les organisateurs et les participants utilisent pour prendre part aux réunions, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel.</p>
Message d'invitation	<p>Pour afficher le contenu promotionnel pour les essais gratuits de WebEx dans les courriers électroniques d'invitation, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel.</p>
Accès à l'enregistrement	<p>Pour ignorer le formulaire infos minimum utilisateur pour l'accès à l'enregistrement, cliquez sur Ignorer le formulaire infos minimum utilisateur.</p>
iCalendar	<p>Indique si vous souhaitez recevoir les courriers électroniques Microsoft Outlook Réunion acceptée, Tentative, et Déclinée des participants.</p>
Options Rejoindre un événement	<ul style="list-style-type: none"> • Les invités peuvent se connecter en utilisant un contenu Flash. Indique si vous souhaitez autoriser les invités à rejoindre les réunions en utilisant la technologie Flash. • Sélectionnez si vous souhaitez que Flash soit essayé en Premier ou en Dernier.

Option	Description
Options En cours d'événement	<ul style="list-style-type: none"> • Enregistrer automatiquement : Indique si vous souhaitez enregistrer automatiquement toutes les sessions en utilisant l'Enregistreur basé sur le réseau Network Based Recording (NBR). • Envoyer un message électronique de notification : Indique si vous souhaitez qu'un courrier électronique soit envoyé à l'organisateur lorsque l'enregistrement de l'événement est prêt. • Activer le suivi de l'attention : Indique si vous souhaitez activer la fonctionnalité de suivi de l'attention pour les réunions. <p>Remarque La fonctionnalité Enregistrer automatiquement sera disponible uniquement si l'option d'enregistrement est fournie sur votre site.</p>
Options par défaut	Sélectionnez la Page par défaut à afficher pour les utilisateurs. Les options sont appliquées au site par défaut, mais les utilisateurs individuels peuvent les modifier.

Présentation des modèles de programmation Event Center

Un modèle de planification définit beaucoup des paramètres d'un événement planifié. Si les organisateurs utilisent les mêmes paramètres pour leurs événements, vous pouvez enregistrer ces paramètres dans un modèle. Lorsqu'il planifie des événements, un organisateur peut sélectionner le modèle pour éviter d'avoir à paramétrer beaucoup des mêmes options pour chaque événement.

Il existe deux types de modèles de planification :

- **Modèles de planification standard** : Disponibles pour tous les organisateurs. Votre service WebEx inclut un ensemble de modèles standard. Vous pouvez également rendre les modèles personnels de planification des organisateurs disponibles comme modèles standard.
- **Modèles de planification personnels** : Un modèle qu'un organisateur paramètre est qui est disponible uniquement pour cet organisateur. Un organisateur peut créer un modèle personnel à partir du planificateur d'événement, en utilisant l'option **Enregistrer comme modèle**. Lorsqu'il enregistre un modèle, l'organisateur a également l'option d'enregistrer le modèle comme modèle standard, en sélectionnant **Enregistrer comme modèle standard**. Le modèle apparaît ensuite dans la liste des modèles standard dans Administration du site.

Dans la liste des modèles standard de votre service Event Center, vous pouvez :

- Afficher ou masquer un modèle standard, incluant les modèles que les organisateurs créent et enregistrent comme modèles standard.
- Faire d'un modèle standard le modèle par défaut pour Event Center
- Supprimer un modèle standard de votre site WebEx

Afficher ou masquer les modèles de programmation Event Center

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Event Center > Options**.
- Étape 2** Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.
- Étape 3** Dans la colonne **Rendre visible**, effectuez l'une des opérations suivantes :
- Cochez la case pour afficher un modèle.
 - Décochez la case pour masquer un modèle.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Paramétrer le modèle de programmation Event Center par défaut

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Event Center > Options**.
- Étape 2** Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.
- Étape 3** Dans la colonne Paramétrer par défaut, sélectionnez le modèle par défaut que vous souhaitez installer.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Supprimer les modèles de programmation Event Center

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Event Center > Options**.
- Étape 2** Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.
- Étape 3** Cochez la case sur le côté gauche du modèle que vous souhaitez supprimer.
- Étape 4** Cliquez sur **Supprimer le(s) modèle(s)**.
-

Réattribuer un événement à un organisateur différent

Vous pouvez réattribuer un événement à un autre organisateur Event Center. Cet événement est supprimé de la page d'origine Mes réunions de l'organisateur, puis apparaît sur la page Mes réunions du nouvel organisateur. Le nouvel organisateur peut modifier l'événement pour effectuer une quelconque modification des informations, incluant le mot de passe.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Event Center > Réaffectation de l'organisateur**.
 - Étape 2** Recherchez l'événement dans la liste qui s'affiche. Sinon, recherchez l'événement en sélectionnant **Nom d'utilisateur**, **Numéro d'événement**, ou **Date de l'événement** et en saisissant le critère approprié dans la fenêtre des mots-clé.
 - Étape 3** Cliquez sur le lien Réattribuer pour l'événement que vous souhaitez réattribuer.
 - Étape 4** Recherchez le nouvel organisateur dans la liste qui s'affiche. Sinon, recherchez l'événement en sélectionnant **Nom d'utilisateur**, **Nom**, ou **Adresse électronique**. Puis saisissez les critères appropriés dans le champ **Mots clés** pour affiner la liste.
 - Étape 5** Sélectionnez le nouvel utilisateur et cliquez sur **Réattribuer**.
-

Personnaliser le formulaire d'inscription d'Event Center

Vous pouvez personnaliser le formulaire d'inscription sur lequel les inscrits fournissent des informations pour un événement particulier. Lorsque vous personnalisez un formulaire, vous pouvez choisir les options standard que vous souhaitez inclure dans ce formulaire et créer des options personnalisées.

L'organisateur d'un événement peut modifier les informations qui apparaissent sur le formulaire d'inscription par défaut lorsqu'il planifie un événement sur la page Questions sur la personnalisation de l'inscription.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Event Center > Champs obligatoires**.
- Étape 2** Sous **Options standard**, sélectionnez chaque option que vous souhaitez demander sur le formulaire d'inscription.
- Étape 3** (Facultatif) Sous **Mes options personnalisées**, ajoutez des options personnalisées au formulaire en cliquant sur l'une des options suivantes :
 - **Zone de texte** : Ouvre la fenêtre Ajouter une zone de texte, dans laquelle vous pouvez spécifier les zones de textes qui apparaissent sur le formulaire d'inscription.
 - **Cases à cocher** : Ouvre la page Ajouter des cases à cocher, dans laquelle vous pouvez spécifier les cases à cocher qui apparaissent sur le formulaire d'inscription.
 - **Boutons d'option** : Ouvre la page Ajouter des Boutons d'options, dans laquelle vous pouvez spécifier les boutons d'options qui apparaissent sur le formulaire d'inscription.

- **Liste déroulante** : Ouvre la page Ajouter une liste déroulante, sur laquelle vous pouvez spécifier une liste déroulante qui apparaît sur le formulaire d'inscription.
- **Questions sur l'inscription** : Ouvre la page Ajouter à partir de Mes questions sur l'inscription, où vous pouvez sélectionner les questions qui apparaissent sur le formulaire d'inscription.

Étape 4 Sélectionnez la case à cocher pour les options que vous souhaitez faire apparaître requises sur le formulaire. Utilisez les flèches haut et bas **Modifier l'ordre** pour changer l'ordre des champs d'options.

Étape 5 Sélectionnez **Enregistrer**.

Options personnalisées

Fenêtre de texte

Option	Description
Titre de la zone de texte	Spécifie le texte qui apparaît à gauche de la zone de texte. Un titre de zone de texte peut contenir au maximum 256 caractères.
Type	Indique si la zone de texte contient une ou plusieurs lignes où un client peut taper du texte. Si vous sélectionnez Multi lignes , indiquez le nombre de caractères pour la largeur , et le nombre de lignes dans la case Hauteur .
Largeur	Indique la largeur de la zone de texte, en caractères. Le nombre indiqué détermine l'apparence du texte sur le formulaire, mais n'affecte pas le nombre de caractères que l'inscrit peut saisir dans la zone de texte. Une zone de texte peut contenir au maximum 256 caractères.
Hauteur	Indique le nombre de lignes que contient la zone de texte. Pour spécifier plusieurs lignes, sélectionnez tout d'abord Multiligne sous Type . Si vous ne précisez pas le nombre de lignes, Administration du site utilise la hauteur par défaut, qui est une seule ligne.
Enregistrer	Enregistre vos modifications sur le formulaire.
Fermer	Ferme la fenêtre sans enregistrer vos modifications.

Cases à cocher

Option	Description
Type	Indique le type de l'option que vous souhaitez ajouter ou modifier. Par défaut, Cases à cocher est sélectionné. Pour indiquer un autre type, sélectionnez-le dans la liste déroulante.
Titre du groupe pour les cases à cocher	Indique le texte qui apparaît à gauche d'un groupe de cases à cocher que vous ajoutez à un formulaire. Pour spécifier un titre de groupe, entrez-le dans la zone appropriée. Si vous n'ajoutez qu'une seule case à cocher et ne souhaitez pas de titre de groupe, laissez la zone en blanc.

Option	Description
Case à cocher...	Indique le titre qui apparaît à droite de la case à cocher, et si elle est activée ou désactivée par défaut sur le formulaire d'inscription. Pour ajouter une case à cocher au formulaire, tapez son titre dans la fenêtre, et choisissez Décochée ou Sélectionnée dans la liste déroulante correspondante. Remarque Seules les cases à cocher pour lesquelles vous indiquez un titre apparaissent sur le formulaire.
Ajouter des cases à cocher supplémentaires	Pour ajouter des cases à cocher, sélectionnez un nombre approprié dans la liste déroulante. Remarque Vous pouvez ajouter un maximum de 99 cases à cocher. Lorsque vous ajoutez 99 cases à cocher, l'option Ajouter des cases à cocher supplémentaires est indisponible.
Enregistrer	Enregistrez les modifications du formulaire d'inscription.
Fermer	Ferme la fenêtre sans enregistrer vos modifications.

Liste déroulante

Option	Description
Type	Indique le type de l'option que vous souhaitez ajouter ou modifier. Par défaut, Cases d'options est sélectionné. Pour indiquer un autre type, sélectionnez-le dans la liste déroulante.
Titre du groupe pour les boutons d'option	Indique le texte qui apparaît à gauche d'un groupe de cases d'options que vous ajoutez à un formulaire d'inscription. Pour spécifier un titre de groupe, entrez-le dans la zone appropriée.
Choix par défaut	Indique quelle case d'option est sélectionné par défaut sur le formulaire. Pour spécifier une option par défaut, assurez-vous d'abord que vous avez spécifié les titres des boutons d'option, puis sélectionnez le numéro du bouton dans la liste déroulante.
Choix...	Spécifie le titre qui apparaît à droite du bouton d'option. Pour ajouter une case d'option au formulaire d'inscription, tapez son titre dans la zone de texte.
Ajouter des choix supplémentaires	Pour ajouter des cases d'options, sélectionnez un nombre approprié dans la liste déroulante. Remarque Vous pouvez ajouter un maximum de 99 cases d'options. Lorsque vous ajoutez 99 cases d'options, l'option Ajouter des choix supplémentaires est indisponible.
Enregistrer	Enregistrez les modifications du formulaire d'inscription.
Fermer	Ferme la fenêtre sans enregistrer vos modifications.

Questions sur l'inscription

Option	Description
Questions	Indique les questions personnalisées que vous avez créées. Sélectionnez la case à cocher située en regard d'une question enregistrée pour l'ajouter au formulaire d'inscription par défaut.

Option	Description
Type	Indique le type de question : zone de texte, case à cocher, liste déroulante, ou bouton d'option (radio).
(case à cocher)	Cette case à cocher indique si une question est sélectionnée pour l'ajouter au formulaire d'inscription.
Ajouter	Ajoute les questions sélectionnées au formulaire d'inscription.
Fermer	Ferme la fenêtre dans ajouter les questions sélectionnées au formulaire d'inscription.

Activer la vidéo de haute qualité pour votre site

Vous pouvez activer la vidéo haute qualité pour Meeting Center, Training Center et Event Center uniquement.



Remarque

La vidéo de haute qualité est une fonctionnalité en option qui doit être fournie pour votre site.

Vous pouvez activer la vidéo haute qualité pour votre site à partir de deux emplacements dans la page

Paramètres du site > Commune :

- Dans **Options du site > Configurer la bande passante vidéo maximum**, cochez **Activer la vidéo de haute qualité**.
- Lors de la programmation des réunions et des sessions de formation, pour activer la vidéo de haute qualité en tant qu'option, dans **Options par défaut du programmeur > Options vidéo**, cochez les deux options **Vidéo** et **Activer la vidéo de haute qualité**.



CHAPITRE 4

Configurer Meeting Center

- [Changer la fin de la page de réunion, page 61](#)
- [À propos de l'utilisation de WebEx Meetings sur les appareils mobiles, page 63](#)
- [Aperçu des modèles de programmation Meeting Center, page 63](#)
- [Configurer la limite maximum de bande passante vidéo, page 65](#)
- [Activer la vidéo de haute qualité pour votre site, page 66](#)
- [Activer la vidéo haute définition pour votre site, page 66](#)

Changer la fin de la page de réunion

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Meeting Center** .
 - Étape 2** Spécifiez les options sous **Options du site**.
 - Étape 3** Cliquez sur **Mettre à jour les paramètres du site**.
-

Options du site

Option	Description
Page d'accueil par défaut de l'organisateur	<p>Spécifie la page à afficher aux organisateurs d'une réunion lorsque la réunion est terminée. Choisissez parmi l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisez la page par défaut intitulée WebEx : Pour afficher la page WebEx par défaut. Pour afficher également le contenu promotionnel pour les essais gratuits de WebEx, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel. • Utiliser la page personnalisée : Entrez l'URL d'une autre page à afficher aux organisateurs lorsque les réunions sont terminées. <p>Remarque Vous n'avez pas besoin d'entrer « http:// » dans l'URL.</p>
Page d'accueil par défaut des participants	<p>Indique la page à afficher aux participants d'une réunion lorsque les réunions sont terminées. Choisissez parmi l'une des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Utilisez la page par défaut intitulée WebEx : Pour afficher la page WebEx par défaut. Pour afficher également le contenu promotionnel pour les essais gratuits de WebEx, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel. • Utiliser la page personnalisée : Entrez l'URL d'une autre page à afficher aux participants lorsque les réunions sont terminées. <p>Remarque Vous n'avez pas besoin d'entrer « http:// » dans l'URL.</p>
Page de participation	<p>Pour afficher le contenu promotionnel pour les essais WebEx gratuits sur la page que les organisateurs et les participants utilisent pour prendre part aux réunions, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel.</p>
Message d'invitation	<p>Pour afficher le contenu promotionnel pour les essais gratuits de WebEx dans les courriers électroniques d'invitation, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel.</p>
Onglet d'informations en cours de réunion	<p>Indique si vous souhaitez afficher un message « vert », qui indique « Merci de travailler écologiquement en nous rencontrant en ligne ».</p>
Enregistrer automatiquement...	<p>Indique si vous souhaitez enregistrer automatiquement toutes les sessions en utilisant l'Enregistreur basé sur le réseau Network Based Recording (NBR).</p> <p>Remarque Cette fonctionnalité sera disponible uniquement si l'option d'enregistrement est fournie sur votre site.</p>
Envoyer un message électronique de notification...	<p>Indique si vous souhaitez envoyer un message électronique de notification à l'organisateur lorsque l'enregistrement de la réunion est prêt. Ceci n'est pas recommandé lorsque l'option Enregistrer toutes les sessions automatiquement est activée.</p>
Activer la téléconférence Keep-Alive	<p>Indique si vous souhaitez permettre à la téléconférence de continuer après que l'organisateur ait mis fin à la réunion.</p>

Option	Description
Application iPhone de WebEx	Indique si vous souhaitez activer l'intégration iPhone avec Meeting Center.
Paramètre par défaut	Activer ou désactiver la valeur par défaut pour le paramètre Téléconférence Keep-Alive.
Page par défaut	Indique l'affichage de la page par défaut qui apparaît lorsque l'utilisateur accède à Meeting Center sur votre site. Pour spécifier la page par défaut, sélectionnez-la dans la liste déroulante.

À propos de l'utilisation de WebEx Meetings sur les appareils mobiles

Vous pouvez utiliser Meeting Center sur les appareils mobiles comme vous l'utiliserez sur un ordinateur pour afficher, rejoindre, et mettre fin à des réunions. Vous n'avez pas besoin de navigateur Web. À la place, une application WebEx Meetings Réunions WebEx) est installée sur votre périphérique pour fournir la plupart des fonctionnalités de réunion.

WebEx Meetings fonctionne sur iPhone, Android, le Windows Phone et les appareils BlackBerry. Voir <http://www.webex.com/products/web-conferencing/mobile.html> pour des informations permettant de savoir si votre appareil est pris en charge par l'application Meeting Center, Event Center et Training Center.

Activer WebEx Meetings sur les appareils mobiles

Vous pouvez activer l'assistance pour l'intégration de WebEx Meetings sur les appareils mobiles. Lorsque l'intégration est terminée, chaque courrier électronique d'invitation à la réunion qu'un invité reçoit contient les informations suivantes :

- Instructions pour rejoindre la réunion
- Un lien pour rejoindre la réunion
- Un lien pour télécharger l'application WebEx si l'invité ne l'a pas encore installée.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.

Étape 2 Faites défiler jusqu'à la section **Options du site**. Sous **Prise en charge mobile pour**, cochez les appareils à activer.

Aperçu des modèles de programmation Meeting Center

Un modèle de planification définit beaucoup des paramètres d'une réunion planifiée. Si les organisateurs utilisent souvent les mêmes paramètres pour leurs réunions, vous pouvez enregistrer ces paramètres dans un

modèle. Lors de la planification de réunions, un organisateur peut sélectionner le modèle pour éviter de paramétrer beaucoup des mêmes options pour chaque réunion.

Il existe deux types de modèles de planification :

- **Modèles de planification standard** : Disponibles pour tous les organisateurs. Votre service WebEx inclut un ensemble de modèles standard. Vous pouvez également rendre les modèles personnels de planification des organisateurs disponibles comme modèles standard.
- **Modèles de planification personnels** : Un modèle qu'un organisateur paramètre est qui est disponible uniquement pour cet organisateur. Un organisateur peut créer un modèle de planification personnel à partir du planificateur de réunion, en utilisant l'option **Enregistrer comme modèle**. Lorsqu'il enregistre un modèle, l'organisateur a également l'option d'enregistrer le modèle comme modèle standard, en sélectionnant **Enregistrer comme modèle standard**. Le modèle apparaît ensuite dans la liste des modèles standard dans Administration du site.

Dans la liste des modèles standard de votre service Meeting Center, vous pouvez :

- Afficher ou masquer un modèle standard, incluant les modèles que les organisateurs créent et enregistrent comme modèles standard.
- Faire d'un modèle standard le modèle par défaut pour Meeting Center.
- Supprimer un modèle standard de votre site WebEx.

Afficher ou masquer le modèle de programmation Meeting Center

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Meeting Center**.

Étape 2 Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.

Étape 3 Dans la colonne **Rendre visible**, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cochez la case pour afficher un modèle.
- Décochez la case pour masquer un modèle.

Étape 4 Cliquez sur **Mettre à jour les paramètres du site**.

Paramétrer le modèle de programmation Meeting Center par défaut

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Meeting Center**.
- Étape 2** Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.
- Étape 3** Dans la colonne **Paramétrer par défaut**, sélectionnez le modèle par défaut que vous souhaitez installer.
- Étape 4** Cliquez sur **Mettre à jour les paramètres du site**.
-

Supprimer les modèles de programmation Meeting Center



Remarque

Vous ne pouvez pas supprimer le modèle par défaut de Meeting Center.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Meeting Center**.
- Étape 2** Faites défiler vers le bas jusqu'à **Modèles de programmation standard**.
- Étape 3** Cochez la case sur le côté gauche du modèle que vous souhaitez supprimer.
- Étape 4** Cliquez sur **Supprimer le(s) modèle(s)**.
-

Configurer la limite maximum de bande passante vidéo

Vous pouvez modifier le taux d'échantillonnage maximum de la vidéo en cours de réunion ; le paramètre par défaut est 15 ips. Cette option est disponible uniquement pour les sites Meeting Center.

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, dans la liste **Paramétrer la bande passante vidéo maximum sur**, choisissez l'un des paramètres suivants :
- Faible (5 ips, haute résolution)
 - Moyenne (15 ips, haute résolution)

- Haute (30 ips, haute résolution)

Étape 3 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer la vidéo de haute qualité pour votre site



Remarque

- La vidéo haute qualité doit être activée sur votre site pour que la vidéo haute définition soit disponible.
- La vidéo haute définition est une fonctionnalité en option qui doit être fournie pour votre site.

Vous pouvez également activer la vidéo de haute qualité dans la section **Options du programmeur par défaut**.

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.

Étape 2 Dans la section **Options du site**, cochez la case **Activer la vidéo de haute qualité (360p) (MC, TC, EC et SC)**.

Étape 3 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Activer la vidéo haute définition pour votre site



Remarque

- La vidéo haute qualité doit être activée sur votre site pour que la vidéo haute définition soit disponible.
- La vidéo haute définition est une fonctionnalité en option qui doit être fournie pour votre site.

Vous pouvez également activer la vidéo de haute qualité et la vidéo haut définition dans la section **Options du programmeur par défaut**.

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.

Étape 2 Dans la section **Options du site**, dans **Configurer la bande passante vidéo maximum sur**

Étape 3 Sélectionnez **Mettre à jour**.



CHAPITRE 5

Paramétrer les options Remote Support

- [Paramétrer les options de téléchargement de Remote Support, page 67](#)
- [Autoriser les clients à choisir les agents, page 68](#)
- [Configurer le flux vidéo pour Remote Support, page 68](#)
- [N° de Session Remote Support, page 69](#)
- [Personnaliser la fenêtre de Session Remote Support, page 71](#)
- [Nouveaux styles d'onglets, page 72](#)
- [Spécifier les options de partage des applications du CSR, page 73](#)
- [Partage de documents et de contenu Web, page 74](#)
- [Enregistrer les sessions du CSR automatiquement, page 75](#)
- [Autoriser la commutation contextuelle pour le Chat, page 75](#)
- [Mettre fin automatiquement à des sessions inactives, page 76](#)
- [Personnaliser les instructions pour les agents d'assistance, page 76](#)

Paramétrer les options de téléchargement de Remote Support

Pour utiliser Remote Support, vos utilisateurs doivent télécharger, installer, et configurer Remote Support Manager. Par défaut, il est automatiquement installé et mis à jour lorsque les utilisateurs accèdent à Remote Support, cependant, les utilisateurs peuvent télécharger et lancer l'installateur manuellement lorsque cela est nécessaire.

Vous pouvez choisir de demander aux utilisateurs d'utiliser ActiveX ou Java pour télécharger le client Remote Support. Si vous choisissez :

- **Java** : Remote Support fonctionne dans un client indépendant.
- **Active X** : Remote Support fonctionne dans un navigateur internet, cependant, vous pouvez également autoriser les utilisateurs à télécharger et à utiliser un client indépendant ActiveX.
- **Temporary Folder Solution (TFS)**—(Solution de fichier temporaire) : Utilisez cette option si votre société n'autorise pas les téléchargements d'Active X et Java

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.

Étape 2 Dans la section **Préférences du CSR**, sélectionnez l'un des éléments suivants :

- **ActiveX**
- **Client Java**
- **Temporary Folder Solution (TFS)**—(Solution de fichier temporaire)

Étape 3 Si vous avez sélectionné Active X et que vous souhaitez activer le client indépendant, sélectionnez **Client indépendant**.

Étape 4 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Autoriser les clients à choisir les agents

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.

Étape 2 Dans la section **Préférences du client**, sélectionnez **Autoriser les clients à rejoindre une session en sélectionnant un agent disponible dans la liste**.

Étape 3 Indiquez si vous souhaitez que les agents soient listés par leurs prénoms ou leurs noms.

Étape 4 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Configurer le flux vidéo pour Remote Support

Configurez cette fonctionnalité pour que les agents puissent autoriser les clients à envoyer des vidéos au cours de leurs sessions de chat.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.

Étape 2 Dans la section **Préférences du client**, cochez la case **Autoriser le client à envoyer les flux vidéo de sa webcam**.

N° de Session Remote Support

Avant et/ou après des sessions, Remote Support peut demander aux utilisateurs de fournir des informations. Par exemple, vous pouvez utiliser :

- Des formulaires de pré-session que les clients peuvent utiliser avant de rejoindre des sessions pour fournir des informations de contact ou pour poser des questions.
- Les formulaires de post-session que les clients peuvent utiliser lorsqu'ils quittent des sessions pour fournir des commentaires concernant le service.

Personnaliser les éléments sur les formulaires de pré et post-session.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Support Center > Formulaires**.
- Étape 2** Sélectionnez le type de formulaire que vous souhaitez personnaliser (**Pré-Session** or **Post-Session**).
- Étape 3** Cochez la case dans la première colonne de chaque élément que vous souhaitez faire apparaître sur le formulaire.
- Étape 4** Cochez la case dans la seconde colonne de chaque élément que vous souhaitez demander aux participants de remplir sur le formulaire.
- Étape 5** Pour ajouter un nouvel élément au formulaire, cliquez sur **Ajouter Nouveau**.
- Étape 6** Pour ajouter une zone de texte où les utilisateurs peuvent entrer des informations :
- a) Cliquez sur **Zone de texte**.
 - b) Pour créer une zone de texte de plus d'une ligne, cliquez sur **Multi -ligne**.
 - c) À **titre de la zone de texte**, entrez le nom que vous souhaitez voir apparaître à en regard de la case.
 - d) À **Largeur**, entrez la largeur de chaque ligne dans la case.
 - e) Sélectionnez **Enregistrer**.
- Étape 7** Pour ajouter une case d'option que les utilisateurs peuvent utiliser pour sélectionner une seule option :
- a) Cliquez sur **Cases à cocher**.
 - b) À **Titre du groupe**, entrez le texte que vous souhaitez faire apparaître avant les options.
 - c) À **Case à cocher**, entrez le nom que vous souhaitez faire apparaître pour chaque option que les utilisateurs peuvent sélectionner.
 - d) Si vous souhaitez qu'une option apparaisse sélectionnée, choisissez **Sélectionnée** à partir de la liste sur la gauche.
 - e) Répétez les étapes c et d pour chaque option supplémentaire que vous souhaitez fournir sur le formulaire. Pour ajouter plus d'options, cliquez sur la liste déroulante **Ajouter** et sélectionnez le nombre d'options que vous souhaitez ajouter.
 - f) Sélectionnez **Enregistrer**.
- Étape 8** Pour ajouter un case à cocher que les utilisateurs peuvent utiliser pour sélectionner une ou plusieurs options :
- a) Cliquez sur **Boutons d'options**.
 - b) À **Titre du groupe**, entrez le texte que vous souhaitez faire apparaître avant les options.

- c) À **Choix**, entre le nom que vous souhaitez faire apparaître pour chaque option que les utilisateurs peuvent sélectionner.
- d) Si vous souhaitez qu'une option apparaisse sélectionnée, choisissez **Sélectionnée** à partir de la liste sur la gauche.
- e) Pour que l'un des choix devienne l'option par défaut, sélectionnez quelle option à partir de la liste déroulante **Choix par défaut**.
- f) Répétez les étapes c et d pour chaque option supplémentaire que vous souhaitez fournir sur le formulaire. Pour ajouter plus d'options, cliquez sur la liste déroulante **Ajouter** et sélectionnez le nombre d'options que vous souhaitez ajouter.
- g) Sélectionnez **Enregistrer**.

Étape 9 Pour ajouter une liste déroulante que les utilisateurs peuvent utiliser pour sélectionner une seule option :

- a) Cliquez sur **Liste déroulante**.
- b) À **Titre du groupe**, entrez le texte que vous souhaitez faire apparaître avant les options.
- c) À **Choix**, entre le nom que vous souhaitez faire apparaître pour chaque option que les utilisateurs peuvent sélectionner.
- d) Si vous souhaitez qu'une option apparaisse sélectionnée, choisissez **Sélectionnée** à partir de la liste sur la gauche.
- e) Pour que l'un des choix devienne l'option par défaut, sélectionnez quelle option à partir de la liste déroulante **Choix par défaut**.
- f) Répétez les étapes c et d pour chaque option supplémentaire que vous souhaitez fournir sur le formulaire. Pour ajouter plus d'options, cliquez sur la liste déroulante **Ajouter** et sélectionnez le nombre d'options que vous souhaitez ajouter.
- g) Sélectionnez **Enregistrer**.

Étape 10 Pour changer l'ordre des éléments de la liste, à partir de la page du formulaire :

- a) Cliquez sur **Modifier le type**.
- b) Sélectionnez l'élément que vous souhaitez déplacer et utilisez les flèches haut et bas pour les déplacer.
- c) Sélectionnez **Enregistrer**.

Étape 11 Sélectionnez **Enregistrer**.

Intégrer le formulaire de pré-session

Suivez cette procédure pour générer le code HTML que vous pouvez utiliser pour intégrer le formulaire de pré-session à votre page Web ou un bouton qui conduit au formulaire.

Vous pouvez choisir parmi plusieurs types de boutons sur lesquels les utilisateurs peuvent cliquer pour afficher le formulaire de pré-session.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Formulaires**.

Étape 2 Cliquez sur **Pré-session**.

Étape 3 Cliquez sur l'onglet **Intégrer le formulaire**.

Étape 4 Sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Intégrer le formulaire dans l'une de vos propres pages Web** : pour générer le code HTML du formulaire de pré-session
- **Intégrer un bouton de direction vers le formulaire sur l'une de vos propres pages Web** : pour générer le code HTML pour un lien de direction vers le formulaire de pré-session

Étape 5 Si vous créez un bouton, sélectionnez le type de bouton que vous souhaitez créer dans la section **Boutons par défaut**.

Étape 6 Cliquez sur le bouton **Générer le code HTML** pour afficher le code HTML dans la zone de texte.

Étape 7 Cliquez sur le bouton **Prévisualiser** pour afficher le formulaire de pré-session ou le bouton que vous avez sélectionné.

Étape 8 Sélectionnez soit le bouton **Retour** ou l'onglet **Formulaires** puis cliquez sur **Enregistrer**.

Remarque

- Le formulaire de pré-session inclut toujours un numéro de session que Remote Support crée automatiquement pour chaque session d'assistance. Vous ne pouvez pas supprimer ce numéro sur le formulaire.
- Les informations que vous obtenez sur les formulaires de pré ou de post-session sont stockées dans le journal de la session d'assistance. Vous pouvez visualiser le journal et exporter les données dans un fichier que vous pouvez ouvrir dans une feuille de calcul ou un programme de base de données.

Personnaliser la fenêtre de Session Remote Support

Vous pouvez personnaliser la fenêtre de session Remote Support (tableau de bord) que les clients utilisent pour entrer des messages. Vous pouvez modifier les formulaires en n'importe quelle couleur, changer la police de caractères, et les graphiques que vous souhaitez, changer le phrasé des messages de statut, ou ajouter une photo.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Charte graphique**.

Étape 2 Cliquez sur **Créer un nouveau style**.

Étape 3 Entrez un nom pour ce nouveau style.

Vous pouvez entrer jusqu'à 40 caractères ; n'utilisez aucuns des caractères suivants dans le nom : % # ^ { } / \ * ? % # ^ { } / \ * ? : | " @.

- Étape 4** Pour changer les images qui apparaissent dans la fenêtre, cliquez sur l'onglet **Images**.
- Étape 5** Pour changer l'en-tête, cliquez sur l'onglet **En-tête**.
- Étape 6** Pour modifier le statut des images qui apparaissent sur le tableau de bord, cliquez sur l'onglet **Messages** et modifiez le texte dans la zone **Message texte**.
- Étape 7** Pour changer la police de caractères & les couleurs utilisés, cliquez sur l'onglet **Police de caractères Couleurs** puis :
- Étape 8** Cliquez sur **Prévisualiser** pour voir les résultats.
- Étape 9** Sélectionnez **Enregistrer**.

Nouveaux styles d'onglets

Onglet Images

Pour modifier...	Faites...
Le logo WebEx	Cochez la case à côté du logo WebEx.
La photo du CSR	Cochez la case à côté de Photo de l'agent . La photo que le CSR a enregistrée dans sa page Mon Profil apparaîtra lorsque cette option sera sélectionnée.
Une photo générique	Cochez la case à côté de Photo générique . La photo que le CSR a enregistrée dans sa page Mon Profil apparaîtra lorsque cette option sera sélectionnée. Pour télécharger une photo différente à partir de votre ordinateur, dans la section Photo du CSR , cliquez sur Parcourir , sélectionnez-en une, puis cliquez sur Télécharger le fichier . Remarque La photo que vous téléchargez ne doit pas dépasser 130 x 130 pixels.

Onglet Titre

Pour modifier...	Faites...
Le titre d'en-tête	À Titre d'en-tête , entrez le nom (jusqu'à 50 caractères) que vous souhaitez voir apparaître dans la zone d'entête. Astuce Pour changer la couleur du texte, voir Étape 9.
Hauteur de l'en-tête	À Hauteur de l'en-tête , entrez le nombre de pixels désiré.
Le type de l'en-tête	À type d'en-tête, sélectionnez standard ou personnalisée . Si vous sélectionnez Personnalisée, entrez votre code HTML dans la fenêtre et cliquez sur Télécharger des nouvelles images dans la fenêtre Images.
Image de l'en-tête	Sélectionnez l'icône Télécharger pour télécharger une image.

