



# **Administration d'Avaya one-X Mobile Preferred for IP Office**

01.10  
Décembre 2012

## Notice

Malgré tous les efforts réalisés pour garantir l'exactitude et l'exhaustivité des informations contenues dans le présent document à la date d'impression, Avaya ne peut être tenu pour responsable de toute erreur éventuelle. Avaya se réserve le droit d'apporter des modifications aux informations contenues dans le présent document sans préavis.

### Avis de limite de responsabilité en matière de documentation

« Documentation » désigne les informations publiées par Avaya sur divers supports et peut inclure les informations, les instructions d'utilisation et les caractéristiques de performance qu'Avaya met généralement à la disposition des utilisateurs de ses produits. Le terme documentation n'inclut pas les documents marketing. Avaya n'est pas responsable des modifications, ajouts ou suppression réalisés par rapport à la version originale publiée de la documentation, sauf si ces modifications, suppressions, ajouts ont été effectués par Avaya. L'utilisateur final accepte d'indemniser et de ne pas poursuivre Avaya, ses agents et ses employés pour toute plainte, action en justice, demande et jugement résultant de ou en rapport avec des modifications, ajouts ou suppressions dans la mesure où celles-ci sont effectuées par l'utilisateur final.

### Avis de limite de responsabilité en matière de liens hypertexte

Avaya décline toute responsabilité quant au contenu et à la fiabilité des sites Web indiqués sur ce site ou dans les documents fournis par Avaya. Avaya décline toute responsabilité quant à l'exactitude des informations, déclarations ou contenus fournis sur ces sites et n'approuve pas nécessairement les informations, services ou produits décrits ou proposés sur lesdits sites Web. Avaya ne peut garantir que ces liens fonctionneront en toute circonstance et n'a aucun contrôle sur la disponibilité des pages Web en question.

## Garantie

Avaya offre une garantie limitée sur le matériel et les Logiciels fournis (« Produit(s) »). Consultez votre contrat de vente pour en connaître les conditions. Vous trouverez également les conditions générales de garantie pratiquées par Avaya, ainsi que des informations relatives à la prise en charge du Produit pendant la période de garantie, sur le site Web de support technique d'Avaya à l'adresse suivante : <http://support.avaya.com>. Veuillez noter que si vous vous êtes procuré ce ou ces produits auprès d'un revendeur Avaya agréé en dehors des États-Unis et du Canada, la garantie vous est proposée par le revendeur et non par Avaya. Le terme "Logiciel" désigne un programme informatique en code objet, fourni par Avaya ou par un Channel Partner Avaya, qu'il constitue un produit autonome ou qu'il soit préinstallé sur un produit matériel, ainsi que toutes les mises à niveau, mises à jour, corrections de bugs ou versions modifiées associées à ce programme.

## Licences

LES CONDITIONS DE LA LICENCE LOGICIELLE, DISPONIBLES SUR LE SITE WEB D'AVAYA A L'ADRESSE [HTTP://SUPPORT.AVAYA.COM/LICENSEINFO/](http://support.avaya.com/licenseinfo/), S'APPLIQUENT A TOUTE PERSONNE QUI TELECHARGE, UTILISE ET/OU INSTALLE LE LOGICIEL AVAYA, ACQUIS AUPRES D'AVAYA INC., DE TOUTE FILIALE OU DE TOUT REVENDEUR AVAYA AGREE (LE CAS ECHEANT) DANS LE CADRE DE L'ACCORD COMMERCIAL ETABLI ENTRE AVAYA OU UN REVENDEUR AVAYA AGREE ET L'UTILISATEUR. SAUF STIPULATION CONTRAIRE ET SOUS RÉSERVE DE L'ACCORD ÉCRIT D'AVAYA, AVAYA NE PROPOSE PAS CETTE LICENCE SI LE LOGICIEL A ÉTÉ OBTENU AILLEURS QUE CHEZ AVAYA, UN AFFILIÉ AVAYA OU UN REVENDEUR AGRÉÉ D'AVAYA ; AVAYA SE RÉSERVE LE DROIT DE POURSUIVRE EN JUSTICE TOUTE PERSONNE UTILISANT OU VENDANT CE LOGICIEL SANS LICENCE. LE FAIT D'INSTALLER, DE TELECHARGER OU D'UTILISER LE LOGICIEL OU ENCORE D'AUTORISER D'AUTRES PERSONNES A FAIRE DE MEME POUR VOTRE COMPTE, EN VOTRE NOM OU AU NOM DE L'ENTITE POUR LAQUELLE VOUS INSTALLEZ, TELECHARGEZ OU UTILISEZ LE LOGICIEL (CI-APRES DESIGNEE IN-

DIFFEREMMENT PAR "« VOUS »" ET "« UTILISATEUR FINAL " ») VAUT POUR ACCEPTATION DES PRESENTES CONDITIONS ET CREE UNE OBLIGATION LEGALE ENTRE VOUS ET AVAYA INC. OU LA FILIALE AVAYA CONCERNEE (« AVAYA »).

Avaya vous accorde une licence d'exploitation couvrant les types de licence décrits ci-dessous, à l'exception du logiciel Heritage Nortel, pour lequel le champ d'appréciation de la licence est détaillé ci-dessous. Lorsque les informations de commande n'identifient pas explicitement un type de licence, la licence qui s'applique est une Licence Systèmes désignés. Le nombre de licences et d'unités de capacité pour lesquelles la licence est accordée est de un (1), sauf si un nombre différent de licences ou d'unités de capacité est spécifié dans la documentation ou d'autres textes mis à votre disposition. « Processeur désigné » désigne un système informatique autonome unique. « Serveur » désigne un Processeur désigné hébergeant une application logicielle accessible par plusieurs utilisateurs.

### Types de licence

Licence Systèmes désignés (SD). L'Utilisateur final peut installer et utiliser chaque exemplaire du Logiciel uniquement sur un nombre de Processeurs désignés, dans la limite du nombre indiqué lors de la commande. Lors de la commande, Avaya peut demander à ce que les Processeurs désignés soient identifiés par type, numéro de série, clé de fonction, emplacement ou toute autre désignation spécifique, ou encore demander à ce qu'ils soient fournis par l'Utilisateur final à Avaya par l'un des moyens électroniques spécifiquement mis en place par Avaya dans ce but.

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

Licence Base de données (BD). L'Utilisateur final est habilité à installer et à utiliser chaque copie du Logiciel sur un ou plusieurs Serveurs, à condition que chacun des Serveurs sur lesquels le Logiciel est installé communique avec une seule instance de la même base de données.

Licence Unité centrale (UC). L'Utilisateur final est habilité à installer et à utiliser chaque copie du Logiciel sur un nombre de Serveurs ne dépassant pas le nombre indiqué lors de la commande, à condition que les performances des Serveurs n'excèdent pas celles spécifiées pour le Logiciel. L'Utilisateur final n'est autorisé à réinstaller ou à utiliser le Logiciel sur aucun Serveur d'une capacité plus élevée sans l'accord préalable d'Avaya ni avant paiement des frais de mise à niveau.

Licence Utilisateurs nommés (UN). Vous pouvez : (i) installer et utiliser le Logiciel sur un Processeur désigné ou sur un Serveur accessible par l'Utilisateur nommément autorisé (défini ci-dessous) ; ou (ii) installer et utiliser le Logiciel sur un Serveur, sous réserve que seuls les Utilisateurs nommément autorisés aient accès au Logiciel et l'utilisent. Un « utilisateur nominatif » est un utilisateur ou un dispositif qui a été expressément autorisé par Avaya à accéder au logiciel et à l'utiliser. À l'entière discrétion d'Avaya, un « Utilisateur nominatif » peut être identifié, entre autres, par son nom, sa fonction dans l'entreprise (webmestre ou centre d'assistance, par exemple), un compte de messagerie électronique ou un compte de messagerie vocale associé à un nom de personne ou à une fonction de l'entreprise, ou encore une entrée du répertoire dans la base de données administrative utilisée par le Logiciel autorisant un utilisateur à accéder à l'interface du Logiciel.

Licence Shrinkwrap. Vous pouvez installer et utiliser le Logiciel en vertu des conditions des accords de licence applicables, tels qu'une licence « shrinkwrap » (acceptée par rupture de l'emballage) ou « click-

through » (acceptée par lecture du contrat avant téléchargement) accompagnant le Logiciel ou applicable à celui-ci (« Licence Shrinkwrap »).

### Logiciels Heritage Nortel

La mention « Logiciels Heritage Nortel » signifie que le logiciel a été acheté par Avaya dans le cadre du rachat de Nortel Enterprise Solutions Business au mois de décembre 2009. Les logiciels Heritage Nortel actuellement proposés sous licence par Avaya sont les logiciels contenus dans la liste des produits Heritage Nortel se trouvant à l'adresse <http://support.avaya.com/licenseinfo>, sous le lien « Heritage Nortel Network Products ». Pour les logiciels Heritage Nortel, Avaya accorde au Client une licence d'utilisation des logiciels Heritage Nortel fournie plus bas, uniquement dans le cadre de l'activation autorisée ou du niveau d'utilisation autorisé, uniquement aux fins prévues dans la Documentation et uniquement intégrés dans, exécutés sur ou (dans le cas où la Documentation applicable permet l'installation sur l'équipement de constructeurs autres qu'Avaya) pour établir une communication avec des équipements Avaya. Les frais concernant les logiciels Heritage Nortel peuvent porter sur une extension d'activation ou d'utilisation autorisée telle que spécifiée dans un bon de commande ou un devis.

### Copyright

Sauf mention contraire explicite, il est interdit d'utiliser les documents disponibles sur ce site ou dans la documentation, les logiciels ou le matériel fournis par Avaya. Le contenu de ce site, la documentation et le produit fournis par Avaya, notamment la sélection, la disposition et le design du contenu, sont la propriété d'Avaya ou de ces donneurs de licences et sont protégés par les droits d'auteur et par les lois sur la propriété intellectuelle, y compris les droits sui generis relatifs à la protection des bases de données. Vous ne pouvez pas modifier, copier, reproduire, republier, télécharger, déposer, transmettre ou distribuer, de quelque façon que ce soit, tout contenu, partiel ou intégral, y compris tout code et logiciel sans l'autorisation expresse d'Avaya. La reproduction, la transmission, la diffusion, le stockage et/ou l'utilisation non autorisés de cette documentation sans l'autorisation expresse d'Avaya peuvent constituer un délit passible de sanctions civiles ou pénales en vertu des lois en vigueur.

### Composants tiers

« Composants tiers » signifie certains logiciels ou certaines parties des logiciels inclus dans le Logiciel qui peuvent contenir des composants logiciels (y compris des composants open source) distribués dans le cadre de contrats avec des tiers (« Composants tiers ») faisant l'objet de conditions élargissant ou restreignant les droits d'utilisation de certaines parties du logiciel (« Conditions tierces »). Les informations relatives au code source Linux distribué (pour les produits comprenant du code source Linux distribué) et identifiant les propriétaires des droits intellectuels de composants tiers et les conditions tierces qui les concernent sont disponibles dans la documentation ou sur le site Web d'Avaya à l'adresse : <http://support.avaya.com/Copyright>. Vous acceptez les Conditions tierces pour tous les éventuels Composants tiers.

