Cisco webex

Assistance à distance

Guide d'utilisation

cisco

Copyright

© 1997–2012 Cisco et/ou ses affiliés. Tous droits réservés. WEBEX, CISCO, Cisco WebEx, le logo CISCO et le logo Cisco WebEx logo sont des marques de commerce ou des marques déposées de Cisco et/ou de ses filiales aux États-Unis ou à l'étranger. Les marques tierces sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

Acheteurs finaux du Gouvernement des États-Unis. La documentation et les services qui s'y rattachent sont considérés comme des « produits commerciaux », aux termes de la définition donnée par l'article 48 CFR paragraphe 2.101 au sens des Règlements des Marchés Publics Fédéraux (FAR) 12.212 et paragraphes 227.7202-1 à 227.7202-4, nonobstant toute autre clause contractuelle FAR ou autre dans laquelle le présent accord peut être incorporé, que le consommateur devra fournir aux utilisateurs finaux du Gouvernement ou, si l'accord est direct, l'utilisateur final acquerra les services et la documentation uniquement avec les droits octroyés à tous les autres consommateurs finaux conformément aux conditions ci-incluses. L'utilisation des Services ou de la Documentation ou des deux constitue l'acceptation par le Gouvernement que les Services et la Documentation sont des produits commerciaux et constitue l'acceptation des droits et des conditions ci-incluses.

Dernière mise à jour : 111112

www.webex.fr

Table des matières

Chapitre 1 Nouvel utilisateur de l'Assistance à distance ? 1

Comprendre les types de session 2

Choisir une option de console pour organiser des sessions d'assistance 3

Utiliser le tableau de bord CSR 3

Utiliser la barre d'icônes 4

Utiliser la fenêtre multisession 4

Communiquer avec votre client 5

Partager l'affichage du bureau ou d'une application et contrôler avec votre client 6

Transférer des fichiers entre les ordinateurs 7

Imprimer à partir de l'ordinateur distant de votre client 8

Enregistrer les sessions 9

Afficher les informations de l'ordinateur à distance 10

Lancer des scripts personnalisés sur l'ordinateur distant 11

Gérer des sessions 12

Assister les clients dans des sessions multiples 13

A propos des Onglets du tableau de bord CSR 13

L'onglet Outils 14

Onglet Bureau 14

Onglet Application 15

Onglet Session 16

Configurer manuellement le gestionnaire d'assistance 17

Chapitre 2 Gérer une session d'assistance 19

Commencer une session d'assistance 19

Enregistrer une session d'assistance 21

Prendre des notes de session 22

Inviter un client à une session d'assistance 22

Inviter un autre agent d'assistance à une session d'assistance 24

Aider plusieurs clients au cours d'une session d'assistance 25

Aider simultanément plusieurs clients 26

Prêter assistance à un autre agent 27

Transmettre le contrôle de la session à un autre agent d'assistance 28

Transférer une session dans une file d'attente ou à un agent WebACD 30

Obtenir automatiquement l'autorisation d'un client 31

Mettre fin à une session d'assistance 31

Chapitre 3 Utiliser l'appel vocal 33

Débuter ou terminer un appel vocal 34

Rejoindre un appel vocal 36

Permettre à un participant de parler lors d'un appel vocal 37

Parler lors d'un appel vocal 38

Quitter ou reprendre un appel vocal 39

Définir les Options de l'appel vocal 39

Chapitre 4 Gérer l'ordinateur d'un client 41

Afficher des informations concernant l'ordinateur d'un client 42

Créer et modifier les scripts personnalisés 43
Lancer un script personnalisé pendant une session 45
Enregistrer et imprimer les informations concernant l'ordinateur d'un client 46
Se connecter à l'ordinateur d'un client comme un autre utilisateur 47
Faire redémarrer l'ordinateur d'un client 48
Chapitre 5 Transférer des fichiers 51
Utiliser le transfert de fichiers basique 52
Utiliser le transfert de fichiers avancé 53
Chapitre 6 Partager des bureaux et des applications 57
Partage de bureaux 58
Afficher le bureau d'un client 58
Contrôler le bureau d'un client 59
Aider le client à arrêter le partage 60
Montrer votre bureau à un client 61
Donner le contrôle de votre bureau à un client 61
Arrêter le partage du bureau 62
Partager des applications 62
Afficher l'application d'un client 63
Contrôler l'application d'un client 64
Aider un client à partager une application 65
Aider le client à arrêter le partage 65
Montrer une application à un client 66
Partager plusieurs applications 67

Donner le contrôle de votre application à un client 68
Arrêter le partage d'applications 69
Co-navigation 69
Imprimer des documents à partir de l'ordinateur d'un client 70
Contrôler la vue d'un bureau ou d'une application en partage 70
Contrôler l'affichage du bureau ou de l'application en partage d'un client 71
Spécifier le mode de couleur pour un bureau ou une application en partage 71
Astuces pour partager des bureaux ou des applications 72
Annoter des bureaux et applications en partage 73
Annoter un bureau ou une application en partage 73
Utiliser les outils d'annotation sur le contenu partagé 74
Effacer les annotations et pointeurs d'un bureau ou une application en partage 75
Sélectionner une couleur pour annoter un bureau ou une application en partage 76
Effectuer une capture d'écran de votre bureau 76
Arrêter le mode annotations 77
Chapitre 7 Utiliser la messagerie instantanée 79
Envoyer des messages instantanés 80
Sélectionner des phrases types 80
Enregistrer des messages instantanés 81
Chapitre 8 Utiliser la vidéo 83
Configurer la vidéo 84
Envoyer des images vidéo 84
Ajuster les paramètres de sortie vidéo 85