Pour modifier...	Faites...
L'en-tête utilisant votre propre HTML et images	<p>À type d'en-tête, cliquez sur Personnalisée, puis :</p> <p>Entrez le code HTML dans la fenêtre.</p> <p>Cliquez sur Télécharger des nouvelles images pour télécharger des images qui sont référencées dans votre HTML.</p>

Onglet Polices de caractères & Couleurs

Pour modifier...	Faites...
Couleur d'arrière-plan de l'en-tête	À Couleur de fond de l'en-tête , entrez le numéro de valeur de la couleur ou cliquez sur la case de la couleur et sélectionnez-en une sur la palette.
Couleur de la bordure de l'en-tête	À Couleur de la bordure de l'en-tête , entrez le numéro de valeur de la couleur ou cliquez sur la case de la couleur et sélectionnez-en une dans la palette.
Largeur de la bordure de l'en-tête	À Largeur de la bordure , entrez la largeur de la ligne qui entoure le titre (entrez « 0 » pour aucune bordure).
Couleur du titre de l'en-tête	À Couleur du titre de l'en-tête , entrez le numéro de valeur de la couleur ou cliquez sur la case de la couleur et sélectionnez-en une dans la palette.
Police de l'en-tête	<p>À Police, entrez le code HTML pour spécifier la police par défaut et alternative, l'épaisseur (gras) et la taille. Par exemple :</p> <p>famille-police : verdana ; police-taille : 12 px ; police-épaisseur : gras ; marges-droite 12px ; marges-haut : 12 px ;</p>
Couleur de fond	À Couleur d'arrière-plan (tableau de bord) et Couleur d'arrière-plan (page Web) , indiquez la couleur à utiliser pour le tableau de bord et la page Web ; entrez la valeur d'une couleur ou cliquez sur la case de couleur et sélectionnez-en une dans la palette.
Couleurs de texte	À Couleur de texte (tableau de bord) et Couleur de texte (page Web) , indiquez la couleur à utiliser pour le tableau de bord et la page Web ; entrez la valeur d'une couleur ou cliquez sur la case de la couleur et sélectionnez-en une dans la palette.

Spécifier les options de partage des applications du CSR

Vous pouvez effacer ces options pour les agents d'assistance individuels en modifiant leurs comptes utilisateur.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.

Étape 2 Dans la section **Préférences du CSR**, cliquez sur le lien **Personnalisation du tableau de bord du CSR**.

Étape 3 Pour spécifier l'affichage des applications partagées, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Plein écran - Mettre à échelle pour adapter : Affichage en mode plein écran
- Plein écran : Utilise tout l'espace disponible pour afficher l'application ou le bureau en partage.
- Fenêtre - Mettre à échelle pour adapter Agrandir à la taille de la fenêtre.
- Fenêtre : Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaissent en 256 couleurs dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cependant, la taille de l'application ou du bureau ne peut pas s'agrandir à la taille de la fenêtre.

Étape 4 Pour indiquer la qualité de la couleur pour afficher les applications partagées, sélectionnez l'un des éléments suivants :

- 256 couleurs : Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaissent en 256 couleurs dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cette option nécessite moins de bande passante pour le partage d'applications ou de bureaux par rapport à l'option **Haute résolution**. Cette option est donc utile si un client utilise une connexion lente pour participer à une session d'assistance.

Remarque Si cette option est sélectionnée, vous devez sélectionner le mode d'affichage **Échantillonnage de l'écran** comme mode par défaut pour votre site.

- Un agent d'assistance peut changer le mode d'affichage pendant une session d'assistance, en cliquant sur l'onglet **Session** sur l'onglet **Tableau de bord du CSR**, et en cliquant sur **Options de la session**.
- Haute résolution (16 bits) : Indique qu'une application ou un bureau en partage doit être affiché en couleurs 16 bits dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cette option exige davantage de bande passante que l'option **256 couleurs**, mais elle offre une meilleure qualité d'image.

Étape 5 Sélectionnez **Enregistrer**.

Partage de documents et de contenu Web

Vous pouvez spécifier comment partager des documents et du contenu web pendant vos sessions de formation :

- Partage de documents : les utilisateurs peuvent afficher vos documents (de présentation, formation, et polycopiés de réunion).
- Partage de pages Web : les utilisateurs peuvent afficher votre contenu (audio et vidéo).
- Impression à distance : Impression à distance - imprimer un document qui réside sur l'ordinateur d'un client sur votre ordinateur local.

L'impression à distance n'est pas disponible pour le partage de contenu web et de documents.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.

Étape 2 Dans la section **Préférences du CSR**, cliquez sur le lien **Personnalisation du tableau de bord du CSR**.

Étape 3 Pour spécifier le contenu partagé, sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Partage de pages Web** : Cochez cette case pour partager du contenu Web. Cocher cette case désactivera l'option « Impression à distance ». Par défaut, cette option est activée.
- **Partage de documents** : Fermer des documents et présentations en partage Cocher cette case désactivera l'option « Impression à distance ». Par défaut, cette option est activée.
- **Impression à distance** : Sélectionnez pour imprimer de la documentation à partir de l'ordinateur de votre client sur votre imprimante. Cocher cette case désactivera les options de « Partage de fichier » et « Partage de contenu Web ». Par défaut, cette option est désactivée.

Étape 4 Sélectionnez **Enregistrer**.

Enregistrer les sessions du CSR automatiquement

Lorsque les sessions prennent fin, Remote Support enregistre les enregistrements dans un emplacement que vous spécifiez et qui comporte le numéro de session indiqué dans le nom du fichier : SessionNumber.wrf

Si vous activez cette option, le CSR ne peut pas démarrer l'Enregistreur WebEx manuellement pendant les sessions d'assistance.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.

Étape 2 Sous **Préférences du CSR**, cliquez sur le lien **Personnalisation du tableau de bord du CSR**.

Étape 3 Cochez la case **Forcer l'enregistrement automatique au démarrage de la réunion** pour démarrer l'enregistrement automatiquement au démarrage d'une réunion.

Étape 4 Sélectionnez **Network-based recording (NBR)** (Enregistrement basé sur le réseau) ou **Sauvegarder l'enregistrement sur l'ordinateur local**.

Étape 5 Spécifiez l'emplacement sur lequel sauvegarder les enregistrements de sessions.

Étape 6 Sélectionnez **Enregistrer**.

Autoriser la commutation contextuelle pour le Chat

Cette fonctionnalité sera disponible uniquement si elle est fournie sur votre site. Le paramètre par défaut est désactivé.

Pour les sessions Remote Support avec uniquement deux participants (organisateur et invité), vous pouvez activer le paramètre qui saisit le nom spécifique du participant qui reçoit un message instantané :

- Le label passera de « Tous les participants » sur le nom spécifique de l'organisateur ou de l'invité.
- Les messages instantanés envoyés seront précédés par « ...[*nom_participant*] » au lieu de «... à tous les participants. »

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.
- Étape 2** Sous **Préférences du CSR**, cliquez sur le lien **Personnalisation du tableau de bord du CSR**.
- Étape 3** Cochez **Autoriser le basculement du chat contextuel** pour remplacer « Tous les participants » par le nom actuel du participant recevant le message instantané.
- Étape 4** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Mettre fin automatiquement à des sessions inactives

Si un agent d'assistance est inactif pendant une période de temps spécifiée au cours d'une session, Remote Support peut mettre fin à la session automatiquement. Avant de terminer la session, Remote Support peut alerter le CSR lui indiquant que la session va se terminer automatiquement à moins que le CSR demande à ce que la session se poursuive.

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Préférences CSR**, cliquez sur **Personnalisation du tableau de bord du CSR**.
- Étape 3** Dans la section **Fonctionnalités**, sélectionnez **Alerter l'agent si la session d'assistance est inactive depuis plus de**, puis entrez le nombre de minutes d'attente avant de terminer la session.
- Étape 4** Pour que la session se termine si le CSR ne répond pas, sélectionnez **Mettre fin à la session automatiquement si l'agent ne répond pas à l'alerte après** puis saisissez le nombre de minutes d'attente.
- Étape 5** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Personnaliser les instructions pour les agents d'assistance

Remote Support fournit des instructions qu'un agent d'assistance peut suivre pour aider un client à rejoindre une session d'assistance et pour utiliser les options d'assistance. Les CSR peuvent accéder à ces instructions en cliquant sur le lien **Instructions** sur le tableau de bord du CSR.

Vous pouvez préparer vos instructions formatées en plein texte ou HTML dans une autre application, puis les copier et les coller dans la zone de saisie de cette page.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration > Support Center > Options**.

Étape 2 Dans la section **Préférences CSR**, cliquez sur **Personnalisation du tableau de bord du CSR**.

Étape 3 Dans la section **Instructions**, sélectionnez **Instructions personnalisées**.

Étape 4 Sélectionnez l'une des options suivantes :

- **Texte simple** : les instructions ne sont pas formatées. Vous pouvez saisir jusqu'à 2000 caractères.
- **HTML** : HTML—vous pouvez formater les instructions pour ajouter des listes numérotées et des bulles, aligner le texte, ajouter des lignes horizontales, des arrière-plans, et tout autre format possible avec le codage HTML. Vous pouvez saisir jusqu'à 4000 caractères.
- Les instructions par défaut incluent la variable %SessionID%, que Remote Support remplace automatiquement par le numéro de la session d'assistance. Si vous déplacez ce variable du message, les utilisateurs devront entrer l'identifiant de session avant de pouvoir rejoindre la session. Cependant nous vous recommandons d'inclure cette variable dans vos instructions personnalisées.

Étape 5 Entrez vos instructions dans la fenêtre.

Étape 6 Sélectionnez **Enregistrer**.



CHAPITRE 6

Paramétrer les options Training Center

- [E-commerce Training Center, page 79](#)
- [Pour saisir vos informations de paiement Paiements PayPal Pro :, page 80](#)
- [Saisissez vos informations PayPal Express Checkout \(Canada\), page 81](#)
- [Saisissez vos informations de paiement PayPal Express Checkout \(USA\), page 82](#)
- [Entrez vos informations de paiement PayPal Website Payments Pro \(GB\), page 83](#)
- [Basculer entre les modes production et test, page 84](#)
- [Ajouter et supprimer des bons de réduction, page 84](#)
- [Prolonger les dates des bons de réduction, page 85](#)
- [Entrez les coordonnées de votre société, page 85](#)
- [Personnaliser la page Carte bancaire, page 86](#)
- [Paramétrer les options par défaut de la messagerie électronique Training Center, page 86](#)

E-commerce Training Center

Si vous activez l'option eCommerce (Commerce en ligne) pour Training Center, les organisateurs peuvent demander des paiements par carte bancaire pour accéder à leurs sessions programmées et aux enregistrements publiés. Suivez ces procédures pour entrer les informations de votre fournisseur de paiement en ligne pour vous permettre d'effectuer des transactions par cartes bancaires à partir de votre site Training Center.

Training Center prend en charge les transactions de paiement PayPal Payflow Pro, PayPal Website Payments Pro (UK), et PayPal Express Checkout (USA et Canada).



Conseil

Si l'option eCommerce Participant est activée sur votre site, vous verrez les options eCommerce dans la section **Options du site** de votre page Paramètres du site Training Center.

Pour saisir vos informations de paiement Paiements PayPal Pro :

Avant de suivre cette procédure vous avez besoin des informations de configuration appropriées pour Paypal.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
 - Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne de l'invité**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
 - Étape 4** Sous **Paramètres généraux E-commerce**, cliquez sur **Spécifier les prestataires**.
 - Étape 5** Sélectionnez **Paypas Payflow Pro** dans la liste des Fournisseurs et saisissez les informations requises.
 - Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Éléments de configuration : PayPal Payflow Pro

Champ	Description
Éléments de configuration :	
Identifiant du partenaire	Entrez le numéro d'identification ou le nom de votre service de paiement en ligne. Pour le mode Production, utilisez l'identifiant que vous donne votre service de paiement en ligne.
ID de connexion du Commerçant/Fournisseur	Entrez le numéro d'identification de connexion du site marchand ou le nom que votre site utilise pour se connecter au serveur de traitement des paiements.
Nom d'utilisateur	Entrez le numéro d'identification de l'utilisateur ou le nom que vous donne votre site pour vous connecter au serveur de traitement des paiements.
Mot de passe	Entrez le mot de passe utilisé par votre site pour se connecter au serveur de traitement des paiements.
Sélectionnez un type de compte Paypal :	
Website Payments Pro	Sélectionner pour contrôler la page PayPal Express Checkout Account Optional (ECAO) Payflow Pro. Le champ du choix de la carte bancaire ou de la carte de débit ne s'affichera pas.
PayPal Payments Pro ou Website Payments Pro Payflow Edition	Sélectionner pour activer le champ du choix de la carte bancaire ou de la carte de débit, avec les options Visa, Mastercard, AMEX et Discover disponibles pour les utilisateurs.

Champ	Description
Payflow Pro	Sélectionner pour activer le champ du choix de la carte bancaire ou de la carte de débit, avec Visa, Mastercard, AMEX, Discover, Diners Club et JCB disponibles pour les utilisateurs. Cas à cocher Express Checkout - Cochez pour activer l'option Express Checkout, qui permet aux acheteurs de démarrer et de terminer le processus d'achat sur le site marchand. Les liens vers la page de connexion du compte Paypal.
Cartes bancaires/cartes de débit prises en charge pour votre site :	
Cases à cocher des cartes bancaires	Saisissez les cartes bancaires et les cartes de débit pour votre site. En fonction du choix Sélectionner un type de compte Paypal , ce champ peut s'afficher ou non, ou peut afficher une variété d'options de cartes comme décrit ci-dessus.
Le symbole monétaire affiché sur votre site :	
Symbole monétaire	Le symbole monétaire affiché sur votre site. PayPal Payflow Pro prend en charge uniquement la devise USD \$ (Dollar américain).

Saisissez vos informations PayPal Express Checkout (Canada)

Pour effectuer cette procédure, vous devez posséder les informations de configuration Paypal Express Checkout appropriées.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
 - Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne de l'invité**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
 - Étape 4** Sous **Paramètres généraux E-commerce**, cliquez sur **Spécifier les prestataires**.
 - Étape 5** Sélectionnez **Paypal Express Checkout (Canada)** dans la liste des prestataires et saisissez les informations requises.
 - Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Éléments de configuration : Paiement expressPaypal (Canada)

Champ	Description
Adresse électronique de connexion PayPal	Entrez l'adresse électronique pour vous connecter au compte Paypal.

Champ	Description
Accorder la permission API à WebEx	Cliquez sur le lien et suivez les instructions qui s'affichent. Cette action est importante pour permettre à WebEx d'exécuter la transaction à votre place.
Symbole monétaire...	Cliquez sur Modifier pour changer le symbole de la devise affichée sur votre site. PayPal Express Checkout (Canada) prend en charge CAD C\$ (Dollar Canadien) comme devise par défaut.

Saisissez vos informations de paiement PayPal Express Checkout (USA)

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
 - Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne de l'invité**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
 - Étape 4** Sous **Paramètres généraux E-commerce**, cliquez sur **Spécifier les prestataires**.
 - Étape 5** Sélectionnez **PayPal Express Checkout (USA)** dans la liste des prestataires et saisissez les informations requises.
 - Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Éléments de configuration : Paiement expressPaypal (USA)

Champ	Description
Adresse électronique de connexion PayPal	Entrez l'adresse électronique pour vous connecter au compte Paypal.
Accorder la permission API à WebEx	Cliquez sur le lien et suivez les instructions qui s'affichent. Cette action est importante pour permettre à WebEx d'exécuter la transaction à votre place.
Symbole monétaire...	Cliquez sur Modifier pour entrer le signe monétaire affiché sur votre site. PayPal Express Checkout (USA) prend en charge le \$ USD (Dollar américain) comme devise monétaire par défaut.

Entrez vos informations de paiement PayPal Website Payments Pro (GB)

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne de l'invité**.
- Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
- Étape 4** Sous **Paramètres généraux E-commerce**, cliquez sur **Spécifier les prestataires**.
- Étape 5** Sélectionnez **PayPal Website Payments Pro (GB)** dans la liste des prestataires et saisissez les informations requises.
- Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Paramètres PayPal Website Payments Pro (GB)

Champ	Description
Éléments de configuration :	
Identifiant du partenaire	Entrez le numéro d'identification ou le nom de votre service de paiement en ligne. Pour le mode Production, utilisez l'identifiant que vous donne votre service de paiement en ligne.
ID de connexion du Commerçant/Fournisseur	Entrez le numéro d'identification de connexion du site marchand ou le nom que votre site utilise pour se connecter au serveur de traitement des paiements.
Nom d'utilisateur	Entrez le numéro d'identification de l'utilisateur ou le nom que vous donne votre site pour vous connecter au serveur de traitement des paiements.
Mot de passe	Entrez le mot de passe utilisé par votre site pour se connecter au serveur de traitement des paiements.
Sélectionnez un type de compte Paypal :	
Website Payments Pro	Sélectionner pour contrôler la page PayPal Express Checkout Account Optional (ECAO) Payflow Pro. Le champ du choix de la carte bancaire ou de la carte de débit ne s'affichera pas.
Website Payments Pro Payflow Edition	Sélectionner pour activer le champ du choix de la carte bancaire ou de débit, avec les options Visa/Débit/Electron et MasterCard disponibles pour les utilisateurs.
Cartes bancaires/cartes de débit prises en charge pour votre site :	

Champ	Description
Cases à cocher des cartes bancaires	Saisissez les cartes bancaires et les cartes de débit pour votre site. En fonction du choix Sélectionner un type de compte Paypal , ce champ peut s'afficher ou non, ou peut afficher une variété d'options de cartes comme décrit ci-dessus.
Le symbole monétaire affiché sur votre site :	
Symbole monétaire	Cliquez sur Modifier pour entrer le signe monétaire affiché sur votre site.

Basculer entre les modes production et test

Pendant que vous configurez l'option de commerce électronique (eCommerce), vous pouvez activer le mode "test" pour vous permettre de tester vos modifications sans effectuer de transactions actuelles. Lorsque vous avez terminé la configuration des options de commerce électronique, vous pouvez changer le mode sur « production » pour que les utilisateurs puissent effectuer des transactions suivant les changements que vous avez testés.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
 - Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne de l'invité**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
 - Étape 4** À **Mode de fonctionnement**, choisissez **Production** ou **Test**.
 - Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Ajouter et supprimer des bons de réduction

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
 - Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne de l'invité**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
 - Étape 4** Dans la section **Paramètre Général de commerce électronique**, sélectionnez le bouton **Activer** ou **Désactiver** les bons de réduction.
 - Étape 5** Pour créer un bon, vérifiez que les bons sont activés, et cliquez sur le bouton **Bon**.
 - Étape 6** Pour supprimer un bon, cochez la case en regard du nom du bon et cliquez sur **Supprimer les bons**.
 - Étape 7** Pour créer un nouveau bon cliquez sur **Créer des bons**.
 - Étape 8** Entrez les informations suivantes sur la page Créer des bons.

- **Longueur du code des bons** : Entrez la longueur du code du bon.
- **Société ou Individuel** : Entrez le nom de la société ou de la personne à qui vous souhaitez envoyer le bon.
- **Adresse électronique** : Entrez l'adresse électronique.
- **Nombre de bons** : Entrez le nombre de bons.
- **Prix (EURO€)** : Entrez le montant à déduire (en Euros).
- **Expire dans** : Veuillez entrer le nombre de jours de validité du coupon.
- **Bons Master** : Pour créer des bons master, cochez **Bons master**.

Étape 9 Cliquez sur **Créer** et fermez la page Créer des bons.

Prolonger les dates des bons de réduction

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne de l'invité**.
- Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
- Étape 4** Dans la section **Paramètre Général de commerce électronique**, sélectionnez le bouton **Activer** ou **Désactiver** les bons de réduction.
- Étape 5** Pour prolonger la date d'un bon, vérifiez que les bons sont activés, et cliquez sur le bouton **Bons**.
- Étape 6** Cochez la case en regard du nom du bon que vous souhaitez prolonger et cliquez sur **Prolonger la date du bon**.
- Étape 7** Entrez le nombre de jours à partir de la date du jour que vous souhaitez ajouter pour prolonger le bon.
- Étape 8** Cliquez sur **Mettre à jour** et fermez la page Prolonger la date du Bon.
-

Entrez les coordonnées de votre société

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne de l'invité**.
- Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
- Étape 4** Dans la section **Paramètre général Commerce électronique** :

- À **Nom commercial** entrez le nom que vous souhaitez voir apparaître pour votre société ou votre organisation.
- À **Informations d'assistance**, entrez une adresse électronique ou un numéro de téléphone que vous souhaitez que les participants utilisent pour obtenir de l'aide avec vos transactions bancaires en ligne.

Étape 5 Faites défiler jusqu'au bas de la page et cliquez sur **Mettre à jour**.

Personnaliser la page Carte bancaire

Les organisateurs peuvent programmer des sessions ou publier les enregistrements sur votre site, dont l'accès est payant. Les participants fournissent les informations de leur carte bancaire sur la page **Carte bancaire**. Vous pouvez modifier le texte de l'en-tête et du pied de page pour cette page.

Par exemple, vous pouvez ajouter des informations supplémentaires ou des instructions dans l'en-tête ou les termes et conditions de service de votre organisation en bas de page.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
- Étape 2** Dans la section **Options du site**, cochez la case **Commerce en ligne du participant**.
- Étape 3** Sélectionnez **Paramètres**.
- Étape 4** Dans la section **Personnaliser le texte de la page Paiement du participant**, modifiez ou ajoutez du texte à l'en-tête (haut) ou bas de page (bas) de la page.
- Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Paramétrer les options par défaut de la messagerie électronique Training Center

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Training Center**.
- Étape 2** Sous **Options par défaut**, pour les **Options de messagerie électronique par défaut**, sélectionnez les messages électroniques que vous souhaitez envoyer.
- Étape 3** Pour que WebEx envoie des messages électroniques de rappel avant le début des sessions, sous **Rappel**, indiquez à qui (participants, organisateurs, ou les deux) et combien de temps attendre avant le début de la session pour que les messages soient envoyés.
- Étape 4** Cliquez sur **Mettre à jour les paramètres du site**.
-



Gestion des modèles de courriers électroniques

- [Modèles de messages électroniques, page 87](#)
- [Personnalisation des modèles de courriers électroniques, page 87](#)
- [Restaurer le modèle de courrier électronique par défaut, page 88](#)
- [Comprendre les modèles CMR Hybrides, page 88](#)

Modèles de messages électroniques

Votre site WebEx inclut des modèles de courriers électroniques personnalisables au format de texte HTML et texte simple. La page des modèles de courriers électroniques indique si la version d'un modèle au format HTML est disponible.

Si vous avez personnalisé un modèle texte, alors la version HTML ne sera pas disponible. Une version HTML deviendra disponible si vous revenez sur le modèle par défaut.

Personnalisation des modèles de courriers électroniques

Votre service WebEx envoie des messages électroniques automatiquement, par exemple lorsque les organisateurs planifient ou changent des sessions. Si votre site dispose de l'option modèles de courriers électroniques, vous pouvez changer les modèles qui définissent ces messages électroniques. Vous pouvez également remettre un modèle de courrier électronique à son état par défaut.



Remarque

Pour des informations concernant l'activation de l'option modèles de courriers électroniques, contactez le responsable de votre compte WebEx.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Courrier électronique > Modèles de courriers électroniques**.

Une liste des modèles de courriers électroniques disponibles apparaît.

Étape 2 À partir de la liste déroulante **Modèles de courriers électroniques existants pour**, sélectionnez le service pour lequel vous souhaitez personnaliser les modèles.

Étape 3 Cliquez sur le modèle que vous souhaitez changer.

Étape 4 Changez le texte et supprimez ou réorganisez les variables, selon le besoin.

Important Vous pouvez déplacer les variables dans un modèle, mais vous ne pouvez pas changer leurs noms.

- Vous pouvez déplacer les variables dans un modèle, mais vous ne pouvez pas changer leurs noms.
- Chaque modèle de courrier électronique contient son propre ensemble de variables. Copier et coller les variables d'un modèle à l'autre n'est pas une action prise en charge.

Les variables apparaissent avec un signe de pourcentage (%) avant et après leur nom.

Étape 5 Après avoir personnalisé un modèle de courrier électronique, cliquez sur **Aperçu HTML** pour vérifier que votre modèle est comme vous le souhaitez.

Étape 6 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Restaurer le modèle de courrier électronique par défaut

Si vous avez personnalisé le modèle d'un courrier électronique, vous pouvez le restaurer à son état d'origine.

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Courrier électronique > Modèles de courriers électroniques**.

Étape 2 Cochez la case située en regard du modèle que vous souhaitez restaurer.

Étape 3 Cliquez sur **Revenir aux paramètres par défaut** au bas de la page.

Un message apparaît, vous permettant de confirmer que vous souhaitez restaurer les paramètres par défaut du modèle.

Étape 4 Sélectionnez **OK**.

Comprendre les modèles CMR Hybrides

Les modèles de courriers électroniques disponibles apparaissent sur la page **Configuration > Courrier électronique > Modèles de courriers électroniques**. Sélectionnez **Meeting Center** dans la liste déroulante **Modèles de courriers électroniques existants pour**. Certains de ces modèles sont réservés aux participants des réunions ou aux organisateurs de réunions. Les modèles pour l'organisateur incluent des informations importantes, tel que la clé organisateur et le code d'accès organisateur.

Le nombre de modèles de messages électroniques de l'organisateur et des invités qui sont inclus pour votre site peuvent varier, en fonction de la version de votre site WebEx :

Version du site WebEx	Type de réunion	Modèles de courriers électroniques disponibles	
		Versions des participants (Invités)	Versions des organisateurs
Utilisateurs Max sur toutes les versions	WebEx uniquement ou audio uniquement	Inclus	Non inclus
	CMR Hybride	Inclus	Non inclus
WBS28.9-WBS28.12.27 (avec CMR Hybride non activée sur le site)	WebEx uniquement ou audio uniquement	Inclus	Inclus
WBS28.9-WBS28.12.27 (avec CMR Hybride activé sur le site)	WebEx uniquement ou audio uniquement	Inclus	Non inclus
WBS28.9-WBS28.12.27 (avec CMR Hybride activé sur le site)	CMR Hybride	Inclus	Non inclus
WBS29.11-WBS29.13.2	WebEx uniquement ou audio uniquement	Inclus	Non inclus
	CMR Hybride	Inclus	Non inclus
WBS29.13.10	WebEx uniquement ou audio uniquement	Inclus	Inclus
	CMR Hybride	Inclus	Non inclus



CHAPITRE 8

Gestion de la sécurité du site

- [Spécifier les options de sécurité, page 91](#)
- [Spécifier la configuration d'authentification unique \(SSO\), page 96](#)
- [Activer l'authentification du délégué partenaire, page 96](#)
- [Afficher les certificats, page 97](#)
- [Spécifier des critères de mots de passe complexes, page 97](#)
- [Activer les certificats numériques \(PKI\), page 99](#)

Spécifier les options de sécurité

L'Administration du site fournit plusieurs méthodes pour empêcher l'utilisation non autorisée de votre site de service WebEx. Vous pouvez :

- Spécifier des critères de mots de passe stricts pour que les mots de passe soient plus difficiles à deviner.
- Demander à ce que les participants d'une réunion fournissent des mots de passe pour empêcher l'accès non autorisé aux sessions WebEx.
- Revoir toutes les demandes de mots de passe oubliés
- Autoriser l'utilisation d'Access Anywhere

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options de sécurité**, configurez les options pour votre site.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Options de sécurité

Option	Description
Section Gestion de compte	
Autoriser l'utilisateur à changer de nom d'utilisateur	Sélectionnez cette option pour autoriser les utilisateurs à changer leur nom d'utilisateur en modifiant leur profil utilisateur. Cette option est indisponible si l'option Connexion automatique est activée sur votre site.
La confirmation est obligatoire pour que l'utilisateur puisse modifier son adresse électronique	Si l'option Revoir les demandes du compte organisateur est sélectionnée dans la section Paramètres de gestion, alors ce paramètre nécessite qu'un administrateur de site approuve la demande de mise à jour de l'adresse électronique d'un organisateur.
Verrouiller le compte après [N] tentatives de connexion avortées	Sélectionnez cette option et spécifiez le nombre de fois qu'un utilisateur peut tenter de se connecter avant de vous contacter pour demander de l'aide. Vous pouvez également choisir d'avertir l'administrateur du site lorsque des comptes sont verrouillés.
Déverrouiller un compte automatiquement après [N] minutes	Sélectionnez cette option pour déverrouiller des comptes automatiquement après le nombre de minutes que vous avez spécifié.
Désactiver un compte après [N] jours d'inactivité	Sélectionnez cette option pour spécifier le nombre de jours pendant lesquels un compte peut rester inactif avant d'être désactivé. Un compte est « actif » dès lors qu'un utilisateur se connecte. Le compte démarre lorsque l'option est activée Important Aucune communication n'est envoyée à l'utilisateur à partir de l'Admin du site pour l'informer que son compte a été désactivé !
Autoriser l'utilisateur à changer de mot de passe même si des API de connexion automatique sont activées	Sélectionnez cette option pour autoriser l'utilisateur à changer le mot de passe même si des API de connexion automatique sont utilisées.
Gérer les comptes utilisateur à travers des API	Sélectionnez cette option pour utiliser des API URL ou XML pour créer ou changer des comptes utilisateurs.
Mot de passe oublié	Spécifiez les options à afficher lorsqu'un utilisateur oublie son mot de passe : <ul style="list-style-type: none"> • Spécifiez la réception des demandes de mot de passe par les administrateurs de site. • Sélectionnez Envoyer un courrier électronique contenant un lien pour changer le mot de passe si vous souhaitez qu'un courrier électronique incluant le mot de passe soit envoyé, et si les demandes doivent être approuvées par un administrateur de site. L'option Envoyer un courrier électronique contenant le lien pour changer le mot de passe est sélectionnée par défaut pour les sites non SSO. • Sélectionnez Afficher le texte de la marque si vous souhaitez créer votre propre courrier électronique concernant la réinitialisation du mot de passe. Cette option est sélectionnée par défaut sur les sites SSO Remarque Si l'option Gérer les comptes utilisateur à travers les API est sélectionnée, seule l'option Afficher le texte est disponible.

Option	Description
Section Inscription pour demande de compte	
Confirmation nécessaire pour les nouveaux comptes	Sélectionnez cette option de demande de confirmation pour les utilisateurs qui s'inscrivent pour un compte. De plus, vous pouvez spécifier le nombre de jours pendant lesquels le lien de confirmation restera actif. Si le compte n'est pas activé pendant cette période, le lien expirera.
Veillez prévenir tous les administrateurs du site quand un nouveau compte est créé	Sélectionnez cette option pour prévenir tous les administrateurs de site quand un nouveau compte utilisateur est créé.
Afficher la case sécurité dans le formulaire d'enregistrement	Sélectionner cette option pour demander aux nouveaux utilisateurs de taper les lettres ou les chiffres d'une image déformée qui apparaît sur l'écran pour plus de sécurité.
Section Gestion du mot de passe	
Exigez des mots de passe complexes pour les nouveaux comptes utilisateur	Sélectionner cette option pour demander à ce que tous les mots de passe utilisateur nouveaux et modifiés correspondent aux critères de mot de passe que vous spécifiez. Pour plus d'informations sur les critères stricts des mots de passe.
Autoriser les utilisateurs à enregistrer les mots de passe du compte dans des cookies	Sélectionner cette option pour autoriser les utilisateurs à enregistrer les informations relatives au mot de passe dans des cookies de navigation pour qu'ils n'aient pas à entrer les mots de passe chaque fois qu'ils utilisent le même ordinateur pour se connecter.
Ne pas permettre l'utilisation des [N] derniers mots de passe	Également connue sous l'option « mots de passe cycliques », sélectionnez cette option pour empêcher les utilisateurs de sélectionner le même mot de passe jusqu'à ce qu'ils sélectionnent un nombre spécifié de mots de passe unique.
N'incluez pas de mots de passe dans les courriers électroniques...	Sélectionnez cette option pour exclure les informations relatives aux mots de passe du message électronique que les utilisateurs reçoivent lorsqu'ils réinitialisent leurs mots de passe. Au lieu de cela, le courrier électronique contient un lien relié à une page Web sécurisée par un certificat SSL contenant le mot de passe. L'option suivante permet à l'utilisateur d'afficher la page une seule fois.
Autoriser l'accès à la page du mot de passe une seule fois	Lorsque l'option ci-dessus est sélectionnée, utilisez cette option pour autoriser les utilisateurs à accéder à la page du mot de passe une seule fois.
Section Réinitialisation du mot de passe	
Nombre de jours avant que le mot de passe temporaire doive être changé	Sélectionnez cette option pour limiter le nombre de jours de validité des mots de passe temporaires.
Section Ancienneté du mot de passe	
Obliger tous les utilisateurs à changer leur mot de passe tous les [N] jours	Sélectionnez cette option pour obliger les utilisateurs à changer leurs mots de passe après le nombre de jours spécifié.