### Lutte contre la fraude à la tarification

« Une fraude à la tarification » de la ligne est une utilisation de votre système de télécommunication par une personne non autorisée, c'est-à-dire par un individu n'étant, par exemple, ni un membre du personnel, ni un agent, ni un sous-traitant de votre société, ni une personne agissant au nom de celle-ci. Sachez que votre système peut faire l'objet d'une fraude à la tarification et qu'en cas de fraude, les frais supplémentaires pour vos services de télécommunications peuvent être importants.

### Intervention en cas de fraude à la tarification

Si vous pensez être victime d'une fraude à la tarification et nécessitez une assistance technique ou autre, contactez l'assistance d'intervention en cas de fraude à la tarification au 1-800-643-2353 (États-Unis et Canada). Pour obtenir d'autres numéros de téléphone d'assistance, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya : <http://support.avaya.com>. Les suspicions de vulnérabilité à la sécurité des pro-

duits Avaya doivent être signalées à Avaya par courrier électronique adressé à : [securityalerts@avaya.com](mailto:securityalerts@avaya.com).

### Marques

Les marques commerciales, les logos et les marques de service (« Marques ») figurant sur ce site, dans la documentation et les produits fournis par Avaya sont des marques déposées ou non déposées d'Avaya, de ses filiales ou de tierces parties. Les utilisateurs ne sont pas autorisés à utiliser ces Marques sans le consentement écrit préalable d'Avaya ou de la tierce partie concernée éventuellement détentrice de telles Marques. Aucune information contenue dans ce site, la documentation ou les produits ne saurait être interprétée comme le transfert de propriété, par implication, préclusion ou autre, d'une licence ou de droits sur toute marque sans l'autorisation expresse écrite d'Avaya ou de la tierce partie concernée.

Avaya est une marque déposée d'Avaya Inc.

Toutes les marques commerciales autres que celles d'Avaya sont la propriété de leurs détenteurs respectifs ; « Linux » est une marque déposée de Linus Torvalds.

### Téléchargement de la documentation

Pour obtenir la version la plus récente de la documentation, reportez-vous au site Web de support technique d'Avaya : <http://support.avaya.com>.

### Pour contacter l'Assistance Avaya

Consultez le site Web de support technique d'Avaya <http://support.avaya.com> pour obtenir des avis et des articles sur les produits ou pour signaler un problème avec votre produit Avaya. Pour connaître nos coordonnées et obtenir la liste des numéros d'assistance, consultez le site Web de support technique d'Avaya à l'adresse <http://support.avaya.com>, faites défiler la page, puis cliquez sur Contacter l'assistance Avaya.



## Sommaire

<b>Chapitre 1 : Mise en route</b> .....	<b>7</b>
Présentation générale.....	7
Configuration système requise.....	9
<b>Chapitre 2 : Installation d'Avaya one-X Mobile</b> .....	<b>13</b>
Plates-formes prises en charge.....	13
Méthodes d'installation.....	14
Première utilisation de Avaya one-X® Mobile.....	15
<b>Chapitre 3 : Configuration de one-X Mobile Preferred for IP Office</b> .....	<b>17</b>
Présentation de la configuration du client Preferred.....	17
Configuration du domaine XMPP.....	17
Configuration des utilisateurs.....	18
Configuration de la connexion à Microsoft Exchange Server.....	20
Configuration de l'accès au calendrier.....	21
Détection des pannes du client Preferred.....	22
<b>Chapitre 4 : Configuration de one-X Mobile Essential for IP Office</b> .....	<b>31</b>
Présentation de la configuration du client Essential.....	31
Configuration du client.....	31
Extensions de noms de fonctions (FNE).....	38
Résolution des problèmes du client one-X Mobile Essential.....	40
<b>Index</b> .....	<b>41</b>



# Chapitre 1 : Mise en route

---

## Présentation générale

Avaya one-X® Mobile for IP Office est une application fonctionnant avec la suite IP Office pour fournir des communications d'entreprise sur des périphériques mobiles. Deux versions du client sont disponibles : Preferred et Essential. L'installation et la configuration de ces versions diffèrent. Seul IP Office version 8.0 (et aucune version antérieure) prend en charge la version Avaya one-X Mobile Preferred.

Les clients one-X Mobile Essential et one-X Mobile Preferred offrent tous deux des fonctionnalités de numérotation d'entreprise, de transfert d'appel et de téléconférence permettant d'étendre facilement le réseau de communication d'entreprise aux téléphones mobiles des employés. Le client one-X Mobile Preferred inclut un certain nombre de fonctionnalités supplémentaires, y compris les éléments suivants :

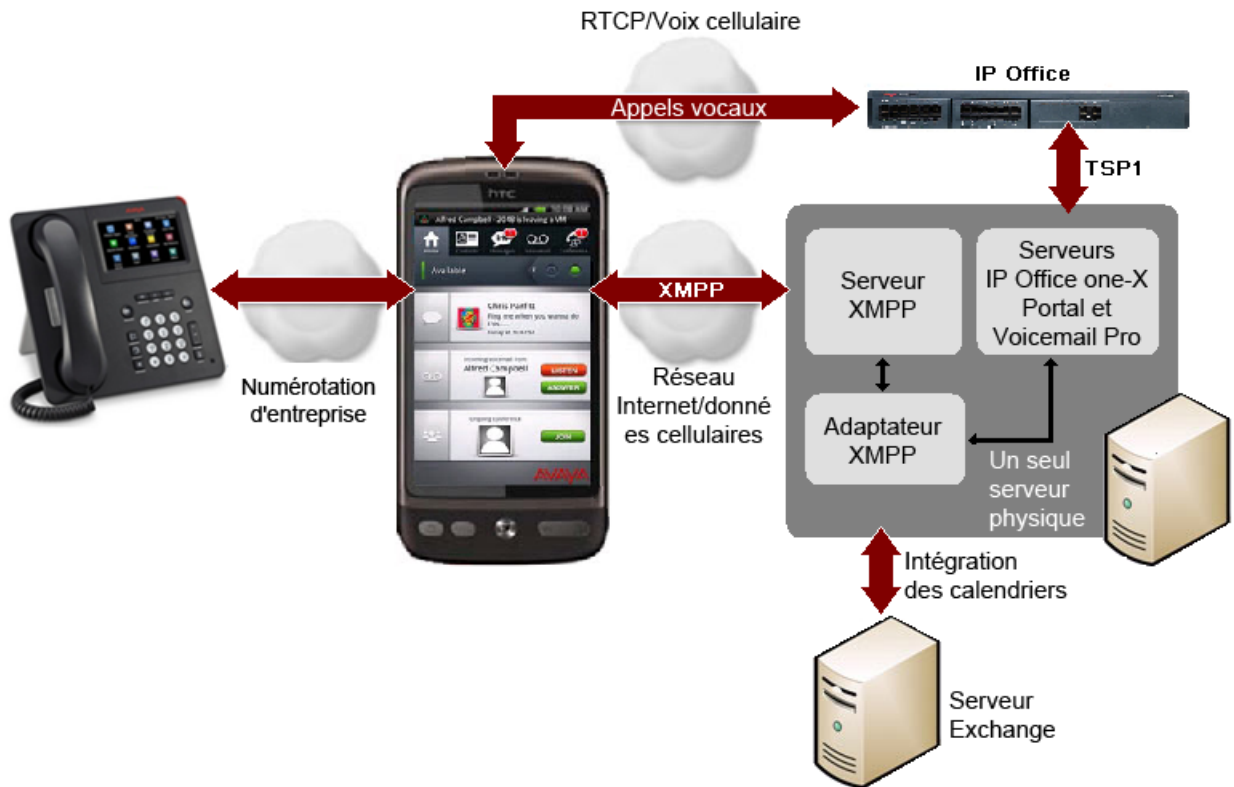
- Informations de présence pour les utilisateurs et leurs contacts
- Présence et suivi de géolocalisation à l'aide du GPS intégré au périphérique mobile
- Messagerie instantanée avec les contacts et les groupes d'utilisateurs définis sur le serveur IP Office ainsi qu'avec des contacts externes
- Possibilité de lire des messages vocaux, d'intercepter des messages vocaux entrants, d'afficher la présence actuelle de l'appelant de la messagerie vocale et de retourner des appels
- Commandes de conférence avancées, dont la fonction de conférence en un clic pour les utilisateurs et les groupes, les notifications d'entrée et de sortie, ainsi que la possibilité d'afficher et de gérer les participants à une conférence
- Intégration à Microsoft Exchange Server pour fournir des informations sur la disponibilité des utilisateurs
- Notifications en temps réel pour les communications arrivant sur le serveur (par exemple, les nouveaux messages vocaux ou instantanés, les modifications concernant la disponibilité des contacts et la connexion de participants au pont de conférence d'un utilisateur)

Pour configurer votre périphérique pour Avaya one-X® Mobile, suivez le lien correspondant ci-dessous :

- [Configuration de one-X Mobile Preferred for IP Office](#) à la page 17
- [Configuration de one-X Mobile Essential for IP Office](#) à la page 31

## Architecture du système

Le diagramme ci-dessous indique comment le client Avaya one-X Mobile Preferred permet aux utilisateurs de tirer parti de l'infrastructure d'entreprise existante, conjointement avec IP Office et les applications IP Office, afin de permettre des communications d'entreprise sur les appareils mobiles.



Ce diagramme montre comment les utilisateurs peuvent composer des numéros longue distance ou internationaux qui seront acheminés par les serveurs via le PBX Avaya.

Lorsque l'utilisateur se sert de sa liste de contacts, sa connexion reste établie. La liste Contacts est transférée vers le périphérique mobile depuis le serveur IP Office. Les utilisateurs n'ont pas besoin de configurer leur liste Contacts.

L'architecture du client one-X Mobile Preferred utilise le serveur XMPP intégré à Avaya one-X<sup>®</sup> Portal et Microsoft Exchange Server afin d'étendre l'utilisation de certaines fonctionnalités aux employés mobiles :

- La messagerie instantanée d'entreprise et les informations de présence sont mises à la disposition des utilisateurs mobiles grâce à l'intégration avec le serveur XMPP.
- Les utilisateurs peuvent afficher les informations de calendrier au sujet de leurs contacts et fournir leurs propres informations de calendrier à d'autres utilisateurs en intégrant Microsoft Exchange Server.

### Documentation associée

Comme Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile est intégré à IP Office et aux applications IP Office, vous aurez besoin d'accéder à l'ensemble de la documentation d'IP Office pour administrer cette appli-



cation. Les documents connexes suivants sont disponibles sur le site Web de l'assistance technique d'Avaya, à l'adresse [support.avaya.com](http://support.avaya.com) :

- *IP Office Manager*
- *Administration d'Avaya one-X<sup>®</sup> Portal for IP Office*
- *Installation d'Avaya one-X<sup>®</sup> Portal for IP Office*
- *Mise en oeuvre de Voicemail Pro*
- *Guide d'installation et de maintenance d'IP Office Application Server pour Linux*

---

## Configuration système requise

Le client Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile s'intègre à IP Office et aux applications IP Office. Pour one-X Mobile Preferred, l'intégration permet à des utilisateurs distants de rester en contact par le biais de la messagerie vocale, de la messagerie instantanée et des fonctionnalités de conférence de l'entreprise. Lorsque vous déployez one-X Mobile Preferred comme composant d'une solution IP Office, la configuration système requise dépend du serveur sur lequel sont installées les applications IP Office, telles que Avaya one-X<sup>®</sup> Portal et Voicemail Pro. Si vous disposez des licences appropriées, vous pouvez déployer des applications IP Office sur des serveurs Windows Server 200x ou Linux.

