



Utilisation de Customer Operations Manager pour les systèmes IP Office Subscription

Avis

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

Clause de non-responsabilité en matière de documentation

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

Clause de non-responsabilité en matière de liens hypertextes

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

Garantie

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

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

Service hébergé

LES CONDITIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT UNIQUEMENT LORSQUE VOUS ACHETEZ UN ABBONNEMENT DE SERVICE HÉBERGÉ AVAYA AUPRÈS D'AVAYA OU D'UN PARTENAIRE AVAYA (LE CAS ÉCHÉANT). LES CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES HÉBERGÉS SONT DISPONIBLES SUR LE SITE AVAYA, [HTTPS://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO](https://support.avaya.com/licenseinfo) SOUS LE LIEN « Avaya Terms Of Use For Hosted Services » OU UN AUTRE SITE SUCCESEUR TEL QUE DÉSIGNÉ PAR AVAYA, ET SONT APPLICABLES À TOUTE PERSONNE QUI ACCÈDE AU SERVICE HÉBERGÉ OU L'UTILISE. EN ACCÉDANT AU SERVICE HÉBERGÉ OU EN L'UTILISANT, OU EN AUTORISANT D'AUTRES À LE FAIRE, VOUS, EN VOTRE NOM, ET L'ENTREPRISE AU NOM DE LAQUELLE VOUS LE FAITES (CI-APRÈS DÉNOMMÉ INDIFFÉREMMENT

COMME « VOUS » ET « UTILISATEUR FINAL »), ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS ACCEPTEZ LES CONDITIONS D'UTILISATION AU NOM D'UNE ENTREPRISE OU AUTRE ENTITÉ JURIDIQUE, VOUS DÉCLAREZ QUE VOUS ÊTES HABILITÉ À LIER CETTE ENTITÉ À CES CONDITIONS D'UTILISATION. SI VOUS N'ÊTES PAS HABILITÉ À LE FAIRE OU SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS ACCEPTEZ CES CONDITIONS D'UTILISATION, VOUS NE DEVEZ NI ACCÉDER AU SERVICE HÉBERGÉ, NI L'UTILISER, NI AUTORISER QUICONQUE À Y ACCÉDER OU À L'UTILISER.

Licences

Les Conditions générales de licence de logiciel (les « Conditions de licence de logiciel ») sont disponibles sur le site Web suivant : <https://www.avaya.com/en/legal-license-terms/>, ou sur tout site successeur désigné par Avaya. Les présentes Conditions de licence de logiciel s'appliquent à toute personne qui installe, télécharge et/ou utilise le Logiciel et/ou la Documentation. En installant, en téléchargeant ou en utilisant le Logiciel, ou en autorisant d'autres personnes à le faire, l'utilisateur final accepte que les présentes Conditions de licence de logiciel le lient par contrat à Avaya. Si l'utilisateur final accepte les présentes Conditions de licence de logiciel au nom d'une société ou d'une autre entité juridique, l'utilisateur final déclare avoir le pouvoir de lier ladite entité aux présentes Conditions de licence de logiciel.

Copyright

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

Virtualisation

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

Composants tiers

Les dispositions suivantes s'appliquent uniquement lorsque le codec H.264 (AVC) est fourni avec le produit. CE PRODUIT FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES SONT DISPONIBLES AUPRÈS DE MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)).

Fournisseur de service

CONCERNANT LES CODECS, SI LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA HÉBERGE UN PRODUIT QUI UTILISE OU INCORPORE LE CODEC H.264 OU H.265, LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA RECONNAÎT ET ACCEPTE QUE LE PARTENAIRE DE DISTRIBUTION D'AVAYA EST RESPONSABLE POUR TOUTS LES FRAIS ET/OU DROITS D'AUTEUR RELATIFS. LE CODEC H.264 (AVC) FAIT L'OBJET D'UNE LICENCE DE PORTEFEUILLE DE BREVETS AVC POUR L'UTILISATION PERSONNELLE ET NON COMMERCIALE PAR UN PARTICULIER POUR (i) ENCODER DE LA VIDÉO SELON LA NORME AVC (« VIDÉO AVC ») ET/OU (ii) DÉCODER DE LA VIDÉO AVC ENCODÉE PAR UN PARTICULIER ENGAGÉ DANS UNE ACTIVITÉ PERSONNELLE ET/OU OBTENUE

AUPRÈS D'UN FOURNISSEUR DE VIDÉOS HABILITÉ À FOURNIR DES VIDÉOS AVC. AUCUNE LICENCE N'EST OCTROYÉE DE FAÇON EXPLICITE OU IMPLICITE POUR TOUTE AUTRE UTILISATION. VOUS POUVEZ OBTENIR DES INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES CODECS H.264 (AVC) ET H.265 (HEVC) DEPUIS MPEG LA, L.L.C. ([HTTP://WWW.MPEGLA.COM](http://www.mpegla.com)).

Dans le respect des lois

Vous reconnaissez et acceptez être tenu responsable de vous conformer aux lois et règlements applicables, y compris, mais sans s'y limiter, les lois et règlements en lien avec l'enregistrement des appels, la confidentialité des données, la propriété intellectuelle, le secret commercial, la fraude et les droits d'interprétation musicale du pays ou du territoire dans lequel le produit Avaya est utilisé.

Lutte contre la fraude à la tarification

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

Intervention en cas de fraude à la tarification

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et que vous avez besoin d'une assistance technique ou autre, veuillez contacter votre représentant commercial Avaya.

Faibles de sécurité

Vous trouverez plus d'informations concernant la politique d'assistance d'Avaya en matière de sécurité dans la rubrique Politique de sécurité et assistance (<https://support.avaya.com/security>).

Les failles sécuritaires suspectées du produit sont traitées conformément au processus d'assistance sécuritaire pour les produits Avaya (<https://support.avaya.com/css/P8/documents/100161515>).

Marques commerciales

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

Avaya est une marque commerciale déposée d'Avaya LLC.

Toutes les marques commerciales autres qu'Avaya sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Linux[®] est une marque de commerce déposée de Linus Torvalds aux États-Unis et dans d'autres pays.

Téléchargement de la documentation

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

Contactez l'assistance Avaya

Consultez le site Web de l'assistance technique Avaya : <https://support.avaya.com> pour obtenir des avis et des articles portant sur les produits ou les services cloud, ou pour signaler tout problème que vous pourriez rencontrer avec votre produit ou service cloud Avaya. Pour connaître nos coordonnées et obtenir la liste des numéros d'assistance, consultez le site Web de l'assistance technique Avaya à l'adresse : <https://support.avaya.com> (ou le site successeur désigné par Avaya), faites défiler la page jusqu'en bas, puis sélectionnez Contacter l'assistance Avaya.

Sommaire

Partie 1 : Présentation	9
Chapitre 1 : Customer Operations Manager	10
Rôles utilisateur du service COM.....	10
Modes d'affichage en lecture seule et Panneau d'informations.....	12
Chapitre 2 : Utilisation d'COM	13
Connexion.....	13
Déconnexion.....	14
Utilisation du tableau de bord.....	14
Barre de menu.....	15
Partie 2 : Gestion des systèmes client	18
Chapitre 3 : Utilisation de la liste des clients	19
Affichage de la liste des clients.....	20
Paramètres client.....	21
Icônes d'état.....	22
Messages de connectivité.....	23
Affichage des informations sur le système client.....	24
Filtrage de la liste.....	25
Masquage du filtre.....	26
Tri de la liste.....	26
Recherche dans la liste.....	26
Transfert de l'e-mail d'abonnement.....	27
Chapitre 4 : Alertes	28
Affichage de la liste des alertes.....	29
Recherche d'alertes.....	29
Tri des alertes.....	29
Filtrage des alertes.....	30
Masquage du filtre.....	30
Effacement d'alertes spécifiques.....	31
Effacement de toutes les alertes d'un type spécifique.....	31
Chapitre 5 : Gestion des fichiers journaux du système	32
Activation du stockage centralisé des journaux.....	33
Gestion des fichiers journaux du système du client.....	33
Chapitre 6 : Sauvegarde et restauration	34
Activation de la sauvegarde/restauration.....	35
Configuration des options de sauvegarde automatique de la messagerie vocale d'un système.....	35
Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système.....	36
Sauvegarde manuelle des systèmes d'abonnement.....	37
Restauration des configurations du système.....	38
Chapitre 7 : Mise à niveau des systèmes client	39
Activation de la mise à niveau.....	39
Mise à niveau de systèmes.....	40

Chapitre 8 : Affichage des tâches planifiées	42
Filtrage de la liste des tâches planifiées.....	42
Recherche dans la liste des tâches planifiées.....	43
Tri des tâches planifiées.....	43
Affichage des détails des tâches.....	44
Suppression des tâches planifiées.....	44
Mettre en pause les tâches planifiées.....	45
Reprise des tâches planifiées.....	45
Arrêt d'une tâche planifiée.....	46
Partie 3 : Ajout de systèmes client	47
Chapitre 9 : Ajout, modification et suppression des clients répertoriés	48
Ajout d'un nouveau client.....	48
Paramètres de compte client.....	49
Attribution d'utilisateurs à un client.....	50
Modification des informations sur les clients.....	51
Suppression de clients.....	51
Partie 4 : Configuration du système pour COM	52
Configuration du système pour COM.....	52
Chapitre 10 : Configuration de l'utilisateur du service IP Office pour le service COM	53
Activation de la prise en charge du service COM sur les systèmes Server Edition.....	53
Activation de la prise en charge du service COM sur les systèmes IP500 V2.....	54
Création de COMAdmin Utilisateur du service et groupe de droits.....	55
Chapitre 11 : Configuration des fonctions COM supplémentaires	57
Activation des services d'assistance supplémentaires du service COM.....	57
Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système.....	58
Configuration des paramètres de sauvegarde de la messagerie vocale d'un système.....	59
Activation de la gestion automatique des certificats.....	60
Activation de la prise en charge du serveur HTTP.....	60
Chapitre 12 : Configuration du serveur d'applications pour COM	62
Définition du mot de passe de connexion websocket.....	62
Configuration du serveur d'applications.....	63
Partie 5 : Paramètres utilisateur COM	64
Chapitre 13 : Gestion des utilisateurs COM	65
Affichage des comptes d'utilisateur.....	65
Attribution d'utilisateurs à un client.....	66
Paramètres utilisateur COM.....	66
Filtrage de la liste des utilisateurs.....	68
Tri des utilisateurs.....	69
Recherche dans la liste des utilisateurs.....	69
Ajout d'un nouvel utilisateur.....	70
Modification des paramètres d'un utilisateur.....	70
Suppression d'utilisateurs.....	71
Chapitre 14 : Votre compte d'utilisateur	72
Affichage de votre profil d'utilisateur.....	72

Modification de votre mot de passe.....	72
Ajout d'un avatar.....	73
Partie 6 : Gestion des fichiers de personnalisation.....	74
Chapitre 15 : Gestion des fichiers de personnalisation.....	75
Les fichiers de personnalisation.....	75
Chargement et utilisation des fichiers par les systèmes client.....	76
Chapitre 16 : Les fichiers de personnalisation.....	78
Le fichier « CustomData.xml ».....	78
Le fichier CustomPhoneFiles.tar (paramètres du téléphone et fichiers image).....	79
Le fichier 46xxspecials.txt.....	79
Exemple de fichier 46xxspecials.txt.....	80
Détails du fichier image du téléphone.....	81
Le fichier CustomTemplates.tar (modèles de ligne réseau SIP).....	82
Téléchargement d'un modèle de ligne réseau SIP à partir d'IP Office Manager.....	82
Utilisation d'un modèle de ligne réseau SIP dans IP Office Web Manager.....	82
Chargement des fichiers de personnalisation.....	83
Chapitre 17 : Actualisation des fichiers de personnalisation d'un client.....	84
Actualisation des fichiers de personnalisation à l'aide du gestionnaire Web.....	84
Actualisation des fichiers de personnalisation à l'aide de COM.....	85
Chapitre 18 : Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation.....	87
Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation.....	87
Création d'un nouveau dossier de fichiers de personnalisation.....	87
Chargement des fichiers de personnalisation.....	88
Suppression des fichiers de personnalisation.....	89
Renommer un fichier de personnalisation.....	89
Téléchargement des fichiers de personnalisation.....	90
Partie 7 : Gestion des fichiers de logiciel.....	91
Chapitre 19 : Le référentiel du logiciel.....	92
Affichage du référentiel de fichiers.....	92
Chapitre 20 : Gestion des fichiers Vantage.....	93
Activation de la prise en charge du serveur HTTP.....	93
Affichage des fichiers Vantage.....	94
Téléchargement des fichiers Vantage.....	94
Chargement des fichiers Vantage.....	95
Suppression des fichiers Vantage.....	95
Chapitre 21 : Gestion des fichiers Client Avaya Workplace.....	96
Affichage des fichiers Client Avaya Workplace.....	96
Téléchargement des fichiers Client Avaya Workplace.....	97
Chargement des fichiers Client Avaya Workplace.....	97
Suppression des fichiers Client Avaya Workplace.....	98
Partie 8 : Services d'assistance à distance.....	99
Services d'assistance à distance.....	99
Chapitre 22 : Utilisation des applications d'administration d'IP Office.....	100
Activation de la connexion à l'outil d'administration IP Office.....	100
Téléchargement des outils d'administration IP Office.....	101

Obtention de l'adresse pour la connexion système via le service COM.....	102
Connexion avec SysMonitor.....	102
Connexion avec System Status Application.....	103
Connexion avec IP Office Web Manager.....	104
Connexion à one-X Portal.....	105
Connexion au panneau Web Control.....	105
Connexion à WebLM.....	105
Connexion d'administration de la messagerie vocale.....	105
Adresses d'administration IP Office.....	105
Chapitre 23 : Assistance à distance via COM.....	108
Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office.....	108
Gestion des comptes proxy.....	109
Activation de la connexion à distance.....	110
Création de tunnels pour les services et serveurs distants.....	111
Affichage des détails du système, des fichiers et des liens pour l'assistance à distance..	111
Chapitre 24 : Utilisation du protocole SSH sous Windows.....	113
Téléchargement des fichiers de l'utilitaire ProxyTunnel (Windows).....	114
Vérification de la prise en charge d'Open-SSH (Windows).....	114
Connexion à la ligne de commande SSH (Windows).....	115
Connexion SSH à PuTTY (Windows).....	116
Format d'adresse SSH (Windows).....	117
Chapitre 25 : Utilisation du protocole SSH sous Linux.....	119
Installation de Proxytunnel sous Linux.....	119
Connexion à la ligne de commande SSH (Linux).....	120
Connexion SSH à PuTTY (Linux).....	121
Format d'adresse SSH (Linux).....	122
Chapitre 26 : Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance.....	124
Obtention de l'adresse du fichier PAC COM.....	124
Configuration du fichier PAC du navigateur.....	125
Connexion au navigateur HTTPS.....	126
Solutions de contournement pour la connexion au navigateur.....	128
Modification d'un fichier PAC.....	128
Remplacement du fichier PAC par défaut dans Edge.....	129
Ajout de commandes PAC supplémentaires dans Chrome.....	130
Adresses d'administration IP Office.....	131
Format d'adresse HTTPS.....	132
Chapitre 27 : Utilisation de Windows RDP.....	134
Téléchargement des fichiers de l'utilitaire.....	134
Vérification des ports locaux disponibles.....	135
Connexion via RDP.....	136
Format d'adresse RDP.....	137
Partie 9 : Paramètres du serveur COM.....	139
Chapitre 28 : Gestion des préférences du serveur COM.....	140
Affichage des préférences d'application.....	140
Préférences COM.....	140
Modification du niveau de journalisation de l'application.....	141

Définition du nom du système.....	142
Modification du contrôle de l'historique des mots de passe.....	142
Chapitre 29 : Certificats de serveur.....	144
Certificats de serveur.....	144
Renouvellement du certificat d'identité.....	145
Ajout d'un certificat d'identité différent.....	146
Ajout d'un certificat à un navigateur.....	146
Téléchargement du certificat de serveur.....	146
Ajout d'un certificat à Chrome.....	147
Ajout d'un certificat à Windows.....	148
Ajout d'un certificat à Firefox.....	148
Chapitre 30 : Le centre d'application.....	149
Partie 10 : Aide supplémentaire.....	150
Chapitre 31 : Aide et documentation supplémentaires.....	151
Manuels et guides de l'utilisateur supplémentaires.....	151
Obtenir de l'aide.....	151
Recherche d'un partenaire commercial Avaya.....	152
Ressources IP Office complémentaires.....	152
Formation.....	153

Partie 1 : Présentation

Chapitre 1 : Customer Operations Manager

Customer Operations Manager (COM) est une application qui facilite la surveillance et la gestion simultanées de plusieurs systèmes client IP Office.

Il existe plusieurs versions différentes du service COM. Elles sont :

Version	Description
Service COM du cloud	Cette version du service COM est utilisée pour gérer les systèmes Avaya UC et Containerized IP Office. Elle est fournie en tant que service depuis le cloud qui héberge les systèmes. Cette version du service COM n'est pas couverte par le présent document. Consultez plutôt Utilisation de Customer Operations Manager pour les systèmes IP Office Cloud .
Service COM d'abonnement	Cette version du service COM est utilisée pour gérer les systèmes d'abonnement. Elle est fournie en tant que service depuis le cloud qui fournit les abonnements au système. Il s'agit de la version de COM couverte par le présent document.
Serveur COM autonome	Les responsables prenant en charge les clients avec des systèmes Server Edition et Select sans abonnement peuvent installer COM sur un serveur Linux distinct. Cette version du service COM n'est pas couverte par le présent document. Consultez plutôt Utilisation de Customer Operations Manager pour les systèmes IP Office autonomes .

Chaque utilisateur COM est configuré selon un rôle particulier qui détermine ce qu'il peut faire et les systèmes client qu'il peut voir. Pour plus d'informations, consultez la section [Rôles utilisateur du service COM](#) à la page 10.

Liens connexes

[Rôles utilisateur du service COM](#) à la page 10

[Modes d'affichage en lecture seule et Panneau d'informations](#) à la page 12

Rôles utilisateur du service COM

Chaque compte utilisateur COM est configuré avec un rôle particulier. Ce rôle détermine les actions que l'utilisateur peut exécuter et les systèmes client consultables.

Fonction	Administrateur	Assistance	Superviseur	Opérateur	Lecture seule
Utilisé par	Avaya		Fournisseur du système		
	DevOps	Assistance	–	Créé par le fournisseur du système selon les besoins.	
Voir quels clients	Tous		Uniquement les clients affectés. ^[1]		
Afficher le tableau de bord	✓	✓	✓	✓	✓
Afficher les alertes	✓	✓	✓	✓	✓
Afficher la liste des clients	✓	✓	✓	✓	✓
Afficher les informations sur le client	✓	✓	✓	✓	✓
Afficher les adresses d'assistance à distance	–	–	✓	✓	✓
Déconnexion au ralenti	✓	✓	✓	✓	✓
Lancer l'application	✓	–	–	✓	–
Gestion des clients					
Les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes sur les systèmes client :					
Sauvegarder/restaurer	✓	–	✓	–	–
Mettre à niveau les clients	✓	✓	–	✓	–
Ajouter/supprimer des clients	✓	–	–	✓	–
Modifier les clients	✓	–	–	–	–
Gestion des fichiers journaux	✓	✓	✓	✓	–
Actualiser les fichiers de personnalisation	✓	✓	✓	✓	–
Gestion des fichiers de personnalisation	✓	–	–	–	–
Renvoyer l'e-mail du système	✓	✓	✓	✓	–
Gestion des services COM					
Les utilisateurs peuvent effectuer les actions suivantes sur le serveur COM :					
Préférences COM	✓	–	–	–	–
Créer des utilisateurs COM	✓	–	✓ ^[2]	–	–
Attribuer des utilisateurs COM	✓	–	✓ ^[2]	–	–

1. Les utilisateurs de type **Superviseur** ne peuvent voir que les systèmes client auxquels ils sont affectés. Voir la section [Attribution d'utilisateurs à un client](#) à la page 50.

2. Les utilisateurs de type **Superviseur** peuvent créer des utilisateurs de type **Opérateur** supplémentaires et les affecter à n'importe lequel de leurs systèmes.

Liens connexes

[Customer Operations Manager](#) à la page 10

Modes d'affichage en lecture seule et Panneau d'informations

Les utilisateurs affectés aux rôles **Assistance** ou **Lecture seule** peuvent également être configurés pour utiliser les modes d'affichage spéciaux suivants :

Mode d'affichage	Description
Mode lecture seule	Ce mode permet à l'utilisateur d'accéder à la plupart des menus et d'appliquer des filtres ou de sélectionner des balises afin de choisir les données qu'il souhaite afficher. Cependant, il ne peut pas effectuer des actions autres que la modification de son profil utilisateur.
Mode Panneau d'informations	Lorsque le délai d'expiration de la session de l'utilisateur est atteint, il reste connecté et reçoit encore les mises à jour. Cependant, il ne peut plus accéder à d'autres menus ou modifier le menu affiché.

Liens connexes

[Customer Operations Manager](#) à la page 10

Chapitre 2 : Utilisation d'COM

Ce chapitre couvre les bases de l'utilisation du service COM.

Liens connexes

[Connexion](#) à la page 13

[Déconnexion](#) à la page 14

[Utilisation du tableau de bord](#) à la page 14

[Barre de menu](#) à la page 15

Connexion

COM est accessible via un navigateur Web. Il est pris en charge avec les versions actuelles de Chrome, Edge et Firefox.

- Vous aurez besoin des détails du nom de connexion et du mot de passe de l'utilisateur créé pour votre utilisation. Une fois connecté, vous pouvez modifier vous-même votre mot de passe.
- Remarque : 3 tentatives de connexion échouées au cours d'une période de 10 minutes empêcheront toute autre tentative de connexion pendant les 10 prochaines minutes.

Procédure

1. Démarrez votre navigateur et entrez **https://** suivi de l'adresse IP ou du nom du serveur COM suivi de **:7080/com**. Par exemple, **https://admin.example.com:7080/com**.
2. Le menu de connexion s'affiche.
3. Modifiez la sélection de la langue si nécessaire.
4. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
5. Cliquez sur **Se connecter**.
 - a. Si des détails de la licence du logiciel apparaissent, cliquez sur **Accepter**.
 - b. Si vous êtes invité à changer votre mot de passe, entrez et confirmez votre nouveau mot de passe.
 - Le mot de passe doit comporter entre 9 et 31 caractères.
 - Il doit inclure au moins deux des types de caractères suivants : majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux.
 - Le serveur ne vous permettra pas de réutiliser les mots de passe précédents.
6. Si les détails sont corrects, le tableau de bord s'affiche. Reportez-vous à la section [tableau de bord principal](#) à la page 14.

Liens connexes

[Utilisation d'COM](#) à la page 13

Déconnexion

Vous pouvez utiliser le processus ci-dessous pour vous déconnecter manuellement. De plus, le serveur vous déconnectera automatiquement si vous êtes inactif depuis trop longtemps, sauf si vous vous êtes connecté avec un compte utilisateur en lecture seule.

Procédure

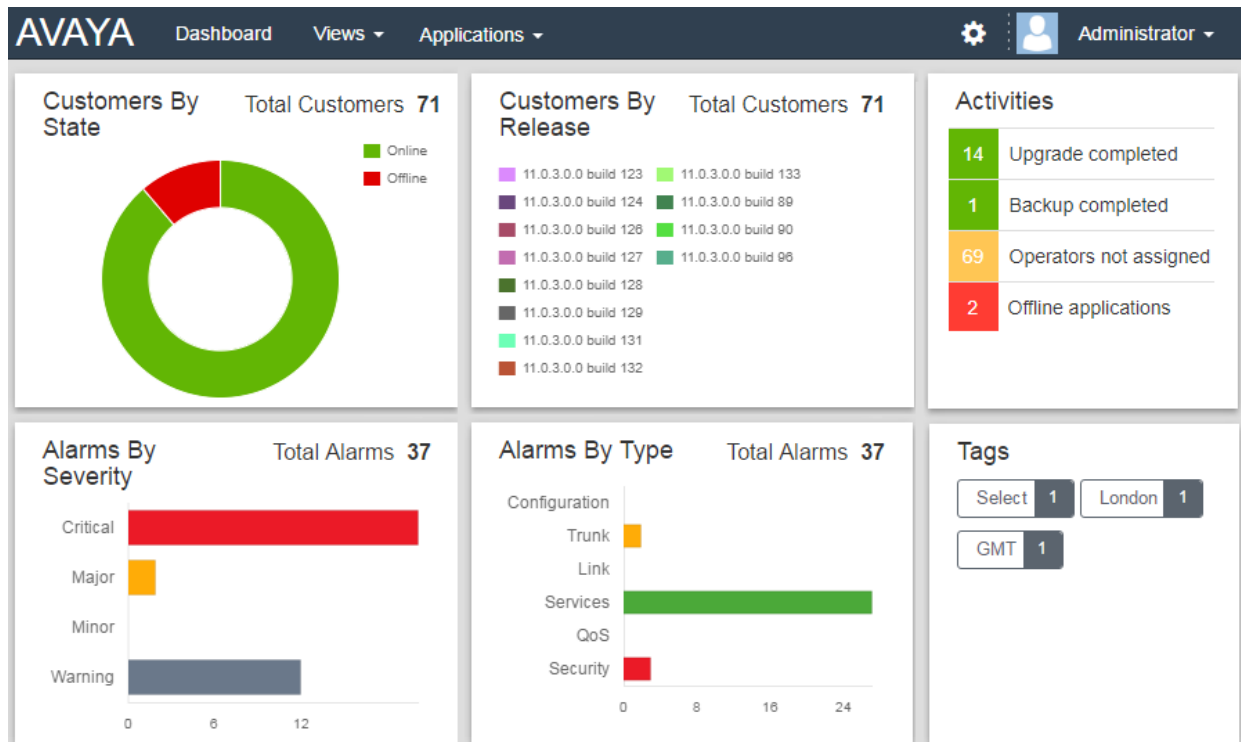
1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur affiché en haut à droite.
2. Sélectionnez **Déconnexion**.

Liens connexes

[Utilisation d'COM](#) à la page 13

Utilisation du tableau de bord

Il s'agit de l'affichage par défaut présenté lorsque vous vous connectez.



- Pour les composants du tableau de bord qui ont une légende, par exemple **Clients par état**, le fait de cliquer sur les éléments de la légende les masque dans le diagramme des composants.

Il est possible de cliquer sur de nombreuses zones du tableau de bord pour passer à une liste filtrée d'entrées correspondantes. Par exemple :

- Cliquer sur une balise dans le panneau **Étiquettes** vous amènera à la liste des clients préfiltrée pour afficher uniquement les systèmes avec la même balise. Voir la [liste des clients](#) à la page 19.
- Cliquer sur une gravité ou un type d'alerte dans les panneaux **Alertes par gravité** ou **Alertes par type** vous amènera à la liste des alertes préfiltrée pour afficher uniquement les alertes correspondantes. Reportez-vous à la [liste des alertes](#) à la page 28.

Vous pouvez revenir au tableau de bord principal à tout moment en cliquant sur **Tableau de bord** dans la barre de menu.

Liens connexes

[Utilisation d'COM](#) à la page 13

Barre de menu

La barre de menu en haut de la fenêtre d'application vous permet d'accéder à plusieurs menus.



Tableau de bord

Cliquez pour afficher le tableau de bord. Cet écran offre un aperçu de tous les clients que vous gérez et des alertes. Voir [Utilisation du tableau de bord](#) à la page 14

Affichages

Cliquez sur ce menu déroulant pour accéder aux éléments suivants :

Options	Descriptions
Clients	Sélectionner cette option permet d'afficher une liste des clients qui vous sont affectés. Voir la section Utilisation de la liste des clients à la page 19.
Alertes	Sélectionner cette option permet d'afficher une liste de toutes les alertes actuellement journalisées pour les clients qui vous sont affectés. Voir Alertes à la page 28
Tâches planifiées	Cliquer sur cette option permet d'afficher la liste des tâches planifiées actuelles liées aux clients que vous gérez. Voir Affichage des tâches planifiées à la page 42
Référentiel du logiciel	Cliquer sur cette option permet d'afficher la liste des fichiers actuellement disponibles pour des actions comme la mise à niveau des systèmes clients. Voir la section Le référentiel du logiciel à la page 92.

Le tableau continue ...

Options	Descriptions
Gestion des fichiers	<p>Chargez et gérez les fichiers utilisés pour diverses fonctions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type Administrateur. • Gestion des fichiers de personnalisation : chargez et gérez les fichiers tels que les modèles de ligne réseau SIP, les paramètres du téléphone et les fichiers de l'économiseur d'écran, etc. Reportez-vous à la section Création d'un nouveau dossier de fichiers de personnalisation à la page 87. • Gestion des fichiers Workplace et Vantage : chargez et gérez les fichiers requis par les téléphones Avaya Vantage™ et les applications Client Avaya Workplace. Voir Gestion des fichiers Client Avaya Workplace à la page 96 et Gestion des fichiers Vantage à la page 93.

Applications

Option	Description
Outils IP Office Admin	Téléchargez le programme d'installation de la suite d'applications IPO Admin Lite (IP Office Manager, System Status Application et SysMonitor). Voir la section Téléchargement des outils d'administration IP Office à la page 101.
Télécharger l'utilitaire ProxyTunnel	Téléchargez les fichiers nécessaires pour configurer les connexions d'assistance à distance. Voir la section Assistance à distance via COM à la page 108.
Les options supplémentaires suivantes sont visibles pour les utilisateurs Administrateur .	
Centre d'application	Affichez le statut des services du cluster cloud, y compris COM. Voir la section Le centre d'application à la page 149.
Stackdriver	Cette option permet d'accéder aux journaux fournis par le cluster hébergeant le service COM. Cette option nécessite un mot de passe administrateur de cluster.
Google Dashboard	Cette option permet d'accéder aux menus pour l'administration du cluster. Cette option nécessite un mot de passe administrateur de cluster.

⚙ Settings

Cliquez sur l'icône de paramètres pour accéder aux éléments suivants :

Options	Description
Gestion des comptes	Ce menu vous permet de gérer la liste des utilisateurs COM. Vous pouvez ajouter, supprimer et modifier des utilisateurs. Cette option s'affiche uniquement pour les utilisateurs de type Administrateur et Superviseur .
Gestion des comptes de proxy de maintenance	Affichez les comptes revendeur/distributeur utilisés pour les connexions d'accès distant. Voir la section Gestion des comptes proxy à la page 109.
Certificats	Un accès sécurisé vers un système client peut nécessiter un certificat. En sélectionnant cette option, le menu où les certificats peuvent être ajoutés s'affiche. Voir Ajout d'un certificat d'identité différent à la page 146

Le tableau continue ...

Options	Description
Préférences	Cette option affiche un menu pour ajuster plusieurs paramètres du service COM. Cette option s'affiche uniquement pour les utilisateurs de type Administrateur . Reportez-vous à la section Préférences à la page 140.
Aide	Ce lien ouvre une version en ligne de cette aide dans un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre du navigateur.
À propos	Cet écran affiche des informations sur la version de COM que vous utilisez.

Nom d'utilisateur

Le menu déroulant tout à droite de la barre de menu utilise votre nom d'utilisateur.

Option	Description
Profil	Affiche un résumé de vos paramètres de compte utilisateur. Vous pouvez également utiliser cet écran pour modifier votre mot de passe (voir Modification de votre mot de passe à la page 72) et votre avatar (voir Modification de votre image d'avatar à la page 73).
Déconnexion	Cliquer sur cette option mettra fin à votre session COM et vous déconnectera.