Arrêter l'envoi d'images vidéo 86

Passer à l'affichage en plein écran..... 87

Chapitre 9 Configurer une réunion One-Click..... 89

Configurer une réunion One-Click 89

Démarrage d'une réunion One-Click sur le Web..... 90

A propos de la page de paramètres One-Click 90

Installation des outils de productivité WebEx 93

Commencer une réunion One-Click 95

Retirer les outils de productivité WebEx 99

Chapitre 10 Utiliser Mon WebEx..... 101

À propos de Mon WebEx..... 102

Obtenir un compte utilisateur..... 103

Se connecter et se déconnecter du site de service WebEx..... 104

Utiliser votre liste de réunions 104

À propos de la liste de réunions..... 104

Ouverture de votre liste de réunions 105

Gérer votre liste de réunions programmées 105

Page Mes réunions WebEx 106

A propos de la page Mes réunions WebEx - Onglet Quotidien..... 107

Page Mes réunions WebEx - Onglet Semaine 108

A propos de la page Mes réunions WebEx - Onglet Mensuel..... 110

A propos de la page Mes réunions WebEx - Onglet Toutes les réunions 111

Gérer votre page Salle de réunion personnelle 112

A propos de la page Salle de réunion personnelle 113
Afficher la page Salle de réunion personnelle 113
Définir des options pour votre page Salle de réunion personnelle 114
Partager des fichiers sur votre page Salle de réunion personnelle 115
Utiliser Access Anywhere (Mes ordinateurs) 116
A propos de la page Mes ordinateurs 116
Conserver des fichiers dans vos dossiers personnels 117
Conserver des fichiers dans vos dossiers : quelques informations 118
Ouvrir vos dossiers personnels, documents et fichiers 118
Ajouter des dossiers à vos dossiers personnels 119
Télécharger des fichiers vers vos dossiers personnels 120
Déplacer ou copier des fichiers ou dossiers vers vos dossiers personnels 121
Modifier les informations relatives aux fichiers ou dossiers contenus dans vos dossiers personnels 121
Rechercher des fichiers ou dossiers dans vos dossiers personnels 122
Télécharger des fichiers depuis vos dossiers personnels 123
Supprimer les fichiers ou dossiers de vos dossiers personnels 123
A propos de la page Mes fichiers WebEx > Mes documents 123
A propos de la page Modifier les propriétés d'un dossier 125
Ouvrir la page Mes enregistrements 127
Télécharger un fichier d'enregistrement 127
Modifier les informations sur un enregistrement 128
Page Ajouter/Modifier un enregistrement : quelques informations 129

Options des commandes de lecture 130
Page Informations sur l'enregistrement : quelques informations 131
À propos de la page Mes fichiers WebEx > page Mes enregistrements 133
Page Mes fichiers WebEx > Mes enregistrements > Mes réunions 134
À propos de Mon WebEx > Mes enregistrements > Réunions de ventes 134
À propos de la page Mes fichiers WebEx > Mes enregistrements > Divers 134
Gérer des informations de contact 134
Maintenir les informations de contact 135
Ouvrir votre carnet d'adresses 135
Ajouter un contact à votre carnet d'adresses 136
A propos de la page Nouveau/Modifier contact 138
Importer des informations de contact d'un fichier vers votre carnet d'adresses 139
Modèle de contacts CSV : quelques informations 140
Importer des contacts d'Outlook dans votre carnet d'adresses 142
Afficher et modifier des informations de contact dans le carnet d'adresses 143
Rechercher un contact dans votre carnet d'adresses personnel 143
Créer une liste de distribution dans votre carnet d'adresses 144
Modifier une liste de distribution dans votre carnet d'adresses 146
A propos de la page Ajouter/modifier la liste de distribution 147
Supprimer les contacts du carnet d'adresses 148
Gérer votre profil utilisateur 149
Maintenir votre profil d'utilisateur 149
Page Mon profil WebEx : quelques informations 150

Modifier votre profil utilisateur 155
Générer des rapports 155
A propos de la Génération des rapports 156
Gérer vos comptes Conférence Cisco Unified MeetingPlace audio 157
Générer des rapports 161
Générer des données de session : L'outil de requête 162
Index 165

1

Nouvel utilisateur de l'Assistance à distance ?

L'assistance à distance vous offre un environnement interactif pour organiser des sessions d'assistance client en temps réel sur le Web. Vous pouvez facilement afficher, contrôler à distance et annoter les applications d'un client ou son bureau entier afin d'analyser et résoudre ses problèmes.

Vous pouvez

Explorer les problèmes et les solutions au cours d'une session d'assistance en temps réel avec vos clients :

- Assister plusieurs clients en même temps *En savoir plus…* (à la page 13)
- Aidez-vous des appels vocaux, des systèmes de messagerie et de la vidéo pour améliorer la communication avec un client *En savoir plus…* (à la page 5)
- Visualiser ou contrôler une application ou tout le bureau de votre client ou autoriser le client à faire de même sur votre ordinateur *En savoir plus ...* (à la page 6)
- Transférer les fichiers entre votre ordinateur local et l'ordinateur distant de votre client *En savoir plus....* (à la page 7)
- Enregistrer une session d'assistance, en tout ou en partie, à des fins de formation ou d'archivage *En savoir plus…* (à la page 9)
- Imprimer des documents à partir de l'ordinateur de votre client vers une imprimante locale *En savoir plus…* (à la page 8)
- Terminer une session, ou passer une session à un autre agent d'assistance en transmettant le contrôle de la session ou en transmettant et en cédant entièrement la session *En savoir plus...* (à la page

	Vous pouvez
	12) ▪ Afficher, enregistrer, et imprimer les informations détaillées concernant l'ordinateur d'un client, y compris des informations sur le système d'exploitation, le matériel et le navigateur Internet *En savoir plus…* (à la page 10) ▪ lancer les scripts personnalisés sur l'ordinateur distant du client pour évaluer et résoudre les problèmes. *En savoir plus…* (à la page 11)

Pour vos clients, le Gestionnaire d'assistance présente une interface utilisateur simple leur évitant de devoir suivre une formation.

