



Guide d'utilisation pour l'administration du site Cisco WebEx (WBS31)

Première publication : 23 Mars 2016

Dernière modification : 21 Avril 2016

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



TABLE DES MATIÈRES

Configurer les options du site 1

Options de configuration de l'apparence de votre site 3

- Spécifier un fuseau horaire par défaut 3
- Spécifier le nombre d'éléments dans les listes 4
- Changer les liens de navigation du haut 4
- Personnaliser les liens de navigation gauches pour Mon WebEx 5
- Personnaliser les liens de navigation gauches pour Tous les services 6
- Masquer le contenu promotionnel WebEx 6
- Désactiver les avatars des utilisateurs dans l'application de réunion 7
- À propos des services de charte graphique 7
- Configuration de la charte graphique pour l'entête de votre site 8
- Configuration de la charte graphique pour l'onglet Navigation de votre site 8
- Configurer la charte graphique pour le panneau de navigation gauche sur votre site 9

Configurer les options de la page par défaut pour votre site 11

- Spécifier un service et une page par défaut pour votre site 11
- Changer la page par défaut 11
- Options de la page par défaut 12
- Afficher les restrictions personnalisées d'appel gratuit 13

Configurer les options de la clause de non responsabilité pour votre site 15

- Configurer les clauses de non-responsabilité 15
- Supprimer une clause de non-responsabilité 16
- Désactiver une clause de non-responsabilité 16
- Activer une clause de non-responsabilité 17

Configurer les options de réunion pour votre site 19

- Autoriser les utilisateurs à identifier les participants internes 19
- Autoriser les utilisateurs à ajouter les informations de la session aux calendriers 20
- Permettre aux utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace de rejoindre les réunions externes 20
- Autoriser les utilisateurs à utiliser les messages textes 21
- Autoriser les utilisateurs à choisir un organisateur suppléant 21

Autoriser les utilisateurs à programmer des réunions pour le compte d'autres utilisateurs	22
Autoriser les utilisateurs à imprimer ou enregistrer le fichier en cours de partage	22
Paramétrer le programmeur de réunion par défaut	23
Changer la fenêtre d'informations de la réunion	23
Activation de la salle personnelle	24
Activer ou désactiver l'interopérabilité de Cisco Spark	25
À propos de l'utilisation de WebEx Meetings sur les appareils mobiles	25
Activer WebEx Meetings sur les appareils mobiles	25
Spécifier les options des Salles de réunion de collaboration	26
Activer le rappel vidéo	27
Configurer la limite maximum de bande passante vidéo	27
Configurer les options Remote Support (Assistance à distance) pour votre site	29
Configurer la bibliothèque de phrases pour Remote Support	29
Créer des phrases fréquemment utilisées et des groupes	29
Associer les groupes de phrases avec les agents et les files d'attente	30
Configurer les options de demande de service pour votre site	31
Autoriser les utilisateurs à demander des services supplémentaires	31
Options des demandes de service	32
Configurer les options de téléconférence pour votre site	33
Paramétrer les options de téléconférence par défaut	33
Paramétrer les options d'assistance technique audio par défaut	34
Attribuer les numéros d'appel par défaut	35
Autoriser la création et la modification des comptes audio TSP	35
Autoriser la téléconférence interne par rappel	36
Changer les privilèges de téléconférence pour tous les utilisateurs	37
Configurer les options des outils pour votre site	39
Configurer les outils de productivité	39
Autoriser les utilisateurs à télécharger les outils de productivité WebEx	40
Autoriser les utilisateurs à utiliser l'extension du téléphone IP Cisco	41
Autoriser les utilisateurs à télécharger WebEx Connect ou AIM Pro	41
Activer le partage de contenu avec des intégrations externes	41
Configurer les codes de direction	43
À propos de l'utilisation des codes de suivi	43
Importer des valeurs de codes de suivi	44
Spécifiez des codes de suivi	44

Activer la vidéo haute qualité ou haute définition pour votre site	47
Activer la vidéo de haute qualité pour votre site	47
Activer la vidéo haute définition pour votre site	48
Configurer Remote Access (Accès à distance)	49
À propos des options de Remote Access	49
Configuration de l'ordinateur pour Remote Access (Accès à distance)	50
Configurer l'agent Remote Access pour votre serveur proxy	50
Paramétrer les options d'installation par défaut	50
Valeurs d'installation par défaut	51
Envoyer le lien de l'installateur Remote Access aux utilisateurs	52
Télécharger l'installateur de l'agent Remote Access	53
Utiliser un installateur en mode silencieux pour installer Remote Access	54
Utiliser un installateur en mode silencieux pour installer Remote Access	55
Spécifier les options de sécurité de Remote Access	56
Changer les options du code d'accès ou de l'authentification téléphonique pour les groupes Remote Access	56
Changer les options du code d'accès ou d'identification téléphonique pour les ordinateurs Remote Access	57
Changer la description ou le pseudo d'un ordinateur distant	57
Gérer les groupes d'ordinateurs Remote Access	58
Créer des groupes Remote Access	58
Attribuer les groupes et les ordinateurs Remote Access pour aider les agents d'assistance	58
Changer le nom ou la description du groupe	58
Réorganiser les ordinateurs ou les groupes	59
Supprimer un ordinateur ou un groupe	59
Gérer des session Remote Access	59
Spécifiez l'affichage et les couleurs Remote Access par défaut	60
Paramètres d'affichage et de couleur	60
Configurer les options des Centres WebEx	63
Configurer le commerce en ligne (E-Commerce)	65
À propos du commerce en ligne (E-Commerce)	65
Activer le commerce en ligne (E-Commerce)	66
Basculer entre les modes production et test	66
Pour saisir vos informations de paiement Paiements PayPal Pro	67

Éléments de configuration : PayPal Payflow Pro	67
Saisissez vos informations PayPal Express Checkout (Canada)	68
Éléments de configuration : PayPal Express Checkout (USA et Canada)	68
Saisissez vos informations de paiement PayPal Express Checkout (USA)	69
Éléments de configuration : Paiement expressPaypal (USA)	69
Entrez vos informations de paiement PayPal Website Payments Pro (GB)	69
Paramètres PayPal Website Payments Pro (GB)	70
Ajouter des codes promotionnels	71
Prolonger la date d'expiration d'un code promotionnel	72
Supprimer des codes promotionnels	72
Entrez les coordonnées de votre société	73
Personnaliser la page Paiement	73
Configurer Cisco Event Center	75
Configurer les options Event Center	75
Options du site	75
Personnaliser le formulaire d'inscription d'Event Center	77
Mes options personnalisées	78
Réattribuer un événement à un organisateur différent	79
Configuration Meeting Center	81
Configurer les options Meeting Center	81
Options du site	81
Changer la page Fin de session pour Meeting Center	82
Effectuer la mise à jour de Meeting Center avec le fichier d'installation Microsoft Windows	83
Configurer Cisco Support Center	85
Paramétrer les options de téléchargement de Remote Support	85
Autoriser les clients à choisir les agents	86
Configurer le flux vidéo pour Remote Support	86
Personnaliser la fenêtre de Session Remote Support	87
Nouveaux styles d'onglets	87
Spécifier les options de partage des applications du CSR	89
Partage de documents et de contenu Web	90
Enregistrer les sessions du CSR automatiquement	90
Autoriser la commutation contextuelle pour le Chat	91
Mettre fin automatiquement à des sessions inactives	91

Personnaliser les instructions pour les agents d'assistance 92

Gérer votre site 93

Ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société 95

Ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société (WBS30) 95

Ajouter un contact unique 95

Importer des contacts à partir d'un fichier CSV 96

Modifier les informations d'un contact 97

Supprimer des informations sur un contact 97

Utilisation des listes de distribution 97

Gérer Access Anywhere 99

Demander l'autorisation pour installer Access Anywhere 99

Traiter les demandes Access Anywhere 100

Afficher une liste des ordinateurs distants Access Anywhere 100

Mettre fin à la session Access Anywhere d'un utilisateur 101

Supprimer un ordinateur distant du compte d'un utilisateur 101

Formulaires de session Remote Support 103

Formulaires de session Remote Support 103

Personnaliser les éléments sur les formulaires de pré et post-session 103

Intégrer le formulaire de pré-session 105

Gérer les files d'attente WebACD 107

Créer une nouvelle file d'attente 108

Options sur l'onglet Configuration 108

Options sur l'onglet Utilisateurs 111

Options sur l'onglet du formulaire d'inscription 112

Options sur l'onglet du lien d'Entrée 113

Options sur l'onglet Règles 113

Utiliser les règles d'acheminement 114

Utiliser les règles d'attribution 115

Options des règles 115

Options pour le routage de tiers 117

Modifier une file d'attente 118

Ajouter des nouveaux champs au formulaire d'inscription 118

Réorganiser les champs sur le formulaire d'inscription 119

À propos de la file d'attente personnelle 119

Modifier la file d'attente personnelle 119

Options de l'onglet Configuration (File d'attente personnelle)	120
Attribuer des files d'attente aux agents pour WebACD	121
Gérer les formulaires Laisser un message	123
Présentation des formulaires Laisser un message	123
Créer un nouveau formulaire Laisser un message	124
Ajouter des nouveaux champs au formulaire Laisser un message	124
Réorganiser les champs sur le formulaire Laisser un message	125
Options de la page Créer/Modifier un formulaire	125
Modifier les options de la page du formulaire	125
Options de changement de l'ordre	126
Options des boîtes de texte	126
Options des cases à cocher	127
Options des boutons d'options	127
Options de la liste déroulante	128
Attribuer un formulaire pour laisser un message à une file d'attente	128
Gérer les modèles de programmation	129
Modèles de programmation	129
Changer le modèle de programmation par défaut	129
Afficher ou masquer des modèles de programmation	130
Supprimer des modèles de programmation	130
Supprimer les modèles de programmation Event Center	131
Afficher ou masquer les modèles de programmation Event Center	131
Paramétrer le modèle de programmation Event Center par défaut	132
Supprimer les modèles de programmation Event Center	132
Gérer les types de sessions	133
À propos des types de sessions	133
Comprendre les fonctionnalités des types de session	134
Créer des types de session personnalisés	137
Créer un type de session Vidéoconférence Cisco Unified (CUVC)	138
Activer un type de session pour un compte organisateur	139
Activer un type de session pour tous les nouveaux utilisateurs	139
Changer un type de session personnalisé	140
Activer ou désactiver un type de session personnalisé	140
Gérer la sécurité du site	141
Spécifier les options de sécurité	141

- Options de sécurité 142
- Authentification unique 147
 - Conditions générales 147
 - Configurer la SSO 147
 - Page de configuration SSO 148
- Configurer l'authentification unique (SSO) pour les invités 150
 - Comment fonctionne la création de compte automatique avec la SSO 150
 - Paramètre Security Assertion Markup Language 151
 - Authentification SSO pour les invités 151
- Afficher le rapport 153**
 - Aperçu des rapports 153
 - Page Afficher le rapport 154
 - Afficher les rapports d'utilisation 155
 - Afficher les rapports d'utilisation de l'enregistrement 156
 - Afficher les rapports d'utilisation du stockage 156
 - Afficher les rapports du tableau de bord Event Center 156
 - Rapports Training Center 157
 - Rapport Remote Access (Accès à distance) 157
 - Rapports de Support Center 158
 - Afficher des rapports Access Anywhere 158
 - Afficher les rapports WebACD 159
 - Afficher les rapports des réunions en cours 159
- Gérer les rapports pour Event Center 161**
 - Personnaliser les rapports du tableau de bord Event Center 161
 - Créer un rapport Event Center 162
 - Ouvrir un rapport Event Center enregistré 162
 - Télécharger des rapports Event Center 163
 - Ouvrir un rapport Event Center enregistré 163
 - Supprimer des rapports Event Center 164
- Utiliser les fonctionnalités de gestion du site 165**
 - Envoyer des messages électroniques à tous les utilisateurs 165
 - Recevoir une alerte lorsque la capacité de stockage est dépassée 165
- Gérer les utilisateurs et les organisateurs 167**
 - Importer et exporter des utilisateurs par batch 169**
 - Options du batch importer et exporter des utilisateurs 169

Importer des comptes pour les utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace	169
Importer plusieurs comptes utilisateur	170
Modifier plusieurs comptes utilisateur	171
Spécifier des critères de mots de passe complexes	172
Gérer les comptes utilisateur	173
Types de comptes utilisateur	173
Autoriser les utilisateurs à demander des comptes à partir du site	174
Accepter ou refuser les demandes de comptes	174
Ajouter des nouveaux comptes utilisateur	175
Modifier des comptes utilisateur uniques	176
Activer et désactiver les comptes utilisateur	176
Accepter ou refuser les demandes de mots de passe	177
Définir les privilèges des comptes utilisateur	179
Privilèges de l'organisateur	179
Définir les privilèges des comptes utilisateur	181
Paramétrer les privilèges de comptes individuels	181
Activer une salle personnelle pour un utilisateur	182
Modifier l'URL de la salle personnelle d'un utilisateur	182
Références pour le format de saisie CSV	183
Référence du format de fichier CSV	185
Format de fichier CSV pour les comptes utilisateurs	185
Créer un modèle de fichier CSV	186
Champs Informations du compte	187
Format de fichier CSV pour les contacts	208
Créer un modèle de fichier CSV	209
Champs Informations sur le contact	210
Format de fichier CSV pour les valeurs des codes de suivi	211
Fuseaux horaires	212
Variables de messages électroniques	217
Variables de messages électroniques pour Meeting Center	217
Variables de messages électroniques pour Entreprise	222
Utilisation des balises et attributs HTML	235
Utilisation des balises et attributs HTML	235



SECTION **|**

Configurer les options du site

- [Options de configuration de l'apparence de votre site, page 3](#)
- [Configurer les options de la page par défaut pour votre site, page 11](#)
- [Configurer les options de la clause de non responsabilité pour votre site, page 15](#)
- [Configurer les options de réunion pour votre site, page 19](#)
- [Configurer les options Remote Support \(Assistance à distance\) pour votre site, page 29](#)
- [Configurer les options de demande de service pour votre site, page 31](#)
- [Configurer les options de téléconférence pour votre site, page 33](#)
- [Configurer les options des outils pour votre site, page 39](#)
- [Configurer les codes de direction, page 43](#)
- [Activer la vidéo haute qualité ou haute définition pour votre site, page 47](#)
- [Configurer Remote Access \(Accès à distance\), page 49](#)



CHAPITRE

1

Options de configuration de l'apparence de votre site

- [Spécifier un fuseau horaire par défaut, page 3](#)
- [Spécifier le nombre d'éléments dans les listes, page 4](#)
- [Changer les liens de navigation du haut, page 4](#)
- [Personnaliser les liens de navigation gauches pour Mon WebEx, page 5](#)
- [Personnaliser les liens de navigation gauches pour Tous les services, page 6](#)
- [Masquer le contenu promotionnel WebEx, page 6](#)
- [Désactiver les avatars des utilisateurs dans l'application de réunion, page 7](#)
- [À propos des services de charte graphique, page 7](#)
- [Configuration de la charte graphique pour l'entête de votre site, page 8](#)
- [Configuration de la charte graphique pour l'onglet Navigation de votre site, page 8](#)
- [Configurer la charte graphique pour le panneau de navigation gauche sur votre site, page 9](#)

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**.
-

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.
- **Parente** : 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.
 - **Parente** : 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**.
-

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**.