Les sections suivantes présentent les exigences en matière de licences et d'applications pour chaque client, ainsi que les systèmes d'exploitation pris en charge et la configuration générale du réseau requise pour le client one-X Mobile Preferred.

### Licence

Le client Avaya one-X Mobile Essential for IP Office requiert une licence système Essential Edition.

Les exigences de licence pour le client Avaya one-X Mobile Preferred for IP Office sont les suivantes :

- Licence système Preferred Edition
- Mobile Worker ou Power User license, une licence par client

Dans une configuration Mid Market, le client Mobility prend en charge uniquement la licence Power user. La licence Mobile Worker n'est pas disponible.

### Applications requises

IP500 avec la version 4.2 ou supérieure prend en charge le client Avaya one-X Mobile Essential. IP Office version 8.0 ou supérieure prend en charge le client Avaya one-X Mobile Preferred. Le système requiert des lignes réseau qui prennent en charge la supervision de libération, comprenant notamment :

- PRI Universel IP500 (à l'exclusion des canaux RBS T1 ou E1R2 configurés pour émuler le déclenchement par boucle)
- IP500 BRI
- RFC2833 SIP

Pour one-X Mobile Essential, vous devez également veiller à disposer d'autant de numéros DID/DDI que le nombre de fonctions à implémenter.

## **Systèmes d'exploitation pris en charge pour le client Preferred**

### **Windows:**

Windows Server 2003 et Windows Server 2008 prennent en charge les applications IP Office. Si vous utilisez one-X Mobile Preferred sur un serveur Windows, installez les applications suivantes :

- Avaya one-X<sup>®</sup> Portal
- Voicemail Pro avec le composant Web voicemail.

Pour des informations sur l'installation du composant Web Voicemail, reportez-vous au guide *Mise en œuvre de Voicemail Pro*.

### **Linux:**

Si vous utilisez one-X Mobile Preferred sur un serveur Linux, installez les applications suivantes :

- IP Office Application Server
- Avaya one-X<sup>®</sup> Portal
- Voicemail Pro

IP Office Application Server est un programme d'installation unique pour Linux et les applications IP Office sélectionnées. L'installation d'IP Office Application Server permet d'installer le système d'exploitation de base, les applications du serveur IP Office et les pages Web de gestion du serveur.

- Le système d'exploitation de base installé est CentOS 5, un système d'exploitation Linux.
- IP Office Application Server est configuré et géré à distance, par le biais d'un navigateur Web.
- L'application Avaya one-X<sup>®</sup> Portal for IP Office est configurée et gérée à distance, par le biais d'un navigateur Web.
- L'application Voicemail Pro est configurée et gérée à distance, par le biais de Windows Voicemail Pro Client. Vous pouvez télécharger et installer une copie du client Voicemail Pro à partir d'IP Office Application Server. L'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile requiert l'application Voicemail Pro.

Pour plus d'informations sur l'installation d'IP Office Application Server, consultez le [Guide d'installation et de maintenance d'IP Office Application Server](#).

## **Configuration réseau requise pour le client Preferred**

L'application Avaya one-X Mobile Preferred doit pouvoir se connecter, depuis Internet, à one-X Portal et au système IP Office, via un réseau 3G ou un service Wi-Fi externe. La configuration

de votre réseau doit prendre en charge cette fonction ainsi que la connectivité vocale cellulaire.

Si vous déployez Avaya one-X<sup>®</sup> Portal et IP Office derrière un routeur ou un pare-feu, ce pare-feu doit autoriser l'accès aux ports TCP suivants :

- Les ports 5222 et 8444 doivent être ouverts pour permettre à l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile de communiquer avec le serveur Avaya one-X<sup>®</sup> Portal. Le port 5222 est destiné au trafic XMPP et le port 8444 à l'amorçage du trafic des appels de l'API REST.
- Le port 5269 doit être ouvert pour permettre au serveur Avaya one-X<sup>®</sup> Portal de se fédérer à un autre serveur XMPP en dehors du pare-feu d'entreprise.

En outre, vous devez affecter à l'adresse IP publique du routeur situé devant Avaya one-X<sup>®</sup> Portal un FQDN pouvant être résolu sur Internet. Vous devez configurer le routeur pour transférer les paquets destinés aux ports 5222, 5269 et 8444 vers Avaya one-X<sup>®</sup> Portal. Pour ce faire, vous devez créer des règles de transfert de ports sur le routeur.

Pour obtenir les informations relatives au nom d'hôte, consultez les documents suivants :

- [Linux Server Edition — Installation du serveur d'applications](#)
- [Guide d'installation et de maintenance d'IP Office Application Server](#)

Mise en route

# Chapitre 2 : Installation d'Avaya one-X Mobile

## Plates-formes prises en charge

Le client one-X Mobile Preferred est disponible sur la plupart des périphériques mobiles Apple et Android, tandis que le client one-X Mobile Essential est disponible sur les périphériques mobiles Windows Mobile et Symbian.

Pour commencer l'installation, vérifiez dans le tableau de référence ci-dessous que votre périphérique est compatible. Une fois la prise en charge confirmée, utilisez ce même tableau pour déterminer l'emplacement de téléchargement du client Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile pour votre périphérique.

### Tableau de référence

Les tableaux ci-dessous identifient les différents périphériques et systèmes d'exploitation téléphoniques pris en charge par chaque client. Vous trouverez également ci-dessous les emplacements de téléchargement pour chacun des périphériques compatibles.

one-X Mobile Preferred			
Plate-forme du système d'exploitation	Version du SE prise en charge	Modèle de périphérique testé	Emplacement de téléchargement
iPhone (iOS)	5.0.1 ou version supérieure	iPhone 4/4S	Apple App Store
Android	2.1 ou version supérieure	<i>Fonctionne sur les smartphones équipés de la version du SE indiquée.</i>	Google Play Store

one-X Mobile Essential			
Plate-forme du SE	Version du SE prise en charge	Modèle de périphérique testé	Emplacement de téléchargement
iPhone (iOS)	5.0	iPhone 3G/3GS iPhone 4/4S	<a href="#">Apple App Store</a> (one-X Mobile "Lite")

one-X Mobile Essential			
Plate-forme du SE	Version du SE prise en charge	Modèle de périphérique testé	Emplacement de téléchargement
Android	2.2 2.3.3	<i>Fonctionne sur les smartphones équipés de la version du SE indiquée.</i>	Google Play Store
Blackberry	5.0 ou version supérieure	5.0 (9700 sans écran tactile) 6.0 (9800 avec écran tactile)	Blackberry App World
Symbian	4.6.6 4.7.5	Nokia 6121 Nokia 6220 Nokia E51 Nokia E52 Nokia E55 Nokia E63 Nokia E66 Nokia E71 Nokia E72 Nokia E75	<a href="http://support.avaya.com">support.avaya.com</a>
Windows Mobile	6 6.1	HTC Touch Pro HTC Touch Pro 2 HTC Touch Diamond HTC Touch Diamond2	<a href="http://support.avaya.com">support.avaya.com</a>

## Méthodes d'installation

La méthode d'installation peut varier en fonction du périphérique et du client choisi. Une installation déployée est parfois possible, mais uniquement si IP Office Manager a été configuré correctement. Reportez-vous aux sections suivantes pour plus d'informations.

### Installation de one-X Mobile Essential

Vous pouvez installer one-X Mobile Essential à l'aide du bouton **Installer** de la boutique d'applications. Reportez-vous au tableau de référence situé sous [Plates-formes prises en charge](#) à la page 13 pour déterminer l'emplacement de téléchargement pertinent pour votre périphérique. Vous devez configurer correctement l'application

### Installation de one-X Mobile Preferred

Il existe deux options d'installation de one-X Mobile Preferred : l'installation déployée et l'installation de base. L'installation déployée permet la configuration automatique de divers paramètres dans l'application, tels que le nom du serveur, le port, le nom d'utilisateur et le mot de passe.

- **Installation déployée :**

Lorsqu'un administrateur ajoute un nouvel utilisateur via IP Office Manager (ou Web Manager) et lui attribue la licence appropriée (Power User ou Mobile Worker), il peut configurer l'envoi automatique d'une notification de bienvenue à cet utilisateur en cochant la case **Envoyer un courrier électronique concernant client mobilité**. Lorsque IP Office est mis à jour, l'utilisateur reçoit un e-mail contenant les informations suivantes :

- Une brève présentation de one-X Mobile Preferred for IP Office
- Des instructions et liens relatifs à l'installation et à la configuration du client sur les périphériques correspondants

L'utilisateur doit activer le lien contenu dans l'e-mail sur son périphérique mobile et non sur son ordinateur. Si le téléphone utilisé est un périphérique Android, l'e-mail contient un lien unique pour l'installation et la configuration de l'application. Si le téléphone utilisé est un périphérique Apple, l'e-mail contient des liens distincts pour l'installation et la configuration de l'application.

Pour recevoir l'e-mail de déploiement, l'utilisateur doit être configuré par l'administrateur dans IP Office Manager.

Le nom d'hôte défini dans l'e-mail doit correspondre à celui du serveur Windows sur lequel Avaya one-X® Portal est installé. Avaya one-X® Portal envoie alors les informations de domaine XMPP à Avaya one-X® Mobile et cette connexion est établie.

**\* Remarque :**

Sur les systèmes fonctionnant sous Linux (Server Edition), un administrateur doit configurer les paramètres réseau via l'interface Web Control afin que le lien de configuration automatique contenu dans l'e-mail utilise le FQDN du serveur plutôt que son adresse IP. Dans l'interface Web Control, accédez à **Paramètres > Système > Nom d'hôte** pour modifier les paramètres réseau. Si vous modifiez le nom de domaine de toute autre manière, les liens contenus dans l'e-mail risquent de ne pas fonctionner correctement.

**• Installation de base :**

La méthode d'installation traditionnelle consiste à télécharger l'application depuis la boutique et à l'installer via le bouton **Installer**.

L'inconvénient de cette installation de base est que l'application doit être configurée manuellement.

Une fois l'application installée et configurée, elle se place automatiquement sur l'écran d'accueil. Lors de la première utilisation de l'application, l'installateur ou l'utilisateur doit configurer le *dispositif d'appel*. Pour plus d'informations sur le paramètre de dispositif d'appel, reportez-vous à [Première utilisation de Avaya one-X Mobile](#) à la page 15.

---

## Première utilisation de Avaya one-X® Mobile

Lorsque vous utilisez Avaya one-X® Mobile, le serveur appelle l'utilisateur Avaya one-X® Mobile en se servant d'un contrôle d'appel tiers. Lorsque l'utilisateur répond, le serveur le connecte ensuite à la destination. Par définition, lors du contrôle d'appel tiers, le serveur tente de localiser l'utilisateur et commence par l'appeler. Dans sa requête, le client indique au serveur où

trouver l'utilisateur. Ce *dispositif d'appel* doit être configuré lors de la première tentative d'appel.