Liens connexes

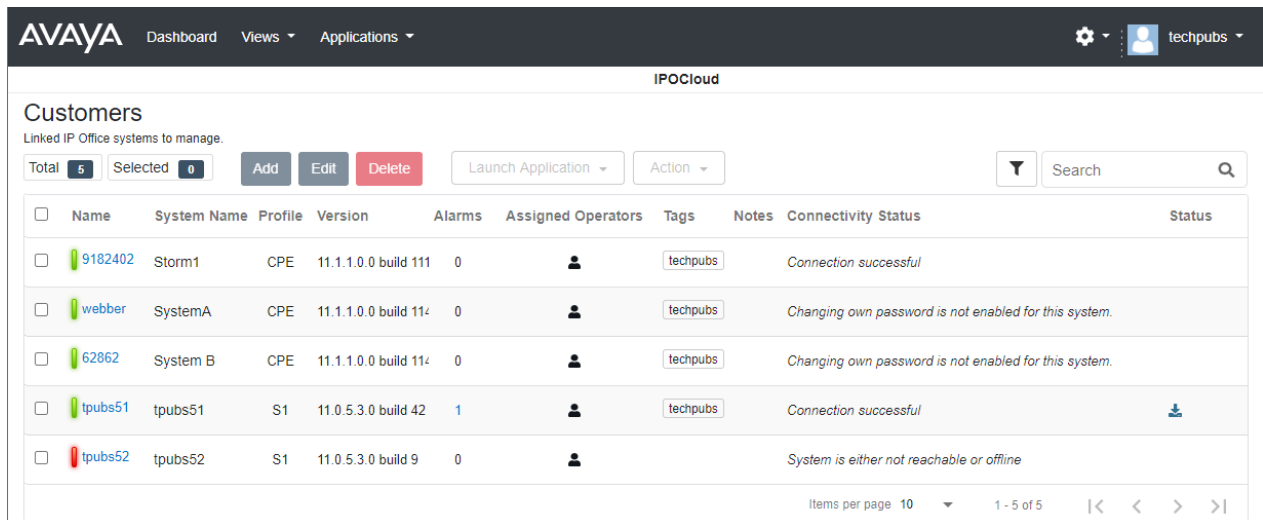
[Utilisation d'COM](#) à la page 13

Partie 2 : Gestion des systèmes client

Chapitre 3 : Utilisation de la liste des clients

Pour les utilisateurs de type **Administrateur** et **Assistance**, la liste des clients indique tous les clients. Pour les autres utilisateurs, seuls les clients auxquels vous avez été affecté sont affichés (voir [Attribution d'utilisateurs à un client](#) à la page 50).

Si vous accédez à la liste des clients en cliquant sur une balise ou une catégorie particulière du tableau de bord, seuls les clients correspondants sont affichés dans la liste.



The screenshot shows the AVAYA IPOCloud interface. At the top, there is a navigation bar with 'AVAYA', 'Dashboard', 'Views', and 'Applications'. On the right, there are settings and user icons for 'techpubs'. The main content area is titled 'Customers' and includes a sub-header 'Linked IP Office systems to manage.' Below this, there are controls for 'Total 5', 'Selected 0', and buttons for 'Add', 'Edit', and 'Delete'. There are also dropdown menus for 'Launch Application' and 'Action', and a search bar. The main part of the page is a table with the following columns: Name, System Name, Profile, Version, Alarms, Assigned Operators, Tags, Notes, Connectivity Status, and Status. The table contains five rows of data, each representing a different system with its own set of details and status.

<input type="checkbox"/>	Name	System Name	Profile	Version	Alarms	Assigned Operators	Tags	Notes	Connectivity Status	Status
<input type="checkbox"/>	9182402	Storm1	CPE	11.1.1.0.0 build 111	0		techpubs		Connection successful	
<input type="checkbox"/>	webber	SystemA	CPE	11.1.1.0.0 build 114	0		techpubs	Changing own password is not enabled for this system.		
<input type="checkbox"/>	62862	System B	CPE	11.1.1.0.0 build 114	0		techpubs	Changing own password is not enabled for this system.		
<input type="checkbox"/>	tpubs51	tpubs51	S1	11.0.5.3.0 build 42	1		techpubs		Connection successful	
<input type="checkbox"/>	tpubs52	tpubs52	S1	11.0.5.3.0 build 9	0				System is either not reachable or offline	

Liens connexes

[Affichage de la liste des clients](#) à la page 20

[Paramètres client](#) à la page 21

[Icônes d'état](#) à la page 22

[Messages de connectivité](#) à la page 23

[Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24

[Filtrage de la liste](#) à la page 25

[Masquage du filtre](#) à la page 26

[Tri de la liste](#) à la page 26

[Recherche dans la liste](#) à la page 26

[Transfert de l'e-mail d'abonnement](#) à la page 27

Affichage de la liste des clients

À propos de cette tâche

En plus de la méthode ci-dessous, vous pouvez cliquer sur les informations sur les clients dans le tableau de bord (voir [tableau de bord](#) à la page 14) pour afficher immédiatement la liste préfiltrée avec seulement les clients correspondants. Par exemple, cliquez sur une balise ou une version du logiciel donnée.

Procédure

1. Cliquez sur **Affichages**, puis sur **Clients**.
2. La liste de vos clients existants s'affiche.
3. Les options suivantes sont disponibles en haut de la liste. Veuillez noter que certaines options peuvent être grisées si elles ne sont pas prises en charge par votre type de compte utilisateur ou le type de systèmes répertoriés ou sélectionnés.

Option	Description
Ajouter	Ajoutez un nouveau client. Voir la section Ajout d'un nouveau client à la page 48. Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type Administrateur et Opérateur .
Modifier	Modifiez un client existant. Voir la section Modification des informations sur les clients à la page 51. Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type Administrateur et Superviseur .
Supprimer	Supprimez un client existant de l'affichage. Voir la section Suppression de clients à la page 51. Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type Administrateur et Opérateur .
Lancer l'application	Établissez une connexion IP Office Web Manager au système actuellement sélectionné.
Action	Effectuez des actions sur les systèmes client sélectionnés. Les actions affichées varient en fonction du type de système sélectionné. Voir le tableau ci-dessous.
▼	Filtrez la liste des clients affichés. Voir la section Filtrage de la liste à la page 25.
Q	Effectuez une recherche dans la liste des clients affichés. Voir la section Recherche dans la liste à la page 26.

Actions

Action	Description
Sauvegarde	Sauvegardez les configurations du système client. Voir la section Sauvegarde et restauration à la page 34. Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type Administrateur , Superviseur et Opérateur .

Le tableau continue ...

Action	Description
Restaurer	Restaurer les sauvegardes précédentes. Voir la section Sauvegarde et restauration à la page 34. Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type Administrateur , Superviseur et Opérateur .
Mettre à niveau	Mettez à niveau le logiciel système. Voir la section Mise à niveau des systèmes client à la page 39. Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type Administrateur .
Gestion des journaux	Accédez aux fichiers journaux du système et téléchargez-les. Voir la section Gestion des fichiers journaux du système à la page 32.
Actualiser les fichiers de personnalisation	Mettez à jour le modèle de ligne réseau et les autres fichiers de personnalisation disponibles sur le système. Voir la section Gestion des fichiers de personnalisation à la page 75.
Envoyer un courrier électronique	Renvoyez l'e-mail d'abonnement du système. Voir la section Transfert de l'e-mail d'abonnement à la page 27.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19






Paramètres client

Lorsque la liste des clients est affichée, les paramètres listés ci-dessous s'affichent. Ceux-ci peuvent être modifiés par les utilisateurs de type **Administrateur** et **Superviseur**. Reportez-vous à la section [Modification des informations sur les clients](#) à la page 51.

- Remarque : les paramètres affichés varient en fonction du type de système géré.

Paramètre	Description
Nom	La barre de couleur à côté du nom du système indique l'état de la connexion entre le système principal du client et le service COM. Elle utilise un feu tricolore : <ul style="list-style-type: none"> • Rouge = Pour un système existant, aucune connexion. Pour un nouveau système pour lequel des abonnements ont été demandés, en attente d'une connexion initiale. • Orange = Système connecté mais autorisation/authentification échouée. Pour les serveurs d'un réseau, peut également indiquer que l'un des serveurs est hors ligne ou inaccessible. • Vert = Connecté et OK. Cliquez sur le nom du client pour afficher des détails supplémentaires. Voir Affichage des informations sur le système client à la page 24.
Nom du système	Le nom du système. Uniquement à titre d'information, non modifiable.
ID client	Un ID client unique. Cette valeur est utilisée pour des fonctions telles que la connexion aux systèmes client via COM.

Le tableau continue ...





Paramètre	Description
Profil	<p>Pour les systèmes d'abonnement, ceci affiche IP500 V2, Server Edition et/ou ACCS.</p> <p>Héritage indique un système d'abonnement antérieur à la version 11.1 FP1. Le statut de ces derniers peut toujours être surveillé via COM, mais aucun autre service distant n'est pris en charge.</p>
Version	La version du logiciel sur le serveur principal du client.
Alertes	Le compteur actuel d'alertes journalisées par COM pour les systèmes du client. Vous pouvez cliquer sur le nombre à transférer vers la liste des alertes préfiltrée pour afficher ces alertes.
État de la connectivité	Résumé de la connexion entre le serveur COM et le serveur principal du client. Voir Messages de connexion à la page 23.
État	<p>Cette colonne utilise des icônes pour indiquer des informations supplémentaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  Nécessite votre attention : veuillez noter que cette icône n'indique pas nécessairement un problème. •  Nouvelle version disponible : une version supérieure est disponible pour ce logiciel. Ce client pourrait être mis à niveau si nécessaire. •  En cours : le serveur effectue une action telle qu'une mise à niveau. Pendant qu'il effectue cette action, le serveur COM ne peut pas être utilisé pour lancer une autre action. •  Action terminée : l'action précédemment sélectionnée, telle qu'une tentative de mise à niveau du système client, a été terminée avec succès. •  Action échouée : une action, telle qu'une tentative de mise à niveau des systèmes client, n'a pas abouti.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Icônes d'état

Les icônes suivantes peuvent apparaître à côté d'un client :

-  **Nécessite votre attention** : veuillez noter que cette icône n'indique pas nécessairement un problème.
-  **Nouvelle version disponible** : une version supérieure est disponible pour ce logiciel. Ce client pourrait être mis à niveau si nécessaire.
-  **En cours** : le serveur effectue une action telle qu'une mise à niveau. Pendant qu'il effectue cette action, le serveur COM ne peut pas être utilisé pour lancer une autre action.
-  **Action terminée** : l'action précédemment sélectionnée, telle qu'une tentative de mise à niveau du système client, a été terminée avec succès.

- **✖ Action échouée** : une action, telle qu'une tentative de mise à niveau des systèmes client, n'a pas abouti.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Messages de connectivité

Plusieurs messages peuvent apparaître concernant la connexion entre le serveur COM et le client.

Le compte utilisateur de service fait référence au compte utilisateur de service dans les paramètres de sécurité du système IP Office. Il s'agit du compte utilisé par le système pour établir sa connexion à COM (par défaut **COMAdmin**, reportez-vous à la section [Création de COMAdmin Utilisateur du service et groupe de droits](#) à la page 55). Le compte utilisé est défini dans les paramètres COM du système client (voir [Paramètres de compte client](#) à la page 49).

Message	Description
« Échec de l'autorisation »	Indique que le mot de passe d'utilisateur de service n'est pas valide.
« Échec de la connexion »	Indique que l'adresse client n'a renvoyé aucune réponse reconnue.
« Connexion réussie »	Indique une connexion validée réussie.
« Droits insuffisants »	Les droits de sécurité pour le compte utilisateur de service sur le système client ne sont pas corrects.
« Identifiants non valides »	Indique que la connexion n'a pas fait correspondre d'utilisateur de service sur le système principal du client.
« Héritage »	Indique un système d'abonnement antérieur à la version 11.1 FP1. L'état du système peut encore être surveillé par COM, mais aucun autre service distant n'est pris en charge.
« Le nombre limite de sessions simultanées a été dépassé »	Indique qu'il y a trop d'applications actuellement déjà connectées à ce système.
« Un nouveau mot de passe est nécessaire pour le compte utilisateur de service. »	Le système a demandé qu'un nouveau mot de passe soit défini pour le compte utilisateur de service dans ses paramètres de sécurité.
« Aucune autorisation fournie. Le client ne pourra pas utiliser toutes les fonctionnalités. »	
« Aucun droit d'utilisateur n'est activé pour ce système. »	Le système est connecté, mais le compte utilisateur de service ne dispose d'aucun droit d'utilisateur.

Le tableau continue ...

Message	Description
« Opérations à distance non autorisées »	Le système est connecté mais n'est pas configuré pour autoriser les opérations d'assistance à distance telles que la sauvegarde, les mises à niveau ou l'accès à distance. Reportez-vous à la section Activation des services d'assistance supplémentaires du service COM à la page 57.
« Les droits de lecture pour la surveillance de service ne sont pas activés »	Indique que le compte utilisateur de service sur le système n'est pas correctement configuré.
« Le compte utilisateur de service a été désactivé par l'administrateur »	Indique que le compte utilisateur de service est désactivé.
« Le compte utilisateur de service a été temporairement verrouillé »	Indique que le compte utilisateur de service a été verrouillé, par exemple en raison d'un trop grand nombre de tentatives de mot de passe incorrect.
« Le compte utilisateur de service est actuellement désactivé »	Indique que le compte utilisateur de service a été désactivé.
« Le mot de passe de l'utilisateur de service a expiré. »	Le mot de passe du compte utilisateur de service a expiré.
« Le système n'est pas accessible ou n'est pas un système IP Office principal valide »	Indique un problème de connexion au système ou qu'il ne s'agit pas d'un type de système IP Office pris en charge. Notez que ce message s'affiche également lors de certaines étapes de la mise à niveau du système.
« Le système est inaccessible ou hors ligne depuis XXX »	Aucune connexion au système client n'a été détectée pendant la durée indiquée.
« Les droits de mise à niveau ne sont pas activés pour ce système »	Le compte utilisateur de service n'est pas configuré correctement.
« Attente de la connexion initiale »	Commande passée, mais la connexion depuis le système client n'a pas eu lieu.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Affichage des informations sur le système client

À propos de cette tâche

À partir de la liste des clients, vous pouvez afficher des informations supplémentaires sur le système client.

- L'affichage des adresses d'assistance à distance est uniquement disponible pour les utilisateurs **Superviseur**, **Opérateur** et **Lecture seule**.

Procédure

1. Localisez le système client dans la liste des clients (voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19).
2. Cliquez sur le nom du client.

3. Les détails du système client s'affichent.
 - Pour les systèmes d'abonnement Server Edition, les détails des serveurs secondaire et d'expansion sur le réseau Server Edition sont inclus.
 - Si les systèmes sont configurés pour l'assistance à distance via COM, les liens pour les options d'assistance sont affichés :
 - Pour plus d'informations sur l'utilisation de System Status Application, SysMonitor et IP Office Web Manager, reportez-vous à la section [Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100.
 - Pour accéder à d'autres services à l'aide de HTTPS, SSH ou RDP, consultez la section [Assistance à distance via COM](#) à la page 108.
4. Pour revenir à la liste des clients, cliquez sur l'icône **X**.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Filtrage de la liste

À propos de cette tâche

Il existe plusieurs façons de filtrer la liste des clients pour afficher uniquement un ensemble particulier de clients.

- L'utilisation d'un compte utilisateur COM autre que **Administrateur** ou **Assistance** signifie que la liste n'inclut automatiquement que les clients auxquels votre compte a été attribué.
- Cliquez sur les informations du tableau de bord pour afficher la liste des clients préfiltrée afin de ne faire apparaître que les clients correspondants. Par exemple, cliquez sur une balise ou une version du logiciel donnée.
- Une fois dans la liste des clients, utilisez la procédure ci-dessous pour remplacer tout filtre ou recherche existant par un nouveau filtre.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône entonnoir ▼.
2. Entrez les critères devant correspondre lorsque le filtre est appliqué.
3. Cliquez sur **Appliquer**. La liste affichera uniquement les entrées qui correspondent aux critères que vous avez paramétrés dans le filtre.
4. Pour masquer les paramètres de filtre, cliquez sur l'icône ☰ ou cliquez à nouveau sur l'icône en forme d'entonnoir ▼.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Masquage du filtre

À propos de cette tâche

Lorsque vous accédez à la liste en cliquant sur un élément du tableau de bord, la liste est préfiltrée en fonction de l'élément sur lequel vous avez cliqué. Le filtre utilisé est affiché en haut de la liste des clients.

Procédure

Pour masquer les paramètres de filtrage sans supprimer le filtrage, cliquez sur l'icône ☰ ou cliquez à nouveau sur l'icône entonnoir ▼.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Tri de la liste

À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser la plupart des colonnes pour trier la liste affichée. Une seule colonne à la fois peut être utilisée pour le tri.

Procédure

1. Cliquez sur l'en-tête de colonne.
2. Une icône ↓ apparaît. Elle indique que la liste a été triée par ordre décroissant d'après cette colonne.
3. En cliquant de nouveau sur l'en-tête de colonne, l'ordre de tri change entre croissant ↑, décroissant ↓ et non trié.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Recherche dans la liste

Remarque : en plus de la recherche, vous pouvez appliquer un filtre, puis une recherche.

Procédure

1. Dans la zone de recherche, entrez la valeur sur laquelle baser la recherche. Elle est utilisée pour correspondre aux valeurs dans tous les champs des entrées.
2. Appuyez sur Retour ou cliquez sur l'icône de recherche 🔍.
3. La liste affiche désormais uniquement les entrées correspondantes.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Transfert de l'e-mail d'abonnement

À propos de cette tâche

Lorsqu'un système d'abonnement est commandé, un e-mail d'abonnement est envoyé à l'adresse de contact technique spécifiée au cours de la commande. Cet e-mail contient les informations clés requises pour connecter le système au service d'abonnement. À l'aide du service COM, vous pouvez demander à ce qu'une autre copie de l'e-mail soit envoyée.

À propos de cette tâche

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Cochez la case à côté des systèmes auxquels vous souhaitez appliquer l'action.
3. Cliquez sur **Action**.
4. Cliquez sur **Envoyer un courrier électronique**.

Liens connexes

[Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19

Chapitre 4 : Alertes

La liste des alertes affiche une répartition des alertes actuellement journalisées à partir des systèmes de votre client.

The screenshot shows the AVAYA Alarms dashboard. At the top, there are navigation links for Dashboard, Views, and Applications, along with a settings icon and a user profile for Administrator. The main heading is "Alarms" with a subtitle "The alarms raised by Customers (IP Office systems)". Below this, a summary bar displays counts for various severity levels: All (2956), Critical (13), Major (36), Minor (0), and Warning (2907). It also shows counts for different types: Configuration (1), Trunk (16), Link (6), Services (116), QoS (32), and Security (2785). Below the summary bar, there are controls for "Total" (2956), "Selected" (0), "Clear", and "Clear All By Type". A search bar is also present. The main table lists individual alarms with columns for Customer, IP Office Name, Severity, Type, Last Occurrence, Occurrence, and Description.

Customer	IP Office Name	Severity	Type	Last Occurrence	Occurrence	Description
<input type="checkbox"/>	abuildsanity131	Warning	Security	12/17/2018, 4:54:55 AM	2	Fatal error on connection IP Address : 10.1.1.223:443 Peer IP Address : 27.59.61.121:16951
<input type="checkbox"/>	abuildsanity131	Warning	Security	12/17/2018, 10:59:36 AM	1	Protocol version not supported IP Address : 10.1.1.223:443 Peer IP Address : 212.129.50.159:62753
<input type="checkbox"/>	abuildsanity131	Warning	Security	12/19/2018, 7:51:32 PM	1	Protocol version not supported IP Address : 10.1.1.223:8443 Peer IP Address : 74.82.47.5:47994

Chaque alerte est catégorisée par son type et sa gravité. Si l'alerte s'est produite plusieurs fois, elle n'est listée qu'une fois, mais l'heure de la dernière occurrence et le nombre d'occurrences s'affichent.

Liens connexes

[Affichage de la liste des alertes](#) à la page 29

[Recherche d'alertes](#) à la page 29

[Tri des alertes](#) à la page 29

[Filtrage des alertes](#) à la page 30

[Masquage du filtre](#) à la page 30

[Effacement d'alertes spécifiques](#) à la page 31

[Effacement de toutes les alertes d'un type spécifique](#) à la page 31

Affichage de la liste des alertes

À propos de cette tâche

En plus de la méthode ci-dessous :

- Vous pouvez cliquer sur les informations des alertes sur le tableau de bord pour afficher immédiatement la liste des alertes préfiltrée avec seulement les alertes correspondantes. Par exemple, cliquez sur une gravité ou un type d'alerte.
- Vous pouvez cliquer sur le nombre d'alertes affiché dans la liste des clients pour afficher la liste des alertes préfiltrée afin d'afficher les alertes correspondantes.

Procédure

1. Cliquez sur **Affichages**, puis sur **Alertes**.
2. La liste des alertes client journalisées s'affiche.
 - Il est possible de rechercher dans la liste ou de la filtrer pour afficher uniquement les entrées correspondantes à vos critères de sélection.


Liens connexes

[Alertes](#) à la page 28

Recherche d'alertes

Remarque : en plus de la recherche, vous pouvez appliquer un filtre, puis une recherche.

Procédure

1. Dans la zone de recherche, entrez la valeur sur laquelle baser la recherche. Elle est utilisée pour correspondre aux valeurs dans tous les champs des entrées.
2. Appuyez sur Retour ou cliquez sur l'icône de recherche .
3. La liste affiche désormais uniquement les entrées correspondantes.

Liens connexes

[Alertes](#) à la page 28

Tri des alertes

À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser la plupart des colonnes pour trier la liste affichée. Une seule colonne à la fois peut être utilisée pour le tri.

Procédure

1. Cliquez sur l'en-tête de colonne.
2. Une icône ↓ apparaît. Elle indique que la liste a été triée par ordre décroissant d'après cette colonne.

3. En cliquant de nouveau sur l'en-tête de colonne, l'ordre de tri change entre croissant ↑, décroissant ↓ et non trié.

Liens connexes

[Alertes](#) à la page 28

Filtrage des alertes

- Une fois dans la liste des clients, utilisez la procédure ci-dessous pour remplacer tout filtre ou recherche existant par un nouveau filtre.

À propos de cette tâche

Il existe plusieurs façons de filtrer la liste des clients pour afficher uniquement un ensemble particulier de clients.

- L'utilisation d'un compte utilisateur COM autre que **Administrateur** ou **Assistance** signifie que la liste n'inclut automatiquement que les clients auxquels votre compte a été attribué.
- Cliquez sur les informations du tableau de bord pour afficher la liste des clients préfiltrée afin de ne faire apparaître que les clients correspondants. Par exemple, cliquez sur une balise ou une version du logiciel donnée.
- Une fois dans la liste des clients, utilisez la procédure ci-dessous pour remplacer tout filtre ou recherche existant par un nouveau filtre.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône entonnoir ▼.
2. Entrez les critères devant correspondre lorsque le filtre est appliqué.
3. Cliquez sur **Appliquer**. La liste affichera uniquement les entrées qui correspondent aux critères que vous avez paramétrés dans le filtre.
4. Pour masquer les paramètres de filtre, cliquez sur l'icône ☰ ou cliquez à nouveau sur l'icône en forme d'entonnoir ▼.

Liens connexes

[Alertes](#) à la page 28

Masquage du filtre

À propos de cette tâche

Lorsque vous accédez à la liste en cliquant sur un élément du tableau de bord, la liste est préfiltrée en fonction de l'élément sur lequel vous avez cliqué. Le filtre utilisé est affiché en haut de la liste des clients.

Procédure

Pour masquer les paramètres de filtrage sans supprimer le filtrage, cliquez sur l'icône ☰ ou cliquez à nouveau sur l'icône entonnoir ▼.

Liens connexes

[Alertes](#) à la page 28

Effacement d'alertes spécifiques

À propos de cette tâche

Si vous pensez que l'alerte n'est plus applicable et donc que la cause de l'alerte a été résolue, vous pouvez supprimer l'alerte de la liste.

Procédure

1. Affichez la liste des alertes. Si nécessaire, appliquez un filtre ou une recherche.
2. Cochez la case à côté de l'alerte ou des alertes requise(s). Utilisez la case en haut de la liste pour sélectionner toutes les alertes de la liste.
 - Vous ne pouvez pas sélectionner d'alertes pour les problèmes qui sont toujours en cours. La case à cocher correspondante est grisée.
3. Cliquez sur **Effacer**.
4. Cliquez sur **Confirmer** pour supprimer les alertes sélectionnées.

Liens connexes

[Alertes](#) à la page 28

Effacement de toutes les alertes d'un type spécifique

À propos de cette tâche

Vous pouvez effacer toutes les alertes d'un type spécifique (**Configuration**, **Ligne de réseau**, **Lien**, **Services**, **QoS** ou **Sécurité**). Par exemple, si un problème de ligne réseau sortant qui a provoqué plusieurs alertes de ligne réseau sur plusieurs systèmes a été résolu, vous pouvez effacer toutes les alertes de ligne réseau.

Procédure

1. Affichez la liste des alertes.
2. Cliquez sur le type d'alerte en haut de l'écran pour afficher les alertes correspondantes.
3. Cliquez sur **Supprimer les alarmes par type**.
4. Cliquez sur **Confirmer** pour supprimer les alertes.
 - Notez que les alertes pour les problèmes qui sont toujours en cours ne sont pas supprimées.

Liens connexes

[Alertes](#) à la page 28

Chapitre 5 : Gestion des fichiers journaux du système

Pour les systèmes d'abonnement, le service COM peut collecter et stocker les fichiers journaux du système, y compris les fichiers Syslog. Une fois activée, la collecte du fichier journal s'effectue automatiquement vers 00:30. COM permet également de récupérer manuellement les derniers journaux disponibles.

Le contenu des fichiers Syslog pour le service IP Office est configuré à l'aide de SysMonitor. Voir la section [Utilisation d'Avaya IP Office System Monitor](#).

Capacité	Détails
Stockage du système	<p>Au départ, les journaux sont stockés sur les systèmes individuels et collectés quotidiennement à environ 0 h 30. La capacité de stockage de journaux locaux dépend du type de système. Si les limites de stockage sont atteintes, le système supprime les anciens journaux afin de fournir de l'espace pour les nouveaux journaux.</p> <p>Les limites sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Les systèmes IP500 V2/V2A peuvent conserver localement jusqu'à 128 Mo de fichiers journaux.• Les systèmes Linux peuvent collecter jusqu'à 4 Go de journaux par jour.
Stockage COM	<p>Le service COM stocke tous les fichiers journaux récupérés pendant la durée définie par son paramètre Jours de conservation des journaux de diagnostic CPE. Voir la section Préférences COM à la page 140. Le réglage par défaut est 30 jours.</p> <p>Ce paramètre s'applique à tous les systèmes pris en charge par la même instance du service COM.</p>

Liens connexes

[Activation du stockage centralisé des journaux](#) à la page 33

[Gestion des fichiers journaux du système du client](#) à la page 33

Activation du stockage centralisé des journaux

À propos de cette tâche

La prise en charge du chargement des journaux à partir du service COM doit être activée sur le système cible avant qu'il ne soit autorisé.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système > Système**.
3. Sélectionnez **Opérations à distance**.
4. Sélectionnez l'option **Journal de diagnostics centralisé**.
5. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Gestion des fichiers journaux du système](#) à la page 32

Gestion des fichiers journaux du système du client

Préambules

- Activez le stockage centralisé des journaux sur le système. Voir [Activation du stockage centralisé des journaux](#) à la page 33.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Cochez la case à côté des systèmes auxquels vous souhaitez appliquer l'action.
3. Cliquez sur **Action**.
4. Cliquez sur **Gestion des journaux**.
5. Utilisez la liste pour examiner et sélectionner les fichiers journaux de votre choix.
 - Les options **Date de début** et **Date de fin** peuvent être utilisées pour afficher uniquement les journaux disponibles entre les dates sélectionnées.
 - Si nécessaire, cliquez sur **Extraction de nouveaux journaux** pour vous connecter au système et charger tous les journaux qui n'ont pas déjà été chargés sur le stockage COM.
6. Pour télécharger les fichiers journaux sélectionnés, cliquez sur **Télécharger**. Pour supprimer les fichiers journaux sélectionnés, cliquez sur **Supprimer**.

Liens connexes

[Gestion des fichiers journaux du système](#) à la page 32

Chapitre 6 : Sauvegarde et restauration

En plus de surveiller les systèmes client, le service COM peut sauvegarder et restaurer les paramètres de configuration du système. Les sauvegardes peuvent être manuelles ou automatiques.

- Media Manager est incluse dans les opérations de sauvegarde/restauration, mais ce n'est pas le cas des enregistrements d'appels.

Sauvegarde	Sauvegarde manuelle	Automatique
Quand?	Lorsqu'elle est configurée manuellement via COM. Les sauvegardes manuelles peuvent être immédiates ou planifiées si nécessaire.	Les sauvegardes automatiques ont lieu chaque jour entre 02h00 et 04h00 (heure système), si elles ne sont pas bloquées par un autre processus en cours d'exécution.
Combien de sauvegardes sont stockées ?	Le serveur COM conserve jusqu'à 3 sauvegardes manuelles pour un système client. Lorsque cette limite est atteinte, l'ajout d'une nouvelle sauvegarde manuelle remplace la sauvegarde manuelle la plus ancienne.	Le système conserve les sauvegardes automatiques : <ul style="list-style-type: none"> • des 6 jours précédents ; • du dernier jour des 3 dernières semaines ; • du dernier jour des 11 derniers mois.
Cela inclut	<p>Pour les systèmes IP500 V2, la configuration du système.</p> <p>Pour les systèmes Server Edition, les éléments de configuration sélectionnés lorsque la sauvegarde manuelle est exécutée ou planifiée à partir du service COM. Pour les messages vocaux pouvant inclure certains ou tous les messages.</p>	<p>Pour les systèmes IP500 V2, la configuration du système.</p> <p>Pour le système Server Edition, les paramètres de configuration de tous les services et tous les serveurs du réseau. Pour la messagerie vocale, les éléments inclus sont configurés dans les paramètres système. Cela ne peut inclure que des messages vocaux sélectifs. Voir la section Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système à la page 36.</p>
Qui peut effectuer une sauvegarde ?	Les sauvegardes manuelles peuvent être configurées par les utilisateurs de type Administrateur , Superviseur et Opérateur .	Effectuées automatiquement par le système.
Qui peut effectuer une restauration ?	Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type Administrateur et Superviseur .	

Liens connexes

[Activation de la sauvegarde/restauration](#) à la page 35

[Configuration des options de sauvegarde automatique de la messagerie vocale d'un système](#) à la page 35

[Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système](#) à la page 36

[Sauvegarde manuelle des systèmes d'abonnement](#) à la page 37

[Restauration des configurations du système](#) à la page 38

Activation de la sauvegarde/restauration

À propos de cette tâche

La prise en charge de la sauvegarde/restauration à partir du service COM doit être activée sur le système cible avant qu'elle ne soit autorisée. Cela permet également la mise à niveau à partir du service COM.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système > Système**.
3. Sélectionnez **Opérations à distance**.
4. Sélectionnez l'option **Mise à niveau/sauvegarde à distance**. Cela permet de démarrer des sauvegardes automatiques et d'effectuer des opérations de sauvegarde et de restauration manuelles.
5. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Sauvegarde et restauration](#) à la page 34

Configuration des options de sauvegarde automatique de la messagerie vocale d'un système

À propos de cette tâche

Pour les sauvegardes automatiques, vous pouvez configurer les éléments du fonctionnement de la messagerie vocale du système qui sont inclus.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager. Reportez-vous à la section [Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100.

2. Sélectionnez **Applications > Voicemail Pro - Préférences système**.
3. Sélectionnez **Configuration de la sauvegarde**.
4. Activez les options requises :

Option	Description
Sauvegarde de la configuration	Permet d'inclure la configuration du service de messagerie vocale dans toutes les sauvegardes.
Sauvegarde des invites personnalisées	Permet d'inclure des messages dans le dossier des messages personnalisés.
Sauvegarde des boîtes vocales sélectionnées	Permet d'inclure les messages dans les boîtes vocales des boîtes vocales configurées. Voir Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système à la page 36.

5. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Sauvegarde et restauration](#) à la page 34

Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système

À propos de cette tâche

Alors que les sauvegardes sur le service COM incluent la configuration de tous les services fournis par le serveur client, pour les systèmes d'abonnement Server Edition, elles incluent uniquement des e-mails pour un ensemble sélectionné de boîtes vocales.

- La modification de ces paramètres affecte également les sauvegardes exécutées à partir d'IP Office Web Manager.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager. Reportez-vous à la section [Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100.
2. Sélectionnez **Applications > Voicemail Pro - Préférences système**.
3. Si nécessaire, sélectionnez le serveur principal.
4. Sélectionnez **Groupe d'utilisateurs**.
5. Utilisez **+ Ajouter un utilisateur** et **- Supprimer un utilisateur** pour créer une liste des utilisateurs dont les boîtes vocales doivent être incluses dans les sauvegardes.
6. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Sauvegarde et restauration](#) à la page 34

Sauvegarde manuelle des systèmes d'abonnement

À propos de cette tâche


COM peut être utilisé pour sauvegarder et restaurer la configuration du système du client. Les sauvegardes automatiques quotidiennes sont activées à l'aide du paramètre **Mise à niveau/sauvegarde à distance** du serveur client. Le processus ci-dessous est uniquement requis pour les sauvegardes manuelles.

- Le serveur COM conserve jusqu'à 3 sauvegardes manuelles pour un système client. Lorsque cette limite est atteinte, l'ajout d'une nouvelle sauvegarde manuelle remplace la sauvegarde manuelle la plus ancienne.

Préambules

- Ce processus est uniquement pris en charge pour les systèmes sur lesquels la **Mise à niveau/sauvegarde à distance** a été activé. Voir la section [Activation des services d'assistance supplémentaires du service COM](#) à la page 57.
- Un système ne peut effectuer qu'une seule action (**Sauvegarde**, **Restaurer** ou **Mettre à niveau**) à la fois. Cela inclut les sauvegardes automatiques qui ont lieu entre 02h00 et 04h00 chaque jour (heure système).
- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur** et **Superviseur**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Cochez la case à côté des systèmes auxquels vous souhaitez appliquer l'action.
3. Cliquez sur **Action**.
4. Cliquez sur **Sauvegarde**.
5. Entrez un nom pour la tâche.
6. Si le système en cours de sauvegarde est un Server Edition, sélectionnez ce qui doit être inclus dans la sauvegarde.
 - L'option **Messages vocaux sélectifs** comprend uniquement les messages vocaux provenant de l'ensemble sélectionné de boîtes vocales. Voir la section [Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système](#) à la page 36.
7. Si vous souhaitez planifier l'action :
 - a. Cochez la case **Souhaitez-vous planifier cette tâche ?**.
 - b. Cliquez sur l'icône du calendrier  pour sélectionner la date et l'heure de la tâche planifiée.

Les heures indiquées correspondent aux heures locales du serveur COM. Les heures réelles sur les systèmes client peuvent différer s'ils se situent dans d'autres régions et pays. Gardez cela à l'esprit pour des activités comme la planification de tâches.
8. Cliquez sur **Sauvegarde**.
9. La tâche est ajoutée à la liste des tâches planifiées et démarrée immédiatement si aucune date et heure n'ont été définies. Voir [Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42.

Liens connexes

[Sauvegarde et restauration](#) à la page 34

Restauration des configurations du système

À propos de cette tâche

Ce processus peut être utilisé pour restaurer la sauvegarde précédente d'un ou de plusieurs systèmes. Voir la section [Restauration des configurations du système](#) à la page 38.

Avertissement :

- Ce processus entraînera le redémarrage du système cible.

Préambules

- Ce processus est uniquement pris en charge pour les systèmes sur lesquels la **Mise à niveau/sauvegarde à distance** a été activé. Voir la section [Activation des services d'assistance supplémentaires du service COM](#) à la page 57.
- Un système ne peut effectuer qu'une seule action (**Sauvegarde**, **Restaurer** ou **Mettre à niveau**) à la fois. Cela inclut les sauvegardes automatiques qui ont lieu entre 02h00 et 04h00 chaque jour (heure système).
- Ce processus ne peut pas être planifié.
- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur** et **Superviseur**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Cochez la case à côté des systèmes auxquels vous souhaitez appliquer l'action.
3. Cliquez sur **Action**.
4. Cliquez sur **Restaurer**.
5. La liste des sauvegardes précédentes disponibles s'affiche. Cliquez sur > pour développer la sauvegarde requise et sélectionnez le ou les éléments à restaurer.
6. Cliquez sur **Restaurer**.

Liens connexes

[Sauvegarde et restauration](#) à la page 34

Chapitre 7 : Mise à niveau des systèmes client

En plus de surveiller l'état des systèmes client, le service COM peut être utilisé pour mettre à niveau les systèmes.

- Pour les serveurs d'un réseau Server Edition, cela met à niveau tous les serveurs IP Office du réseau.
- Pour les serveurs d'un réseau SCN, chaque serveur IP Office doit être mis à niveau individuellement.
- La mise à niveau des systèmes IP500 V2 met à niveau toutes les unités d'expansion connectées à l'unité de contrôle.
- Les mises à niveau du système incluent les fichiers du micrologiciel du téléphone pour mettre à niveau tous les téléphones utilisant les systèmes mis à niveau comme serveur de fichiers.
- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**, **Superviseur** et **Opérateur**.

Liens connexes

[Activation de la mise à niveau](#) à la page 39

[Mise à niveau de systèmes](#) à la page 40

Activation de la mise à niveau

À propos de cette tâche

La prise en charge de la mise à niveau à partir du service COM doit être activée sur le système cible avant qu'elle ne soit autorisée. Cela permet également le retour ou la restauration à partir du service COM.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système > Système**.
3. Sélectionnez **Opérations à distance**.
4. Sélectionnez l'option **Mise à niveau/sauvegarde à distance**.

5. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Mise à niveau des systèmes client](#) à la page 39

Mise à niveau de systèmes

Préambules


- Ce processus est uniquement pris en charge pour les systèmes sur lesquels la **Mise à niveau/sauvegarde à distance** a été activé. Voir la section [Activation des services d'assistance supplémentaires du service COM](#) à la page 57.
- Un système ne peut effectuer qu'une seule action (**Sauvegarde**, **Restaurer** ou **Mettre à niveau**) à la fois. Cela inclut les sauvegardes automatiques qui ont lieu entre 02h00 et 04h00 chaque jour (heure système).
- Comme pour toutes les mises à niveau, il est recommandé de sauvegarder les systèmes avant de procéder à la mise à niveau. Voir la section [Sauvegarde et restauration](#) à la page 34.

À propos de cette tâche

Le processus suivant peut être utilisé pour mettre à niveau les systèmes d'abonnement.

- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**, **Superviseur** et **Opérateur**.
- Plusieurs systèmes peuvent être sélectionnés pour la mise à niveau dans le cadre de la même action. Cependant, lorsque vous effectuez cette opération, tous les systèmes sélectionnés doivent être du même type ou du même serveur, **Server Edition** ou **IP500 V2**.
- Lors de la mise à niveau d'un serveur **Server Edition**, après la mise à niveau du serveur principal, tous les autres serveurs du réseau du serveur principal sont mis à niveau via leurs connexions WebSocket.
- Lors de la mise à niveau d'un serveur **IP500 V2** qui se trouve sur un réseau SCN, chaque serveur du réseau doit être mis à niveau individuellement.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Cochez la case à côté des systèmes que vous souhaitez mettre à niveau. Une icône  devrait s'afficher au niveau de leur état, signifiant Nouvelle version disponible.
3. Cliquez sur **Action**.
4. Cliquez sur **Mettre à niveau**, puis sélectionnez l'une des options suivantes :

Option	Description
Transfert et mise à niveau	Transférez les fichiers requis pour mettre à niveau le ou les systèmes sélectionnés, puis effectuez la mise à niveau.

Le tableau continue ...

Option	Description
Transférer	Transférez les fichiers requis pour la mise à niveau du système, mais n'effectuez pas la mise à niveau. La mise à niveau peut être effectuée si nécessaire à l'aide de l'action Mettre à niveau .
Mettre à niveau	Mettez à niveau le système vers lequel les fichiers de mise à niveau ont été transférés à l'aide de l'action Transférer .

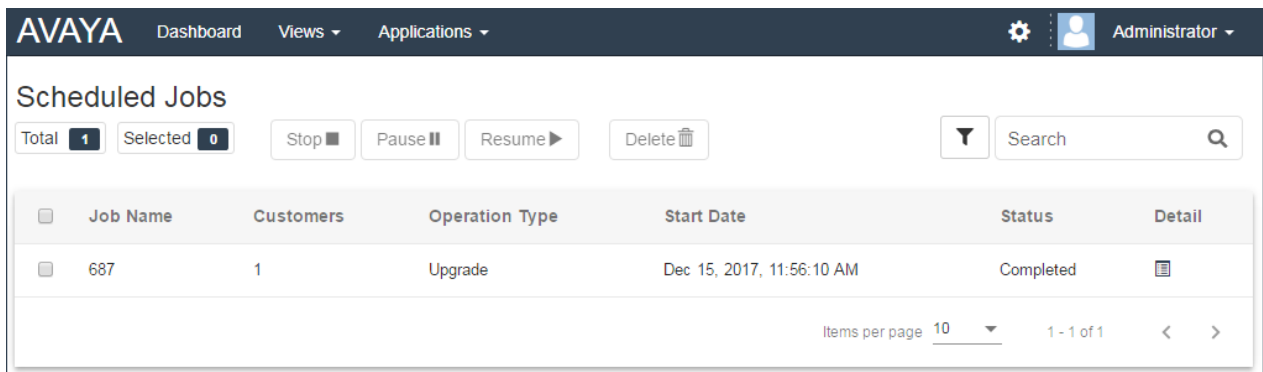
5. **Redémarrer les téléphones IP** permet d'indiquer si vous souhaitez redémarrer tous les téléphones IP après la mise à niveau. S'ils sont redémarrés, les téléphones mettront à jour leur fichier de paramètres et, si nécessaire, leur micrologiciel.
6. Sélectionnez la version du composant requis dans la liste.
7. Cliquez sur **Transfert et mise à niveau**, **Transférer** ou **Mettre à niveau** comme précédemment sélectionné.
8. La tâche est ajoutée à la liste des tâches planifiées et démarrée immédiatement si aucune date et heure n'ont été définies. Voir [Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42.

Liens connexes

[Mise à niveau des systèmes client](#) à la page 39

Chapitre 8 : Affichage des tâches planifiées


Vous pouvez afficher la liste des tâches planifiées. La liste comprend également des tâches immédiates qui sont déjà en cours.



The screenshot shows the AVAYA interface with a 'Scheduled Jobs' section. At the top, there are navigation tabs for 'Dashboard', 'Views', and 'Applications'. The user is logged in as 'Administrator'. Below the title, there are controls for 'Total' (1) and 'Selected' (0), along with buttons for 'Stop', 'Pause', 'Resume', and 'Delete'. A search bar is also present. The main table has columns for 'Job Name', 'Customers', 'Operation Type', 'Start Date', 'Status', and 'Detail'. One job is listed with ID 687, Customer 1, Operation Type 'Upgrade', Start Date 'Dec 15, 2017, 11:56:10 AM', and Status 'Completed'. At the bottom, there is a pagination control showing 'Items per page 10' and '1 - 1 of 1'.

- Les heures indiquées correspondent à l'heure locale du serveur COM. Les heures réelles sur les systèmes client peuvent différer s'ils se situent dans d'autres régions et pays. Gardez cela à l'esprit pour des activités comme la planification de tâches.

Pour afficher les tâches planifiées :

1. Cliquez sur **Affichages** puis sélectionnez **Tâches planifiées**.
2. La liste des tâches planifiées s'affiche. Une icône  indique les travaux en cours.

Liens connexes

- [Filtrage de la liste des tâches planifiées](#) à la page 42
- [Recherche dans la liste des tâches planifiées](#) à la page 43
- [Tri des tâches planifiées](#) à la page 43
- [Affichage des détails des tâches](#) à la page 44
- [Suppression des tâches planifiées](#) à la page 44
- [Mettre en pause les tâches planifiées](#) à la page 45
- [Reprise des tâches planifiées](#) à la page 45
- [Arrêt d'une tâche planifiée](#) à la page 46

Filtrage de la liste des tâches planifiées

- Une fois dans la liste des clients, utilisez la procédure ci-dessous pour remplacer tout filtre ou recherche existant par un nouveau filtre.

À propos de cette tâche

Il existe plusieurs façons de filtrer la liste des clients pour afficher uniquement un ensemble particulier de clients.

- L'utilisation d'un compte utilisateur COM autre que **Administrateur** ou **Assistance** signifie que la liste n'inclut automatiquement que les clients auxquels votre compte a été attribué.
- Cliquez sur les informations du tableau de bord pour afficher la liste des clients préfiltrée afin de ne faire apparaître que les clients correspondants. Par exemple, cliquez sur une balise ou une version du logiciel donnée.
- Une fois dans la liste des clients, utilisez la procédure ci-dessous pour remplacer tout filtre ou recherche existant par un nouveau filtre.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône entonnoir ▼.
2. Entrez les critères devant correspondre lorsque le filtre est appliqué.
3. Cliquez sur **Appliquer**. La liste affichera uniquement les entrées qui correspondent aux critères que vous avez paramétrés dans le filtre.
4. Pour masquer les paramètres de filtre, cliquez sur l'icône ☰ ou cliquez à nouveau sur l'icône en forme d'entonnoir ▼.

Liens connexes

[Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42

Recherche dans la liste des tâches planifiées

Remarque : en plus de la recherche, vous pouvez appliquer un filtre, puis une recherche.

Procédure

1. Dans la zone de recherche, entrez la valeur sur laquelle baser la recherche. Elle est utilisée pour correspondre aux valeurs dans tous les champs des entrées.
2. Appuyez sur Retour ou cliquez sur l'icône de recherche 🔍.
3. La liste affiche désormais uniquement les entrées correspondantes.

Liens connexes

[Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42

Tri des tâches planifiées

À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser la plupart des colonnes pour trier la liste affichée. Une seule colonne à la fois peut être utilisée pour le tri.

Procédure


1. Cliquez sur l'en-tête de colonne.
2. Une icône ↓ apparaît. Elle indique que la liste a été triée par ordre décroissant d'après cette colonne.
3. En cliquant de nouveau sur l'en-tête de colonne, l'ordre de tri change entre croissant ↑, décroissant ↓ et non trié.

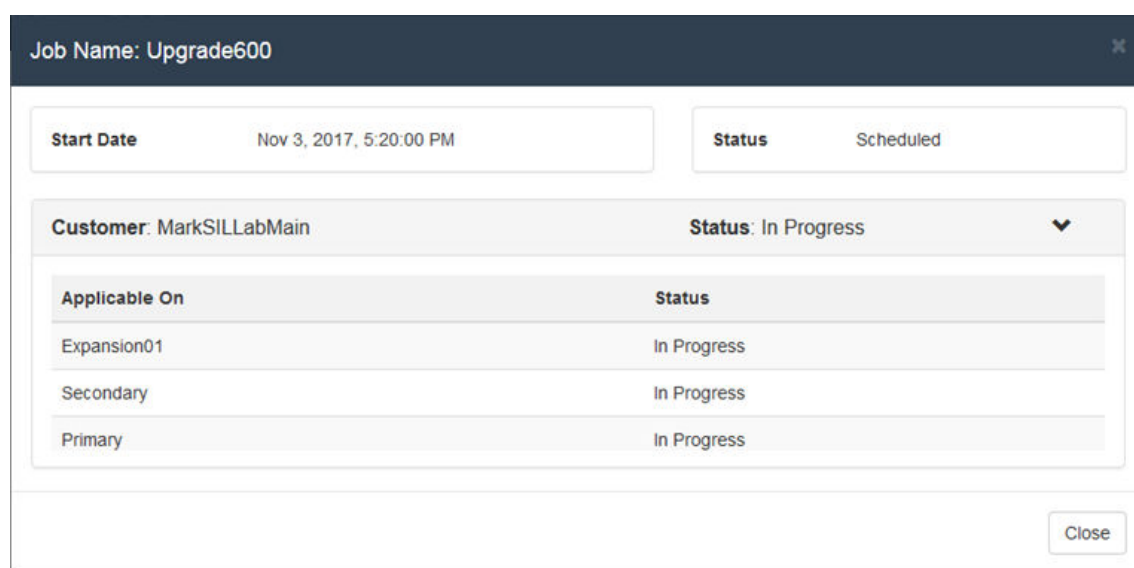
Liens connexes

[Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42

Affichage des détails des tâches

Procédure

1. Affichez la liste des tâches planifiées. Voir [Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42.
2. Cliquez sur l'icône  à côté de la tâche.
3. Les détails de la tâche s'affichent.



The screenshot shows a modal window titled "Job Name: Upgrade600". It contains the following information:

- Start Date:** Nov 3, 2017, 5:20:00 PM
- Status:** Scheduled
- Customer:** MarkSILLabMain
- Status:** In Progress (with a dropdown arrow)
- A table with the following data:

Applicable On	Status
Expansion01	In Progress
Secondary	In Progress
Primary	In Progress
- A "Close" button at the bottom right.

4. Cliquez sur **Fermer** pour revenir à la liste des tâches.

Liens connexes


[Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42


Suppression des tâches planifiées

Procédure

1. Affichez la liste des tâches planifiées. Voir [Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42.

2. Cochez la case à côté des tâches requises. Utilisez la case en haut de la liste pour sélectionner toutes les tâches de la liste.

Remarque : vous ne pouvez pas supprimer des tâches déjà en cours (affichées par une icône .

3. Cliquez sur **Supprimer** .
4. Cliquez sur **Confirmer** pour supprimer les tâches sélectionnées.


Liens connexes

[Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42

Mettre en pause les tâches planifiées

Pour mettre en pause des tâches planifiées :

Remarque : vous ne pouvez pas mettre en pause, reprendre ou arrêter des tâches qui ont été démarrées immédiatement, comme les mises à niveau planifiées par exemple.


1. Affichez la liste des tâches planifiées. Voir [Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42.
2. Cochez la case à côté des tâches requises. Utilisez la case en haut de la liste pour sélectionner toutes les tâches de la liste.
3. Cliquez sur **Mettre en pause** .
4. Cliquez sur **Confirmer** pour mettre en pause les tâches sélectionnées.
5. L'**État** de ces tâches devient `Sur pause`.

Liens connexes

[Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42

Reprise des tâches planifiées

Pour reprendre des tâches en pause :

1. Affichez la liste des tâches planifiées. Voir [Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42.
2. Cochez la case à côté des tâches requises. Utilisez la case en haut de la liste pour sélectionner toutes les tâches de la liste.
3. Cliquez sur **Reprendre** .
4. Cliquez sur **Confirmer** pour reprendre les tâches sélectionnées.
5. L'**État** de ces tâches devient `Programmé`.

Liens connexes

[Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42

Arrêt d'une tâche planifiée

Pour arrêter une tâche planifiée

Si une tâche planifiée est arrêtée, elle ne peut pas être redémarrée.

- Vous ne pouvez pas mettre en pause, reprendre ou arrêter des tâches qui ont été démarrées immédiatement, comme les mises à niveau non planifiées par exemple.
1. Affichez la liste des tâches planifiées. Voir [Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42.
 2. Cochez la case à côté des tâches requises. Utilisez la case en haut de la liste pour sélectionner toutes les tâches de la liste.
 3. Cliquez sur **Arrêt** ■.
 4. Cliquez sur **Confirmer** pour arrêter les tâches sélectionnées.
 5. L'**État** de ces tâches devient Arrêté.

Liens connexes

[Affichage des tâches planifiées](#) à la page 42

Partie 3 : Ajout de systèmes client

Chapitre 9 : Ajout, modification et suppression des clients répertoriés

Le service COM peut prendre en charge jusqu'à 1000 clients et un total de 3000 serveurs IP Office au sein des réseaux client.

En général, les nouveaux systèmes client sont automatiquement ajoutés lors de l'abonnement initial au système client. Cependant, il peut parfois être nécessaire d'ajouter des systèmes manuellement. De plus, il peut être nécessaire de modifier les informations sur le client ou de supprimer un client.

Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.

Liens connexes

[Ajout d'un nouveau client](#) à la page 48

[Paramètres de compte client](#) à la page 49

[Attribution d'utilisateurs à un client](#) à la page 50

[Modification des informations sur les clients](#) à la page 51

[Suppression de clients](#) à la page 51

Ajout d'un nouveau client

À propos de cette tâche

Ce processus peut être utilisé pour ajouter un client au service COM s'il n'a pas été ajouté automatiquement.

- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.

Préambules

- Avant d'ajouter un client, vous devez d'abord confirmer que le système client a été activé pour la prise en charge du service COM. Voir [Configuration du système pour COM](#) à la page 52.

Procédure

1. Cliquez sur **Affichages**, puis sur **Clients**. La liste des clients existants s'affiche.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Entrez les informations sur le client. Voir [Paramètres de compte client](#) à la page 49.

4. Lorsque vous avez ajouté toutes les informations sur les clients, cliquez sur **Tester la connexion**.
5. Le menu indique si la connexion a réussi ou non.
6. Si la connexion a échoué, effectuez toutes les modifications nécessaires et cliquez de nouveau sur **Tester la connexion**.
7. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

Liens connexes

[Ajout, modification et suppression des clients répertoriés](#) à la page 48

Paramètres de compte client

Les champs de données suivants sont utilisés pour configurer une entrée client :

Champ	Description
Nom	Entrez un nom unique pour le client dont le site doit être géré à l'aide de COM.
Nom du système	Le nom du système. Uniquement à titre d'information, non modifiable.
Adresse IP/Nom de domaine complet	Uniquement à titre d'information, non modifiable.
Port	Uniquement à titre d'information, non modifiable.
Nom d'utilisateur de service	Le nom du compte d'utilisateur de service de sécurité configuré sur les systèmes client pour COM. Le nom par défaut est COMAdmin . Reportez-vous à la section Activation de la prise en charge du service COM sur les systèmes Server Edition à la page 53.
Mot de passe	Le mot de passe de sécurité de l'utilisateur de service sécurité spécifié ci-dessus.
Étiquettes	Les balises sont utiles dans les menus client et autres pour identifier des clients donnés. Vous pouvez associer jusqu'à 5 balises à un client. <ul style="list-style-type: none"> • Pour sélectionner une balise existante, cliquez sur la zone des balises et sélectionnez dans la liste des balises existantes affichées. • Pour supprimer une balise, cliquez sur le X à côté du nom de la balise. • Pour créer une nouvelle balise, cliquez sur Nouveau.
Téléphone	Pour information uniquement. Entrez un numéro de téléphone de contact pour le client.
E-mail	Entrez une adresse e-mail de contact pour le client.

Le tableau continue ...


Champ	Description
Opérateurs assignés	<p>Pendant que les utilisateurs de type Administrateur et Assistance voient tous les systèmes du client, d'autres utilisateurs doivent être affectés aux systèmes. Cette affectation peut être faite manuellement et/ou automatiquement comme suit. Ce champ répertorie les utilisateurs qui ont été manuellement affectés au système client.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Affectation manuelle : dans les paramètres du système client, le champ Opérateurs assignés peut être utilisé pour sélectionner des utilisateurs COM. Voir Modification des informations sur les clients à la page 51. <ul style="list-style-type: none"> - Cette action peut être réalisée par les utilisateurs de type Administrateur pour affecter tout autre utilisateur à tout système client. - De même, elle peut être effectuée par les utilisateurs de type Superviseur. Toutefois, ils ne peuvent affecter que les utilisateurs qu'ils ont créés et uniquement aux systèmes client auxquels ils ont eux-mêmes été affectés manuellement. • Affectation automatique : dans les paramètres destinés aux utilisateurs, le champ Libellés peut être défini avec plusieurs libellés. Lorsque le libellé correspond au paramètre Fournisseur ou Revendeur dans la configuration d'un système client, ces utilisateurs sont automatiquement affectés au système. Voir Paramètres utilisateur COM à la page 66.
Adresse	Entrez une adresse pour le site client.
Remarques	Entrez toute information supplémentaire susceptible d'être importante pour qui que ce soit à l'aide de COM pour gérer ce client.
Revendeur	Ces valeurs indiquent le revendeur et le fournisseur pour lesquels le système a été créé. Les utilisateurs COM ayant la même valeur qu'un de leurs paramètres Libellés sont automatiquement affectés aux systèmes correspondants.
Fournisseur	

Liens connexes

[Ajout, modification et suppression des clients répertoriés](#) à la page 48

Attribution d'utilisateurs à un client

À propos de cette tâche

Dans les informations sur le client, l'icône  indique que le système a affecté des utilisateurs COM. Placez le curseur sur l'icône pour afficher la liste des utilisateurs affectés. Elle n'inclut pas les utilisateurs de type **Administrateur** et **Assistance**, car ils peuvent voir tous les clients.

L'affectation des utilisateurs peut être effectuée manuellement et/ou automatiquement :

- **Affectation manuelle** : dans les paramètres du système client, le champ **Opérateurs assignés** peut être utilisé pour sélectionner des utilisateurs COM. Voir [Modification des informations sur les clients](#) à la page 51.
 - Cette action peut être réalisée par les utilisateurs de type **Administrateur** pour affecter tout autre utilisateur à tout système client.
 - De même, elle peut être effectuée par les utilisateurs de type **Superviseur**. Toutefois, ils ne peuvent affecter que les utilisateurs qu'ils ont créés et uniquement aux systèmes client auxquels ils ont eux-mêmes été affectés manuellement.

- **Affectation automatique** : dans les paramètres destinés aux utilisateurs, le champ **Libellés** peut être défini avec plusieurs libellés. Lorsque le libellé correspond au paramètre **Fournisseur** ou **Revendeur** dans la configuration d'un système client, ces utilisateurs sont automatiquement affectés au système. Voir [Paramètres utilisateur COM](#) à la page 66.

Liens connexes

[Ajout, modification et suppression des clients répertoriés](#) à la page 48

Modification des informations sur les clients

À propos de cette tâche

Ce processus peut être utilisé pour modifier les détails d'un client répertorié.

- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20
2. Cochez la case à côté des clients requis.
3. Cliquez sur **Modifier**.
4. Modifiez les informations sur le client selon vos besoins. Voir [Paramètres de compte client](#) à la page 49.
5. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Ajout, modification et suppression des clients répertoriés](#) à la page 48

Suppression de clients

À propos de cette tâche

Ce processus supprime un client de la liste des clients pris en charge par le service COM.

- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients.
2. Cochez la case à côté du ou des clients requis. Utilisez la case en haut de la liste pour sélectionner tous les clients de la liste.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Cliquez sur **Confirmer** pour supprimer les clients sélectionnés.

Liens connexes

[Ajout, modification et suppression des clients répertoriés](#) à la page 48

Partie 4 : Configuration du système pour COM

Configuration du système pour COM

Cette section décrit la configuration du système IP Office requise pour surveiller et gérer le système à l'aide du service COM. En général, cette configuration est appliquée automatiquement par le fichier de personnalisation appliqué lors de l'abonnement initial à IP Office. Cependant, certains clients individuels peuvent nécessiter l'activation ou la désactivation de paramètres spécifiques.

Les paramètres peuvent être divisés en deux groupes :

- La configuration d'un utilisateur du service IP Office pour que le service COM puisse se connecter aux systèmes client et surveiller leur état et leurs alertes. Voir la section [Configuration de l'utilisateur du service IP Office pour le service COM](#) à la page 53.
- Configuration supplémentaire pour permettre au service COM de prendre en charge des fonctions telles que les mises à niveau, la sauvegarde/restauration, la collecte de fichiers journaux et les fonctions connexes. Voir la section [Configuration des fonctions COM supplémentaires](#) à la page 57.
- Configuration nécessaire pour inclure tous les serveurs d'application IP Office dans la prise en charge. Voir [Configuration du serveur d'applications pour COM](#) à la page 62.

Chapitre 10 : Configuration de l'utilisateur du service IP Office pour le service COM

Les processus suivants configurent l'utilisateur du service IP Office utilisé par le service COM pour se connecter aux systèmes client et surveiller leur état et leurs alertes.

Liens connexes

[Activation de la prise en charge du service COM sur les systèmes Server Edition](#) à la page 53

[Activation de la prise en charge du service COM sur les systèmes IP500 V2](#) à la page 54

[Création de COMAdmin Utilisateur du service et groupe de droits](#) à la page 55

Activation de la prise en charge du service COM sur les systèmes Server Edition

À propos de cette tâche

Pour se connecter aux systèmes d'un client, le service COM utilise par défaut les paramètres d'un utilisateur de sécurité appelé **COMAdmin** configuré sur ces systèmes.

- Sur les systèmes clients sur site, **COMAdmin** l'utilisateur de sécurité est désactivé par défaut et aucun mot de passe n'est défini. L'utilisation du processus ci-dessous pour activer l'utilisateur de sécurité exige que vous ayez un accès administrateur au système client et peut nécessiter une intervention de la personne chargée de l'installation ou de la maintenance du système d'origine.
 - Si plus tard le client ajoute un autre IP Office à son réseau, vous devrez répéter ce processus afin que le nouveau système soit visible et gérable par COM.

Procédure

1. Connectez-vous à IP Office Web Manager sur le système Server Edition/Select.
2. Cliquez sur **Solution**.
3. Cliquez sur la liste déroulante **Actions** et sélectionnez **Gestion des opérations à distance**.
4. Entrez et confirmez le mot de passe que les systèmes dans la solution client doivent utiliser pour leur connexion COM.
5. Cliquez sur **Activer et synchroniser**.

6. Ceci active le **COMAdmin** compte d'utilisateur de sécurité sur le système principal et définit un mot de passe. La modification est ensuite appliquée à tous les autres systèmes de la solution. Cette procédure peut prendre plusieurs minutes en fonction du nombre de systèmes de la solution.
7. Lorsque le message indiquant que la synchronisation s'est bien déroulée apparaît, cliquez sur **Annuler**.

Liens connexes

[Configuration de l'utilisateur du service IP Office pour le service COM](#) à la page 53

Activation de la prise en charge du service COM sur les systèmes IP500 V2

À propos de cette tâche

Pour se connecter au système d'un client, le service COM utilise par défaut les paramètres d'un utilisateur de sécurité appelé **COMAdmin** configuré sur ces systèmes. Sur les nouveaux systèmes, ce compte utilisateur de service existe par défaut.

Procédure

1. Connectez-vous à IP Office Web Manager à l'aide d'un compte disposant des privilèges d'administration de la sécurité.
2. Sélectionnez **Sécurité > Paramètres de Sécurité**.
3. Cliquez sur **Utilisateur du service**.
4. Recherchez l'utilisateur **COMAdmin** et définissez l'état de son compte sur **Activé**.
 - Si l'utilisateur n'existe pas, voir [Création de COMAdmin Utilisateur du service et groupe de droits](#) à la page 55.
5. Saisissez et confirmez le mot de passe du compte.
6. Dans la section **GROUPES DE DROITS**, sélectionnez **Admin COM**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Dans le service COM, modifiez le mot de passe dans les informations sur le client pour qu'il corresponde au **COMAdmin** mot de passe. Voir [Modification des informations sur les clients](#) à la page 51.

Liens connexes

[Configuration de l'utilisateur du service IP Office pour le service COM](#) à la page 53

Création de **COMAdmin** Utilisateur du service et groupe de droits

Pour se connecter au système d'un client, COM utilise par défaut les paramètres de **COMAdmin** l'utilisateur du service et du groupe de droits **Admin COM** configurés dans les paramètres de sécurité du système.

Ces paramètres sont présents par défaut sur les nouveaux systèmes et il suffit d'activer le compte de l'utilisateur du service et de définir son mot de passe. Cela est généralement effectué automatiquement lors de la connexion initiale d'un abonnement au service COM.