Option	Description
Forcer tous les utilisateurs à modifier le mot de passe à la prochaine connexion.	Sélectionnez cette option pour obliger les utilisateurs à changer leurs mots de passe lors de leur prochaine connexion.
Section Centres	
Toutes les réunions doivent être délistées	<i>Options séparées pour Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionnez cette option pour demander à ce que toutes les sessions WebEx soient délistées sur le calendrier du site.
Toutes les réunions doivent avoir un mot de passe	<i>Options séparées pour Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionnez cette option pour demander aux utilisateurs de fournir un mot de passe valide pour toutes les sessions WebEx programmées. Important Par défaut, l'option Toutes les réunions doivent avoir un mot de passe est sélectionnée. WebEx recommande fortement que cette option reste sélectionnée pour renforcer la sécurité des réunions sur votre site.
Exclure le mot de passe du courrier électronique d'invitation électronique	<i>S'applique uniquement à Meeting Center.</i> Sélectionnez pour empêcher que le mot de passe soit envoyé dans le courrier électronique d'invitation.
Demander aux utilisateurs de posséder un compte lorsqu'ils rejoignent une réunion par téléphone	<i>S'applique à Meeting Center et Training Center uniquement. (Ne s'applique pas si votre site a l'audio TSP)</i> Sélectionnez pour demander aux invités de se connecter à partir de leurs téléphones, si l'organisateur exige une connexion. Les invités doivent pour cela avoir ajouté un numéro de téléphone et un PIN dans les paramètres de leur profil.
Exiger un mot de passe en rejoignant la réunion par téléphone	<i>Options séparées pour Meeting Center, Event Center et Training Center. (Non applicable so votre site a l'audio TSP)</i> Sélectionnez pour demander aux participants de saisir le mot de passe numérique en rejoignant la réunion par téléphone.
Forcer la saisie du mot de passe de la réunion lorsque les participants la rejoignent à partir de systèmes de conférence vidéo	<i>Options séparées pour Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionnez pour demander aux participants de saisir le mot de passe numérique en rejoignant la réunion à partir d'un système de conférence vidéo.
Lorsqu'une connexion est obligatoire pour rejoindre la réunion, les systèmes de conférence vidéo seront :	<i>Séparer les options pour Meeting Center, Event Center et Training Center ; lorsqu'un mot de passe de réunion est requis en rejoignant les réunions à partir des systèmes de conférence vidéo.</i> Sélectionnez Bloqué(s) ou Autorisé(s) . Lorsqu'ils sont bloqués, les utilisateurs des systèmes de conférence vidéo ne peuvent pas démarrer ou rejoindre les réunions qui nécessitent une connexion. Ceci inclut les salles personnelles configurées avec demande de connexion.
Limiter l'affichage des enregistrements aux utilisateurs connectés	<i>Options séparées pour Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionnez pour demander aux participants de se connecter pour afficher les enregistrements. Si vous ne limitez pas l'accès aux enregistrements, les organisateurs peuvent appliquer leurs propres paramètres de sécurité.
Empêcher le téléchargement des enregistrements	<i>Options séparées pour Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionner pour empêcher les utilisateurs de télécharger les enregistrements. Si vous ne limitez pas l'accès aux enregistrements, les organisateurs peuvent appliquer leurs propres paramètres de sécurité.

Option	Description
Autoriser les participants et les co-animateurs à rejoindre la réunion avant l'organisateur	<i>S'applique uniquement à Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionnez cette option pour autoriser les participants ou le co-animateur à rejoindre les sessions avant que l'organisateur ne rejoigne la session.
Le premier invité qui rejoint la réunion aura le rôle d'animateur	<i>S'applique uniquement à Meeting Center.</i> Sélectionnez cette option pour que le premier participant qui prend part à la réunion avant l'organisateur prenne le rôle d'animateur. Ce participant a la balle et peut partager du contenu au cours de la réunion. L'option rejoindre la session avant l'organisateur doit tout d'abord être activée.
Autoriser les participants ou les co-animateurs à rejoindre la téléconférence avant l'organisateur	<i>S'applique uniquement à Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionnez cette option pour autoriser les participants ou les co-animateurs à rejoindre la téléconférence avant que l'organisateur ne rejoigne les sessions. L'option rejoindre la session avant l'organisateur doit tout d'abord être activée.
Mots de passe stricts requis pour les réunions	Sélectionnez cette option pour demander à ce que tous les mots de passe de session WebEx soient conformes aux critères stricts de définition du mot de passe que vous spécifiez. Pour plus d'informations sur les critères stricts des mots de passe.
Afficher les informations de la conférence sur l'onglet Infos de la réunion et dans la fenêtre d'informations	Cette option permet de contrôler l'affichage des informations de téléconférence, lorsque des numéros de conférence personnels (PCN) sont utilisés pour la téléphonie. Les informations du code d'accès du souscripteur peuvent également être affichées avec une sous-option. Par défaut, les options sont activées mais peuvent être désactivées pour raison de sécurité.
Terminer les réunions automatiquement s'il n'y a qu'un seul participant	<i>S'applique uniquement à Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionnez cette option pour terminer les sessions WebEx automatiquement après une période d'inactivité spécifiée. Vous pouvez spécifier que les organisateurs de sessions soient alertés pendant un certain nombre de minutes afin d'empêcher que la réunion ne se termine automatiquement dans un nombre de minutes spécifié.
Inclure le code de l'organisateur dans les courriers électroniques de réunion	<i>S'applique uniquement à Meeting Center, Event Center et Training Center.</i> Sélectionnez cette option pour inclure le code de l'organisateur automatiquement dans les courriers électroniques de l'organisateur de la réunion.
Section Partage de dossiers	
Les organisateurs ne peuvent pas partager les dossiers	Sélectionnez cette option pour empêcher les utilisateurs de partager des fichiers et des dossiers sur leur page Mes fichiers.
Les organisateurs peuvent partager des dossiers	Sélectionnez cette option pour autoriser les utilisateurs à afficher des fichiers et des dossiers provenant de leur page Mes fichiers sur leur page Salle de réunion personnelle. Puis sélectionnez quels sont les utilisateurs autorisés à partager des fichiers à partir de la liste déroulante.
Tous les dossiers partagés doivent avoir un mot de passe	Sélectionnez cette option pour demander aux utilisateurs de spécifier un mot de passe pour les autres personnes voulant accéder à leurs fichiers partagés.
Appliquer des mots de passe stricts :	Sélectionnez cette option pour demander aux utilisateurs de sélectionner les mots de passe du dossier partagé répondant à vos critères stricts de définition du mot de passe. Pour plus d'informations sur les critères stricts des mots de passe.

Option	Description
Autre section	
Demander à se connecter avant accès au site	Sélectionnez cette option pour demander à ce que tous les utilisateurs aient un compte et se connectent à votre site de service WebEx pour organiser ou participer à des sessions WebEx.
Demander l'adresse électronique du participant	<i>S'applique à Meeting Center et Training Center uniquement.</i> Sélectionnez cette option pour demander aux participants de fournir une adresse électronique pour pouvoir rejoindre les sessions WebEx.
Toutes les sessions Access Anywhere doivent utiliser un code d'accès strict	Sélectionnez cette option pour demander aux utilisateurs de spécifier des mots de passe Access Anywhere qui soient conformes aux critères stricts de définition du mot de passe. Pour plus d'informations sur les critères stricts des mots de passe.
Autoriser l'utilisateur à conserver des informations personnelles pour rejoindre les réunions et les téléconférences par rétroconnexion.	Sélectionnez cette option pour autoriser les utilisateurs à conserver et à accéder à des informations personnelles, telles que le nom, l'adresse électronique, et l'inscription. Vous pouvez également utiliser cette option pour vous souvenir des numéros précédemment et fréquemment utilisés lors de l'utilisation du dialogue Rejoindre la téléconférence.
Autoriser les organisateurs individuels à réattribuer leurs enregistrements	Sélectionnez cette option pour autoriser un organisateur à transférer les droits d'un fichier d'enregistrement basé sur le réseau à un autre utilisateur.

Spécifier la configuration d'authentification unique (SSO)

Vous pouvez paramétrer la configuration SSO et l'Authentification de l'accès partenaire (Partner SAML Authentication Access). Seuls les certificats X.509 sont pris en charge.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Authentification unique SSO**.
 - Étape 2** Cliquez sur le lien **Gestionnaire de certificat du site** en haut de la page.
 - Étape 3** À **Importer votre certificat**, cliquez sur **Parcourir** pour importer un certificat sur votre site.
 - Étape 4** Entrez le répertoire et le nom de fichier de votre certificat et cliquez sur **Ouvrir**.
 - Étape 5** Cliquez sur **OK**, **Fermer** pour fermer le Gestionnaire des certificats.
-

Activer l'authentification du délégué partenaire

Vous pouvez configurer l'Accès à l'authentification SAML du partenaire s'il est fourni sur votre site. Seuls les certificats X.509 sont pris en charge.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Authentification du partenaire**.
- Étape 2** Sous **Accès à l'authentification SAML du partenaire**, vérifiez que **Organisateur** et **Administrateur du site** sont cochés pour le certificat désiré et cliquez sur **Modifier**.
-

Afficher les certificats

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Authentification unique SSO** ou **Configuration > Paramètres communs du site > Authentification du partenaire**.
- Étape 2** Sous **Authentification de l'accès partenaire SAML**, cliquez sur **Afficher les détails** à droite du certificat que vous souhaitez afficher.
- Étape 3** Sélectionnez **Fermer**.
-

Spécifier des critères de mots de passe complexes

Vous pouvez demander que les mots de passe soient conformes au format de mot de passe que vous spécifiez. Vous disposez de plusieurs options pour demander un format de mot de passe spécifique. Elles indiquent généralement qu'un mot de passe doit :

- Contenir un nombre minimum de caractères, nombres, et caractères spéciaux
- Contenir une combinaison de lettres majuscules et minuscules
- Ne pas contenir l'URL d'un site, le nom de l'organisateur, le nom du sujet de la session WebEx, ou contenir des mots spécifiques

Limitation de caractères des mots de passe

Les mots de passe des comptes sont automatiquement générés lorsqu'un utilisateur s'inscrit pour ouvrir un nouveau compte, réinitialise le mot de passe, ou importe les informations de compte à partir d'un fichier .csv. Dans ce cas, vous ne pouvez pas utiliser les caractères suivants dans le mot de passe (généralisé automatiquement) :

- » (guillemet de fermeture, le caractère situé sur la touche tilde)
- L (L majuscule)
- l (l minuscule)
- 1 (le chiffre un)

- O (O majuscule)
- o (o minuscule)
- 0 (le chiffre zéro)

Toutefois, cette restriction sera contrecarrée si les paramètres de sécurité du site imposent l'utilisation de caractères spéciaux.

Utiliser des caractères spécifiques dans vos mots de passe

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.

Étape 2 (Facultatif) Pour spécifier les types de mots de passe que vous souhaitez conformes aux critères complexes de définition du mot de passe que vous spécifiez, faites défiler jusqu'à la section **Options de sécurité** et sélectionnez l'un des choix suivants :

- **Comptes utilisateur** : sessions Access Anywhere
Remarque Il est obligatoire de spécifier des critères de mot de passe complexes pour les comptes utilisateur. Cette case à cocher est sélectionnée par défaut et ne peut pas être décochée.
- **Réunions et autres types de sessions WebEx** : Exiger des mots de passe complexes pour les réunions.
- **Partager dossiers** : Utilisez des critères complexes pour les mots de passe de la réunion
- **Sessions d'Accès en tout lieu** : Toutes les sessions Access Anywhere doivent utiliser des mots de passe de réunion complexes pour générer le code d'accès

Étape 3 Sélectionnez le **Critère robuste du mot de passe de réunion** à utiliser.

Étape 4 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Critères complexes pour les mots de passe des réunions

Option	Description
Exiger des caractères mixtes	Sélectionnez cette option pour demander à ce que tous les mots de passe contiennent des lettres majuscules et minuscules. Remarque Les mots de passe doivent contenir au moins une lettre majuscule et une lettre minuscule.
Longueur minimum	Entrez le nombre minimum de caractères (lettres, nombres, et caractères spéciaux) que les mots de passe doivent contenir.
Nombre minimum de chiffres	Entrez le nombre minimum de chiffres que les mots de passe doivent contenir.
Nombre minimum de lettres (alpha)	Entrez le nombre minimum de lettres que les mots de passe doivent contenir.

Option	Description
Nombre minimum de caractères spéciaux	<p>Entrez le nombre minimum de caractères spéciaux que les mots de passe doivent contenir.</p> <p>Conseil Nous vous recommandons de ne pas utiliser de caractères spéciaux lorsque vous spécifiez vos critères de sécurité des mots de passe. Ils incluent les caractères tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • ' (guillemet de fermeture) • " (doubles guillemets) • # • - <p>Éviter ces caractères spéciaux empêchera les utilisateurs de faire des erreurs lorsqu'ils se connectent à partir de leurs téléphones mobiles sur lesquels ces caractères peuvent être difficiles à localiser ou confus à taper.</p>
Ne pas permettre des textes de pages Web dynamiques dans les mots de passe des réunions	<p>Sélectionnez ceci pour empêcher les utilisateurs de spécifier des mots de passe contenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'URL d'un site sur lequel la réunion, l'événement, ou la session se déroule—par exemple, votre_societe.webex.fr • Le nom de l'organisateur • Le nom du sujet <p>Par exemple, si le nom de l'organisateur est « Wendy Smith », les mots de passe suivants sont interdits : Wendy, Smith, WendySmith, wendy, wendysmith, wendysmeeting, meetwithwendy, etc.</p>
Interdire qu'un caractère soit repris 3 fois ou plus	<p>Sélectionnez cette option pour interdire qu'un caractère soit répété trois fois ou plus.</p>
Ne pas permettre des textes de pages Web dynamiques dans les mots de passe des comptes (nom du site, nom de l'organisateur, nom d'utilisateur)	<p>Sélectionnez cette option pour empêcher les utilisateurs de spécifier des mots de passe de comptes utilisateur contenant le nom du site ou de l'organisateur, le nom d'utilisateur, ou l'intitulé du sujet.</p>
Interdisez les mots de passe provenant de cette liste	<p>Sélectionnez cette option pour empêcher les utilisateurs de spécifier des mots de passe de session WebEx contenant le texte que vous spécifiez. Puis cliquez sur Modifier la liste, entrez le texte que vous souhaitez interdire, puis cliquez sur Enregistrer la liste.</p>

Activer les certificats numériques (PKI)

Utilisez des certificats numériques pour crypter les données de session WebEx et empêcher l'accès non autorisé car les données circulent sur internet. En tant qu'administrateur du site, vous gérez le certificat racine qui est utilisé pour valider tous les certificats utilisés dans votre organisation. Vous pouvez :

- Importer jusqu'à dix certificats racine, les supprimer, ou afficher les informations du certificat.

- Attribuer des certificats à un type de session WebEx spécifique.
- Un certificat numérique valide est requis pour accéder à une session WebEx. Un participant sans certificat numérique valide reçoit une invite pour consulter le courrier électronique d'invitation à une réunion pour trouver des informations supplémentaires sur l'obtention d'un certificat valide. Vous pouvez modifier le message qui s'affiche dans le message électronique.

Gérer le certificat racine

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.

Étape 2 Cliquez sur **Certificats racines** en haut de la page.
Vous pouvez voir une liste des certificats numériques et l'autorité qui a délivré le certificat.

Étape 3 Pour importer un nouveau certificat :

Cliquez sur **Importer un certificat racine**.

Pour sélectionner un certificat à partir d'un disque local, cliquez sur **Parcourir** puis sélectionnez le certificat. Les fichiers certificat ont l'extension « CRT » ou « CER ».

Pour entrer le contenu d'un fichier certificat, entrez le dans la zone de texte.

Sélectionnez **Importer**.

Étape 4 Pour supprimer un certificat, cochez la case à côté du certificat et cliquez sur **Supprimer**.

Étape 5 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Attribuer un certificat à un type de session

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Liste des types de sessions**.

Étape 2 Sélectionnez le lien pour le type de session désiré.

Étape 3 Faites défiler jusqu'à **Cryptage PKI** et cochez la case adjacente.

Étape 4 Sélectionnez **Mettre à jour**.



Gestion des types de session

- [À propos des types de sessions, page 101](#)
- [Comprendre les fonctionnalités des types de session, page 102](#)
- [Créer des types de session personnalisés, page 105](#)
- [Créer un type de session Vidéoconférence Cisco Unified \(CUVC\), page 106](#)
- [Activer un type de session pour un compte organisateur, page 107](#)
- [Activer un type de session pour tous les nouveaux utilisateurs, page 108](#)
- [Changer un type de session personnalisé, page 108](#)
- [Activer ou désactiver un type de session personnalisé, page 108](#)

À propos des types de sessions

Types de sessions définit les fonctionnalités et les options disponibles pour les sessions programmées. Pour créer des types de session personnalisés, l'option types de sessions personnalisés doit être activée sur votre service WebEx. Vous pouvez créer jusqu'à quatre types de session personnalisés pour chaque type de session principale qu'inclut votre service WebEx.

Les types de sessions principales de votre service WebEx sont listés sur la page d'Accueil de l'Administration du site, sous **Types de sessions**.

Par exemple, si votre service WebEx inclut le type de session Meeting Center Pro, vous pouvez créer quatre types de session “Pro” supplémentaires. Chaque type de session peut fournir un ensemble différent de fonctions et options.

Après avoir créé un type de session personnalisé, vous pouvez l'attribuer à des utilisateurs spécifiques, pour gérer la sécurité, l'utilisation de la bande passante, ou des activités administratives similaires. Par exemple, vous pouvez utiliser des types de session pour empêcher des utilisateurs spécifiques d'utiliser l'option de “contrôle à distance” pendant le partage d'écran. Ce type de session empêchera les autres personnes qui ne font pas partie de votre organisation d'accéder aux fichiers sur les ordinateurs des employés ou sur les serveurs du réseau. Créez un type de session qui n'inclut pas l'option de contrôle à distance et attribuez ce type de session uniquement à des utilisateurs spécifiques.

Selon votre modèle de tarification WebEx, un certain nombre de comptes organisateur nommés peuvent être associés à chaque type de session. Ceci permet de contrôler combien de personnes de votre organisation peuvent organiser des réunions.

Comprendre les fonctionnalités des types de session

Les options de fonctionnalité suivantes concernent un type de session Meeting Center PRO personnalisé, mais sont typiques pour tous les services WebEx.

Certaines fonctionnalités WebEx répertoriées dans l'interface utilisateur seront indiquées "Non disponible" si elles ne sont pas déployées sur votre site. Les fonctionnalités qui ne sont pas disponibles pour Meeting Center ne sont pas notées ici.

Fonctionnalités	Sélectionnez pour
Alerte - clignotement	Voyez une alerte orange si le panneau d'un participant est réduit ou fermé et s'il nécessite de l'attention (par ex. quelqu'un rejoint la réunion, un sondage s'ouvre, messages instantanés reçus). L'alerte de statut continuera de clignoter jusqu'à ce que le participant ouvre et affiche le changement.
Alerte - son	Lit un son lorsque certains événements de réunion se produisent (par ex. quelqu'un rejoint ou quitte la réunion, un participant sélectionne l'icône Lever la main, messages instantanés reçus).
Outils d'annotation	Autoriser les participants à annoter, mettre en surbrillance, expliquer, ou pointer des informations sur le contenu partagé.
Partage d'applications	Autoriser les animateurs à montrer une ou plusieurs applications pour faire la démonstration d'un logiciel ou pour modifier des documents.
Partage d'applications - contrôle à distance	Autoriser les participants à demander le contrôle à distance de l'application partagée par l'animateur.
Sessions scindées	<i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Scripts personnalisés	<i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Chat	Déterminer si la fonctionnalité de Chat est disponible. Si tel est le cas, déterminez si le panneau de Chat sera ouvert, réduit, ou fermé par défaut pour les participants au commencement de la réunion.
Sous-titres	Déterminer si la fonctionnalité Sous-titres est disponible. Si tel est le cas, déterminez si le panneau des Sous-titres sera ouvert, réduit, ou fermé par défaut pour les participants au commencement de la réunion.
Partage de document et présentation	Autoriser les participants à partager des documents ou des présentations qui n'ont pas besoin d'être modifiés pendant la réunion. Remarque Lorsqu'ils ne sont pas fournis, le transfert de fichiers, les tableaux blancs et l'onglet de démarrage rapide ne sont également pas disponibles sur votre site.

Fonctionnalités	Sélectionnez pour
Partage de bureau	Autoriser les participants à partager des contenus entiers sur leurs ordinateurs, incluant des applications, des fenêtres, des répertoires de fichiers, et des mouvements de souris.
Partage de bureau - contrôle à distance	Autoriser les participants à demander le contrôle à distance du bureau de l'animateur.
Partage bureau/application/navigateur Web - Prise en charge des Couleurs vraies	Autoriser les animateurs à partager un contenu avec les animateurs en mode Couleurs vraies. Le mode Couleurs vraies offre une couleur plus détaillée, avec des options soit de meilleure qualité d'image ou de meilleure performance.
Commentaires	<i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Transfert de fichiers	Autoriser les participants à transférer des fichiers les uns avec les autres pendant une réunion. <ul style="list-style-type: none"> • Choisir d'inclure des lecteurs réseau mappés pour les emplacements des fichiers.
Démo pratique	<i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Laboratoire	<i>Non disponible pour Meeting Center</i> <ul style="list-style-type: none"> • Parcourir les fichiers – <i>Non disponible pour Meeting Center</i> • Afficher les lecteurs réseau mappés – <i>Non disponible pour Meeting Center</i> • Afficher les lecteurs réseau mappés distants – <i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Se connecter sous une autre identité	<i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Interlocuteur	Autoriser le participant qui a la parole à être identifié par un icône clignotant à côté du nom du participant.
Transcription de la réunion	Autoriser les organisateurs à envoyer des informations générales sur la réunion et des fichiers dans un courrier électronique à des participants.
Remarques	Déterminer si la fonction Notes est disponible. Si tel est le cas, déterminez si le panneau Notes sera ouvert, réduit, ou fermé par défaut pour les participants au commencement de la réunion.
Extension pour Outlook/Lotus Notes	Permet aux utilisateurs de programmer des réunions avec Microsoft Outlook ou IBM Lotus Notes.
Liste des participants	Déterminer si la liste Participant est disponible. Si tel est le cas, déterminez si le panneau Participants sera ouvert, réduit, ou fermé par défaut pour les participants au commencement de la réunion.

Fonctionnalités	Sélectionnez pour
Sondage	<p>Déterminer si la fonction de Sondage est disponible. Si tel est le cas, déterminer si le panneau Sondages sera ouvert, réduit, ou fermé par défaut pour les participants au commencement de la réunion.</p> <p>Activer ces options de commandes de sondage :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Afficher les résultats individuels – partager les résultats du sondage avec les participants anonymement • Enregistrer les résultats individuels – enregistrer les réponses de chaque participant dans un fichier .txt • Tester et Noter – <i>Non disponible avec Meeting Center</i> • N'inclure aucune réponse – autoriser les questions à réponse rapide • Afficher le nombre de réponses – répertoriez le nombre de réponses des participants dans l'état du sondage
Chiffrement de bout en bout	Crypter toutes les données des sessions WebEx.
Cryptage PKI	Utiliser des certificats numériques (PKI) pour crypter les données des sessions WebEx.
Session d'apprentissage (Event Center uniquement)	<i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Q & R	<i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Le participant peut prendre le rôle d'animateur	Autoriser les participants à prendre la balle de l'animateur directement à autre participant pour pouvoir partager un contenu pendant la réunion.
Enregistrement côté client	Autoriser les organisateurs à enregistrer les réunions sur leurs disques locaux.
Enregistrement basé sur réseau	Autoriser les organisateurs à enregistrer les réunions sur le serveur du réseau.
Partage d'ordinateur à distance	Autoriser les animateurs à partager le contenu qui se trouve sur un ordinateur distant.
Impression à distance	Autoriser les animateurs à imprimer le contenu partagé pendant une réunion.
Partager du contenu web	Autoriser les animateurs à partager leurs navigateurs internet.
Afficher QuickStart pour l'organisateur et l'animateur	<p><i>Non disponible pour Meeting Center comme option – par défaut pour tous les organisateurs et animateurs.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Afficher le Démarrage rapide à tous les participants également – <i>Non disponible pour Meeting Center et Training Center</i>
Vidéo	Déterminer si la fonctionnalité Vidéo est disponible. Si tel est le cas, déterminez si le panneau Vidéo sera par défaut ouvert, réduit, ou fermé pour les participants au commencement de la réunion.

Fonctionnalités	Sélectionnez pour
Vidéo WebEx	<p>Autoriser la vidéo haute qualité pour les réunions sur votre site.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo mutlisource (\$C uniquement) – <i>Non disponible pour Meeting Center et Training Center</i> • Autoriser la vidéoconférence Cisco Unified (CUVC) • Autoriser la saisie d'un identifiant de réunion CUVC dans le programmeur de réunion
Partager un navigateur	Autoriser les animateurs à partager des navigateurs internet et le contenu Web qui s'y rapporte pendant la réunion.
Partage de navigateur Web – contrôle à distance	Autoriser les participants à partager des navigateurs Internet et le contenu qui s'y rapporte pendant la réunion.
Test basé sur le Web	<i>Non disponible pour Meeting Center</i>
Tableau blanc	Permet aux animateurs de dessiner des objets et de saisir du texte que tous les participants pourront voir dans leur zone de présentation.

Créer des types de session personnalisés

Vous pouvez créer jusqu'à quatre types de session personnalisés pour chaque type de session principale qu'inclut votre service WebEx. Les options types de sessions personnalisés doivent être activées pour que les options Types de sessions soient visibles sur la barre de navigation. Pour plus d'informations ou si vous ne pouvez pas voir les Types de sessions dans la barre de navigation, contactez votre représentant WebEx.



Remarque

Lorsque vous créez un nouveau type de session, vous ne pouvez pas le supprimer. Toutefois, vous pouvez le modifier ou le désactiver.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Liste des types de sessions**.
- Étape 2** Dans la colonne **Code de session**, sélectionnez le type de session principal pour lequel vous souhaitez créer un type de session personnalisé.
- Étape 3** Sélectionnez le lien **Ajouter un nouveau type de session personnalisé dans la case <session type>Nom de la session**.
- Étape 4** Saisissez un nom pour le type de session personnalisé.
- Étape 5** Sélectionnez les fonctionnalités que vous souhaitez inclure dans le type de la session.
- Étape 6** Pour autoriser les utilisateurs à utiliser des fichiers UCF, dans la section UCF, cochez la case **UCF rich media** et entrez la taille de fichier maximum autorisée.
- Étape 7** Sélectionnez **Ajouter**.
- Remarque** Pour que les organisateurs puissent organiser des sessions avec le type de session personnalisé que vous venez de créer, activez le type de session pour le compte utilisateur de l'organisateur.
-

Créer un type de session Vidéoconférence Cisco Unified (CUVC)

Le type de session Cisco Unified Videoconferencing (CUVC) vous permet d'intégrer les services WebEx aux sessions de vidéoconférence sur le système CUVC. Un identifiant de réunion vous aide à effectuer cette intégration.

Avant que vous puissiez intégrer les services WebEx avec le système CUVC, vérifiez que :

- L'option CUVC est disponible pour votre site WebEx.
- Vous avez activé l'option CUVC sur la page des paramètres du site.
- Remarque : Lorsque l'option CUVC est activée, le bureau CUVC remplace la vidéo WebEx au cours d'une session.

Vous pouvez activer l'intégration CUVC en utilisant soit un identifiant de réunion Dynamique CUVC soit un identifiant de réunion CUVC personnalisé.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Liste des types de sessions**.
- Étape 2** Dans la colonne **Code de session**, sélectionnez le type de session principal pour lequel vous souhaitez créer un type de session personnalisé.
- Étape 3** Sélectionnez le lien **Ajouter un nouveau type de session personnalisé dans la case <session type>Nom de la session**.
- Étape 4** Dans la page **Ajouter un type de session personnalisé**, tapez un nom pour le type de session dans la case **Nom de session**.
- Étape 5** Faites défiler pour localiser l'option **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**.

Remarque Si vous ne voyez pas l'option **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)**, elle n'est peut-être pas fournie pour votre site.

Étape 6 Sélectionnez **Cisco Unified Videoconferencing (CUVC)** et tapez l'URL CUVC pour activer l'intégration CUVC avec le service WebEx sélectionné. Si vous ne fournissez pas l'URL CUVC, un message d'erreur apparaît lorsque vous essayez d'ajouter le type de session.

Étape 7 (Facultatif) Configurez l'intégration CUVC en fournissant soit l'identifiant de réunion CUVC personnalisé soit l'identifiant de réunion CUVC dynamique.

- Pour fournir l'identifiant de réunion CUVC personnalisé, sélectionnez **Autoriser la saisie d'un identifiant de réunion CUVC dans le programmeur de réunion**. Dans ce cas, le programmeur avancé dans Meeting Center affiche la case **Identifiant de réunion CUVC**, comme montré dans l'exemple graphique ci-dessous.
- Pour fournir un identifiant de réunion CUVC dynamique, ne sélectionnez pas **Autoriser la saisie d'un identifiant de réunion CUVC dans le programmeur de réunion**. Le numéro de réunion WebEx représentera l'identifiant de réunion CUVC lorsque vous programmerez une réunion. Vous devez également inclure un « préfixe de service » dans le variable %IDRéunion% pour l'URL CUVC. Par exemple, `http://hostname.example.com/path/?ID=<Service_Prefix>%MeetingID%`. **Autoriser la saisie d'un ID de réunion CUVC dans le programmeur de réunions** est décochée par défaut.

Étape 8 (Facultatif) Cliquez sur **Exemple d'URL** pour afficher l'Aide pour la configuration CUVC.

Étape 9 Cliquez sur **Ajouter** pour créer le type de session CUVC.

Activer un type de session pour un compte organisateur

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Utilisateurs > Modifier un utilisateur**.

Étape 2 Recherchez l'utilisateur en utilisant la fonction Rechercher, ou en utilisant la fonction Index et en trouvant l'utilisateur dans la liste.

Étape 3 Sélectionnez le lien du compte de l'utilisateur.

Étape 4 Dans la section **Type de session**, sélectionnez le type de session désiré.

Étape 5 Sélectionnez **Envoyer**.

Activer un type de session pour tous les nouveaux utilisateurs

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Liste des types de sessions**.
- Étape 2** Dans la colonne **Par défaut pour les nouveaux utilisateurs**, cochez la case du type de session désiré.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Changer un type de session personnalisé

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Liste des types de sessions**.
- Étape 2** Dans la colonne **Code de la session**, recherchez le type de session principal puis cliquez sur le lien du type de session personnalisé que vous souhaitez modifier.
- Étape 3** Changer les paramètres des fonctionnalités pour le type de session.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Activer ou désactiver un type de session personnalisé

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Liste des types de sessions**.
- Étape 2** Dans la colonne **Actif**, cochez ou décochez la case correspondante pour activer ou désactiver le type de session, respectivement.
- Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-



Paramétrer les options Remote Access (accès à distance)

- [À propos des options de Remote Access, page 109](#)
- [Configuration de l'ordinateur pour Remote Access \(Accès à distance\), page 110](#)
- [Spécifier les options de sécurité de Remote Access, page 116](#)
- [Changer la description ou le pseudo d'un ordinateur distant, page 118](#)
- [Gérer les groupes d'ordinateurs Remote Access, page 118](#)
- [Gérer des session Remote Access, page 120](#)
- [Spécifiez l'affichage et les couleurs Remote Access par défaut, page 120](#)

À propos des options de Remote Access

Vous pouvez gérer Remote Access en effectuant les actions suivantes :

- Configurer les paramètres d'installation par défaut pour les ordinateurs Remote Access sur votre site Support Center.
- Spécifier l'affichage par défaut et les paramètres de couleur pour le partage d'application ou de bureau pendant une session Remote Access.
- Spécifier les options de sécurité pour les sessions Remote Access sur votre site, incluant :
 - Limiter l'accès des ordinateurs Remote Access par adresse IP
 - Spécifier le code d'accès pour se connecter aux ordinateurs Remote Access
 - Vérifier l'accès aux ordinateurs Remote Access par authentification téléphonique
- Installer l'agent Remote Access sur les ordinateurs distants
- Gérer les ordinateurs Remote Access et les groupes sur votre site Support Center, incluant :
 - Ajouter, supprimer, et réorganiser les ordinateurs et les groupes
 - Modifier les informations de description des ordinateurs et des groupes

- Modifier les paramètres de sécurité des ordinateurs individuels ou des groupes

Configuration de l'ordinateur pour Remote Access (Accès à distance)

Vous pouvez paramétrer un ordinateur pour remote access dans l'un des groupes que vous avez créés. Si vous ne connaissez pas le groupe auquel vous souhaitez attribuer l'ordinateur, vous pouvez tout d'abord le paramétrer dans le groupe racine et l'attribuer ultérieurement à un autre groupe.

Pour configurer un ordinateur pour l'accès à distance, vous ou votre client devez d'abord installer l'agent Remote Access sur l'ordinateur—c'est-à-dire, l'ordinateur distant. Pour démarrer une session Remote Access, un agent d'assistance se connecte à votre site de service WebEx sur un ordinateur, appelé l'ordinateur local, et établit une connexion avec l'ordinateur distant.