Désactiver les avatars des utilisateurs dans l'application de réunion

L'application de réunion prend les avatars des profils des utilisateurs de WebEx. Si l'utilisateur n'a pas de compte ou n'a chargé aucune image de profil, l'application de réunion utilise un avatar générique. Vous pouvez désactiver les images avatar pour l'application de réunion.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Faites défiler jusqu'à la section **Options du site**.
- Étape 3** Afficher les avatars des utilisateurs dans le client de réunions (MC)
Les avatars génériques qui comprennent les premières lettres des noms et prénoms des participants s'affichent pour tous les participants. Le choix de la couleur de chaque avatar est aléatoire.

À propos des services de charte graphique

Le self-service de charte graphique est une fonctionnalité en option qui vous offre la flexibilité de personnaliser votre site WebEx lorsqu'il a été déployé. Pour améliorer la connaissance de votre marque, vous pouvez modifier l'en-tête et les éléments de navigation de votre site.

Vous pouvez demander l'activation ou la désactivation de la fonctionnalité de self-service, en contactant votre gestionnaire d'assistance clientèle WebEx.



Remarque

La fonctionnalité de charte graphique self-service n'inclut pas la charte graphique des pieds de page de l'assistance ou du site.

Configuration de la charte graphique pour l'entête de votre site

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Paramètres communs du site > Charte graphique**.
 - Étape 2** Sur la page **Charte graphique**, sélectionnez **En-tête**.
 - Étape 3** Pour changer le logo, sélectionnez **Charger**, recherchez et sélectionnez le fichier et sélectionnez **Ouvrir**.
 - Étape 4** Pour changer le titre qui s'affiche sur l'onglet de votre navigateur, saisissez le nouveau titre dans le champ **Titre de l'onglet de navigation**.
 - Étape 5** Pour spécifier le lien de l'image de votre logo, saisissez l'URL dans la champ **URL du lien du logo**. Lorsque les utilisateurs cliquent sur l'image du logo, leurs navigateurs ouvrent cette page.
 - Étape 6** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Configuration de la charte graphique pour l'onglet Navigation de votre site

Vous pouvez personnaliser la bordure, l'arrière-plan et les couleurs de texte des onglets de navigation. Vous pouvez choisir différents arrière-plans et couleurs de texte lorsqu'un onglet est sélectionné ou désélectionné et la couleur qui s'affiche lorsque le pointeur de la souris passe sur un lien.

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Paramètres communs du site > Charte graphique**.
 - Étape 2** Sur la page **Charte graphique**, sélectionnez **Navigation des onglets**.
 - Étape 3** Sélectionnez l'un des champs suivants pour ouvrir une commande que vous pouvez utiliser pour sélectionner une nouvelle couleur. Si vous connaissez le code de la couleur que vous souhaitez utiliser, vous pouvez le saisir.

Champ	Description
Onglet sélectionné	La couleur d'un onglet lorsqu'il est sélectionné.
Onglet désélectionné	La couleur d'un onglet lorsqu'il n'est pas sélectionné.
Onglet au survol	La couleur d'un onglet lorsque le pointeur de la souris passe dessus.
Bordure de l'onglet	La couleur des bordures de l'onglet.
Texte de l'onglet sélectionné	La couleur du texte de l'onglet lorsque l'onglet est sélectionné.
Texte de l'onglet désélectionné	La couleur du texte de l'onglet lorsque l'onglet n'est pas sélectionné.

Champ	Description
Texte de l'onglet au survol	La couleur du texte de l'onglet affichée lorsque le pointeur de la souris passe sur l'onglet.
Lien Connexion/Déconnexion	La couleur de texte des liens Se connecter et Se déconnecter .

Étape 4 Répétez l'étape 3 pour chaque couleur d'onglet que vous souhaitez modifier.

Étape 5 Sélectionnez **Enregistrer**.

Configurer la charte graphique pour le panneau de navigation gauche sur votre site

Vous pouvez personnaliser l'arrière-plan et la couleur du texte du premier et second niveau des liens de navigation gauche. Vous pouvez choisir différents arrière-plans et couleurs de texte pour la couleur qui s'affiche lorsque le pointeur de la souris passe sur un lien.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Paramètres communs du site > Charte graphique**.

Étape 2 Sur la page **Charte graphique**, sélectionnez **Navigation gauche**.

Étape 3 Sélectionnez l'un des champs suivants pour ouvrir une commande que vous pouvez utiliser pour sélectionner une nouvelle couleur. Si vous connaissez le code de la couleur que vous souhaitez utiliser, vous pouvez le saisir.

Champ	Description
Arrière-plan	La couleur d'arrière-plan pour les liens.
Texte	La couleur de texte pour les liens.
Arrière plan au survol	La couleur d'arrière-plan pour un lien lorsque le pointeur de la souris passe sur le lien.
Survoler le texte	La couleur de texte du lien lorsque le pointeur de la souris passe sur le lien.

Étape 4 Répétez l'étape 3 pour chaque couleur de **Premier niveau** et **Second niveau** du lien que vous souhaitez modifier.

Étape 5 Sélectionnez **Enregistrer**.



CHAPITRE 2

Configurer les options de la page par défaut pour votre site

- [Spécifier un service et une page par défaut pour votre site, page 11](#)
- [Changer la page par défaut, page 11](#)
- [Options de la page par défaut, page 12](#)
- [Afficher les restrictions personnalisées d'appel gratuit, page 13](#)

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 programmés.
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.
Parcourir les réunions - Vue Semaine	Affiche une liste des réunions programmées de la semaine en cours.

Option	Description
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.

Afficher les restrictions personnalisées d'appel gratuit

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**.
- a) Parcourez l'emplacement du fichier et sélectionnez le fichier.
 - b) Sélectionnez **Ouvrir**.
- Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-



CHAPITRE 3

Configurer les options de la clause de non responsabilité pour votre site

- [Configurer les clauses de non-responsabilité, page 15](#)
- [Supprimer une clause de non-responsabilité, page 16](#)
- [Désactiver une clause de non-responsabilité, page 16](#)
- [Activer une clause de non-responsabilité, page 17](#)

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 un aperçu de 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**.
-



CHAPITRE 4

Configurer les options de réunion pour votre site

- [Autoriser les utilisateurs à identifier les participants internes, page 19](#)
- [Autoriser les utilisateurs à ajouter les informations de la session aux calendriers, page 20](#)
- [Permettre aux utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace de rejoindre les réunions externes, page 20](#)
- [Autoriser les utilisateurs à utiliser les messages textes, page 21](#)
- [Autoriser les utilisateurs à choisir un organisateur suppléant, page 21](#)
- [Autoriser les utilisateurs à programmer des réunions pour le compte d'autres utilisateurs, page 22](#)
- [Autoriser les utilisateurs à imprimer ou enregistrer le fichier en cours de partage, page 22](#)
- [Paramétrer le programmeur de réunion par défaut, page 23](#)
- [Changer la fenêtre d'informations de la réunion, page 23](#)
- [Activation de la salle personnelle, page 24](#)
- [Activer ou désactiver l'interopérabilité de Cisco Spark, page 25](#)
- [À propos de l'utilisation de WebEx Meetings sur les appareils mobiles, page 25](#)
- [Activer WebEx Meetings sur les appareils mobiles, page 25](#)
- [Spécifier les options des Salles de réunion de collaboration, page 26](#)
- [Activer le rappel vidéo, page 27](#)
- [Configurer la limite maximum de bande passante vidéo, page 27](#)

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 ne font pas partie d'une organisation. Les participants qui ont été authentifiés en utilisant l'authentification unique (SSO) sont considérés comme des participants internes.

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

Cette fonctionnalité est disponible uniquement pour les organisations qui activent la SSO.

**Remarque**

Si l'authentification unique SSO est activée, le paramètre **Afficher la balise interne de l'utilisateur dans la liste des participants** n'est pas disponible. Si vous activez l'authentification unique SSO, les paramètres de l'authentification unique SSO écrasent ce paramètre.

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 Center 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**.
-

Permettre aux utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace de rejoindre les réunions externes

Cette fonctionnalité est uniquement pour Meeting Center. Configurez 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 tout d'abord être activée pour un organisateur de réunion pour pouvoir autoriser les invités externes à rejoindre une réunion. Si le paramètre n'est pas sélectionné dans le programmeur, seuls les invités appartenant au même réseau interne peuvent rejoindre une réunion.

Avant de commencer

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

- L'option d'extension Cisco Unified MeetingPlace
- L'option du Nœud WebEx pour 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 invités 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** Descendez jusqu'à **Paramètres de l'extension 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 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 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 faire ceci, par exemple, s'il programme une réunion mais prévoit de la rejoindre tardivement et souhaite qu'un 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 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 les invités d'imprimer ou de télécharger un fichier au cours du partage.
-

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 programmer 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 selon vos besoins 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.
-

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** : paramètre, 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 de Cisco Spark

Activer l'interopérabilité de Cisco Spark pour fournir un moyen facile aux organisateurs WebEx d'ajouter une salle Cisco Spark automatiquement à leur réunion. Les salles Cisco 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 Cisco Spark, cochez la case **Activer l'interopérabilité de Cisco 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 de Cisco 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**.
-

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

Vous pouvez utiliser WebEx Meetings (Réunions WebEx) 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 les périphériques iPhone, Android, Windows Phone et 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.
-

Spécifier les options des Salles de réunion de collaboration

Avant de commencer

Les salles de réunion de collaboration (CMR) sont une fonctionnalité en option uniquement pour Meeting Center. Si cette fonction est disponible pour votre site, elle doit préalablement être activée par l'administrateur du site de votre entreprise. Lorsque l'option CMR a été activée, elle peut être activée ou désactivée pour les utilisateurs individuels.



Remarque

Si vous configurez une réunion CMR et que les invités la rejoignent via des périphériques telepresence non cryptés, la réunion WebEx associée ne peut pas être considérée cryptée.

Procédure

-
- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options des salles de réunion de collaboration sur le Cloud**, cochez la case **Activer le contrôle de la bande passante du périphérique vidéo**.
- Étape 3** Sous **VoIP et connexion vidéo WebEx**, sélectionnez une méthode de connexion entre l'application de réunion WebEx et le serveur multimédia (VoIP et vidéo) :
- **Protocole SSL UDP/TCP crypté automatiquement (Recommandé)** : Permet à l'application de réunion WebEx de se connecter au serveur multimédia en utilisant UDP chiffré. Si la connexion UDP n'est pas autorisée, l'application repasse sur le protocole SSL. Il s'agit de l'option la plus flexible, particulièrement si vous devez réduire le trafic.
 - **TCP SSL** : Permet à l'application de réunion WebEx de se connecter au serveur multimédia en utilisant le protocole SSL.
- Étape 4** Cochez **Utiliser un numéro principal** pour configurer une chaîne de caractères numériques d'appel qui s'affiche dans les courriers électroniques d'invitation à une réunion (par exemple, [username]@[sitename].webex.com, ou 1234). Si cette option est décochée, les utilisateurs rejoindront les réunions en composant une URI principale générée par le système et spécifique au site? qui sera affichée dans le courrier électronique d'invitation.
- Étape 5** La fonctionnalité Salles de réunion de collaboration est activée par défaut. Décochez **Activer la salle personnelle** si vous souhaitez désactiver cette fonctionnalité sur votre site.
- Étape 6** Configurez la longueur exacte du PIN organisateur en sélectionnant un nombre dans la liste déroulante.

Une longueur de PIN modifiée ou nouvelle doit correspondre au nombre sélectionné ici. Cependant, si vous modifiez la longueur d'un PIN plus court, le PIN initial plus long fonctionnera toujours si l'utilisateur ne le modifie pas.

Activer le rappel vidéo

Activer le rappel vidéo pour permettre aux utilisateurs de rejoindre les réunions facilement et plus rapidement à partir des points de destination vidéo.

- Les utilisateurs de l'application WebEx Meetings mobile peuvent rejoindre une réunion en tapant sur un bouton sur leur smartphone ou leur tablette (iOS et Android).
- Les utilisateurs d'ordinateurs de bureau peuvent recevoir un appel vidéo sur leur point de destination vidéo, similaire au rappel.

Avant de commencer

Votre site doit être configuré avec l'audio hybride de WebEx (WebEx Hybrid Audio) ou l'audio connecté sur le Cloud (Cloud Connected Audio).

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > Options**.
- Étape 2** Dans la section **Options des salles de réunion de collaboration sur le Cloud**, cochez la case **Activer le rappel vidéo**.
- Étape 3** Spécifiez si vous souhaitez demander aux utilisateurs d'appuyer sur **1** pour rejoindre les réunions, en sélectionnant l'une des options suivantes.
- sans appuyer sur "1"
 - doivent appuyer sur "1"
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

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**.



Configurer les options Remote Support (Assistance à distance) pour votre site

- [Configurer la bibliothèque de phrases pour Remote Support, page 29](#)
- [Créer des phrases fréquemment utilisées et des groupes, page 29](#)
- [Associer les groupes de phrases avec les agents et les files d'attente, page 30](#)

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 Chat**, 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, sélectionnez **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

Une fois que vous avez créé les groupes de phrases fréquemment utilisées, vous pouvez les associer à des agents spécifiques ou à des files d'attente de session à distance spécifiques. Des groupes de phrases fréquemment utilisées peuvent être attribués à la fois aux agents et aux files d'attente.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez l'onglet **Agents et files d'attente associées**.
 - Étape 2** Pour sélectionner votre groupe à associer avec tous les agents et les files d'attente, cochez la case.
 - 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**.
-



CHAPITRE 6

Configurer les options de demande de service pour votre site

- [Autoriser les utilisateurs à demander des services supplémentaires, page 31](#)
- [Options des demandes de service, page 32](#)

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. Avec cette option 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 de ces domaines de messagerie électronique	<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 de messageries électroniques 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>
Certains administrateurs du site	<p>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.</p>



CHAPITRE

7

Configurer les options de téléconférence pour votre site

- [Paramétrer les options de téléconférence par défaut, page 33](#)
- [Paramétrer les options d'assistance technique audio par défaut, page 34](#)
- [Attribuer les numéros d'appel par défaut, page 35](#)
- [Autoriser la création et la modification des comptes audio TSP, page 35](#)
- [Autoriser la téléconférence interne par rappel, page 36](#)
- [Changer les privilèges de téléconférence pour tous les utilisateurs, page 37](#)

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. Choisissez 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 votre 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** Descendez jusqu'à **Options du programmeur par défaut** et cochez ou décochez les cases à cocher des **Options d'assistance technique audio**.
- Aide instantanée
 - Autoriser les invités 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**.

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**.



CHAPITRE 8

Configurer les options des outils pour votre site

- [Configurer les outils de productivité, page 39](#)
- [Autoriser les utilisateurs à télécharger les outils de productivité WebEx, page 40](#)
- [Autoriser les utilisateurs à utiliser l'extension du téléphone IP Cisco, page 41](#)
- [Autoriser les utilisateurs à télécharger WebEx Connect ou AIM Pro, page 41](#)
- [Activer le partage de contenu avec des intégrations externes, page 41](#)

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 ces options :

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

Extensions

Vous pouvez activer l'extension 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
- Menu des raccourcis de l'explorateur Microsoft Windows
- Les logiciels de messagerie instantanée suivants :

- Microsoft Lync
- Lotus Sametime
- Skype
- Mozilla Firefox
- Extension 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 les 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 programmation de réunions avec les outils de productivité WebEx.

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 utilisateurs sur l'add-on des outils qui sont disponibles sur votre site. Les outils qui s'affichent dépendent des options qui ont été configurées sur 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 WebEx, cochez la case **Mise à jour automatique des outils de productivité lorsque des nouvelles versions sont disponibles**.
 - Étape 4** 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 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 **Extension Presence**.
 - Étape 3** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

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**.
-



CHAPITRE 9

Configurer les codes de direction

- [À propos de l'utilisation des codes de suivi, page 43](#)
- [Importer des valeurs de codes de suivi, page 44](#)
- [Spécifiez des codes de suivi, page 44](#)

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 font 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 leurs profils 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.