Toutefois, les anciens systèmes existants convertis à l'utilisation sur abonnement peuvent ne pas comporter d'utilisateur du service et de groupe de droits. Dans ce cas, ils doivent être créés et configurés manuellement.

À propos de cette tâche

Ce processus utilise IP Office Web Manager pour créer manuellement **COMAdmin** l'utilisateur du service et le groupe de droits **Admin COM** utilisés pour la connexion COM.

Procédure

1. Connectez-vous à IP Office Web Manager à l'aide d'un compte disposant des privilèges d'administration de la sécurité.
2. Sélectionnez **Sécurité > Paramètres de Sécurité**.
3. Cliquez sur Groupes de droits.
4. Si un groupe appelé **Admin COM** n'existe pas encore, cliquez sur **+ Ajouter un groupe de droits**. Sinon, utilisez les détails ci-dessous pour vérifier les paramètres du groupe existant.
5. Vérifiez que les paramètres suivants sont activés pour le groupe :

Tab	Paramètres
Services Web	<ul style="list-style-type: none"> • Sécurité - écrire son propre mot de passe • Sauvegarde • Mettre à niveau • Lecture du contrôle du service.

6. Cliquez sur **Enregistrer**.
7. Cliquez sur **Utilisateur du service**.
8. Si l'utilisateur du service **COMAdmin** n'existe pas encore, cliquez sur **+ Ajouter un utilisateur de service**.
9. Saisissez le nom **COMAdmin** et définissez l'état du compte sur **Activé**.
10. Saisissez et confirmez le mot de passe du compte.
11. Dans la section **GROUPES DE DROITS**, sélectionnez **Admin COM**.
12. Cliquez sur **Enregistrer**.

13. Dans le service COM, modifiez le mot de passe dans les informations sur le client pour qu'il corresponde au **COMAdmin** mot de passe. Voir [Modification des informations sur les clients](#) à la page 51.

Liens connexes

[Configuration de l'utilisateur du service IP Office pour le service COM](#) à la page 53

Chapitre 11 : Configuration des fonctions COM supplémentaires

Les processus suivants peuvent être utilisés pour vérifier et activer la prise en charge des fonctions COM supplémentaires sur des systèmes IP Office client spécifiques.

Liens connexes

[Activation des services d'assistance supplémentaires du service COM](#) à la page 57

[Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système](#) à la page 58

[Configuration des paramètres de sauvegarde de la messagerie vocale d'un système](#) à la page 59

[Activation de la gestion automatique des certificats](#) à la page 60

[Activation de la prise en charge du serveur HTTP](#) à la page 60

Activation des services d'assistance supplémentaires du service COM

À propos de cette tâche

En plus de surveiller l'état et les alertes des systèmes client, le service COM peut également prendre en charge un certain nombre d'autres actions. Les actions prises en charge sont configurées à l'aide des paramètres ci-dessous.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système** > **Système**.
3. Sélectionnez **Opérations à distance**.
4. Sélectionnez les paramètres requis :

Paramètre	Description
Gestion centralisée	Prend en charge les connexions à distance aux serveurs IP Office à l'aide des outils d'administration IP Office (System Status Application, SysMonitor et IP Office Web Manager). Reportez-vous à la section Utilisation des applications d'administration d'IP Office à la page 100.
Journal de diagnostics centralisé	Prend en charge le chargement et le stockage des fichiers journaux du système sur le service COM. Voir Gestion des fichiers journaux du système à la page 32.
Mise à niveau/sauvegarde à distance	Prend en charge la sauvegarde et la restauration à partir du service COM. L'activation automatique de ce paramètre active les sauvegardes quotidiennes automatiques. Voir Sauvegarde et restauration à la page 34. Prend également en charge les mises à niveau du système. Voir Mise à niveau des systèmes client à la page 39.
Accès à distance	Prise en charge des connexions HTTPS, SFTP, SSH et RDP aux serveurs IP Office gérés par COM. Voir Assistance à distance via COM à la page 108.
Serveurs situés à proximité	Cette option permet d'étendre la prise en charge de la fonction Accès à distance à d'autres serveurs sur le même réseau que les systèmes IP Office gérés par COM. Cela inclut la connexion aux modules UCM et aux serveurs d'applications IP Office autonomes. Il est également nécessaire de configurer un tunnel TCP pour chaque connexion (voir Création de tunnels pour les services et serveurs distants à la page 111).

5. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Configuration des fonctions COM supplémentaires](#) à la page 57

Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système

À propos de cette tâche

Alors que les sauvegardes sur le service COM incluent la configuration de tous les services fournis par le serveur client, pour les systèmes d'abonnement Server Edition, elles incluent uniquement des e-mails pour un ensemble sélectionné de boîtes vocales.

- La modification de ces paramètres affecte également les sauvegardes exécutées à partir d'IP Office Web Manager.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager. Reportez-vous à la section [Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100.
2. Sélectionnez **Applications > Voicemail Pro - Préférences système**.
3. Si nécessaire, sélectionnez le serveur principal.

4. Sélectionnez **Groupe d'utilisateurs**.
5. Utilisez **+ Ajouter un utilisateur** et **- Supprimer un utilisateur** pour créer une liste des utilisateurs dont les boîtes vocales doivent être incluses dans les sauvegardes.
6. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Configuration des fonctions COM supplémentaires](#) à la page 57

Configuration des paramètres de sauvegarde de la messagerie vocale d'un système

À propos de cette tâche

Pour les sauvegardes automatiques, vous pouvez configurer les éléments du fonctionnement de la messagerie vocale du système qui sont inclus.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager. Reportez-vous à la section [Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100.
2. Sélectionnez **Applications > Voicemail Pro - Préférences système**.
3. Sélectionnez **Configuration de la sauvegarde**.
4. Activez les options requises :

Option	Description
Sauvegarde de la configuration	Permet d'inclure la configuration du service de messagerie vocale dans toutes les sauvegardes.
Sauvegarde des invites personnalisées	Permet d'inclure des messages dans le dossier des messages personnalisés.
Sauvegarde des boîtes vocales sélectionnées	Permet d'inclure les messages dans les boîtes vocales des boîtes vocales configurées. Voir Configuration des paramètres de la messagerie vocale sélective d'un système à la page 36.

5. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Configuration des fonctions COM supplémentaires](#) à la page 57

Activation de la gestion automatique des certificats

À propos de cette tâche

Le service COM peut se charger de fournir des certificats au système d'abonnements et de mettre à jour ces certificats si nécessaire.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Connectez-vous à IP Office Web Manager à l'aide d'un compte disposant des privilèges d'administration de la sécurité.
2. Sélectionnez **Sécurité > Paramètres de Sécurité**.
3. Sélectionnez **Certificats**.
4. Activez les options requises :

Option	Description
Gestion automatique des certificats	Utilise les certificats fournis par le service COM et mis à jour par le service COM si nécessaire.
Provisionnement automatique des téléphones	Met à jour automatiquement les certificats téléphoniques lors du changement des certificats système. Ce paramètre est uniquement pris en charge lorsque Gestion automatique des certificats est activé.

5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Liens connexes

[Configuration des fonctions COM supplémentaires](#) à la page 57

Activation de la prise en charge du serveur HTTP

À propos de cette tâche

Alors que la plupart des téléphones obtiennent leurs fichiers de micrologiciel directement depuis leur système IP Office, certains téléphones (par exemple, les téléphones Vantage) doivent être redirigés vers un serveur de fichiers HTTP distinct. Pour les systèmes d'abonnement, cet autre serveur de fichiers est fourni par COM.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système > Système**.
3. Redéfinissez l'**Adresse IP du serveur HTTP** sur 0.0.0.0 pour désactiver ce paramètre. L'**IU du serveur HTTP** est désormais utilisée pour les requêtes HTTP redirigées émises par les téléphones. L'adresse dans le champ **IU du serveur HTTP** est

automatiquement définie par le fichier de configuration utilisé par le système lors de l'abonnement initial.

4. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Configuration des fonctions COM supplémentaires](#) à la page 57

Chapitre 12 : Configuration du serveur d'applications pour COM

Pour les versions 11.1 FP2 d'IP Office et les versions ultérieures, les serveurs d'applications IP Office et les modules UCM sont inclus dans les serveurs pris en charge par Customer Operations Manager.

Pour les modules UCM, les modifications de configuration requises sont appliquées automatiquement. Cependant, les modifications de configuration requises doivent être appliquées manuellement sur les serveurs d'application.

Liens connexes

[Définition du mot de passe de connexion websocket](#) à la page 62



[Configuration du serveur d'applications](#) à la page 63

Définition du mot de passe de connexion websocket

À propos de cette tâche

Si vous utilisez le serveur d'applications avec un système IP Office en mode d'abonnement, suivez la procédure ci-dessous pour définir le mot de passe pour le socket Web requis entre les deux serveurs afin de permettre la prise en charge COM du serveur d'applications. Ce mot de passe est requis pour la configuration initiale du serveur d'applications.

Procédure

1. Connexion au système IP Office à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionner **Sécurité > Paramètres de sécurité**
3. Cliquez sur **Utilisateurs de service**.
4. Localisez l'utilisateur **Serveur annexe** du service et cliquez sur .
5. Cliquez sur l'icône  à côté de **Mot de passe** et saisissez le mot de passe pour la connexion websocket entre les deux serveurs.
6. Modifiez les utilisateurs du service **État du compte** en **Activé**.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.

Étapes suivantes

- Exécutez à nouveau la configuration initiale du serveur d'applications. Voir [Configuration du serveur d'applications](#) à la page 63.

Liens connexes

[Configuration du serveur d'applications pour COM](#) à la page 62

Configuration du serveur d'applications

Procédure

1. Connexion au serveur de l'application à l'aide de IP Office Web Manager.
2. Cliquez sur l'icône ☰ adjacente aux détails du serveur et sélectionnez **Configuration initiale**.
3. Le menu de configuration initiale du serveur s'affiche avec les paramètres existants du serveur.
4. Dans **FQDN IP Office/Adresse IP**, saisissez l'adresse du système IP Office pris en charge par le serveur d'applications.
5. Pour **Mot de passe du socket Web**, saisissez le mot de passe défini pour l'utilisateur du service du **serveur annexe** configuré sur le système IP Office que le serveur d'applications prendra en charge. Voir la section [Définition du mot de passe de connexion websocket](#) à la page 62.
6. Cliquez sur **Appliquer**.

Liens connexes

[Configuration du serveur d'applications pour COM](#) à la page 62

Partie 5 : Paramètres utilisateur COM

Chapitre 13 : Gestion des utilisateurs COM

Les actions que vous pouvez effectuer pour ajouter, modifier et supprimer d'autres utilisateurs COM dépendent de votre type de compte :

- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Administrateur**, vous pouvez afficher, ajouter, modifier et supprimer d'autres comptes utilisateur.
- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Superviseur**, vous pouvez ajouter des utilisateurs supplémentaires de type **Opérateur**. Vous pouvez également afficher, modifier et supprimer ces utilisateurs supplémentaires. Vous pouvez uniquement attribuer à ces utilisateurs des libellés et des clients qui sont également attribués à votre compte utilisateur.

Liens connexes

[Affichage des comptes d'utilisateur](#) à la page 65

[Attribution d'utilisateurs à un client](#) à la page 66

[Paramètres utilisateur COM](#) à la page 66

[Filtrage de la liste des utilisateurs](#) à la page 68

[Tri des utilisateurs](#) à la page 69

[Recherche dans la liste des utilisateurs](#) à la page 69

[Ajout d'un nouvel utilisateur](#) à la page 70

[Modification des paramètres d'un utilisateur](#) à la page 70

[Suppression d'utilisateurs](#) à la page 71

Affichage des comptes d'utilisateur

Remarque :

- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Administrateur**, vous pouvez afficher, ajouter, modifier et supprimer d'autres comptes utilisateur.
- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Superviseur**, vous pouvez ajouter des utilisateurs supplémentaires de type **Opérateur**. Vous pouvez également afficher, modifier et supprimer ces utilisateurs supplémentaires. Vous pouvez uniquement attribuer à ces utilisateurs des libellés et des clients qui sont également attribués à votre compte utilisateur.

Procédure

1. Cliquez sur .

2. Cliquez sur **Gestion des comptes**. La liste des utilisateurs et leurs détails s'affichent.


The screenshot shows the AVAYA Account Management interface. At the top, there is a navigation bar with 'AVAYA', 'Dashboard', and 'Views'. On the right, there are settings and user profile icons, with the user identified as 'Administrator'. Below the navigation bar, the page title is 'Account Management' with the subtitle 'Service users of Cloud Operations Manager'. There are controls for 'Total' (2) and 'Selected' (0), along with 'Add', 'Edit', and 'Delete' buttons. A search bar is also present. The main content is a table with columns: 'Login Name', 'First Name', 'Last Name', 'Phone Number', 'Mobile', 'Label', and 'Role'. Two users are listed: 'Administrator' (Role: Administrator) and 'Operator' (First Name: Simon, Role: Operator). At the bottom, there is a pagination control showing 'Items per page 10' and '1 - 2 of 2'.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Attribution d'utilisateurs à un client

À propos de cette tâche

Dans les informations sur le client, l'icône  indique que le système a affecté des utilisateurs COM. Placez le curseur sur l'icône pour afficher la liste des utilisateurs affectés. Elle n'inclut pas les utilisateurs de type **Administrateur** et **Assistance**, car ils peuvent voir tous les clients.

L'affectation des utilisateurs peut être effectuée manuellement et/ou automatiquement :

- **Affectation manuelle** : dans les paramètres du système client, le champ **Opérateurs assignés** peut être utilisé pour sélectionner des utilisateurs COM. Voir [Modification des informations sur les clients](#) à la page 51.
 - Cette action peut être réalisée par les utilisateurs de type **Administrateur** pour affecter tout autre utilisateur à tout système client.
 - De même, elle peut être effectuée par les utilisateurs de type **Superviseur**. Toutefois, ils ne peuvent affecter que les utilisateurs qu'ils ont créés et uniquement aux systèmes client auxquels ils ont eux-mêmes été affectés manuellement.
- **Affectation automatique** : dans les paramètres destinés aux utilisateurs, le champ **Libellés** peut être défini avec plusieurs libellés. Lorsque le libellé correspond au paramètre **Fournisseur** ou **Revendeur** dans la configuration d'un système client, ces utilisateurs sont automatiquement affectés au système. Voir [Paramètres utilisateur COM](#) à la page 66.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Paramètres utilisateur COM

Lors de l'ajout ou de la modification d'un compte d'utilisateur, les paramètres ci-dessous sont disponibles.

Champ	Description
Nom de connexion	Il s'agit du nom que l'utilisateur du compte doit utiliser pour se connecter à COM. Ce champ doit être renseigné. La longueur maximale est de 15 caractères.
Mot de passe/Confirmation du mot de passe	Il s'agit du mot de passe que l'utilisateur du compte doit utiliser pour se connecter. Ce champ doit être renseigné. <ul style="list-style-type: none"> Le mot de passe doit comporter entre 9 et 31 caractères. Il doit inclure au moins deux des types de caractères suivants : majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux. Le serveur ne vous permettra pas de réutiliser les mots de passe précédents.
Rôle	Permet de sélectionner le rôle de l'utilisateur. Voici les différentes options : <ul style="list-style-type: none"> Administrateur : les utilisateurs ayant ce rôle peuvent accéder à tous les menus et toutes les fonctions COM. Assistance : les utilisateurs ayant ce rôle sont semblables aux utilisateurs de type Administrateur. Cependant, leur compte fonctionne en mode lecture seule. Voir Modes d'affichage en lecture seule et Panneau d'informations à la page 12. Opérateur : les utilisateurs ayant ce rôle peuvent uniquement voir et gérer les clients auxquels ils ont été affectés. Voir Attribution d'utilisateurs à un client à la page 50. Superviseur : les utilisateurs ayant ce rôle sont semblables aux utilisateurs de type Opérateur. Toutefois, ils sont en mesure de créer et de gérer des comptes utilisateurs supplémentaires, autres que ceux des utilisateurs de type Administrateur et Assistance. <ul style="list-style-type: none"> Ils ne peuvent attribuer des libellés qu'aux utilisateurs qui ont été affectés à leur propre compte. Grâce à la liste des clients, dans les paramètres du système client, ils peuvent affecter ou supprimer manuellement les utilisateurs qu'ils ont créés. Ils peuvent modifier le paramètre CMS/IMS du système client. Lecture seule : les utilisateurs ayant ce rôle sont semblables aux utilisateurs de type Opérateur. Cependant, leur compte fonctionne en mode lecture seule. Voir Modes d'affichage en lecture seule et Panneau d'informations à la page 12.
Libellés	Ce paramètre s'affiche uniquement pour les utilisateurs de type opérateur. Les libellés définis sont utilisés pour affecter automatiquement les utilisateurs à tous les systèmes client qui ont les mêmes valeurs Fournisseur ou Re-vendeur configurées dans le système. Les utilisateurs de type Superviseur qui créent ou modifient des utilisateurs supplémentaires ne peuvent voir et sélectionner que les libellés déjà attribués à leur propre compte utilisateur.
Prénom	Les détails du nom de l'utilisateur du compte à afficher dans les menus. La longueur totale est limitée à 31 caractères, espaces comprises.
Nom de famille	

Le tableau continue ...

Champ	Description
Numéro de téléphone	Entrez un numéro pouvant être utilisé pour contacter l'utilisateur si nécessaire. Longueur maximale : 15 chiffres.
Mobile	Entrez un numéro pouvant être utilisé pour contacter l'utilisateur si nécessaire. Longueur maximale : 15 chiffres.
Adresse e-mail	Entrez une adresse pouvant être utilisée pour contacter l'utilisateur si nécessaire.
Délai d'expiration de la session	Sélectionnez le délai au terme duquel l'utilisateur doit être automatiquement déconnecté en l'absence d'activité. L'option permet de sélectionner une valeur entre 5 minutes et 30 minutes par incréments de 5 minutes.
Mode Panneau d'informations	Cette option est disponible pour les utilisateurs dont le Rôle est défini sur Assistance ou Lecture seule . Lorsqu'il est sélectionné, l'utilisateur n'est plus automatiquement déconnecté une fois le Délai d'expiration de la session expiré. Ensuite, même s'il reçoit encore les mises à jour de l'écran, il ne peut plus accéder à d'autres menus ou effectuer de nouvelles modifications de filtre ou de sélection de balises.
Désactiver le compte	Si sélectionné, le compte est désactivé et l'utilisateur ne peut pas se connecter.
Forcer le nouveau mot de passe	Si sélectionné, l'utilisateur est forcé de modifier son mot de passe lors de sa prochaine connexion.
Activer l'expiration du compte	Si sélectionné, le compte d'utilisateur peut être automatiquement désactivé à une date définie. Lorsque cela se produit, l'État du compte est automatiquement désactivé et doit être resélectionné pour permettre à l'utilisateur de se reconnecter.
Sélectionner une date	La date à laquelle le compte d'utilisateur est désactivé si l'option Activer l'expiration du compte est sélectionnée. Par défaut, la date est définie à un an après, mais vous pouvez la modifier pour une date différente si nécessaire.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Filtrage de la liste des utilisateurs

- Une fois dans la liste des clients, utilisez la procédure ci-dessous pour remplacer tout filtre ou recherche existant par un nouveau filtre.

À propos de cette tâche

Il existe plusieurs façons de filtrer la liste des clients pour afficher uniquement un ensemble particulier de clients.

- L'utilisation d'un compte utilisateur COM autre que **Administrateur** ou **Assistance** signifie que la liste n'inclut automatiquement que les clients auxquels votre compte a été attribué.
- Cliquez sur les informations du tableau de bord pour afficher la liste des clients préfiltrée afin de ne faire apparaître que les clients correspondants. Par exemple, cliquez sur une balise ou une version du logiciel donnée.
- Une fois dans la liste des clients, utilisez la procédure ci-dessous pour remplacer tout filtre ou recherche existant par un nouveau filtre.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône entonnoir ▼.
2. Entrez les critères devant correspondre lorsque le filtre est appliqué.
3. Cliquez sur **Appliquer**. La liste affichera uniquement les entrées qui correspondent aux critères que vous avez paramétrés dans le filtre.
4. Pour masquer les paramètres de filtre, cliquez sur l'icône ☰ ou cliquez à nouveau sur l'icône en forme d'entonnoir ▼.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Tri des utilisateurs

À propos de cette tâche

Vous pouvez utiliser la plupart des colonnes pour trier la liste affichée. Une seule colonne à la fois peut être utilisée pour le tri.

Procédure

1. Cliquez sur l'en-tête de colonne.
2. Une icône ↓ apparaît. Elle indique que la liste a été triée par ordre décroissant d'après cette colonne.
3. En cliquant de nouveau sur l'en-tête de colonne, l'ordre de tri change entre croissant ↑, décroissant ↓ et non trié.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Recherche dans la liste des utilisateurs

Remarque : en plus de la recherche, vous pouvez appliquer un filtre, puis une recherche.

Procédure

1. Dans la zone de recherche, entrez la valeur sur laquelle baser la recherche. Elle est utilisée pour correspondre aux valeurs dans tous les champs des entrées.
2. Appuyez sur Retour ou cliquez sur l'icône de recherche 🔍.
3. La liste affiche désormais uniquement les entrées correspondantes.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Ajout d'un nouvel utilisateur

- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Administrateur**, vous pouvez afficher, ajouter, modifier et supprimer d'autres comptes utilisateur.
- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Superviseur**, vous pouvez ajouter des utilisateurs supplémentaires de type **Opérateur**. Vous pouvez également afficher, modifier et supprimer ces utilisateurs supplémentaires. Vous pouvez uniquement attribuer à ces utilisateurs des libellés et des clients qui sont également attribués à votre compte utilisateur.

Procédure

1. Sélectionnez l'affichage Utilisateurs. Voir [Affichage des comptes d'utilisateur](#) à la page 65
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Entrez les détails pour les paramètres de compte utilisateur. [Voir](#) à la page 66.
4. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Modification des paramètres d'un utilisateur

- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Administrateur**, vous pouvez afficher, ajouter, modifier et supprimer d'autres comptes utilisateur.
- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Superviseur**, vous pouvez ajouter des utilisateurs supplémentaires de type **Opérateur**. Vous pouvez également afficher, modifier et supprimer ces utilisateurs supplémentaires. Vous pouvez uniquement attribuer à ces utilisateurs des libellés et des clients qui sont également attribués à votre compte utilisateur.

Procédure

1. Sélectionnez l'affichage Utilisateurs.
2. Vous avez plusieurs possibilités :
 - Cliquez sur le **Nom de connexion** de l'utilisateur qui s'affiche.
 - Cochez la case à côté de l'utilisateur et cliquez sur **Modifier**.
3. Entrez les détails pour les paramètres de compte utilisateur. [Voir](#) à la page 66.
4. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **Enregistrer**.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Suppression d'utilisateurs

- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Administrateur**, vous pouvez afficher, ajouter, modifier et supprimer d'autres comptes utilisateur.
- Si vous êtes connecté en tant qu'utilisateur de type **Superviseur**, vous pouvez ajouter des utilisateurs supplémentaires de type **Opérateur**. Vous pouvez également afficher, modifier et supprimer ces utilisateurs supplémentaires. Vous pouvez uniquement attribuer à ces utilisateurs des libellés et des clients qui sont également attribués à votre compte utilisateur.

Procédure

1. Sélectionnez l'affichage Utilisateurs. Voir [Affichage des comptes d'utilisateur](#) à la page 65.
2. Cochez la case à côté de chaque utilisateur à supprimer.
 - La case en haut de la liste d'utilisateurs peut être utilisée pour les sélectionner ou les désélectionner tous.
 - Vous ne pouvez pas sélectionner puis supprimer le compte auquel vous vous connectez habituellement.
3. Cliquez sur **Supprimer**.

Liens connexes

[Gestion des utilisateurs COM](#) à la page 65

Chapitre 14 : Votre compte d'utilisateur

Vous pouvez afficher et ajuster certains de vos paramètres de compte utilisateur COM.

Liens connexes

[Affichage de votre profil d'utilisateur](#) à la page 72

[Modification de votre mot de passe](#) à la page 72

[Ajout d'un avatar](#) à la page 73

Affichage de votre profil d'utilisateur

Procédure

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur affiché en haut à droite et sélectionnez **Profil**.
2. Les informations sur votre compte d'utilisateur s'affichent.
3. Vous pouvez utiliser le profil pour modifier votre mot de passe ou ajouter une image avatar pour votre compte.

Liens connexes


[Votre compte d'utilisateur](#) à la page 72

Modification de votre mot de passe

À propos de cette tâche

Veillez noter que si vous modifiez votre mot de passe, vous devrez vous reconnecter.

Procédure

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur affiché en haut à droite et sélectionnez **Profil**.
2. Cliquez sur l'icône d'édition  affichée en bas à droite.
3. Entrez votre mot de passe existant, puis entrez et confirmez le nouveau mot de passe que vous voulez utiliser. Veillez noter que l'application se souvient de vos mots de passe précédents et ne vous permettra pas de les réutiliser.
 - Le mot de passe doit comporter entre 9 et 31 caractères.
 - Il doit inclure au moins deux des types de caractères suivants : majuscules, minuscules, chiffres et caractères spéciaux.
 - Le serveur ne vous permettra pas de réutiliser les mots de passe précédents.


4. Cliquez sur **Soumettre** pour que le mot de passe soit modifié.
5. Il vous sera demandé de vous reconnecter à l'aide du nouveau mot de passe.

Liens connexes

[Votre compte d'utilisateur](#) à la page 72

Ajout d'un avatar

Procédure

1. Cliquez sur votre nom d'utilisateur affiché en haut à droite et sélectionnez **Profil**.
2. Cliquez sur l'icône d'édition  affichée sous l'avatar actuel.
3. Sélectionnez le nouveau fichier image que vous voulez utiliser et cliquez sur **Ouvrir**.

Liens connexes

[Votre compte d'utilisateur](#) à la page 72

Partie 6 : Gestion des fichiers de personnalisation

Chapitre 15 : Gestion des fichiers de personnalisation

Lorsqu'un nouveau système client se connecte pour la première fois au service COM, il reçoit divers fichiers (s'ils existent) qui peuvent être utilisés pour personnaliser son fonctionnement. Par exemple, des modèles pour les lignes des fournisseurs de lignes SIP préférées. Ces fichiers sont fournis à partir d'ensembles de fichiers stockés avec le service COM.

En outre, si nécessaire, le système peut être chargé de mettre à jour les fichiers de personnalisation à nouveau.

Les fichiers sont stockés et utilisés dans une structure hiérarchique. C'est-à-dire :

- Un ensemble de fichiers de personnalisation peut être fourni pour tous les systèmes client pris en charge par le même distributeur.
- Un ensemble de fichiers de personnalisation peut être fourni pour tous les systèmes client pris en charge par le même revendeur.
- Un ensemble de fichiers de personnalisation peut être fourni pour un système client individuel.
- Les fichiers de personnalisation peuvent affecter les paramètres des logiciels Avaya Vantage™ et Client Avaya Workplace, mais ils ne sont pas utilisés pour le fichier des logiciels Avaya Vantage™ et Client Avaya Workplace. Ceux-ci sont gérés séparément. Voir [Gestion des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96 et [Gestion des fichiers Vantage](#) à la page 93.

Liens connexes

[Les fichiers de personnalisation](#) à la page 75

[Chargement et utilisation des fichiers par les systèmes client](#) à la page 76

Les fichiers de personnalisation

Lorsque vous êtes invité à charger les fichiers de personnalisation disponibles, le système client exige des fichiers d'archive au format `.tar` suivants. Ensuite, il télécharge et décompresse ces fichiers (voir [Chargement et utilisation des fichiers par les systèmes client](#) à la page 76). Notez que la limite pour la taille des fichiers est de 10 Mo.

Les fichiers et leur contenu pris en charge sont :

Fichier	Sommaire et rôle
CustomPhoneFiles.tar	<p>Un fichier portant ce nom peut être utilisé pour contenir des fichiers (autres que des micrologiciels) destinés aux téléphones du système. Voir Le fichier CustomPhoneFiles.tar (paramètres du téléphone et fichiers image) à la page 79.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un fichier 46xxspecials.txt contenant les paramètres du téléphone qui viennent compléter le fichier de paramètres 46xxsettings.txt auto-généré fourni par le système client. • Tout économiseur d'écran et/ou fichier d'image d'arrière-plan pour les téléphones tel que spécifié dans le fichier 46xxspecials.txt.
CustomTemplates.tar	<p>Un fichier portant ce nom peut être utilisé pour contenir des fichiers modèles de ligne réseau au format .xml qui peuvent être utilisés lors de l'ajout de lignes SIP. Voir Le fichier CustomTemplates.tar (modèles de ligne réseau SIP) à la page 82.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un maximum de 4 modèles de lignes SIP est pris en charge par chaque système individuel. • Les modèles peuvent être exportés à partir d'une configuration de travail en utilisant IP Office Manager.
CustomData.xml	<p>Ce fichier n'est chargé qu'une seule fois lorsqu'un système est connecté pour la première fois à COM. Il est utilisé pour définir les valeurs par défaut des différents paramètres de configuration. Voir Le fichier « CustomData.xml » à la page 78.</p>

 **Avertissement :**

- La planification des fichiers inclus et de leur contenu exige une attention particulière. Actuellement, il n'existe pas de méthode à distance via COM pour supprimer les fichiers incorrects et non valides des systèmes. Au lieu de cela, ces fichiers doivent être remplacés par un fichier corrigé.
- Les fichiers autres que ceux mentionnés ci-dessus ne doivent pas être inclus dans le .tar. Tout fichier supplémentaire est toujours décompressé et peut donc affecter le bon fonctionnement du système.

Liens connexes

[Gestion des fichiers de personnalisation](#) à la page 75

Chargement et utilisation des fichiers par les systèmes client

Lorsqu'un système se connecte pour la première fois au service COM, il demande les fichiers de personnalisation. Ensuite, un système client peut être invité à recharger tous les fichiers de personnalisation disponibles à l'aide du service COM ou de Web Manager. Voir [Actualisation des fichiers de personnalisation d'un client](#) à la page 84.

Le système client effectue les opérations suivantes lorsqu'il demande les fichiers de personnalisation :

- Lors de sa première connexion, le système demande le fichier `CustomData.xml` (voir [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78). Il est utilisé pour définir la valeur initiale des différents paramètres de configuration. Ce fichier n'est chargé qu'une seule fois. Il n'est pas inclus dans les actualisations de fichiers de personnalisation suivantes.
- Le système exige les fichiers `CustomPhoneFiles.tar` et `CustomTemplates.tar` du dossier de fichiers de personnalisation de son fournisseur. S'il est présent, il télécharge et décompresse le contenu de ces fichiers.
 - De nouveaux fichiers sont ajoutés au système.
 - Les fichiers portant le même nom que les fichiers existants écrasent ces fichiers.
- Le système exige alors les mêmes fichiers du dossier de fichiers de personnalisation de son revendeur. S'ils existent, ils répètent le processus de téléchargement et de décompression.
- Le système exige alors les mêmes fichiers du dossier de fichiers de personnalisation de son propre nom de serveur et répète le processus de téléchargement et de décompression.
- Une fois tous les fichiers de personnalisation décompressés et chargés :
 - Les nouveaux fichiers modèles et ceux qui ont été mis à jour n'affectent aucune opération existante, mais sont disponibles pour la configuration de nouveaux éléments dans Web Manager.
 - Les nouveaux fichiers du téléphone et ceux qui ont été mis à jour sont utilisés lors du prochain redémarrage des téléphones.

Liens connexes

[Gestion des fichiers de personnalisation](#) à la page 75

Chapitre 16 : Les fichiers de personnalisation

Cette section fournit des détails et des exemples du contenu des fichiers de personnalisation.