Avant d'installer l'agent Remote Access, assurez-vous que l'ordinateur à distance et l'ordinateur local ont la configuration système requise.

Il existe trois façons d'installer l'agent Remote Access :

- **Assistant d'installation Remote Access** : Suivez les instructions de l'assistant pour terminer l'installation.
- **programme d'installation manuelle** : Lancez l'installateur manuel de Remote Access, puis suivez les instructions de l'assistant d'installation Remote Access pour terminer l'installation.



Remarque

L'option d'installation manuelle est utile si vous souhaitez distribuer l'installateur via CD-ROM ou si votre système ou votre réseau ne vous permet pas d'installer l'agent Remote Access directement à partir de l'assistant d'installation Remote Access.

- **Installation en mode silencieux** : Grâce à cette option vous pouvez installer l'agent Remote Access sans interaction, comme spécifier des options dans un assistant d'installation.

Configurer l'agent Remote Access pour votre serveur proxy

L'assistant de configuration Remote Access détecte automatiquement le serveur proxy et affiche une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez fournir les informations sur le serveur proxy.

Avant de passer au panneau Options de l'assistant de configuration Remote Access, vous devez fournir vos informations dans la boîte de dialogue Saisissez le mot de passe du serveur proxy, comme suit :

Procédure

-
- Étape 1** Fournissez le nom d'utilisateur et le mot de passe dans les zones appropriées et cliquez sur **OK**.
- Étape 2** Cliquez sur **Suivant** dans le panneau **Informations sur le compte**. Vous pouvez continuer l'installation de l'agent Remote Access.
-

Paramétrer les options d'installation par défaut

Les valeurs par défaut pour l'installation de Remote Access sur votre site Support Center, indiquées ici, pour installation sur un ordinateur distant.

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Options**.

Étape 2 Spécifiez les options sous **Valeurs d'installation par défaut**.

Étape 3 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Valeurs d'installation par défaut

Si vous souhaitez...	Consultez...
Nom de l'ordinateur	Indique, lorsque l'agent Remote Access est installé sur un ordinateur distant, si le nom de l'ordinateur Remote Access correspond au nom de la machine de l'ordinateur distant. Les utilisateurs peuvent changer le nom de l'ordinateur Remote Access ultérieurement.
URL	Indique l'URL du site auquel l'agent Remote Access se connecte. Pour spécifier l'URL, tapez la dans la zone de texte. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option de l'URL correspondante de l'agent Remote Access est désactivée pendant l'installation.
Clé de sécurité	Indique une clé de sécurité composée de lettres et de nombres d'une longueur de 6 à 16 caractères.
Demander approbation avant le début de la session	Indique si in CSR doit obtenir l'approbation d'un client avant de démarrer une session Remote Access avec le client. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Verrouiller cet ordinateur en fin de session	Indique si l'ordinateur distant doit être verrouillé à la fin d'une session Remote Access. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Désactiver le clavier et la souris de cet ordinateur	Indique si le clavier et la souris d'un ordinateur distant doivent être désactivés lorsque l'ordinateur distant est en session Remote Access. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.

Si vous souhaitez...	Consultez...
Effacer l'écran de cet ordinateur en cours de session	Indique si l'écran d'un ordinateur distant doit être effacé lorsque l'ordinateur distant est en session Remote Access. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Accéder à l'intégralité du bureau	Indique si un client partage ou non l'intégralité du bureau avec le CSR pendant une session Remote Access. En plus de partager l'intégralité du bureau, le client peut partager des applications spécifiques. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Envoyer un message électronique lors de l'accès à l'ordinateur	Indique l'adresse électronique à laquelle un message électronique de notification est envoyé lorsqu'une session Remote Access démarre. Pour spécifier l'adresse électronique, entrez-la dans la zone correspondante. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Terminer la session après plusieurs minutes d'inactivité	Indique l'adresse électronique à laquelle un message électronique de notification est envoyé lorsqu'une session Remote Access est terminée. Pour spécifier l'adresse électronique, entrez-la dans la zone correspondante. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Conserver les journaux de session dans ce répertoire local	Indique une répertoire local sur l'ordinateur distant, dans lequel les journaux de session Remote Access seront stockés. Pour spécifier le répertoire, saisissez-le dans la zone appropriée. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Envoyer les journaux de session aux adresses électroniques suivantes	Indique l'adresse électronique à laquelle le journal de session est envoyé à la fin d'une session Remote Access. Désactiver le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Permettre le blocage de l'ordinateur	Indique si la commande Bloquer cet ordinateur est active dans l'agent Remote Access.
Masquer Remote Access ?	Indique si l'icône de l'agent Remote Access s'affiche sur l'ordinateur distant. Sélectionner Oui ne masque pas uniquement l'icône de l'agent sur la barre des tâches mais également les options de l'agent Remote Access dans le menu Démarrer > Programmes sur le bureau.

Envoyer le lien de l'installateur Remote Access aux utilisateurs

Utilisez cette option si le client peut accéder au courrier électronique sur l'ordinateur distant.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Gérer les groupes**.
- Étape 2** Pour changer le groupe actuel (**Adresse du groupe**), sélectionnez l'icône **Afficher un autre groupe**.
- Étape 3** Sélectionnez l'icône **Envoyer un courrier électronique d'invitation**.
La fenêtre Envoyer un message d'invitation électronique s'affiche. Elle contient une invitation à configurer un ordinateur pour l'accès à distance et un lien sur lequel le client sur l'ordinateur à distance peut cliquer pour démarrer l'assistant de configuration Remote Access.
- Étape 4** Dans la zone **À**, saisissez une adresse électronique à laquelle le client peut accéder de l'ordinateur à distance et cliquez sur **Envoyer**.
-

Télécharger l'installateur de l'agent Remote Access

Procédure

- Étape 1** Sur l'ordinateur distant, le client va sur votre site Web de service WebEx.
- Étape 2** Sur la barre de navigation, le client sélectionne **Assistance > Support**.
- Étape 3** Sur la page Assistance, le client va à la section **Téléchargements**, puis clique sur le lien **Télécharger l'installateur Remote Access pour Windows**.
- Étape 4** Le client télécharge et lance l'assistant d'installation pour WebEx Remote Access.
- Étape 5** L'assistant d'installation Remote Access s'affiche. Dans l'assistant de configuration, le client saisit des informations et indique les options sur les panneaux suivants :
- **Informations sur le compte** : Saisissez le nom d'un ordinateur ainsi que l'URL de direction vers votre site de service WebEx. Puis sélectionnez **Suivant**.

Si vous installez l'agent Remote Access sur un serveur avec l'authentification de serveur proxy activée, l'assistant de configuration Remote Access détecte automatiquement le serveur proxy et affiche une boîte de dialogue dans laquelle vous pouvez fournir les informations de serveur proxy.
 - **Options** : Options : indiquez les options pour l'ordinateur auquel vous souhaitez accéder à distance. Puis sélectionnez **Suivant**.
 - **Accès** : Sélectionnez les applications auxquelles vous souhaitez accéder sur l'ordinateur à distance ou sélectionnez l'accès au bureau entier. Puis sélectionnez **Suivant**.
- Étape 6** Sur le panneau **Installation terminée**, le client clique sur **Terminer** pour finir l'installation de l'agent Remote Access.
L'agent Remote Access connecte l'ordinateur à distance au réseau Remote Access.
L'icône **WebEx Remote Access - Disponible** s'affiche dans la barre des tâches de l'ordinateur distant.
L'ordinateur, représenté par l'icône d'un ordinateur sur la page Gérer les groupes, apparaît dans le groupe racine.

L'ordinateur est maintenant disponible pour remote access.

Utiliser un installateur en mode silencieux pour installer Remote Access

L'option d'installation en mode silencieux vous permet d'installer l'agent Remote Access sur plusieurs ordinateurs sans nécessiter une quelconque action de la part de l'utilisateur.

Votre clé de registre contient des variables qui sont utilisées lorsque vous exécutez la commande d'installation de Remote Access. Avant de lancer l'installation en mode silencieux de l'agent Remote Access, vous devez remplacer les variables dans le fichier de la clé de registre par les informations appropriées sur votre site Web de service WebEx. Le tableau suivant décrit la façon dont vous pouvez fournir la syntaxe appropriée pour chaque clé.

Clé	Description
"SilentSiteURL"="yourcompanywebsite"	L'URL de votre site Web de service WebEx. Remplacez sitewebdevotresociété par l'URL de votre site Web de service WebEx. Par exemple, la syntaxe peut être "SilentSiteURL"="xyz.webex.com"
"GroupID"="0"	L'identifiant du groupe dans lequel vous souhaitez installer les ordinateurs Remote Access. Vous pouvez rechercher l'identifiant du groupe dans le message électronique d'invitation du groupe approprié. Pour obtenir l'identifiant du groupe, allez à la page Gérer les groupes, puis cliquez sur l'icône Envoyer un courrier électronique d'invitation pour le groupe. L'identifiant du groupe se trouve dans l'URL du courrier électronique d'invitation. Par exemple, pour l'URL de cette invitation, https://wbs21sc.webex.com/wbs21sc/sc30/smt.php?AT=ST&UID=0&GID=2680 , l'identifiant du groupe est 2680. Si vous n'indiquez pas d'identifiant, l'identifiant par défaut du groupe est 0 ; l'ordinateur sera alors ajouté au groupe racine.
"Name"="nameofcomputer"	Nom de l'ordinateur Remplacez le nom de l'ordinateur par le nom que vous souhaitez donner à l'ordinateur. Si vous le laissez en blanc, le nom par défaut est le nom d'utilisateur de l'ordinateur distant.
"Alias"="aliasofcomputer"	Alias de l'ordinateur. Si vous le laissez en blanc, l'ordinateur n'aura pas d'alias.
"UtilisateurProxy"="Nomutilisateurduproxy"	Nom d'utilisateur pour l'identification de votre serveur proxy. Si vous utilisez l'identification du serveur proxy, remplacez Nomduserveurproxy par le nom d'utilisateur du serveur proxy.

Clé	Description
"MotdepasseProxy"="Motdepasseutilisateurproxy"	Mot de passe pour l'identification de votre serveur proxy. Si vous utilisez l'identification du serveur proxy, remplacez Motdepasseutilisateurproxy par le mot de passe du serveur proxy.
"SystemTrayIcon"="0"	Détermine l'affichage ou le masquage de l'agent Remote Access sur la barre des tâches de l'ordinateur. Si vous masquez l'icône de l'agent Remote Access, les options de l'agent Remote Access ne s'affichent pas non plus dans le menu Démarrer > Programmes sur le bureau. La valeur 0 affiche l'icône de l'agent Remote Access. La valeur 1 masque l'icône de l'agent Remote Access. La valeur par défaut est 0.

Utiliser un installateur en mode silencieux pour installer Remote Access

Procédure

-
- Étape 1** Allez à la page **Configurer Remote Access**.
Les courriers électroniques d'invitation contiennent le lien vers cette page.
- Étape 2** Sélectionnez le lien **L'installateur MSI**.
- Étape 3** Enregistrez l'installateur manuel de Remote Access sur l'ordinateur.
Le nom de fichier est atsmt.msi.
- Étape 4** Avec votre solution de distribution logicielle, effectuez les opérations suivantes :
- Téléchargez le fichier atsmt.msi.
 - Créez la clé de registre suivante :
[HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\WebExSilentInstaller
SilentSiteURL="yourcompanywebsite
GroupID=0
Name=nameofcomputer
Alias=aliasofcomputer
ProxyUser=Proxyserverusername
ProxyPassword=Proxyserverpassword
SystemTrayIcon=0
 - Dans l'invite de commande, allez dans le dossier où le fichier atsmt.msi a été téléchargé, puis lancez la commande suivante :
msiexec /i atsmt.msi /qb
-

L'agent Remote Access connecte les ordinateurs à distance au réseau Remote Access.

L'icône **WebEx Remote Access - Disponible** apparaît sur la barre des tâches de chaque ordinateur distant. Les ordinateurs, représentés par l'icône d'un ordinateur sur la page **Gérer les groupes**, apparaît dans le groupe Racine et devient disponible pour Remote Access (accès à distance).

Spécifier les options de sécurité de Remote Access

Un code d'accès est utilisé par un agent d'assistance clientèle (CSR) pour établir la connexion avec l'ordinateur distant d'un client.

Vous pouvez indiquer si vous souhaitez ajouter l'identification téléphonique au processus de vérification d'accès à la session. Si l'authentification téléphonique est activée, un agent d'assistance clientèle (CSR) recevra un appel en retour lorsqu'il ou elle souhaitera établir la connexion avec un ordinateur distant. Le CSR doit fournir le code d'accès téléphonique avant de pouvoir entrer dans la session Remote Access.

Vous pouvez définir jusqu'à trois plages d'adresses IP, autorisées par le site WebEx de votre organisation WebEx pour accéder aux ordinateurs distants Remote Access.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Options**.
 - Étape 2** Sous **Code d'accès**, spécifiez les options appropriées et cliquez sur **Appliquer à tous** pour appliquer ces paramètres à tous les groupes et à tous les ordinateurs sur le site.
 - Étape 3** Sous **Authentification téléphonique**, spécifiez les options appropriées et cliquez sur **Appliquer à tous** pour appliquer ces paramètres à tous les groupes et ordinateurs sur le site.
 - Étape 4** Sous **Limiter l'accès par adresse IP**, spécifiez une plage IP en tapant l'adresse de début et de fin dans les cases **Entre**, respectivement.
 - Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Changer les options du code d'accès ou de l'authentification téléphonique pour les groupes Remote Access.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Gérer les groupes**.
 - Étape 2** Localisez l'ordinateur sur lequel vous souhaitez changer les options.
 - Étape 3** Dans la colonne **Actions**, cliquez sur l'icône du groupe.
 - Étape 4** Dans la section **Code d'accès** ou **Authentification téléphonique**, spécifiez les options du code d'accès ou d'authentification téléphonique.
 - Étape 5** Si vous souhaitez appliquer les mêmes paramètres de code d'accès à tous les groupes de bas-niveau et les ordinateurs du groupe, cliquez sur **Appliquer aux bas niveaux**.
 - Étape 6** Si vous souhaitez empêcher toute modification de ces paramètres de code d'accès, sélectionnez **Interdire les modifications pour tous les groupes et ordinateurs de bas niveau**.
 - Étape 7** Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos paramètres.
-

Changer les options du code d'accès ou d'identification téléphonique pour les ordinateurs Remote Access

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Gérer les groupes**.
 - Étape 2** Localisez l'ordinateur sur lequel vous souhaitez changer les options.
 - Étape 3** Cliquez sur le lien pour l'ordinateur.
 - Étape 4** Dans la section **Code d'accès** ou **Authentification téléphonique**, spécifiez les options du code d'accès ou d'authentification téléphonique.
 - Étape 5** Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.
-

Changer la description ou le pseudo d'un ordinateur distant

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Gérer les groupes**.

Étape 2 Localisez l'ordinateur dont vous souhaitez modifier les informations.

Étape 3 Cliquez sur le lien pour l'ordinateur.

Étape 4 Dans la fenêtre **Modifier l'ordinateur** qui apparaît, effectuez vos modifications.

Étape 5 Cliquez sur **Mettre à jour** pour enregistrer vos modifications.

Si les cases **Code d'accès** et **Le mot de passe expire dans** sont indisponibles, cela signifie que vous avez précédemment bloqué les modifications du code d'accès pour ce niveau.

Vous pouvez spécifier les noms suivants pour un ordinateur Remote Access (Accès à distance) :

- **Nom de l'ordinateur** : Lors de l'installation de l'agent Remote Access sur un ordinateur distant à l'aide de l'assistant de configuration Remote Access, vous ou un client pouvez indiquer un nom d'ordinateur dans le panneau Informations sur le compte. La zone de texte **Nom de l'ordinateur** affiche par défaut le nom créé par l'administrateur du réseau à distance.

Lorsqu'un ordinateur à distance est configuré pour l'accès à distance, le client peut modifier le nom de l'ordinateur dans l'agent de configuration Remote Access sur l'ordinateur à distance.

- **Alias** : Vous pouvez spécifier et modifier ce nom à tout moment sur la page Gérer les groupes.

Si vous donnez ces deux noms à un ordinateur, le nom de l'ordinateur apparaît entre parenthèses, suivi de l'alias sur votre page Gérer les groupes ainsi que sur la page Remote Access d'un agent d'assistance.

Gérer les groupes d'ordinateurs Remote Access

Dans Administration du site, vous pouvez afficher une liste de tous les ordinateurs distants qui les clients ont paramétrés pour Remote Access. Vous pouvez également créer un groupe Remote Access pour appliquer les mêmes paramètres de sécurité à tous les ordinateurs Remote Access dans le groupe.

Créer des groupes Remote Access

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Gérer les groupes**.

Étape 2 Dans la colonne **Actions**, cliquez sur l'icône du groupe Racine.

Étape 3 Dans la fenêtre **Créer un groupe** qui apparaît, tapez un nom et une description facultative pour le groupe.

Étape 4 Sélectionnez **OK**.

Vous pouvez créer un sous-groupe dans une groupe de premier niveau en procédant de la même façon.

Attribuer les groupes et les ordinateurs Remote Access pour aider les agents d'assistance

Vous pouvez attribuer des ordinateurs et des groupes Remote Access à un agent d'assistance clientèle (CSR) lors de l'ajout ou de la modification d'un compte organisateur pour Support Center.

Changer le nom ou la description du groupe

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Gérer les groupes**.
 - Étape 2** Localisez le groupe ou dossier dont vous désirez modifier les informations.
 - Étape 3** Dans la colonne **Actions**, cliquez sur l'icône du groupe Racine.
 - Étape 4** Dans la section **Général**, effectuez vos changements dans les zones du **Nom du groupe** ou **Description du groupe**, selon le cas.
 - Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Réorganiser les ordinateurs ou les groupes

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Gérer les groupes**.
 - Étape 2** Cochez la case à cocher de l'ordinateur ou du groupe que vous souhaitez déplacer, puis cliquez sur **Déplacer**.
 - Étape 3** Vous pouvez déplacer plusieurs ordinateurs ou groupes simultanément vers le même groupe. Le moyen le plus rapide de déplacer un groupe entier est de sélectionner sa case à cocher. Cette action sélectionne automatiquement tous les sous-groupes et ordinateurs.
 - Étape 4** Dans la liste des groupes qui s'affichent, sélectionnez un groupe de destination, puis cliquez sur **OK**. Déplacer des ordinateurs ou des groupes vers un autre groupe de destination supprime la hiérarchie d'origine. Vous pouvez réorganiser la hiérarchie, si nécessaire.
-

Supprimer un ordinateur ou un groupe

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Options**.
 - Étape 2** Sélectionnez la case à cocher de l'ordinateur ou du groupe que vous souhaitez supprimer.
 - Étape 3** Sélectionnez **Supprimer**.
-

Gérer des session Remote Access

Pour contrôler les sessions d'un agent d'assistance Remote Access, vous pouvez activer la fonction d'auto-enregistrement. Si la fonction d'auto-enregistrement est activée, l'enregistrement commence au démarrage d'une session Remote Access et s'arrête à la fin de la session. L'agent d'assistance ne peut pas arrêter l'auto-enregistrement en cours de session.

Les enregistrements sont enregistrés sur le chemin local que vous avez spécifié. Ces fichiers disposent d'une extension .wrf.

Pour activer l'enregistrement automatique pour un agent d'assistance, modifiez le compte utilisateur de l'agent d'assistance.

Spécifiez l'affichage et les couleurs Remote Access par défaut

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Remote Access > Options**.
 - Étape 2** Sous **Affichage et paramètres de couleur**, spécifiez les options appropriées.
 - Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Paramètres d'affichage et de couleur

Option	Description
Affichage	Indique la façon dont une application ou un bureau en partage s'affichent sur l'écran d'un agent et d'un client. Par exemple, si un client partage une application, cette option détermine la façon dont l'application partagée apparaît dans l'afficheur de contenu ou sur l'écran de l'agent d'assistance.
	Plein écran - Mettre à échelle pour adapter : Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît en affichage plein écran sur l'écran d'un agent d'assistance ou celui d'un client, et que la taille de l'application ou du bureau est ajustée pour s'adapter dans sa totalité à l'affichage plein écran.
	Plein écran : Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît en affichage plein écran sur l'écran d'un agent d'assistance ou celui d'un client, mais que la taille de l'application ou du bureau n'est pas ajustée pour s'adapter dans sa totalité à l'affichage plein écran.
	Fenêtre - Mettre à échelle pour adapter : Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît dans une fenêtre de l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client, et que la taille de l'application ou du bureau est ajustée pour s'adapter totalement à la taille de la fenêtre.
	Plein écran - Mettre à échelle pour adapter : Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît en affichage plein écran sur l'écran d'un agent d'assistance ou celui d'un client, et que la taille de l'application ou du bureau est ajustée pour s'adapter dans sa totalité à l'affichage plein écran. Fenêtre : Indique qu'une application partagée ou un bureau apparaissent dans une fenêtre sur l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client, mais que la taille de l'application ou du bureau n'est pas ajustée pour s'adapter entièrement à la fenêtre.
Couleur	Indique le paramètre de couleur pour une application ou un bureau en partage qui s'affiche sur l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client. Par exemple, si un client partage une application, cette option détermine le paramètre de couleur qui affecte l'apparence de l'application partagée dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance.
	256 couleurs : Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaissent en 256 couleurs dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cette option nécessite moins de bande passante pour le partage d'applications ou de bureaux comparé à l'option Haute résolution . Cette option est donc utile si un client utilise une connexion lente pour participer à une session d'assistance.
	Haute résolution (16 bits) : Indique qu'une application ou un bureau en partage doit être affiché en couleurs 16 bits dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cette option exige davantage de bande passante que l'option 256 couleurs , mais elle offre une meilleure qualité d'image.



Paramétrer les options Access Anywhere

- [Demander l'autorisation pour installer Access Anywhere, page 123](#)
- [Traiter les demandes Access Anywhere, page 124](#)
- [Afficher une liste des ordinateurs distants Access Anywhere, page 124](#)
- [Mettre fin à la session Access Anywhere d'un utilisateur, page 125](#)
- [Supprimer un ordinateur distant du compte d'un utilisateur, page 125](#)

Demander l'autorisation pour installer Access Anywhere

Vous pouvez demander aux utilisateurs d'obtenir l'autorisation pour chaque ordinateur distant sur lequel ils souhaitent installer Access Anywhere. Si vous choisissez cette option, lorsqu'un utilisateur installe l'agent Access Anywhere sur un ordinateur distant, l'utilisateur reçoit un message, l'informant que l'ordinateur distant est indisponible tant que l'administrateur du site l'aura pas accepté la demande d'installation. Vous pouvez alors accepter ou rejeter la demande, via l'Administration du site.

L'Administration du site peut éventuellement envoyer chaque demande d'installation sur une adresse électronique que vous spécifiez.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Access Anywhere > Options**.
 - Étape 2** Cochez **Demander l'autorisation d'installer Access Anywhere sur l'ordinateur**.
 - Étape 3** (Facultatif) Indiquez l'adresse électronique à laquelle vous souhaitez que l'Administration du site envoie toutes les demandes d'installation Access Anywhere dans la zone de saisie **Faire suivre les demandes Access Anywhere à**.
 - Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Traiter les demandes Access Anywhere

Si vous demandez une approbation pour les demandes des utilisateurs pour l'installation d'un ordinateur distant, l'Administration du site place toutes les demandes dans une liste d'attente que vous pouvez afficher, et envoie un message électronique à l'adresse que vous indiquez. Vous pouvez alors accepter ou rejeter chaque demande d'installation.

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation, sélectionnez **Informations du site**.

Étape 2 Sélectionnez le lien **Nouvelles demandes Access Anywhere**.

Ce lien apparaît uniquement si un ou plusieurs utilisateurs ont demandé d'installer un ordinateur distant sur votre site.

La page **Approuver les demandes Access Anywhere** apparaît.

Étape 3 Pour accepter une ou plusieurs demandes d'installation, cochez la case de chaque demande d'installation et cliquez sur **OK**.

Pour chaque demande d'installation acceptée, l'Administration du site envoie

- automatiquement un message à l'utilisateur qui a formulé la demande, lui indiquant que la demande a été acceptée.
- Ajouter l'ordinateur à la liste des ordinateurs distants sur la page Ordinateurs distants dans l'Administration du site.

Étape 4 Pour rejeter une ou plusieurs demandes d'installation, cochez la case de chaque demande d'installation et cliquez sur **Rejeter**.

Pour chaque demande d'inscription rejetée, l'Administration du site envoie un message électronique à l'utilisateur qui a formulé la demande, lui indiquant que la demande a été rejetée.

Pour afficher les informations détaillées d'un utilisateur qui a demandé d'installer un ordinateur distant, cliquez sur le nom de l'utilisateur dans la colonne **Nom de l'utilisateur** sur la page Approuver les demandes Access Anywhere.

Afficher une liste des ordinateurs distants Access Anywhere

Si votre site de service WebEx dispose de l'option Access Anywhere, vous pouvez afficher une liste de tous les ordinateurs distants que les utilisateurs ont paramétrés pour Access Anywhere. La liste indique

- Quels sont les ordinateurs actuellement connectés sur le serveur Access Anywhere et quand l'utilisateur l'a connecté
- Quels sont les ordinateurs auxquels les utilisateurs ont actuellement accès à distance et quand l'utilisateur a démarré la session Access Anywhere

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Access Anywhere > Ordinateurs distants** . La page Ordinateurs distants apparaît, affichant une liste des ordinateurs distants que les utilisateurs ont paramétrés pour Access Anywhere.
- Étape 2** Pour mettre à jour la page avec les informations les plus récentes, cliquez sur **Actualiser**.
- Étape 3** Pour afficher une liste des utilisateurs dont les noms commencent par une lettre spécifique, sélectionnez la lettre.
-

Mettre fin à la session Access Anywhere d'un utilisateur

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Access Anywhere > Ordinateurs distants**.
- Étape 2** Recherchez l'utilisateur dans la liste.
Si un utilisateur est en train d'accéder à un ordinateur distant, la date et l'heure à laquelle l'utilisateur a démarré la session apparaît dans la colonne **La session a démarré**.
- Étape 3** Sélectionnez la case à cocher pour la session à laquelle vous souhaitez mettre fin et sélectionnez **Déconnecter > OK**.
-

Supprimer un ordinateur distant du compte d'un utilisateur

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > Access Anywhere > Ordinateurs distants**.
- Étape 2** Dans la colonne **Ordinateur**, recherchez l'ordinateur que vous souhaitez supprimer/
- Étape 3** Cochez la case de l'ordinateur que vous souhaitez supprimer, puis sélectionnez **Supprimer > OK**.
-



Gérer WebACD

- [Créer une nouvelle file d'attente](#), page 127
- [Modifier une file d'attente](#), page 137
- [À propos de la file d'attente personnelle](#), page 138
- [Gérer les formulaires Laisser un message](#), page 140

Créer une nouvelle file d'attente

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Files d'attente**.
 - Étape 2** Cliquez sur **Créer une nouvelle liste** d'attente déroulante et sélectionnez **Remote Support (Assistance à distance)** ou **Meeting Center**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Créer**.
 - Étape 4** Sélectionnez l'onglet **Configuration**, puis saisissez les informations requises.
 - Étape 5** Cliquez sur **Suivant** au bas de la page ou cliquez sur l'onglet **Utilisateurs**.
 - Étape 6** Sur l'onglet **Utilisateurs**, saisissez les informations requises.
 - Étape 7** Cliquez sur **Suivant** au bas de la page ou cliquez sur l'onglet **Formulaire de saisie**.
 - Étape 8** Sur l'onglet **Formulaire de saisie**, saisissez les informations requises.
 - Étape 9** Cliquez sur **Suivant** au bas de la page ou cliquez sur l'onglet **Lien de Saisie**.
 - Étape 10** Sélectionnez un bouton à afficher lorsque la file d'attente est ouverte, puis un bouton à afficher lorsque la liste d'attente est fermée.
 - Étape 11** Cliquez sur **Suivant** au bas de la page ou cliquez sur l'onglet **Règles**.
 - Étape 12** Si vous souhaitez configurer des règles, sélectionnez **Oui**. Sinon, sélectionnez **Non—peut-être plus tard** et sélectionnez **Terminer**.
-

Options sur l'onglet Configuration

Option	Description
Informations sur la file d'attente	
Service	WebACD affiche le nom du service WebEx pour vous
Nom	Entrez un nom descriptif pour cette file d'attente. Ce nom s'affiche sur la file d'attente.
Description	Entrez une brève description de la file d'attente.
Paramètres de la file d'attente	
Fonctionnalités	<ul style="list-style-type: none"> • Requête d'un client dès le début de la session Dans la liste, sélectionnez le partage d'application ou de bureau, le contrôle total de la co-navigation ou uniquement l'affichage. • Ouvrez l'URL suivante dès le début de la session Pour gagner du temps, vous pouvez WebACD peut afficher le site Web de votre choix au démarrage de la session. Entrez cette URL ici. • Démarrage automatique d'appel vocal (VoIP) pour cette file d'attente Démarrer un appel vocal automatiquement pour cette file d'attente. • Activer les fonctionnalités d'assistance technique Inclure les fonctionnalités Informations du système, Scripts du client, Redémarrer, et Connexion en tant qu'utilisateur différent pour les clients de cette file d'attente. Décochez cette fonctionnalité pour utiliser une configuration Service Clientèle uniquement pour cette file d'attente.
Pendant que le client attend :	<ul style="list-style-type: none"> • Afficher la position du client dans la file d'attente dans la fenêtre de messagerie instantanée Afficher la position du client dans la file d'attente dans la fenêtre de Chat. • Afficher le temps d'attente prévu pour le client dans la fenêtre de messagerie instantanée Afficher le temps d'attente prévu pour ce client.
Heures de fonctionnement	
Ouvrir	La file d'attente est pré-paramétrée pour accepter les demandes 24 heures par jour.
Ouvrir à	Si vous sélectionnez l'option « Me permettre de spécifier les heures », vous pouvez sélectionner des jours et des heures de fonctionnement.
Fuseau horaire de la file d'attente	Vos messages instantanés utilisent ce fuseau horaire pour les horodatages.

Option	Description
Distribution des demandes	
Distribution des demandes	<p>Tout le monde : Aucun ordre prédéfini pour prendre l'appel</p> <p>Inactivité la plus longue : La personne qui a la plus longue période d'inactivité reçoit la prochaine demande</p> <p>Répartition de charge : Les appels sont distribués aux utilisateurs suivant un ordre prédéfini.</p>
Seuil d'escalade	<p>Pour tous les types de files d'attente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez paramétrer le nombre de secondes qui s'écoulent avant que l'appel ne soit disponible pour tous les agents. • 60 secondes est la longueur prédéfinie du temps écoulé. Vous pouvez entrer une période d'attente plus ou moins longue (de 30 à 999 secondes).
Options	Sélectionnez la case à cocher : « Autoriser les utilisateurs à choisir des clients spécifiques dans la file d'attente, » pour autoriser des agents à sélectionner un appelant particulier dans une file d'attente de clients.
Notification d'attente	
Seuil d'attente	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez paramétrer le nombre de minutes pendant lesquelles un client devra patienter avant que les agents ne soient prévenus (par message électronique ou par téléphone). • 2 minutes représentent la durée prédéfinie du temps d'attente. Vous pouvez entrer une période d'attente plus ou moins longue (de 1 à 99 minutes).
Options de notification	Envoyer un message électronique à : Entrez les adresses électroniques des personnes qui doivent recevoir un courrier électronique de notification. Pour gagner du temps, cliquez sur le bouton Liste des utilisateurs et sélectionnez les adresses dans une liste.
Seuil pour laisser un message	
Formulaire pour laisser un message	Sélectionnez le formulaire que vous souhaitez que les clients utilisent pour laisser un message à votre équipe.
Seuil d'attente	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez paramétrer le nombre de minutes qui s'écoulent avant que le message électronique ne soit envoyé à la liste des agents de votre choix. • 5 minutes est la durée prédéfinie du temps d'attente. Vous pouvez entrer une période d'attente plus ou moins longue (de 1 à 99 minutes). La durée que vous paramétrez est également utilisée comme intervalle avant expiration.
Options de notification	Envoyer un message électronique à : Entrez les adresses électroniques des personnes que vous souhaitez avertir lorsqu'un client envoie un formulaire par courrier électronique. Pour gagner du temps, cliquez sur le bouton Liste des utilisateurs et sélectionnez les adresses dans une liste.

Option	Description
Faire suivre le formulaire	Envoyer les formulaires remplis à : Entrez les adresses électroniques des personnes qui doivent recevoir un courrier électronique de notification. Pour gagner du temps, cliquez sur le bouton Liste des utilisateurs et sélectionnez les adresses dans une liste
Seuil avant fermeture	
	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez paramétrer le nombre maximum de clients pouvant attendre dans la file d'attente avant que la file d'attente ne se ferme. • 200 est le nombre par défaut des clients en attente. Vous pouvez entrer un nombre plus grand ou plus petit (de 50 à 999)
Seuil avant indisponibilité	
	<ul style="list-style-type: none"> • Vous pouvez paramétrer le nombre de secondes qui s'écoulent avant que WebACD n'avertisse un agent pour qu'il paramètre son statut sur « indisponible. » • 30 secondes est la durée du temps d'attente par défaut. Vous pouvez entrer une période de temps plus ou moins longue (de 30 à 120 secondes).