Dans chaque requête centrée sur l'appel, le client doit fournir un dispositif d'appel qui permettra au serveur de localiser l'utilisateur. Avant le premier appel ou lorsque le dispositif d'appel n'a pas été défini, une fenêtre contextuelle s'affiche pour informer l'utilisateur et l'inviter à configurer un dispositif d'appel.

Les types de dispositifs d'appel pris en charge sont les suivants : **Téléphone portable**, **Téléphone domicile**, **Téléphone travail** et **N° tél. personnalisé**. Après l'installation initiale, l'application utilise par défaut le dispositif d'appel "Téléphone travail". Il est possible de modifier le dispositif d'appel souhaité via l'interface utilisateur :

- IP Office stocke les numéros de téléphone définis pour **Téléphone portable** et **Téléphone domicile**. Vous pouvez configurer ces numéros à l'aide d'Avaya one-X® Portal ou de l'application mobile.
- Le numéro de téléphone défini pour **Téléphone travail** correspond au poste affecté à l'utilisateur par IP Office. Vous ne pouvez pas le configurer dans Avaya one-X® Portal ou l'application mobile.
- Le numéro de téléphone défini pour **N° tél. personnalisé** est stocké dans l'application mobile uniquement. La notion de numéro de téléphone personnalisé n'existe pas dans Avaya one-X® Portal.

Suivez la procédure ci-après pour définir ou supprimer manuellement le dispositif d'appel et, si nécessaire, ajouter un numéro de composition de préfixe. L'utilisateur doit configurer le dispositif d'appel sur un seul périphérique, même s'il se connecte à plusieurs périphériques. Normalement, la fenêtre contextuelle n'apparaît pas sur les périphériques supplémentaires.

## Procédure

1. Appuyez longuement sur l'icône d'emplacement dans la barre de menus. Cette icône a l'apparence d'un petit téléphone portable.  
Le menu **Opérations de dispositif d'appel** s'affiche et permet de définir ou d'effacer le numéro de téléphone.
2. Si vous avez choisi l'option **Définir numéro de téléphone**, saisissez le numéro dans le champ de texte et appuyez sur **OK**. Dès que vous commencez à taper un numéro, Avaya one-X® Mobile filtre et affiche les numéros correspondants déjà saisis pour le dispositif d'appel concerné.  
Si le dispositif d'appel nécessite un numéro de préfixe (par exemple, si l'utilisateur doit composer le 9 pour un appel vers l'extérieur), cochez la case **Le système téléphonique requiert un préfixe**, puis saisissez le préfixe dans le champ **Préfixe**.
3. Si vous choisissez **Effacer numéro de téléphone**, le système supprime le numéro du dispositif d'appel. Lorsque l'opération est terminée, le message **Numéro de téléphone effacé** s'affiche.



# Chapitre 3 : Configuration de one-X Mobile Preferred for IP Office

---

## Présentation de la configuration du client Preferred

Le client Avaya one-X Mobile Preferred communique directement avec Avaya one-X<sup>®</sup> Portal pour définir la configuration des fonctions et des extensions. Suivez les procédures ci-après pour configurer le domaine XMPP, les utilisateurs Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile, la connexion à Microsoft Exchange Server et l'accès au calendrier.

### Sujets parents :

[Configuration du domaine XMPP](#) à la page 17

[Configuration des utilisateurs](#) à la page 18

[Configuration de la connexion à Microsoft Exchange Server](#) à la page 20

[Configuration de l'accès au calendrier](#) à la page 21

---

## Configuration du domaine XMPP

La procédure suivante permet de configurer le domaine XMPP de Avaya one-X<sup>®</sup> Portal qui sera utilisé par le client one-X Mobile Preferred.

### \* Remarque :

Elle permet également de modifier le domaine XMPP de Avaya one-X<sup>®</sup> Portal. Lorsque vous modifiez le domaine XMPP, vous devez patienter 10 minutes avant de redémarrer le serveur Avaya one-X<sup>®</sup> Portal.

### Préambules

Ouvrez l'interface administrateur dans Avaya one-X<sup>®</sup> Portal.

### Procédure

1. Sélectionnez l'une des options suivantes :
  - Si vous lancez Avaya one-X<sup>®</sup> Portal pour la première fois, un assistant s'affiche. Dans l'assistant, sélectionnez **Options avancées > Serveur IM/Présence**.

- Si vous n'utilisez pas l'assistant, sélectionnez **Configuration > MI/Présence**.
2. Dans le champ **Nom de domaine XMPP**, entrez le FQDN qui sera utilisé par le client Avaya one-X Mobile Preferred pour l'enregistrement du serveur.  
  
**\* Remarque :**  
Le FQDN doit être accessible sur Internet si vous souhaitez utiliser l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile en dehors de votre WLAN. Avaya vous recommande d'utiliser un DNS distinct de sorte que le nom du serveur en dehors de votre WLAN puisse être converti en l'adresse IP publique du NAT ou du pare-feu. Le nom du serveur au sein de votre réseau est converti en l'adresse IP privée sur le LAN.
  3. Cliquez sur **Enregistrer**.  
Une boîte de dialogue s'affiche, vous invitant à confirmer la modification avant le redémarrage du serveur. Cette boîte de dialogue vous informe également de l'indisponibilité des fonctions de messagerie instantanée/présence jusqu'à ce que le serveur ait redémarré.
  4. Si vous confirmez l'enregistrement, une barre de progression s'affiche pour indiquer que les modifications apportées au nom de domaine XMPP sont en cours d'enregistrement.  
Une fois l'enregistrement terminé, une autre boîte de dialogue s'affiche, vous demandant de redémarrer Avaya one-X<sup>®</sup> Portal.
  5. Redémarrez le service Avaya one-X<sup>®</sup> Portal.
- 

---

## Configuration des utilisateurs

La procédure suivante vous permet de configurer les utilisateurs IP Office qui exécuteront le client one-X Mobile Preferred.

Notez que le client one-X Mobile Preferred ne sera pas enregistré si vous utilisez un profil utilisateur de base.

### Préambules

Ouvrez l'interface Avaya IP Office Manager.

### Procédure

1. Dans IP Office Manager, sélectionnez **Utilisateur** dans la liste de navigation, puis cliquez sur l'onglet **Utilisateur**.

2. Dans le champ **Nom**, saisissez un nom ou un numéro de poste. Ce nom est celui que l'utilisateur saisit dans le champ **Nom d'utilisateur** du client one-X Mobile Preferred . Ce nom peut compter jusqu'à 15 caractères au maximum.

Le nom que vous entrez dans ce champ est également utilisé pour l'affichage de l'appelant et la messagerie vocale.

3. Saisissez un mot de passe dans les champs **Mot de passe** et **Confirmer le mot de passe**.

**\* Remarque :**

Un client de mobilité pour lequel aucun mot de passe n'a été configuré ne pourra pas se connecter au serveur de mobilité. Si l'utilisateur IP Office a été configuré sans mot de passe, cette personne doit saisir le numéro de poste dans le champ **Mot de passe** du client de mobilité.

4. Entrez le prénom et le nom de l'utilisateur dans le champ **Nom complet**.  
Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile affiche ce nom dans la liste de contacts.
5. À ce stade, vous avez la possibilité d'**Activer les services one-X Portal**. Activez cette option *uniquement* si vous voulez accorder l'accès à la page utilisateur de Avaya one-X<sup>®</sup> Portal. Pour le profil d'utilisateur mobile, cela requiert une licence supplémentaire.
6. **Facultatif** : pour la numérotation d'entreprise, accédez à la section Paramètres d'appel et reconfigurez un **Délai de non-réponse** de 20 à 25 secondes.

**\* Remarque :**

Les appels passés via la numérotation d'entreprise sont sensibles aux délais réseau. À ce titre, un utilisateur dont le **Délai de non-réponse** est défini sur 15 secondes ou moins peut rencontrer des problèmes d'abandon d'appel si le délai de non-réponse du fournisseur de services de l'utilisateur est inférieur (ou équivalent). Dans ce cas, les délais réseau retardent davantage le **Délai de non-réponse** par défaut. De la même façon, si le **Délai de non-réponse** est trop long (50 secondes, par exemple), la messagerie vocale du fournisseur de services risque de s'activer avant celle de IP Office. Les fournisseurs de services varient d'un emplacement à un autre et les délais réseau étant différents selon chaque fournisseur, vous devez veiller à configurer un délai adéquat.

7. Cliquez sur **OK** pour enregistrer les modifications.  
Pour permettre à un utilisateur de se connecter à l'aide du client one-X Mobile Preferred, sélectionnez l'un des profils suivants (une fois les licences associées appliquées) :

- Power User (Utilisateur expérimenté)
- Mobile User (Utilisateur mobile)

Notez que le profil utilisateur Mobile User n'est pas disponible dans une configuration Mid Market.

---

## Configuration de la connexion à Microsoft Exchange Server

Pour fournir des informations de calendrier aux utilisateurs du client one-X Mobile Preferred, vous devez tout d'abord configurer la connexion entre Avaya one-X® Portal et Microsoft Exchange Server.

### Préambules

Si Avaya one-X® Portal et Microsoft Exchange Server se trouvent sur le même domaine Windows, vous devez activer le service d'authentification Digest sur Microsoft Exchange Server avant de débiter cette procédure. Pour plus d'informations sur l'activation du service d'authentification Digest, reportez-vous aux procédures du Guide d'*installation de Avaya one-X® Portal for IP Office*.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Avaya one-X® Portal se connecte à Microsoft Exchange Server à l'aide de services Web Exchange, en ouvrant une session Exchange via un compte de service disposant des autorisations nécessaires pour demander les informations de calendrier des utilisateurs. Le nom du compte de service est **AvayaAdmin** et ce compte doit disposer de droits d'emprunt d'identité.

Les droits d'emprunt d'identité sont les autorisations attribuées au compte AvayaAdmin pour accéder à la base de données du serveur Microsoft Exchange Server afin d'obtenir des informations sur les utilisateurs. Ces informations sont ensuite transmises à Avaya one-X® Portal si Avaya one-X® Portal en fait la demande.

La procédure suivante consiste à configurer le compte AvayaAdmin sur le serveur Exchange, puis à configurer des droits d'emprunt d'identité pour le compte AvayaAdmin. Pour exécuter cette procédure, vous devez avoir accès à la fois à Microsoft Exchange Server et à Avaya one-X® Portal.

### Procédure

1. Sur le serveur Exchange, créez une nouvelle boîte vocale nommée **AvayaAdmin**.
2. Connectez-vous à Avaya one-X® Portal en tant qu'administrateur, puis cliquez sur **Configuration** dans le volet de navigation gauche.
3. Cliquez sur **Service Exchange**.
4. Cliquez sur **Télécharger le script Powershell** en bas de la page du **service Exchange** de Avaya one-X® Portal, puis enregistrez le script sous `c:\avaya.ps1` sur le serveur Exchange.
5. Sur le serveur Exchange, cliquez sur **Démarrer > Exécuter**, tapez `powershell c:\avaya.ps1`, puis cliquez sur **OK**.