Liens connexes

[Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78

[Le fichier CustomPhoneFiles.tar \(paramètres du téléphone et fichiers image\)](#) à la page 79

[Le fichier CustomTemplates.tar \(modèles de ligne réseau SIP\)](#) à la page 82

[Chargement des fichiers de personnalisation](#) à la page 83

Le fichier « CustomData.xml »

Ce fichier est chargé par les systèmes d'abonnement lorsqu'ils se connectent pour la première fois au service COM. Les valeurs dans le fichier sont utilisées pour définir les différents paramètres de configuration relatifs au fonctionnement d'IP Office/du service COM.

Contrairement aux autres fichiers de personnalisation, ce fichier n'est chargé qu'une seule fois. Il n'est pas rechargé par les commandes d'actualisation du fichier de personnalisation.

Exemple de fichier CustomData.xml

Voici un exemple de fichier. Les valeurs sont utilisées pour activer (1) ou désactiver (0) les paramètres de configuration d'IP Office associés.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<customdata version="1">
  <security>
    <centralmgmt>1</centralmgmt>
    <centralcert>1</centralcert>
    <remoteaccess>0</remoteaccess>
    <remoteupgrade>1</remoteupgrade>
    <logtransfer>1</logtransfer>
    <externalremoteaccess>0</externalremoteaccess>
  </security>
  <vmpro>
    <backupconfig>1</backupconfig>
    <backupprompts>0</backupprompts>
    <backupmailboxes>1</backupmailboxes>
  </vmpro>
</customdata>
```

Les valeurs sont utilisées pour activer (1) ou désactiver (0) les paramètres de configuration d'IP Office associés.

- Les balises <security> se rapportent aux fonctions supplémentaires de prise en charge du service COM telles que les mises à niveau, le stockage des journaux, etc. Voir [Activation des services d'assistance supplémentaires du service COM](#) à la page 57.
- Les balises <vmpro> se rapportent aux fonctions de messagerie vocale qui doivent être incluses dans les sauvegardes automatiques. Voir [Configuration des paramètres de sauvegarde de la messagerie vocale d'un système](#) à la page 59.

Liens connexes

[Les fichiers de personnalisation](#) à la page 78

Le fichier CustomPhoneFiles.tar (paramètres du téléphone et fichiers image)

Le fichier CustomPhoneFiles.tar peut être utilisé afin de charger des fichiers pour les paramètres du téléphone sur les systèmes client. Par exemple :

- Un fichier 46xxspecials.txt contenant les paramètres du téléphone qui viennent compléter le fichier de paramètres 46xxsettings.txt auto-généré fourni par le système client.
- Tout économiseur d'écran et/ou fichier d'image d'arrière-plan pour les téléphones tel que spécifié dans le fichier 46xxspecials.txt.

Remarques

- Cela n'inclut pas les fichiers du micrologiciel du téléphone tels que les fichiers .bin.
- Il est vivement déconseillé d'inclure un fichier 46xxsettings.txt. Autorisez les systèmes client à générer automatiquement ce fichier.
- Les paramètres dans le fichier 46xxspecials.txt remplaceront le même paramètre dans un fichier précédent tel que 46xxsettings.txt.
- Si un téléphone a déjà chargé un fichier image avec un nom particulier, il ne le chargera pas à nouveau même si son contenu a changé. Pour modifier une image existante, le fichier image doit également être renommé et les fichiers de paramètres doivent être mis à jour pour utiliser le nouveau nom.

Liens connexes

[Les fichiers de personnalisation](#) à la page 78

[Le fichier 46xxspecials.txt](#) à la page 79

[Exemple de fichier 46xxspecials.txt](#) à la page 80

[Détails du fichier image du téléphone](#) à la page 81

Le fichier 46xxspecials.txt

Un fichier 46xxspecials.txt peut être utilisé pour fournir les paramètres du téléphone qui ne sont pas inclus dans le fichier 46xxsettings.txt généré automatiquement du système client.

Un fichier 46xxspecials.txt à modifier peut être obtenu à partir d'un système IP Office en accédant à http://<server_address>/46xxspecials.txt. Si le système n'a pas de

fichier existant, il fournit une version générée automatiquement qui inclut les commandes pour les paramètres de regroupement par type de téléphone.

Les détails des commandes sont inclus dans les exemples de fichiers `46xxsettings.txt` disponibles auprès de l'[Assistance technique Avaya](#).

Liens connexes

[Le fichier CustomPhoneFiles.tar \(paramètres du téléphone et fichiers image\)](#) à la page 79

Exemple de fichier 46xxspecials.txt

Dans l'exemple ci-dessous, un certain nombre de fichiers image sont spécifiés pour servir d'images d'arrière-plan et d'économiseurs d'écran pour différents types de téléphones. Pour plus d'informations sur les tailles d'image prises en charge, reportez-vous à la section [Détails du fichier image du téléphone](#) à la page 81.

Chacun des fichiers image spécifiés doit être inclus dans le fichier `CustomPhoneFiles.tar` avec `46xxspecials.txt`.