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'elle 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.

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. Sinon, vous pouvez spécifier une ou plusieurs valeurs de code que les utilisateurs peuvent sélectionner 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 les sites 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 les sites 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 de codes 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 **Programmer une réunion**, spécifiez si les utilisateurs doivent spécifier une valeur de code de suivi lorsqu'ils programment 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** (Facultatif) 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 Programmer/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.
-



CHAPITRE 10

Activer la vidéo haute qualité ou haute définition pour votre site

- [Activer la vidéo de haute qualité pour votre site, page 47](#)
- [Activer la vidéo haute définition pour votre site, page 48](#)

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 haute 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**.



Configurer Remote Access (Accès à distance)

- [À propos des options de Remote Access, page 49](#)
- [Configuration de l'ordinateur pour Remote Access \(Accès à distance\), page 50](#)
- [Spécifier les options de sécurité de Remote Access, page 56](#)
- [Changer la description ou le pseudo d'un ordinateur distant, page 57](#)
- [Gérer les groupes d'ordinateurs Remote Access, page 58](#)
- [Gérer des session Remote Access, page 59](#)
- [Spécifiez l'affichage et les couleurs Remote Access par défaut, page 60](#)

À propos des options de Remote Access

Vous pouvez gérer l'accès à distance (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 les paramètres d'affichage et de la couleur par défaut pour le partage d'application ou de bureau au cours d'une session Remote Access.
- Spécifier les options de sécurité pour les sessions Remote Access sur votre site, incluant :
 - Limiter l'accès aux ordinateurs Remote Access par l'adresse IP
 - Spécifier le code d'accès pour se connecter aux ordinateurs Remote Access
 - Vérifier l'accès aux ordinateurs Remote Access par identification téléphonique
- Installer l'agent Remote Access sur les ordinateurs à distance
- Gérer les ordinateurs et les groupes Remote Access sur votre site Support Center, incluant :
 - Ajouter, supprimer et reclasser les ordinateurs et les groupes
 - Éditer les informations de description des ordinateurs et des groupes
 - Modifier les paramètres de sécurité des ordinateurs individuels et 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, vérifiez que l'ordinateur à distance et l'ordinateur local répondent tous deux à la configuration minimale du 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...	Voir :
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. Ne pas autoriser 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 chiffres d'une longueur de 6 à 16 caractères.
Demander l'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. Ne pas autoriser 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. Ne pas autoriser 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. Ne pas autoriser le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
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. Ne pas autoriser le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.

Si vous souhaitez...	Voir :
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. Ne pas autoriser 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, saisissez-la dans la zone appropriée. Ne pas autoriser 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 l'adresse électronique vers laquelle un message électronique d'information est envoyé lorsqu'une session Remote Access prend fin. Pour spécifier l'adresse électronique, saisissez-la dans la zone appropriée. Ne pas autoriser 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 un répertoire local sur l'ordinateur à distance, dans lequel les journaux des sessions Remote Access sont sauvegardés. Pour spécifier le répertoire, tapez-le dans la zone correspondante. Ne pas autoriser 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. Ne pas autoriser le changement : Si elle est sélectionnée, l'option correspondante de l'agent Remote Access est désactivée.
Autoriser 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** Sélectionnez **Configuration > Remote Access > 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 le courrier électronique d'invitation 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 sur 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 d'installation, le client tape les informations et spécifie 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 du serveur proxy.
 - **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 enregistre l'ordinateur à distance dans le 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 **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 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.
"ProxyUser"="Proxyserverusername"	Nom d'utilisateur pour l'identification de votre serveur proxy. Si vous utilisez l'identification du serveur proxy, remplacez Nomutilisationduserveurproxy par le nom d'utilisateur du serveur proxy.
"ProxyPassword"="Proxyserverpassword"	Mot de passe pour l'identification de votre serveur proxy. Si vous utilisez l'identification du serveur proxy, remplacez Motdepasseuserveurproxy par le mot de passe du serveur proxy.

Clé	Description
"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 le fichier d'installation 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 **Groupes**, apparaît dans le groupe Racine et devient disponible pour Remote Access.

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** Sélectionnez **Configuration > Remote Access > Groupes**.
 - Étape 2** Recherchez l'ordinateur sur lequel vous souhaitez modifier les options.
 - Étape 3** Dans la colonne **Actions**, cliquez sur l'icône du groupe.
 - Étape 4** Dans la section **Code d'accès** ou **Identification téléphonique**, spécifiez les options du code d'accès ou d'identification 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 la modification des paramètres de ces codes d'accès, sélectionnez **Ne pas autoriser les modifications pour tous les groupes et les ordinateurs de niveau inférieur**.
 - Étape 7** Cliquez sur **Enregistrer** pour enregistrer vos paramètres.
-

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

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Remote Access > Groupes**.
 - Étape 2** Recherchez l'ordinateur sur lequel vous souhaitez modifier les options.
 - Étape 3** Cliquez sur le lien pour l'ordinateur.
 - Étape 4** Dans la section **Code d'accès** ou **Identification téléphonique**, spécifiez les options du code d'accès ou d'identification 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 > 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 ce nom dans le panneau Informations sur le compte. La boîte 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 **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 **Groupes** ainsi que sur la page **Remote Access** d'un agent d'assistance.

Gérer les groupes d'ordinateurs Remote Access

Dans l'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** Recherchez le groupe pour lequel vous souhaitez 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** Cochez la case 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
Afficher	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.

Option	Description
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.



SECTION **II**

Configurer les options des Centres WebEx

- [Configurer le commerce en ligne \(E-Commerce\), page 65](#)
- [Configurer Cisco Event Center, page 75](#)
- [Configuration Meeting Center, page 81](#)
- [Configurer Cisco Support Center, page 85](#)



Configurer le commerce en ligne (E-Commerce)

- [À propos du commerce en ligne \(E-Commerce\), page 65](#)
- [Activer le commerce en ligne \(E-Commerce\), page 66](#)
- [Basculer entre les modes production et test, page 66](#)
- [Pour saisir vos informations de paiement Paiements PayPal Pro, page 67](#)
- [Saisissez vos informations PayPal Express Checkout \(Canada\), page 68](#)
- [Saisissez vos informations de paiement PayPal Express Checkout \(USA\), page 69](#)
- [Entrez vos informations de paiement PayPal Website Payments Pro \(GB\), page 69](#)
- [Ajouter des codes promotionnels, page 71](#)
- [Prolonger la date d'expiration d'un code promotionnel, page 72](#)
- [Supprimer des codes promotionnels, page 72](#)
- [Entrez les coordonnées de votre société, page 73](#)
- [Personnaliser la page Paiement, page 73](#)

À propos du commerce en ligne (E-Commerce)

Le commerce en ligne (E-Commerce) est une fonctionnalité en option qui doit être fournie sur votre site. Vous pouvez activer l'option de commerce en ligne pour Event Center et Training Center. Grâce à la fonctionnalité de commerce en ligne, les organisateurs peuvent demander des paiements par carte bancaire pour pouvoir accéder à leurs événements et sessions programmées et 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 services de paiement PayPal Payflow Pro, PayPal Website Payments Pro (UK), et PayPal Express Checkout (USA et Canada).

Activer le commerce en ligne (E-Commerce)

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.
- **Configuration > Event Center > E-Commerce**
 - **Configuration > Training Center > E-Commerce**
- Étape 2** Cochez les cases correspondantes pour les services que vous souhaitez activer.
- Remarque** Si vous sélectionnez à la fois Event Center et Training Center, les modifications que vous effectuez sur la configuration de l'une des applications s'applique automatiquement à l'autre.
- Étape 3** Configurer les paramètres et le texte de votre commerce en ligne (e-commerce). Vous pouvez valider vos modifications dans le mode “test” et revenir sur le mode “production” lorsque les modifications sont terminées.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

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 la configuration du commerce en ligne (e-commerce) est terminée, vous pouvez changer le mode sur “Production”.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.
- **Configuration > Event Center > E-Commerce**
 - **Configuration > Training Center > E-Commerce**
- Étape 2** Pour **Mode de fonctionnement**, sélectionnez **Test**.
- Étape 3** Effectuez vos modifications de configuration.
- Étape 4** Pour que vos modifications soient disponibles sur le système, pour **Mode de fonctionnement**, sélectionnez **Production**.
- Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Pour saisir vos informations de paiement Paiements PayPal Pro

Procédure

Étape 1 Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.

- **Configuration > Event Center > E-Commerce**
- **Configuration > Training Center > E-Commerce**

Étape 2 Pour configurer le traitement des paiements PayPal, sélectionnez **Configurer**.

Étape 3 Sélectionnez **Paypal Payflow Pro** dans la liste des **Fournisseurs** et saisissez les informations requises.

Étape 4 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.
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.

Champ	Description
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.
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)

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.
- **Configuration > Event Center > E-Commerce**
 - **Configuration > Training Center > E-Commerce**
- Étape 2** Pour configurer le traitement des paiements PayPal, sélectionnez **Configurer**.
- Étape 3** Sélectionnez **Paypal Express Checkout (Canada)** dans la liste des **Prestataires** et saisissez les informations requises.
- Étape 4** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-

Éléments de configuration : PayPal Express Checkout (USA et Canada)

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 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 Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.

- **Configuration > Event Center > E-Commerce**
- **Configuration > Training Center > E-Commerce**

Étape 2 Pour configurer le traitement des paiements PayPal, sélectionnez **Configurer**.

Étape 3 Sélectionnez **PayPal Express Checkout (USA)** dans la liste des **Prestataires** et saisissez les informations requises.

Étape 4 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 Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.

- **Configuration > Event Center > E-Commerce**

• Configuration > Training Center > E-Commerce

Étape 2 Pour configurer le traitement des paiements PayPal, sélectionnez **Configurer**.

Étape 3 Sélectionnez PayPal Website Payments Pro (GB) dans la liste des prestataires et saisissez les informations requises.

Étape 4 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 :	
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.
Symbole monétaire affiché sur votre site :	
Symbole monétaire	Cliquez sur Modifier pour entrer le signe monétaire affiché sur votre site.

Ajouter des codes promotionnels

Procédure

Étape 1 Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.

- **Configuration > Event Center > E-Commerce**
- **Configuration > Training Center > E-Commerce**

Étape 2 Sélectionnez **Codes promotionnels**.

Étape 3 Saisissez les informations suivantes sur la page **Créer des codes promotionnels**.

- **Code promotionnel pour le service** : Sélectionnez le service pour lequel vous souhaitez créer un nouveau code promotionnel.
- **Nom du destinataire** : Saisissez le nom du destinataire (société ou personne) pour le nouveau code promotionnel.
- **Adresse électronique** : Saisissez l'adresse électronique du destinataire. Sinon, vous pouvez charger un fichier texte avec l'extension .txt, ou un fichier contenant des valeurs séparées par des virgules (CSV) que vous avez formaté dans Microsoft Excel.

Vous pouvez utiliser le fichier pour ajouter jusqu'à 1 000 adresses électroniques. Le fichier peut contenir jusqu'à deux champs de données pour une adresse électronique sur chaque ligne : adresse électronique de l'invité et nom de l'invité. Si vous fournissez uniquement l'adresse électronique des destinataires, le système utilise la partie du nom de l'adresse électronique avant le symbole @ pour renseigner la

- variable %AttendeeName% du champ
- « Nom du destinataire » de l'adresse électronique dans le tableau de la base de données (pour des raisons de reporting)
- **Longueur du code promotionnel** : Saisissez la longueur (nombre de caractères) du code promotionnel.
- **Utilisation du code promotionnel** : Sélectionnez si le code peut être utilisé une fois, plusieurs fois, ou un nombre illimité de fois, ou un nombre limité de fois, avant la date d'expiration du code promotionnel.
- **Type de réduction** : Sélectionnez si la réduction est un montant fixe ou un pourcentage et saisissez le montant (en USD, CAD, ou £) ou le pourcentage.
- **Date d'expiration** : Saisissez la date d'expiration du code promotionnel.
- **Type de code promotionnel** : Spécifiez si le système génère des codes promotionnels.

Pour que le système génère un ou plusieurs codes promotionnels, sélectionnez **Générés par le système (Quantité)** et saisissez le nombre de nouveaux codes promotionnels.

Pour créer un code promotionnel personnalisé, sélectionnez **Code promotionnel personnalisé unique** et saisissez un code de votre choix.

- **S'applique à :** Sélectionnez si le code promotionnel est valide pour tous les programmes, événements et sessions ; ou valide pour un type spécifique (par exemple, un événement en direct).

Étape 4 Sélectionnez **Créer**.

Prolonger la date d'expiration d'un code promotionnel

Procédure

Étape 1 Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.

- **Configuration > Event Center > E-Commerce**
- **Configuration > Training Center > E-Commerce**

Étape 2 Dans la section **Rapports E-Commerce**, sélectionnez **Rapport des codes promotionnels**.

Étape 3 Saisissez les paramètres du rapport.

Conseil Saisissez les informations telles que la plage de date, code promotionnel, ou destinataire, qui à votre connaissance applique les codes que vous souhaitez prolonger.

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

Étape 5 Cochez les cases correspondants pour les codes que vous souhaitez prolonger.

Étape 6 Sélectionnez **Prolonger la date d'expiration**.

Étape 7 Dans le champ Prolonger jusqu'au (dd/mm/yyyy), saisissez la nouvelle date d'expiration.

Étape 8 Sélectionnez **Mettre à jour**.

La colonne **Date d'expiration** se met à jour pour afficher les nouvelles dates d'expiration des codes promotionnels que vous avez mises à jour.

Étape 9 Fermez la fenêtre **Rapport des codes promotionnels**.

Supprimer des codes promotionnels



Important

Après avoir supprimé un code promotionnel, il n'est plus disponible et ne peut plus être utilisé.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.

- **Configuration > Event Center > E-Commerce**

- **Configuration > Training Center > E-Commerce**

Étape 2 Dans la section **Rapports E-Commerce**, sélectionnez **Rapport des codes promotionnels**.

Étape 3 Saisissez les paramètres du rapport.

Conseil Saisissez les informations telles que la plage de date, code promotionnel, ou destinataire, qui à votre connaissance applique les codes que vous souhaitez supprimer.

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

Étape 5 Cochez les cases correspondantes pour les codes que vous souhaitez supprimer.

Étape 6 Sélectionnez **Supprimer les codes promotionnels**.

La colonne **Statut** se met à jour pour afficher le statut Supprimé pour chaque code que vous avez supprimé.

Étape 7 Fermez la fenêtre **Rapport des codes promotionnels**.

Entrez les coordonnées de votre société

Procédure

Étape 1 Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.

- **Configuration > Event Center > E-Commerce**
- **Configuration > Training Center > E-Commerce**

Étape 2 À **Nom commercial**, entrez le nom que vous souhaitez voir apparaître pour votre société ou votre organisation.

Étape 3 Dans le champ **Infos sur l'assistance**, saisissez une adresse électronique ou un numéro de téléphone que les participants peuvent utiliser pour obtenir une assistance avec les transactions de paiement en ligne.

Étape 4 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Personnaliser la page Paiement

Vous pouvez personnaliser le texte qui s'affiche dans l'en-tête et le pied de page de votre page Paiement

Procédure

Étape 1 Sélectionnez l'un des schémas de navigation suivants, en fonction du service que vous souhaitez configurer.