Comprendre les types de session

Il existe deux types d'une session d'assistance à distance. Un type de session est déterminé par la façon dont la session commence.

- **Session entrante :** Les clients cliquent sur un lien de page Web pour obtenir de l'aide et sont automatiquement placés dans une file d'attente d'assistance. Lorsque vous avez fini d'aider votre client actuel, vous pouvez accepter le client suivant dans la file d'attente. La session commence automatiquement lorsque le client est présent. Pour utiliser cette fonction, WebACD doit être installé.
- **Session sortante :** Vous commencez la session et invitez le client par téléphone, courrier électronique ou messagerie instantanée. Vous fournissez au client le numéro de session d'assistance et l'adresse du site Web pour celle-ci. Le client rejoint ensuite la session.

Conseil : Selon les paramètres de votre site, vous pouvez choisir d'assister les clients avec leur mode mono session ou multisession :

- Session unique—aide un seul client à la fois
- Multisession—aide plusieurs clients en même temps *En savoir plus…* (à la page 13)

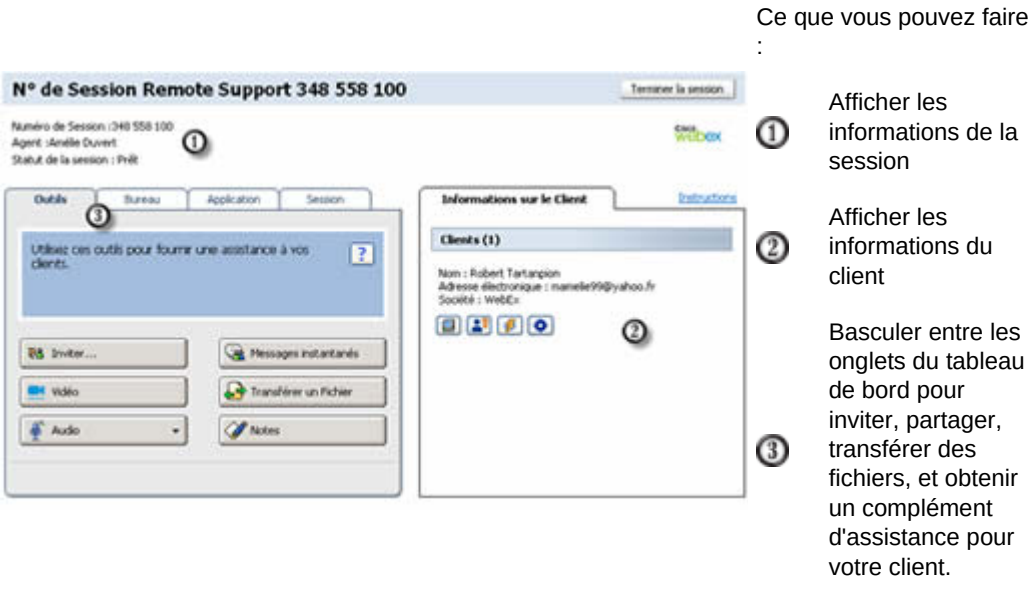
Choisir une option de console pour organiser des sessions d'assistance

En fonction des options de votre site, vous pouvez conduire les sessions d'assistance en utilisant le

- le tableau de bord CSR qui contient un ensemble d'onglets fixes *En savoir plus...* (à la page 3)
- la barre d'icônes flottante, qui économise de l'espace sur votre bureau *En savoir plus…* (à la page 4)
- la fenêtre session multiple, qui est optimisée pour les sessions simultanées *En savoir plus…* (à la page 4)

Utiliser le tableau de bord CSR

Le tableau de bord CSR apparaît dans la fenêtre de votre navigateur et possède un ensemble fixe d'onglets. Pour assister un client, utilisez les boutons disponibles sur les onglets.



Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser certaines fonctions d'Assistance à distance tant qu'un client n'a pas pris part à la session d'assistance.

Si vous utilisez actuellement la barre d'icônes compacte, et souhaitez passer au tableau de bord CSR ou à la fenêtre multisession, contactez l'administrateur de votre site.

Utiliser la barre d'icônes

La barre d'icônes compacte n'est pas basée sur un navigateur, prend moins d'espace sur le bureau et peut y être facilement déplacée.

Options sur cette page :

1. Voir les informations de la session
2. Voir les informations du client
3. Cliquez sur les icônes pour inviter, partager, transférer des fichiers, et obtenir une assistance supplémentaire pour votre client

Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser certaines fonctions d'Assistance à distance tant qu'un client n'a pas pris part à la session d'assistance.

Si vous utilisez actuellement la barre d'icônes compacte, et souhaitez passer au tableau de bord CSR ou à la fenêtre multisession, contactez l'administrateur de votre site.

Utiliser la fenêtre multisession

La fenêtre multisession fournit tous les outils dont vous avez besoin pour assister des clients multiples tour à tour.

Options sur cette page :

1. Cliquez entre les onglets des clients pour assister les clients
2. Cliquez entre les onglets des tâches pour effectuer des tâches sur l'ordinateur d'un client
3. Cliquez entre les icônes pour effectuer des tâches courantes, comme inviter, enregistrer, et diffuser de la vidéo

Remarque : Vous ne pouvez pas utiliser certaines fonctions d'Assistance à distance tant qu'un client n'a pas pris part à la session d'assistance.

Si vous utilisez actuellement la barre d'icônes compacte, et souhaitez passer au tableau de bord CSR ou à la fenêtre multisession, contactez l'administrateur de votre site.