```
## CUSTOM SETTINGS FOR PROVIDER / CUSTOMER
##
IF $MODEL4 SEQ 9608 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9611 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9621 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ 9641 GOTO 96X1SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J129 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J139 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J169 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ J179 GOTO J1X9SPECIALS
IF $MODEL4 SEQ K165 GOTO K1XXSPECIALS
IF $MODEL4 SEQ K175 GOTO K1XXSPECIALS
GOTO GENERALSPECIALS
##
# 96X1SPECIALS
SET SCREENSAVERON 40
SET SCREENSAVER 9600_screen_saver.jpg
GOTO GENERALSPECIALS
##
# J1X9SPECIALS
SET BACKGROUND_IMAGE "J100_back.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_DISPLAY "J100_back.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_SELECTABLE 0
SET BACKGROUND_IMAGE_SECONDARY "J100_secondary01.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_DISPLAY_SECONDARY "J100_secondary01.jpg"
SET BACKGROUND_IMAGE_SELECTABLE_SECONDARY 0
SET SCREENSAVERON 40
SET SCREENSAVER_IMAGE "J100_saver01.jpg,J100_saver02.jpg"
SET SCREENSAVER_IMAGE_DISPLAY J100_saver01.jpg
SET SCREEN_SAVE_IMAGE_SELECTABLE 1
SET SCREENSAVER_IMAGE_SECONDARY "J100_secondary_saver01.jpg,secondary_saver_02.jpeg"
SET SCREENSAVER_IMAGE_DISPLAY_SECONDARY secondary_saver01.jpg
SET SCREENSAVER_IMAGE_SELECTABLE_SECONDARY 0
GOTO GENERALSPECIALS
##
# K1XXSPECIALS
SET CLICKS 0
SET BRANDING_FILE "acme_logo.png"
SET LOGOS "ACME=acme_vantage.jpg"
SET CURRENT_LOGO "ACME"
SET LOGOSTAT 0
GOTO GENERALSPECIALS
##
# GENERALSPECIALS
SET PROCPSWD 72779673
SET ADMIN_PASSWORD password
# END
```


Liens connexes

[Le fichier CustomPhoneFiles.tar \(paramètres du téléphone et fichiers image\)](#) à la page 79

Détails du fichier image du téléphone

Voici un récapitulatif des fichiers image pris en charge par le téléphone :

Séries des téléphones	Utilisé	Détails de l'image prise en charge
Série 9600	Économiseur d'écran	<ul style="list-style-type: none"> • Format .jpg : - Pour les images en couleur, utilisez 16 bits. Pour les images sans couleur, 2 niveaux de gris sont pris en charge. - Pour invoquer un fond transparent, utilisez une couleur de fond 0,255,0 (vert le plus brillant possible). • 9611 : 160 x 160 • Autres : 320 x 160
Série J100	Arrière plan Économiseur d'écran	<ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 5 images sont prises en charge pour chaque fonction. • Fichiers .jpg et .jpeg 16 bits. La taille de fichier maximale est de 156 Ko. • Écran principal : <ul style="list-style-type: none"> - J139/J159/J169/J179 : 320 x 240 pixels. - J189 : 800 x 480 pixels. • Écran secondaire : <ul style="list-style-type: none"> - J159 : 160 x 240 pixels. - J189 : 240 x 320 pixels.
Série K100	Arrière plan	<ul style="list-style-type: none"> • Jusqu'à 16 images : • .png, .jpg, .jpeg, .gif et .bmp couleurs 24 bits • K155 : 720 x 1280 • K165/175 : 1280 x 800
	Personnalisation d'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> • .png, .jpg, .jpeg, .gif ou .bmp couleurs 24 bits • 142 x 56 pixels.

Liens connexes

[Le fichier CustomPhoneFiles.tar \(paramètres du téléphone et fichiers image\)](#) à la page 79

Le fichier CustomTemplates.tar (modèles de ligne réseau SIP)

Le fichier `CustomTemplates.tar` peut être utilisé pour charger les modèles de ligne réseau SIP sur les systèmes.

- Un maximum de 4 modèles de lignes SIP est pris en charge par chaque système individuel.
- Les modèles peuvent être exportés à partir d'une configuration de travail en utilisant IP Office Manager.
- Les fichiers de modèle sont également inclus dans les [notes sur les applications DevConnect](#) d'Avaya.

Liens connexes

[Les fichiers de personnalisation](#) à la page 78

[Téléchargement d'un modèle de ligne réseau SIP à partir d'IP Office Manager](#) à la page 82

[Utilisation d'un modèle de ligne réseau SIP dans IP Office Web Manager](#) à la page 82

Téléchargement d'un modèle de ligne réseau SIP à partir d'IP Office Manager

La configuration d'une ligne réseau SIP existante peut être enregistrée en tant que fichier modèle à utiliser avec d'autres systèmes.

Procédure

1. Ouvrez la configuration du système dans IP Office Manager.
2. Dans la liste des lignes, cliquez avec le bouton droit sur la ligne requise et sélectionnez **Exporter en tant que modèle**.
3. Enregistrez le fichier `.xml`.

Liens connexes

[Le fichier CustomTemplates.tar \(modèles de ligne réseau SIP\)](#) à la page 82

Utilisation d'un modèle de ligne réseau SIP dans IP Office Web Manager

Lorsqu'un système client a reçu un fichier `CustomTemplates.tar` du service COM et a décompressé les modèles, il peut être utilisé lors de l'ajout d'une nouvelle ligne réseau SIP à la configuration du système.

Procédure

1. Ouvrez la configuration du système dans IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système > Lignes > + Ajouter une ligne > Ligne SIP** pour ajouter une nouvelle ligne.
3. Utilisez la liste déroulante **Sélectionner un modèle** pour sélectionner le modèle requis et cliquez sur **Appliquer**.

4. Modifiez les paramètres selon vos besoins et enregistrez la nouvelle configuration.

Liens connexes

[Le fichier CustomTemplates.tar \(modèles de ligne réseau SIP\)](#) à la page 82

Chargement des fichiers de personnalisation

Préambules

- Assurez-vous que le format du fichier est correct et qu'il porte le nom de fichier prévu. Voir [Gestion des fichiers de personnalisation](#) à la page 75.

Procédure

1. Affichez les dossiers de personnalisation. Voir [Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87.
2. Accédez au dossier requis. Vérifiez que le **Chemin** affiché indique le nom du dossier requis.
3. Cliquez sur **Charger un fichier**.
4. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier requis ou faites glisser le fichier et déposez-le dans la fenêtre de chargement de fichier.
5. Cliquez sur **Charger un fichier**.
6. Répétez la procédure pour les autres fichiers que vous souhaitez ajouter.
7. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.
8. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Les fichiers de personnalisation](#) à la page 78

[Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

Chapitre 17 : Actualisation des fichiers de personnalisation d'un client

Les systèmes client peuvent être invités à mettre à jour leurs fichiers de personnalisation à l'aide de ceux disponibles sur le serveur COM. Pour ce faire, vous pouvez utiliser Web Manager ou le service COM directement.

- L'utilisation du gestionnaire Web permet de choisir à quel moment le système doit mettre à jour les fichiers qui doivent être créés par un responsable avec un accès de gestionnaire Web au système.
- L'utilisation du service COM permet de sélectionner plusieurs systèmes client pour mettre à jour leurs fichiers de personnalisation. Ce processus peut également être planifié plutôt qu'exécuté immédiatement.
- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

Liens connexes

[Actualisation des fichiers de personnalisation à l'aide du gestionnaire Web](#) à la page 84


[Actualisation des fichiers de personnalisation à l'aide de COM](#) à la page 85

Actualisation des fichiers de personnalisation à l'aide du gestionnaire Web

Vous pouvez configurer un système pour qu'il mette à jour son ensemble de fichiers de personnalisation via le gestionnaire Web.

- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

Procédure

1. Connectez-vous au système à l'aide du gestionnaire Web.
2. Cliquez sur .
3. Cliquez sur **Actualiser les fichiers de personnalisation**.

4. Le système exigera les fichiers de personnalisation :

- Le système exige les fichiers `CustomPhoneFiles.tar` et `CustomTemplates.tar` du dossier de fichiers de personnalisation de son fournisseur. S'il est présent, il télécharge et décompresse le contenu de ces fichiers.
 - De nouveaux fichiers sont ajoutés au système.
 - Les fichiers portant le même nom que les fichiers existants écrasent ces fichiers.
- Le système exige alors les mêmes fichiers du dossier de fichiers de personnalisation de son revendeur. S'ils existent, ils répètent le processus de téléchargement et de décompression.
- Le système exige alors les mêmes fichiers du dossier de fichiers de personnalisation de son propre nom de serveur et répète le processus de téléchargement et de décompression.
- Une fois tous les fichiers de personnalisation décompressés et chargés :
 - Les nouveaux fichiers modèles et ceux qui ont été mis à jour n'affectent aucune opération existante, mais sont disponibles pour la configuration de nouveaux éléments dans Web Manager.
 - Les nouveaux fichiers du téléphone et ceux qui ont été mis à jour sont utilisés lors du prochain redémarrage des téléphones.

Liens connexes

[Actualisation des fichiers de personnalisation d'un client](#) à la page 84

Actualisation des fichiers de personnalisation à l'aide de COM

L'administrateur du cluster peut rendre des fichiers tels que des modèles de lignes, des images d'économiseur d'écran et des fichiers d'invites exploitables lorsqu'un nouveau système est créé au sein du cluster. Ce processus permet de mettre à jour l'ensemble des fichiers d'un serveur existant.

- Note that the `CustomData.xml` is not included in any refresh. It is only loaded once when during the systems initial connect to COM.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Cochez la case à côté des systèmes auxquels vous souhaitez appliquer l'action.
3. Cliquez sur **Action**.
4. Cliquez sur **Actualiser les fichiers de personnalisation**.
5. Si les informations relatives à la licence sont affichées, cliquez sur **Accepter** pour continuer.
6. Entrez un nom pour la tâche.

7. Lorsque le système vous invite à confirmer l'action, cliquez sur **Oui**.
8. Le système exigera les fichiers de personnalisation :
 - Le système exige les fichiers `CustomPhoneFiles.tar` et `CustomTemplates.tar` du dossier de fichiers de personnalisation de son fournisseur. S'il est présent, il télécharge et décompresse le contenu de ces fichiers.
 - De nouveaux fichiers sont ajoutés au système.
 - Les fichiers portant le même nom que les fichiers existants écrasent ces fichiers.
 - Le système exige alors les mêmes fichiers du dossier de fichiers de personnalisation de son revendeur. S'ils existent, ils répètent le processus de téléchargement et de décompression.
 - Le système exige alors les mêmes fichiers du dossier de fichiers de personnalisation de son propre nom de serveur et répète le processus de téléchargement et de décompression.
 - Une fois tous les fichiers de personnalisation décompressés et chargés :
 - Les nouveaux fichiers modèles et ceux qui ont été mis à jour n'affectent aucune opération existante, mais sont disponibles pour la configuration de nouveaux éléments dans Web Manager.
 - Les nouveaux fichiers du téléphone et ceux qui ont été mis à jour sont utilisés lors du prochain redémarrage des téléphones.

Liens connexes

[Actualisation des fichiers de personnalisation d'un client](#) à la page 84

Chapitre 18 : Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation

Cette section aborde la gestion des fichiers et dossiers de personnalisation utilisés par le service COM.

Liens connexes

[Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

[Création d'un nouveau dossier de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

[Chargement des fichiers de personnalisation](#) à la page 83

[Suppression des fichiers de personnalisation](#) à la page 89

[Renommer un fichier de personnalisation](#) à la page 89

[Téléchargement des fichiers de personnalisation](#) à la page 90

Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation

Procédure

1. Cliquez sur **Affichages**.
2. Cliquez sur **Gestion des fichiers**.
3. Cliquez sur **Gestion des fichiers de personnalisation**.
4. Parcourez la structure de dossiers affichée à gauche en cliquant sur les dossiers. Le **Chemin** affiché est l'emplacement du dossier en cours d'affichage.

Liens connexes

[Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

Création d'un nouveau dossier de fichiers de personnalisation

Les dossiers de personnalisation sont automatiquement imbriqués dans une arborescence de dossiers fournisseur/revendeur/client. Lorsque vous ajoutez un nouveau dossier, vous devez sélectionner le type de dossier que vous souhaitez créer (revendeur, fournisseur ou client).

Les dossiers sont également utilisés selon l'ordre hiérarchique. Un système peut obtenir des fichiers à partir des trois dossiers correspondants. Voir [Gestion des fichiers de personnalisation](#) à la page 75.

Procédure

1. Affichez les dossiers de personnalisation. Voir [Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87.
2. Vous ne devez pas accéder à la structure existante du dossier pour créer un nouveau dossier, mais cela est utile pour confirmer les actions requises.
3. Sélectionnez **Action**, puis le type de dossier souhaité en utilisant **Ajouter un fournisseur**, **Ajouter un revendeur** ou **Ajouter un client**.
 - a. Si vous ajoutez un dossier revendeur ou client, commencez par sélectionner le fournisseur approprié pour le revendeur ou le client.
 - b. Si vous ajoutez un dossier client, sélectionnez le revendeur approprié pour le client.
 - c. Si vous ajoutez un dossier client, saisissez le nom du système client.
4. Cliquez sur le bouton **Ajouter** pour ajouter le dossier.
5. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

Chargement des fichiers de personnalisation

Préambules

- Assurez-vous que le format du fichier est correct et qu'il porte le nom de fichier prévu. Voir [Gestion des fichiers de personnalisation](#) à la page 75.

Procédure

1. Affichez les dossiers de personnalisation. Voir [Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87.
2. Accédez au dossier requis. Vérifiez que le **Chemin** affiché indique le nom du dossier requis.
3. Cliquez sur **Charger un fichier**.
4. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier requis ou faites glisser le fichier et déposez-le dans la fenêtre de chargement de fichier.
5. Cliquez sur **Charger un fichier**.
6. Répétez la procédure pour les autres fichiers que vous souhaitez ajouter.
7. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.
8. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Les fichiers de personnalisation](#) à la page 78

[Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

Suppression des fichiers de personnalisation

Vous pouvez supprimer des fichiers existants d'un dossier. Ceci n'affecte pas les fichiers existants qui ont déjà été téléchargés dans les systèmes client.

Procédure

1. Affichez les dossiers de personnalisation. Voir [Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87.
2. Accédez au dossier requis. Vérifiez que le **Chemin** affiché indique le nom du dossier requis.
3. Cochez la case à côté des fichiers ou la case supérieure pour sélectionner tous les fichiers.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Lorsque le système vous invite à confirmer l'action, cliquez sur **Oui**.
6. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

Renommer un fichier de personnalisation

Vous pouvez renommer un fichier de personnalisation existant. Toutefois, si le nouveau nom ne correspond pas à ceux prévus par les systèmes (voir [Gestion des fichiers de personnalisation](#) à la page 75), le fichier ne sera pas utilisé pour les mises à jour du fichier de personnalisation.

Cela peut s'avérer utile si vous souhaitez disposer de plusieurs fichiers de personnalisation du même type, mais avec un certain contrôle sur celui qui est actuellement utilisé.

Procédure

1. Affichez les dossiers de personnalisation. Voir [Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87.
2. Accédez au dossier requis. Vérifiez que le **Chemin** affiché indique le nom du dossier requis.
3. Cochez la case à côté du fichier que vous souhaitez renommer.
4. Cliquez sur **Renommer**.
5. Saisissez le nouveau nom du fichier. Ne saisissez pas l'extension du fichier dans le nouveau nom.

6. Cliquez sur **OK**.
7. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

Téléchargement des fichiers de personnalisation

Vous pouvez télécharger les fichiers de personnalisation existants sur votre propre PC.

Procédure

1. Affichez les dossiers de personnalisation. Voir [Affichage des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87.
2. Accédez au dossier requis. Vérifiez que le **Chemin** affiché indique le nom du dossier requis.
3. Cochez la case à côté des fichiers ou la case supérieure pour sélectionner tous les fichiers.
4. Cliquez sur **Télécharger**.
5. Les fichiers sélectionnés sont téléchargés dans votre navigateur sous la forme d'un seul fichier.zip.

Liens connexes

[Gestion des dossiers de fichiers de personnalisation](#) à la page 87

Partie 7 : Gestion des fichiers de logiciel

Chapitre 19 : Le référentiel du logiciel

Le référentiel de logiciels contient les fichiers disponibles pour la mise à niveau des systèmes clients.

Liens connexes

[Affichage du référentiel de fichiers](#) à la page 92

Affichage du référentiel de fichiers

Procédure

1. Cliquez sur **Affichages**.
2. Sélectionnez **Référentiel du logiciel**.
 - Si une tentative précédente de chargement d'un fichier vers le référentiel du logiciel a été interrompue, que vous avez été, par exemple, déconnecté de COM, lorsque vous revenez au référentiel, il se peut que vous soyez invité à reprendre le transfert.
3. Le référentiel du logiciel et tous les fichiers qu'il contient déjà s'affichent.

Liens connexes

[Le référentiel du logiciel](#) à la page 92

Chapitre 20 : Gestion des fichiers Vantage

Le service COM peut être utilisé pour afficher et gérer l'ensemble des fichiers du micrologiciel du téléphone et de l'application de numérotation Avaya Vantage™ (série K100) dont le cluster dispose. Ces fichiers sont utilisés pour prendre en charge les téléphones Avaya Vantage™ hébergés sur les systèmes client.

- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.
- [Assistance technique Avaya](#) : les ensembles de fichiers pour les téléphones Vantage peuvent être obtenus à partir de l'[Assistance technique Avaya](#).
- **Fichiers de paramètres K100** : les ensembles de fichiers peuvent comprendre des fichiers `K1xxSupgrade.txt` et `K1xxBSupgrade.txt`. Si c'est le cas, ces fichiers ne sont pas utilisés. Les systèmes client génèrent automatiquement leurs propres fichiers. Il est important que les paramètres du fichier généré automatiquement correspondent aux micrologiciels et applications de numérotation disponibles.
- Les systèmes client individuels ont besoin que leur adresse pour le serveur de fichiers HTTP distinct soit définie sur celle requise par COM. Cette opération est normalement effectuée automatiquement lors de l'abonnement initial au système.

Liens connexes

[Activation de la prise en charge du serveur HTTP](#) à la page 93

[Affichage des fichiers Vantage](#) à la page 94

[Téléchargement des fichiers Vantage](#) à la page 94

[Chargement des fichiers Vantage](#) à la page 95

[Suppression des fichiers Vantage](#) à la page 95

Activation de la prise en charge du serveur HTTP

À propos de cette tâche

Alors que la plupart des téléphones obtiennent leurs fichiers de micrologiciel directement depuis leur système IP Office, certains téléphones (par exemple, les téléphones Vantage) doivent être redirigés vers un serveur de fichiers HTTP distinct. Pour les systèmes d'abonnement, cet autre serveur de fichiers est fourni par COM.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système > Système**.
3. Redéfinissez l'**Adresse IP du serveur HTTP** sur 0.0.0.0 pour désactiver ce paramètre. L'**IU du serveur HTTP** est désormais utilisée pour les requêtes HTTP redirigées émises par les téléphones. L'adresse dans le champ **IU du serveur HTTP** est automatiquement définie par le fichier de configuration utilisé par le système lors de l'abonnement initial.
4. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Vantage](#) à la page 93

Affichage des fichiers Vantage

Préambules

- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.

Procédure

1. Cliquez sur **Affichages**.
2. Cliquez sur **Gestion des fichiers**.
3. Cliquez sur **Gestion des fichiers Workplace et Vantage**.
4. Cliquez sur le dossier **Vantage**.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Vantage](#) à la page 93

Téléchargement des fichiers Vantage

Procédure

1. Affichez les fichiers **Vantage**. Voir [Affichage des fichiers Vantage](#) à la page 94.
2. Cochez la case à côté des fichiers ou la case supérieure pour sélectionner tous les fichiers.
3. Cliquez sur **Télécharger**.
4. Les fichiers sélectionnés sont téléchargés dans votre navigateur sous la forme d'un seul fichier.zip.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Vantage](#) à la page 93

Chargement des fichiers Vantage

Préambules

- Placez le ou les fichiers en cours de chargement dans un fichier `.zip` ou `.tar`. Le contenu de ce fichier est automatiquement décompressé après son chargement.

Procédure

1. Affichez les fichiers **Vantage**. Voir [Affichage des fichiers Vantage](#) à la page 94.
2. Cliquez sur **Charger un fichier**.
3. Sélectionnez **Vantage**.
4. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier requis ou faites glisser le fichier et déposez-le dans la fenêtre de chargement de fichier.
5. Cliquez sur **Charger un fichier**.
6. Répétez la procédure pour les autres fichiers que vous souhaitez ajouter.
7. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.
8. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Vantage](#) à la page 93

Suppression des fichiers Vantage

Procédure

1. Affichez les fichiers **Vantage**. Voir [Affichage des fichiers Vantage](#) à la page 94.
2. Cochez la case à côté des fichiers ou la case supérieure pour sélectionner tous les fichiers.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Lorsque le système vous invite à confirmer l'action, cliquez sur **Oui**.
5. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Vantage](#) à la page 93

Chapitre 21 : Gestion des fichiers Client Avaya Workplace

Grâce à Web Manager et aux applications d'autogestion, les systèmes client fournissent des liens pour télécharger les programmes d'installation des différents clients Client Avaya Workplace.

- Les programmes d'installation pour les clients Windows et macOS sont fournis dans un ensemble qui peut être géré via COM. Ce chapitre explique comment mettre à jour et gérer ces fichiers.
- Les programmes d'installation pour les clients Android et iOS sont fournis à l'aide de liens vers les boutiques d'applications de ces systèmes d'exploitation et ne sont donc pas abordés ici.
- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.

L'ensemble de fichiers pour les programmes d'installation Windows et macOS se compose des fichiers suivants :

- **Fichiers du programme d'installation du client** : les versions mises à jour de ces fichiers sont fournies sur le site Web du [support technique d'Avaya](#).
 - **Un fichier Avaya .msi** : ce fichier .msi est utilisé pour les installations PC Windows d'Client Avaya Workplace.
 - **Un fichier Avaya .dmg** : le fichier .dmg est utilisé pour les installations PC macOS d'Client Avaya Workplace.
- **Un fichier appcast.xml** : ce fichier est utilisé pour fournir les liens indiqués aux utilisateurs de Web Manager et des applications d'autogestion. Téléchargez et mettez à jour le fichier existant pour créer un nouveau fichier.

Liens connexes

[Affichage des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96

[Téléchargement des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 97

[Chargement des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 97

[Suppression des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 98

Affichage des fichiers Client Avaya Workplace

Préambules

- Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.

Procédure

1. Cliquez sur **Affichages**.
2. Cliquez sur **Gestion des fichiers**.
3. Cliquez sur **Gestion des fichiers Workplace et Vantage**.
4. Cliquez sur le dossier **Workplace**.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96

Téléchargement des fichiers Client Avaya Workplace

Procédure

1. Affichez les fichiers **Workplace**. Voir [Affichage des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96.
2. Cochez la case à côté des fichiers ou la case supérieure pour sélectionner tous les fichiers.
3. Cliquez sur **Télécharger**.
4. Les fichiers sélectionnés sont téléchargés dans votre navigateur sous la forme d'un seul fichier.zip.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96

Chargement des fichiers Client Avaya Workplace

Préambules

- Si vous chargez un nouveau fichier `.msi` ou `.dmg`, veillez à inclure également un fichier `appcast.xml` mis à jour dont le contenu correspond aux nouveaux noms de fichiers `.msi` ou `.dmg`. Pour ce faire, téléchargez et modifiez le fichier `appcast.xml` existant à l'aide d'un éditeur de texte.
- Placez le ou les fichiers en cours de chargement dans un fichier `.zip` ou `.tar`. Le contenu de ce fichier est automatiquement décompressé après son chargement.

Procédure

1. Affichez les fichiers **Workplace**. Voir [Affichage des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96.
2. Cliquez sur **Charger un fichier**.
3. Sélectionnez **Workplace**.
4. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le fichier requis ou faites glisser le fichier et déposez-le dans la fenêtre de chargement de fichier.

5. Cliquez sur **Charger un fichier**.
6. Répétez la procédure pour les autres fichiers que vous souhaitez ajouter.
7. Une fois que vous avez terminé, cliquez sur **OK**.
8. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96

Suppression des fichiers Client Avaya Workplace

Procédure

1. Affichez les fichiers **Workplace**. Voir [Affichage des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96.
2. Cochez la case à côté des fichiers ou la case supérieure pour sélectionner tous les fichiers.
3. Cliquez sur **Supprimer**.
4. Lorsque le système vous invite à confirmer l'action, cliquez sur **Oui**.
5. Parcourez à nouveau la structure du dossier pour confirmer que l'action est terminée.

Liens connexes

[Gestion des fichiers Client Avaya Workplace](#) à la page 96

Partie 8 : Services d'assistance à distance

Services d'assistance à distance

COM peut transmettre de nombreuses connexions d'administration. Il peut s'agir de serveurs IP Office gérés par COM et de serveurs non IP Office sur les mêmes réseaux.

L'accès est contrôlé par les paramètres de fonctionnement à distance du serveur principal. Les niveaux d'accès sont les suivants :

Accéder	Description
Gestion centralisée	Permet l'accès à IP Office Web Manager, System Status Application et à SysMonitor, à l'aide de HTTPS, aux serveurs IP Office gérés par COM. Voir la section Utilisation des applications d'administration d'IP Office à la page 100.
Accès à distance	Permet l'accès par navigateur HTTPS à un certain nombre d'autres services sur des serveurs IP Office gérés par COM. Cette fonction est prise en charge pour l'accès au panneau Web Control, aux menus d'administration de one-X Portal et aux menus du serveur WebLM. Voir la section Assistance à distance via COM à la page 108. Elle permet également l'accès SSH aux serveurs IP Office gérés par COM.
Accès à distance + Serveurs situés à proximité	Permet d'étendre l'accès à distance à d'autres serveurs sur le même réseau que ceux gérés par COM. <ul style="list-style-type: none">• Elle prend en charge l'accès HTTPS, SSH et RDP aux serveurs autres qu'IP Office.• Pour chaque connexion, le système IP Office géré par COM via lequel la connexion est acheminée a besoin d'un tunnel pour la connexion ajoutée à sa configuration.

Chapitre 22 : Utilisation des applications d'administration d'IP Office

COM peut relayer les connexions aux serveurs IP Office client pour les outils d'administration IP Office suivants : System Status Application, SysMonitor et IP Office Web Manager.

- Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [Assistance à distance via COM](#) à la page 108.
- Les procédures de cette section fonctionnent uniquement pour les serveurs IP Office gérés par COM. C'est-à-dire, ceux indiqués dans les informations sur le client (voir [Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24).

Liens connexes

[Activation de la connexion à l'outil d'administration IP Office](#) à la page 100

[Téléchargement des outils d'administration IP Office](#) à la page 101

[Obtention de l'adresse pour la connexion système via le service COM](#) à la page 102

[Connexion avec SysMonitor](#) à la page 102

[Connexion avec System Status Application](#) à la page 103

[Connexion avec IP Office Web Manager](#) à la page 104

[Connexion à one-X Portal](#) à la page 105

[Connexion au panneau Web Control](#) à la page 105

[Connexion à WebLM](#) à la page 105

[Connexion d'administration de la messagerie vocale](#) à la page 105

[Adresses d'administration IP Office](#) à la page 105

Activation de la connexion à l'outil d'administration IP Office

À propos de cette tâche

La prise en charge des connexions de gestion centralisée via le service COM doit être activée sur le système cible avant qu'elles ne soient autorisées.

- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.

2. Sélectionnez **Paramètres du système > Système**.
3. Sélectionnez **Opérations à distance**.
4. Activez les options requises :

Options	Description
Gestion centralisée	Prend en charge les connexions à distance aux serveurs IP Office à l'aide des outils d'administration IP Office (System Status Application, SysMonitor et IP Office Web Manager).

5. Cliquez sur **Mise à jour**.

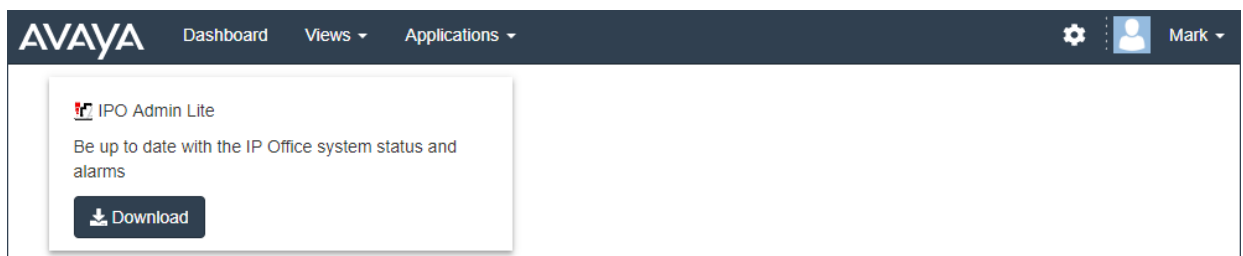
Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Téléchargement des outils d'administration IP Office

Ce menu peut être utilisé pour télécharger une copie du programme d'installation de la suite d'administration IP Office. Il peut être utilisé pour installer des copies des applications IP Office Manager, System Status Application et SysMonitor sur des ordinateurs Windows.

- La version d'IP Office Manager installée par l'IPO Admin Lite ne comprend pas les fichiers nécessaires aux actions de maintenance de la carte SD système, comme la recreation de la carte SD. Ceux-ci ne sont disponibles qu'en utilisant la version d'IP Office Manager installée à partir de la suite complète d'administration IP Office.



Procédure

1. Cliquez sur **Applications**.
2. Sélectionnez **Outils IP Office Admin**.
3. Cliquez sur le lien **Télécharger**.

Liens connexes


[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Obtention de l'adresse pour la connexion système via le service COM

À propos de cette tâche

L'adresse de connexion aux systèmes client via le service COM est indiquée dans l'affichage des détails du système dans le service COM.

Procédure

1. Localisez le système client dans la liste des clients (voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19).
2. Cliquez sur le nom du client.
3. Les détails du système client s'affichent.
4. Pour plus de détails, cliquez sur **Afficher les détails**.
5. L'adresse pour la connexion via le service COM s'affiche en tant qu'**Sysmon et URL SSA**. L'adresse prend la forme `admin.<com-domain>/<customer-id>/<target-ip-office-ip-address>` où :
 - `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `admin`. For example, `admin.example.com`.
 - `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
 - `<target-ip-office-ip-address>` is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
6. Pour les serveurs d'abonnement Server Edition, faites défiler vers le bas pour afficher l'adresse d'autres serveurs du réseau.
7. Cliquez sur  **Copier vers le presse-papiers** pour copier l'adresse dans le presse-papiers de votre ordinateur.

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Connexion avec SysMonitor

À propos de cette tâche

Le processus suivant se connecte au système client via le service COM.

Préambules

- Activez **Gestion centralisée** sur le système. Voir la section [Activation de la connexion à l'outil d'administration IP Office](#) à la page 100.
- Obtenez un nom d'utilisateur et un mot de passe d'utilisateur du service pour l'accès administrateur au système client.
- Obtenez l'adresse pour la connexion aux systèmes client. Voir la section [Obtention de l'adresse pour la connexion système via le service COM](#) à la page 102.

Procédure

1. Sur l'ordinateur sur lequel la suite d'administration d'IP Office a été installée, sélectionnez **IP Office > Monitor**.
2. Sélectionnez **Fichier > Sélectionner l'unité**.
3. Dans le menu de connexion, définissez l'**adresse de l'unité de contrôle** sur l'adresse affichée pour le serveur par le service COM.
4. Définissez le **Protocole** sur `https`.
5. Sélectionnez le **port** 8443.
6. Saisissez le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** configurés dans les paramètres de sécurité du système.
7. Cliquez sur **OK**.

Étapes suivantes

- Pour plus d'informations sur l'utilisation de SysMonitor, reportez-vous à la section [Utilisation d'Avaya IP Office System Monitor](#).

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Connexion avec System Status Application

À propos de cette tâche

Le processus suivant se connecte au système client via le service COM.

Préambules

- Activez **Gestion centralisée** sur le système. Voir la section [Activation de la connexion à l'outil d'administration IP Office](#) à la page 100.
- Obtenez un nom d'utilisateur et un mot de passe d'utilisateur du service pour l'accès administrateur au système client.
- Obtenez l'adresse pour la connexion aux systèmes client. Voir la section [Obtention de l'adresse pour la connexion système via le service COM](#) à la page 102.

Procédure

1. Sur l'ordinateur sur lequel la suite d'administration d'IP Office a été installée, sélectionnez **IP Office > System Status**.
2. Dans le menu de connexion, définissez l'**adresse de l'unité de contrôle** sur l'adresse affichée pour le serveur par le service COM.
3. Sélectionnez le **port HTTP** 443 ou 8443.
4. Sélectionnez **Connexion sécurisée** et **Connexion Websocket**.
5. Saisissez le **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** configurés dans les paramètres de sécurité du système.
6. Cliquez sur **Connexion**.

Étapes suivantes

- Pour plus d'informations sur l'utilisation de System Status Application, reportez-vous à la section [Utilisation d'IP Office System Status](#).

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Connexion avec IP Office Web Manager

À propos de cette tâche

Le processus suivant peut être utilisé pour lancer une connexion IP Office Web Manager au système client via le service COM.

- Les utilisateurs COM peuvent également sélectionner **Lancer l'application > Web Manager** dans la liste des clients.

Préambules

- Activez **Gestion centralisée** sur le système. Voir la section [Activation de la connexion à l'outil d'administration IP Office](#) à la page 100.
- Obtenez un nom d'utilisateur et un mot de passe d'utilisateur du service pour l'accès administrateur au système client.
- Obtenez l'adresse pour la connexion aux systèmes client. Voir la section [Obtention de l'adresse pour la connexion système via le service COM](#) à la page 102.

Procédure

1. Démarrez votre navigateur Web.
2. À l'aide de l'adresse du système client, saisissez l'adresse dans le formulaire `https://admin.<com-domain>:8443/<customer-id>/WebManagement/WebManagement.html` où :
 - `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `admin`. For example, `admin.example.com`.
 - `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
3. La première fois que cette méthode de connexion est utilisée avec un PC et un navigateur particuliers, la mise en cache de divers fichiers entraîne un temps d'attente. Ce temps d'attente est plus court lors des connexions suivantes.
4. Connectez-vous en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe de l'administrateur système.

Étapes suivantes

- Pour plus d'informations sur l'utilisation d'IP Office Web Manager, reportez-vous à la section [Administration d'Avaya IP Office avec Web Manager](#).

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Connexion à one-X Portal

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [Assistance à distance via COM](#) à la page 108.

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Connexion au panneau Web Control

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [Assistance à distance via COM](#) à la page 108.

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Connexion à WebLM

Access to the IP Office web control panel, one-X Portal admin menus and WebLM server is supported using the remote support options. See [Assistance à distance via COM](#) à la page 108.

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Connexion d'administration de la messagerie vocale

La connexion à distance du client Voicemail Pro n'est pas prise en charge. Toutefois, l'administration à distance des préférences du serveur de messagerie vocale et la modification hors ligne du flux d'appels sont prises en charge à l'aide de Web Manager. Voir [Connexion avec IP Office Web Manager](#) à la page 104.

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Adresses d'administration IP Office

Pour l'accès HTTPS aux systèmes IP Office, un certain nombre d'adresses HTTPS sont prises en charge.

Adresses de gestion centralisée

Les adresses suivantes sont prises en charge pour la configuration des systèmes IP Office en vue d'une gestion centralisée (voir [Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100). Dans ce cas, le navigateur n'a pas besoin de configuration supplémentaire.

	Format d'adresse
IP Office Web Manager	<p>https://admin.<com-domain>:8443/<customer-id>/WebManagement/WebManagement.html</p> <p>Cette adresse peut être accessible directement à partir de COM en utilisant l'option Lancer l'application > Web Manager.</p>
Sysmon et URL SSA	admin.<com-domain>/<customer-id>[/<target-ip-office-ip-address>]

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
- <target-ip-office-ip-address> is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with admin. For example, admin.example.com.

Adresses d'assistance à distance

Les adresses suivantes sont prises en charge pour la configuration des systèmes IP Office en vue d'une assistance à distance (voir [Activation de la connexion à distance](#) à la page 110) et à l'aide d'un navigateur configuré pour l'accès via un tunnel proxy (voir [Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance](#) à la page 124).

Fonction	Format d'adresse
Panneau Web Control	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:7071/login
one-X Portal	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:9443/onexportal-admin.html
Serveur WebLM	https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:52233/WebLM/index.jps

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
- <system-name> is the IP Office system name as shown in the customer system details (see [Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24).

- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.

Liens connexes

[Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100

Chapitre 23 : Assistance à distance via COM

En plus de transmettre les connexions d'administration IP Office aux serveurs IP Office du client (voir [Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100), COM peut transmettre les connexions HTTPS, RDP et SSH. Cela peut concerner n'importe quels serveur et service sur le même réseau que les serveurs IP Office du client (y compris ces serveurs).

- Le client utilisé doit prendre en charge le proxy HTTPS authentifié et la méthode de connexion HTTP. Cette méthode est utilisée pour l'authentification de la connexion initiale à COM à l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe du revendeur/distributeur définis dans COM.
 - Elle est prise en charge pour les dernières versions des principaux navigateurs (Chrome, Edge et Firefox).
 - Pour l'accès SSH, l'assistance est activée par l'installation de l'utilitaire Proxymunnel.
- Si la connexion est acceptée par COM, elle est ensuite routée vers le système IP Office du client à l'aide d'une connexion WebSocket sécurisée.
- Si l'adresse cible est un autre serveur sur le même réseau que celui d'IP Office, une connexion est établie à partir du système IP Office du client à l'aide de RDP, SSH ou HTTPS selon le cas.

Ces méthodes de connexion sont uniquement destinées à des fins administratives. Elles ne sont pas prises en charge pour les applications client pour utilisateurs finaux telles que l'autogestion Web.

Liens connexes

[Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office](#) à la page 108

[Gestion des comptes proxy](#) à la page 109

[Activation de la connexion à distance](#) à la page 110

[Création de tunnels pour les services et serveurs distants](#) à la page 111

[Affichage des détails du système, des fichiers et des liens pour l'assistance à distance](#) à la page 111

Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office

COM peut transmettre les connexions HTTPS, RDP et SSH aux serveurs IP Office du client et à d'autres serveurs sur le même réseau que les serveurs IP Office.

Pour ce faire :

#	Étape	Référence
1.	Définissez un nom d'utilisateur et un mot de passe pour le compte proxy COM :	Le revendeur ou le distributeur associé au système doit avoir un compte proxy COM activé. • Voir la section Gestion des comptes proxy à la page 109.
2.	Activez l'assistance à distance sur le système client :	Le serveur principal du client doit être configuré pour permettre l'assistance à distance. • Voir la section Activation de la connexion à distance à la page 110.
3.	Créez des tunnels pour les serveurs distants cositués.	L'assistance à distance des serveurs autres qu'IP Office nécessite l'ajout de tunnels à la configuration IP Office.
4.	Configurez la méthode d'assistance à distance :	<ul style="list-style-type: none"> • Pour l'accès au navigateur HTTPS : <ul style="list-style-type: none"> - Voir la section Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance à la page 124. • Pour l'accès SSH : <ul style="list-style-type: none"> - Windows : Voir la section Utilisation du protocole SSH sous Windows à la page 113. - Linux : Voir la section Utilisation du protocole SSH sous Linux à la page 119. • Pour l'accès RDP : <ul style="list-style-type: none"> - Voir Utilisation de Windows RDP à la page 134.

Liens connexes

[Assistance à distance via COM](#) à la page 108


Gestion des comptes proxy


À propos de cette tâche

Chaque revendeur et distributeur disposant de systèmes gérés par COM se voit automatiquement attribuer un compte à utiliser avec des connexions proxy. Le même compte est utilisé pour tous les systèmes client gérés par le même revendeur/distributeur via COM.

La procédure ci-dessous est utilisée pour configurer les détails du nom d'utilisateur et du mot de passe d'un compte. Ces détails sont ensuite utilisés pour authentifier la première étape de toute connexion d'assistance à distance.

Procédure

1. Connectez-vous à COM à l'aide d'un utilisateur autre qu'un utilisateur **Administrateur**.
2. Cliquez sur l'icône .
3. Sélectionnez **Gestion des comptes de proxy de maintenance**.

4. À côté du compte souhaité, cliquez sur l'icône .
5. Définissez les champs **Nom d'utilisateur** et **Mot de passe** selon les besoins.
6. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Assistance à distance via COM](#) à la page 108

Activation de la connexion à distance

À propos de cette tâche

La prise en charge des connexions à distance depuis COM doit être autorisée par le serveur IP Office du client.

- Ceci est nécessaire même si la connexion planifiée concerne d'autres serveurs sur le même réseau que le serveur IP Office plutôt que le serveur IP Office lui-même.
- Si le serveur fait partie d'un réseau de serveurs IP Office, les serveurs doivent être connectés à l'aide de lignes SCN WebSocket (par défaut).
- Ces paramètres sont généralement définis par le fichier de personnalisation appliqué au système lors de l'abonnement initial, selon les configurations par défaut requises par les revendeurs/distributeurs. Voir la section [Le fichier « CustomData.xml »](#) à la page 78.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système > Système**.
3. Sélectionnez **Opérations à distance**.
4. Pour l'assistance à distance, activez les paramètre suivants :

Options	Description
Accès à distance	Prise en charge des connexions HTTPS, SFTP, SSH et RDP aux serveurs IP Office gérés par COM.
Serveurs situés à proximité	Cette option permet d'étendre la prise en charge de la fonction Accès à distance à d'autres serveurs sur le même réseau que les systèmes IP Office gérés par COM. Cela inclut la connexion aux modules UCM et aux serveurs d'applications IP Office autonomes. Il est également nécessaire de configurer un tunnel TCP pour chaque connexion (voir Création de tunnels pour les services et serveurs distants à la page 111).

5. Cliquez sur **Mise à jour**.

Liens connexes

[Assistance à distance via COM](#) à la page 108

Création de tunnels pour les services et serveurs distants

À propos de cette tâche

Les connexions d'assistance à distance aux serveurs qui ne sont pas gérés par COM nécessitent l'ajout d'entrées de tunnel pour chaque serveur/service. Celles-ci sont ajoutées à la configuration du serveur IP Office du client via lequel la connexion sera acheminée.

Préambules

- L'option **Serveurs situés à proximité** doit également être activée sur le serveur. Voir la section [Activation de la connexion à distance](#) à la page 110.

Procédure

1. Accédez au système à l'aide d'IP Office Web Manager.
2. Sélectionnez **Paramètres du système > Services**. Un service **Assistance à distance** est répertorié pour chaque système IP Office du réseau.
3. Cliquez sur l'icône de modification en regard du service **Assistance à distance** du serveur par lequel la connexion au serveur distant sera acheminée.
4. Cliquez sur **+ Ajouter un tunnel** et sélectionnez **Tunnel TCP**.
5. Sélectionnez **Application** pour indiquer le rôle du tunnel, par exemple **RDP** ou **SSH**.
 - Ce paramètre permet d'identifier le rôle du tunnel et de définir le port par défaut. Toutefois, le port peut être modifié ci-dessous si nécessaire.
6. Définissez le champ **Adresse IP serveur** pour qu'il corresponde à l'adresse IP du serveur distant.
7. Vérifiez que le champ **Numéro de port de serveur** correspond au port qui sera utilisé pour le service.
8. Cliquez sur **Enregistrer**.
9. Ajoutez d'autres tunnels supplémentaires si nécessaire. Cliquez ensuite sur **Créer**.
10. Si le serveur fait partie d'un réseau de serveurs IP Office, répétez le processus pour tous les autres serveurs via lesquels vous souhaitez fournir une assistance à distance.

Liens connexes

[Assistance à distance via COM](#) à la page 108

Affichage des détails du système, des fichiers et des liens pour l'assistance à distance

COM affiche les détails des liens qui peuvent être utilisés pour l'assistance à distance d'un système client. Les liens vers les fichiers nécessaires pour configurer l'accès à l'assistance à distance sur votre PC sont également affichés.

- L'affichage des adresses d'assistance à distance est uniquement disponible pour les utilisateurs **Superviseur**, **Opérateur** et **Lecture seule**.

Préambules

- Les liens décrits s'affichent uniquement si le système IP Office a été configuré pour autoriser les connexions d'assistance à distance. Reportez-vous à la section [Activation de la connexion à distance](#) à la page 110. En attendant, le message **L'accès à distance est désactivé** est affiché.

Procédure

1. Dans la liste des clients, vous pouvez cliquer sur le nom d'un système client pour afficher les détails du système (voir [Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24).
2. Les détails incluent un certain nombre de liens :

Lien	Description
Sysmon et URL SSA	Ce lien peut être utilisé avec SysMonitor et System Status Application pour un accès via COM. Reportez-vous à la section Utilisation des applications d'administration d'IP Office à la page 100.
Panneau Web Control	Ces liens peuvent être utilisés pour accéder à ces services nommés si votre navigateur a été configuré pour l'accès à distance. Reportez-vous à la section Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance à la page 124.
one-X Portal	
Serveur WebLM	
Services d'assistance à distance	<p>Cliquez sur ce lien pour afficher un menu contenant des détails supplémentaires sur la configuration du navigateur, ainsi que de l'assistance à distance SSH ou RDP.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reportez-vous à la section Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance à la page 124. • Reportez-vous à la section Utilisation du protocole SSH sous Windows à la page 113. • Reportez-vous à la section Utilisation du protocole SSH sous Linux à la page 119. • Voir Utilisation de Windows RDP à la page 134.

Liens connexes

[Assistance à distance via COM](#) à la page 108

Chapitre 24 : Utilisation du protocole SSH sous Windows

Cette section aborde l'utilisation de SSH/SFTP pour se connecter aux serveurs IP Office du client et à d'autres serveurs sur le même réseau que celui des serveurs IP Office du client.

Cette section décrit les procédures nécessaires pour se connecter via SSH à partir d'un PC Windows.

#	Étape	Référence
1.	Activez l'assistance à distance sur le système client :	Reportez-vous à la section Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office à la page 108.
2.	Téléchargez les fichiers de l'utilitaire ProxyTunnel :	Reportez-vous à la section Téléchargement des fichiers de l'utilitaire ProxyTunnel (Windows) à la page 114.
3.	Vérifiez que le PC prend en charge OpenSSH :	Reportez-vous à la section Vérification de la prise en charge d'Open-SSH (Windows) à la page 114.
5.	Connectez-vous via SSH :	À l'aide de la ligne de commande : <ul style="list-style-type: none">• Reportez-vous à la section Connexion à la ligne de commande SSH (Windows) à la page 115. À l'aide de PuTTY : <ul style="list-style-type: none">• Voir Connexion SSH à PuTTY (Windows) à la page 116.

Liens connexes

[Téléchargement des fichiers de l'utilitaire ProxyTunnel \(Windows\)](#) à la page 114

[Vérification de la prise en charge d'Open-SSH \(Windows\)](#) à la page 114

[Connexion à la ligne de commande SSH \(Windows\)](#) à la page 115

[Connexion SSH à PuTTY \(Windows\)](#) à la page 116

[Format d'adresse SSH \(Windows\)](#) à la page 117

Téléchargement des fichiers de l'utilitaire ProxyTunnel (Windows)

À propos de cette tâche

Pour utiliser SSH à partir d'un PC Windows, plusieurs fichiers doivent être présents sur ce PC :

- Proxytunnel est un utilitaire destiné à établir des connexions via un proxy HTTPS. Dans ce cas, les connexions RDP et SSH aux serveurs d'un client sont acheminées via COM vers le système IP Office du client.
- `isrgrootx1.pem` est un certificat de sécurité utilisé pour une partie de la connexion à distance. Le fichier de certificat doit être disponible sur le PC, mais n'a pas besoin d'être installé dans les paramètres de sécurité du PC.

Ces fichiers peuvent être téléchargés à partir de COM en suivant la procédure ci-dessous.

* Remarque :

- Cette procédure ne doit être réalisée qu'une seule fois sur un PC spécifique. Les fichiers téléchargés depuis COM sont communs à tous les systèmes gérés par ce service COM.

Procédure

1. Affichez la liste des systèmes client. Reportez-vous à la section [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
2. Cliquez sur **Applications > Télécharger l'utilitaire ProxyTunnel**.
3. Décompressez le contenu du fichier dans un dossier sur le PC. Le chemin d'accès aux fichiers du dossier est nécessaire pour plusieurs commandes.

! Important :

- Si vous prévoyez d'utiliser PuTTY, l'application doit avoir été installée avec l'option **Placer le répertoire d'installation dans le chemin d'accès pour les invites de commande** sélectionnée.

Étapes suivantes

- **Vérifiez que le PC est équipé d'OpenSSH** : reportez-vous à la section [Vérification de la prise en charge d'Open-SSH \(Windows\)](#) à la page 114.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Windows](#) à la page 113

Vérification de la prise en charge d'Open-SSH (Windows)

À propos de cette tâche

Pour prendre en charge les connexions HTTPS à distance, le PC Windows doit prendre en charge Open-SSH. Il s'agit normalement de la configuration par défaut, mais il convient de la vérifier avant de poursuivre.

Préambules

- **Téléchargez les fichiers de l'utilitaire** : reportez-vous à la section [Téléchargement des fichiers de l'utilitaire ProxyTunnel \(Windows\)](#) à la page 114.

Procédure

1. Dans Windows, sélectionnez **Paramètres**.
2. Sélectionnez **Applications**.
3. Sélectionnez **Gérer les fonctions facultatives**.
4. Vérifiez que la liste des fonctions facultatives inclut **Ouvrir le client SSH**. Si ce n'est pas le cas, cliquez sur **Ajouter une fonction** et sélectionnez **Ouvrir le client SSH**.

Étapes suivantes

Le PC Windows peut maintenant être utilisé pour se connecter à distance aux serveurs client :

- **Connexion à la ligne de commande** : reportez-vous à la section [Connexion à la ligne de commande SSH \(Windows\)](#) à la page 115.
- **Connexion à PuTTY** : reportez-vous à la section [Connexion SSH à PuTTY \(Windows\)](#) à la page 116.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Windows](#) à la page 113


Connexion à la ligne de commande SSH (Windows)

Préambules

- **Enable remote access to the system**: See [Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office](#) à la page 108.
- **Téléchargez les fichiers de l'utilitaire** : reportez-vous à la section [Téléchargement des fichiers de l'utilitaire ProxyTunnel \(Windows\)](#) à la page 114.
- **Vérifiez que le PC prend en charge OpenSSH** : reportez-vous à la section [Vérification de la prise en charge d'Open-SSH \(Windows\)](#) à la page 114.
- **Ensure you have all the information required**: Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- L'affichage des adresses d'assistance à distance est uniquement disponible pour les utilisateurs **Superviseur**, **Opérateur** et **Lecture seule**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Dans la liste des clients, cliquez sur le nom du système du client :
 - a. Pour le serveur IP Office auquel vous souhaitez vous connecter ou via lequel vous souhaitez vous connecter, cliquez sur **Services d'assistance à distance**.
 - b. Cliquez sur **Informations sur l'accès SSH**.
 - c. Remplacez l'option **Chemin complet de l'utilitaire ProxyTunnel** par le chemin complet du dossier dans lequel vous avez stocké les fichiers de l'utilitaire téléchargés. Par exemple : C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe.

- d. Cliquez sur **Générer une commande SSH**.
3. Des exemples d'adresses sont indiqués pour le serveur du client (**Serveur principal (Windows)**) et pour d'autres serveurs auxquels vous accédez par son intermédiaire (**Serveur externe (Windows)**). Cliquez sur l'icône  pour copier l'adresse requise.
 - Les chaînes indiquées comme ********* sont automatiquement remplacées par la valeur requise lorsqu'elles sont coupées et collées.
4. À partir de la ligne de commande Windows, collez l'adresse dans la ligne de commande en appuyant sur **Ctrl+V** ou en cliquant avec le bouton droit de la souris.
5. Pour les connexions à un serveur situé à proximité du serveur IP Office du client, remplacez les valeurs entre crochets **< >** :
 - **<username-for-co-located-server>** est un nom d'utilisateur utilisé pour authentifier les connexions SSH sur le serveur situé à proximité.
 - **<co-located-server-ip-address>** est l'adresse IP du serveur situé à proximité.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Windows](#) à la page 113

Connexion SSH à PuTTY (Windows)

À propos de cette tâche


Cette procédure utilise les informations fournies dans les menus COM pour configurer une connexion PuTTY.

Préambules

- **Enable remote access to the system:** See [Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office](#) à la page 108.
- **Téléchargez les fichiers de l'utilitaire :** reportez-vous à la section [Téléchargement des fichiers de l'utilitaire ProxyTunnel \(Windows\)](#) à la page 114.
- **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- L'affichage des adresses d'assistance à distance est uniquement disponible pour les utilisateurs **Superviseur**, **Opérateur** et **Lecture seule**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Dans la liste des clients, cliquez sur le nom du système du client :
 - a. Pour le serveur IP Office auquel vous souhaitez vous connecter ou via lequel vous souhaitez vous connecter, cliquez sur **Services d'assistance à distance**.
 - b. Cliquez sur **Informations sur l'accès SSH**.
 - c. Remplacez l'option **Chemin complet de l'utilitaire ProxyTunnel** par le chemin complet du dossier dans lequel vous avez stocké les fichiers de l'utilitaire téléchargés. Par exemple : `C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe`.

- d. Cliquez sur **Générer une commande SSH**.
3. Des exemples d'adresses sont présentés dans les sections **Accès SSH à l'aide de PuTTY** et **Accès SSH des serveurs situés à proximité du système IP Office à l'aide de PuTTY**. Au cours des étapes suivantes, cliquez sur l'icône  pour copier et coller l'adresse requise pour l'étape.
 - Les chaînes indiquées comme ********* sont automatiquement remplacées par la valeur requise lorsqu'elles sont coupées et collées.
4. Lancez PuTTY.
5. Cliquez sur **Session**.
6. Dans **Host Name**, collez la valeur **Nom d'hôte PuTTY (Windows)** appropriée à partir du menu COM.
 - Pour un serveur situé à proximité du système IP Office du client, remplacez la valeur `<co-located-server-ip-address>` par l'adresse IP du serveur.
7. Définissez **Port** sur 22.
8. Cliquez sur **Proxy**.
9. Définissez le **Proxy Type** sur **Local**.
10. Dans **Telnet command or local proxy command**, collez la valeur **Commande proxy locale pour PuTTY (Windows)** appropriée à partir du menu COM.
 - Pour un serveur situé à proximité du système IP Office du client, remplacez la valeur `<co-located-server-ip-address>` comme ci-dessus.
11. Cliquez sur **Open**.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Windows](#) à la page 113

Format d'adresse SSH (Windows)

Le format d'adresse prend les formes suivantes :

Ligne de commande SSH (Windows)

```
ssh <user-name>@<external-server-ip-address> -p
22 -oProxyCommand="<full-path-to-proxytunnel.exe> -E --
proxy="maint.<com-domain>:6443" --dest='<customer-id>[-<system-name>]
[-<co-located-server-ip-address>].maint.<com-domain>:22' -P '<proxy-
username>:<proxy-password>' -C '<full-path-ISRGRootX1-Pem-File>' "
```

Host Name PuTTY (Windows)

```
<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-server-ip-
address>].maint.<com-domain>
```

Telnet command or local proxy command PuTTY (Windows)

```
proxytunnel.exe -E --proxy="maint.<com-
domain>:6443" --dest="<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-
```