Options sur l'onglet Utilisateurs

Ajouter et supprimer des utilisateurs de la liste des agents assignés à cette file d'attente.

Option	Description
Recherche	Pour localiser un utilisateur particulier, tapez l'adresse électronique ou le nom (ou partie du nom) dans la zone de saisie. Les résultats s'affichent dans la fenêtre des résultats de recherche. Vous pouvez également chercher par adresse électronique.
Afficher tout	Pour afficher les noms de tous les utilisateurs, cliquez sur Afficher tous.
Assigner	Dans la zone des résultats de recherche, sélectionnez un nom et cliquez sur Attribuer pour ajouter cet utilisateur à la liste des utilisateurs assignés à cette liste d'attente. Utilisez CTRL + clic pour sélectionner plusieurs noms à la fois.
Supprimer	Dans la fenêtre Assignés à la file d'attente, sélectionnez un nom et cliquez sur Supprimer pour supprimer cet utilisateur de la liste des agents assignés à cette file d'attente. Utilisez CTRL + clic pour sélectionner plusieurs noms à la fois.
Tout sélectionner	Si vous souhaitez sélectionner tous les utilisateurs, vous pouvez gagner du temps en sélectionnant la case à cocher Sélectionner tous.

Option	Description
Paramétrer une autre option	Si vous souhaitez attribuer tous les utilisateurs à cette file d'attente automatiquement, sélectionnez la case à cocher Attribuer automatiquement tous les utilisateurs à cette file d'attente.

Options sur l'onglet du formulaire d'inscription

Les champs que vous sélectionnez ou que vous ajoutez sur l'onglet formulaire d'inscription apparaît sur les formulaires que les utilisateurs soumettent lorsqu'ils demandent une assistance. WebACD fournit ces champs sur l'onglet formulaire d'inscription :

- Prénom
- Nom
- Adresse électronique
- Numéro de téléphone

WebACD nécessite que le client fournisse son prénom, son nom et son adresse électronique. Vous les avez certainement déjà (en plus d'autres informations) à propos d'un utilisateur enregistré dans un profil. Si vous pouvez fournir ces informations sur le client dans le HTML que vous envoyez au serveur, vous n'avez pas à afficher ces champs et demander au client de les remplir. Fournissez les paramètres corrects dans WebACD.

Vous pouvez également utiliser ces noms de champs ultérieurement, si vous paramétrez des règles pour le routage des requêtes. Les règles vous permettent d'acheminer les demandes vers des agents spécifiques, selon les informations que le client fournit sur ce formulaire. Ultérieurement, créez des rapports pour suivre les problèmes relevés par les clients et la réponse apportée par les membres de votre organisation d'assistance.

Exemple : Votre groupe d'assistance assiste les clients du logiciel Bay City. Vous traitez les appels d'ordre général concernant la connexion, les problèmes liés aux comptes, etc. Le groupe traite également les questions concernant les trois services inclus dans la version entreprise de la suite logicielle :

- Ressources humaines
- Finance
- Recherche

Vous pouvez ajouter des champs au formulaire d'inscription permettant d'aider le client à donner des précisions sur son problème. Vous sélectionnez comment WebACD affiche ces choix aux clients :

- Dans une zone de texte
- Avec des cases à cocher
- Avec des boutons d'option
- Dans une liste déroulante



Conseil

Programmez à l'avance et sélectionnez les champs avec attention.

Options sur l'onglet du lien d'Entrée

Option	Description
Sélectionnez un bouton pour voir quand la file d'attente est Ouverte	Sélectionnez le style du bouton utilisé pour le lien vers l'assistance de votre page Web lorsque la file d'attente est ouverte.
Sélectionnez un bouton pour voir quand la file d'attente est Fermée	Sélectionnez le style du bouton utilisé pour le lien vers l'assistance de votre page Web lorsque la file d'attente est fermée.
Code HTML	Copiez et collez ce code à votre site Web. Ce code inclut l'image que vous avez sélectionnée pour le bouton. Si vous préférez utiliser un bouton avec le logo ou la marque de votre société, vous pouvez supprimer la référence du fichier image dans le code html et la remplacer par le nom de votre image.

Options sur l'onglet Règles

Vous pouvez attribuer des agents pour répondre aux questions concernant un service ou un ensemble de fonctionnalités. Par exemple, votre équipe d'assistance répond aux questions en rapport avec les sujets suivants :

- Problèmes de compte d'ordre général
- Service des ressources humaines
- Service financier

Vous pouvez attribuer tous les agents pour s'occuper des problèmes de compte d'ordre général, et certains agents pour traiter les questions concernant votre service de ressources humaines, un autre groupe pour traiter les questions concernant le service financier, etc. Vous paramétrez des Règles pour acheminer les demandes des clients aux agents ou files d'attente les plus appropriés.

Vous pouvez paramétrer deux types de règles :

- Règles d'acheminement : Règles pour l'acheminement des demandes vers des agents spécifiques
- Règles d'affectation : Règles pour le routage des demandes vers d'autres files d'attente

Les règles d'acheminement et les règles d'affectation sont mutuellement exclusives ; c'est-à-dire que si vous spécifiez une règle d'acheminement pour une file d'attente, vous ne pouvez pas spécifier une règle d'affectation pour la même file d'attente.

Option	Description
Oui	Pour les nouvelles files d'attente, cliquez sur Oui pour ajouter une ou plusieurs règles.

Option	Description
Non	Pour les nouvelles files d'attente, sélectionnez Non si vous ne souhaitez pas configurer des nouvelles règles pour le moment.
Créer une nouvelle règle	Pour les files d'attente existantes, sélectionnez Créer une nouvelle règle pour ajouter une nouvelle règle.
Éditer une règle	Pour les files d'attente existantes, sélectionnez Éditer la règle pour modifier une règle existante.
Créer une règle d'affectation	Sélectionnez pour ajouter une nouvelle règle d'affectation.

Utiliser les règles d'acheminement

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Files d'attente**.
- Étape 2** Dans la colonne **Nom de la file d'attente**, sélectionnez le lien de la file d'attente pour laquelle vous souhaitez créer des règles de routage.
- Étape 3** Sélectionnez l'onglet **Règles**.
- Étape 4** Cliquez sur **Créer une nouvelle règle** ou sélectionnez une règle à partir d'une file d'attente existante à modifier.
- Étape 5** Paramétrez une condition « SI ».
- Sélectionnez un mot ou une phrase à partir de la liste déroulante. Cette liste inclut tous les noms de champs affichés sur le formulaire d'inscription (par exemple, le prénom, le nom, le numéro de téléphone, et tous les champs que vous avez créés).
 - Sélectionnez une condition à partir de la seconde liste déroulante (par exemple, contient, moins de, plus de).
 - Entrez le texte dans la troisième liste déroulante, pour compléter cette condition « SI ».
 - Sélectionnez à partir des listes et entrez le texte ici.
- Étape 6** (Facultatif) Cliquez sur le bouton **Plus** pour ajouter plus de conditions « SI ».
- Étape 7** Paramétrez la condition « THEN attribuer à ».
- Pour Attribuer à un agent spécifique, tapez l'adresse électronique ou utilisez le carnet d'adresses pour trouver l'adresse.
 - Pour Attribuer à tous les agents de files d'attentes, sélectionnez File d'attente à partir de la liste déroulante.
- Étape 8** (Facultatif) Paramétrez une condition « ELSE IF » en sélectionnant le **bouton de condition Ajouter ELSE IF**.
- Étape 9** Sélectionnez les conditions et autres éléments, comme vous l'avez fait pour les commandes « SI ».
- Étape 10** Après avoir paramétré tous les commandes et conditions, cliquez sur **Enregistrer**.
WebACD fournit le statement final « Else », qui s'applique à tous les agents assignés à la file d'attente.
-

Utiliser les règles d'allocation

Les règles d'affectation distribuent automatiquement les requêtes des clients vers des files d'attente spécifiques. Les files d'attente spécifiées pour la réception de ces files d'attentes sont appelées « sous-files d'attente ».

Vous pouvez utiliser les champs de l'onglet Règles pour acheminer les requêtes des clients vers des sous-files d'attente particulières.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Files d'attente**.
- Étape 2** Dans la colonne **Nom de la file d'attente**, sélectionnez le lien de la file d'attente pour laquelle vous souhaitez utiliser les règles d'attribution.
- Étape 3** Sélectionnez l'onglet **Règles**.
- Étape 4** Cliquez sur **Créer une nouvelle règle d'affectation** ou cliquez sur **Modifier** pour modifier la règle d'affectation existante.
- Étape 5** (Facultatif) Cochez la case sous **Préférence de réaffectation** si vous souhaitez que les requêtes d'une sous-file d'attente soit réaffectée à une autre sous-file d'attente si la sous-file d'attente initiale est indisponible.
- Étape 6** (Facultatif) Saisissez un nombre en minutes pendant lesquelles une demande peut partir dans une sous-file d'attente, avant qu'elle ne soit réattribuée à une autre sous-file d'attente.
- Étape 7** Spécifiez l'affectation des requêtes aux files d'attente disponibles.
- Vous pouvez affecter toutes les demandes (100%) à une file d'attente ou affecter toutes les requêtes sur un nombre de files d'attente, par exemple, 30% à une file d'attente, 30% à une autre, et 40% à une troisième file d'attente.
 - Le **total** de l'allocation doit atteindre 100 %.
-

Options des règles

Option	Description
<i>Règles d'acheminement</i>	
Lien Créer une règle d'affectation	Cliquez pour modifier l'affichage de l'onglet Règles afin de paramétrer les règles d'affectation.
SI	
liste déroulante (mot ou phrase)	Sélectionnez le mot ou la phrase à partir des noms de champs affichés sur le formulaire d'inscription (par exemple, le nom, le prénom, le numéro de téléphone, et tous les champs que vous avez créés)

Option	Description
(condition) liste déroulante	Sélectionnez une condition (par exemple, contient, plus de, moins de)
champ texte	Entrez le texte pour compléter la commande « SI »
Icône Plus	Cliquez sur le bouton Ajouter pour ajouter plus de commandes « SI ». La première commande Si « True » (Vraie) est exécutée.
Icône Moins	Cliquez sur le bouton Supprimer pour supprimer une commande « SI ».
PUIS attribuer au	
CSR sélectionné dans la liste déroulante	Pour attribuer à un agent spécifique, tapez l'adresse électronique ou cliquez sur le bouton Carnet d'adresses pour trouver l'adresse
File d'attente sélectionnée dans la liste déroulante	Pour attribuer à tous les agents de files d'attentes, sélectionnez File d'attente à partir de la liste déroulante
Bouton carnet d'adresses	<ul style="list-style-type: none"> • Pour CSR, cliquez sur le bouton Carnet d'adresses pour ouvrir la page Utilisateurs sélectionnés. • Pour les files d'attente, cliquez sur le bouton Carnet d'adresses pour ouvrir la page Files d'attente sélectionnées.
Ajoutez la condition AUTRE SI	<p>Paramétrez un statement « AUTRE SI » en sélectionnant Ajouter un bouton de condition AUTRE SI.</p> <p>Sélectionnez les conditions et autres éléments, comme vous l'avez fait pour les statements « SI »</p>
<i>Règles d'affectation</i>	
Lien Créer une règle d'acheminement	Cliquez pour changer l'affichage de l'onglet Règles afin d'afficher les règles d'acheminement.
Préférence de réaffectation	
Case à cocher	Sélectionner cette option active le déplacement des requêtes vers d'autres sous-files d'attente spécifiées dans la règle d'affectation si la sous-file d'attente actuelle est indisponible
temps d'attente	Entrer un temps d'attente active la réaffectation d'une requête vers une autre sous-file d'attente si le temps d'attente pour répondre à la demande dépasse l'intervalle de temps indiqué.
Nom de la file d'attente	Fournit une liste des files d'attente disponibles pour recevoir les requêtes
Spécifier une règle d'affectation	

Option	Description
Affectation (%)	Entrez un pourcentage (jusqu'à 100%) des demandes pouvant être affectées à la file d'attente nommée. Vous pouvez affecter 100% à une file d'attente ou fractionner l'affectation vers deux ou trois files d'attente.
Total	Une règle d'affectation doit totaliser 100% exactement

Sélectionner les options de la file d'attente

Option	Description
File d'attente	Sélectionnez quelle file d'attente affecter aux clients
Agents	Sélectionnez le nombre d'agents dans la file d'attente
Description	Liste la description de la file d'attente
Service	Liste la file d'attente Remote Support
Bouton de Sélection	Cliquer pour sélectionner la file d'attente que vous avez choisie

Options pour le routage de tiers

Un trigger (algorithme d'exécution) de routage doit être fourni pour votre site WebEx pour permettre le routage de variables tiers.

Option	Description
Activer le routage de tiers	Cochez pour autoriser le routage de variables d'un tiers au lieu du routage WebACD.
Afficher toutes les variables	Cliquez sur ce lien pour ouvrir une fenêtre qui affiche la liste des variables et les descriptions du formulaire de saisie.
URL d'acheminement	Répertorie l'URL pour effectuer le trigger de routage.
URL d'acheminement des annulations	Répertorie l'URL pour annuler le trigger de routage.
Seuil pour laisser un message	Permet aux utilisateurs de définir la valeur d'expiration de l'attente d'un CSR jusqu'à ce qu'un formulaire s'affiche pour laisser un message.
Envoyer un courrier électronique de notification des erreurs de routage au(x) destinataire(s) suivant(s)	Cochez pour activer la notification des erreurs de routage par courrier électronique. Si cette option est activée, saisissez les adresses électroniques des destinataires séparées par des points virgules (;).

Modifier une file d'attente

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Files d'attente**.
 - Étape 2** Sous la colonne **Nom de la file d'attente**, cliquez sur le lien de la file d'attente que vous souhaitez mettre à jour.
 - Étape 3** Dans l'onglet **Configuration**, effectuez vos modifications et sélectionnez **Enregistrer**.
 - Étape 4** Sélectionnez l'onglet **Utilisateurs**.
 - Étape 5** Sur l'onglet **Utilisateurs**, effectuez vos modifications et sélectionnez **Enregistrer**.
 - Étape 6** Sélectionnez l'onglet **Lien de saisie**.
 - Étape 7** Sur l'onglet **Formulaire de saisie**, effectuez vos modifications et sélectionnez **Enregistrer**.
 - Étape 8** Sélectionnez l'onglet **Lien de saisie**.
 - Étape 9** Sur l'onglet **Lien de saisie**, effectuez vos modifications et sélectionnez **Enregistrer**.
 - Étape 10** Sélectionnez l'onglet **Règles**.
 - Étape 11** Sur l'onglet **Règles**, effectuez vos modifications et sélectionnez **Enregistrer**.
-

Ajouter des nouveaux champs au formulaire d'inscription

Vous pouvez personnaliser le formulaire d'inscription pour capturer exactement les informations dont vous avez besoin. Vous pouvez demander aux clients de fournir des informations concernant le problème ou les difficultés rencontrées dans votre produit ou service. Vous pouvez affecter les formulaires pour laisser un message à la personne la mieux équipée pour prendre l'appel.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Files d'attente**.
 - Étape 2** Dans la colonne **Nom de la file d'attente**, sélectionnez la file d'attente pour laquelle vous souhaitez changer le formulaire de Saisie.
 - Étape 3** Cliquez sur l'onglet **Formulaire de saisie**.
 - Étape 4** Pour ajouter un nouveau champ, sélectionnez **Ajouter un nouveau champ**.
 - Étape 5** Spécifiez le type de champ et autres paramètres, puis sélectionnez **Enregistrer**.
-

Réorganiser les champs sur le formulaire d'inscription

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Files d'attente**.
- Étape 2** Sous la colonne **Nom de la file d'attente**, cliquez sur le lien de la file d'attente que vous souhaitez mettre à jour.
- Étape 3** Cliquez sur l'onglet **Formulaire de saisie**.
- Étape 4** Cliquez sur **Modifier le type**.
- Étape 5** Sur la page **Changer l'ordre**, sélectionnez le champ que vous souhaitez déplacer.
- Étape 6** Utilisez les flèches pour déplacer le champ vers le haut ou vers le bas.
- Étape 7** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

À propos de la file d'attente personnelle

Chaque agent a une file d'attente personnelle. Un agent peut donner l'URL de sa file d'attente personnelle à un consommateur ou un client comme moyen de suivi des problèmes non résolus. La file d'attente personnelle dispose des fonctionnalités suivantes :

- Toutes les files d'attente personnelles partagent le même formulaire d'inscription
- Les modifications apportées à ce formulaire d'inscription affecte tous les agents
- Comme avec d'autres formulaires d'inscription, vous pouvez ajouter et supprimer des champs au formulaire d'inscription de la file d'attente personnelle
- Ni l'administrateur ni l'agent ne peuvent supprimer la liste d'attente personnelle. Elle apparait toujours sur la liste des files d'attente
- La boîte de réception WebACD crée dynamiquement une URL unique pour la file d'attente personnelle de chaque agent

Modifier la file d'attente personnelle

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Files d'attente**.
- Étape 2** Dans la colonne **Nom de la file d'attente**, sélectionnez **File d'attente personnelle**.
- Étape 3** Dans l'onglet **Configuration**, effectuez vos modifications et sélectionnez **Enregistrer**.
- Étape 4** Cliquez sur l'onglet **Formulaire de saisie**.
- Étape 5** Sur l'onglet **Formulaire de saisie**, effectuez vos modifications et sélectionnez **Enregistrer**.
-

Options de l'onglet Configuration (File d'attente personnelle)



Remarque

Vous pouvez sélectionner l'une des options suivantes :

- **Nom de la file d'attente** : Le nom est « File d'attente personnelle ».
- **Description de la file d'attente** : La description est « File d'attente personnelle ».
- **Heures de début et de fin** : Cette file d'attente est disponible 24 heures par jour (de 7H30 à 19H30).
- **Fuseau horaire** : le fuseau horaire est Heure normale du Pacifique.

Option	Description
Paramètres de la file d'attente	
Fonctionnalités	<p>« VoIP : WebACD vérifie votre configuration et sélectionne la VoIP si cette option s'applique. Téléphonie : WebACD vérifie votre configuration et sélectionne la VoIP si cette option s'applique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requête d'un client au démarrage de la session » Dans la liste, sélectionnez le partage d'application ou de bureau, le contrôle total de la co-navigation ou uniquement l'affichage. • Ouvrez l'URL suivante dès le début de la session Pour gagner du temps, vous pouvez WebACD peut afficher le site Web de votre choix au démarrage de la session. Entrez cette URL ici. • Démarrage automatique d'appel vocal (VoIP) pour cette file d'attente Démarrer un appel vocal automatiquement pour cette file d'attente. • Activer l'option Me rappeler Autorisez votre agent d'assistance à rappeler le client.
Heures de fonctionnement	
Ouvrir	La file d'attente est pré-paramétrée pour accepter les demandes 24 heures par jour.
Ouvrir à	Si vous sélectionnez l'option « Me permettre de spécifier les heures », vous pouvez sélectionner des jours et des heures de fonctionnement.
Fuseau horaire de la file d'attente	Vos messages instantanés utilisent ce fuseau horaire pour les horodatages.

Option	Description
Seuil pour laisser un message	
Formulaire pour laisser un message	Sélectionnez le formulaire que vous souhaitez que les clients utilisent pour laisser un message à votre équipe.
Seuil d'attente	<ul style="list-style-type: none"> Vous pouvez paramétrer le nombre de minutes qui s'écoulent avant que le message électronique ne soit envoyé à la liste des agents de votre choix. 5 minutes est la durée prédéfinie du temps d'attente. Vous pouvez entrer une période d'attente plus ou moins longue (de 1 à 99 minutes). La durée que vous paramétrez est également utilisée comme intervalle avant expiration.
Options de notification	Envoyer un message électronique à : Entrez les adresses électroniques des personnes que vous souhaitez avertir lorsqu'un client envoie un formulaire par courrier électronique. Pour gagner du temps, cliquez sur le bouton Liste des utilisateurs et sélectionnez les adresses dans une liste.
Faire suivre le formulaire	Entrez les adresses électroniques des personnes qui doivent recevoir un courrier électronique de notification. Pour gagner du temps, cliquez sur le bouton Liste des utilisateurs et sélectionnez les adresses dans une liste.
Seuil avant fermeture	<ul style="list-style-type: none"> Vous pouvez paramétrer le nombre maximum de clients pouvant attendre dans la file d'attente avant que la file d'attente ne se ferme. 200 est le nombre prédéfini de clients en attente. Vous pouvez entrer un nombre plus grand ou plus petit (de 50 à 999)
Seuil avant indisponibilité	Vous pouvez changer le statut de client indisponible si aucune réponse n'est reçue dans le laps de temps spécifié.

Gérer les formulaires Laisser un message

Présentation des formulaires Laisser un message

WebACD affiche le formulaire pour laisser un message pour les clients en file d'attente :

- Lorsque la file d'attente est fermée (après des heures)
- Lorsque personne n'est disponible pour contrôler et traiter les demandes de la file d'attente.
- Lorsqu'une demande expire

WebACD fournit un formulaire par défaut, que vous pouvez mettre à jour ou modifier. Ce formulaire est toujours disponible et toujours attribué automatiquement à une file d'attente à la quelle vous n'avez attribué aucun formulaire.

WebACD nécessite que le client fournisse son prénom, son nom et son adresse électronique. Vous les avez certainement déjà (en plus d'autres informations) à propos d'un utilisateur enregistré dans un profil. Si vous pouvez fournir ces informations sur le client dans le HTML que vous envoyez au serveur, vous n'avez pas à afficher ces champs et demander au client de les remplir. Fournissez les paramètres corrects dans WebACD.

Créer un nouveau formulaire Laisser un message

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Quitter le formulaire de message**.
 - Étape 2** Cliquez sur **Créer un nouveau formulaire**.
 - Étape 3** Dans le champ **Nom du formulaire** saisissez un nom pour le nouveau formulaire.
 - Étape 4** Cochez les champs à afficher sur le formulaire et cochez les champs à demander sur le formulaire.
 - Étape 5** (Facultatif) Pour ajouter un nouveau champ, sélectionnez **Ajouter un nouveau champ**.
 - Étape 6** (Facultatif) Pour changer l'ordre dans lequel les champs s'affichent sur le formulaire, sélectionnez **Changer l'ordre**.
-

Ajouter des nouveaux champs au formulaire Laisser un message

Vous pouvez personnaliser le formulaire pour laisser un message afin de capturer exactement les informations dont vous avez besoin. Vous pouvez demander aux clients de fournir des informations concernant le problème ou les difficultés rencontrées dans votre produit ou service. Vous pouvez affecter les formulaires pour laisser un message à la personne la mieux équipée pour prendre l'appel.

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Quitter le formulaire de message**.
 - Étape 2** Dans la colonne **Nom du formulaire**, sélectionnez le lien du formulaire que vous souhaitez mettre à jour.
 - Étape 3** Ajoutez un ou plusieurs champs.
Vous pouvez ajouter de nouveaux champs sous forme de
 - Zones de texte
 - Cases à cocher
 - Boutons d'option
 - Listes déroulantes
 - Étape 4** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Réorganiser les champs sur le formulaire Laisser un message

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Quitter le formulaire de message**.
- Étape 2** Dans la colonne **Nom du formulaire**, sélectionnez le lien du formulaire que vous souhaitez mettre à jour.
- Étape 3** Cliquez sur **Modifier le type**.
- Étape 4** Sur la page **Changer l'ordre**, sélectionnez le champ que vous souhaitez déplacer.
- Étape 5** Utilisez les flèches pour déplacer le champ vers le haut ou vers le bas.
- Étape 6** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Options de la page Créer/Modifier un formulaire

Option	Description
Nom du formulaire	Entrer ou modifier le nom du formulaire
Case à cocher	Cocher la case pour afficher le nom du formulaire.
O (Obligatoire)	Cocher la case pour demander que le champ soit rempli sur le formulaire.
Champs	Saisissez les informations demandées suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Prénom • Nom • Adresse électronique • Numéro de téléphone
Bouton Ajouter Nouveau	Cliquer pour ouvrir une page sur laquelle vous pouvez ajouter des nouveaux champs au formulaire.
Bouton Changer l'ordre	Cliquer pour changer l'ordre des champs sur le formulaire.
Bouton Enregistrer	Cliquer pour enregistrer le formulaire.

Modifier les options de la page du formulaire

Option	Description
Nom du formulaire	Entrer ou modifier le nom du formulaire
Case à cocher	Cocher la case pour afficher le nom du formulaire.
O (Obligatoire)	Cocher la case pour demander que le champ soit rempli sur le formulaire.
Champs	Saisissez les informations demandées suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Prénom • Nom • Adresse électronique • Numéro de téléphone
Bouton Ajouter Nouveau	Cliquer pour ouvrir une page sur laquelle vous pouvez ajouter des nouveaux champs au formulaire.
Bouton Changer l'ordre	Cliquer pour changer l'ordre des champs sur le formulaire.
Bouton Enregistrer	Cliquer pour enregistrer le formulaire.

Options Changer l'ordre

Option	Description
Champs du formulaire	Mettez le champ que vous souhaitez déplacer en surbrillance.
Flèche vers le haut	Déplacez le champ en surbrillance en haut du formulaire.
Flèche vers le bas	Déplacez le champ en surbrillance en bas du formulaire.
Bouton Enregistrer	Cliquez pour enregistrer l'ordre.

Options des zones de texte

Les clients entrent une description libre du problème ou de la difficulté qui les concerne.

Option	Description
Ligne unique	Sélectionner pour fournir une ligne pour permettre aux clients d'entrer des informations.

Option	Description
Multi lignes	Sélectionnez pour fournir plus d'une ligne pour permettre aux clients d'entrer des informations.
Titre de la zone de texte	Entrez une phrase de présentation de la zone de texte. Exemple : Vous souhaitez que les clients tapent le service ou le produit pour lequel ils vous contactent. Entrez ce texte comme titre : Tapez le nom du produit pour lequel vous sollicitez de l'aide.
Largeur	Entrez le nombre de caractères que les clients peuvent entrer dans la zone de texte.
Hauteur	Entrez le nombre de lignes de texte que les clients peuvent entrer dans la zone de texte.
Bouton Enregistrer	Cliquez pour enregistrer l'option.

Options des cases à cocher

Les clients sélectionnent une ou plusieurs cases à cocher dans la liste des cases que vous paramétrez ici.

Option	Description
Titre du groupe	Entrez une phrase qui décrit la liste des cases à cocher Exemple : Vous souhaitez que les clients tapent le service ou le produit pour lequel ils vous contactent. Entrez ce texte comme titre : Tapez le nom du produit pour lequel vous sollicitez de l'aide.
Case à cocher	Pour chaque case à cocher que vous souhaitez ajouter, tapez une description et sélectionnez si vous souhaitez que cette case à cocher soit prédéfinie comme étant sélectionnée (cochée) ou non (blanc).
Ajouter des cases à cocher supplémentaires	Si vous avez besoin d'inclure plus de neuf cases à cocher sur le formulaire d'inscription, sélectionnez le nombre de cases à cocher dont vous avez besoin en plus.
Bouton Enregistrer	Cliquez pour enregistrer l'option.

Options du bouton option

Les clients sélectionnent une option dans la liste des options que vous paramétrez ici.

Option	Description
Titre du groupe	Entrez une phrase qui décrit la liste des options Exemple : Vous souhaitez que les clients tapent le service ou le produit pour lequel ils vous contactent. Entrez ce texte comme titre : Tapez le nom du produit pour lequel vous sollicitez de l'aide.
Choix par défaut	Sélectionnez une option comme prédéfinie.
Choix	Pour chaque option que vous souhaitez ajouter, tapez une description.

Option	Description
Ajouter des choix supplémentaires	Si vous avez besoin d'inclure plus de neuf options sur le formulaire d'inscription, sélectionnez le nombre d'options dont vous avez besoin.
Bouton Enregistrer	Cliquez pour enregistrer l'option.

Options de la liste déroulante

Les clients sélectionnent un élément dans la liste déroulante que vous paramétrez ici

Option	Description
Titre du groupe	Entrez une phrase qui décrit les éléments de la liste déroulante. Exemple : Vous souhaitez que les clients tapent le service ou le produit pour lequel ils vous contactent. Entrez ce texte comme titre : Tapez le nom du produit pour lequel vous sollicitez de l'aide.
Choix par défaut	Sélectionnez un élément de la liste comme élément prédéfini.
Choix	Pour chaque élément de liste que vous souhaitez ajouter, tapez une description
Ajouter des choix supplémentaires	Si vous avez besoin d'inclure plus de neuf options sur le formulaire d'inscription, sélectionnez le nombre d'options dont vous avez besoin.
Bouton Enregistrer	Cliquez pour enregistrer l'option.

Attribuer un formulaire pour laisser un message à une file d'attente

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Configuration > WebACD > Quitter le formulaire de message**.
 - Étape 2** Cliquez sur l'onglet **Affectation**.
 - Étape 3** Sous **Nom de la file d'attente**, localisez la file d'attente que vous souhaitez modifier.
 - Étape 4** Dans la liste déroulante **Formulaire pour laisser un message**, sélectionnez le formulaire que vous souhaitez attribuer à la file d'attente.
 - Étape 5** Sélectionnez **Enregistrer**.
-



Générer des rapports

- [Aperçu des rapports, page 147](#)
- [Gérer les rapports pour Event Center, page 153](#)

Aperçu des rapports

Vous pouvez générer et afficher les types de rapports suivants :

- Commun(s) (pour l'intégralité du site)
- Event Center
- Support Center
- Training Center
- Remote Access
- Access Anywhere
- WebACD

Chaque rapport affiche l'horodatage en utilisant le fuseau horaire du temps moyen de Greenwich (GMT). Beaucoup de rapports peuvent être lancés à intervalles de 15, 30, et 60 minutes.

Page Afficher le rapport

Sur la page **Afficher le rapport** vous pouvez

- Afficher une liste de synthèse des sessions de formation correspondant à vos critères de recherche.
- Téléchargez un rapport de synthèse des sessions pour toutes les sessions correspondant à vos critères de recherche.
- Naviguez sur le rapport des informations de session d'une session de formation.

Champs sur cette page

Option	Description
Sujet	Le sujet d'une session de formation. Cliquez sur le lien pour visualiser le Rapport des informations de session de la session.
[Code de suivi]	Indique les valeurs des codes de suivi pour les sessions de formation. Si les sessions de formation avaient plusieurs codes, chaque nom de code de suivi s'affiche comme titre de colonne.
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur de l'organisateur d'une session de formation. Cliquez sur le nom du lien pour afficher la page Modifier l'utilisateur de l'organisateur dans Administration du site.
Date	La date à laquelle la session de formation a eu lieu.
Heure de début	L'heure à laquelle l'organisateur a démarré la session de formation.
Durée	La durée de la session de formation, en minutes.
Invité(e)	Le nombre total des participants que l'organisateur a invités à la session de formation, via la page de programmation de la session.
Inscrit(e)	Le nombre total de participants qui se sont inscrits à la session de formation. Si l'organisateur n'avait pas demandé d'inscription pour la session, la mention N/A apparaît dans cette colonne.
Participation	Le nombre total de participants à la session de formation, incluant l'organisateur.
Absent(s)	Le nombre de participants qui se sont inscrits à la session de formation, mais qui n'ont pas participé à la session.
Télé	Indique si l'organisateur a utilisé ou non l'un des services intégrés de téléconférence audio suivants : Téléphone Internet, téléconférence par connexion, téléconférence par rétroconnexion, téléconférence gratuite par connexion ou téléconférence internationale gratuite.

Options de cette page

Option	Description
Nouvelle recherche	Ce lien mène à la page de demande de Rapport d'utilisation de Training Center pour vous permettre d'effectuer une nouvelle recherche.
Format imprimable	Affiche le rapport dans un format que vous pouvez imprimer.
Exporter le rapport	Télécharge un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules) contenant des informations détaillées sur toutes les sessions de formation qui apparaissent sur la page de synthèse du rapport d'utilisation de Training Center.