Communiquer avec votre client

- **Inviter**—Envoyer un message d'invitation à un client ou à un autre agent d'assistance
- **Messagerie instantanée**—Échanger des messages instantanés avec un client ou un autre agent d'assistance
- **Vidéo**—Envoyer des vidéos en direct en utilisant une caméra vidéo connectée à votre ordinateur
- **Appel vocal**—Débuter un appel vocal avec un client ou un autre agent d'assistance

De quoi s'agit-il

Essayer d'améliorer vos sessions d'assistance en utilisant la vidéo, l'appel vocal et la messagerie texte.

Ce dont vous avez besoin pour la vidéo et l'appel vocal

- un PC doté d'un processeur de 1,8 GHz minimum
- un petite caméra vidéo branchée sur votre ordinateur
- Une carte son prise en charge, des haut-parleurs et un micro

Votre client doit avoir une caméra et un PC doté d'un processeur de 1,8 GHz minimum pour pouvoir participer à la partie vidéo de l'appel. Cependant, un client n'a pas besoin d'installer un équipement vidéo sur son ordinateur pour visualiser une vidéo en direct.

Vous pouvez

- **Vidéo**. Pour économiser de la bande passante, tout en ajoutant une petite touche personnelle, vous pouvez figer la vidéo afin que votre image reste à l'écran. Les personnes participant à la session vidéo peuvent voir un instantané de votre visage, sans que vous utilisiez des ressources informatiques précieuses.
- **Messagerie instantanée**. Echanger des messages instantanés avec votre client.
- **Appel vocal**. Parlez à votre client en utilisant la voix sur IP (VoIP), un service de téléphonie basé sur Internet dont le coût est plus faible que celui du service téléphonique traditionnel.

Partager l'affichage du bureau ou d'une application et contrôler avec votre client

- **Requête d'affichage**—Requête pour visualiser l'application d'un client , son bureau ou son navigateur
- **Requête de contrôle**—Requête pour contrôler l'application d'un client, son bureau ou son navigateur
- **Partager l'affichage**—permettre à un client de voir votre application ou votre bureau
- **Partager le contrôle**—Donner le contrôle de votre application ou de votre bureau à un client

De quoi s'agit-il

Il est souvent plus simple de montrer les choses plutôt que de les expliquer. En utilisant Support Center, vous pouvez commencer une session d'assistance et collaborer sur l'un des ordinateurs.

Ce dont vous avez besoin

- une connexion Internet rapide
- un session d'assistance en cours
- l'autorisation de
  - voir ou contrôler une application ou le bureau entier sur l'ordinateur du client
  - permettre à votre client de voir ou contrôler votre application ou bureau

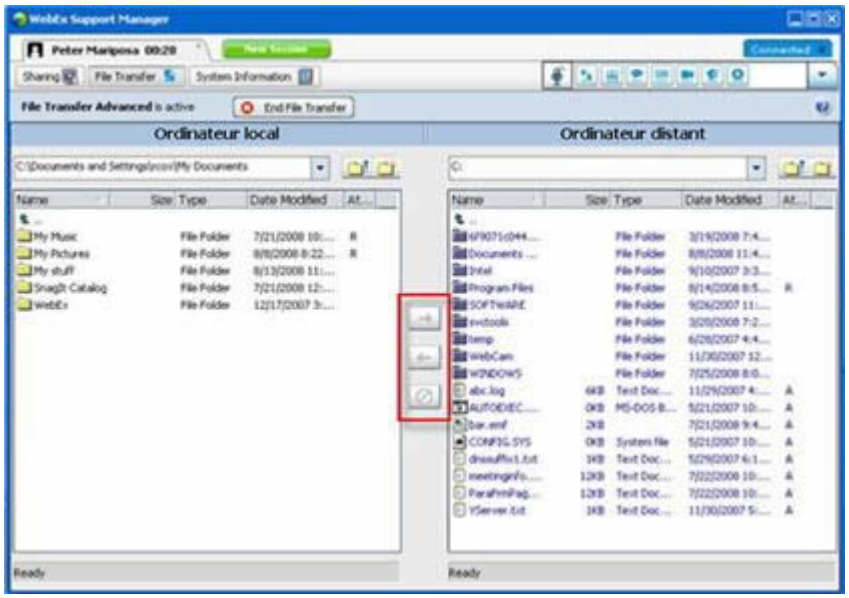
Vous pouvez

- Afficher ou prendre contrôle du navigateur de votre client lors de l'acceptation d'une session
- Afficher ou prendre contrôle de l'application de votre client ou son bureau.

- Transmettre le contrôle de votre souris à votre client pour qu'il contrôle votre application ou votre bureau.

Les applications de votre client n'ont pas besoin d'être installées sur votre ordinateur et les vôtres n'ont pas besoin d'être installées sur l'ordinateur du client.

Transférer des fichiers entre les ordinateurs



Copier des fichiers vers et à partir de l'ordinateur de votre client.

De quoi s'agit-il

Transférer un fichier à un client ou recevoir un fichier de l'ordinateur d'un client en temps réel en quelques clics. Vous pouvez envoyer et recevoir librement des fichiers adaptés à la bande passante de votre connexion Internet.

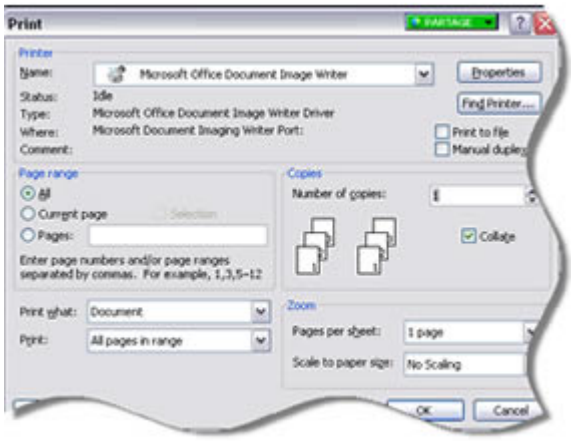
Ce dont vous avez besoin

- l'autorisation de votre client d'envoyer ou de recevoir
- **Optionnel**. Un ou plusieurs dossiers pour accueillir les fichiers que vous recevez

Vous pouvez

Pendant une session d'assistance, vous pouvez transférer des fichiers de ou vers l'ordinateur d'un client. Lorsqu'un client vous donne son autorisation, vous pouvez transférer un ou plusieurs fichiers simultanément, ou un dossier entier.