```
server-ip-address>].maint.<com-domain>" -P '<proxy-username>:<proxy-
password>' -C 'isrgrootx1.pem'
```

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.

Adresse du serveur de destination

La partie --dest=/nom d'hôte de la ligne de commande varie en fonction du type de serveur de destination. Voir les exemples suivants.

Serveur	Adresse
Primary	--dest="<customer-id>.maint.<com-domain>:22"
Secondaire ou Expansion	--dest="<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:22"
Serveur situé à proximité	--dest="<customer-id>-<system-name>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>:22"

Champs d'adresse

Les champs utilisés dans les adresses sont les suivants :

- <user-name> is a user name for authentication on the target server. For IP Office servers, this is a Linux administrator account on the server.
- <external-server-ip-address> is the IP address of the server to which you are connecting.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
- <system-name> is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24). Needed for
- <co-located-server-ip-address> is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with -. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Création de tunnels pour les services et serveurs distants](#) à la page 111).
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with maint. For example, if you normally connect to COM using admin.example.com, for remote support use maint.example.com.
- <proxy-username>:<proxy-password> are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [Gestion des comptes proxy](#) à la page 109.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Windows](#) à la page 113

Chapitre 25 : Utilisation du protocole SSH sous Linux

Cette section aborde l'utilisation de SSH/SFTP pour se connecter aux serveurs IP Office et à d'autres serveurs sur le même réseau que celui des serveurs IP Office du client.

Cette section décrit les procédures nécessaires pour se connecter à partir d'un PC Linux.

#	Étape	Référence
1.	Activez l'accès à distance au système client :	Reportez-vous à la section Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office à la page 108.
2.	Installez ProxyTunnel :	Reportez-vous à la section Installation de Proxy-tunnel sous Linux à la page 119.
3.	Connectez-vous à l'aide de la ligne de commande :	Voir Connexion à la ligne de commande SSH (Linux) à la page 120.

Liens connexes

[Installation de Proxytunnel sous Linux](#) à la page 119

[Connexion à la ligne de commande SSH \(Linux\)](#) à la page 120

[Connexion SSH à PuTTY \(Linux\)](#) à la page 121

[Format d'adresse SSH \(Linux\)](#) à la page 122

Installation de Proxytunnel sous Linux

À propos de cette tâche

Pour prendre en charge les connexions à distance via COM, le PC Linux nécessite l'installation de Proxytunnel.

Pour plus d'informations sur l'utilisation de Proxytunnel sur un serveur Linux, consultez le site <http://manpages.ubuntu.com/manpages/xenial/man1/proxytunnel.1.html>.

Procédure

1. Accédez à la ligne de commande sur le PC Linux.
2. Saisissez `sudo apt-get update`.
3. Saisissez `sudo apt-get install proxy-tunnel`.

Étapes suivantes

- Voir [Connexion à la ligne de commande SSH \(Linux\)](#) à la page 120.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Linux](#) à la page 119

Connexion à la ligne de commande SSH (Linux)


À propos de cette tâche

Cette procédure décrit la connexion d'un PC Linux à un serveur client via COM.

Préambules

1. **Enable remote access to the system:** See [Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office](#) à la page 108.
2. **Installez l'utilitaire ProxyTunnel :** voir [Installation de Proxytunnel sous Linux](#) à la page 119.
3. **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
4. L'affichage des adresses d'assistance à distance est uniquement disponible pour les utilisateurs **Superviseur**, **Opérateur** et **Lecture seule**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Dans la liste des clients, cliquez sur le nom du système du client :
 - a. Pour le serveur IP Office auquel vous souhaitez vous connecter ou via lequel vous souhaitez vous connecter, cliquez sur **Services d'assistance à distance**.
 - b. Cliquez sur **Informations sur l'accès SSH**.
 - c. Remplacez l'option **Chemin complet de l'utilitaire ProxyTunnel** par le chemin complet du dossier dans lequel vous avez stocké les fichiers de l'utilitaire téléchargés. Par exemple : `C:\Proxytunnel\proxytunnel.exe`.
 - d. Cliquez sur **Générer une commande SSH**.
3. Des exemples d'adresses sont indiqués pour le serveur principal du client (**Serveur principal (Linux)**) et pour les autres serveurs (**Serveur externe (Linux)**). Cliquez sur l'icône  pour copier l'adresse requise.
 - Les chaînes indiquées comme `*****` sont automatiquement remplacées par la valeur requise lorsqu'elles sont coupées et collées.
4. Pour les connexions à un serveur situé à proximité du serveur IP Office du client, remplacez les valeurs entre crochets `< >` :
 - `<username-for-co-located-server>` est un nom d'utilisateur utilisé pour authentifier les connexions SSH sur le serveur situé à proximité.
 - `<co-located-server-ip-address>` est l'adresse IP du serveur situé à proximité.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Linux](#) à la page 119

Connexion SSH à PuTTY (Linux)


À propos de cette tâche

Cette procédure utilise les informations fournies dans les menus COM pour configurer une connexion PuTTY.

Préambules

- **Enable remote access to the system:** See [Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office](#) à la page 108.
- **Installez l'utilitaire ProxyTunnel :** voir [Installation de Proxytunnel sous Linux](#) à la page 119.
- **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
- L'affichage des adresses d'assistance à distance est uniquement disponible pour les utilisateurs **Superviseur**, **Opérateur** et **Lecture seule**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients. Voir [Utilisation de la liste des clients](#) à la page 19.
2. Dans la liste des clients, cliquez sur le nom du système du client :
 - a. Pour le serveur IP Office auquel vous souhaitez vous connecter ou via lequel vous souhaitez vous connecter, cliquez sur **Services d'assistance à distance**.
 - b. Cliquez sur **Informations sur l'accès SSH**.
 - c. Remplacez l'option **Chemin complet de l'utilitaire ProxyTunnel** par le chemin complet du dossier dans lequel vous avez stocké les fichiers de l'utilitaire téléchargés. Par exemple : `C:\\Proxytunnel\\proxytunnel.exe`.
 - d. Cliquez sur **Générer une commande SSH**.
3. Des exemples d'adresses sont présentés dans les sections **Accès SSH à l'aide de PuTTY** et **Accès SSH des serveurs situés à proximité du système IP Office à l'aide de PuTTY**. Au cours des étapes suivantes, cliquez sur l'icône  pour copier et coller l'adresse requise pour l'étape.
 - Les chaînes indiquées comme `*****` sont automatiquement remplacées par la valeur requise lorsqu'elles sont coupées et collées.
4. Lancez PuTTY.
5. Cliquez sur **Session**.
6. Dans **Host Name**, collez la valeur **Nom d'hôte PuTTY (Linux)** appropriée à partir du menu COM.
 - Pour un serveur situé à proximité du système IP Office du client, remplacez la valeur `<co-located-server-ip-address>` par l'adresse IP du serveur.
7. Définissez **Port** sur 22.
8. Cliquez sur **Proxy**.
9. Définissez le **Proxy Type** sur **Local**.

10. Dans **Telnet command or local proxy command**, collez la valeur **Commande proxy locale pour PuTTY (Linux)** appropriée à partir du menu COM.
 - Pour un serveur situé à proximité du système IP Office du client, remplacez la valeur `<co-located-server-ip-address>` comme ci-dessus.
11. Cliquez sur **Open**.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Linux](#) à la page 119

Format d'adresse SSH (Linux)

Le format d'adresse prend les formes suivantes :

Ligne de commande SSH (Linux)

```
ssh <user-name>@<external-server-ip-address> -p
22 -oProxyCommand="proxytunnel -E --proxy="maint.<com-
domain>:6443" --dest='<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-
server-ip-address>].maint.<com-domain>:22' -P '<proxy-
username>:<proxy-password>' "
```

Host Name PuTTY (Linux)

```
<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-server-ip-
address>].maint.<com-domain>
```

Telnet command or local proxy command PuTTY (Linux)

```
proxytunnel -E --proxy="maint.<com-
domain>:6443" --dest="<customer-id>[-<system-name>] [-<co-located-
server-ip-address>].maint.<com-domain>" -P '<proxy-username>:<proxy-
password>'
```

where:

- `< >` indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the `< >` brackets.
- `[]` indicates an optional field. If added, omit the `[]` brackets.

Adresse du serveur de destination

La partie `--dest=/nom d'hôte de la ligne de commande` varie en fonction du type de serveur de destination. Voir les exemples suivants.

Serveur	Adresse
Primary	<code>--dest="<customer-id>.maint.<com-domain>:22"</code>
Secondaire ou Expansion	<code>--dest="<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:22"</code>
Serveur situé à proximité	<code>--dest="<customer-id>-<system-name>-<co-located-server-ip-ad- dress>.maint.<com-domain>:22"</code>

Champs d'adresse

Les champs utilisés dans les adresses sont les suivants :

- `<user-name>` is a user name for authentication on the target server. For IP Office servers, this is a Linux administrator account on the server.
- `<external-server-ip-address>` is the IP address of the server to which you are connecting.
- `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
- `<system-name>` is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24). Needed for
- `<co-located-server-ip-address>` is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with `-`. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Création de tunnels pour les services et serveurs distants](#) à la page 111).
- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.`. For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- `<proxy-username>`:`<proxy-password>` are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [Gestion des comptes proxy](#) à la page 109.

Liens connexes

[Utilisation du protocole SSH sous Linux](#) à la page 119

Chapitre 26 : Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance

Cette section aborde l'utilisation de HTTPS dans un navigateur Web pour se connecter aux services du serveur IP Office du client et à d'autres serveurs sur le même réseau que celui d'IP Office.

Notez que seul HTTPS est pris en charge. Les connexions HTTP ne sont pas prises en charge.

#	Étape	Référence
1.	Activez l'assistance à distance sur le système client	Voir la section Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office à la page 108.
2.	Obtenez l'adresse du fichier .pac COM	Voir la section Obtention de l'adresse du fichier PAC COM à la page 124.
3.	Configurez le navigateur pour utiliser le fichier .pac	Voir la section Configuration du fichier PAC du navigateur à la page 125.
4.	Connectez le navigateur	Voir Connexion au navigateur HTTPS à la page 126.

Liens connexes

[Obtention de l'adresse du fichier PAC COM](#) à la page 124

[Configuration du fichier PAC du navigateur](#) à la page 125

[Connexion au navigateur HTTPS](#) à la page 126

[Solutions de contournement pour la connexion au navigateur](#) à la page 128

[Adresses d'administration IP Office](#) à la page 131

[Format d'adresse HTTPS](#) à la page 132

Obtention de l'adresse du fichier PAC COM

À propos de cette tâche

La connexion au navigateur HTTPS pour l'assistance à distance via COM nécessite l'utilisation d'un fichier de configuration automatique du proxy du navigateur (.pac). Le serveur COM héberge un fichier .pac, dont l'adresse peut être utilisée pour la connexion.

Les commandes du fichier .pac recherchent une correspondance avec l'URL saisie dans le navigateur et, lorsqu'une correspondance se produit, la redirige. Dans ce cas, elles redirigent

toute demande d'URL contenant `.maint.` vers COM. COM utilise ensuite l'adresse d'origine pour acheminer la demande vers le serveur client requis.


*** Remarque :**

- La même adresse peut être utilisée pour tous les clients gérés par un serveur COM particulier.

Préambules

- **Enable remote access to the system:** See [Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office](#) à la page 108.

Procédure

1. Affichez la liste des clients (voir [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20) et cliquez sur le nom du système du client.
 - Tout client déjà configuré pour une connexion à distance peut être sélectionné. La même adresse est utilisée pour tous les clients gérés par un serveur COM particulier.
2. Cliquez sur **Services d'assistance à distance**.
3. Cliquez sur **Informations sur l'accès HTTP**.
4. Notez l'adresse indiquée pour le champ **URL du fichier PAC**. Par exemple : `https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac`,
5. Cliquez sur l'icône  pour copier et coller l'adresse dans un document texte ou dans les paramètres de votre navigateur (voir [Configuration du fichier PAC du navigateur](#) à la page 125).

Étapes suivantes

- **Configurez le navigateur :** reportez-vous à la section [Configuration du fichier PAC du navigateur](#) à la page 125.

Liens connexes

[Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance](#) à la page 124

Configuration du fichier PAC du navigateur

À propos de cette tâche




Suivez la procédure suivante pour vous connecter à un serveur/service sur le réseau client à l'aide d'un navigateur Web.

! Important :

- Ces instructions supposent que le navigateur n'est pas déjà configuré pour utiliser un fichier `.pac` ou que ses paramètres sont contrôlés par le service informatique. Si tel est le cas, reportez-vous à la section [Solutions de contournement pour la connexion au navigateur](#) à la page 128.

Procédure

1. Obtenez l'adresse du fichier `.pac` COM. Reportez-vous à la section [Obtention de l'adresse du fichier PAC COM](#) à la page 124. Par exemple : <https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac>.
2. Saisissez l'adresse dans les paramètres du navigateur :

Navigat.	Étapes
Chrome	<ol style="list-style-type: none">a. Cliquez sur  > Paramètres > Avancé > Système > Ouvrir les paramètres proxy de votre ordinateur > Utiliser le script d'installation.b. Saisissez l'adresse du fichier <code>.pac</code> COM et enregistrez la modification.
Edge	<ol style="list-style-type: none">a. Cliquez sur ... > Paramètres > Système > Ouvrir les paramètres proxy de votre ordinateur > Utiliser le script d'installation.b. Saisissez l'adresse du fichier <code>.pac</code> COM et enregistrez la modification.
Firefox	<ol style="list-style-type: none">a. Cliquez sur l'icône  et sélectionnez  Options.b. Faites défiler l'écran jusqu'à Paramètres réseau et cliquez sur Paramètres.c. Sélectionnez URL de configuration de proxy automatique.d. Saisissez l'adresse du fichier <code>.pac</code> COM et cliquez sur OK.

Étapes suivantes

- **Entrez l'adresse HTTPS du client** : reportez-vous à la section [Connexion au navigateur HTTPS](#) à la page 126.

Liens connexes

[Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance](#) à la page 124

Connexion au navigateur HTTPS

À propos de cette tâche


Suivez la procédure suivante pour vous connecter à un serveur/service sur le réseau client à l'aide d'un navigateur Web.

Préambules

1. **Enable remote access to the system:** See [Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office](#) à la page 108.
2. **Configurez le navigateur pour utiliser le fichier .pac** : reportez-vous à la section [Configuration du fichier PAC du navigateur](#) à la page 125.
3. **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
4. L'affichage des adresses d'assistance à distance est uniquement disponible pour les utilisateurs **Superviseur**, **Opérateur** et **Lecture seule**.

Procédure

1. Affichez la liste des clients (voir [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20) et cliquez sur le nom du système du client.
2. Cliquez sur **Services d'assistance à distance**.
3. Cliquez sur **Informations sur l'accès HTTP**.
4. Plusieurs adresses sont indiquées :
 - **Service du serveur principal :**

Plusieurs adresses redirigeant vers les services du serveur principal du client sont indiquées (**Panneau Web Control**, **one-X Portal**, **Serveur WebLM**). Si vous en avez besoin, cliquez sur l'icône  adjacente pour copier et coller l'adresse dans la barre d'adresse du navigateur.
 - **Autre serveur :**

Pour se connecter à un autre serveur sur le même réseau que celui du serveur principal du client, il suffit de copier et de coller l'adresse **HTTPS via des serveurs externes ou serveurs d'applications**. Remplacez les champs des variables par les valeurs requises pour le service et le serveur cible sur ce serveur :

 - `<co-located-server-ip-address>` is the IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Création de tunnels pour les services et serveurs distants](#) à la page 111).
 - `<remote-port>` is the port required on the remote server.
 - `</required-path>` is the optional path to the page required on the remote server.
5. Saisissez l'adresse.
6. Le navigateur fait correspondre l'adresse avec le modèle spécifié dans le fichier `.pac` COM et réachemine la demande vers COM.
7. Lorsque vous êtes invité à entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe, entrez les valeurs définies pour le compte proxy revendeur/distributeur.
8. COM établit une connexion avec le système IP Office du client et, si nécessaire, de ce serveur vers le serveur requis sur le même réseau que le système IP Office.
9. Edge : si l'erreur « Authentification non prise en charge par le navigateur » s'affiche, saisissez `edge://policy` dans la barre d'adresse et vérifiez que **AuthSchemes** inclut l'option **de base**.
10. Les actions restantes dépendent du chemin distant sélectionné.

Liens connexes

[Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance](#) à la page 124

Solutions de contournement pour la connexion au navigateur

Les rubriques précédentes de cette documentation supposent que le navigateur est en mesure d'utiliser directement l'adresse du fichier `.pac` COM.

Toutefois, si ce n'est pas le cas, par exemple si le navigateur utilise déjà un autre fichier `.pac` ou est contrôlé par le service informatique, les solutions possibles sont les suivantes :

- Si le propriétaire du fichier `.pac` existant utilisé par le navigateur y consent, intégrez les commandes du fichier `.pac` COM. Reportez-vous à la section [Modification d'un fichier PAC](#) à la page 128.
- Utilisez les solutions de contournement suivantes pour appliquer localement les paramètres du fichier `.pac` COM au navigateur ou à la session de navigateur :
 - **Chrome** : reportez-vous à la section [Ajout de commandes PAC supplémentaires dans Chrome](#) à la page 130.
 - **Edge** : reportez-vous à la section [Remplacement du fichier PAC par défaut dans Edge](#) à la page 129.

Liens connexes

[Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance](#) à la page 124

[Modification d'un fichier PAC](#) à la page 128

[Remplacement du fichier PAC par défaut dans Edge](#) à la page 129

[Ajout de commandes PAC supplémentaires dans Chrome](#) à la page 130

Modification d'un fichier PAC

À propos de cette tâche

Cette procédure permet de télécharger le fichier `.pac` COM pour qu'il puisse être ouvert dans un éditeur de texte. Les commandes du fichier peuvent ensuite être intégrées au fichier `.pac` existant déjà utilisé.

Procédure

1. Obtenez l'adresse du fichier `.pac` COM. Reportez-vous à la section [Obtention de l'adresse du fichier PAC COM](#) à la page 124.
2. Saisissez l'adresse du fichier `.pac` COM dans la barre d'adresse du navigateur et téléchargez le fichier.
3. Ouvrez le fichier dans un éditeur de texte. Elle ressemble à ce qui suit :

```
function FindProxyForURL(url, host) {
  if (shExpMatch(host, "[a-zA-Z0-9]*-*.maint.<com_domain>")) { return "HTTPS
maint.<com_domain>:6443"; }
  else {
    return "DIRECT";
  }
}
```


où :

- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint`. For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.

Par exemple :

```
function FindProxyForURL(url, host) {
  if (shExpMatch(host, "[a-zA-Z0-9]*-*")) { return "HTTPS
admin.example.com:6443"; }
  else {
    return "DIRECT";
  }
}
```

4. Avec l'aide de votre administrateur informatique local, intégrez la commande « `if` » au fichier `.pac` existant utilisé par vos navigateurs.

Étapes suivantes

- **Entrez l'adresse HTTPS du client** : reportez-vous à la section [Connexion au navigateur HTTPS](#) à la page 126.

Liens connexes

[Solutions de contournement pour la connexion au navigateur](#) à la page 128

Remplacement du fichier PAC par défaut dans Edge

À propos de cette tâche

Utilisez cette procédure avec Edge s'il est déjà configuré pour utiliser un fichier `.pac` existant qui ne peut pas être modifié.

Astuce :

- Une fois cette procédure testée avec succès, les commandes peuvent être enregistrées dans un fichier de script/séquentiel pour une utilisation ultérieure.

Procédure

1. Obtenez l'adresse du fichier `.pac` COM. Reportez-vous à la section [Obtention de l'adresse du fichier PAC COM](#) à la page 124.
2. Accédez à la ligne de commande Windows.
 - a. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône de démarrage et sélectionnez **Exécuter**.
 - b. Saisissez `cmd`, puis cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. La fenêtre **Invite de commande** s'ouvre.
3. Accédez au dossier dans lequel l'application du navigateur Edge a été installée. Dans le dossier par défaut, vous pouvez utiliser la commande `cd C:\Program Files (x86)\Microsoft\Edge\Application`.
4. Lancez le navigateur avec le fichier `.pac` à l'aide de la commande suivante :

```
msedge.exe --proxy-pac-url=<pac-file-url>
```

où :

- <pac-file-url> is the web address of the .pac file provided by the COM service.
For example; <https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac>.

Par exemple :

```
msedge.exe --proxy-pac-url=https://admin.example.com/com/remoteproxy/proxy.pac
```

Étapes suivantes

- **Entrez l'adresse HTTPS du client** : reportez-vous à la section [Connexion au navigateur HTTPS](#) à la page 126.

Liens connexes

[Solutions de contournement pour la connexion au navigateur](#) à la page 128

Ajout de commandes PAC supplémentaires dans Chrome


À propos de cette tâche

Cette procédure n'est nécessaire que si le navigateur n'autorise pas la configuration normale d'un fichier .pac COM (voir [Configuration du fichier PAC du navigateur](#) à la page 125).

Cette procédure permet de télécharger un ensemble de fichiers comprenant un fichier JavaScript qui contient les mêmes commandes que celles du fichier .pac COM. Chrome est ensuite configuré pour utiliser ces fichiers en tant qu'extension, ce qui ajoute les commandes du fichier JavaScript aux paramètres qu'il utilise déjà.


Préambules

Procédure


1. Affichez la liste des clients (voir [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20) et cliquez sur le nom du système du client.
2. Cliquez sur **Services d'assistance à distance**.
3. Cliquez sur **Informations sur l'accès HTTP**.
4. Cliquez sur l'icône  en regard de l'option **Télécharger l'extension Chrome pour configurer le fichier PAC** et téléchargez le fichier.
5. Décompressez le fichier dans un dossier et notez le chemin du fichier.

Astuce :

- Si vous utilisez également des connexions SSH ou RDP à partir du même PC, utilisez le même dossier que celui utilisé pour stocker les fichiers Proxytunnel et isrgrootx1.pem téléchargés.

6. Démarrez Chrome et accédez à  > **Plus d'outils** > **Extensions**.
7. Sélectionnez **Mode développeur**.
8. Cliquez sur **Charger les fichiers décompressés**.
9. Sélectionnez le dossier dans lequel les fichiers décompressés sont stockés et cliquez sur **Sélectionner le dossier**.
10. Chrome lit les paramètres à partir du fichier JavaScript et les utilisera ultérieurement.

⚠ Avertissement :

- Veuillez noter que le fichier JavaScript n'est lu qu'une seule fois. Si vous devez apporter des modifications, cliquez sur l'icône de rechargement  affichée dans les détails de l'extension Chrome.

Étapes suivantes

- **Entrez l'adresse HTTPS du client** : reportez-vous à la section [Connexion au navigateur HTTPS](#) à la page 126.

Liens connexes

[Solutions de contournement pour la connexion au navigateur](#) à la page 128

Adresses d'administration IP Office

Pour l'accès HTTPS aux systèmes IP Office, un certain nombre d'adresses HTTPS sont prises en charge.

Adresses de gestion centralisée

Les adresses suivantes sont prises en charge pour la configuration des systèmes IP Office en vue d'une gestion centralisée (voir [Utilisation des applications d'administration d'IP Office](#) à la page 100). Dans ce cas, le navigateur n'a pas besoin de configuration supplémentaire.

	Format d'adresse
IP Office Web Manager	<p><code>https://admin.<com-domain>:8443/<customer-id>/WebManagement/WebManagement.html</code></p> <p>Cette adresse peut être accessible directement à partir de COM en utilisant l'option Lancer l'application > Web Manager.</p>
Sysmon et URL SSA	<code>admin.<com-domain>/<customer-id>[/<target-ip-office-ip-address>]</code>

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
- <target-ip-office-ip-address> is the optional IP address of the IP Office system connected to the primary server.
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `admin`. For example, `admin.example.com`.

Adresses d'assistance à distance

Les adresses suivantes sont prises en charge pour la configuration des systèmes IP Office en vue d'une assistance à distance (voir [Activation de la connexion à distance](#) à la page 110) et à l'aide d'un navigateur configuré pour l'accès via un tunnel proxy (voir [Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance](#) à la page 124).

Fonction	Format d'adresse
Panneau Web Control	<code>https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:7071/login</code>
one-X Portal	<code>https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:9443/onexportal-admin.html</code>
Serveur WebLM	<code>https://<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:52233/WebLM/index.jsp</code>

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.
- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
- <system-name> is the IP Office system name as shown in the customer system details (see [Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24).
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.

Liens connexes

[Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance](#) à la page 124

Format d'adresse HTTPS

Pour les connexions HTTPS destinées à l'assistance à distance des serveurs situés à proximité des systèmes IP Office gérés par COM, utilisez le format d'adresse ci-dessous.

- La requête doit être redirigée vers COM par les actions d'un autre service tel qu'un fichier de configuration automatique du proxy (`.pac`).
- L'accès aux services IP Office utilise un format différent. Voir la section [Adresses d'administration IP Office](#) à la page 131.

Format d'adresse

Le format d'adresse prend la forme suivante :

```
https://<customer-id>[-<system-name>]-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>[:<remote-port>][/<required-path>]
```

where:

- < > indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the < > brackets.
- [] indicates an optional field. If added, omit the [] brackets.

Adresse du serveur de destination

L'adresse varie en fonction du type de serveur de destination via lequel le serveur au même emplacement est accédé :

Via	Adresse
Primary	https://<customer-id>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>[:<remote-port>] [/<required-path>]
Secondaire ou Expansion	https://<customer-id>-<system-name>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>[:<remote-port>] [/<required-path>]

Champs d'adresse

Les champs utilisés dans les adresses sont les suivants :

- <customer-id> is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
- <system-name> is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24). Needed for
- <co-located-server-ip-address> is the IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Création de tunnels pour les services et serveurs distants](#) à la page 111).
- <com-domain> is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint.` For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- <remote-port> is the port required on the remote server.
- /<required-path> is the optional path to the page required on the remote server.

Liens connexes

[Utilisation du protocole HTTPS pour l'assistance à distance](#) à la page 124

Chapitre 27 : Utilisation de Windows RDP

Cette section aborde l'utilisation du protocole RDP pour se connecter à d'autres serveurs sur le même réseau que celui des systèmes IP Office du client.

#	Étape	Référence
1.	Activez l'assistance à distance sur le système client :	Reportez-vous à la section Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office à la page 108.
2.	Téléchargez les fichiers Proxytunnel :	Reportez-vous à la section Téléchargement des fichiers de l'utilitaire à la page 134.
4.	Vérifiez les ports actuellement utilisés :	Reportez-vous à la section Vérification des ports locaux disponibles à la page 135.
5.	Connectez-vous au PC distant :	Voir Connexion via RDP à la page 136.

Liens connexes

[Téléchargement des fichiers de l'utilitaire](#) à la page 134

[Vérification des ports locaux disponibles](#) à la page 135

[Connexion via RDP](#) à la page 136

[Format d'adresse RDP](#) à la page 137

Téléchargement des fichiers de l'utilitaire

À propos de cette tâche

Pour utiliser SSH à partir d'un PC Windows, plusieurs fichiers doivent être présents sur ce PC :

- Proxytunnel est un utilitaire destiné à établir des connexions via un proxy HTTPS. Dans ce cas, les connexions RDP et SSH aux serveurs d'un client sont acheminées via COM vers le système IP Office du client.
- `isrgrootx1.pem` est un certificat de sécurité utilisé pour une partie de la connexion à distance. Le fichier de certificat doit être disponible sur le PC, mais n'a pas besoin d'être installé dans les paramètres de sécurité du PC.

Ces fichiers peuvent être téléchargés à partir de COM en suivant la procédure ci-dessous.

Remarque :

- Cette procédure ne doit être réalisée qu'une seule fois sur un PC spécifique. Les fichiers téléchargés depuis COM sont communs à tous les systèmes gérés par ce service COM.

Procédure

1. Affichez la liste des systèmes client. Reportez-vous à la section [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
2. Cliquez sur **Applications > Télécharger l'utilitaire ProxyTunnel**.
3. Décompressez le contenu du fichier dans un dossier sur le PC. Le chemin d'accès aux fichiers du dossier est nécessaire pour plusieurs commandes.

! Important :

- Si vous prévoyez d'utiliser PuTTY, l'application doit avoir été installée avec l'option **Placer le répertoire d'installation dans le chemin d'accès pour les invites de commande** sélectionnée.

Étapes suivantes

- Vérifiez les ports actuellement utilisés. Voir [Vérification des ports locaux disponibles](#) à la page 135.

Liens connexes

[Utilisation de Windows RDP](#) à la page 134

Vérification des ports locaux disponibles

À propos de cette tâche

Pour une connexion RDP via COM, Proxytunnel doit être associé à un port IP inutilisé sur le PC. Le port ne doit pas être utilisé par une autre application.

La procédure ci-dessous peut être utilisée pour répertorier les ports que le PC utilise actuellement afin de sélectionner un port libre.

Préambules

- **Téléchargez les fichiers de l'utilitaire** : reportez-vous à la section [Téléchargement des fichiers de l'utilitaire](#) à la page 134.

Procédure

1. Accédez à la ligne de commande Windows.
 - a. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône de démarrage et sélectionnez **Exécuter**.
 - b. Saisissez `cmd`, puis cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. La fenêtre **Invite de commande** s'ouvre.
2. Saisissez `netstat -an` pour afficher la liste des ports actuellement utilisés par le PC.
 - Pour que la liste soit envoyée dans un fichier texte, entrez la commande `netstat -an > c:\temp\ports.txt`, en adaptant le chemin du fichier pour qu'il corresponde à un dossier existant.
3. Une fois que vous pensez avoir identifié le port local que vous souhaitez utiliser, saisissez `netstat -ano | find ":<free-port-on-local-host>"`. Si le port

est utilisé, les détails de l'utilisation sont affichés, sinon les résultats ne sont pas renseignés.

Étapes suivantes

- Le PC Windows peut maintenant être utilisé pour se connecter à distance aux serveurs client. Voir [Connexion via RDP](#) à la page 136.

Liens connexes

[Utilisation de Windows RDP](#) à la page 134

Connexion via RDP

À propos de cette tâche


La connexion RDP est un processus en deux étapes :

1. Proxytunnel est utilisé pour lier un port local sur le PC à l'adresse proxy (COM) et à l'adresse du PC de destination, y compris l'ID client.
2. RDP est connecté au port local.

Préambules

1. **Enable remote access to the system:** See [Activation de l'assistance à distance sur un système IP Office](#) à la page 108.
2. **Téléchargez les fichiers de l'utilitaire :** reportez-vous à la section [Téléchargement des fichiers de l'utilitaire](#) à la page 134.
3. **Vérifiez les ports actuellement utilisés :** reportez-vous à la section [Vérification des ports locaux disponibles](#) à la page 135.
4. **Ensure you have all the information required:** Read the process below before actually beginning and ensure that you have all the information required to complete the steps.
5. L'affichage des adresses d'assistance à distance est uniquement disponible pour les utilisateurs **Superviseur**, **Opérateur** et **Lecture seule**.

Procédure

1. Obtenez un exemple de ligne de commande pour le système client via COM :
 - a. Dans la liste des clients, cliquez sur le nom du système du client.
 - b. Cliquez sur **Services d'assistance à distance**.
 - c. Cliquez sur **RDP via un système IP Office situé à proximité**.
 - d. Remplacez l'option **Chemin complet de l'utilitaire ProxyTunnel** par le chemin complet du dossier dans lequel vous avez stocké les fichiers téléchargés. Par exemple : `C:\\Proxytunnel\\proxytunnel.exe`.
 - e. Cliquez sur **Générer une commande RDP**.
 - f. Cliquez sur l'icône  pour copier l'adresse indiquée.
 - Les chaînes indiquées comme `*****` sont automatiquement remplacées par la valeur requise lorsqu'elles sont coupées et collées.

2. Accédez à la ligne de commande Windows.
 - a. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône de démarrage et sélectionnez **Exécuter**.
 - b. Saisissez `cmd`, puis cliquez sur **Ouvrir**.
 - c. La fenêtre **Invite de commande** s'ouvre.
3. Appuyez sur `Ctrl+V` ou cliquez avec le bouton droit de la souris pour coller l'adresse dans la ligne de commande.
4. Remplacez `<external-server-ip-address>` par l'adresse IP du serveur distant et entrez la commande.
5. Démarrez la connexion RDP en sélectionnant **Démarrer > Accessoires Windows > Connexion Bureau à distance**.
6. Dans l'**ordinateur**, saisissez `localhost:<free-port-on-local-host>`, par exemple `localhost:5000`.

Liens connexes

[Utilisation de Windows RDP](#) à la page 134

Format d'adresse RDP

Format de ligne de commande

Le format d'adresse prend la forme suivante :