Cette étape exécute le script Powershell `avaya.ps1`, qui ajoute les autorisations Exchange requises au compte de service AvayaAdmin.

6. Sur la page du **service Exchange** de Avaya one-X<sup>®</sup> Portal, saisissez les informations suivantes :
  - Entrez **AvayaAdmin** pour le compte de service.
  - Entrez le mot de passe défini lors de la création du compte AvayaAdmin sur le serveur Exchange.
  - Entrez l'adresse IP ou le nom de domaine du serveur Exchange.
  - Tapez le numéro de port **6669**.
  - Si votre entreprise utilise un proxy HTTP et si le serveur Exchange se trouve en dehors de vos locaux, entrez l'adresse IP des serveurs proxy HTTP ou le nom de domaine et le numéro de port proxy.
7. Cliquez sur **Enregistrer**.
8. Cliquez sur **Valider la configuration du service Exchange** pour tester la configuration.

Les résultats du test apparaissent dans le cadre situé au-dessus du bouton **Valider la configuration du service Exchange**. Si la configuration est concluante, les messages suivants s'affichent : **La configuration du service Exchange est valide. Le serveur Exchange est accessible. Le compte de service a des droits d'emprunt d'identité.**

---

### Étapes suivantes

Une fois la configuration de l'intégration entre Microsoft Exchange Server et Avaya one-X<sup>®</sup> Portal terminée, vous devez configurer l'accès au calendrier pour chaque utilisateur. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration de l'accès au calendrier](#) à la page 21.

---

## Configuration de l'accès au calendrier

Vous pouvez configurer Avaya one-X<sup>®</sup> Portal pour que la présence de l'utilisateur soit mise à jour avec les informations de rendez-vous et de réunion du calendrier d'après les informations provenant de Microsoft Exchange Server. Ces informations sont ensuite mises à la disposition du client one-X Mobile Preferred.

### \* Remarque :

Avant de pouvoir configurer cette fonction, vous devez configurer Microsoft Exchange Server. Pour plus d'informations, consultez la section [Configuration de la connexion à Microsoft Exchange Server](#) à la page 20.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Suivez la procédure ci-après pour configurer l'accès au calendrier pour chaque utilisateur. Exécutez cette procédure depuis l'interface IP Office Manager.

## Procédure

1. Connectez-vous à IP Office Manager en tant qu'administrateur.
2. Dans le volet de navigation de gauche, sélectionnez l'**utilisateur** que vous souhaitez configurer.
3. Dans le champ **Adresse courrier électronique** de l'onglet **Utilisateur**, saisissez l'adresse électronique Exchange de cet utilisateur.
4. Cliquez sur **OK**.

## Détection des pannes du client Preferred

### Connectivité

#### Messages d'erreur

Dans la barre d'état de l'application one-X Mobile Preferred, une icône indique l'état de la connexion à IP Office. L'icône devient rouge lorsque l'application est déconnectée du serveur Avaya one-X® Portal. L'utilisateur peut alors cliquer sur l'icône pour afficher un message d'erreur. Le tableau ci-dessous répertorie les messages d'erreur et leurs causes possibles.

Problème	Résolution
Serveur inconnu	Le serveur configuré ne peut pas être déterminé via DNS.
Serveur inaccessible	L'application Avaya one-X® Mobile ne peut pas entrer en contact avec le serveur à l'aide du nom et du port du serveur configurés.
Expiration du délai de la requête du serveur	La connexion au serveur configuré sur un port spécifié a expiré.
Informations d'identification utilisateur non valides	Le nom d'utilisateur ou le mot de passe configuré est incorrect.
L'utilisateur ne possède pas de compte XMPP	Le client one-X Mobile Preferred est entré en contact avec le serveur pour récupérer des informations de compte XMPP et a constaté que l'utilisateur ne dispose pas d'un compte XMPP actif.
Échec de récupération des informations de compte XMPP	Le client one-X Mobile Preferred est entré en contact avec le serveur pour récupérer des informations de compte XMPP et l'opération n'a pas pu être terminée.
Réseau non disponible.	La connexion au serveur a échoué car le réseau n'est pas disponible sur le périphérique.

Problème	Résolution
Connexion XMPP non disponible	Le client n'a pas pu établir ou maintenir une connexion XMPP avec le serveur.
Vous n'avez pas de conférence configurée sur le serveur.	L'utilisateur tentant d'initier la conférence ne dispose pas d'un numéro de pont de conférence valide. Vous devez configurer ce numéro sur la page Web de Avaya one-X® Portal, sous <b>Configurer &gt; Téléphonie &gt; Numéro de pont de conférence</b> .
Un appel passé via la numérotation d'entreprise est abandonné	En raison d'un délai du réseau, les paramètres de prise d'appel du fournisseur de services ont été appliqués avant le paramètre <b>Délai de non-réponse</b> d'IP Office.
Un appel passé via la numérotation d'entreprise est dirigé vers la messagerie vocale du fournisseur de services au lieu de celle d'IP Office.	Le paramètre <b>Délai de non-réponse</b> d'IP Office est défini sur une valeur trop élevée, de sorte que les paramètres de messagerie vocale du fournisseur de services s'appliquent les premiers.
"Certificat de serveur non valide"	Ce message d'erreur s'affiche en cas de tentative de vérification d'un certificat de serveur. La version actuelle ne prend pas en charge la vérification des certificats.

### Détection des problèmes de connexion

Lorsque le client one-X Mobile Preferred est déconnecté d'IP Office, il poursuit ses tentatives de connexion en arrière-plan. Examinez la liste suivante pour détecter des problèmes de connexion si l'application ne parvient pas à se connecter à IP Office.

- Assurez-vous que l'utilisateur dispose de la licence appropriée.
- Vérifiez que les ports TCP suivants sont ouverts : port 5222 et port 8444. Le port 5222 est destiné au trafic XMPP et le port 8444 à l'amorçage du trafic des appels de l'API REST.
- Vérifiez que le FQDN correspond à l'adresse IP appropriée.
- Si l'application Avaya one-X® Mobile parvient à se connecter via un réseau cellulaire mais non via un réseau Wi-Fi interne, vérifiez que votre routeur prend en charge la circulation en boucle des paquets. Si votre routeur ne prend pas en charge la circulation en boucle des paquets, déployez une solution DNS distincte pour résoudre le problème.
- Vérifiez que le paramètre **Certificats de serveur** est décoché ou désactivé dans les paramètres client.

## Passer des appels

### Appels à destination ou provenant d'emplacements externes

Lorsqu'un utilisateur émet un appel via le client one-X Mobile Preferred, l'application demande à IP Office d'appeler l'utilisateur à l'emplacement actuellement défini dans Avaya one-X® Mobile. Lorsque l'utilisateur décroche le téléphone à cet emplacement, IP Office compose alors

le numéro que l'utilisateur souhaite appeler. Cette approche signifie que les appels sont acheminés via le PBX d'entreprise. Les numéros de téléphone externes doivent donc être conformes aux exigences de numérotation de l'entreprise. Par exemple, certains appels externes requièrent que l'utilisateur compose le chiffre **9** avant le numéro souhaité.

Si l'emplacement de l'utilisateur est défini sur un numéro de téléphone externe ou si l'utilisateur tente d'appeler un numéro externe et ne parvient pas à passer l'appel, vérifiez les points suivants :

- Le préfixe de numérotation du numéro est-il correct ?
- Le plan de numérotation est-il correctement configuré dans IP Office ?
- Une règle de plan de numérotation est-elle configurée dans l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile ? Si ce n'est pas le cas, déterminez si la configuration d'une règle de plan de numérotation est nécessaire dans l'application.
- L'utilisateur dispose-t-il des autorisations nécessaires pour appeler ce numéro ?

### État de l'appel

Dans one-X Mobile Preferred, l'utilisateur peut savoir si ses contacts sont en cours d'appel. Cependant, l'état affiché peut être incorrect si la personne utilise un téléphone Domicile ou Portable. Dans ce cas, la personne peut apparaître comme n'étant pas en communication.

### Numérotation d'entreprise

En utilisant la numérotation d'entreprise, vous risquez de rencontrer des problèmes d'abandon d'appel ou de renvoi d'appel vers une messagerie non souhaitée. Ces problèmes sont dus au fait que les appels jumelés sont affectés par les délais réseau. Un utilisateur dont le **Délai de non-réponse** est défini sur 15 secondes ou moins peut rencontrer des problèmes d'abandon d'appel car il est possible que le délai de non-réponse du fournisseur de services de l'utilisateur soit inférieur (ou équivalent). Dans ce cas, les délais réseau retardent davantage le **Délai de non-réponse** par défaut. De la même façon, si le **Délai de non-réponse** est trop long (50 secondes, par exemple), la messagerie vocale du fournisseur de services risque de s'activer avant celle de IP Office. Les fournisseurs de services varient d'un emplacement à un autre et les délais réseau étant différents selon chaque fournisseur, vous devez veiller à configurer un délai adéquat.

## Messagerie vocale

Si l'utilisateur ne parvient pas à écouter les messages de la messagerie vocale dans l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile, examinez la liste suivante pour déterminer la cause du problème.

- Dans Avaya one-X<sup>®</sup> Portal, vérifiez que l'adresse IP du fournisseur Voicemail Pro est définie. Dans l'interface Administrateur, sélectionnez **Configuration > Fournisseurs > VmPro Provider**.
- Si Avaya one-X<sup>®</sup> Portal et Voicemail Pro sont installés sur des serveurs différents, vérifiez que Avaya one-X<sup>®</sup> Portal peut résoudre le nom de domaine ou le nom d'ordinateur du serveur Voicemail Pro.



## Messagerie instantanée

### État de présence

Si la présence de l'utilisateur semble incorrecte, vérifiez si celui-ci n'est pas connecté simultanément à plusieurs clients XMPP. Par exemple, l'utilisateur est-il connecté à l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile et à Avaya one-X<sup>®</sup> Portal ?

Lorsqu'un utilisateur est connecté à plusieurs clients XMPP, la présence de cet utilisateur qui s'affiche aux autres utilisateurs correspond à la dernière mise à jour fournie. Par exemple, si un utilisateur est connecté à l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile avec le statut de présence **Absent**, puis se connecte également à Avaya one-X<sup>®</sup> Portal avec le statut de présence **Disponible**, l'état **Disponible** est affiché, car il s'agit du plus récent.

### Réception de messages instantanés

Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile inclut la fonction "Présence partagée" de IP Office, qui synchronise tous les clients XMPP Avaya quant à la présence de l'utilisateur. Par conséquent, lorsqu'un utilisateur envoie un message instantané, le destinataire reçoit ce message sur tous ses clients de messagerie Avaya, quel que soit son statut de présence.

Par exemple, si un utilisateur se connecte à l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile avec le statut de présence **Absent** et se connecte également à Avaya one-X<sup>®</sup> Portal avec le statut de présence **Disponible**, il reçoit les messages instantanés aux deux emplacements.