Afficher les rapports d'utilisation

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Communs > Utilisation**.
- Étape 2** Dans le menu déroulant **Service**, choisissez un service ou **Tous**.
- Étape 3** (Facultatif) Pour lancer un rapport sur les réunions qu'un utilisateur spécifique a organisées, entrez le nom de l'utilisateur dans **Nom d'utilisateur**.
- Étape 4** Sélectionnez les dates de début et de fin pour le rapport.
Les rapports de données sont disponibles uniquement pour les sessions qui ont eu lieu dans les trois mois précédents la date du jour actuel.
- Étape 5** (Facultatif) Pour afficher un rapport pour certains sujets de session uniquement, dans la zone de texte **Sujet**, entrez tout ou partie du nom du sujet.
Vous pouvez utiliser des jokers tels que ? ou * dans la spécification de la chaîne de texte.
- Étape 6** Pour trier le rapport par date, sujet, nom d'utilisateur, ou heure de démarrage, dans la liste déroulante **Trier les résultats par**, sélectionnez le critère de tri.
- Étape 7** Cliquez sur **Afficher le rapport**.
- Étape 8** Pour exporter le rapport au format CSV afin que vous puissiez l'importer dans une feuille de calcul ou un autre programme, à **Exporter les rapports CSV**, effectuez l'une ou les deux actions suivantes :
- Pour exporter le rapport Résumé d'utilisation sur un fichier CSV, cliquez sur **Résumé de la session**.
 - Pour exporter le rapport des Informations de participation pour toutes les sessions sur la page du rapport Résumé d'utilisation sur un fichier CSV, cliquez sur **Informations de participation**.
-

Afficher un rapport d'utilisation de stockage

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Communs > Rapport d'utilisation du stockage des enregistrements (Enregistrements & Chargement)**.
- Étape 2** Sélectionnez les dates de début et de fin pour le rapport.
- Étape 3** (Facultatif) Pour afficher un rapport pour un enregistrement spécifique, dans le champ **Nom de l'enregistrement**, saisissez toute ou partie du nom de l'objet.
Vous pouvez utiliser des jokers tels que ? ou * dans la spécification de la chaîne de texte.
- Étape 4** (Facultatif) Pour lancer un rapport sur les réunions organisées par un utilisateur spécifique, à **Organisateur Nom de l'utilisateur** entrez le nom d'utilisateur de l'organisateur.
Les rapports de données sont disponibles uniquement pour les sessions qui ont eu lieu dans les trois mois précédents la date du jour actuel.

- Étape 5** Pour trier le rapport par date, sujet, nom d'utilisateur, ou heure de démarrage, dans le menu déroulant **Trier les résultats par**, sélectionnez le critère de tri désiré.
- Étape 6** Cliquez sur **Afficher le rapport**.
- Étape 7** Pour exporter le rapport au format CSV afin que vous puissiez l'importer dans une feuille de calcul ou un autre programme, à **Exporter les rapports CSV**, effectuez l'une ou les deux actions suivantes :
- Pour exporter le rapport Résumé d'utilisation sur un fichier CSV, cliquez sur **Résumé de la session**.
 - Pour exporter le rapport des Informations de participation pour toutes les sessions sur la page du rapport Résumé d'utilisation sur un fichier CSV, cliquez sur **Informations de participation**.
-

Afficher des rapports d'utilisation de stockage par utilisateur

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Communs > Rapport de l'utilisation du stockage par utilisateur (Télécharger uniquement—Format Excel)**.
- Étape 2** Pour ouvrir le rapport au format .CSV, sélectionnez **Ouvrir**. Pour enregistrer le rapport sur votre ordinateur, sélectionnez **Enregistrer**.
-

Afficher les rapports du tableau de bord Event Center

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Event Center**.
- Étape 2** Sélectionnez l'un des tableaux de bord suivants :
- Résumé des programmes, des événements et des enregistrements
 - Tableau de bord des événements programmés
 - Tableau de bord des événements organisés et des enregistrements téléchargés
-

Rapports de Support Center

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Support Center**, puis sélectionnez l'un des rapports suivants :

- Outil de requête sur les sessions
- Volume des appels
- Activité du CSR
- Référence URL
- File d'attente d'affectation

Étape 2 Indiquez un critère de recherche, puis cliquez sur **Afficher le rapport**.

Rapports Training Center

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Training Center**, puis sélectionnez l'un des rapports suivants :

- **Rapport sur l'utilisation** : Pour afficher les informations d'utilisation de toutes les sessions.
- **Rapport d'inscription** : Afficher les informations de toutes les inscriptions pour toutes les sessions programmées et passées.
- **Rapport d'accès aux sessions enregistrées** : Afficher les accès à toutes les sessions enregistrées parmi toutes les sessions enregistrées.
- **Rapport sur les bons** : Afficher les détails des bons attribués et utilisés.
- **Rapport de formation par invité** : Afficher informations de formation de toutes les sessions pour lesquelles une personne a inscrit un participant.

Étape 2 Indiquez un critère de recherche, puis cliquez sur **Afficher le rapport**.

Rapport Remote Access (Accès à distance)

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Remote Access**, puis sélectionnez l'un des rapports suivants :

- Rapport sur l'utilisation - Ordinateur
- Rapport sur l'utilisation - Agents
- Rapport de suivi—Ordinateur

Étape 2 Indiquez un critère de recherche, puis cliquez sur **Afficher le rapport**.

Afficher des rapports Access Anywhere

Procédure

Étape 1 Sur la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Access Anywhere**.

Étape 2 Sélectionnez les dates de début et de fin pour le rapport.

Les rapports de données sont disponibles uniquement pour les sessions qui ont eu lieu dans les trois mois précédents la date du jour actuel.

Étape 3 Dans la liste déroulante **Trier les résultats par**, sélectionnez le critère d'ordre de tri pour le rapport. Vous pouvez trier les sessions par nom d'ordinateur, adresse IP client, date, heure de début de session, heure de fin de session ou durée de la session.

Étape 4 Cliquez sur **Afficher le rapport**.

Étape 5 Pour exporter le rapport au format CSV afin que vous puissiez l'importer dans une feuille de calcul ou un autre programme, à **Exporter les rapports CSV**, effectuez l'une ou les deux actions suivantes : Pour exporter le rapport Résumé d'utilisation sur un fichier CSV, cliquez sur **Résumé de la session**.

Afficher les rapports WebACD

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > WebACD**, puis sélectionnez l'un des rapports suivants :

- Outil de requête sur les sessions

- Volume des appels
- Activité du CSR
- Référence URL
- File d'attente d'affectation

Étape 2 Indiquez un critère de recherche, puis cliquez sur **Afficher le rapport**.

Afficher les rapports des réunions en cours

Procédure

Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Réunions en cours**.

Gérer les rapports pour Event Center

Personnaliser les rapports du tableau de bord Event Center

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Event Center**, puis sélectionnez **Modèles de rapports**.
- Étape 2** Dans la colonne **Action**, sélectionnez **Modifier** pour le modèle de rapport que vous souhaitez personnaliser.
- Étape 3** Si applicable, sélectionnez le **Sous type** du rapport.
La liste déroulante **ous-type** apparaît uniquement pour les rapports contenus dans la catégorie **Inscrit/Participant/Téléchargement des enregistrements**.
- Étape 4** Sélectionnez les champs désirés en fonction du type de rapport que vous créez et sélectionnez **Suivant**.
La suppression des champs inutiles des modèles de rapports sur le tableau de bord optimisera les performances.
- Étape 5** (Facultatif) Changer l'ordre des champs qui apparaissent sur le rapport.
- Dans la case **Ordre des champs**, sélectionnez un champ que vous souhaitez déplacer. La fenêtre **Ordre des champs** contient tous les autres champs, excepté celui que vous avez sélectionné dans la liste déroulante **Trier par**.
 - Pour qu'un champ apparaisse à gauche d'un autre champ dans le rapport, cliquez sur **Haut**. Pour qu'un champ apparaisse à droite d'un autre champ dans le rapport, cliquez sur **Bas**.
- Étape 6** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Créer un rapport Event Center

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Event Center**.
- Étape 2** Sélectionnez **Créer un nouveau rapport**.
- Étape 3** Dans le champ **Nom du rapport**, tapez un nom pour le rapport.
- Étape 4** Dans le champ **Description**, entrez une description pour le rapport.
- Étape 5** Dans la liste **Catégorie de rapport**, sélectionnez le type de rapport.
Si vous choisissez le type **Inscrit/Invité/Téléchargement d'enregistrement**, la liste **Sous-type** s'affiche.
- Étape 6** Dans la liste **Sous-type**, sélectionnez un sous-type pour le rapport.
- Étape 7** Sélectionnez le type d'événements à afficher—**Événements programmés** ou **Événements qui se sont déroulés**.
- Étape 8** Cochez les cases des champs que vous souhaitez faire apparaître dans le rapport, puis sélectionnez **Suivant**.
- Étape 9** Dans la liste **Trier par**, choisissez la méthode de tri pour le rapport.
- Étape 10** (Facultatif) Changez l'ordre des champs qui apparaissent sur le rapport.
- Dans la case **Ordre des champs**, sélectionnez un champ que vous souhaitez déplacer. La fenêtre **Ordre des champs** contient tous les autres champs, excepté celui que vous avez sélectionné dans la liste déroulante **Trier par**.
 - Pour qu'un champ apparaisse à gauche d'un autre champ dans le rapport, cliquez sur **Haut**. Pour qu'un champ apparaisse à droite d'un autre champ dans le rapport, cliquez sur **Bas**.
- Étape 11** (Facultatif) Recherchez une instance spécifique à ajouter dans votre rapport.
- Saisissez un **Nom d'événement** ou un **Nom de programme**.
 - Saisissez un **Nom d'utilisateur**.
 - Spécifiez une plage de dates.
- Étape 12** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Ouvrir un rapport Event Center enregistré

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Event Center**.
- Étape 2** Dans la section **Rapports enregistrés**, dans la colonne **Nom du rapport**, sélectionnez le lien du rapport que vous souhaitez afficher.
-

Télécharger des rapports Event Center

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Event Center**.
- Étape 2** Dans la section **Rapports enregistrés**, dans la colonne **Noms des rapports**, sélectionnez le rapport que vous souhaitez télécharger. **Liste déroulante** Format :
- Étape 3** Dans la liste déroulante **Format**, sélectionnez l'une des options suivantes :
- CSV
 - XML
- Étape 4** Cliquez sur **Afficher le rapport**.
A s'affiche.
- Étape 5** Dans la boîte de dialogue **Téléchargement de fichier**, sélectionnez **Enregistrer ce fichier sur le disque**, puis sélectionnez **OK**.
- Étape 6** Dans la boîte de dialogue **Enregistrer sous**, spécifiez un emplacement pour enregistrer le rapport, puis cliquez sur **Enregistrer**.
-

Ouvrir un rapport Event Center enregistré

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Event Center**.
- Étape 2** Dans la section **Rapports enregistrés**, dans la colonne **Nom du rapport**, recherchez le rapport que vous souhaitez modifier.
- Étape 3** Dans la colonne **Action**, cliquez sur **Passer un test**.
- Étape 4** Effectuez les modifications souhaitées et sélectionnez **Suivant**.
La suppression des champs inutiles des modèles de rapports sur le tableau de bord optimisera les performances.
- Étape 5** (Facultatif) Changer l'ordre des champs qui apparaissent sur le rapport.
- a) Dans la case **Ordre des champs**, sélectionnez un champ que vous souhaitez déplacer. La fenêtre **Ordre des champs** contient tous les autres champs, excepté celui que vous avez sélectionné dans la liste déroulante **Trier par**.
 - b) Pour qu'un champ apparaisse à gauche d'un autre champ dans le rapport, cliquez sur **Haut**. Pour qu'un champ apparaisse à droite d'un autre champ dans le rapport, cliquez sur **Bas**.
- Étape 6** Sélectionnez **Suivant**.
- Étape 7** (Facultatif) Recherchez une instance spécifique à ajouter dans votre rapport.
- a) Saisissez un **Nom d'événement** ou un **Nom de programme**.
 - b) Saisissez un **Nom d'utilisateur**.

c) Spécifiez une plage de dates.

Étape 8 Sélectionnez **Enregistrer**.

Supprimer des rapports Event Center

Procédure

Étape 1 Dans la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Event Center**.

Étape 2 Dans la section **Rapports enregistrés**, dans la colonne **Nom du rapport**, cochez la case du rapport que vous souhaitez supprimer. Ou, pour supprimer tous les rapports, cliquez sur **Sélectionner tous**.

Étape 3 Sélectionnez **Supprimer**.

Étape 4 Sélectionnez **OK** pour confirmer que vous souhaitez supprimer le rapport enregistré.



CHAPITRE 14

Utilisation des balises et attributs HTML

- [Utilisation des balises et attributs HTML, page 157](#)

Utilisation des balises et attributs HTML

Cisco WebEx vous permet d'utiliser le code HTML pour personnaliser le branding (apposition d'une marque). Par exemple, lorsque vous personnalisez votre site tel que sur la barre de navigation gauche, les modèles de courriers électroniques, etc. Les balises et attributs HTML non sécurisés, ainsi que le code JavaScript, ne sont pas pris en charge.

Le code HTML prend uniquement en charge les balises et attributs sécurisés suivants, ainsi que les propriétés CSS. De plus, seules les URL valides qui utilisent les protocoles pris en charge listés ci-dessous peuvent être saisis dans les champs des URL.

Type HTML	Éléments pris en charge
Balises	a, b, big, blockquote, body, br, button, center, cite, code, col, colgroup, dd, div, dl, dt, em, fieldset, font, form, frame, frameset, h1, h2, h3, h4, h5, h6, head, hr, html, i, iframe, img, input, label, legend, li, link, noscript, ol, option, p, pre, samp, script, select, small, span, strike, strong, style, sub, sup, table, tbody, td, textarea, tfoot, th, thead, tr, u, ul
Attributs	abbr, accesskey, align, alt, autocomplete, axis, background, bgcolor, border, cellpadding, cellspacing, char, charoff, class, cols, colspan, disabled, headers, height, href, id, lang, leftmargin, marginheight, marginwidth, media, name, nowrap, onblur, onclick, ondblclick, onfocus, onmousedown, onmouseover, onmouseup, readonly, rows, rowspan, scope, shape, size, style, title, topmargin, valign, width

Type HTML	Éléments pris en charge
Propriétés CSS	_moz_resizing, azimuth, background, background-attachment, background-color, background-image, background-position, background-repeat, border, border-bottom, border-bottom-color, border-bottom-left-radius, border-bottom-right-radius, border-bottom-style, border-bottom-width, border-collapse, border-color, border-left, border-left-color, border-left-style, border-left-width, border-radius, border-right, border-right-color, border-right-style, border-right-width, border-spacing, border-style, border-top, border-top-color, border-top-left-radius, border-top-right-radius, border-top-style, border-top-width, border-width, bottom, caption-side, clear, clip, color, counter-increment, cue, cue-after, cue-before, cursor, direction, display, elevation, empty-cells, float, font, font-color, font-family, font-size, font-size-adjust, font-stretch, font-style, font-variant, font-weight, height, left, letter-spacing, line-height, list-style, list-style-image, list-style-position, list-style-type, margin, margin-bottom, margin-left, margin-right, margin-top, marker-offset, marks, max-height, max-width, min-height, min-width, mso-spacerun, orphans, outline, outline-color, outline-style, outline-width, overflow, padding, padding-bottom, padding-left, padding-right, padding-top, page, page-break-after, page-break-before, page-break-inside, pause, pause-after, pause-before, pitch, pitch-range, play-during, position, richness, right, size, speak, speak-header, speak-numeral, speak-punctuation, speech-rate, stress, table-layout, text-align, text-decoration, text-indent, text-shadow, text-transform, top, unicode-bidi, vertical-align, visibility, voice-family, volume, white-space, widows, width, word-break, word-spacing, word-wrap
Protocoles des URL	https, http, ftp, tftp, ftps, sftp, mailto



CHAPITRE 15

Référence du format de fichier CSV

- [Format de fichier CSV pour les comptes utilisateurs, page 159](#)
- [Format de fichier CSV pour les contacts, page 184](#)
- [Format de fichier CSV pour les valeurs des codes de suivi, page 188](#)
- [Fuseaux horaires, page 189](#)

Format de fichier CSV pour les comptes utilisateurs

Le format suivant est un exemple de fichier contenant des valeurs séparées par des virgules (CSV) qui a été formaté dans Microsoft Excel. Cet exemple ne montre pas tous les choix possibles pour lesquels vous devez fournir les valeurs. Vous devez créer votre propre modèle de fichier CSV, spécifique à la société.

Notes et considérations

- Avant d'importer les données d'un compte utilisateur dans un fichier CSV, créez un fichier de sauvegarde de vos comptes utilisateur existants, en exportant leurs données.
- Toutes les exportations (rapport, utilisateur, contacts) sont importés au format Unicode texte-délimité (UTF-16LE). Toutes les importations prennent en charge le CSV (uniquement pour les données en Anglais) et le texte délimité Unicode (pour les données qui ne sont pas en anglais et les données de langues mixtes).
- Un fichier CSV doit inclure des titres de colonnes en haut du fichier. Lors de la création d'un fichier CSV à l'aide d'un logiciel tableur, tel que Microsoft Excel, vérifiez que les titres de colonnes se trouvent dans la première rangée d'une feuille de calcul. Les titres de colonnes doivent apparaître exactement comme indiqué sous **Champs des informations du compte** ci-dessous.
- Certaines informations du compte utilisateur sont requises, comme indiqué sous **Champs des informations du compte** ci-dessous. Inclure tous les titres de colonnes pour les champs requis.



Remarque

Cisco ne recommande pas la suppression de champs dans le fichier .csv avant l'importation. Si aucun changement n'est nécessaire dans un champ, laissez le champ vide et les valeurs existantes seront conservées.

- Pour vérifier que votre fichier CSV contient tous les titres de colonnes requis, dans leurs propres formats, WebEx vous conseille vivement de créer un modèle de fichier CSV.
- Les champs informations du compte dans un fichier CSV ne respectent pas la casse. Par conséquent, vous pouvez taper les valeurs soit en lettres majuscules ou minuscules, ou une combinaison des deux. Cependant, les valeurs qui apparaissent sur le profil de l'utilisateur sur votre site—comme le nom de l'utilisateur—apparaîtront au fur et à mesure que vous les tapez dans le fichier CSV. Les utilisateurs peuvent également taper leurs mots de passe par défaut exactement comme vous le leur indiquez dans le fichier CSV pour se connecter à leurs comptes.
- Consultez **Champs des informations du compte** ci-dessous pour connaître le format correct des informations du compte utilisateur.
- Lorsque vous avez terminé de spécifier les informations du compte utilisateur, vérifiez que vous enregistrez la feuille de calcul au format de fichier CSV.
- Si vous spécifiez des informations sur un compte utilisateur de façon incorrecte, l'Administration du site ne peut pas créer ce compte. Dans ce cas, l'Administration du site génère une liste des enregistrements des comptes qu'il a été incapable de créer, incluant la cause de chaque erreur. Vous pouvez télécharger un fichier contenant ces enregistrements sur votre ordinateur comme référence ou pour corriger les erreurs directement dans ce fichier.
- Si, après le téléchargement d'un fichier CSV, vous souhaitez modifier des informations que vous spécifiez pour un ou plusieurs comptes utilisateur, vous pouvez modifier ces comptes individuellement via **Administration du site > Modifier la liste des utilisateurs**. Ou, vous pouvez contacter le responsable de votre compte WebEx pour obtenir de l'aide.

Créer un modèle de fichier CSV

Procédure

- Étape 1** Dans la barre de navigation, sous **Gérer les utilisateurs**, sélectionnez **Importer/Exporter des utilisateurs**.
- Étape 2** Sur la page de Commande batch (par lots) Importer/exporter des utilisateurs, cliquez sur **Exporter**. Un message s'affichera vous informant que votre demande a été reçue. Vous recevrez un courrier électronique de notification lorsque le processus d'exportation sera terminé.
- Étape 3** Par le biais du courrier électronique de notification, ouvrez le fichier contenant les données que vous avez exportées dans un programme tableur, tel qu'Excel.
- Étape 4** Si vous souhaitez uniquement ajouter des nouveaux comptes utilisateur, supprimez toutes les données de compte que contient le fichier exporté. Supprimer ces données n'affecte aucun compte existant lorsque vous téléchargez le fichier CSV sur Administration du site.
-

Champs Informations du compte

Champ	Description
UserID	<p>(Obligatoire) Indique un numéro d'identification que la base de données WebEx pour l'Administration du site génère automatiquement pour le compte.</p> <p>Important</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous ajoutez un nouveau compte, ne fournissez aucune information dans cette colonne. L'administration du site génère ce numéro après que vous ayez téléchargé le fichier CSV. L'administration du site nécessite que ce champ soit vide pour créer un nouveau compte. • Si vous modifiez un compte existant, ne supprimez pas ou ne modifiez pas ce numéro. Si vous modifiez le numéro d'un compte existant, l'administration du site crée un nouveau compte utilisateur, en utilisant les données de compte contenues dans cette rangée. Cependant, si les données de compte nécessaires—telles qu'un nom d'utilisateur ou une adresse électronique—existent déjà pour un compte de votre site, l'administration du site ne peut pas créer un nouveau compte. <p>Si le champ est laissé vide, un nouvel utilisateur sera ajouté et un ID utilisateur sera automatiquement généré.</p>
Active)	<p>(Obligatoire) Indique si un compte utilisateur est actif ou inactif—c'est-à-dire, si l'utilisateur peut organiser des réunions WebEx, des sessions de formation, des sessions d'assistance, ou des événements, selon votre type de site. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Le compte utilisateur est actif. • N : Le compte utilisateur est inactif. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>
FirstName	<p>(Obligatoire) Indique le prénom de l'utilisateur à qui appartient ce compte.</p> <p>Si ce champ reste vide, le prénom sera demandé.</p>
LastName	<p>Indique le nom de l'utilisateur à qui appartient ce compte.</p> <p>Si ce champ reste vide, le nom sera demandé.</p>

Champ	Description
Username	<p>(Obligatoire) Indique l'identifiant que l'utilisateur à qui appartient ce compte utilise pour se connecter au site de service WebEx de votre organisation. Noms d'utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doivent être uniques • Ne peuvent excéder 64 caractères <p>Important WebEx vous conseille de ne pas créer des noms d'utilisateurs contenant des espaces ou des signes de ponctuation, tirets, traits d'union, et points.</p> <p>Si ce champ reste vide, le nom d'utilisateur sera demandé.</p>
Password	<p>Indique le mot de passe du compte. Mots de passe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Doivent contenir au minimum quatre caractères • Ne peuvent dépasser 32 caractères • Respectent la casse—les utilisateurs doivent taper leurs mots de passe exactement comme vous le leur indiquez dans ce champ • Peut être « **** », ce qui indique à l'administrateur du site de ne pas modifier le mot de passe d'un compte existant. • Créer un nouveau mot de passe, aléatoire pour un nouveau compte. Dans ce cas, si vous utilisez l'option « Demander un mot de passe strict... », alors le nouveau mot de passe ne correspond pas aux critères de mot de passe et l'utilisateur devra modifier le mot de passe dès sa première connexion. <p>Important Si, sur les Paramètres du site de la page Commune, vous avez sélectionné l'option Demander un mot de passe strict pour les nouveaux comptes utilisateur et que vous utilisez un fichier CSV pour créer des nouveaux comptes utilisateur, vous devez spécifier un mot de passe par défaut pour chaque compte qui corresponde aux critères stricts de sécurité que vous avez spécifiés.</p> <p>Les mots de passe importés dans un fichier CSV peuvent être changés, si les critères adéquats du mot de passe sont paramétrés dans les options de Sécurité du site.</p> <p>Si ce champ reste vide, un mot de passe temporaire sera automatiquement généré.</p>
Email	<p>(Obligatoire) Indique l'adresse électronique de l'utilisateur. L'adresse électronique d'un utilisateur doit être unique.</p> <p>Si ce champ reste vide, une adresse électronique sera demandée.</p>

Champ	Description
Language	<p>(Facultatif) Indique la langue qui est sélectionnée par défaut sur la page Préférences de l'utilisateur. Cette option détermine la langue dans laquelle le texte apparaît à l'utilisateur sur votre site de service de réunion WebEx. En fonction des langues prises en charge par votre site, ce champ contient l'une des valeurs numériques suivantes, chacune d'elles correspondant à une langue. Le nom abrégé est listé à côté du nom de chaque langue.</p> <p>Si ce champ reste vide, la langue par défaut du site sera appliquée.</p> <p>Local - ID</p> <p>États-Unis –2</p> <p>Australie –3</p> <p>Canada –4</p> <p>Canada Français –5</p> <p>Chine –6</p> <p>France –7</p> <p>Allemagne –8</p> <p>Hong-Kong –9</p> <p>Italie –10</p> <p>Japon –11</p> <p>Corée –12</p> <p>Nouvelle-Zélande –13</p> <p>Espagne –14</p> <p>Suède –15</p> <p>Suisse –16</p> <p>Taiwan –17</p> <p>Royaume Uni –18</p> <p>Mexique –19</p> <p>Argentine –20</p> <p>Chili –21</p> <p>Colombie –22</p> <p>Venezuela –23</p> <p>Brésil –24</p> <p>Portugal –25</p>

Champ	Description
	<p>Langue - ID</p> <p>Anglais - en-us Chinois simplifié - zh-cn Chinois traditionnel - zh-tw Japonais - jp Coréen- ko Français - fr Allemand - de Italien - it Espagnol Castillan - es-me Espagnol d'Amérique Latine - es-sp Suédois - sw Néerlandais - nl Portugais - pt-br Russe - ru</p>

Champ	Description
HostPrivilege	<p>(Facultatif) Indique le type de compte de l'utilisateur. Ce champ peut contenir les types de comptes suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • HOST : Indique que l'utilisateur a un compte organisateur. L'utilisateur peut se connecter au service WebEx de votre organisation pour organiser des réunions. • ADMN : Indique que l'utilisateur a un compte administrateur du site. L'utilisateur peut se connecter au service WebEx de votre organisation pour organiser des réunions et utiliser l'administration du site pour gérer votre service WebEx. <p>Important Important Un administrateur de site peut gérer des comptes utilisateur, traiter les demandes d'inscription et spécifier les préférences du service WebEx de votre organisation. Cependant, WebEx recommande à votre organisation de n'avoir qu'un ou deux comptes administrateur de site.</p> <ul style="list-style-type: none"> • ADMV : Indique que l'utilisateur possède un compte administrateur de site en lecture uniquement. L'utilisateur peut se connecter au service WebEx de votre organisation pour organiser des réunions et utiliser l'administration du site pour afficher les informations du compte utilisateur, les demandes d'inscription, la configuration et les préférences WebEx, ainsi que les rapports d'utilisation des réunions. Cependant, un administrateur de site qui dispose des privilèges de lecture uniquement ne peut pas modifier les informations de compte utilisateur ou les paramètres du service WebEx de votre organisation. • ATTND : Indique que l'utilisateur a un compte participant. L'utilisateur peut se connecter à votre service WebEx pour afficher une liste des réunions auxquelles il/elle a été invité(e) et à participer aux réunions qui nécessitent un compte sur votre site. L'utilisateur peut également conserver un profil utilisateur. Cependant, l'utilisateur ne peut pas organiser de réunions sur votre site. <p>Remarque : Les informations suivantes contenues dans le fichier CSV s'appliquent aux comptes participants. Si vous fournissez d'autres informations dans le fichier CSV, l'administration du site les ignore.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le compte utilisateur est actif ou inactif • Prénom • Nom • Mot de passe • Adresse électronique <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera HOST.</p>

Champ	Description
MeetingPrivilege	<p>Indique les types de réunions que l'utilisateur peut organiser. Ce champ peut contenir un ou plusieurs codes, pouvant aller jusqu'à trois chiffres, indiquant les types de réunions qu'un utilisateur peut organiser.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour obtenir un code valide pour ce champ, consultez les valeurs d'index sous Index pour les types de sessions qui sont listées sur la page d'Accueil de l'administration du site. Cependant, si votre site inclut le type de réunion Access Anywhere, ne tapez pas ce code dans ce champ. • Si certains codes commencent par des zéros, vous n'avez pas à les taper. Par exemple, si le code de votre réunion est 004, tapez uniquement le chiffre 4 dans ce champ. • Vous pouvez spécifier plusieurs types de réunions pour chaque compte utilisateur, si votre organisation dispose des licences adéquates. Pour spécifier plusieurs types de service, séparez-les par des virgules, mais sans espaces—par exemple : 15,120 • Si vous avez des questions concernant les types de réunions que votre organisation a achetées, veuillez contacter le gestionnaire de votre compte WebEx. <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>

Champ	Description
TelephonyPrivilege	

Champ	Description
	<p>Indique les types de services de téléconférences que l'utilisateur peut utiliser lorsqu'il organise une session. Ce champ peut contenir une ou plusieurs des valeurs suivantes pour un compte, selon les services de téléconférence pris en charge par le service WebEx de votre organisation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN : Téléconférence par appel entrant Indique que l'utilisateur peut organiser des sessions que les participants peuvent appeler en composant un numéro de téléphone pour rejoindre une téléconférence. • PAYANT : Téléconférence par appel entrant gratuit. Indique que l'utilisateur peut organiser des sessions que les participants peuvent appeler en composant un numéro de téléphone gratuit pour rejoindre une téléconférence. • CLBK : Téléconférence par rappel. Indique que l'utilisateur peut organiser des sessions pour lesquelles les participants reçoivent un appel téléphonique du service WebEx les invitant à rejoindre une téléconférence. Chaque participant compose tout d'abord un numéro de téléphone, puis raccroche. Le service appelle ensuite le numéro de téléphone du participant. • INTL : Téléconférence internationale par rappel. Indique que l'utilisateur peut organiser des réunions ou des sessions de formation pour lesquelles les participants reçoivent un appel téléphonique international du service WebEx les invitant à rejoindre une téléconférence. • VoIP : téléphone Internet. Indique que l'utilisateur peut organiser des sessions qui incluent une conférence téléphonique sur Internet (Voix sur IP). • ILCI : Numéros d'appels entrants internationaux. Indique que l'utilisateur peut organiser des sessions que les participants résidant dans d'autres pays peuvent appeler via un numéro de téléphone local pour rejoindre une téléconférence. • SELT : Emplacement de la téléconférence. Indique que l'utilisateur peut sélectionner l'emplacement du pont téléphonique à utiliser pour une téléconférence. Disponible uniquement si votre service WebEx dispose de plusieurs emplacements de ponts téléphoniques. • MPCLIN : Appel de la téléconférence pour Cisco Unified MeetingPlace (utilisé pour modifier les privilèges audio MeetingPlace). Indique que l'utilisateur peut organiser des sessions que les participants peuvent appeler en composant un numéro de téléphone pour rejoindre une téléconférence. • MPCLBK : Rappel de la téléconférence pour Cisco Unified MeetingPlace (utilisé pour modifier les privilèges audio MeetingPlace). Indique que l'utilisateur peut organiser des sessions pour lesquelles les participants reçoivent un appel téléphonique du service WebEx les invitant à rejoindre une téléconférence. Chaque participant compose tout d'abord un numéro de téléphone, puis raccroche. Le service appelle ensuite le numéro de téléphone du participant. Si MPCLBK est pris en charge, alors MPCLIN doit être pris en charge.