```
<full-path-to-proxytunnel.exe> --standalone=<free-port-on-local-host>
-E --proxy="maint.<com-domain>:6443" --dest="<customer-id>[-<system-name>]-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>:3389" -P
'<proxy-username>:<proxy-password>' -C '<full-path-ISRGRootX1-Pem-File>'
```

where:

- `< >` indicates a field value to be replaced as detailed below. When replaced, omit the `< >` brackets.
- `[]` indicates an optional field. If added, omit the `[]` brackets.

Adresse du serveur de destination

La partie de la ligne de commande `--dest=` varie en fonction du type de serveur de destination :

Serveur	Adresse
Primary	<code>--dest="<customer-id>.maint.<com-domain>:3389"</code>
Secondaire ou Expansion	<code>--dest="<customer-id>-<system-name>.maint.<com-domain>:3389"</code>
Serveur situé à proximité	<code>--dest="<customer-id>-<system-name>-<co-located-server-ip-address>.maint.<com-domain>:3389"</code>

Champs d'adresse

Les champs utilisés dans l'adresse sont les suivants :

- `<full-path-to-proxytunnel.exe>` is the path to the `proxytunnel.exe` file. For example, `C:\\Proxytunnel\\proxytunnel.exe`.
- `<free-port-on-local-host>` is an available (unused) port of your local PC.
- `<com-domain>` is the domain part of the address normally used to connect to COM, prefixed with `maint`. For example, if you normally connect to COM using `admin.example.com`, for remote support use `maint.example.com`.
- `<customer-id>` is customer ID from COM. This is shown on the customer list view that includes the system. See [Affichage de la liste des clients](#) à la page 20.
- `<system-name>` is the optional non-primary IP Office system name to or through which, the connection is needed. The system names are shown in the customer system details (see [Affichage des informations sur le système client](#) à la page 24). Needed for
- `<co-located-server-ip-address>` is the optional IP address of the server co-located with the IP Office through which you are connecting, prefix with `-`. A tunnel must also be configured in the IP Office configuration (see [Création de tunnels pour les services et serveurs distants](#) à la page 111).
- `<proxy-username>`:`<proxy-password>` are the user name and password of the reseller or distributor proxy management account for the IP Office system to which or through which the remote support connection is being routed. See [Gestion des comptes proxy](#) à la page 109.
- `<full-path-ISRGRootX1-Pem-File>` is the path to the `isrgrootx1.pem` file. For example, `C:\\Proxytunnel\\isrgrootx1.pem`.

Liens connexes

[Utilisation de Windows RDP](#) à la page 134

Partie 9 : Paramètres du serveur COM

Chapitre 28 : Gestion des préférences du serveur COM

Le rôle des utilisateurs administrateurs peut modifier un certain nombre de paramètres du serveur COM. Ces paramètres s'appliquent à toutes les opérations et tous les utilisateurs COM.

Liens connexes

[Affichage des préférences d'application](#) à la page 140

[Préférences COM](#) à la page 140

[Modification du niveau de journalisation de l'application](#) à la page 141

[Définition du nom du système](#) à la page 142

[Modification du contrôle de l'historique des mots de passe](#) à la page 142

Affichage des préférences d'application

Procédure

1. Cliquez sur l'icône .
2. Sélectionnez **Préférences**. Voir [Préférences COM](#) à la page 140.

Liens connexes

[Gestion des préférences du serveur COM](#) à la page 140

Préférences COM

Paramètre	Description
Délai d'expiration de la session	Définit le nombre de minutes au terme desquelles les connexions inactives (autres que les utilisateurs en mode Panneau d'informations) sont automatiquement déconnectées.
Appliquer l'historique des mots de passe	Lorsque les utilisateurs, vous y compris, modifient leur mot de passe, l'application les empêche d'utiliser un mot de passe précédemment utilisé. Ce paramètre définit le nombre de mots de passe précédents, par utilisateur, mémorisés.
Niveau de sécurité	Définit le niveau des vérifications de sécurité du certificat appliquées pour les connexions au service COM.

Le tableau continue ...

Paramètre	Description
Niveau de journalisation côté serveur	L'application peut enregistrer les détails de son fonctionnement dans des fichiers journaux. Ces fichiers peuvent servir à diagnostiquer les problèmes si l'application ne fonctionne pas correctement. De plus, Avaya est susceptible de demander ces fichiers. Voir Modification du niveau de journalisation de l'application à la page 141.
Nom du système	S'il est défini, le nom du système s'affiche juste en dessous de la barre de menu.
Jours de conservation des journaux de diagnostic CPE	Définit le nombre de jours pendant lesquels le serveur COM doit conserver les fichiers journaux des systèmes d'abonnement. Voir Gestion des fichiers journaux du système à la page 32.
Activer la bannière de sécurité	Si elle est activée, la bannière de sécurité s'affiche dans le menu de connexion.
Titre de la bannière de sécurité	Titre à afficher au-dessus de la Description de la bannière de sécurité dans le menu de connexion lorsque l'affichage de la bannière de sécurité est activé.
Description de la bannière de sécurité	Le texte supplémentaire affiché dans le menu de connexion lorsque Activer la bannière de sécurité est activé. <ul style="list-style-type: none"> Le texte peut inclure des balises HTML de base pour les niveaux d'en-tête, les paragraphes et la mise en forme du texte tels que gras, italique et souligné.
Activer la journalisation du client	
Activer la mise à niveau inférieure	Si ce paramètre est activé, le service COM peut être utilisé pour rétrograder les systèmes vers un niveau inférieur du logiciel.
Activer la modification de l'ID de système	Si ce paramètre est activé, l'ID existant des systèmes client peut être modifié.

Liens connexes

[Gestion des préférences du serveur COM](#) à la page 140


Modification du niveau de journalisation de l'application

À propos de cette tâche

L'application peut enregistrer les détails de son fonctionnement dans des fichiers journaux. Ces fichiers peuvent servir à diagnostiquer les problèmes si l'application ne fonctionne pas correctement. De plus, Avaya est susceptible de demander ces fichiers.

Vous pouvez définir la quantité d'informations enregistrées. Cependant, l'enregistrement d'un trop grand nombre d'informations peut affecter les performances du système. Par conséquent, cette option doit seulement être utilisée afin de résoudre un problème.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône .
2. Sélectionnez **Préférences**.

3. Voici les différentes options :

- **ERREUR** : inclut uniquement les rapports d'erreurs dans les journaux de l'application.
- **INFORMATIONS** : inclut des informations d'ordre général et les rapports d'erreurs dans les journaux de l'application.
- **DÉBOGAGE** : inclut des informations détaillées sur l'application et les rapports d'erreur dans les journaux de l'application.

4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Liens connexes


[Gestion des préférences du serveur COM](#) à la page 140

Définition du nom du système

À propos de cette tâche

Vous pouvez saisir un nom de système qui, une fois défini, s'affiche en dessous de la barre de menu du tableau de bord. Par exemple, si vous disposez de plusieurs serveurs COM, chacun prenant en charge différents ensembles de clients, utilisez l'étiquette pour indiquer l'ensemble de clients que l'utilisateur COM est en train de consulter.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône .
2. Sélectionnez **Préférences**.
3. Sélectionnez **Nom du système**.
4. Saisissez le texte que vous souhaitez voir s'afficher au dessus du tableau de bord. Vous pouvez saisir jusqu'à 32 caractères.
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Liens connexes


[Gestion des préférences du serveur COM](#) à la page 140

Modification du contrôle de l'historique des mots de passe

À propos de cette tâche

Lorsque les utilisateurs, vous y compris, modifient leur mot de passe, l'application les empêche d'utiliser un mot de passe précédemment utilisé. Le nombre de mots de passe précédemment utilisés dont l'application se souvient pour chaque utilisateur peut être ajusté.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône .

2. Sélectionnez **Préférences**.
3. Utilisez **Appliquer l'historique des mots de passe** pour définir le nombre d'anciens mots de passe que l'application doit retenir.
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Liens connexes

[Gestion des préférences du serveur COM](#) à la page 140

Chapitre 29 : Certificats de serveur

Ce menu vous permet d'afficher les détails du certificat d'identité du service et des autres certificats stockés.

Certificat d'identité

Par défaut, le service utilise son propre certificat auto-signé, valide pendant 3 ans à partir de l'installation. Un avertissement de 90 jours est fourni si le certificat existant utilisé par le serveur s'apprête à expirer.

Cette section comprend les instructions générales pour ajouter un certificat à votre navigateur. Normalement, la personne chargée de la maintenance de votre système fournira une copie du certificat d'application que vous pouvez alors ajouter à la banque de certificats de votre navigateur. Cependant, vous pouvez télécharger une copie du certificat utilisant Chrome si nécessaire.

Certificat approuvé

Ce tableau dresse la liste de tous les autres certificats stockés par le service. Il peut s'agir de certificats du système IP Office et de certificats intermédiaires.

Liens connexes

[Certificats de serveur](#) à la page 144

[Ajout d'un certificat à un navigateur](#) à la page 146

Certificats de serveur

Ce menu vous permet d'afficher les détails du certificat d'identité du service COM et des autres certificats stockés.

Identity Certificate

Add Regenerate

Valid From Dec 17, 2018, 7:46:59 AM
 Expires On Dec 16, 2021, 7:46:59 AM
 Issuer Name CN=com, OU=COM, O=Avaya, C=CA, EMAILADDRESS=default@example.com
 Certificate Subject CN=com, OU=COM, O=Avaya, C=CA, EMAILADDRESS=default@example.com

Trusted Certificate

Total 93 Selected 0 Add Delete

<input type="checkbox"/>	Certificate Subject	Issuer Name	Valid From	Expires On
<input type="checkbox"/>	CN=acwebtesting.ipocloud.com	CN=Let's Encrypt Authority X3, O=Let's Encrypt, C=US	Sep 27, 2018	Dec 26, 2018
<input type="checkbox"/>	CN=scansourcecatalyst.ipocloud.com	CN=Let's Encrypt Authority X3, O=Let's Encrypt, C=US	Dec 3, 2018	Mar 3, 2019

Certificat d'identité

Par défaut, le service utilise son propre certificat auto-signé, valide pendant 3 ans à partir de l'installation. A 90Un avertissement de jours est fourni si le certificat existant utilisé par le serveur est sur le point d'expirer.

Cette section comprend les instructions générales pour ajouter un certificat à votre navigateur. Normalement, la personne chargée de la maintenance de votre système fournira une copie du certificat d'application que vous pouvez alors ajouter à la banque de certificats de votre navigateur. Cependant, vous pouvez télécharger une copie du certificat utilisant Chrome si nécessaire.

Certificat approuvé

Ce tableau dresse la liste de tous les autres certificats stockés par le service. Il peut s'agir de certificats du système IP Office et de certificats intermédiaires.

Liens connexes

[Certificats de serveur](#) à la page 144

[Renouvellement du certificat d'identité](#) à la page 145


[Ajout d'un certificat d'identité différent](#) à la page 146

Renouvellement du certificat d'identité

À propos de cette tâche

Vous pouvez remplacer le certificat d'identité actuellement utilisé par un certificat auto-signé généré par l'application COM. Ce certificat sera valide pendant 3 ans.

Procédure

1. Cliquez sur , puis sur **Certificats**.
2. Cliquez sur **Renouveler**.
3. Cliquez sur **Oui**.

Liens connexes


[Certificats de serveur](#) à la page 144

Ajout d'un certificat d'identité différent

À propos de cette tâche

Vous pouvez remplacer le certificat d'identité actuellement utilisé par l'application COM. Vous pouvez ensuite installer le même certificat sur le navigateur et le système de votre choix afin d'accéder à COM.

Procédure

1. Cliquez sur , puis sur **Certificats**.
2. Cliquez sur **Ajouter**.
3. Cliquez sur **Choisir un fichier** et sélectionnez le nouveau fichier de certificat.
4. Dans le champ **Mot de passe du certificat**, saisissez le mot de passe du fichier de certificat.
5. Cliquez sur **Soumettre**.

Liens connexes

[Certificats de serveur](#) à la page 144

Ajout d'un certificat à un navigateur

Si nécessaire, utilisez le processus suivant pour ajouter le certificat permettant d'accéder au service COM sur votre navigateur.

Liens connexes

[Certificats de serveur](#) à la page 144

[Téléchargement du certificat de serveur](#) à la page 146

[Ajout d'un certificat à Chrome](#) à la page 147

[Ajout d'un certificat à Windows](#) à la page 148

[Ajout d'un certificat à Firefox](#) à la page 148

Téléchargement du certificat de serveur

À propos de cette tâche

Normalement, la personne chargée de la maintenance de votre système fournira une copie du certificat d'application que vous pouvez alors ajouter à la banque de certificats de votre navigateur. Cependant, vous pouvez télécharger une copie du certificat utilisant Chrome si nécessaire.

Procédure

1. Connexion à COM.
2. Appuyez sur `Ctrl+Shift+I`.

3. Dans le panneau à droite, sélectionnez **Sécurité**. Cliquez sur l'icône >> pour sélectionner **Sécurité** si nécessaire.
4. Cliquez sur **Afficher le certificat**. Le certificat s'affiche.
5. Cliquez sur **Détails**.
6. Sélectionner **Copier dans un fichier**.
7. Cliquez sur **Suivant**.
8. Sélectionnez **X.509 binaire encodé DER (.CER)** et cliquez sur **Suivant**.
9. Entrez le chemin vers l'emplacement où enregistrer le fichier et le nom de fichier. Cette opération s'effectue à l'aide du bouton **Parcourir**.
10. Cliquez sur **Suivant**.
11. Cliquez sur **Terminer**, puis sur **OK**.

Liens connexes

[Ajout d'un certificat à un navigateur](#) à la page 146


Ajout d'un certificat à Chrome

À propos de cette tâche

Utilisez le processus suivant pour ajouter le certificat COM à votre navigateur.

Sur les PC Windows, Edge et Chrome partagent le même magasin de certificats.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône , puis sélectionnez **Paramètres**.
2. Cliquez sur **Advanced**.
3. Faites défiler jusqu'à **HTTP/SSL**, puis cliquez sur **Gérer les certificats**.
4. Cliquez sur **Importer**.
5. Cliquez sur **Suivant** pour **accéder** à l'emplacement du certificat téléchargé. Sélectionnez le, puis cliquez sur **Ouvrir**.
6. Cliquez sur **Suivant**. Cliquez sur **Placer tous les certificats dans la zone de stockage suivante**.
 - Si vous utilisez le certificat généré par le serveur, sélectionnez **Autorités de certification racine de confiance**.
 - Si vous utilisez un certificat provenant d'une autre source, sélectionnez **Autorités de certification intermédiaires**.
7. Cliquez sur **Suivant**, puis sur **Terminer**.
8. Cliquez sur **OK**, puis sur **Fermer**.

Liens connexes

[Ajout d'un certificat à un navigateur](#) à la page 146

Ajout d'un certificat à Windows

À propos de cette tâche

Sur les PC Windows, Edge et Chrome partagent le même magasin de certificats.

Procédure

1. Double-cliquez sur le fichier de certificat.
2. Dans l'onglet **Général**, cliquez sur **Installer le certificat**.
3. Sélectionnez l'**Utilisateur actuel** et cliquez sur **Suivant**.
4. Sélectionnez **Placer tous les certificats dans la banque suivante**.
 - Si vous utilisez le certificat généré par le serveur, sélectionnez **Autorités de certification racine de confiance**.
 - Si vous utilisez un certificat provenant d'une autre source, sélectionnez **Autorités de certification intermédiaires**.
5. Cliquez sur **Suivant**. Un résumé des options s'affiche.
6. Cliquez sur **Terminer**.

Liens connexes



[Ajout d'un certificat à un navigateur](#) à la page 146

Ajout d'un certificat à Firefox

À propos de cette tâche

Utilisez le processus suivant pour ajouter le certificat COM à votre navigateur.

Procédure

1. Cliquez sur l'icône  et sélectionnez  **Options**.
2. Cliquez sur **Avancé**, puis sélectionnez **Certificats**.
3. Cliquez sur **Afficher les certificats**.
4. Cliquez sur **Autorités**.
5. Cliquez sur **Importer**. Accédez à l'emplacement du fichier CRT ou PEM téléchargé à partir du serveur. Sélectionnez le fichier, puis cliquez sur **Ouvrir**.
6. Sélectionnez toutes les cases à cocher pour approuver le certificat.
7. Cliquez deux fois sur **OK**.

Liens connexes

[Ajout d'un certificat à un navigateur](#) à la page 146

Chapitre 30 : Le centre d'application

Le centre d'application affiche le statut et la version des différents services utilisés par le cluster cloud pour prendre en charge les systèmes client. L'icône ≡ permet d'accéder aux options de sauvegarde, de restauration ou de mise à niveau de chaque service et de ses paramètres.

Cela est uniquement pris en charge pour les utilisateurs de type **Administrateur**.

The screenshot shows the AVAYA Applications dashboard. The top navigation bar includes 'AVAYA', 'Dashboard', 'Views', and 'Applications'. The main content area displays five service cards, each with a green status indicator and a menu icon (≡). Each card lists the service name, its components, and an 'Upgrade' button with a download icon and the text 'Upgrade available'. The 'CPE Management Host' card also displays 'Total Instances: 5', 'Alarms: 5', 'High CPU: 0', and 'Low Memory: 0'. The 'Solution Management Application' card shows 'Total Instances: 0'. The top right corner of the dashboard features a settings gear icon, a user profile icon labeled 'Mark', and a dropdown arrow.

- **Customer Operations Manager (COM)** : le service COM (cette application) utilisé pour surveiller et gérer les systèmes client.
- **Certificate Agent (CA)** : ce service fournit des certificats pour les nouveaux systèmes et renouvelle automatiquement le certificat des systèmes existants, le cas échéant.
- **Cloud Diagnostic Agent (CDA)** : ce service collecte et stocke les fichiers journaux des systèmes. Reportez-vous à la rubrique [Gestion des fichiers journaux du système](#) à la page 32.
- **Cluster Store Interface (CSI)** : ce service est utilisé pour lancer de nouveaux systèmes client (et supprimer des systèmes dont vous n'avez plus besoin).
- **CPE Management Host** : ce service gère la surveillance et la fourniture d'abonnements pour les systèmes client.
- **Session Management Host** : le service COM peut servir de proxy pour transmettre les connexions à distance aux systèmes client. Ce service prend en charge ces connexions.

Partie 10 : Aide supplémentaire

Chapitre 31 : Aide et documentation supplémentaires

Les pages suivantes fournissent des sources d'aide supplémentaire.

Liens connexes

[Manuels et guides de l'utilisateur supplémentaires](#) à la page 151

[Obtenir de l'aide](#) à la page 151

[Recherche d'un partenaire commercial Avaya](#) à la page 152

[Ressources IP Office complémentaires](#) à la page 152

[Formation](#) à la page 153

Manuels et guides de l'utilisateur supplémentaires

Le site Web de l'[Centre de documentation Avaya](#) contient des guides de l'utilisateur et des manuels pour les produits Avaya, dont IP Office.

- Pour obtenir la liste des manuels et guides de l'utilisateur actuels d'IP Office, consultez le document [Manuels et guides d'utilisation d'Avaya IP Office™ Platform](#).
- Les sites Web de l'[Base de connaissances Avaya IP Office](#) et de l'[Support Avaya](#) permettent également d'accéder aux guides de l'utilisateur et aux manuels techniques d'IP Office.
 - Notez que, dans la mesure du possible, ces sites redirigent les utilisateurs vers la version du document hébergée par l'[Centre de documentation Avaya](#).

Pour d'autres types de documents et d'autres ressources, consultez les différents sites Web d'Avaya (voir la section [Ressources IP Office complémentaires](#) à la page 152).

Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 151

Obtenir de l'aide

Avaya vend IP Office par le biais de partenaires commerciaux accrédités. Ces partenaires commerciaux fournissent une assistance directe à leurs clients et peuvent faire remonter les problèmes à Avaya si nécessaire.

Si votre système IP Office ne dispose pas actuellement d'un partenaire commercial Avaya assurant l'assistance et la maintenance, vous pouvez utiliser l'outil Avaya Partner Locator

pour trouver un partenaire commercial. Voir [Recherche d'un partenaire commercial Avaya](#) à la page 152.

Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 151

Recherche d'un partenaire commercial Avaya

Si votre système IP Office ne dispose pas actuellement d'un partenaire commercial Avaya assurant l'assistance et la maintenance, vous pouvez utiliser l'outil Avaya Partner Locator pour trouver un partenaire commercial.

Procédure

1. Au moyen d'un navigateur, accédez à l'[Site Web Avaya](#) à l'adresse <https://www.avaya.com>.
2. Sélectionnez **Partenaires**, puis **Rechercher un partenaire**.
3. Saisissez vos informations d'emplacement.
4. Pour les partenaires commerciaux IP Office, à l'aide du **Filtre**, sélectionnez **Petites et moyennes entreprises**.

Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 151

Ressources IP Office complémentaires

En plus du site Web de la documentation (voir la section [Manuels et guides de l'utilisateur supplémentaires](#) à la page 151), il existe une série de sites Web qui fournissent des informations sur les produits et les services Avaya, notamment IP Office.

- [Site Web Avaya \(https://www.avaya.com\)](https://www.avaya.com)

Il s'agit du site Web officiel d'Avaya. La page principale permet également d'accéder aux sites web Avaya individuels pour des régions et pays différents.

- [Portail des ventes et partenaires Avaya \(https://sales.avaya.com\)](https://sales.avaya.com)

Il s'agit du site Web officiel pour tous les partenaires commerciaux d'Avaya. Le site requiert l'enregistrement d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Une fois que vous y avez accédé, vous pouvez personnaliser le portail pour afficher des produits spécifiques et le type d'informations que vous souhaitez voir.

- [Base de connaissances Avaya IP Office \(https://ipofficekb.avaya.com\)](https://ipofficekb.avaya.com)

Ce site donne accès à une version en ligne, régulièrement mise à jour, du manuel technique et des guides de l'utilisateur IP Office.

- [Support Avaya \(https://support.avaya.com\)](https://support.avaya.com)

Ce site permet aux installateurs et aux responsables de la maintenance des produits Avaya d'accéder aux logiciels, à la documentation et aux autres services de ces produits Avaya.

- **Forums de support Avaya** (<https://support.avaya.com/forums/index.php>)

Ce site propose des forums pour discuter des problèmes liés aux produits.

- **Groupe d'utilisateurs internationaux Avaya** (<https://www.iuag.org>)

Il s'agit de l'organisation pour les clients Avaya. Elle propose des groupes de discussion et des forums.

- **Avaya DevConnect** (<https://www.devconnectprogram.com/>)

Ce site fournit des détails sur les API et les SDK pour les produits Avaya, notamment IP Office. Le site fournit également des notes d'application pour les produits tiers non-Avaya qui interagissent avec IP Office en utilisant ces API et SDK.

- **Formation Avaya** (<https://www.avaya-learning.com/>)

Ce site donne accès à des cours de formation et à des programmes d'accréditation pour les produits Avaya.

Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 151

Formation

La formation et les accréditations Avaya garantissent que nos partenaires commerciaux disposent des capacités et des compétences requises pour vendre, mettre en œuvre et appuyer les solutions Avaya et dépasser les attentes des clients avec succès. Les accréditations suivantes sont disponibles :

- Spécialiste de ventes certifié d'Avaya (APSS)
- Spécialiste professionnel de mise en œuvre d'Avaya (AIPS)
- Spécialiste d'assistance technique certifié d'Avaya (ACSS)

Les cartes d'identifiants sont disponibles sur le site Internet [Formation Avaya](#).

Liens connexes

[Aide et documentation supplémentaires](#) à la page 151

Index

46xxsettings.txt	75	Application Server	62 , 63
46xxspecials.txt	75 , 79	Mot de passe	62
Exemple	80	Applications	15
A		Approvisionnement des téléphones	60
Accès à distance	57 , 100	Arrêt	46
Activer la mise à niveau	39	assistance	152
Activer la sauvegarde	35	Assistance	10 , 66
Actualiser les fichiers de personnalisation	85	Assistance à distance	110
Admin	66	isrgrootx1.pem	114 , 134
Admin Lite	101	Proxytunnel	114 , 134
Administrateur	10 , 151	RDP	134
Ajouter	70	SSH (Linux)	119
Modifier	70	SSH (Windows)	113
Se déconnecter	14	Automatique	
Supprimer	71	Approvisionnement des téléphones	60
Administrateur système	151	Gestion des certificats	60
Administration de one-X Portal	105 , 131	Avatar	73
Adresse	49	B	
HTTPS	132	Bannière	140
RDP	137	Bannière système	140
SSH (Linux)	122	Barre de menu	15
SSH (Windows)	117	Bulletins techniques	152
Adresse IP	49	C	
Adresse IP	21	CDA	149
Adresse Web	105 , 131	Centre d'application	101 , 149
Adresse WebLM	105 , 131	Certificat	144 – 146
Adresses d'administration	105 , 131	Certificate Agent	149
Adresses d'administration IP Office	105 , 131	Changer	
Affichage		ID Système	140
Fichiers	96	Charger	
Affichage des fichiers	92	Fichiers de personnalisation	83 , 88
Affichages	15	Fichiers Vantage	95
Afficher		Charger vers	
Alertes	28	Fichiers	97
Clients	19 , 20	Chrome	147
Détails de la tâche	44	Poste PAC	130
Fichiers Vantage	94	Client	
Préférences du serveur	140	Ajouter	48 , 53
Tâches	42	État	21
Tâches planifiées	42	Étiquettes	21
Utilisateurs	65	Filtrer	25
Aide	151	Information Système	102
Ajouter		Informations sur le système	24
Client	48 , 53	Liste	19 , 20
Dossier de fichiers de personnalisation	87	Mettre à niveau	40
Fichiers de personnalisation	83 , 88	Modifier	51
Tunnel	111	Paramètres	21 , 49
Ajouter : utilisateur	70	Restaurer	38
Alertes	21 , 28	Sauvegarde	37
Effacer	31	Supprimer	51
Effacer par type	31	Clients	
Filtrer	30	Rechercher	26
Rechercher	29	Tri	26
Tri	29		
API	152		

Cloud Diagnostic Agent	149	Filterer (<i>suite</i>)	
CMM	149	Alertes	30
Configuration IP Office	52	Masquer	26 , 30
Container Media Manager	149	Tâches planifiées	42
cours	152	Utilisateurs	68
Créer		Firefox	148
fichier PAC	128	formation	152 , 153
CSI	149	Formats de fichier	75
CustomData.xml	75 , 78	forums	152
Customer Operations Manager	10 , 149	FQDN	21 , 49
CustomPhoneFiles.tar	75 , 79		
CustomTemplates.tar	75 , 82	G	
D		Gestion centralisée	57
Débuguer	141	Gestion des certificats	60
Délai d'expiration de la session	140	Gestion des fichiers	75
Détection des pannes	15	fichiers	96
Diagnostic Agent	149	Fichiers Vantage	93
E		Gestion des fichiers Vantage	93
E-mail	49	Google Dashboard	15
Renvoyer	27	Guides de l'utilisateur	151
Edge		Guides de référence rapide	151
remplacement du fichier PAC	129	H	
Effacer		Historique	
Alarme	31	Mot de passe	142
Alertes par type	31	Historique du mot de passe	140
Envoyer un courrier électronique	27	Hôte de gestion	149
Erreur	141	Hôte de gestion de sessions	149
Expiration		Hôte de gestion du CPE	149
Date	66	HTTPS	108
Extensions	75	Adresse	132
F		Adresses d'administration IP Office	105 , 131
Fichier .pem	114 , 134	Support technique à distance	124
fichier PAC		I	
Adresse du fichier	124	Icônes	22
Ajouter au navigateur	125	ID Système	140
Modifier	128	Images	81
Solution de contournement	128	Images d'arrière-plan	81
fichiers	96	Images de l'économiseur d'écran	81
Fichiers		Infographies	14
Économiseurs d'écran du téléphone	81	Information Système	102
Fichiers .tar	75	Informations	141
Fichiers .txt	75	Assistance à distance	111
Fichiers .xml	75	Informations du client	
Fichiers de personnalisation	75 , 78 , 85	Assistance à distance	111
Actualiser les systèmes client	84	Informations sur le système	24
Chargement en cours	76	Inscription par e-mail	27
Charger	83 , 88	Interface Cluster Store	149
Créer un dossier	87	IP Office	
Formater	75	Paramètres de Sécurité	53–55
Renommer	89	IP Office Manager	101
Supprimer	89	IPO Admin Lite	101
Télécharger	90	J	
Fichiers du téléphone	75	Journaux	32 , 33 , 57
Fichiers journaux	33	Journaux de diagnostic	57
Filterer	25		

L

L'accès à distance est désactivé	110
Langue	13
Lecture seule	10, 12, 66
Lignes	75
Lignes SIP	75
Linux	
Adresse SSH	122
PuTTY	121
Liste	
Alertes	28
Clients	19, 20
Filtrer	25
Rechercher	26
Systèmes client	24, 102
Tâches	42
Tâches planifiées	42
Tri	26
Utilisateurs	65
Liste des alertes	29

M

Manager	101
Manuels	151
Masquer	
Filtrer	26, 30
Media Manager	149
Message de connectivité	23
Messages	35, 36, 58, 59
Messages vocaux sélectifs	35, 36, 58, 59
Mettre à niveau	39, 40, 57
Mettre en pause	45
Mise à niveau inférieure	140
Mode d'affichage	
Lecture seule	12
Panneau d'informations	12
Mode Panneau d'informations	12
Modèles	75
Lignes réseau SIP	82
Modèles de ligne réseau	82
modèles de ligne réseau SIP	82
Modifier	
Client	51
fichier PAC	128
Opérateur	70
Utilisateur	70
Monitor	100–102
Adresse	105, 131
Mot de passe	66
Client	49
Forcer le changement	66
Historique	142
Utilisateur	72

N

Navigat.	
Ajouter un fichier PAC	125
Connexion d'assistance à distance	126

Navigateur	146
Nécessite votre attention	22
Niveau de journalisation	140, 141
Niveau de sécurité	140
Nom	21, 49, 66
Nom d'utilisateur de service	49
Nom de connexion	66
Nom du système	140
Notes applicatives	152
Nouveau	
Client	48
Dossier de fichiers de personnalisation	87
Nouvelle version disponible	22

O

one-X Portal	105
Connexion au navigateur	126
OpenSSH	114
Opérateur	10, 66
Ajouter	70
Attribué	49
Attribuer	50, 66
Modifier	70
Se déconnecter	14
Supprimer	71
Opérateurs	
Attribué	21
Étiquettes	21
Opérateurs assignés	21, 49, 50, 66
outil de localisation de partenaires commerciaux	152
Outils d'administration	101

P

Panneau Web Control	105, 131
Connexion au navigateur	126
Paramètres	
Utilisateur	66
Paramètres de Sécurité	60
Paramètres utilisateur	72
personnalisation	79
Personnalisé	
Configuration initiale	78
Fichiers du téléphone	79
Modèles de ligne réseau SIP	82
Port	49
RDP	135
Ports locaux	135
Poste PAC	130
Préférences	140
Titre de l'application	142
Profil	72
Avatar	73
Mot de passe	72
Proxytunnel	114, 119, 134
PuTTY (Linux)	121
PuTTY (Windows)	116

R

Rafraîchir	
Fichiers de personnalisation	84
RDP	108 , 134
Adresse	137
Port local (Local Port)	135
Se connecter	136
Rechercher	
Alertes	29
Liste	26
Tâches planifiées	43
Utilisateurs	69
Référentiel	92
Référentiel de fichiers	92
Référentiel du logiciel	92
Remarques	21 , 49
Renommer	
Fichier de personnalisation	89
Reprendre	45
Restaurer	34 , 38
Revendeur	151
Rôle	66
RSS	111

S

Sauvegarde	34 , 37 , 57
Messages vocaux	35 , 36 , 58 , 59
SDK	152
Se connecter	13
RDP	136
Se déconnecter	14
Serveur	
Préférences	140
Serveur annexe	62
Serveur de fichiers	60 , 93
Serveur HTTP	60 , 93
Serveur WebLM	
Connexion au navigateur	126
Serveurs situés à proximité	57
Services d'assistance à distance	111
SFTP	108 , 115 , 120
Sites Web	152
SSA	103
SSH	108 , 113 , 115 , 119 , 120
Adresse (Linux)	122
Adresse (Windows)	117
PuTTY	116 , 121
Stackdriver	15
Superviseur	10 , 66
Support technique à distance	
Connexion HTTPS	124
Supprimer	
Alarme	31
Alertes par type	31
Client	51
Fichier de personnalisation	89
Fichiers	98
Fichiers Vantage	95
Journaux	33
Tâches planifiées	44

Supprimer (suite)

Utilisateur	71
SysMon	102
System Monitor	57 , 100 – 102
Adresse	105 , 131

T

Tableau de bord	14 , 15
Tableau de bord des informations	14
Tâches	
Afficher	42
Arrêt	46
Détails	44
Filtrer	42
Mettre en pause	45
Rechercher	43
Reprendre	45
Supprimer	44
Tri	43
Tâches planifiées	
Afficher	42
Arrêt	46
Détails	44
Filtrer	42
Mettre en pause	45
Rechercher	43
Supprimer	44
Tri	43
Tâches planifiées, reprendre	45
Téléchargement du certificat	146
Télécharger	
Fichiers	97
Fichiers de personnalisation	90
Fichiers Vantage	94
Journaux	33
Téléphone	
Économiseurs d'écran	81
Serveur de fichiers	60 , 93
Temporisations	140
Titre	142
Titre de l'application	142
Transférer	40
Transférer un e-mail	27
Transfert et mise à niveau	40
Tri	
Alertes	29
Clients	26
Tâches planifiées	43
Utilisateurs	69
Tunnel	111

U

Utilisateur	
Ajouter	70
Avatar	73
Modifier	70
Mot de passe	72
Profil	72
Se connecter	13

Utilisateur (<i>suite</i>)	
Se déconnecter	14
Supprimer	71
Utilisateurs	65 , 75
Filtrer	68
Liste	65
Rechercher	69
Tri	69
Utilisation	13

V

ventes	152
Voicemail Pro Client	105

W

Web Manager	57 , 100 , 104
WebLM	105
Windows	148
Adresse SSH	117
PuTTY	116