Après réception d'un message, la réponse est adressée à l'emplacement du message d'origine, indépendamment de la présence. Toutefois, si le client dont provient le message d'origine est hors ligne, la réponse est envoyée à tous les clients en ligne en cours d'utilisation par l'expéditeur du message d'origine. Si aucun client en ligne n'est disponible, l'expéditeur du message d'origine recevra le message lorsqu'il sera connecté à nouveau.

Si le message d'origine provient d'un client XMPP tiers, tel qu'un Softphone, la présence de son expéditeur peut être indépendante des autres clients et ne pas être partagée. Dans ce cas, la réponse est envoyée sur le client indiquant la meilleure disponibilité de présence.

Assurez-vous que les utilisateurs gèrent convenablement leurs informations de présence et qu'ils se déconnectent des clients qu'ils n'utilisent pas. Le paramètre de présence sur un client XMPP doit indiquer la présence réelle de l'utilisateur sur ce client.

## Géo-présence

Lorsque la fonction de géo-présence est activée dans l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile, le périphérique mobile fournit des informations de localisation par le biais de signaux GPS. Si les informations de localisation ne sont pas correctement mises à jour, vérifiez les points suivants :

- L'utilisateur se trouve-t-il à un emplacement où le périphérique mobile ne peut pas recevoir de signaux GPS, à l'intérieur d'un bâtiment par exemple ?

Dirigez-vous vers une zone de couverture des signaux GPS, à proximité d'une fenêtre ou à l'extérieur d'un bâtiment par exemple, pour pouvoir mettre à jour les informations de géo-présence.

- Quel est le niveau de détails de la publication de l'utilisateur ?

Lorsque l'utilisateur définit la Précision de la localisation sur **Ville, Voisinage** ou **Rue**, l'application utilise des services basés en nuage pour masquer les informations de localisation et afficher le niveau de précision souhaité uniquement. Selon les conditions du réseau ou du service, ce service en nuage peut ne pas répondre et les informations de géo-présence ne sont alors pas mises à jour. Les perturbations sont rares et généralement temporaires. Si de mauvaises conditions persistent, définissez la précision de la localisation sur **Maximum** afin que les services en nuage ne soient pas utilisés.

**\* Remarque :**

L'utilisation de la fonction de géo-présence a une incidence sur l'autonomie de la batterie des appareils mobiles.

## Affichage et envoi de fichiers journaux

**\* Remarque :**

La journalisation est désactivée par défaut. Si vous l'activez, elle aura une incidence sur l'autonomie de la batterie. Vous ne devez activer la journalisation que si le personnel du support technique vous le demande.

Le client Avaya one-X Mobile Preferred permet de relever des journaux et de les envoyer au serveur Avaya one-X<sup>®</sup> Portal lorsqu'une connexion de données Wi-Fi ou 3G y est établie.

### Pourquoi et quand exécuter cette tâche

Lorsqu'un utilisateur envoie des informations de journalisation, l'emplacement du fichier journal dépend du système d'exploitation utilisé par l'appareil.

### Sujets parents :

[Envoi de fichiers journaux sur les appareils Android](#) à la page 26

[Envoi de fichiers journaux sur les appareils Apple](#) à la page 28

[Utilisation de la console Web Openfire](#) à la page 28

### Envoi de fichiers journaux sur les appareils Android

Sur les périphériques Android, les paramètres de journalisation sont disponibles dans l'application one-X Mobile Preferred, sous **Menu > Paramètres > Options avancées**. Les utilisateurs peuvent être invités à fournir les informations suivantes :

Éléments de menu	Description
Paramètres de journalisation	Ce menu contient les informations de connexion que vous pourrez fournir si vous avez

Éléments de menu	Description
	<p>besoin d'assistance technique. Les options disponibles sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Niveau de journalisation</b> : niveau des informations de journalisation capturées.</li> <li>• <b>Limite de journal</b> : limite de taille des journaux recueillis. La valeur par défaut est 16 Mo.</li> <li>• <b>Débogage XMPP</b> : permet d'activer ou de désactiver des options de débogage XMPP supplémentaires.</li> <li>• <b>Envoyer rapport d'incident</b> : collecte des données de détection des pannes relatives à l'application et envoi de celles-ci à l'assistance technique.</li> </ul>
Options de transfert de fichiers	<p>Les options de transfert de fichiers sont disponibles si vous soumettez des informations au support technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Wi-Fi uniquement</b> : utiliser le Wi-Fi pour tous les transferts de fichiers.</li> <li>• <b>Transferts de fichiers en attente</b> : permet d'afficher le nombre de transferts de fichiers en attente et de purger les transferts en attente.</li> </ul>

## Procédure

Sur l'appareil, sélectionnez **Menu > À propos de > Envoyer le journal**. Le client one-X Mobile Preferred envoie le journal vers l'un des emplacements suivants :

- Si vous exécutez Avaya one-X<sup>®</sup> Portal sur un serveur Linux, le chemin d'accès est le suivant : `/opt/Avaya/oneXportal/x.x.x_xxx/apache-tomcat/logs/smack-file-transfer`, où `x.x.x_xxx` représente la version du serveur Avaya one-X<sup>®</sup> Portal.

Le nom du journal se présente sous la forme suivante :

`logs_217_11_08_17_15_47_55.zip`, où **217** représente l'utilisateur, suivi de la date et de l'heure d'enregistrement du journal.

- Si vous exécutez Avaya one-X<sup>®</sup> Portal sur un serveur Windows, le chemin d'accès est le suivant : `C:\Program Files (x86)\Avaya\oneXportal\Tomcat\apache-tomcat-6.0.18\logs\smack-file-transfer Linux - /opt/Avaya/oneXportal/8.0.x_xxx/apache-tomcat/logs/smack-file-transfer`

### \* Remarque :

Si vous consultez les journaux pour résoudre des problèmes de connectivité, vous pouvez installer un gestionnaire de fichiers (OI File Manager, par exem-

ple) qui vous permettra d'envoyer les journaux par courrier électronique directement à partir du périphérique.

- En l'absence de connexion Wi-Fi ou 3G, le périphérique Android stocke les journaux localement. Pour les appareils Android, l'emplacement est le suivant : `Android/data/com.avaya.ScsCommander/files/staging`.

---

### Envoi de fichiers journaux sur les appareils Apple

Sur les périphériques iPhone, les paramètres de journalisation sont disponibles dans l'application one-X Mobile Preferred, sous **Menu > Paramètres > Options avancées**. Vous pouvez inciter les utilisateurs à consulter les informations suivantes :

Éléments de menu	Description
Journalisation détaillée	Activez cette fonction pour effectuer le débogage d'un problème.
E-mail assistance	Adresse e-mail du service d'assistance auquel vous envoyez les fichiers journaux.
Version	Version de l'application.

### Procédure

1. Sur le périphérique, sélectionnez **Messages syst. > Signaler problème**. Dans la barre d'état, l'icône **Messages système** a l'apparence d'une cloche. Le client one-X Mobile Preferred rassemble les différents journaux et les envoie par courrier électronique.
2. Saisissez une adresse électronique valide avec un objet descriptif.

**\* Remarque :**

Si le client se bloque, vous verrez apparaître dans le menu **Messages syst.** une notification vous invitant à envoyer un journal des événements.

---

### Utilisation de la console Web Openfire

Openfire propose une solution de console Web complète permettant de vérifier les comptes, listes, propriétés de serveur XMPP, les sessions XMPP actives et bien d'autres choses encore.

Par défaut, la console Web Openfire est désactivée. Pour l'activer :

1. À partir du répertoire d'installation de Avaya one-X<sup>®</sup> Portal, ouvrez le dossier **openfire > bin**. Configurez les commandes suivantes :
  - `AdminConsoleManager.bat enable` (pour activation sous Windows)

- `AdminConsoleManager.bat` disable (pour désactivation sous Windows)
- `./AdminConsoleManager.sh` enable (pour activation sous Linux)
- `./AdminConsoleManager.sh` disable (pour désactivation sous Linux)

2. Redémarrez le serveur Avaya one-X® Portal.

Pour accéder à la console Web Openfire, entrez `http://<hôte>:9094` dans un navigateur Web. Connectez-vous avec les identifiants suivants :

**Nom d'utilisateur :** admin

**Mot de passe :** admin

 **Remarque :**

N'ajoutez aucune règle de transfert de port pour 9094.



# Chapitre 4 : Configuration de one-X Mobile Essential for IP Office

---

## Présentation de la configuration du client Essential

Les utilisateurs one-X Mobile Essential ont la possibilité de configurer manuellement leur appareil ou d'importer un fichier de configuration qui contient les informations système IP Office requises et détermine les fonctions disponibles pour l'utilisateur mobile. Cette option est disponible au cours de l'installation du client sur les appareils Android, Blackberry, Symbian et Windows Mobile. Si vous souhaitez personnaliser les informations système et indiquer les fonctions disponibles à l'utilisateur mobile, vous pouvez créer un fichier de configuration pour le déploiement, plutôt que de laisser aux utilisateurs le soin de configurer manuellement leurs paramètres. Ensuite, l'utilisateur n'a plus qu'à importer ce fichier de configuration. Toutefois, sur les périphériques Apple, vous pouvez configurer le client uniquement depuis le menu **Paramètres** de l'application Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile.

Vous trouverez dans les sections suivantes toutes les informations nécessaires relatives aux préfixes et aux codes, aux extensions de noms de fonctions et aux paramètres d'entreprise nécessaires pour configurer l'application one-X Mobile Essential sur tous les appareils compatibles.

### Sujets parents :

[Configuration du client](#) à la page 31

[Extensions de noms de fonctions \(FNE\)](#) à la page 38

[Résolution des problèmes du client one-X Mobile Essential](#) à la page 40

---

## Configuration du client

Les informations suivantes permettent de personnaliser la configuration du client one-X Mobile Essential.

Un fichier de configuration est composé de trois types de balises :

1. **Préfixes et codes** : il s'agit de balises obligatoires ou facultatives indiquant certaines informations système.
2. **Balises FNE** : balises des extensions de noms de fonctions. Pour plus d'informations, reportez-vous à la [liste des extensions de noms de fonctions](#) à la page 38.
3. **Paramètres d'entreprise** : paramètres supplémentaires permettant de créer des sous-menus pour l'application client. Pour Android et Blackberry, utilisez le format XML de niveau standard 2.

Le package que vous avez téléchargé du site Web d'assistance d'Avaya comporte un fichier d'exemple de configuration. Celui-ci contient toutes les balises que l'administrateur doit configurer.

**\* Remarque :**

Dans le fichier d'exemple de configuration, les indicatifs sont généralement précédés du signe **+**. Certains périphériques mobiles ne reconnaissent pas le signe **+** et ne peuvent pas effectuer l'appel. C'est pourquoi vous ne devez pas utiliser le signe **+** devant les indicatifs.

Pour les appareils Windows Mobile, le fichier de configuration doit porter l'extension **.ini**. Pour les appareils Symbian, l'extension du fichier de configuration est **.1xme** et pour les appareils Android/Blackberry, l'extension doit être **.onexcs1k**.