Imprimer à partir de l'ordinateur distant de votre client



Imprimer à partir de l'ordinateur distant de votre client vers votre imprimante locale.

De quoi s'agit-il

En contrôlant une application ou le bureau d'un client pendant une session d'assistance, imprimez un document sur l'ordinateur du client avec l'imprimante par défaut de votre ordinateur local.

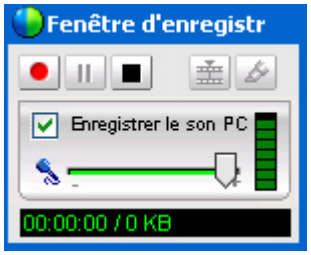
Ce dont vous avez besoin

- l'activation de cette fonctionnalité pour votre site WebEx Center - si cette fonctionnalité n'apparait pas, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.
- une session en cours avec votre client dans laquelle vous contrôlez l'application ou le bureau de votre client

Vous pouvez

- Imprimer un document actuellement affiché sur le bureau.
- Utiliser le gestionnaire de fichiers de l'ordinateur distant pour rechercher, ouvrir et imprimer un document.

Enregistrer les sessions



Enregistrer la session en cours pour la reproduire plus tard.

De quoi s'agit-il

Support Center inclut l'enregistreur WebEx (WebEx Recorder) qui facilite un enregistrement vidéo de toutes les activités de l'écran lors d'une session, y compris les mouvements de la souris et les annotations.

Ce dont vous avez besoin

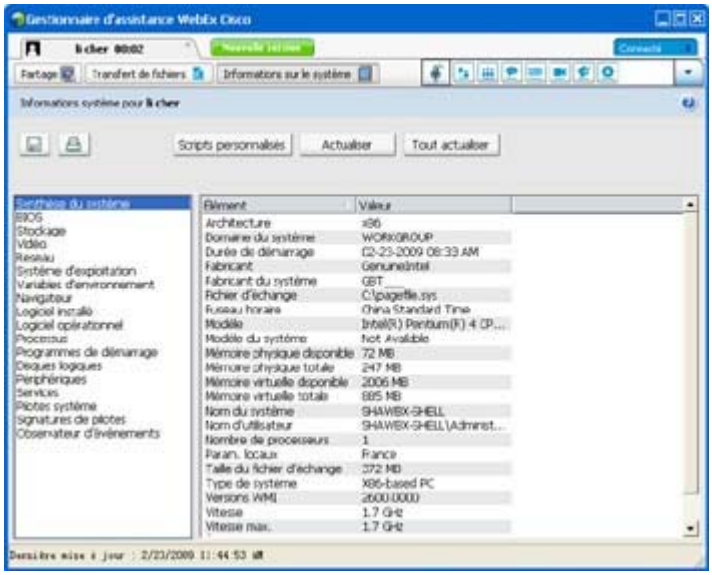
- l'autorisation du client
- la carte son appropriée et le périphérique d'entrée audio nécessaire connectés à votre ordinateur

Vous pouvez

- Vous pouvez enregistrer toutes les actions que vous effectuez pendant une session d'assistance, y compris les annotations éventuelles que vous faites lorsque vous partagez le bureau ou l'application de votre client. Vous pouvez aussi saisir du son dans votre enregistrement.
- Vous pouvez enregistrer sur votre ordinateur local ou sur le serveur.

Un client ne peut pas enregistrer une session d'assistance avec l'enregistreur WebEx.

Afficher les informations de l'ordinateur à distance



Afficher les informations système du client

De quoi s'agit-il

Pendant une session d'assistance, vous pouvez afficher des informations détaillées concernant l'ordinateur de votre client avec son autorisation. Ces informations peuvent vous aider à diagnostiquer et réparer l'ordinateur.

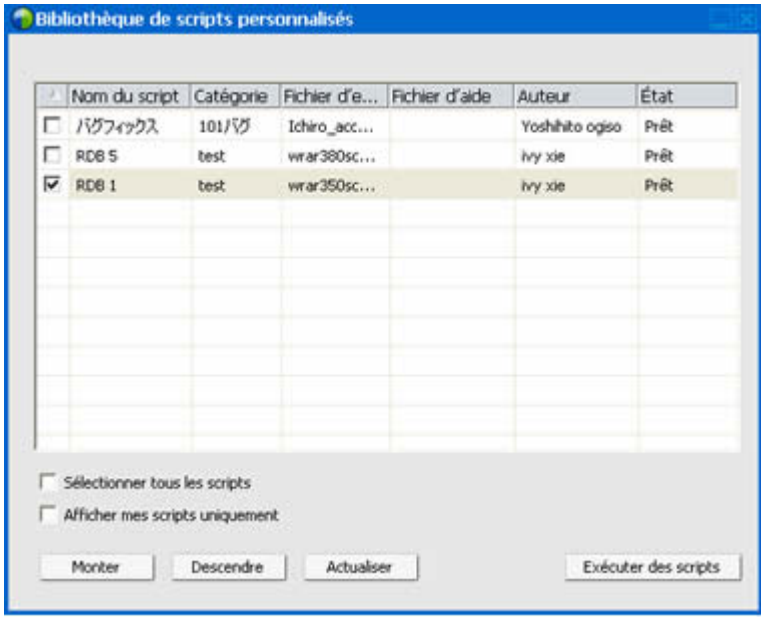
Ce dont vous avez besoin

- l'activation de cette fonctionnalité pour votre site WebEx Center - si cette fonctionnalité n'apparait pas, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.
- une session en cours avec votre client

Vous pouvez

- Afficher les informations système sur l'ordinateur distant, effectuer des modifications sur l'ordinateur du client, puis redémarrer l'ordinateur pour voir les résultats dans les informations système.
- Lancez un script pour diagnostiquer et résoudre un problème sur le système. *En savoir plus…* (à la page 11)
- Imprimer les informations affichées ou les sauvegarder dans un fichier.