- **Configuration > Event Center > E-Commerce**

• **Configuration > Training Center > E-Commerce**

Étape 2 Dans le champ **Titre de la section Carte de crédit ou carte de débit**, saisissez le texte que vous souhaitez afficher dans le titre de la page de paiement.

Étape 3 Dans le champ **Pied de page de la section de la carte de débit ou de crédit**, saisissez le texte que vous souhaitez afficher dans le pied de page de la page de paiement.

Étape 4 Sélectionnez **Mettre à jour**.



CHAPITRE 13

Configurer Cisco Event Center

- [Configurer les options Event Center, page 75](#)
- [Personnaliser le formulaire d'inscription d'Event Center, page 77](#)
- [Réattribuer un événement à un organisateur différent, page 79](#)

Configurer les options Event Center

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Event Center > Options**.
- Étape 2** Spécifier vos options spécifiques à Event Center 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">• Utiliser 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>

Option	Description
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 Rejoindre	<p>Pour afficher le contenu promotionnel pour les essais WebEx gratuits sur la page que les organisateurs et les participants utilisent pour rejoindre les réunions, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel.</p>
Courrier électronique 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 mini formulaire d'infos de l'utilisateur pour l'accès à l'enregistrement, cliquez sur Ignorer le mini formulaire d'infos de l'utilisateur.</p>
iCalendar	<p>Indique si vous souhaitez recevoir les courriers électroniques Réunion Microsoft Outlook 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.
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	<p>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.</p>

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 le 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 programme un événement sur la page **Questions sur la personnalisation de l'inscription**.

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Event Center > Formulaire d'inscription**.
- 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** Cochez la case à des options que vous souhaitez rendre obligatoires sur le formulaire. Utilisez les flèches haut et bas sous **Modifier l'ordre** pour changer l'ordre des champs d'options.
- Étape 5** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Mes options personnalisées

Pour ajouter...	Faites ceci...
<p>Boîtes de texte</p> <p>Une boîte de texte que les utilisateurs peuvent utiliser pour saisir une réponse (jusqu'à 256 caractères)</p>	<p>Pour ajouter des boîtes de texte :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur Boîte de texte. 2 À Titre de la boîte de texte, saisissez le texte que vous souhaitez faire apparaître à côté de la boîte. 3 À Type, indiquez si vous souhaitez que le texte s'affiche sur une ou plusieurs lignes. 4 À Largeur, saisissez le nombre de caractères. 5 Sélectionnez Enregistrer.
<p>Cases à cocher</p> <p>Cases à cocher que les utilisateurs peuvent utiliser pour sélectionner une ou plusieurs réponses</p>	<p>Pour ajouter des cases à cocher :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur Cases à cocher. 2 (Facultatif) À Titre du groupe..., saisissez le texte que vous souhaitez faire apparaître avant un groupe de cases à cocher. 3 Pour ajouter plus de 9 cases à cocher, à Ajouter sélectionnez le nombre total de cases à cocher que vous souhaitez créer. 4 À côté de Case à cocher..., saisissez un nom pour la case à cocher. 5 Pour afficher les cases à cocher comme vous les avez sélectionnées, sélectionnez Sélectionnée(s) dans la liste déroulante. 6 Répétez les étapes 4 et 5 pour chaque case à cocher que vous souhaitez ajouter au formulaire. 7 Sélectionnez Enregistrer.
<p>Boutons d'option</p> <p>Boutons d'option que les utilisateurs peuvent utiliser pour sélectionner une réponse unique.</p>	<p>Pour ajouter des boutons d'options :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur Boutons d'options. 2 (Facultatif) À Titre du groupe..., saisissez le texte que vous souhaitez faire apparaître avant un groupe de boutons. 3 Pour ajouter plus de 9 boutons d'options, à Ajouter sélectionnez le nombre total de boutons que vous souhaitez créer. 4 À côté de Choix..., saisissez un nom pour le bouton d'option. 5 À Choix par défaut, sélectionnez le choix qui est sélectionné par défaut. 6 Sélectionnez Enregistrer.

Pour ajouter...	Faites ceci...
<p>Listes déroulantes</p> <p>Une liste déroulante que les utilisateurs peuvent utiliser pour sélectionner une seule réponse.</p>	<p>Pour ajouter des listes déroulantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez sur Liste déroulante. 2 À Titre..., saisissez le texte que vous souhaitez faire apparaître avant un groupe de boutons. 3 Pour ajouter plus de 9 éléments de liste, à Ajouter sélectionnez le nombre de boutons que vous souhaitez créer. 4 À côté de Choix..., saisissez un nom pour le bouton d'option. 5 À Choix par défaut, sélectionnez le choix qui est sélectionné par défaut. 6 Sélectionnez Enregistrer.
<p>Questions</p> <p>Une question que vous avez gardée d'un formulaire d'engagement existant</p>	<p>Pour ajouter des questions :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Sélectionnez Questions enregistrées. 2 Sélectionnez la question que vous souhaitez utiliser. 3 Sélectionnez Ajouter.

Réattribuer un événement à un organisateur différent

Vous pouvez réattribuer un événement à un autre organisateur Event Center. L'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**.
-



CHAPITRE 14

Configuration Meeting Center

- [Configurer les options Meeting Center, page 81](#)
- [Changer la page Fin de session pour Meeting Center, page 82](#)
- [Effectuer la mise à jour de Meeting Center avec le fichier d'installation Microsoft Windows , page 83](#)

Configurer les options Meeting Center

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Meeting Center > Options**.
- Étape 2** Spécifier vos options spécifiques à Meeting Center 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">• Utiliser 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>

Option	Description
Page d'accueil par défaut des participants	Indique la page à afficher aux participants d'une réunion lorsque les réunions sont terminées. Choisissez parmi l'une des options suivantes : <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 Rejoindre	Pour afficher le contenu promotionnel pour les essais WebEx gratuits sur la page que les organisateurs et les participants utilisent pour rejoindre les réunions, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel .
Courrier électronique d'invitation	Pour afficher le contenu promotionnel pour les essais gratuits de WebEx dans les courriers électroniques d'invitation, cliquez sur Afficher le contenu promotionnel .
Onglet Informations en cours de réunion	Indique si vous souhaitez afficher un message « vert », qui indique « Merci de travailler écologiquement en nous rencontrant en ligne ».
Enregistrer automatiquement...	Indique si vous souhaitez enregistrer automatiquement toutes les sessions en utilisant l'Enregistreur basé sur le réseau Network Based Recording (NBR). <p>Remarque Cette fonctionnalité sera disponible uniquement si l'option d'enregistrement est fournie sur votre site.</p>
Envoyer un message électronique de notification...	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.
Activer la téléconférence Keep-Alive	Indique si vous souhaitez permettre à la téléconférence de continuer après que l'organisateur ait mis fin à la réunion.
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.

Changer la page Fin de session pour Meeting Center

Cette fonctionnalité est uniquement pour Meeting Center.

Vous pouvez changer la page d'accueil qui s'affiche à la fin d'une session WebEx. WebEx affiche une page pour les organisateurs et une autre page pour les invités ; vous pouvez utiliser cette procédure pour changer les deux pages.

Procédure

-
- Étape 1** Dans la barre de navigation gauche, sélectionnez **Configuration > Meeting Center** et recherchez la section **Options du site**.
 - Étape 2** Dans la section **page d'accueil de l'organisateur par défaut** : sélectionnez **Utiliser la page personnalisée**.
 - Étape 3** Dans le champ **URL**, saisissez l'URL de la page que vous souhaitez afficher pour les organisateurs à la fin des sessions.
 - Étape 4** Dans la section **page d'accueil de l'invité organisateur** : sélectionnez **Utiliser la page personnalisée**.
 - Étape 5** Dans le champ **URL**, saisissez l'URL de la page que vous souhaitez afficher pour les invités à la fin des sessions.
 - Étape 6** Cliquez sur **Mettre à jour les paramètres du site**.
-

Effectuer la mise à jour de Meeting Center avec le fichier d'installation Microsoft Windows

Les utilisateurs disposant des privilèges administrateur sur leurs ordinateurs peuvent télécharger et installer l'application Meeting Center. Le fichier d'installation Microsoft Windows (MSI) est disponible à partir de **Meeting Center > Assistance > Téléchargements** page du site WebEx.

Lorsque vous effectuez la mise à jour de la version de l'application Meeting Center pour votre site, la version déjà installée sur l'ordinateur de l'utilisateur ne se met pas à jour automatiquement. Lorsque cet utilisateur rejoint une réunion sur son site WebEx, un plug-in de navigation installe un pack séparé, contenant la version mise à jour de l'application.

La version MSI installée s'affiche sous **Programmes et fonctionnalités** sous “Cisco WebEx Meeting Center” avec la version de l'application Meeting Center listée. La seconde installation s'affiche sous “Cisco WebEx Meetings” avec aucune version listée, car elle peut inclure plusieurs versions de l'application de plusieurs sites.

Nous vous recommandons d'installer le pack MSI mis à jour lorsque vous effectuez la mise à niveau de la version de l'application pour votre site WebEx. Vous pouvez automatiser ce processus en utilisant un outil de gestion à distance, tel que Microsoft System Center Configuration Manager (initialement Systems Management Server).



Configurer Cisco Support Center

- [Paramétrer les options de téléchargement de Remote Support, page 85](#)
- [Autoriser les clients à choisir les agents, page 86](#)
- [Configurer le flux vidéo pour Remote Support, page 86](#)
- [Personnaliser la fenêtre de Session Remote Support, page 87](#)
- [Nouveaux styles d'onglets, page 87](#)
- [Spécifier les options de partage des applications du CSR, page 89](#)
- [Partage de documents et de contenu Web, page 90](#)
- [Enregistrer les sessions du CSR automatiquement, page 90](#)
- [Autoriser la commutation contextuelle pour le Chat, page 91](#)
- [Mettre fin automatiquement à des sessions inactives, page 91](#)
- [Personnaliser les instructions pour les agents d'assistance, page 92](#)

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 fichiers temporaires) : 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 fichiers temporaires)

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**.

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 et les couleurs utilisés, cliquez sur l'onglet **Police de caractères & Couleurs**.
- Étape 8** Cliquez sur **Prévisualiser** pour voir les résultats.
- Étape 9** Sélectionnez **Enregistrer**.
-

Nouveaux styles d'onglets

Onglet Images

Pour changer...	Faites...
Le logo WebEx	Cochez la case à côté du logo WebEx.
La photo du CSR	Cochez la photo 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 changer...	Faites...
Le titre de l'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.
La 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.
L'image d'en-tête	Sélectionnez l'icône Télécharger pour télécharger une image.
L'en-tête utilisant votre propre HTML et images	À type d'en-tête , cliquez sur Personnalisée , puis : Entrez le code HTML dans la fenêtre. Cliquez sur Télécharger des nouvelles images pour télécharger des images qui sont référencées dans votre HTML.

Onglet Polices de caractères & Couleurs

Pour changer...	Faites...
Couleur d'arrière-plan de l'en-tête	À Couleur d'arrière-plan 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	À Police , entrez le code HTML pour spécifier la police par défaut et alternative, l'épaisseur (gras) et la taille. Par exemple : famille-police : verdana ; police-taille : 12 px ; police-épaisseur : gras ; marges-droite : 12px ; marges-haut : 12 px ;
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.

Pour changer...	Faites...
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 utilisée 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 photocopiés de réunion).
- **Partage de contenu Web** : les utilisateurs peuvent afficher votre contenu (audio et vidéo).
- **Impression à distance** : vous pouvez 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 contenu Web** : Cochez cette case pour partager du contenu Web. Cocher cette case désactivera l'option « Impression à distance ». La valeur par défaut est activée.
- **Partage de documents** : Cocher cette case pour partager des documents et des présentations. Cocher cette case désactivera l'option « Impression à distance ». La valeur par défaut 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 **Enregistrement en réseau (NBR)** ou **Sauvegarder l'enregistrement sur l'ordinateur local**.
 - Étape 5** Spécifiez l'emplacement sur lequel sauvegarder les enregistrements des 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 titre **Envoyer à** passera de « Tous les participants » au 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** Effectuez l'une des actions suivantes :
- **Texte simple** : les instructions ne sont pas formatées. Vous pouvez saisir jusqu'à 2000 caractères.
 - **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**.
-



SECTION **|||**

Gérer votre site

- [Ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société, page 95](#)
- [Gérer Access Anywhere, page 99](#)
- [Formulaires de session Remote Support, page 103](#)
- [Gérer les files d'attente WebACD, page 107](#)
- [Gérer les formulaires Laisser un message, page 123](#)
- [Gérer les modèles de programmation, page 129](#)
- [Gérer les types de sessions, page 133](#)
- [Gérer la sécurité du site, page 141](#)
- [Afficher le rapport, page 153](#)
- [Gérer les rapports pour Event Center, page 161](#)
- [Utiliser les fonctionnalités de gestion du site, page 165](#)



CHAPITRE 16

Ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société

- [Ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société \(WBS30\), page 95](#)
- [Ajouter un contact unique, page 95](#)
- [Importer des contacts à partir d'un fichier CSV, page 96](#)
- [Modifier les informations d'un contact, page 97](#)
- [Supprimer des informations sur un contact, page 97](#)
- [Utilisation des listes de distribution, page 97](#)

Ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société (WBS30)

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 manière incorrecte, 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 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 importer.
- 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**.
-



CHAPITRE 17

Gérer Access Anywhere

- [Demander l'autorisation pour installer Access Anywhere, page 99](#)
- [Traiter les demandes Access Anywhere, page 100](#)
- [Afficher une liste des ordinateurs distants Access Anywhere, page 100](#)
- [Mettre fin à la session Access Anywhere d'un utilisateur, page 101](#)
- [Supprimer un ordinateur distant du compte d'un utilisateur, page 101](#)

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 pour Access Anywhere, l'administration du site place toutes les demandes dans une liste d'attente que vous pouvez afficher et envoyer un message électronique de notification de demande 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**.
-



Formulaires de session Remote Support

- [Formulaires de session Remote Support, page 103](#)
- [Personnaliser les éléments sur les formulaires de pré et post-session, page 103](#)
- [Intégrer le formulaire de pré-session, page 105](#)

Formulaires 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 boîte de texte où les utilisateurs peuvent entrer des informations :
 - a) Cliquez sur **boîte de texte**.
 - b) Pour créer une boîte de texte de plus d'une ligne, cliquez sur **Multi-ligne**.
 - c) À **titre de la boîte 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 l'ordre**.
- 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 Effectuez l'une des actions 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.