La liste suivante donne des conseils d'ordre général pour la modification du fichier de configuration :

- Renseignez les valeurs correspondant aux balises que vous souhaitez utiliser.
- Ne modifiez pas le nom de la balise ni le signe égal (=) associé.
- Ne supprimez aucune ligne de balise. Si les valeurs correspondant à une balise sont indisponibles ou ne sont pas fournies, laissez la position de valeur vide.
- Ne supprimez pas le point-virgule (;) en fin de balise. Étant donné que l'application cliente ignore tous les caractères placés après le point-virgule, vous pouvez ajouter du texte après le point-virgule.
- Des valeurs doivent **IMPÉRATIVEMENT** être définies pour les balises suivantes (sans nécessairement correspondre aux exemples ci-dessous) :

```
DDI_PREFIX = +1555776
INTERNATIONAL_DIRECT_DIAL_PREFIX = 011;
NATIONAL_DIRECT_DIAL_PREFIX = 1;
HOME_COUNTRY_DIAL_CODE = 1;
ARS_CODE = ;
EXTENSION_LENGTH = 3;
NATIONAL_NUMBER_LENGTH = 10;
USERS_EMERGENCY_NUMBERS = 112,999,911;
```

### **Pour les appareils Android et Blackberry**

Utilisez le tableau ci-dessous pour déterminer les paramètres pris en charge et obligatoires pour les appareils Android et Blackberry :



Paramètre de téléphonie	Clé XML	Requise	Android	Blackberry
Numéro de service	serviceNumber	Oui	Oui	Oui
Numéro d'urgence. Valeurs valides : 911, 112, 999, 08	emergencyNumber	Non	Oui	Oui
Numéro d'urgence personnalisé	customEmergencyNumber	Non	Oui	Oui
Nombre de chiffres pour les numéros locaux Valeurs valides : 5, 6, 7, 8, 9, 10	localNumber	Non	Oui	Oui
Code de ligne extérieure	outsideLineCode	Non	Oui	Oui
Code longue distance	longDistanceCode	Oui	Oui	Oui
Code international	internationalCode	Oui	Oui	Oui
Indicatif international de l'utilisateur	localCountryCode	Oui	Oui	Oui
Code d'activation de la sonnerie Sim. (PCAA)	pcaFfcEnableCode	Oui	Oui	Oui
Code de désactivation de la sonnerie Sim.	pcaFfcDisableCode	Oui	Oui	Oui
Code d'activation du renvoi d'appel	callForwardingEnableCode	Non	Oui	Oui
Code de désactivation du renvoi d'appel	callForwardingDisableCode	Non	Oui	Oui
Messagerie vocale	voicemail	Non	Oui	Oui
Chiffres des numéros d'extension.	extensionDigits	Non	Oui	Oui

Paramètre de téléphonie	Clé XML	Requise	Android	Blackberry
Valeurs valides : 3, 4, 5, 6				
MFAC	MFAC	Oui	Oui	Oui
Fin de séquence	EOS	Oui	Oui	Oui
Code de conférence	conferenceDigit	Oui	Non	Oui
Code de basculement	toggleDigit	Oui	Non	Oui
Code de déconnexion	disconnectDigit	Oui	Non	Oui

L'exemple suivant est un fichier de configuration pour les appareils Android et Blackberry :

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?> <mobileXSettings>
  <emergencyNumber>911</emergencyNumber>
  <customEmergencyNumber></customEmergencyNumber>
  <outsideLineCode>9</outsideLineCode>
  <extensionDigits>4</extensionDigits>
  <MFAC>#</MFAC>
  <EOS>295</EOS>
  <localCountryCode>1</localCountryCode>
  <longDistanceCode>1</longDistanceCode>
  <internationalCode>011</internationalCode>
  <serviceNumber>16137717514</serviceNumber>
  <pcaFfcEnableCode>281</pcaFfcEnableCode>
  <pcaFfcDisableCode>280</pcaFfcDisableCode>
  <callForwardingEnableCode>283</callForwardingEnableCode>
  <callForwardingDisableCode>282</callForwardingDisableCode>
  <voicemail>1234</voicemail>
  <conferenceDigit>1</conferenceDigit>
  <toggleDigit>2</toggleDigit>
  <disconnectDigit>3</disconnectDigit> </mobileXSettings>
```

## Appareils Windows Mobile et Symbian

Sur les appareils Windows Mobile, le fichier de configuration s'appelle *settings.ini*. Sur les téléphones Symbian Single Mode, le fichier de configuration s'appelle *setting.1xme*. Sur certains téléphones, une fois le logiciel installé, il est possible de modifier les valeurs du fichier de configuration à l'aide de l'interface du téléphone.

La liste suivante est une description brève de toutes les balises correspondant aux préfixes et aux codes utilisables dans chacun des fichiers de configuration. Les valeurs que vous indiquez pour ces balises varient en fonction de votre pays et des paramètres de votre système IP Office. Des exemples de valeurs pour les États-Unis sont indiqués dans la liste de balises ci-dessous :