Lancer des scripts personnalisés sur l'ordinateur distant



Lancez des scripts personnalisés pour évaluer, diagnostiquer, et résoudre les problèmes des clients

De quoi s'agit-il

Dans une session d'assistance à distance, vous pouvez accéder à la Bibliothèque de Scripts Personnalisés pour télécharger et exécuter un ou plusieurs scripts les plus utilisés sur l'ordinateur du client pour évaluer et résoudre rapidement les problèmes. Par exemple, si votre client a installé l'un de vos routeurs, et que les données de transfert sont lentes, vous pouvez télécharger un script personnalisé qui évalue ce genre de problème de routeur et le résoudre.

Ce dont vous avez besoin

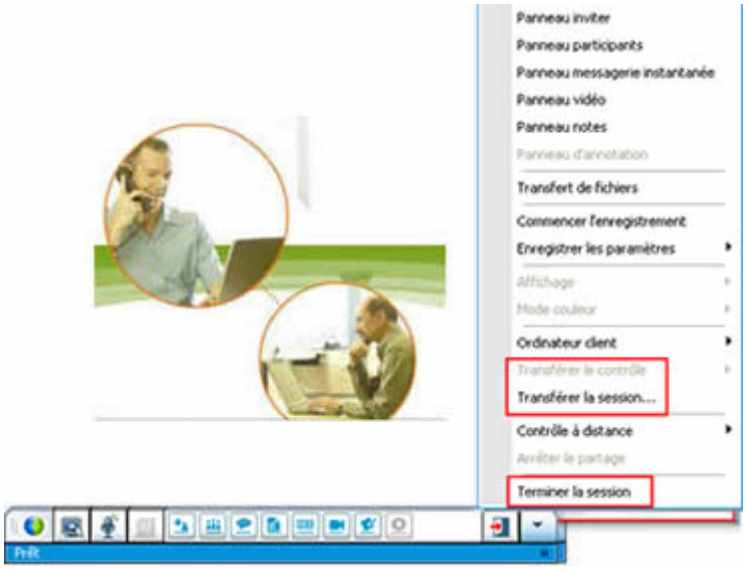
- l'activation de cette fonctionnalité pour votre site WebEx Center - si cette fonctionnalité n'apparait pas, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.
- une session en cours avec votre client
- l'autorisation du client

Vous pouvez

- créer des scripts personnalisés et les publier dans la bibliothèque des scripts
- modifier ou effacer des scripts personnalisés que vous avez créés
- lancer un ou plusieurs scripts personnalisés sur l'ordinateur d'un client

- visualiser le compte rendu du script dans les rapports détaillés de la session

Gérer des sessions



- **Transférer le contrôle**—Transférer le contrôle d'une session d'assistance à un autre agent d'assistance qui deviendra l'agent d'assistance principal.
- **Transférer session**—Transférer votre session d'assistance à un agent ou une file d'attente WebACD et quitter la session.
- **Terminer Session**—Terminer la session d'assistance.

De quoi s'agit-il

Pendant une session d'assistance, vous pouvez davantage aider votre client en obtenant de l'aide supplémentaire auprès d'un autre agent d'assistance, ou en transmettant et en cédant la session à un autre agent.

Ce dont vous avez besoin

une session en cours avec votre client

Vous pouvez

- Transférer temporairement le contrôle d'une session à un autre agent d'assistance.
- Transférer la session à un autre agent d'assistance et quitter la session.
- Terminer la session.

Remarque : La fonctionnalité Transférer la session est disponible *seulement* si vous êtes un agent WebACD WebEx .

Assister les clients dans des sessions multiples

Assister plusieurs clients simultanément

De quoi s'agit-il

Profitez de votre capacité à exercer les tâches multiples. Conduire des sessions concurrentes pour assister les clients multiples dans une seule fenêtre, facile à utiliser.

Ce dont vous avez besoin

Les sessions multiples doivent être activées sur votre site.

Vous pouvez

- Conduire des sessions concurrentes avec les clients, entrants et sortants, jusqu'au nombre de sessions permises pour votre site.
- Utiliser les fonctions de la session pour chaque session individuelle. Par exemple, vous pouvez effectuer le transfert d'un fichier pour un client, avoir une conversation instantanée avec un autre, et revoir les informations système pour un autre client.