Gérer les files d'attente WebACD

- [Créer une nouvelle file d'attente, page 108](#)
- [Options sur l'onglet Configuration, page 108](#)
- [Options sur l'onglet Utilisateurs, page 111](#)
- [Options sur l'onglet du formulaire d'inscription, page 112](#)
- [Options sur l'onglet du lien d'Entrée, page 113](#)
- [Options sur l'onglet Règles, page 113](#)
- [Utiliser les règles d'acheminement, page 114](#)
- [Utiliser les règles d'attribution, page 115](#)
- [Options des règles, page 115](#)
- [Options pour le routage de tiers, page 117](#)
- [Modifier une file d'attente, page 118](#)
- [Ajouter des nouveaux champs au formulaire d'inscription, page 118](#)
- [Réorganiser les champs sur le formulaire d'inscription, page 119](#)
- [À propos de la file d'attente personnelle, page 119](#)
- [Modifier la file d'attente personnelle, page 119](#)
- [Options de l'onglet Configuration \(File d'attente personnelle\), page 120](#)
- [Attribuer des files d'attente aux agents pour WebACD , page 121](#)

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	

Option	Description
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	
Ouvert	La file d'attente est pré-paramétrée pour accepter les demandes 24 heures par jour.
Ouvert le	Si vous sélectionnez l'option « Me permettre de spécifier les heures », vous pouvez sélectionner les jours et les heures d'ouverture.
Fuseau horaire de la file d'attente	Vos messages instantanés utilisent ce fuseau horaire pour les horodatages.
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>Ordonnement de la répartition de charge : Les appels sont distribués aux utilisateurs suivant un ordre prédéfini.</p>

Option	Description
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.
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	

Option	Description
	<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 de clients en attente par défaut. 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	<p>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.</p> <p>Vous pouvez également le rechercher par l'adresse électronique.</p>
Afficher tout	Pour afficher les noms de tous les utilisateurs, cliquez sur Afficher tous.
Affecter	<p>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.</p> <p>Utilisez CTRL + clic pour sélectionner plusieurs noms à la fois.</p>
Supprimer	<p>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.</p> <p>Utilisez CTRL + clic pour sélectionner plusieurs noms à la fois.</p>
Sélectionner tout	Si vous souhaitez sélectionner tous les utilisateurs, vous pouvez gagner du temps en sélectionnant la case à cocher Sélectionner tous.
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 de saisie 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 afficher 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 « Autre », qui s'applique à tous les agents assignés à la file d'attente.
-

Utiliser les règles d'attribution

Les règles d'attribution 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 patienter 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)	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).

Option	Description
liste déroulante (condition)	Sélectionnez une condition (par exemple, contient, moins de, ou plus 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 affecter 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
Liste d'attente sélectionnée dans la liste déroulante	Pour attribuer à tous les agents de files d'attente, 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 une commande « 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 commandes « 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 algorithme d'exécution (trigger) d'acheminement doit être fourni pour votre site WebEx pour permettre l'acheminement de variables tiers.

Option	Description
Activer l'acheminement de tiers	Cochez pour autoriser l'acheminement 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 exécuter l'acheminement.
URL d'annulation des acheminements	Répertorie l'URL pour annuler la commande d'exécution de l'acheminement.
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 d'acheminement aux destinataires suivants	Cochez pour activer la notification des erreurs d'acheminement 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 l'ordre**.
 - 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 pour lui prouver qu'il assure le suivi des problèmes non résolus. La file d'attente personnelle a les fonctionnalités suivantes :

- Toutes les files d'attente personnelles partagent le même formulaire de saisie
- Les modifications apportées à ce formulaire de saisie affectent 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 apparaît 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 Rappelez-moi Autorisez votre agent d'assistance à rappeler le client.
Heures de fonctionnement	
Ouvert	La file d'attente est pré-paramétrée pour accepter les demandes 24 heures par jour.
Ouvert le	Si vous sélectionnez l'option « Me permettre de spécifier les heures », vous pouvez sélectionner les jours et les heures d'ouverture.
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.

Attribuer des files d'attente aux agents 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 :
- **Attribuer automatiquement tous les agents Meeting Center.**
 - **Attribuer automatiquement tous les agents Remote Support.**
- Étape 6** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-



Gérer les formulaires Laisser un message

- [Présentation des formulaires Laisser un message, page 123](#)
- [Créer un nouveau formulaire Laisser un message, page 124](#)
- [Ajouter des nouveaux champs au formulaire Laisser un message, page 124](#)
- [Réorganiser les champs sur le formulaire Laisser un message, page 125](#)
- [Options de la page Créer/Modifier un formulaire, page 125](#)
- [Modifier les options de la page du formulaire, page 125](#)
- [Options de changement de l'ordre, page 126](#)
- [Options des boîtes de texte, page 126](#)
- [Options des cases à cocher, page 127](#)
- [Options des boutons d'options, page 127](#)
- [Options de la liste déroulante, page 128](#)
- [Attribuer un formulaire pour laisser un message à une file d'attente, page 128](#)

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 laquelle 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 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 > 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** Ajouter un ou plusieurs champs.
Vous pouvez ajouter de nouveaux champs sous forme de
- Boîtes 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 l'ordre**.
- 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

Option	Description
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 de changement de 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 boîtes de texte

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

Option	Description
Une seule ligne	Sélectionner pour fournir une ligne pour permettre aux clients d'entrer des informations.
Multi lignes	Sélectionnez pour fournir plus d'une ligne pour permettre aux clients d'entrer des informations.
Label du champ de saisie de texte	Entrez une phrase de présentation de la boîte 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.

Option	Description
Largeur	Entrez le nombre de caractères que les clients peuvent entrer dans la boîte de texte.
Hauteur	Entrez le nombre de lignes de texte que les clients peuvent entrer dans la boîte 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 (vide).
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 des boutons d'options

Les clients sélectionnent une option dans la liste des options que vous configurez 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.
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**.
-



CHAPITRE 21

Gérer les modèles de programmation

- [Modèles de programmation, page 129](#)
- [Changer le modèle de programmation par défaut, page 129](#)
- [Afficher ou masquer des modèles de programmation, page 130](#)
- [Supprimer des modèles de programmation, page 130](#)
- [Supprimer les modèles de programmation Event Center, page 131](#)

Modèles de programmation

Les organisateurs programment souvent des sessions WebEx avec les mêmes informations (telles que le code de suivi, ou les participants). Ils peuvent utiliser des modèles de programmation pour enregistrer ces paramètres et configurer 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)**.

Supprimer les modèles de programmation Event Center

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

Il existe deux types de modèles de courriers électroniques :

- **Modèles de programmation 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 programmation personnels** : Un modèle qu'un organisateur paramètre et qui est disponible uniquement pour cet organisateur. Un organisateur peut créer un modèle personnel à partir du programmeur 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 modèle 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)**.



CHAPITRE 22

Gérer les types de sessions

- [À propos des types de sessions, page 133](#)
- [Comprendre les fonctionnalités des types de session, page 134](#)
- [Créer des types de session personnalisés, page 137](#)
- [Créer un type de session Vidéoconférence Cisco Unified \(CUVC\), page 138](#)
- [Activer un type de session pour un compte organisateur, page 139](#)
- [Activer un type de session pour tous les nouveaux utilisateurs, page 139](#)
- [Changer un type de session personnalisé, page 140](#)
- [Activer ou désactiver un type de session personnalisé, page 140](#)

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 le nombre de personnes de votre organisation qui 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 l'intégralité du contenu de 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>
Identification de l'interlocuteur	Autoriser le participant qui a la parole à être identifié par une icône clignotante 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 en 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	Autoriser la vidéo haute qualité pour les réunions sur votre site. <ul style="list-style-type: none"> • Vidéo multisource (\$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 voyez pas **Types de sessions** dans la barre de navigation, contactez votre représentant WebEx.



Remarque

Une fois que vous avez créé un nouveau type de session, vous ne pouvez pas le supprimer. Toutefois, vous pouvez le modifier ou le désactiver.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > 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 pour <session type>**.
- Étape 4** Saisissez un nom pour le type de session personnalisé.
- Étape 5** Sélectionnez les fonctionnalités que vous souhaitez inclure dans le type de 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 ce 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 Sélectionnez **Configuration > Paramètres communs du site > 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 pour <session type>**.

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**.
- 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**.
-



Gérer la sécurité du site

- [Spécifier les options de sécurité, page 141](#)
- [Options de sécurité, page 142](#)
- [Authentification unique, page 147](#)
- [Configurer l'authentification unique \(SSO\) pour les invités, page 150](#)

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 :

- Renforcer les critères des mots de passe pour qu'ils 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	Sélectionnez cette option pour demander l'approbation de l'administrateur du site pour des demandes de modification des adresses électroniques des organisateurs. Vérifiez que l'option Revoir les demandes de compte organisateur soit également sélectionnée dans la section Paramètres de gestion du compte .
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. Vous activez le minuteur lorsque vous activez cette option. Important Les utilisateurs ne reçoivent aucune notification de l'administrateur du site pour les informer que leur compte a été rendu inactif.
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 le lien pour changer le mot de passe pour envoyer un courrier électronique contenant le mot de passe. Ce courrier électronique indique également si un administrateur de site doit approuver la demande. 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. <p>Remarque Si l'option Gérer les comptes utilisateur à travers les API est sélectionnée, seule l'option Afficher le texte est disponible.</p>

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	
Exiger des mots de passe robustes pour les comptes utilisateur	<p>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.</p> <p>Le système génère des mots de passe automatiquement lorsque les utilisateurs souscrivent à un compte ou réinitialisent leurs mots de passe, ou lorsque vous importez des informations de compte à partir d'un fichier .csv. Les mots de passe automatiquement générés contiennent uniquement les caractères suivants si les paramètres de votre mot de passe forcent l'utilisation des caractères mixtes et spéciaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> • » (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)
Exiger des caractères mixtes	Cochez cette option pour demander à ce que tous les mots de passe utilisateur contiennent des lettres majuscules et minuscules.
Longueur minimum	Cochez cette option pour demander à ce que les mots de passe utilisateur contiennent le nombre minimum de caractères que vous spécifiez.
Nombre minimum de chiffres	Entrez le nombre minimum de chiffres que les mots de passe utilisateur doivent contenir.
Nombre minimum de lettres (alpha)	Cochez cette option pour demander à ce que les mots de passe utilisateur contiennent au moins le nombre minimum de lettres que vous spécifiez.
Nombre minimum de caractères spéciaux	Cochez cette option pour demander à ce que les mots de passe utilisateur contiennent au moins le nombre minimum de lettres que vous spécifiez.

Option	Description
Ne pas autoriser la répétition d'un caractère trois fois ou plus	Cochez cette option pour empêcher l'utilisation des caractères plus de deux fois dans un mot de passe.
Ne pas autoriser des textes de pages Web dynamiques dans les mots de passe des comptes (nom du site, nom de l'organisateur, nom d'utilisateur)	Cochez cette option pour empêcher l'utilisation de texte dynamique dans les pages web, tel que <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 • Nom propre de l'organisateur • Nom d'utilisateur <p>Si le nom de l'organisateur est « Wendy Smith », les exemples de mots de passe suivants ne sont pas autorisés : Wendy, Smith, WendySmith, wendy, wendysmith, réunionwendy et rencontreavecwendy.</p>
Ne pas autoriser les mots de passe de comptes provenant de cette liste :	Sélectionnez pour empêcher Vous pouvez éditer la liste pour ajouter ou supprimer des mots de passe utilisateur.
L'utilisateur peut réinitialiser le mot de passe après [N] heures	Cochez cette option pour empêcher l'utilisateur de changer le mot de passe pendant le nombre d'heures que vous spécifiez.
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. Si vous activez cette option, les utilisateurs n'ont pas à saisir leurs 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	Cochez cette option pour empêcher les utilisateurs d'utiliser le même mot de passe jusqu'à ce qu'ils dépassent le nombre de mots de passe uniques spécifié. Cette option est également connue sous le nom d'option de “mots de passe cycliques”.
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.
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.

Option	Description
Toutes les réunions doivent avoir un mot de passe	<p><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.</p> <p>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.</p>
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.
Exiger que les utilisateurs possèdent 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 si 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.
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.

Option	Description
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.
Autre section	
Demander à se connecter avant accès au site	Sélectionnez cette option pour demander à ce que tous les utilisateurs aient un compte pour se connecter 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.

Authentification unique

L'authentification unique est une fonctionnalité en option qui doit être fournie sur votre site.

Activez l'authentification unique (SSO) Cisco WebEx pour permettre aux participants de gérer leurs identifiants plus facilement. Avec la SSO, un identificateur unique fournit l'accès à toutes les applications de l'entreprise, telles que WebEx Meeting Center et Jabber. En tant qu'administrateur, vous utilisez l'administration du site WebEx pour configurer l'authentification unique pour les applications Cisco WebEx Messenger et Réunions Cisco WebEx.

Conditions générales

Le tableau suivant liste et décrit des termes importants liés à la configuration SSO.

Tableau 1: Termes liés à la configuration SSO

Terme	Définition
IAM	Les systèmes d'identité et de gestion de l'accès tels que CA SiteMinder, ADFS, Ping Identity.
IdP	Fournisseur d'identité—L'autorité pour l'accès utilisateur et la gestion du mot de passe.
SAML	Security Assertion Markup Language—Utilisé pour échanger l'authentification et l'autorisation entre les entités.
SSO	Authentification unique SSO.
WS Fédéré	Permet aux employés et affiliés d'une organisation de clientèle WebEx de s'authentifier avec un site WebEx utilisant SAML.
Certificat X.509	Les assertions SAML envoyées au système Cisco WebEx sont signés avec la clé privée. Téléchargez un certificat X.509 provenant d'une autorité de certification certifiée, incluant certaines agences gouvernementales et sociétés telles que VeriSign et Thawte.

Configurer la SSO

Suivez la procédure ci-dessous pour configurer la SSO et SAML 2.0

Avant de commencer

Télécharger et configurer les exigences requises ci-dessous avant de commencer cette procédure.

- Un IAM SAML 2.0 standard ou WS Fédéré conforme
- Un certificat de clé publique X.509 d'entreprise

- Un IAM configuré pour fournir les assertions SAML avec les informations du compte utilisateur et les ID des systèmes SAML
- UN fichier IdP XML
- Une URL pour le service IAM de l'entreprise

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Configuration SSO**.

Étape 2 À partir du menu déroulant **Protocole de fédération**, sélectionnez **SAML 2.0**.
S'il y a une configuration existante, certains champs peuvent être déjà remplis.

Étape 3 Cliquez sur le lien **Gestionnaire des certificats du site**.

Étape 4 Dans la fenêtre **Gestionnaire des certificats du site**, sélectionnez **Parcourir** et allez à l'emplacement du fichier .CER pour votre certificat X.509.

Étape 5 Sélectionnez le fichier .CER et sélectionnez **OK**.

Étape 6 Sélectionnez **Fermer**.

Étape 7 Sur la page Configuration SSO, saisissez les informations requises dans les champs et sélectionnez les options que vous souhaitez activer.

Étape 8 Sélectionnez **Mettre à jour**.

Page de configuration SSO

Le tableau suivant liste et décrit les champs et options sur la page **Configuration SSO**.



Important

Les informations que vous utilisez au cours de la configuration doivent être exactes. Si vous demandez plus de précisions sur les informations requises pour configurer la SSO pour votre site, contactez votre fournisseur d'identité.

Tableau 2: Champs et options de la page Configuration SSO

Champ ou option	Description
Profil SSO	Spécifier comment les utilisateurs accèdent à WebEx. Sélectionnez SP initié si les utilisateurs démarrent sur le site de réunion WebEx et sont redirigés vers le système IdP de l'entreprise pour authentification. Sélectionnez IdP Initié si les utilisateurs accèdent à WebEx via le système IAM de l'entreprise.