```
LOCATION_NAME = ;
```

Il s'agit d'une balise obligatoire uniquement pour le fichier de paramètres .ini destiné aux appareils Windows Mobile. Elle n'apparaît pas dans le fichier de configuration Symbian où elle n'est pas obligatoire. Cette chaîne définit le nom de l'emplacement du serveur Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile, qui est affiché dans le menu Avaya one-X<sup>®</sup> Mobile du téléphone portable. Si vous avez

plusieurs emplacements, chacun d'entre eux doit comporter une valeur LOCATION\_NAME unique.

Exemple : LOCATION\_NAME = Boston;

**PRE\_IMS = ;**

Cette balise n'est pas utilisée par IP Office.

**DID\_PREFIX = ;**

Cette balise obligatoire définit le préfixe DID/DDI utilisé pour indiquer les fonctionnalités FNE dans IP Office. Par exemple, si vous utilisez 73255512XX comme numéro DID/DDI pour activer vos extensions de noms de fonctions (FNE), le préfixe DID\_PREFIX tel qu'illustré ci-dessus comportera intentionnellement 2 chiffres de moins puisque la balise FNE sera renseignée avec les 2 derniers chiffres (par exemple, IDLE\_APPEARANCE\_SELECT = 85;). Le préfixe DID\_PREFIX et les chiffres FNE mis bout à bout doivent être égaux au numéro DID/DDI complet.

Exemple : DID\_PREFIX = 173255512

**INTERNATIONAL\_DIRECT\_DIAL\_PREFIX = ;**

Cette balise obligatoire indique l'indicatif d'appel international pour votre pays.

Exemple : INTERNATIONAL\_DIRECT\_DIAL\_PREFIX = 011

**NATIONAL\_DIRECT\_DIAL\_PREFIX = ;**

Cette balise facultative indique l'indicatif d'appel des numéros nationaux.

Exemple : NATIONAL\_DIRECT\_DIAL\_PREFIX = 1

**HOME\_COUNTRY\_DIAL\_CODE = ;**

Cette balise obligatoire indique le code de pays local.

Exemple : HOME\_COUNTRY\_DIAL\_CODE = 1

**ARS\_CODE = ;**

Cette balise facultative indique le code d'accès ARS.

Exemple : ARS\_CODE = 9

**EXTENSION\_LENGTH = ;**

Cette balise obligatoire indique la longueur du plan de numérotation pour IP Office.

Exemple : EXTENSION\_LENGTH = 5

**NATIONAL\_NUMBER\_LENGTH = ;**

Cette balise obligatoire indique le nombre de chiffres composant un numéro national. Ce champ accepte plusieurs valeurs séparées par des virgules pour les pays ayant des longueurs de numéro différentes.

Exemple : NATIONAL\_NUMBER\_LENGTH = 9, 10

**USERS\_EMERGENCY\_NUMBERS = ;**

Cette balise est obligatoire et indique les numéros composés en cas d'urgence.

Exemple : `USERS_EMERGENCY_NUMBERS = 911`

`SETTINGS_PIN = ;`

Cette balise est facultative. Lorsqu'elle est définie, le client invite l'utilisateur à entrer ce code PIN lors de l'installation ou de la modification de la configuration.

Exemple : `SETTINGS_PIN = 1234`

Le tableau suivant comporte un exemple de fichier de configuration pour les appareils Windows Mobile et Symbian :

'settings.ini' pour Windows Mobile	'settings.1xme' pour Symbian
<p><i>Préfixes et codes de numérotation</i></p> <pre>PRE_IMS=Dial; DID_PREFIX = 1555776; INTERNATIONAL_DIRECT_DIAL_PREFIX = 011; NATIONAL_DIRECT_DIAL_PREFIX = 1; HOME_COUNTRY_DIAL_CODE = +1; ARS_CODE = ; EXTENSION_LENGTH = 3; NATIONAL_NUMBER_LENGTH = 10; USERS_EMERGENCY_NUMBERS = 112,999,911; SETTINGS_PIN = 1234;</pre>	<p><i>Préfixes et codes de numérotation</i></p> <pre>DID_PREFIX = 1555776; INTERNATIONAL_DIRECT_DIAL_PREFIX = 011; NATIONAL_DIRECT_DIAL_PREFIX = 1; HOME_COUNTRY_DIAL_CODE = +1; ARS_CODE = ; EXTENSION_LENGTH = 3; NATIONAL_NUMBER_LENGTH = 10; USERS_EMERGENCY_NUMBERS = 112,999,911; SETTINGS_PIN = 1234;</pre>
<p><i>Suffixes DDI pour les fonctions : ces suffixes sont utilisés avec le préfixe DDI_Prefix ci-dessus pour compléter le numéro DDI d'une fonction FNE spécifique.</i></p>	<p><i>Suffixes DDI pour les fonctions : ces suffixes sont utilisés avec le préfixe DDI_Prefix ci-dessus pour compléter le numéro DDI d'une fonction FNE spécifique.</i></p>
<pre>IDLE_APPEARANCE_SELECT = 9900; ACTIVE_APPEARANCE_SELECT = 9901; AUTO_CALL_BACK_TOGGLE = 9902; DISABLE_AUTO_CALL_BACK_TOGGLE = 9903; CALL_FORWARDING_ALL_ACTIVATION = 9904; CALL_FORWARDING_BUSY_NO_ANSWER_ACTIVATION = 9905; CALL_FORWARDING_DISABLE = 9906; CALL_PARK = 9907; CALL_UNPARK = 9908; CALL_PICKUP_GROUP = 9909; CALL_PICKUP_DIRECTED = 9910; CALL_PICKUP_GROUP_EXTENDED = ; CALLING_PARTY_NUMBER_BLOCK = 9912; CALLING_PARTY_NUMBER_UNBLOCK = 9913; CONFERENCE_ON_ANSWER = 9914; DROP_LAST_ADDED_PARTY = 9915; EXCLUSION = 9916; HELD_APPEARANCE_SELECT = 9917; OFF_PBX_ENABLE = 9919; OFF_PBX_DISABLE = 9920; SEND_ALL_CALLS_ENABLE = 9924;</pre>	<pre>IDLE_APPEARANCE_SELECT = 9900; ACTIVE_APPEARANCE_SELECT = 9901; AUTO_CALL_BACK_TOGGLE = 9902; DISABLE_AUTO_CALL_BACK_TOGGLE = 9903; CALL_FORWARDING_ALL_ACTIVATION = 9904; CALL_FORWARDING_BUSY_NO_ANSWER_ACTIVATION = 9905; CALL_FORWARDING_DISABLE = 9906; CALL_PARK = 9907; CALL_UNPARK = 9908; CALL_PICKUP_GROUP = 9909; CALL_PICKUP_DIRECTED = 9910; CALL_PICKUP_GROUP_EXTENDED = ; CALLING_PARTY_NUMBER_BLOCK = 9912; CALLING_PARTY_NUMBER_UNBLOCK = 9913; CONFERENCE_ON_ANSWER = 9914; DROP_LAST_ADDED_PARTY = 9915; EXCLUSION = 9916; HELD_APPEARANCE_SELECT = 9917; OFF_PBX_ENABLE = 9919; OFF_PBX_DISABLE = 9920; SEND_ALL_CALLS_ENABLE = 9924;</pre>

'settings.ini' pour Windows Mobile	'settings.1xme' pour Symbian
SEND_ALL_CALLS_DISABLE = 9925; TRANSFER_ON_HANGUP = 9926; TRANSFER_TO_COVERAGE = 9927;	SEND_ALL_CALLS_DISABLE = 9925; TRANSFER_ON_HANGUP = 9926; TRANSFER_TO_COVERAGE = 9927;
<i>Paramètres d'entreprise</i>	<i>Paramètres d'entreprise</i>
SUB_MENU_NAME = My Company; <Voicemail> = *17;	SUB_MENU_NAME = My Company; <Voice Mail> = *17;

## Pour les appareils Apple

La configuration client pour one-X Mobile Essential sur les périphériques Apple doit avoir lieu lors du démarrage initial. Lorsque vous installez et lancez pour la première fois l'application, un message d'accueil vous invite à configurer le client. Si vous ne le faites pas, l'application ne pourra pas fonctionner. La configuration s'effectue dans le menu **Paramètres** de l'iPhone, et non dans un fichier de configuration.

Pour accéder au menu **Paramètres** de l'iPhone et configurer le client, reportez-vous aux informations du tableau ci-dessous :

Paramètre configurable	Description
Type de système	EC500
Paramètres de numérotation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Numéro d'urgence</b> : numéro d'urgence de sécurité publique (par exemple, 112)</li> <li>• <b>Code de ligne extérieure (ARS)</b> : code à utiliser pour accéder à une ligne extérieure</li> <li>• <b>Numéros locaux - Nombre de chiffres</b> : nombre de chiffres à composer pour un numéro local</li> <li>• <b>Code pays local</b> : code local du pays</li> <li>• <b>Code longue distance</b> : code à composer pour les appels longue distance</li> <li>• <b>Code international</b> : code à composer pour les appels internationaux</li> </ul>
paramètres CS1000-specific	<i>NE PAS MODIFIER CE PARAMÈTRE</i>
paramètres EC500-specific	Définissez les paramètres FNE suivants sur le numéro DDI approprié pour chaque fonction dans IP Office : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Off-PBX Call FNE (Simultaneous Ring) Enable</b> FNE19 : "Activer le pairage" dans IP Office</li> <li>• <b>Off-PBX Call FNE (Simultaneous Ring) Disable</b> FNE20 : "Désactiver le pairage" dans IP Office</li> <li>• <b>Call Appearance FNE Active</b> FNE01 : "Dérouter l'appel" dans IP Office</li> </ul>

Paramètre configurable	Description
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Call Appearance FNE Idle</b> FNE00 : "Tonalité d'appel du système" IP Office</li> <li>• <b>Send AIL Calls FNE Enable</b> FNE24 : "DND activé" dans IP Office</li> <li>• <b>Send AIL Calls FNE Disable</b> FNE25 : "DND désactivé"IP Office</li> </ul>

## Extensions de noms de fonctions (FNE)

Une extension de nom de fonction (FNE) est un numéro que vous pouvez composer sur votre téléphone portable pour accéder à une fonctionnalité d'Avaya IP Office et l'utiliser.

Toutes les FNE que l'administrateur souhaite activer doivent être associées à un numéro DID/DDI (Sélection directe à l'arrivée/Appel de ligne directe) correspondant à un type de ligne réseau pris en charge. Cette opération s'effectue lors de la configuration d'IP Office. En outre, le numéro DID/DDI doit être configuré dans le fichier de configuration du client one-X Mobile.

Le tableau ci-dessous répertorie les FNE IP Office prises en charge, le numéro FNE correspondant, ainsi que le nom de la balise. Ce tableau indique également si elles sont prises en charge ou non par Android et Blackberry.

Lorsque vous créez les codes de fonction des services FNE au cours de la configuration d'IP Office, saisissez les numéros FNE dans le champ de numéro de téléphone. Utilisez les noms de balises indiqués dans le tableau pour activer ou désactiver une fonction spécifique dans les fichiers de configuration du client pour les périphériques Symbian et Windows Mobile. Pour activer une fonction, entrez un numéro DID/DDI valide dans la balise associée. Si la balise reste vide, la fonction n'est pas activée.

Numéro FNE	Fonction	Nom de la balise	Android/Blackberry
00	Tonalité d'appel du système	IDLE APPEARANCE SELECT = ;	Oui
01	Détourner l'appel	ACTIVE_APPEARANCE_SELECT = ;	Oui
02	Rappel automatique	AUTO_CALL_BACK_TOGGLE = ;	Non
04	Renvoi tous appels	CALL_FORWARDING_ALL_ACTIVATION = ;	Oui

Numéro FNE	Fonction	Nom de la balise	Android/Blackberry
05	Renvoi d'appel occupé/aucune réponse	CALL_FORWARDING_BUSY_NO_ANSWER_ACTIVATION = ;	Oui
06	Désactivation du renvoi d'appel	CALL_FORWARDING_DISABLE = ;	Oui
07	Parcage d'appel	CALL_PARK = ;	Non
08	UnPark de l'appel	CALL_UNPARK = ;	Non
09	Groupe de prise d'appels	CALL_PICKUP_GROUP_EXTENDED = ;	Non
10	Interception d'appel dirigé	CALL_PICKUP_DIRECTED = ;	Non
12	CLI protégé (vers appels externes hors IPO)	CALLING_PARTY_NUMBER_BLOCK = ;	Non
13	CLI activé (vers appels externes hors IPO)	CALLING_PARTY_NUMBER_UNBLOCK = ;	Non
14	Ajouter à la conférence	CONFERENCE_ON_ANSWER = ;	Oui
15	Abandonner appel	DROP_LAST_ADDED_PARTY = ;	Oui
16	Appel privé (intrusion ou enregistrement impossible)	EXCLUSION = ;	Oui
17	Sélec. affichage en attente	HELD_APPEARANCE_SELECT = ;	Oui
18	Identique à FNE 00 - Affichage tonalité (a=)	IDLE_APPEARANCE_SELECT = ;	Oui
19	Activer le pairage	OFF_PBX_ENABLE = ;	Oui
20	Désactiver le pairage	OFF_PBX_DISABLE = ;	Oui
24	DND activé	SEND_ALL_CALLS_ENABLE = ;	Oui
25	DND désactivé	SEND_ALL_CALLS_DISABLE = ;	Oui
26	Transférer un appel sans annonce	TRANSFER_ON_HANGUP = ;	Oui
27	Transférer vers messagerie vocale	TRANSFER_TO_COVERAGE = ;	Non

Numéro FNE	Fonction	Nom de la balise	Android/Blackberry
31	Utilisé pour l'option Contrôle d'appel sur portable		Oui
32	Utilisé pour l'option Mobile Direct Access		Oui
33	Utilisé pour l'option Mobility Callback avec Contrôle système d'appel sur portable		Oui

## Résolution des problèmes du client one-X Mobile Essential

Étant donné que le client one-X Mobile Essential fait appel à DTMF pour émettre des commandes destinées à IP Office, les options de résolution des problèmes sont peu nombreuses. Si une extension de nom de fonction ne fonctionne pas comme elle devrait, suivez la procédure ci-après. Si cette procédure ne permet pas de résoudre le problème, vous devrez peut-être réinstaller l'application, puis recommencer. Sinon, le matériel risque de ne pas fonctionner correctement.

### Procédure

1. Composez la ligne DDI de la fonction correspondante.
2. Exécutez les commandes DTMF nécessaires.
  - Si le résultat est concluant, vérifiez vos paramètres de configuration.
  - Si le résultat n'est pas concluant, vérifiez vos paramètres Contrôle d'appel sur portable dans IP Office.
  - Si aucune autre solution ne permet de résoudre le problème, supprimez l'application, puis réinstallez-la.



## Index

---

### A

accès au calendrier .....	<a href="#">21</a>
configuration .....	<a href="#">21</a>
appels .....	<a href="#">23</a>
détection des pannes .....	<a href="#">23</a>
architecture du système .....	<a href="#">8</a>

---

### C

configuration .....	<a href="#">17</a> , <a href="#">18</a> , <a href="#">20</a> , <a href="#">31</a> , <a href="#">32</a>
domaine XMPP .....	<a href="#">17</a>
Microsoft Exchange Server .....	<a href="#">20</a>
one-X Mobile Essential .....	<a href="#">31</a>
one-X Mobile Preferred .....	<a href="#">17</a>
utilisateurs .....	<a href="#">18</a>
configuration file .....	<a href="#">32</a>
configuration système requise .....	<a href="#">9</a>
Console Web Openfire .....	<a href="#">29</a>

---

### D

DDI .....	<a href="#">40</a>
détection des pannes .....	<a href="#">22–26</a>
appels .....	<a href="#">23</a>
géo-présence .....	<a href="#">25</a>
journaux .....	<a href="#">26</a>
messagerie instantanée .....	<a href="#">25</a>
problèmes de connexion .....	<a href="#">22</a>
problèmes liés à la messagerie vocale .....	<a href="#">24</a>
DID .....	<a href="#">40</a>
dispositif d'appel .....	<a href="#">16</a>
domaine XMPP .....	<a href="#">17</a>
configuration .....	<a href="#">17</a>

---

### E

extension de nom de fonction .....	<a href="#">40</a>
------------------------------------	--------------------

---

### G

géo-présence .....	<a href="#">25</a>
détection des pannes .....	<a href="#">25</a>

---

### J

journaux .....	<a href="#">26–28</a>
affichage .....	<a href="#">26</a>

---

### M

messagerie instantanée .....	<a href="#">25</a>
détection des pannes .....	<a href="#">25</a>
messagerie vocale .....	<a href="#">24</a>
détection des pannes .....	<a href="#">24</a>
Microsoft Exchange Server .....	<a href="#">20</a>
configuration .....	<a href="#">20</a>

---

### O

one-X Mobile Essential .....	<a href="#">31</a>
one-X Mobile Preferred .....	<a href="#">17</a>

---

### P

plates-formes prises en charge .....	<a href="#">13</a>
--------------------------------------	--------------------

---

### R

résolution des problèmes .....	<a href="#">40</a>
--------------------------------	--------------------

---

### S

sélection directe à l'arrivée .....	<a href="#">40</a>
système .....	<a href="#">8</a>
architecture .....	<a href="#">8</a>
présentation .....	<a href="#">8</a>

---

### U

utilisateurs .....	<a href="#">18</a>
--------------------	--------------------