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • MPINTL : Rappel international de la téléconférence pour Cisco Unified MeetingPlace (utilisé pour modifier les privilèges audio MeetingPlace). Indique que l'utilisateur peut organiser des réunions ou des sessions de formation pour lesquelles les participants reçoivent un appel téléphonique international du service WebEx les invitant à rejoindre une téléconférence. <p>Remarque Vous pouvez indiquer plusieurs types de téléconférences pour chaque compte utilisateur, si votre organisation a acheté les options adéquates. Pour indiquer plusieurs types de téléconférences, séparez-les par des virgules, sans espaces—par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CLIN, CLBK, VOIP • Laisser le champ Privilèges téléphoniques vide activera tous les privilèges téléphoniques. • Pour déterminer quels services de téléconférences sont pris en charge par votre organisation, consultez la page d'accueil de l'Administration du site. <p>Si ce champ reste vide, tous les privilèges téléphoniques pris en charge par le site seront attribués à l'utilisateur.</p>
GeneralPriv	<p>(Facultatif) Indique les privilèges généraux dont l'utilisateur dispose sur votre site de service WebEx. Ce champ peut contenir la valeur suivante :</p> <p>BADM : Indique que l'utilisateur est un administrateur de facturation. L'utilisateur peut accéder aux rapports de facturation de WebEx dans Mon WebEx. Applicable uniquement aux sites de service WebEx qui disposent de l'option Administrateur de facturation.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
EditorPrivilege	<p>N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.</p>
TCPrivilege	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Training Center. Indique quels sont les privilèges Training Center de l'utilisateur. Ce champ peut contenir la valeur suivante :</p> <p>HOLA : Indique que l'utilisateur peut utiliser l'option Laboratoire pour les sessions de formation.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
SaCPrivilege	<p>N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.</p>
SaCProducts	<p>N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.</p>
SaCSJMEDesc	<p>N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.</p>

Champ	Description
SaCSIsMgr	N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.
SCOptions	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center. Indique les options Remote Support (assistance à distance) que les utilisateurs peuvent utiliser. Vous pouvez spécifier la valeur suivante dans ce champ :</p> <p>AREC : Enregistrement automatique. Indique que Remote Support enregistrera automatiquement les sessions d'assistance dirigées par l'utilisateur.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
SCShareView	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center. Pour une session Remote Support, indique comment une application partagée ou un bureau apparaît sur l'écran d'un représentant et d'un client par défaut. Vous pouvez indiquer les valeurs suivantes pour ce champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF : Plein écran - Mettre à échelle pour adapter. Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît en affichage plein écran sur l'écran d'un agent d'assistance ou celui d'un client, et que la taille de l'application ou du bureau est ajustée pour s'adapter dans sa totalité à l'affichage plein écran. • FS : Plein écran. Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît en affichage plein écran sur l'écran d'un agent d'assistance ou celui d'un client, mais que la taille de l'application ou du bureau n'est pas ajustée pour s'adapter dans sa totalité à l'affichage plein écran. • WSF : Fenêtre - Mettre à échelle pour adapter. Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît dans une fenêtre de l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client, et que la taille de l'application ou du bureau est ajustée pour s'adapter totalement à la taille de la fenêtre. • WIN : Fenêtre. Indique qu'une application partagée ou un bureau apparaissent dans une fenêtre sur l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client, mais que la taille de l'application ou du bureau n'est pas ajustée pour s'adapter entièrement à la fenêtre. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera FS.</p>

Champ	Description
SCShareColor	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center. Pour une session Remote Support, indique le paramètre de couleur pour une application ou un bureau en partage qui apparaît sur l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client par défaut. Vous pouvez indiquer les valeurs suivantes pour ce champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256 : 256 couleurs. Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaissent en 256 couleurs dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cette option utilise moins de bande passante pour le partage d'applications ou de bureaux que l'option Haute résolution (16 Bits), mais la qualité d'image est moindre. • 16 Bits : Haute résolution (16 bits). Indique qu'une application ou un bureau en partage doit être affiché en couleurs 16 bits dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cette option exige davantage de bande passante que l'option 256 couleurs, mais elle offre une meilleure qualité d'image. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 16B.</p>
SCSaveLoc	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center. S'applique uniquement si vous avez spécifié l'Auto Record (AREC) (Enregistrement automatique) pour les Options SC de l'utilisateur. Pour une session Remote Support, indique l'emplacement sur lequel l'Enregistreur WebEx enregistre les fichiers d'enregistrement. Par défaut, l'Enregistreur WebEx enregistre tous les enregistrements à l'emplacement suivant sur l'ordinateur de l'agent d'assistance :</p> <p>C:\My Recorded_Sessions</p> <p>Toutefois, vous pouvez spécifier un emplacement soit sur l'ordinateur d'un agent d'assistance soit sur un autre ordinateur de votre réseau-par exemple :</p> <p>C:\Session Recordings.</p> <p>Si l'emplacement par défaut et un emplacement que vous indiquez n'existent pas, Support Center crée les dossiers nécessaires.</p> <p>Important Si vous spécifiez un emplacement sur un ordinateur de votre réseau, vérifiez que</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ordinateur de l'agent d'assistance est mappé sur le disque du réseau approprié. • Le compte du réseau de l'agent d'assistance a accès à cet emplacement. <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>

Champ	Description
STOptions	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center uniquement avec l'option Remote Access (Accès à distance). S'applique uniquement si vous avez spécifié l'Auto Record (AREC) (Enregistrement automatique) pour les STOptions de l'utilisateur. Indique quelles sont les options Remote Access que l'utilisateur peut utiliser. Vous pouvez spécifier la valeur suivante dans ce champ :</p> <p>AREC : Enregistrement automatique. Indique que Remote Access va enregistrer automatiquement les sessions d'assistance à distance (remote support) dirigées par l'utilisateur.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
STShareView	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center. S'applique uniquement si vous avez spécifié l'Auto Record (AREC) (Enregistrement automatique) pour les STOptions de l'utilisateur. Pour une session Remote Support, indique comment une application partagée ou un bureau apparaît sur l'écran d'un représentant et d'un client par défaut. Vous pouvez indiquer les valeurs suivantes pour ce champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • FSSF : Plein écran - Mettre à échelle pour adapter. Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît en affichage plein écran sur l'écran d'un agent d'assistance ou celui d'un client, et que la taille de l'application ou du bureau est ajustée pour s'adapter dans sa totalité à l'affichage plein écran. • FS : Plein écran. Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît en affichage plein écran sur l'écran d'un agent d'assistance ou celui d'un client, mais que la taille de l'application ou du bureau n'est pas ajustée pour s'adapter dans sa totalité à l'affichage plein écran. • WSF : Fenêtre - Mettre à échelle pour adapter. Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaît dans une fenêtre de l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client, et que la taille de l'application ou du bureau est ajustée pour s'adapter totalement à la taille de la fenêtre. • WIN : Fenêtre. Indique qu'une application partagée ou un bureau apparaissent dans une fenêtre sur l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client, mais que la taille de l'application ou du bureau n'est pas ajustée pour s'adapter entièrement à la fenêtre. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera FS.</p>

Champ	Description
STShareColor	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center. S'applique uniquement si vous avez spécifié l'Auto Record (AREC) (Enregistrement automatique) pour les STOptions de l'utilisateur. Pour une session Remote Support, indique le paramètre de couleur pour une application ou un bureau en partage qui apparaît sur l'écran d'un agent d'assistance ou d'un client par défaut. Vous pouvez indiquer les valeurs suivantes pour ce champ :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 256 : 256 couleurs. Indique qu'une application ou un bureau en partage apparaissent en 256 couleurs dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cette option utilise moins de bande passante pour le partage d'applications ou de bureaux que l'option Haute résolution (16 Bits), mais la qualité d'image est moindre. • 16 Bits : Haute résolution (16 bits). Indique qu'une application ou un bureau en partage doit être affiché en couleurs 16 bits dans la zone de présentation ou sur l'écran de l'agent d'assistance ou du client. Cette option exige davantage de bande passante que l'option 256 couleurs , mais elle offre une meilleure qualité d'image. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 16B.</p>
STComputers	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center uniquement avec l'option Remote Access (Accès à distance). S'applique uniquement si vous avez spécifié l'Auto Record (AREC) (Enregistrement automatique) pour les STOptions de l'utilisateur. Indique quels sont les ordinateurs auxquels l'utilisateur peut accéder à distance, en utilisant Remote Access. Les ordinateurs doivent déjà être définis pour Remote Access dans l'administration du site. Vous devez taper les noms des ordinateurs exactement comme ils apparaissent dans l'administration du site.</p> <p>Remarque Vous pouvez indiquer plusieurs ordinateurs pour un compte utilisateur. Pour spécifier plusieurs ordinateurs, séparez-les par des virgules, sans espaces-par exemple :</p> <p>Ordinateur 1, Ordinateur 2</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>

Champ	Description
STLocations	<p>(Facultatif) Disponible uniquement pour les sites Support Center uniquement avec l'option Remote Access (Accès à distance). S'applique uniquement si vous avez spécifié l'Auto Record (AREC) (Enregistrement automatique) pour les STOptions de l'utilisateur. Indique l'emplacement sur lequel l'Enregistreur WebEx conserve les fichiers enregistrés. Par défaut, l'Enregistreur WebEx enregistre tous les enregistrements à l'emplacement suivant sur l'ordinateur de l'agent d'assistance :</p> <p>C:\My Recorded Sessions</p> <p>Cependant, vous pouvez spécifier un emplacement soit sur l'ordinateur d'un agent d'assistance ou sur un autre ordinateur de votre réseau—par exemple :</p> <p>C:\RemoteAccess_Recordings.</p> <p>Si ni l'emplacement par défaut ni l'emplacement que vous avez indiqué n'existent, Remote Access crée les dossiers nécessaires.</p> <p>Important Si vous spécifiez un emplacement sur un ordinateur de votre réseau, vérifiez que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'ordinateur de l'agent d'assistance est mappé sur le disque du réseau approprié. • Le compte du réseau de l'agent d'assistance a accès à cet emplacement. <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
TimeZone	<p>(Facultatif) Indique le numéro d'index du fuseau horaire de résidence de l'utilisateur. Si vous n'indiquez pas de fuseau horaire, l'Administration du site paramètre le fuseau horaire du compte de l'utilisateur sur le fuseau horaire de votre site Web de service de réunion. Pour trouver la liste des fuseaux horaires et leurs numéros d'index, voir Fuseaux horaires, à la page 189.</p> <p>Si ce champ reste vide, le fuseau horaire par défaut du site sera appliqué.</p>
PhoneCntry	<p>(Facultatif) Indique le numéro que vous devez composer pour appeler un utilisateur qui réside dans un pays étranger. Ce champ doit contenir uniquement des nombres.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 1.</p>
PhoneLocal	<p>(Facultatif) Indique le numéro de téléphone de l'utilisateur. Ce champ doit contenir uniquement des nombres. N'incluez pas de ponctuation, comme des traits d'union ou des points.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
PhoneCallin	<p>(Facultatif) Indique le numéro que l'utilisateur doit composer pour appeler.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.</p>
PhoneCallback	<p>(Facultatif) Indique le numéro auquel l'utilisateur souhaite être appelé.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.</p>

Champ	Description
CellCntry	(Facultatif) Indique le numéro que vous devez composer pour appeler un utilisateur qui réside dans un pays étranger. Ce champ doit contenir uniquement des nombres. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 1.
CellLocal	(Facultatif) Indique le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur que l'utilisateur doit composer pour appeler. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
CellCallin	(Facultatif) Indique le numéro de téléphone mobile de l'utilisateur auquel l'utilisateur souhaite être appelé. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.
CellCallback	(Facultatif) Indique l'extension du numéro de téléphone mobile de l'utilisateur. Ce champ doit contenir uniquement des nombres. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.
AP1Cntry, AP2Cntry	(Facultatif) Indique le numéro que vous devez composer pour appeler un utilisateur qui réside dans un pays étranger. Ce champ doit contenir uniquement des nombres. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 1.
AP1Local, AP2Local	(Facultatif) Indique le numéro du pager de l'utilisateur. Ce champ doit contenir uniquement des nombres. N'incluez pas de ponctuation, comme des traits d'union ou des points. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
AP1Callin, AP2Callin	(Facultatif) Indique le numéro de bipeur que l'utilisateur doit composer pour appeler. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.
AP1Callback, AP2Callback	(Facultatif) Indique le numéro du bipeur de l'utilisateur auquel l'utilisateur souhaite être rappelé. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.
Pin	(Facultatif) Indique le numéro d'identification personnel de l'utilisateur. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
Address1	(Facultatif) Indique l'adresse électronique de l'animateur. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
Address2	Indique les informations supplémentaires concernant l'adresse électronique du contact, si nécessaire. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.

Champ	Description
City	(Facultatif) Indique la ville de résidence du contact. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
State/Province	(Facultatif) Indique l'état ou la région de résidence de l'utilisateur. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
Zip/Postal	(Facultatif) Indique le CP ou code postal de l'adresse électronique de l'utilisateur. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
Country/Region	(Facultatif) Indique le pays ou la région de résidence de l'utilisateur. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
MyWebEx	<p>(Facultatif) Si votre site inclut l'option Mon WebEx, indique le type de privilège Mon WebEx attribués à ce compte. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • STD : Indique que le compte utilisateur reçoit le privilège standard Mon WebEx. • PRO : Indique que le compte utilisateur reçoit le privilège Mon WebEx Pro. • N : Si votre site n'inclut pas l'option Mon WebEx, indiquez cette valeur pour chaque compte utilisateur. <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre de comptes pour lesquels vous pouvez indiquer la valeur PRO dépend du nombre de licences Mon WebEx Pro disponibles pour votre site. Pour déterminer le nombre de licences Mon WebEx Pro disponibles à attribuer aux comptes utilisateurs, voir la page Ajouter un utilisateur ou Modifier un utilisateur dans Administration du site. • Si, lorsque vous spécifiez les privilèges Mon WebEx, vous dépassez le nombre de licences pour votre site, l'Administration du site ne peut pas créer ou modifier tous les comptes pour lesquels il est indiqué Pro. Par exemple, si votre site a 10 licences Mon WebEx Pro, et que vous spécifiez PRO pour 20 comptes, l'Administration du site importe les informations du site uniquement pour les 10 premiers comptes pour lesquels vous avez spécifié PRO. • So votre site inclut l'option Mon WebEx, vérifiez que vous spécifiez soit STD ou PRO pour chaque compte. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera PRO.</p>

Champ	Description
MyContacts	<p>(Facultatif) Si votre site inclut l'option Mon WebEx, indique si l'utilisateur peut accéder et conserver un carnet d'adresses à partir de la zone Mon WebEx de l'utilisateur sur votre site. Le carnet d'adresses contient le carnet d'adresses de votre société—si vous en conservez un—et permet à l'utilisateur de conserver une liste personnelle de contacts. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que Mes contacts est disponible dans la zone Mon WebEx de l'utilisateur, permettant à l'utilisateur d'accéder et de conserver un carnet d'adresses personnel. • N : Indique que Mes Contacts n'est pas disponible dans la zone Mon WebEx de l'utilisateur. Cependant, l'utilisateur peut toujours accéder à son carnet d'adresses personnel, en utilisant les options de la page Programmer une réunion. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>
MyProfile	<p>(Facultatif) Si votre site inclut l'option Mon WebEx, spécifie si l'utilisateur peut accéder à son profil à partir de la zone Mon WebEx de l'utilisateur sur votre site. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Spécifie que Mon Profil est disponible dans la zone Mon WebEx de l'utilisateur, permettant à l'utilisateur d'accéder et conserver son profil utilisateur. • N : Spécifie que Mon Profil n'est pas disponible dans la zone Mon WebEx de l'utilisateur. Cependant, l'utilisateur peut encore accéder et conserver une liste des réunions programmées, en cliquant sur le lien Mes réunions sur la barre de navigation. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>
MyMeetings	<p>(Facultatif) Si votre site inclut l'option Mon WebEx, indique si l'utilisateur peut utiliser son espace Mon WebEx sur votre site pour accéder et conserver une liste des réunions qu'il ou elle a programmées. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que Mes réunions est disponible dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, permettant à l'utilisateur d'accéder et de conserver une liste des réunions programmées. • N : Indique que Mes réunions n'est pas disponible dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur. Cependant, l'utilisateur peut encore accéder et conserver une liste des réunions programmées, en cliquant sur le lien Mes réunions sur la barre de navigation. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>
MyWorkspaces	<p>(Facultatif) Indique l'utilisation de Mon espace de travail dans Mon WebEx. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>

Champ	Description
MyRecordings	<p>(Facultatif) S'applique uniquement aux comptes sur un site Training Center et pour lesquels vous avez indiqué PRO dans le champ MyWebEx. Indique si l'utilisateur peut publier des sessions de formation enregistrées sur votre site. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que Mes enregistrements ou Mes enregistrements de formation (pour Enterprise Edition) est disponible dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, permettant à l'utilisateur de publier des enregistrements sur votre site. • N : Indique que Mes enregistrements ou Mes enregistrements de formation (pour Enterprise Edition) n'est pas disponible dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, empêchant l'utilisateur de publier des enregistrements sur votre site. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>
MyFolders	<p>(Facultatif) Si votre site inclut l'option Mon WebEx, indique si l'utilisateur peut stocker des fichiers dans des dossiers personnels sur votre site. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que le bouton Mes dossiers apparaît dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, permettant à l'utilisateur de stocker des fichiers sur votre site. • N : Indique que le bouton Mes dossiers n'apparaît pas dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, empêchant l'utilisateur de stocker des fichiers sur votre site. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>
MyReports	<p>(Facultatif) S'applique uniquement aux comptes sur un site Training Center et pour lesquels vous avez indiqué PRO dans le champ MyWebEx. Indique si l'utilisateur peut générer des rapports contenant des informations sur les sessions de formation que l'utilisateur a organisées et les ordinateurs auxquels l'utilisateur a accédé à distance en utilisant Access Anywhere. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que Mes rapports est disponible dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, permettant à l'utilisateur de générer des rapports sur votre site. • N : Indique que Mes rapports n'est pas disponible dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, empêchant l'utilisateur de générer des rapports sur votre site. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>

Champ	Description
AccessAnywhere	<p>(Facultatif) S'applique uniquement aux comptes pour lesquels vous avez indiqué PRO dans le champ MyWebEx. Indique si l'utilisateur peut paramétrer et accéder à des ordinateurs distants, en utilisant Access Anywhere. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que Mes ordinateurs est disponible dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, permettant à l'utilisateur de paramétrer des ordinateurs distants sur votre site. • N : Indique que Mes Ordinateurs n'est pas disponible dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, empêchant l'utilisateur de paramétrer des ordinateurs distants sur votre site. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>
WebcastVideo	<p>(Facultatif) Autorise les utilisateurs Event Center à diffuser des vidéos.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
WebcastAdmin	<p>(Facultatif) Indique si l'utilisateur actuel est un administrateur Webcast ou un animateur. Si cette option est cochée, l'utilisateur est un administrateur.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
WebcastBasic	<p>(Facultatif) Autorise les utilisateurs Event Center à diffuser des présentations et de l'audio en ligne.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
DefaultTPSessionType	<p>(Facultatif) Indique le type de session TelePresence par défaut, tel qu'il est configuré à la page Préférences de l'utilisateur.</p> <p>Si le champ est vide, la valeur sera le type de session qui prend en charge TelePresence avec l'ID du type de réunion minimum.</p>
MeetingAssist	<p>(Facultatif) Indique si les services d'assistance de réunion sont disponibles pour vos utilisateurs.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur sera 0.</p>
SupportCET	<p>N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.</p>
SupportCMR	<p>(Facultatif) Spécifie si les salles de réunions de collaboration (CMR Cloud) sont disponibles pour vos utilisateurs (Meeting Center uniquement).</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
SupportPR	<p>(Facultatif) Spécifie si la salle personnelle est disponible pour vos utilisateurs (Meeting Center uniquement).</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>

Champ	Description
SupportHQV	(Facultatif) Spécifie si la vidéo haute qualité est disponible pour vos utilisateurs (Meeting Center, Event Center et Training Center uniquement). Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.
SupportHDV	(Facultatif) Spécifie si la vidéo haute définition est disponible pour vos utilisateurs (Meeting Center et Training Center uniquement). Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.
SupportCascading	(Facultatif) Spécifie si l'optimisation de la bande passante de téléchargement est activée pour vos utilisateurs Event Center. L'optimisation de la bande passante permet de diriger le trafic d'autres clients sur le même sous-réseau. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.
Custom1-10	(Facultatif) Si les codes de suivi sont activés sur votre site, les champs peuvent être renommés comme désiré pour suivre les informations. Par défaut, les quatre premiers champs sont nommés Group , Department , Project et Other . Le premier code de suivi sera utilisé pour la comptabilité et la facturation. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
MyPMR	(Facultatif) S'applique uniquement aux comptes pour lesquels vous avez indiqué PRO dans le champ Mon WebEx. Indique que l'utilisateur peut recevoir une page Salle de réunion personnelle sur votre site, qui liste les réunions programmées de l'utilisateur et permet aux participants de rejoindre les réunions de l'utilisateur à partir de cette page. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que l'utilisateur reçoit une page Salle de réunion personnelle. • N : Indique que l'utilisateur ne reçoit pas de page Salle de réunion personnelle. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.
OneClickSetup	(Facultatif) Indique si l'utilisateur peut utiliser One-Click. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.

Champ	Description
AdditionalStorage	<p>(Facultatif) S'applique uniquement aux comptes pour lesquels vous avez spécifié PRO dans le champ MyWebEx et Y pour le champ MyFolders. Indique le nombre de mégaoctets (MB) d'espace de stockage supplémentaire que vous souhaitez allouer à l'utilisateur pour stocker des fichiers sur votre site. Tapez uniquement des nombres dans ce champ. Si vous ne souhaitez pas allouer d'espace de stockage supplémentaire à un compte utilisateur, vous pouvez laisser ce champ en blanc.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • La capacité totale d'espace de stockage supplémentaire est déterminé par le contrat de service de réunion de votre organisation. Pour déterminer la capacité d'espace de stockage disponible restant à allouer aux utilisateurs, voir la page Ajouter un utilisateur ou Modifier un utilisateur dans Administration du site. • Selon la façon dont WebEx a configuré votre site, si vous dépassez la capacité totale de stockage pour votre site, l'Administration du site peut ne pas être en mesure de créer ou de mettre à jour tous les comptes auxquels vous avez alloué un espace de stockage supplémentaire. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 0.</p>
AdditionalComputers	<p>(Facultatif) S'applique uniquement aux comptes pour lesquels vous avez spécifié PRO dans le champ MyWebEx et Y pour le champ AccessAnywhere. Indique le nombre d'ordinateurs supplémentaires auxquels vous souhaitez allouer à l'utilisateur pour paramétrer Access Anywhere sur votre site. Tapez uniquement des nombres dans ce champ. Si vous ne souhaitez pas allouer d'ordinateurs supplémentaires à un compte utilisateur, vous pouvez laisser ce champ en blanc.</p> <p>Remarque</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le nombre total d'ordinateurs supplémentaires est déterminé par le contrat de service de réunion de votre organisation. Pour déterminer le nombre d'ordinateurs restants disponibles à allouer aux comptes utilisateur, voir la page Ajouter un utilisateur ou Modifier un utilisateur dans Administration du site. <p>Selon la façon dont WebEx a configuré votre site, si vous dépassez le nombre total d'ordinateurs supplémentaires pour votre site, l'Administration du site peut ne pas être en mesure de créer ou de mettre à jour tous les comptes auxquels vous avez alloué des ordinateurs supplémentaires.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 0.</p>

Champ	Description
EventDocument	<p>(Facultatif) Pour les sites Enterprise Edition avec Event Center. Indique si l'utilisateur peut stocker des événements enregistrés sur votre site. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que la page Événements enregistrés apparaît dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, permettant à l'utilisateur de stocker des événements enregistrés sur votre site. • N : Indique que la page Événements enregistrés n'apparaît pas dans l'espace Mon WebEx de l'utilisateur, empêchant l'utilisateur de stocker des événements enregistrés sur votre site. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>
TeleAcct1-TeleAcct3	<p>(Facultatif) Ces champs contiennent uniquement des données si votre site fournit aux utilisateurs des comptes de téléconférence personnels, via la Téléphonie API WebEx ou l'option comptes de téléconférence.</p> <p>Avertissement N'ajoutez pas et ne modifiez pas les données dans ces champs. Si vous exportez des données de comptes utilisateur, ces champs sont remplis avec les numéros de téléconférence des comptes de téléconférence personnels de l'utilisateur. Le serveur de téléphonie fournit ces numéros à l'utilisateur lorsque l'utilisateur ajoute un compte de téléconférence personnel en utilisant sa page Mon Profil.</p> <p>Si ce champ reste vide, toutes les informations seront conservées.</p>
TeleconLocation	<p>(Facultatif) Réservé aux partenaires fournisseurs de service de téléconférence WebEx.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
SendWelcomeEmail	<p>(Facultatif) Indique si votre site envoie automatiquement un message électronique de bienvenue à l'utilisateur lorsque vous créez le compte.</p> <p>Si votre site dispose de l'option modèles de courriers électroniques, vous pouvez modifier le modèle du message électronique de bienvenue que votre site de service WebEx envoie aux utilisateurs.</p> <p>Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que l'utilisateur reçoit le courrier électronique de bienvenue. • N : Indique que l'utilisateur ne reçoit pas le message électronique de bienvenue. <p>Remarque Cette option est désactivée par défaut pour la plupart des sites WebEx. Si l'option est désactivée, spécifier une valeur dans ce champ n'a aucun effet. Pour activer cette fonction, contactez le gestionnaire de votre compte WebEx.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera O.</p>

Champ	Description
LabAdmin	(Facultatif) S'applique uniquement à Training Center. Indique le privilège Training Center comme administrateur pour le Laboratoire. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.
SchedulePermission	(Facultatif) S'applique uniquement aux sites Meeting Center, Training Center et Event Center. Indique les utilisateurs qui peuvent programmer des sessions pour le compte de cet utilisateur. Vous pouvez spécifier uniquement les utilisateurs qui ont des comptes sur le même site de service que cet utilisateur. Pour indiquer un utilisateur, tapez l'adresse électronique de l'utilisateur exactement comme elle apparaît pour le compte de l'utilisateur. Vous pouvez spécifier plusieurs adresses électroniques, en les séparant par des virgules et sans espaces—par exemple : jsmith@anyco.com,mbartel@anyco.com Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
PCNAcc1AutoGenerate	(Facultatif) Indique si vous générez un code d'accès automatiquement. Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Y : Indique que le code d'accès est généré automatiquement. • N : Indique que le code d'accès n'est pas généré automatiquement. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc1TollFreeCallinNum	(Facultatif) Indique le numéro d'appel gratuit. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc1TollCallinNum	(Facultatif) Indique le numéro d'appel gratuit de sauvegarde. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc1ILNum	(Facultatif) Indique qu'un compte PCN prend en charge l'appel international. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc2AutoGenerate	(Facultatif) Indique si vous générez un code d'accès automatiquement. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc2TollFreeCallinNum	(Facultatif) Indique le numéro d'appel gratuit. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.

Champ	Description
PCNAcc2TollCallinNum	(Facultatif) Indique le numéro d'appel payant. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc2ILNum	(Facultatif) Indique qu'un compte PCN prend en charge l'appel international. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc3AutoGenerate	(Facultatif) Indique si vous générez un code d'accès automatiquement. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut (Facultatif) sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc3TollFreeCallinNum	(Facultatif) Indique le numéro d'appel gratuit. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc3TollCallinNum	(Facultatif) Indique le numéro d'appel gratuit de sauvegarde. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.
PCNAcc3ILNum	(Facultatif) Indique qu'un compte PCN prend en charge l'appel international. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.

Format de fichier CSV pour les contacts

L'illustration suivante est un exemple de fichier avec des valeurs séparées par des virgules (CSV) qui a été formaté dans Microsoft Excel. Vous devez créer votre propre modèle de fichier CSV, spécifique à la société.

Notes et considérations

- Avant d'importer les données des contacts dans un fichier CSV, créez un fichier de sauvegarde des données de vos contacts, s'il y en a, en exportant les données.
- Toutes les exportations (rapport, utilisateur, contacts) sont importés au format Unicode texte-délimité (UTF-16LE). Toutes les importations prennent en charge le CSV (uniquement pour les données en Anglais) et le texte délimité Unicode (pour les données qui ne sont pas en anglais et les données de langues mixtes).
- Un fichier CSV doit inclure des titres de colonnes en haut du fichier. Lors de la création d'un fichier CSV à l'aide d'un logiciel tableur, tel que Microsoft Excel, vérifiez que les titres de colonnes se trouvent dans la première rangée d'une feuille de calcul. Les titres des colonnes doivent apparaître exactement comme spécifié sous **Champs des informations du contact** ci-dessous.

- Certaines informations de contact sont requises, comme indiqué sous **Champs des informations du contact** ci-dessous. Par conséquent, vous devez inclure tous les titres de colonnes pour les champs requis. Vous n'avez pas besoin d'inclure des titres de colonnes pour les champs facultatifs pour lesquels vous ne fournissez pas d'informations sur le contact.
- Pour vérifier que votre fichier CSV contient tous les titres de colonnes requis, dans leurs propres formats, WebEx vous conseille vivement de créer un modèle de fichier CSV.
- Les champs informations du contact dans un fichier CSV ne respectent pas la casse. Par conséquent, vous pouvez taper les valeurs soit en lettres majuscules ou minuscules, ou une combinaison des deux. Cependant, les valeurs qui apparaissent dans les informations du contact sur votre site-comme le nom du contact-apparaîtront au fur et à mesure que vous les tapez dans le fichier CSV.
- Consultez **Champs informations du contact** ci-dessous pour le format correct des informations du contact.
- Lorsque vous avez terminé de spécifier les informations du contact, vérifiez que vous enregistrez la feuille de calcul au format de fichier CSV.
- Lorsque vous téléchargez un fichier CSV, l'Administration du site affiche un tableau contenant les informations que vous avez spécifiées dans le fichier. Veuillez vérifier toutes les informations attentivement, et vérifier leur exactitude avant de confirmer que vous souhaitez télécharger le fichier.
- Si vous spécifiez des informations sur un contact de façon incorrecte, l'Administration du site ne peut pas créer ce contact. Dans ce cas, l'Administration du site génère une liste des enregistrements des contacts qu'il a été incapable de créer, incluant la cause de
- chaque erreur. Vous pouvez télécharger un fichier contenant ces enregistrements sur votre ordinateur comme référence ou pour corriger les erreurs directement dans ce fichier.
- Si vous corrigez les erreurs directement dans le fichier que l'Administration du site crée pour vous, vérifiez que vous supprimez la dernière colonne, intitulée **Commentaires**, avant de télécharger le fichier pour créer les contacts restants.
- Si, après avoir téléchargé un fichier CSV, vous souhaitez changer des informations que vous avez indiquées pour un ou plusieurs contacts, vous pouvez modifier les contacts individuellement en utilisant l'Administration du site. Ou, vous pouvez contacter le responsable de votre compte WebEx pour obtenir de l'aide.

Créer un modèle de fichier CSV

Procédure

-
- Étape 1** Si aucuns contacts n'existent actuellement sur votre site, ajoutez au moins un contact manuellement sur votre site.
- Étape 2** Dans la barre de navigation, sous **Gestion du site**, cliquez sur **Adresses de la société**.
- Étape 3** Sur la page Carnet d'adresses de la société, cliquez sur **Exporter**.
- Étape 4** Ouvrez le fichier contenant les données que vous avez exportées dans un programme tableur, tel qu'Excel.
- Étape 5** Si vous souhaitez uniquement ajouter des nouveaux contacts, supprimez toutes les données des contacts que contient le fichier exporté. Supprimer ces données n'affecte aucuns contacts existants lorsque vous téléchargez le fichier CSV sur Administration du site.
-

Champs Informations du contact

Utilisez cette option...	Pour...
UUID	Indique un numéro d'identification l'Administration du site génère automatiquement pour le contact. Important <ul style="list-style-type: none"> • Si vous ajoutez un nouveau contact, ne fournissez aucune information dans cette colonne. L'Administration du site génère ce numéro lorsque vous téléchargez le fichier CSV. L'administration du site nécessite que ce champ soit vide pour créer un nouveau contact. • Si vous modifiez un contact existant, ne modifiez pas ce numéro. Si vous modifiez le numéro d'un contact existant, l'Administration du site crée un nouveau contact, en utilisant les données de cette rangée. Cependant, si les données de contact requises—comme une adresse électronique—existent déjà pour un contact sur votre site, l'Administration du site ne peut pas créer le nouveau contact.
DUID	Indique un numéro d'identification que l'Administration du site génère automatiquement pour les Membres Distributeurs.
Name	(Obligatoire) Indique les nom et prénom du contact.
Email	(Obligatoire) Indique l'adresse électronique du contact.
Company	(Facultatif) Indique l'organisme pour lequel travaille le contact.
JobTitle	(Facultatif) Indique la fonction occupée ou la position du contact dans une organisation.
URL	(Facultatif) Indique l'adresse de la page Web du contact ou de son organisation.
OffCntry	(Facultatif) Indique le numéro que vous devez composer pour appeler un contact qui réside dans un pays étranger. Ce champ doit contenir uniquement des nombres.

Utilisez cette option...	Pour...
OffLocal	(Facultatif) Indique le numéro de téléphone du contact. Ce champ doit contenir uniquement des nombres. N'incluez pas de ponctuation, comme des traits d'union ou des points.
CellCntry	(Facultatif) Indique le numéro que vous devez composer pour appeler un contact qui réside dans un pays étranger. Ce champ doit contenir uniquement des nombres.
CellLocal	(Facultatif) Indique le numéro de téléphone mobile du contact. Ce champ doit contenir uniquement des nombres. N'incluez pas de ponctuation, comme des traits d'union ou des points.
FaxCntry	(Facultatif) Indique le numéro que vous devez composer pour appeler un télécopieur situé dans un pays étranger. Ce champ doit contenir uniquement des nombres.
FaxLocal	(Facultatif) Indique le numéro de fax du client. Ce champ doit contenir uniquement des nombres. N'incluez pas de ponctuation, comme des traits d'union ou des points.
Address1	(Facultatif) Indique l'adresse électronique du contact.
Address2	(Facultatif) Indique les informations supplémentaires concernant l'adresse électronique du contact, si nécessaire.
City	(Facultatif) Indique le pays dans lequel réside le contact.
State/Province	(Facultatif) Indique l'état ou la région de résidence du contact.
Zip/Postal	(Facultatif) Indique le CP ou code postal de l'adresse électronique du contact.
Country	(Facultatif) Indique le pays dans lequel réside le contact.
Time Zone	Indique le fuseau horaire du lieu de résidence du contact.
Language	Indique la langue parlée par le contact.
Locale	Indique l'endroit de la langue parlée par le contact.
UserName	(Facultatif) Si un contact a un compte pour votre service WebEx, vous pouvez inclure le nom d'utilisateur du contact dans ce champ. Noms d'utilisateurs <ul style="list-style-type: none"> • Ne peut pas inclure d'espaces ou de signes de ponctuation, sauf des tirets, des traits d'union, et des points. • Ne peuvent excéder 64 caractères
Notes	(Facultatif) Indique toute information supplémentaire sur le contact.

Format de fichier CSV pour les valeurs des codes de suivi

Le fichier suivant est un exemple de contenu avec des valeurs séparées par des virgules (CSV). Vous devez créer votre propre modèle de fichier CSV, spécifique à la société.