Champ ou option	Description
Importer les métadonnées SAMP (lien)	<p>Cliquez pour ouvrir la boîte de dialogue Configuration SSO Web Fédérée - Métadonnées SAML. Les champs des métadonnées importées incluent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destination AuthnRequestSigned • Émetteur pour SAML (ID IdP) • URL de connexion du service SSO du client
Émetteur WebEx SAML (ID SP)	<p>L'URI identifie le service Cisco WebEx Messenger en tant que SP. La configuration doit correspondre aux paramètres du système de gestion de l'accès d'identité du client. Conventions d'appellation recommandée : Pour Meeting Center, saisissez l'URL du site Meeting Center. Pour le service WebEx Messenger, utilisez le format « client-domaine-nom » (exemple : IM-Client-ADFS-WebExEagle-Com).</p>
Émetteur pour SAML (ID IdP)	<p>Une URI identifie uniquement l'IdP. La configuration doit correspondre au paramètre IAM du client. Situé dans le fichier IdP XML (exemple : entityID="http://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/services/trust")</p>
URL de connexion du service SSO du client	<p>URL pour les services d'authentification unique SSO de votre entreprise. Les utilisateurs se connectent généralement avec cette URL. Situé dans le fichier IdP XML (exemple : <AssertionConsumerService Binding="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:bindings:HTTP-POST" Location="https://adfs20-fed-srv.adfs.webexeagle.com/adfs/ls/" index="0" isDefault="true" />)</p>
Vous pouvez exporter un fichier de configuration WebEx de métadonnées SAML	<p>Vous pouvez exporter certaines métadonnées, qui peuvent ensuite être importées à l'avenir. Les champs des métadonnées exportées contiennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Destination AuthnRequestSigned • Émetteur pour SAML (ID IdP) • URL de connexion au service SSO du client
Format Idnom (NameID)	<p>Doit être identique à la configuration IAM, prenant en charge les formats suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Non spécifié • Adresse électronique • Nom de l'objet X509 • Identificateur d'identité • Identificateur persistant

Champ ou option	Description
AuthnContextClassRef	La déclaration SAML qui décrit l'authentification à l'IdP. Ceci doit correspondre à la configuration IAM. Exemples ADFS : urn:federation:authentication:windows ou urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PasswordProtectedTransport Ping exemple : urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:unspecified Remarque : Pour utiliser plus d'une valeur AuthnContextClassRef ajouter un « ; ». Par exemple : urn:federation:authentication:windows;urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:ac:classes:PasswordProtectedTransport
URL de la page cible WebEx par défaut (facultatif)	Lors de l'authentification, affiche une page cible attribuée uniquement à l'application Web.
URL d'erreur SSO du client (facultatif)	En cas d'erreur, redirige vers cette URL avec le code d'erreur attaché à l'URL.
Déconnexion unique (facultatif)	Cocher pour demander une déconnexion et configurer l'URL de déconnexion.
Création automatique de compte (facultatif)	Sélectionner pour créer un compte utilisateur. Les champs de l'UID, adresse électronique et prénom et nom doivent figurer dans l'assertion SAML.
Mise à jour automatique du compte (facultatif)	Les comptes dans WebEx peuvent être mis à jour avec la présence d'un attribut updateTimeStamp (horodatage de mise à jour) dans l'assertion SAML. Lorsque des modifications sont effectuées dans l'IAM, le nouvel horodatage est envoyé à WebEx. WebEx effectue la mise à jour du compte avec un attribut envoyé dans l'assertion SAML.
Supprimer le suffixe uid pour l'UPN (Nom principal de l'utilisateur) Active Directory	Supprime le domaine Active Directory du Nom principal de l'utilisateur (UPN) lorsqu'il est sélectionné.

Configurer l'authentification unique (SSO) pour les invités

Comment fonctionne la création de compte automatique avec la SSO

Tout accès à WebEx, hormis l'accès des invités, nécessite un compte WebEx (compte invité ou organisateur). L'assistance pour les comptes invités est une fonctionnalité en option qui doit être fournie et activée sur votre site. Lorsque vous activez l'authentification unique (SSO), vous pouvez facultativement spécifier les domaines à partir desquels vous souhaitez que les utilisateurs s'identifient. Les participants qui rejoignent les réunions à partir de ces domaines sont dirigés sur la SSO et doivent fournir des identifiants valides. Les participants qui ne rejoignent pas les réunions à partir de ces domaines ne sont pas authentifiés et rejoignent les réunions en tant qu'invités.

Après une authentification SSO réussie, l'assertion Security Assertion Markup Language (SAML) passe la requête à WebEx. WebEx vérifie si le participant possède déjà un compte. Si l'option **Création automatique de compte** est activée et que le participant ne possède pas encore de compte, le système crée un nouveau

compte. Le type de compte créé (participant ou organisateur) dépend du paramètre SAML. Si vous ne spécifiez pas le paramètre, ou si l'option pour créer des comptes invités n'est pas activée, le paramètre par défaut est de créer un compte organisateur.



Important

Si vous n'activez pas **Création automatique de compte**, les utilisateurs qui se sont authentifiés avec succès qui n'ont pas de compte WebEx ne peuvent pas rejoindre les réunions.

Paramètre Security Assertion Markup Language



Important

L'assistance pour les comptes invités est une fonctionnalité en option qui doit être fournie sur votre site. Vous devez également activer la fonctionnalité pour utiliser pleinement le paramètre Security Assertion Markup Language (SAML).

L'assertion SAML contrôle si la fonctionnalité de création de compte automatique crée un compte invité ou organisateur. Pour l'exemple suivant, WebEx crée automatiquement des comptes invités.

```
<ns2:Attribute Name="isattendeerole"
NameFormat="urn:oasis:names:tc:SAML:2.0:attrname-format:unspecified"> <ns2:AttributeValue>true
(Vrai)</ns2:AttributeValue> </ns2:Attribute>
```

Les entrées valides pour le paramètre de valeur d'attribut sont : True (Vrai), False (Faux), false (faux), Oui, oui, Non et non.

Authentification SSO pour les invités

Vous pouvez demander aux participants, qui rejoignent les réunions à partir de domaines spécifiques, de s'identifier avec l'authentification unique SSO. Vous pouvez également créer des labels pour identifier les participants et les invités authentifiés dans le panneau Participants pour

- Réunions
- Session de formation
- Événements

Si vous préférez ne pas afficher les titres, laissez les champs des titres vides pour désactiver la fonctionnalité de label.



Remarque

Si l'authentification unique SSO est activée, les paramètres d'authentification écrasent le paramètre **Afficher la balise de l'utilisateur interne dans la liste des participants** pour Meeting Center.

Procédure

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

Étape 2 (Facultatif) Cochez **Création automatique de compte** pour créer des comptes automatiquement.

Important Si vous n'activez pas **Création automatique de compte**, les utilisateurs qui se sont authentifiés avec succès qui n'ont pas de compte WebEx ne peuvent pas rejoindre les réunions.

Étape 3 Cochez **Authentification unique SSO pour les invités** pour activer l'authentification unique SSO.

Étape 4 (Facultatif) Saisissez un titre à afficher à côté des noms des participants authentifiés (par exemple : Employé).

Étape 5 (Facultatif) Saisissez un titre à afficher à côté des noms des participants non authentifiés (par exemple : Invité).

Étape 6 Dans le champ **Invité authentifié à partir des domaines de messagerie électronique**, saisissez un domaine (par exemple : mon_domaine.fr).

Étape 7 Sélectionnez **Ajouter**.

Étape 8 Répétez les étapes 5 et 6 pour chacun des domaines de votre société, à partir desquels vous souhaitez authentifier les participants.

Les participants qui rejoignent les réunions à partir de l'un de ces domaines sont dirigés vers la SSO. Tous les autres participants rejoignent les réunions en tant qu'invités.

Étape 9 Sélectionnez **Mettre à jour**.



Afficher le rapport

- [Aperçu des rapports, page 153](#)
- [Page Afficher le rapport, page 154](#)
- [Afficher les rapports d'utilisation, page 155](#)
- [Afficher les rapports d'utilisation de l'enregistrement, page 156](#)
- [Afficher les rapports d'utilisation du stockage, page 156](#)
- [Afficher les rapports du tableau de bord Event Center, page 156](#)
- [Rapports Training Center, page 157](#)
- [Rapport Remote Access \(Accès à distance\), page 157](#)
- [Rapports de Support Center, page 158](#)
- [Afficher des rapports Access Anywhere, page 158](#)
- [Afficher les rapports WebACD, page 159](#)
- [Afficher les rapports des réunions en cours, page 159](#)

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.
- Allez 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 ont 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** Sélectionnez **Rapports > Communs > Rapport d'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 métacaractères 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 les rapports d'utilisation de l'enregistrement

Procédure

- Étape 1** Sur la barre de navigation, sélectionnez **Rapports > Commun > Utilisation de l'enregistrement**.
- 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.
Lorsque vous saisissez une chaîne de caractères texte, vous pouvez utiliser des métacaractères. Exemples : * ou ?
- 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** Pour afficher le rapport, sélectionnez **Afficher le rapport**. Pour exporter le rapport au format CSV, sélectionnez **Exporter le rapport**.
-

Afficher les rapports d'utilisation du stockage

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Rapports > Commun > Utilisation du stockage**.
- 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 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** : 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 des enregistrements** : Afficher l'accès à toutes les sessions enregistrées.
- **Rapport des invités** : Afficher un dossier de toutes les sessions auxquelles une personne s'est inscrite ou a participé.

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 :

- Utilisation des ordinateurs
- Rapport du CSR
- Suivi des ordinateurs

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

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 de session
- Volume des appels
- Activité du CSR
- URL de référence
- Fille d'attente des allocations

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 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 de session
- Volume des appels
- Activité du CSR
- URL de référence
- Fille d'attente des allocations

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, page 161](#)
- [Créer un rapport Event Center, page 162](#)
- [Ouvrir un rapport Event Center enregistré, page 162](#)
- [Télécharger des rapports Event Center, page 163](#)
- [Ouvrir un rapport Event Center enregistré, page 163](#)
- [Supprimer des rapports Event Center, page 164](#)

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** Le cas échéant, sélectionnez le **Sous-type** pour le rapport.
La liste déroulante **Sous-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.
- 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 **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) Changez 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.



Utiliser les fonctionnalités de gestion du site

- [Envoyer des messages électroniques à tous les utilisateurs](#) , page 165
- [Recevoir une alerte lorsque la capacité de stockage est dépassée](#) , page 165

Envoyer des messages électroniques à tous les utilisateurs

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.
-

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, le 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**.
-



SECTION **IV**

Gérer les utilisateurs et les organisateurs

- [Importer et exporter des utilisateurs par batch, page 169](#)
- [Gérer les comptes utilisateur, page 173](#)
- [Définir les privilèges des comptes utilisateur, page 179](#)



Importer et exporter des utilisateurs par batch

- [Options du batch importer et exporter des utilisateurs, page 169](#)
- [Importer des comptes pour les utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace, page 169](#)
- [Importer plusieurs comptes utilisateur, page 170](#)
- [Modifier plusieurs comptes utilisateur, page 171](#)
- [Spécifier des critères de mots de passe complexes, page 172](#)

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.
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 du répertoire. 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 pour votre site, ne créez pas de comptes utilisateurs et n'effectuez aucune mise à jour. 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**.

Spécifier des critères de mots de passe complexes

La commande batch d'importation ou d'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 d'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, 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 batch peuvent ne pas s'effectuer dans l'ordre dans lequel elles ont été exécutées.



CHAPITRE 28

Gérer les comptes utilisateur

- [Types de comptes utilisateur, page 173](#)
- [Autoriser les utilisateurs à demander des comptes à partir du site, page 174](#)
- [Accepter ou refuser les demandes de comptes, page 174](#)
- [Ajouter des nouveaux comptes utilisateur, page 175](#)
- [Modifier des comptes utilisateur uniques, page 176](#)
- [Activer et désactiver les comptes utilisateur, page 176](#)
- [Accepter ou refuser les demandes de mots de passe, page 177](#)

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

Si votre contrat WebEx fournit l'option de licence concurrente, vous pouvez ajouter n'importe quel nombre de comptes utilisateur. Votre contrat limite le nombre d'utilisateurs qui peuvent simultanément organiser ou

participer à des sessions. 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**.
-

Accepter ou refuser les demandes de comptes

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 des 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 posséder un compte participant pour rejoindre les sessions WebEx à moins que l'organisateur ne demande qu'ils en aient un.
- 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.
- a) Cochez la case **Rappel** pour activer le rappel de chaque numéro de téléphone.

- b) Sélectionnez **Identification d'appel entrant** pour demander l'identification d'appel entrant pour les participants.

Étape 8 Sélectionnez **Ajouter**.

Modifier des comptes utilisateur uniques

Pour les utilisateurs Cisco Unified MeetingPlace, si l'intégration du service d'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** (Facultatif) 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 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**.
-

Accepter ou refuser les 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, cliquer 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 **Rejeter**.
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.
-



CHAPITRE 29

Définir les privilèges des comptes utilisateur

- [Privilèges de l'organisateur, page 179](#)
- [Définir les privilèges des comptes utilisateur, page 181](#)
- [Paramétrer les privilèges de comptes individuels, page 181](#)
- [Activer une salle personnelle pour un utilisateur, page 182](#)
- [Modifier l'URL de la salle personnelle d'un utilisateur, page 182](#)

Privilèges de l'organisateur

Privilèges	Description
Service	Services WebEx tels que Meeting Center, Training Center, etc.
Type de session autorisée	Un ensemble prédéfini de fonctionnalités et d'options.
Sécurité	Paramétrez les conditions de réinitialisation du mot de passe et de la fermeture du compte.
Éditeur 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.
Salles personnelles (Meeting Center uniquement)	Activer la salle personnelle, lorsqu'elle est disponible sur le site.
Salle de réunion de collaboration (Meeting Center uniquement)	Activez les salles de réunions de collaboration (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.

Privilèges	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 programme 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, les 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 (Assistance à distance)	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 en réseau (NBR) ou Sauvegarder l'enregistrement sur l'ordinateur local et indiquez un emplacement.
Remote Access	Si vous avez activé l'option Remote Access (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 en réseau (NBR) ou Sauvegarder 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.
Bureau d'assistance	Activer le Bureau d'assistance, affichage et modification des rôles.

Privilèges	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 Rappelez-moi, 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).

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**.

Activer une salle personnelle pour un utilisateur

Cette fonctionnalité est uniquement pour Meeting Center.



Remarque

Une salle personnelle peut également être activée pour un utilisateur lors de la création d'un compte.

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 personnelle**.
 - Étape 5** (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 6** Sélectionnez **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://WebServer.webex.com/meet/**, saisissez la modification de l'URL.
 - Étape 5** Sélectionnez **Mettre à jour**.
-



SECTION **V**

Références pour le format de saisie CSV

- [Référence du format de fichier CSV, page 185](#)
- [Variables de messages électroniques, page 217](#)
- [Utilisation des balises et attributs HTML, page 235](#)



CHAPITRE 30

Référence du format de fichier CSV

- [Format de fichier CSV pour les comptes utilisateurs, page 185](#)
- [Créer un modèle de fichier CSV, page 186](#)
- [Champs Informations du compte, page 187](#)
- [Format de fichier CSV pour les contacts, page 208](#)
- [Créer un modèle de fichier CSV, page 209](#)
- [Champs Informations sur le contact, page 210](#)
- [Format de fichier CSV pour les valeurs des codes de suivi, page 211](#)
- [Fuseaux horaires, page 212](#)

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 Y</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>(Obligatoire) Indique le nom de l'utilisateur à qui appartient ce compte.</p> <p>Si ce champ reste vide, le nom sera demandé.</p>
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>

Champ	Description
Password	<p>(Obligatoire) 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>Taïwan –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"> • ORGANISATEUR : 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 ORGANISATEUR.</p>

Champ	Description
MeetingPrivilege	<p>(Facultatif) 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. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.

Champ	Description
TelephonyPrivilege	

Champ	Description
	<p>(Facultatif) 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. • 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

Champ	Description
	<ul style="list-style-type: none"> • 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	N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.
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	N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.
SaCProducts	N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.
SaCSJMEDesc	N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.
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>

Champ	Description
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>
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>

Champ	Description
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 OptionsSC 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>
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>

Champ	Description
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>
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>

Champ	Description
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 : Ordinateur 1, Ordinateur 2</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
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 indicatifs, voir #unique_259.</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>

Champ	Description
PhoneCallin	(Facultatif) Indique le numéro que l'utilisateur doit composer pour appeler. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.
PhoneCallback	(Facultatif) Indique le numéro auquel l'utilisateur souhaite être appelé. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.
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.