A propos des Onglets du tableau de bord CSR

Le tableau de bord CSR est une console basée sur navigateur qui affiche quatre onglets :

- **Onglet Outils**—Utilisez ces outils pour communiquer avec votre client. *En savoir plus…* (à la page 14)
- **Onglet Bureau**—Utilisez ces outils pour afficher, partager et contrôler les bureaux d'ordinateur. *En savoir plus…* (à la page 14)

- **Onglet Application**—Utilisez ces outils pour afficher, partager et contrôler les applications d'ordinateur. *En savoir plus…* (à la page 15)
- **Onglet Session**—Utilisez ces outils pour terminer ou transférer une session. *En savoir plus…* (à la page 16)

L'onglet Outils

Utilisez cette option....	Pour...
Inviter	Inviter un client à rejoindre une session par téléphone, courrier électronique ou messagerie instantanée ; ou inviter un autre agent d'assistance à rejoindre la session par courrier électronique.
Messagerie instantanée	Ouvrez le panneau Messagerie instantanée pour échanger des messages instantanés avec un client ou un autre agent d'assistance.
La Vidéo	Ouvrez le panneau Vidéo pour envoyer des images vidéo en direct à tous les participants à votre session d'assistance. Vous devez avoir une caméra vidéo compatible connectée à votre ordinateur.
Transférer un fichier	Choisissez une option pour transférer des fichiers de ou vers l'ordinateur d'un client. ▪ **Transfert de fichiers-Basique :** Permet de publier un ou plusieurs fichiers dans une fenêtre, à partir de laquelle un client peut télécharger les fichiers vers son ordinateur. ▪ Transfert de fichiers**-Advancé :** Permet de parcourir la structure de répertoires sur l'ordinateur du client et de transférer des fichiers de et vers cet ordinateur
Audio	Utilisez la voix sur IP (VoIP), un service de téléphonie basé sur Internet pour parler avec un client ou un autre agent d'assistance participant à une session.
Notes	Pendant que vous fournissez une assistance à un client, prenez des notes sur la session. Les notes sont sauvegardées et font partie du rapport des détails de la Session.

Onglet Bureau

Utilisez cette option....	Pour...
Demander l'affichage	Envoyer à un client une demande visant à afficher son bureau. Une fois que le client approuve la demande, une fenêtre de partage dans laquelle vous pouvez voir le bureau du client et toutes les actions que le client y effectue s'ouvre.

Utilisez cette option....	Pour...
Demander le contrôle	Envoyer à un client une demande visant à contrôler son bureau. Une fois que le client approuve votre demande, une fenêtre de partage à partir de laquelle vous pouvez contrôler à distance le bureau du client s'ouvre.
Partager l'affichage	Envoyer au client une demande visant à afficher votre bureau sur son ordinateur. Une fois que le client approuve votre demande, une fenêtre de partage affichant votre bureau s'ouvre sur l'ordinateur du client. Le client peut voir toutes les opérations que vous effectuez sur votre bureau.
Transmettre contrôle	Envoyer au client une demande visant à afficher votre bureau sur son ordinateur et à permettre au client de contrôler votre bureau. Une fois que le client approuve votre demande, une fenêtre de partage affichant votre bureau s'ouvre sur l'ordinateur du client. Le client bénéficie d'un contrôle complet de votre bureau.

Onglet Application

Utilisez cette option...	Pour...
Demander l'affichage	Envoyer à un client une demande visant à afficher une application sur son ordinateur. Une fois que le client approuve votre demande, il peut sélectionner une application à partager. Une fenêtre de partage dans laquelle vous pouvez afficher l'application du client et toutes les actions que le client effectue dans cette application s'ouvre sur votre ordinateur.
Demander le contrôle	Envoyer à un client une demande visant à contrôler une application sur son ordinateur. Une fois que le client approuve votre demande, il peut sélectionner une application à partager. Une fenêtre de partage dans laquelle vous pouvez contrôler à distance l'application du client s'ouvre sur votre ordinateur.
Partager l'affichage	Envoyer au client une demande visant à afficher votre application sur son ordinateur. Une fois que le client approuve votre demande, vous pouvez sélectionner une application à partager. Une fenêtre de partage affichant votre application s'ouvre sur l'ordinateur du client. Le client peut voir toutes les opérations que vous effectuez dans votre application.
Transmettre contrôle	Envoyer au client une demande visant à afficher votre application sur son ordinateur et à permettre au client de contrôler son client. Une fois que le client approuve votre demande, vous pouvez sélectionner une application à partager. Une fenêtre de partage affichant votre application s'ouvre sur l'ordinateur du client. Le client bénéficie d'un contrôle complet de votre application.

Utilisez cette option...	Pour...
Affichage de la co-navigation	Démarre automatiquement l'affichage de la fenêtre à partir de laquelle le client a appelé la session, tel que la fenêtre du navigateur ou de MS Outlook. Si, durant la session, vous interrompez la co-navigation et souhaitez la reprendre ensuite, vous pouvez initier la co-navigation au besoin. **Remarque :** La co-navigation nécessite WebACD. Contacter l'administrateur de votre site pour en savoir plus.
Contrôle de la co-navigation	Démarrer automatiquement le contrôle de la fenêtre à partir de laquelle le client a appelé la session, comme la fenêtre du navigateur ou la fenêtre MS Outlook. Si, durant la session, vous interrompez la co-navigation et souhaitez la reprendre ensuite, vous pouvez initier la co-navigation au besoin. **Remarque :** La co-navigation nécessite WebACD. Contacter l'administrateur de votre site pour en savoir plus.

Onglet Session

Utilisez cette option....	Pour...
Options de session	Choisir un mode d'affichage pour le logiciel en partage (Mac OS) Le mode que vous choisissez affecte la qualité d'image et les performances de partage de bureau et de partage de l'application. ▪ **Standard :** Offre une meilleure qualité d'image, mais des performances réduites. ▪ **Echantillonnage de l'écran** Offre de meilleures performances, mais une moindre qualité d'image.
Enregistrer la session	Enregistrez votre session d'assistance avec l'enregistreur WebEx. **Remarque** L'option *n'est pas* disponible si l'administrateur de votre site a activé l'option d'enregistrement automatique pour votre compte d'utilisateur. Dans ce cas, vos sessions d'assistance sont automatiquement enregistrées.
Transférer le contrôle	Transférer le contrôle d'une session d'assistance à un autre agent d'assistance qui deviendra l'agent d'assistance principal.
Transférer la session	Transférer votre session d'assistance à un agent ou une file d'attente WebACD et quitter la session. **Remarque** Cette option est disponible *uniquement* si vous êtes un agent WebACD.
Terminer la session	Mettre fin à la session d'assistance. Si vous avez transféré le contrôle à un autre agent d'assistance, ce bouton vous permet de quitter la session plutôt que la fermer.