Notes et considérations

- Un fichier CSV doit inclure des titres de colonnes en haut du fichier. Lors de la création d'un fichier CSV à l'aide d'un logiciel tableur, tel que Microsoft Excel, vérifiez que les titres de colonnes se trouvent dans la première rangée d'une feuille de calcul. Les titres de colonnes doivent apparaître exactement comme spécifiées sous **Champs d'information des valeurs de codes** ci-dessous.
- Certaines informations de codes de suivi sont requises, comme indiqué sous **champs d'information des valeurs de code** ci-dessous. Cependant, vous devez inclure tous les titres de colonnes, même si leurs informations sont facultatives, et les formater exactement comme spécifié.
- Les champs d'information des valeurs de codes dans un fichier CSV ne respectent pas la casse. Cependant, vous pouvez taper les valeurs soit en lettres majuscules- ou en lettres minuscules, ou une combinaison des deux. Toutefois, les valeurs qui apparaissent dans la liste des valeurs pour un code de suivi sur votre site apparaîtront comme vous les tapez dans le fichier CSV.
- Lorsque vous avez terminé de spécifier les valeurs des codes, vérifiez que vous enregistrez la feuille de calcul au format de fichier CSV, qui a une extension .csv.
- Lorsque vous téléchargez un fichier CSV, l'Administration du site affiche un tableau contenant les informations que vous avez spécifiées dans le fichier. Veuillez vérifier toutes les informations attentivement, et vérifier leur exactitude avant de confirmer que vous souhaitez télécharger le fichier.
- Si vous spécifiez des valeurs de codes de suivi de façon incorrecte, l'Administration du site ne peut pas ajouter ces valeurs à la liste. Dans ce cas, l'Administration du site génère une liste d'enregistrements pour les valeurs qu'il n'a pas pu ajouter, incluant le motif de chaque erreur. Vous pouvez télécharger un fichier contenant ces enregistrements sur votre ordinateur comme référence ou pour corriger les erreurs directement dans ce fichier.
- Si vous corrigez les erreurs directement dans le fichier que l'Administration du site crée pour vous, vérifiez que vous avez supprimé la dernière colonne, intitulée **Commentaires**, avant de télécharger le fichier pour créer les codes de valeurs restants.
- Si, après le téléchargement d'un fichier CSV, vous souhaitez modifier des informations que vous avez spécifiées pour une ou plusieurs valeurs de codes, vous pouvez modifier ces valeurs individuellement sur la page Liste des codes de valeur. Ou, vous pouvez contacter le responsable de votre compte WebEx pour obtenir de l'aide.

Champ d'information de la valeur de code

Utilisez cette option...	Pour...
Index	(Facultatif) Spécifie l'identifiant de la base de données de la valeur de code de suivi. Une valeur d'index doit être un nombre unique compris entre 1 et 500 inclus. Pour éviter les erreurs qui peuvent être causées par les numéros d'index dupliqués, vous pouvez laisser cette colonne vierge. Si la colonne Index ne contient aucune valeur, Site Administration insère les valeurs de code séquentiellement dans la page contenant la liste des codes de suivi.

Utilisez cette option...	Pour...
Active	(Facultatif) Spécifie le statut de la valeur du code de suivi. Une valeur doit être Yes ou No . Si vous laissez cette valeur en blanc, le statut passe automatiquement sur Yes par défaut.
Code	(Obligatoire) Spécifie la valeur du code de suivi. Une valeur peut contenir jusqu'à 128 caractères et inclure des lettres, des chiffres et des caractères spéciaux.

Fuseaux horaires

Les fuseaux horaires sont affichés dans un format facile à lire. Les éléments du menu s'affichent différemment si les fuseaux horaires sont ou non sur l'heure DST (Heure d'été). Le format du menu des fuseaux horaires est sous ce format :

Emplacement (<Time zone name><DST label>« Heure »,<GMT offset>)

Un exemple de l'affichage du format de fuseau horaire :

San Francisco (Heure standard du Pacifique), GMT-08:00

Les informations des fuseaux horaires sont listés ci-dessous.

Index	GMT	Nom	Emplacement	Standard	DST
0	- 12 h	Ligne de date	Iles Marshall		
1	- 11 h	Samoa	Samoa		
2	- 10 h	Hawaii	Honolulu	Standard	Heure d'été
3	- 9 h	Alaska	Anchorage	Standard	Heure d'été
4	- 8 h	Pacifique	San Francisco	Standard	Heure d'été
5	- 7 h	Mountain	Arizona		
6	- 7 h	Mountain	Denver	Standard	Heure d'été
7	- 6 h	Central(e)	Chicago	Standard	Heure d'été
8	- 6 h	Mexique Centre	Mexico City	Standard	Heure d'été
9	- 6 h	Central(e)	Saskatchewan		
10	- 5 h	S. Côte Pacifique d'Amérique du Sud	Bogota		
11	- 5 h	De l'Est	New York	Standard	Heure d'été
12	- 5 h	De l'Est	Indiana	Standard	Heure d'été

Index	GMT	Nom	Emplacement	Standard	DST
13	- 4 h	Atlantique	Halifax	Standard	Heure d'été
14	- 4 h	S. Ouest de l'Amérique du Sud	Caracas		
15	- 3 h 30	Terre-Neuve	Terre-Neuve	Standard	Heure d'été
16	- 3 h	S. Ouest de l'Amérique du Sud	Brasilia	Standard	Heure d'été
17	- 3 h	S. Ouest de l'Amérique du Sud	Buenos Aires		
18	- 2 h	Milieu de l'Atlantique	Milieu de l'Atlantique	Standard	Heure d'été
19	- 1 h	Açores	Açores		Été
20	0 h	Greenwich	Casablanca		
21	0 h	Heure moyenne de Greenwich	Londres		Été
22	1 h	Europe Centrale	Amsterdam		Été
23	1 h	Europe Centrale	Paris		Été
25	1 h	Europe Centrale	Berlin		Été
26	2 h	Europe de l'Est	Athènes		Été
28	2 h	Egypte	Le Caire	Standard	Heure d'été
29	2 h	Afrique du Sud	Pretoria		
30	2 h	Europe de l'Est	Helsinki		Été
31	2 h	Israël	Tel Aviv	Standard	Heure d'été
32	3 h	Arabie Saoudite	Riyad		
33	3 h	Russie	Moscou	Standard	Heure d'été
34	3 h	Nairobi	Nairobi		
35	3 h 30	Iran	Téhéran		
36	4 h	Arabe	Abu Dhabi		

Index	GMT	Nom	Emplacement	Standard	DST
37	4 h	Baku	Baku	Standard	Heure d'été
38	4 h 30	Afghanistan	Kaboul		
39	5 h	Asie occidentale	Ekaterinbourg		
40	5 h	Asie occidentale	Islamabad		
41	5 h 30	Inde	Bombay		
42	5 h 30	Columbo	Columbo		
43	6 h	Asie centrale	Almaty		
44	7 h	Bangkok	Bangkok		
72	8 h	Chine	Pékin		
46	8 h	Australie Occidentale	Perth	Standard	Heure d'été
47	8 h	Singapour	Singapour		
48	8 h	Taipei	Taipei		
49	9 h	Japon	Tokyo		
50	9 h	Corée	Séoul		
51	9 h	Yakoutsk	Yakoutsk		
52	9 h 30	Australie centrale	Adelaïde	Standard	Heure d'été
53	9 h 30	Australie centrale	Darwin		
54	10 h	Australie orientale	Brisbane		
55	10 h	Australie orientale	Sydney	Standard	Heure d'été
56	10 h	Pacifique occidental	Guam		
57	10 h	Tasmanie	Hobart	Standard	Heure d'été
58	10 h	Vladivostok	Vladivostok	Standard	Heure d'été
59	11 h	Pacifique central	Iles Salomon		
60	12 h	Nouvelle-Zélande	Wellington	Standard	Heure d'été

Index	GMT	Nom	Emplacement	Standard	DST
61	12 h	Fidji	Fidji		
130	1 h	Europe Centrale	Stockholm		Été
131	- 8 h	Mexico Pacific	Tijuana	Standard	Heure d'été
132	- 7 h	Mexico Mountain	Chihuahua	Standard	Heure d'été
133	-4 h 30	S. Ouest américain	Caracas	Standard	Heure d'été
134	8 h	Malaisie	Kuala Lumpur	Standard	Heure d'été



CHAPITRE 16

Variables des modèles de messages électroniques

- [Variables de messages électroniques pour Meeting Center, page 193](#)
- [Variables de messages électroniques pour Entreprise, page 197](#)

Variables de messages électroniques pour Meeting Center

Le tableau suivant liste et définit toutes les variables utilisées dans les modèles de courriers électroniques Meeting Center. Pour plus d'informations sur les variables individuelles utilisées dans chaque modèle, voir [Matrice de variables des modèles de courriers électroniques Meeting Center](#).



Important

- Bien que certaines variables apparaissent dans plusieurs modèles de courriers électroniques, chaque variable est unique à son propre modèle. Les variables ne sont pas partagées dans les modèles.
- Chaque modèle de courrier électronique contient son propre ensemble de variables. La fonction de copier et coller les variables entre le sujet et le corps du courrier électronique, ou d'un modèle à un autre, n'est pas pris en charge.

Variable	Description	Modèles utilisés
%HostEmail%	Adresse électronique de l'utilisateur.	Plusieurs
%ForwardSubjectDesc%	Texte sur la ligne de l'objet du courrier électronique	Invitation to Register for a meeting
%Topic%	Sujet de la réunion	Plusieurs
%ForwardDesc%	Texte de description de la réunion	Invitation to Register for a meeting
%HostName%	Les nom et prénom de l'organisateur de la réunion	Plusieurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%Host Name%	Les nom et prénom de l'organisateur de la réunion	Plusieurs
%HostDisclaimer%	Texte de déclaration utilisé en pied de page des modèles pour les organisateurs de réunions	Plusieurs
%Hostnumber%	Clé organisateur (numéro) pour la réunion	Plusieurs
%HostNumberDes%	Description de la clé de l'organisateur de réunion (numéro) pour l'organisateur suppléant	Plusieurs
%MeetingDateOrRecurrence%	« Date de la réunion ou informations de récurrence, s'il y en a	Invitation to Register for a meeting
%TimeZone%	Fuseau horaire pour la réunion	Plusieurs
%PKIDescription%	Description de l'Infrastructure de la clé publique (PKI) Ceci apparait dans le modèle uniquement lorsque l'option PKI est activée sur votre site.	Invitation to Register for a meeting
%MeetingInfoURL%	URL qui fournit les informations de la réunion	Plusieurs
%MeetingInfoInOtherTimezone%	Informations concernant la réunion fournies avec un fuseau horaire autre que celui avec lequel elle a été programmée à l'origine	Plusieurs
%ServiceNameURL%	Nom de l'URL du service	Invitation to Register for a meeting
%HostPhone%	Numéro de téléphone de l'utilisateur qui est organisateur	Plusieurs
%PromotionFreeTrialDescription%	Description de tout texte promotionnel pour un essai gratuit de Meeting Center	Plusieurs
%PromotionFreeTrialURL%	URL du texte promotionnel d'essai gratuit	Plusieurs
%EmailFooter%	Texte marque de bas de page utilisé dans tous les courriers électroniques	Plusieurs
%Disclaimer%	Texte	Plusieurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%AttendeeName%	Nom du participant à la réunion	Plusieurs
%MeetingTime%	Heure de la programmation de la réunion	Plusieurs
%MeetingNumber%	Numéro d'identification attribué à la réunion	Plusieurs
%Meeting Number%	Numéro d'identification attribué à la réunion	Plusieurs
%MeetingDate%	Date de la réunion	Plusieurs
%MeetingNumberLabel%	Label de texte qui précède la variable %MeetingNumber% (par ex. « Numéro de réunion : »)	Plusieurs
%MeetingNumberLabelWithValue%	Combinaison du label d'un numéro de réunion et d'un numéro de réunion	Plusieurs
%MeetingNumberNS%	Numéro d'identification attribué à la réunion (aucun espace entre les numéros)	Plusieurs
%MeetingPasswordLabel%	Label de texte qui précède la variable %MeetingPassword% (par ex. « Mot de passe de réunion : »)	Plusieurs
%MeetingPassword%	Mot de passe de la réunion	Plusieurs
%PasswordDesc%	Description de l'utilisation du mot de passe	Plusieurs
%AlternateHostDescription%	Description de l'organisateur suppléant de la réunion s'il y en a un	Plusieurs
%JoinMeetingTitle4SmartPhone%	Texte du titre de la réunion lorsqu'il est affiché sur les Smartphones	Plusieurs
%TeleconferenceAttendeeDesc%	Description des participants qui prennent part via la téléconférence	Plusieurs
%TeleconferenceInfoAttendeeNN%	Description des participants qui prennent part via une téléconférence	Plusieurs
%UCFAttendeeVerifyPlayers%	Message indiquant aux participants de vérifier chaque support rich media player avant de rejoindre la réunion	Plusieurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%Meeting Link%	Lien vers la page Réunion (à partir de laquelle les participants peuvent rejoindre la réunion)	Plusieurs
%iPhoneJoinMeetingDesc%	Instructions pour les utilisateurs afin de rejoindre une réunion à partir d'un iPhone	Plusieurs
%PKI Information%	Informations concernant l'infrastructure de la clé publique. Cette information est présente lorsque l'option PKI est fournie sur votre site.	Plusieurs
%TeleconferenceDesc%	Description de la téléconférence	Plusieurs
%TeleconferencingInfo%	Informations concernant la téléconférence, incluant les numéros de téléphone, etc.	Plusieurs
%TeleconferenceHostDesc%	Label de texte qui fournit les informations téléphoniques	Plusieurs
%TeleconferenceInfoHostNN%	Informations téléphoniques	Plusieurs
%Recording Disclaimer%	Texte légal de déclaration WebEx concernant la création d'un enregistrement de la réunion	Plusieurs
%UCFHostVerifyPlayers%	Message indiquant aux organisateurs de vérifier la prise en charge de rich media player (lecteur rich media) avant de rejoindre la réunion	Plusieurs
%ConfCallModerator%	Informations concernant le modérateur d'appel de la conférence	Plusieurs
%TeleconferenceInfoAttendee%	Informations concernant les participants de la réunion	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%ConfCallParticipant%	Informations concernant la conférence appel participant	MC Tele MeetingInfo For Attendee
%TeleconferenceInfoHost%	Informations concernant l'organisateur de la téléconférence	MC Tele MeetingInfo For Host
%iCalendarText%	Informations concernant l'ajout de la réunion dans iCalendar	Meeting Information Updated

Variable	Description	Modèles utilisés
%DownloadToCalendarLink%	Link pour télécharger la réunion sur iCalendar	Meeting Information Updated
%AttendeeJoinSection%	Informations concernant les détails à fournir pour que les participants rejoignent la réunion.	Meeting Information Updated
%MeetingManagerSetUpDesc%	Informations concernant le paramétrage de Meeting Manager	Meeting Registration Confirmed
%SetupURL%	URL pour installer Meeting Manager (Gestionnaire de réunion)	Meeting Registration Confirmed
%DateTime%	Informations concernant la date et l'heure de la réunion	Plusieurs
%DateTimeList%	Informations de date et heure (par ex. programmer) pour les réunions qui ont été reprogrammées. Ces réunions nécessitent une inscription immédiate.	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%PhoneContactInfo%	Numéro de téléphone de contact de l'organisateur pour les réunions qui ont été reprogrammées	Meeting Requiring Registration Rescheduled
%ReclaimHostRole%	Texte qui décrit la clé organisateur, qui permet à l'utilisateur de reprendre le rôle d'organisateur	Meeting Scheduled_mp
%ActionOnAudioMeeting%	Décrit à l'organisateur comment démarrer la partie audio de la réunion	Plusieurs
%ActionOnAudioMeetingAttendee%	Décrit à un invité comment rejoindre la partie audio de la réunion	Plusieurs

Variables de messages électroniques pour Entreprise

Le tableau suivant liste et définit toutes les variables utilisées dans les modèles de courriers électroniques Entreprise. Pour plus d'informations sur les variables individuelles utilisées dans chaque modèles, voir [Matrice de variables des modèles de courriers électroniques Entreprise](#).

- Bien que certaines variables apparaissent dans plusieurs modèles de courriers électroniques, chaque variable est unique à son propre modèle. Les variables ne sont pas partagées dans les modèles.
- Chaque modèle de courrier électronique contient son propre ensemble de variables. Copier et coller les variables d'un modèle à l'autre n'est pas une action prise en charge.

Variable	Description	Modèles utilisés
%allocation queue%	Liste d'attente WebACD utilisée dans la règle d'affectation	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Amount%	Coût total de la commande	purchase confirmation
%ApproveURL%	URL pour approuver la demande de mot de passe	Password Request
%BillingEnd%	Date de fin de la période de facturation d'abonnement au service	Plusieurs
%ChangePassword%	URL ou lien qui permet aux utilisateurs de changer leurs mots de passe	Forgot Password Request Notification - Change Password
%CompanyName%	Nom de la société abonnée au service	Plusieurs
%ConfirmationUrl%	URL ou lien qui permet aux utilisateurs de confirmer leurs comptes WebEx	Require Confirmation Email
%ConfirmWords%	Texte qui décrit le processus de confirmation du compte	Require Confirmation Email
%CurrentPath%	URL ou lien qui pointe vers le chemin du système pour l'administrateur actuel du site	PE Customize Signup
%DownloadToCalendarURL%	URL ou lien pour les utilisateurs qui souhaitent télécharger les informations de réunion hors-ligne sur le format de calendrier de leur choix	Plusieurs
%HostEmail%	Adresse électronique de l'utilisateur de la réunion.	Plusieurs
%NomCompleto%	Nom complet de l'utilisateur de Meeting Center.	Access Anywhere Requested
%EndingTime%	Heure de fin de la réunion pay-per-use (paiement à la demande) (telle qu'elle est fournie avec les informations de facturation post-réunion)	Plusieurs
%EndTime%	Heure de fin de la période mensuelle de facturation de l'abonnement au service	PE Credit Card Monthly Invoice
%EntryLinkURL%	URL ou lien qui pointe vers le formulaire de saisie WebACD pour les demandes des clients	Missing WebACD Queue Email

Variable	Description	Modèles utilisés
%ErrorCode%	Code d'erreur de l'événement de routage WebACD	WebACD Routing Error Notification Email
%FailedAccountDetail%	Détails des comptes n'ayant pas pu être changés pendant l'événement d'administration du site	Password Security Enhancements Normal Condition
%URL%	URL qui pointe vers un site web ou un autre emplacement	Tous
%NomOrdinateur%	Nom de l'ordinateur sur lequel est demandé Access Anywhere	Access Anywhere Requested
%FirstName%	Prénom du propriétaire du compte WebEx	Plusieurs
%Host Name%	Le nom complet de l'organisateur de la réunion	Plusieurs
%HostID%	Numéro de l'ID de l'organisateur de la réunion	Failed Auto-Recording notification
%HostLogonName%	Nom de connexion de l'utilisateur fourni avec la commande du nouveau service	purchase confirmation
%HostMeetingInfoURL%	URL ou lien qui permet à l'organisateur de la réunion d'éditer la réunion	Plusieurs
%hostpassword%	Mot de passe fourni avec la notification de configuration du nouveau compte	Plusieurs
%InvoiceID%	Numéro de facture fourni avec le reçu d'achat	purchase confirmation
%InvoiceNumber%	Numéro de facture fourni avec le reçu d'achat	Plusieurs
%LastName%	Nom du propriétaire du compte WebEx	Plusieurs
%Email Address%	Adresse électronique de contact de la personne qui partage les enregistrements de réunions.	Share Recordings
%EmailConfirmLink%	URL ou lien qui permet à l'utilisateur de confirmer le changement d'adresse électronique sur son compte WebEx	WebEx Account Change Confirmation
%EmailFooter%	Texte marque de bas de page utilisé dans tous les courriers électroniques	GÉNÉRAL

Variable	Description	Modèles utilisés
%URLService%	URL du site de services WebEx	Access Anywhere Setup Information
%UserName%	« Le Nom d'utilisateur » « de l'utilisateur » «, pour se connecter aux services WebEx »	Access Anywhere Setup Information
%Statut%	« Statut préliminaire d'un utilisateur qui s'est inscrit pour un compte avec WebEx. Le « statut » est « Accepter » ou « Rejeté » suivant les critères Accepter/Rejeter en place pour la fonctionnalité Inscription dans l'administration du site. »	Account Signup Notification for Site Admin
%SiteURL%	URL du site de services WebEx	Account Signup Notification for Site Admin
%HostName%	Les nom et prénom de l'organisateur de la réunion	Account Signup Notification for Site Admin, modèles multiples
%ActionStatut%	« Action à prendre par l'administrateur du site sur la demande de l'utilisateur pour un compte WebEx, soit « Accepter » ou « Rejeter » »	Account Signup Notification for Site Admin
%URLPageAccueilSite%	URL de la page d'accueil du site de services WebEx	Account Signup Notification for Site Admin
%Subject%	Texte à utiliser sur la ligne de l'objet	Plusieurs
%TeleconferencingInfo%	Informations sur la téléconférence fournies aux utilisateurs. Non configurable.	Plusieurs
%Meeting Password%	Mot de passe de la réunion paramétré par l'organisateur de la réunion	Plusieurs
%SiteBrandName% :	« URL du site de services WebEx du client, par exemple « http://customer.webex.com » »	Automated Responses to Users
%AccountPassword%	Mot de passe du compte WebEx du client	Automated Responses to Users
%BrandName%	« Nom de la marque commerciale du site de services WebEx du client, par exemple « customer.webex.com » »	Automated Responses to Users
%TechSupportEmailAddress%	Adresse électronique de marque commerciale de l'assistance technique de WebEx.	Automated Responses to Users

Variable	Description	Modèles utilisés
%ServiceName%	« Nom de la marque commerciale du site de services WebEx (par ex. Meeting Center, Support Center, etc.). »	Plusieurs
%AccountActivationURL%	URL où l'utilisateur peut activer le compte WebEx.	Automated Responses to Users Not Activated, Plusieurs
%PpuEmail%	Adresse électronique du contact de l'assistance technique dans le cas où l'utilisateur a opté pour un compte Pay Per Use.	Plusieurs
%PpuPhone%	Numéro de téléphone du contact de l'assistance technique dans cas où l'utilisateur a opté pour un compte Pay Per Use.	Plusieurs
%PpuSupportHours%	Horaires de travail du contact de l'assistance technique dans le cas où l'utilisateur a opté pour un compte Pay Per Use.	Plusieurs
%Topic Name%	Nom du sujet pour lequel la lecture de l'enregistrement est disponible directement à partir du site de services WebEx.	Available Recording Notification
%Recording Link%	URL ou lien où la lecture de l'enregistrement est disponible à partir du site de services WebEx.	Available Recording Notification
%Recording Time%	Heure de démarrage de l'enregistrement.	Available Recording Notification
%Duration%	Durée d'enregistrement ou de réunion	Available Recording Notification
%URL de modification de l'enregistrement%	URL pour la modification des informations d'enregistrement et options de commande de la lecture.	Available Recording Notification
%Recording Info URL%	URL pour visualiser les informations concernant l'enregistrement telles que les options de permettre aux utilisateurs de télécharger l'enregistrement ainsi que les informations connexes.	Available Recording Notification
%Service Center%	URL du site de services WebEx	Available Recording Notification, Plusieurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%Service Recording URL%	URL du site de service WebEx où les utilisateurs peuvent visualiser tous les enregistrements disponibles du site	Available Recording Notification
%Topic%	Sujet de la réunion	Plusieurs
%MeetingDateOrRecurrence%	Date de la réunion ou informations de récurrence de la réunion	Plusieurs
%MeetingTime%	Heure de la programmation de la réunion	Plusieurs
%TimeZone%	Fuseau horaire où la réunion est programmée. Le fuseau horaire est configurable par l'organisateur de la réunion	Plusieurs
%iCalendarText%	Instructions textuelles pour télécharger la version iCal des informations sur la réunion	Plusieurs
%DownloadToCalendarLink%	URL pour les utilisateurs qui souhaitent télécharger les informations de réunion hors-ligne sur le format de calendrier de leur choix. Cette option est requise pour utiliser iCal avec Lotus Notes.	Plusieurs
%CreditCardLastFourDigits%	Quatre derniers chiffres de la carte de crédit du client dans le fichier.	Credit card declined for PPU Retries
%SiteAdminName%	Nom de l'administrateur du site de services WebEx	Deactivated Account Notice, Plusieurs
%DeactivatedNumber%	Nombre de jours pendant lesquels le compte est resté inactif	Deactivated Account Notice
%UserList%	Liste des comptes utilisateur qui ont été désactivés sur le site de services WebEx	Deactivated Account Notice, Plusieurs
%SiteID%	Identifiant numérique unique du site (cette information est envoyée à l'Administrateur du site)	Email Notification for failed Critical job
%DomainID%	Domaine sur lequel le site est approvisionné.	Email Notification for failed Critical job
%JobID%	ID de la tâche (ceci représentera l'identifiant de la tâche critique qui a échoué)	Email Notification for failed Critical job

Variable	Description	Modèles utilisés
%JobType%	Type de tâche (indique le type de tâche critique qui a échoué - importation ou exportation)	Email Notification for failed Critical job
%ErrorMessage%	Message d'erreur expliquant la nature de l'échec de la tâche	Email Notification for failed Critical job
%Request%	Nom de la demande	Plusieurs
%Request_Status%	Statut de la demande	Plusieurs
%ExportStatusPageURL%	« URL de la page statut de l'exportation. Affiche le statut d'une demande : En file d'attente, en cours, avortée, ou terminée. »	Export Finished Or Aborted Notification
%ExportFileName%	Nom du fichier exporté.	Export Finished Or Aborted Notification
%SubmitDate%	Date à laquelle la demande a été soumise	Plusieurs
%SubmitTime%	Heure à laquelle la demande a été soumise	Plusieurs
%RequestEnd%	« Statut de la demande d'importation ou d'exportation Selon votre demande, ceci peut prendre les statuts suivants :	Plusieurs
%FinishDate%	Date à laquelle la demande soumise a été entièrement traitée	Plusieurs
%FinishTime%	Heure à laquelle la demande soumise a été entièrement traitée	Plusieurs
%TotalCount%	Nombre total d'enregistrements récupérés	Plusieurs
%FailCount%	Nombre total d'enregistrements qui n'ont pu être récupérés	Plusieurs
%DownloadCscFileURL%	Texte et URL pour télécharger le fichier d'exportation	Plusieurs
%DownloadErrorLogURL%	Texte et URL pour télécharger le journal d'erreurs pour l'importation ou l'exportation	Plusieurs
%AdminName%	Nom de l'administrateur du site de services WebEx	Plusieurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%ConfID%	Identifiant numérique unique de la conférence sur ce site.	Plusieurs
%ConfName%	Nom (sujet) de la conférence.	Plusieurs
%Date%	Date d'envoi des commentaires	Plusieurs
%Setup%	Texte configurable pour rechercher les commentaires des clients concernant la facilité de paramétrage de la réunion	Feedback To Host One, Plusieurs
%Reliability%	Texte configurable pour rechercher les commentaires des clients concernant la fiabilité de la réunion	Feedback To Host One, Plusieurs
%Performance%	Texte configurable pour rechercher les commentaires des clients concernant la performance de la réunion	Feedback To Host One, Plusieurs
%Commentaires%	Texte configurable pour rechercher des commentaires supplémentaires de l'utilisateur/organisateur	Feedback To Host One, Plusieurs
%Profile%	Profil d'utilisateur	Feedback To Host One, Plusieurs
%ServerName%	Nom du serveur sur lequel la réunion a été organisée	Feedback To Host One, Plusieurs
%MeetingNumber%	Numéro de l'ID affecté à la réunion	Plusieurs
%Meeting Number%	Numéro de l'ID affecté à la réunion	Audio Only For Host(Productivity Tools)
%MeetingCost%	Coût (hors taxe) de la réunion pay-per-use (paiement à la demande)	Plusieurs
%MeetingDate%	Date à laquelle la réunion aura lieu	Plusieurs
%MonthlyFee%	Coût mensuel (hors taxe) pour le service	PE Credit Card Monthly Invoice
%N%	Nombre de jours avant que le mot de passe temporaire n'expire (tel qu'il est fourni avec une demande de changement de mot de passe)	Reset password
%NewEmail%	Adresse électronique du compte WebEx après changement de l'adresse électronique	WebEx Account Change Confirmation

Variable	Description	Modèles utilisés
%NO%	Pourcentage de la capacité de stockage totale restant disponible pour le site	Media Storage Capacity Warning
%OldEmail%	Adresse électronique du compte WebEx avant changement de l'adresse électronique	WebEx Account Change Confirmation
%OptionName%	Nom de l'option changée par l'administrateur du site	Plusieurs
%PassWord%	Mot de passe du compte WebEx du client	PE Account Activation
%PasswordOrLink%	Mot de passe ou lien du mot de passe (fourni après la réinitialisation d'un mot de passe)	Reset password
%PaymentURL%	URL ou lien qui permet à un client d'acheter ou de prolonger l'abonnement au service	Plusieurs
%PeopleMinutes%	Heure de participation combinée de tous les participants dans la réunion pay-per-use (paiement à la demande)	Plusieurs
%percentage%	Pourcentage des appels alloués à la file d'attente WebACD	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Personalized Message%	Message que l'organisateur peut personnaliser et inclure lors du partage d'enregistrements	Share Recordings
%ProductivityToolBenefit%	Texte décrivant les avantages des Outils de productivité WebEx	Plusieurs
%ReactivateActMsg%	Instructions sur la réactivation d'un compte WebEx verrouillé	Locked Out Account Notice
%recursive sub-queue%	La sous-file d'attente affectée à une allocation récursive via la règle d'allocation fautive	WebACD Allocation Rule Error Notification Email
%Email%	Adresse électronique	Plusieurs
%Content%	Commentaires envoyés par un utilisateur en tant que commentaire concernant un service (au groupe d'assistance du service)	Plusieurs
%ServiceType%	Le type de service WebEx	Plusieurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%SiteAdminHomePageURL%	URL ou lien vers la page d'accueil du site d'administration	Request for Service Privileges
%StartingTime%	Heure de démarrage de la réunion pay-per-view (telle qu'elle est fournie avec les informations de facturation post-réunion)	Plusieurs
%StartTime%	L'heure de démarrage de la période de facturation d'abonnement au service	PE Credit Card Monthly Invoice
%SubAmount%	Sous-total (hors taxe) de l'achat	purchase confirmation
%subtype%	Type d'abonnement lié au nouveau compte	Plusieurs
%SuccessCount%	Nombre de comptes qui ont pu être changés avec succès pendant l'événement du site d'administration	Password Security Enhancements Normal Condition
%SupportEmail%	Adresse électronique de l'assistance technique du service WebEx	Plusieurs
%SupportPhone%	Numéro de téléphone de l'assistance technique du service WebEx	Plusieurs
%ServiceNameURL%	« URL du nom du service (pour par ex. MC, SC, \$C, etc.) »	Plusieurs
%SiteAdminEmail%	Adresse électronique de l'Administrateur du site	Plusieurs
%SiteAdminPhoneContactInfo%	Numéro de téléphone de l'Administrateur du site	Plusieurs
%ImportStatusPageURL%	« URL de la page du statut d'importation. Afficher le statut d'une demande d'importation : En attente, en file d'attente, avortée ou terminée »	Import Finished Or Aborted Notification
%ImportFileName%	Nom du fichier pour lequel a été placée une demande d'importation	Import Finished Or Aborted Notification
%NewSuccessCountAdded%	Affiche le compte des nouveaux enregistrements ajoutés avec succès (ceci indique une importation qui a réussi)	Import Finished Or Aborted Notification, Plusieurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%NewSuccessCountUpdated%	Affiche le compte des enregistrements mis à jour avec succès (ceci indique que la mise à jour de la base de données avec les enregistrements importés a réussi)	Import Finished Or Aborted Notification, Plusieurs
%CallInPhoneNumber%	Numéro de téléphone que les invités doivent appeler pour rejoindre la réunion	Plusieurs
%CustomerName%	Nom du client WebEx	Plusieurs
%DateTime%	Date et heure de la mise en file d'attente d'une demande d'assistance	Plusieurs
%QueueName%	Nom de la liste d'attente pour le traitement des demandes/messages d'assistance à la clientèle	Leave Message Email, Plusieurs
%WaitTime_Tsh%	Temps d'attente estimé pour que la demande soit traitée et résolue par le CSR	Leave Message Email, Plusieurs
%CSRs%	Noms des agents du service à la clientèle	Leave Message Email, Plusieurs
%CustomerEmail%	Adresse électronique du client	Leave Message Email, Plusieurs
%TéléphoneClient%	Numéro de téléphone du client	Leave Message Email, Plusieurs
%Question%	Question posée par le client	Leave Message Email, Plusieurs
%ÉchecNuméro%	Nombre de tentatives de connexion ayant échoué par un utilisateur WebEx.	Locked Out Account Notice, Plusieurs
%Réunionprogrammée%	Indique si l'utilisateur a des réunions programmées.	Locked Out Account Notice, Plusieurs
%Tax%	Coût de la taxe de vente de l'achat	Plusieurs
%TeleconferenceCost%	Coût de la partie téléconférence de la réunion pay-per-use	Plusieurs
%TeleconferenceName%	Nom attribué à la téléconférence par l'organisateur	Plusieurs
%TeleconferencingMinutes%	Nombre de minutes de téléconférence utilisées dans la réunion pay-per-view	Plusieurs
%TotalCost%	Coût total de la réunion pay-per-view, incluant le coût de la taxe de réunion, téléconférence et ventes	Plusieurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%TrialEnd%	Date de fin de l'inscription à la période d'essai du service WebEx	Plusieurs
%UserEmail%	Adresse électronique du compte WebEx	Plusieurs
%UserInfomation%	Informations fournies par l'utilisateur lors de la demande d'un nouveau compte WebEx	PE Customize Signup
%WaitTime_Not%	Durée d'attente de la demande dans la file d'attente avant le déclenchement de l'envoi d'une notification	Wait Notification Email