Champ	Description
Address2	(Facultatif) Indique les informations supplémentaires concernant l'adresse électronique du contact, si nécessaire. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
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. • Si 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 de 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.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Y.</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 Mon WebEx. 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 Y.</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 Y.</p>
MyReports	<p>(Facultatif) S'applique uniquement aux comptes sur un site Training Center et pour lesquels vous avez indiqué PRO dans le champ Mon WebEx. 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 Y.</p>
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 Y.</p>

Champ	Description
WebcastVideo	(Facultatif) Autorise les utilisateurs Event Center à diffuser des vidéos. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
WebcastAdmin	(Facultatif) Indique si l'utilisateur actuel est un administrateur Webcast ou un animateur. Si cette option est cochée, l'utilisateur est un administrateur. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
WebcastBasic	(Facultatif) Autorise les utilisateurs Event Center à diffuser des présentations et de l'audio en ligne. Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.
DefaultTPSessionType	(Facultatif) Indique le type de session TelePresence par défaut, tel qu'il est configuré à la page Préférences de l'utilisateur. 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.
MeetingAssist	(Facultatif) Indique si les services d'assistance de réunion sont disponibles pour vos utilisateurs. Si ce champ reste vide, la valeur sera 0.
SupportCET	N'est plus pris en charge. Le champ doit être configuré pour rester vide et ignoré dans le fichier d'exportation.
SupportCMR	(Facultatif) Spécifie si les salles de réunions de collaboration (CMR Cloud) sont disponibles pour vos utilisateurs (Meeting Center uniquement). <ul style="list-style-type: none"> • 1 : Indique que CMR Cloud est disponible pour l'utilisateur. • 0 : Indique que CMR Cloud n'est pas disponible pour l'utilisateur. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 0.
SupportPR	(Facultatif) Spécifie si la salle personnelle est disponible pour vos utilisateurs (Meeting Center uniquement). <ul style="list-style-type: none"> • 1 : Indique que l'utilisateur va recevoir une salle personnelle. • 0 : Indique que l'utilisateur ne va pas recevoir une salle personnelle. Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera 0.
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 Y.
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 Y.

Champ	Description
SupportCascading	<p>(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.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.</p>
Custom1-10	<p>(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.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
MyPMR	<p>Remarque Cette option n'est plus disponible. Utilisez SupportPR pour déterminer les paramètres de la salle personnelle de vos utilisateurs.</p>
OneClickSetup	<p>(Facultatif) Indique si l'utilisateur peut utiliser One-Click.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.</p>
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) Réserve 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>
LabAdmin	<p>(Facultatif) S'applique uniquement à Training Center. Indique le privilège Training Center comme administrateur pour le Laboratoire.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera N.</p>

Champ	Description
SchedulePermission	<p>(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.</p> <p>Vous pouvez spécifier plusieurs adresses électroniques, en les séparant par des virgules et sans espaces—par exemple : jsmith@anyco.com,mbartel@anyco.com</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur restera vide.</p>
PCNAcc1AutoGenerate	<p>(Facultatif) Indique si vous générez un code d'accès automatiquement.</p> <p>Ce champ peut contenir l'une des valeurs suivantes :</p> <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. <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.</p>
PCNAcc1TollFreeCallinNum	<p>(Facultatif) Indique le numéro d'appel gratuit.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.</p>
PCNAcc1TollCallinNum	<p>(Facultatif) Indique le numéro d'appel gratuit de sauvegarde.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.</p>
PCNAcc1ILNum	<p>(Facultatif) Indique qu'un compte PCN prend en charge l'appel international.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.</p>
PCNAcc2AutoGenerate	<p>(Facultatif) Indique si vous générez un code d'accès automatiquement.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.</p>
PCNAcc2TollFreeCallinNum	<p>(Facultatif) Indique le numéro d'appel gratuit.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.</p>
PCNAcc2TollCallinNum	<p>(Facultatif) Indique le numéro d'appel payant.</p> <p>Si ce champ reste vide, la valeur par défaut sera Disponible. Si PCN n'est pas activé, la valeur restera vide.</p>

Champ	Description
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 de vos contacts dans un fichier CSV, créez un fichier de sauvegarde des données de vos contacts, le cas échéant, 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 connaître 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 dans 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 aucun contact n'existe 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 aucun contact existant lorsque vous téléchargez le fichier CSV sur Administration du site.
-

Champs Informations sur le contact

Utilisez cette option...	Pour...
UUID	Indique un numéro d'identification que 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.
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.

Utilisez cette option...	Pour...
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 le lieu 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 d'un fichier CSV ne respectent pas la casse. Ainsi, 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'elle 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, le site d'administration insère les valeurs de code séquentiellement dans la page contenant la liste des codes de suivi.
Actif(s)	(Facultatif) Spécifie le statut de la valeur du code de suivi. Une valeur doit être Oui ou Non . Si vous laissez cette valeur en blanc, le statut passe automatiquement sur Oui 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 base	Iles Marshall		
1	- 11 h	Samoa	Samoa		
2	- 10 h	Hawaï	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	Chicago	Standard	Heure d'été
8	- 6 h	Mexique Centre	Mexico City	Standard	Heure d'été
9	- 6 h	Central	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
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

Index	GMT	Nom	Emplacement	Standard	DST
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	Égypte	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	Arabie	Abu Dhabi		
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	Colombo	Colombo		
43	6 h	Asie centrale	Almaty		
44	7 h	Bangkok	Bangkok		
45	8 h	Chine	Pékin		
46	8 h	Australie Occidentale	Perth	Standard	Heure d'été
47	8 h	Singapour	Singapour		

Index	GMT	Nom	Emplacement	Standard	DST
48	8 h	Taipei	Taipei		
49	9 h	Japon	Tokyo		
50	9 h	Corée	Séoul		
51	9 h	Iakoutsk	Iakoutsk		
52	9 h 30	Australie Centrale	Adelaïde	Standard	Heure d'été
53	9 h 30	Australie Centrale	Darwin		
54	10 h	Australie Occidentale	Brisbane		
55	10 h	Australie Occidentale	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
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	- 4,5 h	S. Ouest américain	Caracas	Standard	Heure d'été
134	8 h	Malaisie	Kuala Lumpur	Standard	Heure d'été



CHAPITRE 31

Variables de messages électroniques

- [Variables de messages électroniques pour Meeting Center, page 217](#)
- [Variables de messages électroniques pour Entreprise, page 222](#)

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.	Multiple
%ForwardSubjectDesc%	Texte sur la ligne de l'objet du courrier électronique	Invitation d'inscription à une réunion
%Topic%	Sujet de la réunion	Multiple
%ForwardDesc%	Texte de description de la réunion	Invitation d'inscription à une réunion
%HostName%	Les nom et prénom de l'organisateur de la réunion	Multiple
%Host Name%	Les nom et prénom de l'organisateur de la réunion	Multiple

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

Variable	Description	Modèles utilisés
%MeetingTime%	Heure de la programmation de la réunion	Multiple
%MeetingNumber%	Numéro d'identification attribué à la réunion	Multiple
%Meeting Number%	Numéro d'identification attribué à la réunion	Multiple
%MeetingDate%	Date de la réunion	Multiple
%MeetingNumberLabel%	Label de texte qui précède la variable %MeetingNumber% (par ex. « Numéro de réunion : »)	Multiple
%MeetingNumberLabelWithValue%	Combinaison du label d'un numéro de réunion et d'un numéro de réunion	Multiple
%MeetingNumberNS%	Numéro d'identification attribué à la réunion (aucun espace entre les numéros)	Multiple
%MeetingPasswordLabel%	Label de texte qui précède la variable %MeetingPassword% (par ex. « Mot de passe de réunion : »)	Multiple
%MeetingPassword%	Mot de passe de la réunion	Multiple
%PasswordDesc%	Description de l'utilisation du mot de passe	Multiple
%AlternateHostDescription%	Description de l'organisateur suppléant de la réunion s'il y en a un	Multiple
%JoinMeetingTitle4SmartPhone%	Texte du titre de la réunion lorsqu'il est affiché sur les Smartphones	Multiple
%TeleconferenceAttendeeDesc%	Description des participants qui prennent part via la téléconférence	Multiple
%TeleconferenceInfoAttendeeNN%	Description des participants qui prennent part via une téléconférence	Multiple
%UCFAttendeeVerifyPlayers%	Message indiquant aux participants de vérifier chaque support rich media player avant de rejoindre la réunion	Multiple

Variable	Description	Modèles utilisés
%Meeting Link%	Lien vers la page Réunion (à partir de laquelle les participants peuvent rejoindre la réunion)	Multiple
%iPhoneJoinMeetingDesc%	Instructions pour les utilisateurs afin de rejoindre une réunion à partir d'un iPhone	Multiple
%PKI Information%	Informations concernant l'infrastructure de la clé publique. Cette information est présente lorsque l'option PKI est fournie sur votre site.	Multiple
%TeleconferenceDesc%	Description de la téléconférence	Multiple
%TeleconferencingInfo%	Informations concernant la téléconférence, incluant les numéros de téléphone, etc.	Multiple
%TeleconferenceHostDesc%	Label de texte qui fournit les informations téléphoniques	Multiple
%TeleconferenceInfoHostNN%	Informations téléphoniques	Multiple
%Recording Disclaimer%	Texte légal de déclaration WebEx concernant la création d'un enregistrement de la réunion	Multiple
%UCFHostVerifyPlayers%	Message indiquant aux organisateurs de vérifier la prise en charge de rich media player (lecteur rich media) avant de rejoindre la réunion	Multiple
%ConfCallModerator%	Informations concernant le modérateur d'appel de la conférence	Multiple
%TeleconferenceInfoAttendee%	Informations concernant les participants de la réunion	Téléconf MC InfosRéunion pour les participants
%ConfCallParticipant%	Informations concernant la conférence appel participant	Téléconf MC InfosRéunion pour les participants
%TeleconferenceInfoHost%	Informations concernant l'organisateur de la téléconférence	Téléconf MC InfosRéunion pour l'organisateur
%iCalendarText%	Informations concernant l'ajout de la réunion dans iCalendar	Informations sur la réunion mises à jour

Variable	Description	Modèles utilisés
%DownloadToCalendarLink%	Link pour télécharger la réunion sur iCalendar	Informations sur la réunion mises à jour
%AttendeeJoinSection%	Informations concernant les détails à fournir pour que les participants rejoignent la réunion.	Informations sur la réunion mises à jour
%MeetingManagerSetUpDesc%	Informations concernant le paramétrage de Meeting Manager	Inscription à la réunion confirmée
%SetupURL%	URL pour installer Meeting Manager (Gestionnaire de réunion)	Inscription à la réunion confirmée
%DateTime%	Informations concernant la date et l'heure de la réunion	Multiple
%DateTimeList%	Informations de date et heure (par ex. programmer) pour les réunions qui ont été reprogrammées. Ces réunions nécessitent une inscription immédiate.	Réunions nécessitant une inscription immédiate reprogrammées
%PhoneContactInfo%	Numéro de téléphone de contact de l'organisateur pour les réunions qui ont été reprogrammées	Réunions nécessitant une inscription immédiate reprogrammées
%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	Multiple
%ActionOnAudioMeetingAttendee%	Décrit à un invité comment rejoindre la partie audio de la réunion	Multiple
%TPInformationIcs%	Informations TelePresence	Multiple
%JoinByPhoneIcs%	Informations audio pour l'invité, incluant les numéros de téléphone pour rejoindre l'audio	Multiple
%HostMeetingPasswordIcs%	Mot de passe de la réunion configuré par l'organisateur de la réunion. Apparaît dans le modèle de l'organisateur	Infos sur la réunion MC pour l'organisateur (Outils de productivité)

Variable	Description	Modèles utilisés
%HostDisclaimerIcs%	Texte de déclaration utilisé en pied de page des modèles pour les organisateurs de réunions	Multiple
%AttendeeJoinByPhoneIcs%	Informations téléphoniques pour appeler afin de rejoindre la réunion. Apparaît dans le modèle de l'invité	Infos sur la réunion MC pour l'invité (Outils de productivité)
%MeetingPasswordIcs%	Mot de passe de la réunion configuré par l'organisateur de la réunion. Apparaît dans le modèle de l'invité	Multiple
%DisclaimerIcs%	Texte de non responsabilité utilisé en pied de page des modèles pour les organisateurs de réunions	Multiple
%AlternateHostDescription%	Description de l'organisateur suppléant de la réunion s'il y en a un	Informations sur la réunion pour le participant
%HostNumberDes%	Description de la clé de l'organisateur de réunion (numéro) pour l'organisateur suppléant	Informations sur la réunion pour le participant

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	Courrier électronique de notification d'erreur d'affectation WebACD
%Amount%	Coût total de la commande	confirmation d'achat
%ApproveURL%	URL pour approuver la demande de mot de passe	Demande de mot de passe

Variable	Description	Modèles utilisés
%BillingEnd%	Date de fin de la période de facturation d'abonnement au service	Multiple
%ChangePassword%	URL ou lien qui permet aux utilisateurs de changer leurs mots de passe	Notification de demande Mot de passe oublié - Changer le mot de passe
%CompanyName%	Nom de la société abonnée au service	Multiple
%ConfirmationUrl%	URL ou lien qui permet aux utilisateurs de confirmer leurs comptes WebEx	Demander un courrier électronique de confirmation
%ConfirmWords%	Texte qui décrit le processus de confirmation du compte	Demander un courrier électronique de confirmation
%CurrentPath%	URL ou lien qui pointe vers le chemin du système pour l'administrateur actuel du site	Inscription personnalisée PE
%DownloadToCalendarURL%	URL ou lien pour les utilisateurs qui souhaitent télécharger les informations de réunion hors-ligne sur le format de calendrier de leur choix	Multiple
%HostEmail%	Adresse électronique de l'utilisateur de la réunion.	Multiple
%FullName%	Nom complet de l'utilisateur du Centre.	Demandes Access Anywhere
%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)	Multiple
%EndTime%	Heure de fin de la période mensuelle de facturation de l'abonnement au service	Facture mensuelle PE par carte bancaire
%EntryLinkURL%	URL ou lien qui pointe vers le formulaire de saisie WebACD pour les demandes des clients	Courrier électronique de file d'attente WebACD manquante
%ErrorCode%	Code d'erreur de l'événement de routage WebACD	Courrier électronique de notification d'erreur de routage WebACD
%FailedAccountDetail%	Détails des comptes n'ayant pas pu être changés pendant l'événement d'administration du site	Condition normale d'améliorations de la sécurité du mot de passe

Variable	Description	Modèles utilisés
%URL%	URL qui pointe vers un site web ou un autre emplacement	Tous
%ComputerName%	Nom de l'ordinateur sur lequel est demandé Access Anywhere	Demandes Access Anywhere
%FirstName%	Prénom du propriétaire du compte WebEx	Multiple
%Host Name%	Le nom complet de l'organisateur de la réunion	Multiple
%HostID%	Numéro de l'ID de l'organisateur de la réunion	Échec de la notification d'enregistrement automatique
%HostLogonName%	Nom de connexion de l'utilisateur fourni avec la commande du nouveau service	confirmation d'achat
%HostMeetingInfoURL%	URL ou lien qui permet à l'organisateur de la réunion d'éditer la réunion	Multiple
%hostpassword%	Mot de passe fourni avec la notification de configuration du nouveau compte	Multiple
%InvoiceID%	Numéro de facture fourni avec le reçu d'achat	confirmation d'achat
%InvoiceNumber%	Numéro de facture fourni avec le reçu d'achat	Multiple
%LastName%	Nom du propriétaire du compte WebEx	Multiple
%Email Address%	Adresse électronique de contact de la personne qui partage les enregistrements de réunions	Partager des enregistrements
%EmailConfirmLink%	URL ou lien qui permet à l'utilisateur de confirmer le changement d'adresse électronique sur son compte WebEx	Confirmation du changement de compte WebEx
%EmailFooter%	Texte marque de bas de page utilisé dans tous les courriers électroniques	TOUS
%URLService%	URL du site de services WebEx	Informations d'installation Access Anywhere
%UserName%	« Le Nom d'utilisateur » « de l'utilisateur » », pour se connecter aux services WebEx »	Informations d'installation Access Anywhere

Variable	Description	Modèles utilisés
%Statut%	« Statut préliminaire d'un utilisateur qui s'est inscrit pour un compte avec WebEx. « Le « statut » est « Accepter » ou « Rejeter » en fonction du critère Accepter/Rejeter en place pour la fonctionnalité Inscription dans l'administration du site. »	Notification d'inscription de demande de compte pour l'administrateur de site
%SiteURL%	URL du site de services WebEx	Notification d'inscription de demande de compte pour l'administrateur de site
%HostName%	Les nom et prénom de l'organisateur de la réunion	« Notification d'inscription de demande de compte pour l'administrateur du site, modèles multiples »
%StatusAction%	« Action à prendre par l'administrateur du site sur la demande de l'utilisateur pour un compte WebEx, soit « Accepter » ou « Rejeter » »	Notification d'inscription de demande de compte pour l'administrateur de site
%SiteHomePageURL%	URL de la page d'accueil du site de services WebEx	Notification d'inscription de demande de compte pour l'administrateur de site
%Subject%	Texte à utiliser sur la ligne de l'objet	Multiple
%TeleconferencingInfo%	Informations sur la téléconférence fournies aux utilisateurs. Non configurable.	Multiple
%Meeting Password%	Mot de passe de la réunion paramétré par l'organisateur de la réunion	Multiple
%SiteBrandName% :	« URL du site de services WebEx du client, par exemple « http://customer.webex.com » »	Réponses automatiques aux utilisateurs
%AccountPassword%	Mot de passe du compte WebEx du client	Réponses automatiques aux utilisateurs
%BrandName%	« Nom de la marque commerciale du site de services WebEx du client, par exemple « customer.webex.com » »	Réponses automatiques aux utilisateurs
%TechSupportEmailAddress%	Adresse électronique de marque commerciale de l'assistance technique de WebEx.	Réponses automatiques aux utilisateurs

Variable	Description	Modèles utilisés
%ServiceName%	« Nom de la marque commerciale du site de services WebEx (par ex. Meeting Center, Support Center, etc.). »	Multiple
%AccountActivationURL%	URL où l'utilisateur peut activer le compte WebEx	« Réponses automatiques aux utilisateurs non activées, Multiples »
%PpuEmail%	Adresse électronique du contact de l'assistance technique dans le cas où l'utilisateur a opté pour un compte Pay Per Use.	Multiple
%PpuPhone%	Numéro de téléphone du contact de l'assistance technique dans cas où l'utilisateur a opté pour un compte Pay Per Use.	Multiple
%PpuSupportHours%	Horaires de travail du contact de l'assistance technique dans le cas où l'utilisateur a opté pour un compte Pay Per Use.	Multiple
%Topic Name%	Nom du sujet pour lequel la lecture de l'enregistrement est disponible directement à partir du site de services WebEx.	Notification d'enregistrement disponible
%Recording Link%	URL ou lien où la lecture de l'enregistrement est disponible à partir du site de services WebEx.	Notification d'enregistrement disponible
%Recording Time%	Heure de démarrage de l'enregistrement.	Notification d'enregistrement disponible
%Duration%	Durée d'enregistrement ou de réunion	Notification d'enregistrement disponible
%URL de modification de l'enregistrement%	URL pour la modification des informations d'enregistrement et options de commande de la lecture.	Notification d'enregistrement disponible
%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.	Notification d'enregistrement disponible
%Service Center%	URL du site de services WebEx	« Notification d'enregistrement disponible, Multiple »

Variable	Description	Modèles utilisés
%Service Recording URL%	URL du site de service WebEx où les utilisateurs peuvent visualiser tous les enregistrements disponibles du site	Notification d'enregistrement disponible
%Topic%	Sujet de la réunion	Multiple
%MeetingDateOrRecurrence%	Date de la réunion ou informations de récurrence de la réunion	Multiple
%MeetingTime%	Heure de la programmation de la réunion	Multiple
%TimeZone%	Fuseau horaire où la réunion est programmée. Le fuseau horaire est configurable par l'organisateur de la réunion	Multiple
%iCalendarText%	Instructions textuelles pour télécharger la version iCal des informations sur la réunion	Multiple
%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.	Multiple
%CreditCardLastFourDigits%	Quatre derniers chiffres de la carte de crédit du client dans le fichier.	Carte bancaire refusée pour essais PPU
%SiteAdminName%	Nom de l'administrateur du site de services WebEx	« Avis de compte désactivé, Multiple »
%DeactivatedNumber%	Nombre de jours pendant lesquels le compte est resté inactif	Désactiver la notification de compte
%UserList%	Liste des comptes utilisateur qui ont été désactivés sur le site de services WebEx	« Avis de compte désactivé, Multiple »
%SiteID%	Identifiant numérique unique du site (cette information est envoyée à l'Administrateur du site)	Courrier électronique de notification pour une tâche critique qui a échoué
%DomainID%	Domaine sur lequel le site est déployé.	Courrier électronique de notification pour une tâche critique qui a échoué
%JobID%	ID de la tâche (ceci représentera l'identifiant de la tâche critique qui a échoué)	Courrier électronique de notification pour une tâche critique qui a échoué

Variable	Description	Modèles utilisés
%JobType%	Type de tâche (indique le type de tâche critique qui a échoué - importation ou exportation)	Courrier électronique de notification pour une tâche critique qui a échoué
%ErrorMessage%	Message d'erreur expliquant la nature de l'échec de la tâche	Courrier électronique de notification pour une tâche critique qui a échoué
%Request%	Nom de la demande	Multiple
%Request_Status%	Statut de la demande	Multiple
%ExportStatusPageURL%	« URL de la page statut de l'exportation. Affiche le statut d'une demande : En file d'attente, en cours, avortée, ou terminée. »	Notification d'exportation terminée ou avortée
%ExportFileName%	Nom du fichier exporté.	Notification d'exportation terminée ou avortée
%SubmitDate%	Date à laquelle la demande a été soumise	Multiple
%SubmitTime%	Heure à laquelle la demande a été soumise	Multiple
%RequestEnd%	« Statut de la demande d'importation ou d'exportation. Selon votre demande, ceci peut prendre les statuts suivants :	Multiple
%FinishDate%	Date à laquelle la demande soumise a été entièrement traitée	Multiple
%FinishTime%	Heure à laquelle la demande soumise a été entièrement traitée	Multiple
%TotalCount%	Nombre total d'enregistrements récupérés	Multiple
%FailCount%	Nombre total d'enregistrements qui n'ont pu être récupérés	Multiple
%DownloadCscFileURL%	Texte et URL pour télécharger le fichier d'exportation	Multiple
%DownloadErrorLogURL%	Texte et URL pour télécharger le journal d'erreurs pour l'importation ou l'exportation	Multiple
%AdminName%	Nom de l'administrateur du site de services WebEx	Multiple

Variable	Description	Modèles utilisés
%ConfID%	Identifiant numérique unique de la conférence sur ce site.	Multiple
%ConfName%	Nom (Sujet) de la conférence.	Multiple
%Date%	Date d'envoi des commentaires	Multiple
%Setup%	Texte configurable pour rechercher les commentaires des clients concernant la facilité de paramétrage de la réunion	« Commentaire au premier organisateur, Multiple »
%Reliability%	Texte configurable pour rechercher les commentaires des clients concernant la fiabilité de la réunion	« Commentaire au premier organisateur, Multiple »
%Performance%	Texte configurable pour rechercher les commentaires des clients concernant la performance de la réunion	« Commentaire au premier organisateur, Multiple »
%Commentaires%	Texte configurable pour rechercher des commentaires supplémentaires de l'utilisateur/organisateur	« Commentaire au premier organisateur, Multiple »
%Profile%	Profil d'utilisateur	« Commentaire au premier organisateur, Multiple »
%ServerName%	Nom du serveur sur lequel la réunion a été organisée	« Commentaire au premier organisateur, Multiple »
%MeetingNumber%	Numéro de l'ID affecté à la réunion	Multiple
%Meeting Number%	Numéro de l'ID affecté à la réunion	Audio uniquement pour l'organisateur (Outils de productivité)
%MeetingCost%	Coût (hors taxe) de la réunion pay-per-use (paiement à la demande)	Multiple
%MeetingDate%	Date à laquelle la réunion aura lieu	Multiple
%MonthlyFee%	Coût mensuel (hors taxe) pour le service	Facture mensuelle PE par carte bancaire
%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)	Réinitialiser le mot de passe

Variable	Description	Modèles utilisés
%NewEmail%	Adresse électronique du compte WebEx après changement de l'adresse électronique	Confirmation du changement de compte WebEx
%NO%	Pourcentage de la capacité de stockage totale restant disponible pour le site	Alerte sur la capacité de stockage Média
%OldEmail%	Adresse électronique du compte WebEx avant changement de l'adresse électronique	Confirmation du changement de compte WebEx
%OptionName%	Nom de l'option changée par l'administrateur du site	Multiple
%PassWord%	Mot de passe du compte WebEx du client	Activation du compte PE
%PasswordOrLink%	Mot de passe ou lien du mot de passe (fourni après la réinitialisation d'un mot de passe)	Réinitialiser le mot de passe
%PaymentURL%	URL ou lien qui permet à un client d'acheter ou de prolonger l'abonnement au service	Multiple
%PeopleMinutes%	Heure de participation combinée de tous les participants dans la réunion pay-per-use (paiement à la demande)	Multiple
%percentage%	Pourcentage des appels alloués à la file d'attente WebACD	Courrier électronique de notification d'erreur d'affectation WebACD
%Personalized Message%	Message que l'organisateur peut personnaliser et inclure lors du partage d'enregistrements	Partager des enregistrements
%ProductivityToolBenefit%	Texte décrivant les avantages des Outils de productivité WebEx	Multiple
%ReactivateActMsg%	Instructions sur la réactivation d'un compte WebEx verrouillé	Notification de compte verrouillé
%recursive sub-queue%	La sous-file d'attente affectée à une allocation récursive via la règle d'allocation fautive	Courrier électronique de notification d'erreur d'affectation WebACD
%Email%	Adresse électronique	Multiple

Variable	Description	Modèles utilisés
%Content%	Commentaires envoyés par un utilisateur en tant que commentaire concernant un service (au groupe d'assistance du service)	Multiple
%ServiceType%	Le type de service WebEx	Multiple
%SiteAdminHomePageURL%	URL ou lien vers la page d'accueil du site d'administration	Demande de privilèges du service
%StartingTime%	Heure de démarrage de la réunion pay-per-view (telle qu'elle est fournie avec les informations de facturation post-réunion)	Multiple
%StartTime%	L'heure de démarrage de la période de facturation d'abonnement au service	Facture mensuelle PE par carte bancaire
%SubAmount%	Sous-total (hors taxe) de l'achat	confirmation d'achat
%subtype%	Type d'abonnement lié au nouveau compte	Multiple
%SuccessCount%	Nombre de comptes qui ont pu être changés avec succès pendant l'événement du site d'administration	Condition normale d'améliorations de la sécurité du mot de passe
%SupportEmail%	Adresse électronique de l'assistance technique du service WebEx	Multiple
%SupportPhone%	Numéro de téléphone de l'assistance technique du service WebEx	Multiple
%ServiceNameURL%	« URL du nom du service (pour par ex. MC, SC, \$C, etc.) »	Multiple
%SiteAdminEmail%	Adresse électronique de l'Administrateur du site	Multiple
%SiteAdminPhoneContactInfo%	Numéro de téléphone de l'Administrateur du site	Multiple
%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 »	Avis d'importation terminée ou avortée
%ImportFileName%	Nom du fichier pour lequel a été placée une demande d'importation	Avis d'importation terminée ou avortée

Variable	Description	Modèles utilisés
%NewSuccessCountAdded%	Affiche le compte des nouveaux enregistrements ajoutés avec succès (ceci indique une importation qui a réussi)	« Notification d'importation terminée ou avortée, Multiple »
%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)	« Notification d'importation terminée ou avortée, Multiple »
%CallInPhoneNumber%	Numéro de téléphone que les invités doivent appeler pour rejoindre la réunion	Multiple
%CustomerName%	Nom du client WebEx	Multiple
%DateTime%	Date et heure de la mise en file d'attente d'une demande d'assistance	Multiple
%QueueName%	Nom de la liste d'attente pour le traitement des demandes/messages d'assistance à la clientèle	« Laisser un message électronique, Multiple »
%WaitTime_Tsh%	Temps d'attente estimé pour que la demande soit traitée et résolue par le CSR	« Laisser un message électronique, Multiple »
%CSRs%	Noms des agents du service à la clientèle	« Laisser un message électronique, Multiple »
%CustomerEmail%	Adresse électronique du client	« Laisser un message électronique, Multiple »
%CustomerPhone%	Numéro de téléphone du client	« Laisser un message électronique, Multiple »
%Question%	Question posée par le client	« Laisser un message électronique, Multiple »
%FailedNumber%	Nombre de tentatives de connexion ayant échoué par un utilisateur WebEx.	« Avis de verrouillage de compte, Multiple »
%ScheduledMeeting%	Indique si l'utilisateur a des réunions programmées.	« Avis de verrouillage de compte, Multiple »
%Tax%	Coût de la taxe de vente de l'achat	Multiple
%TeleconferenceCost%	Coût de la partie téléconférence de la réunion pay-per-use	Multiple
%TeleconferenceName%	Nom attribué à la téléconférence par l'organisateur	Multiple
%TeleconferencingMinutes%	Nombre de minutes de téléconférence utilisées dans la réunion pay-per-view	Multiple

Variable	Description	Modèles utilisés
%TotalCost%	Coût total de la réunion pay-per-view, incluant le coût de la taxe de réunion, téléconférence et ventes	Multiple
%TrialEnd%	Date de fin de l'inscription à la période d'essai du service WebEx	Multiple
%UserEmail%	Adresse électronique du compte WebEx	Multiple
%UserInfomation%	Informations fournies par l'utilisateur lors de la demande d'un nouveau compte WebEx	Inscription personnalisée PE
%WaitTime_Not%	Durée d'attente de la demande dans la file d'attente avant le déclenchement de l'envoi d'une notification	Courrier électronique de notification d'attente



CHAPITRE 32

Utilisation des balises et attributs HTML

- [Utilisation des balises et attributs HTML](#), page 235

Utilisation des balises et attributs HTML

Cisco WebEx vous permet d'utiliser le code HTML pour personnaliser la charte graphique. Par exemple, lors de la personnalisation de votre site comme la barre de navigation gauche, ou les modèles de courriers électroniques. 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. Seules les URL valides qui utilisent les protocoles pris en charge listés dans le tableau suivant peuvent être saisies dans les champs 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
URL Protocols	https, http, ftp, tftp, ftps, sftp, mailto