Configurer manuellement le gestionnaire d'assistance

Pour organiser une session d'assistance avec un client, vous et votre client devez avoir installé Remote Support à distance sur votre ordinateur.

A moins que votre système ou les politiques de réseau ne pose des limites, Support Center installe automatiquement Remote Support sur votre ordinateur la première fois que vous lancez ou rejoignez une session d'assistance. L'installation ne prend que quelques instants, si bien que vous ne souffrez normalement d'aucun retard dans le démarrage ou l'accès à la session.

Pour configurer manuellement l'Assistance à distance :

1. Allez sur votre site Web Support Center.
2. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Support**.
3. Sous **Téléchargements**, cliquez sur **Télécharger le programme d’installation pour Windows**.

2

Gérer une session d'assistance

Le tableau suivant décrit les tâches associées à la gestion d'une session d'assistance. Pour en savoir plus sur une tâche particulière, cliquer sur "En savoir plus" dans la description de la tâche.

- Démarrer une session *En savoir plus…* (à la page 19)
- inviter un client *En savoir plus…* (à la page 22)
- inviter un autre agent d'assistance *En savoir plus…* (à la page 24)
- assistez plus d'un client *En savoir plus…* (à la page 25)
- collaborer à une session d'assistance *En savoir plus…* (à la page 27)
- passer le contrôle d'une session à un autre agent d'assistance *En savoir plus…* (à la page 28)
- transférer une session à un agent WebACD ou à une file d'attente *En savoir plus…* (à la page 30)
- enregistrer une session *En savoir plus…* (à la page 21)

Commencer une session d'assistance

Une session d'assistance à distance fournit un cadre dans lequel vous pouvez interagir avec le client et résoudre des problèmes sur les produits.

Il existe deux types d'une session d'assistance à distance. Un type de session est déterminé par la façon dont la session commence.

- **Session entrante :** Les clients cliquent sur un lien de page Web pour obtenir de l'aide et sont automatiquement placés dans une file d'attente d'assistance. Lorsque vous avez fini d'aider votre client actuel, vous pouvez accepter le client suivant dans la file d'attente. La session commence automatiquement lorsque le client est présent. Pour utiliser cette fonction, WebACD doit être installé.
- **Session sortante :** Vous commencez la session et invitez le client par téléphone, courrier électronique ou messagerie instantanée. Vous fournissez au client le

numéro de session d'assistance et l'adresse du site Web pour celle-ci. Le client rejoint ensuite la session.

Conseil : Selon les paramètres de votre site, vous pouvez choisir d'assister les clients avec leur mode mono session ou multisession :

- Session unique—aide un seul client à la fois
- Multisession—aide plusieurs clients en même temps *En savoir plus…* (à la page 13)

Pour lancer une session d'assistance :

1. Connectez-vous à votre site Web Support Center.
2. Cliquez sur le bouton **Lancer une session d'assistance** sur le site Web.

Décochez la case **Message électronique** si vous voulez envoyer une invitation à un client ou à un autre agent d'assistance ultérieurement. Lorsque la case est cochée, une fenêtre nouveau message électronique s'affiche automatiquement à l'écran une fois la session commencée.

Suivant vos paramètres d'utilisateur et de site, le Gestionnaire d'assistance commence une session en mode de session unique ou multiple.

- Multi-session-la fenêtre multi-session s'ouvre et vous pouvez commencer à inviter ou accepter des clients
- Session individuelle-selon les paramètres que vous avez définis pour le site, le tableau de bord CSR ou la barre d'icônes s'affiche sur votre écran.

Pour en savoir plus sur les types de session, voir votre administrateur du site.

Important : Si vous utilisez le tableau de bord du CSR, vous devez garder la page Assistance à distance ouverte tout au long de la session d'assistance. Si vous le fermez ou si vous ouvrez une autre page Web à la place, la session prendra fin.

3. Invitez un client à votre session d'assistance *En savoir plus…* (à la page 22)

   Une fois que le client a rejoint la session, la page Assistance à distance apparaît dans le navigateur Web du client.
4. Optionnel. Invitez un autre agent à la session d'assistance. Pour plus de détails, consultez *Inviter un autre agent d'assistance à une session d'assistance* (à la page 24).

Conseil : Un client peut également prendre part à une session d'assistance en accédant à votre site Web Support Center, puis en cliquant sur **Rejoindre** dans la barre de navigation.

Enregistrer une session d'assistance

Utilisez l'enregistreur WebEx pour créer un enregistrement vidéo de toutes les activités à l'écran sur votre ordinateur, y compris les mouvements de souris et les annotations. Vous pouvez aussi sauvegarder du matériel audio synchronisé dans votre enregistrement.

L'Enregistreur WebEx est disponible dans les versions suivantes :

- **Enregistreur local de la réunion**. Cet enregistreur permet de conserver toute l'activité audiovisuelle d'une session d'assistance, puis de sauvegarder les données enregistrées dans un fichier d'enregistrement sur votre ordinateur. Consulter le *Guide d'utilisation de l'enregistreur et du lecteur WebEx* pour en savoir plus sur cet enregistreur.
- **Enregistreur de réunions basé sur le réseau**. Cet enregistreur conserve toute l'activité audiovisuelle sur un serveur d'enregistrement WebEx, permettant ainsi d'économiser les ressources du processeur et de l'espace disque sur votre ordinateur. Consulter le *Guide d'utilisation du Lecteur WebEx pour fichiers Advanced Recording Format (.arf)* pour en savoir plus sur cet enregistreur.!!!

Pour démarrer l'enregistrement d'une session d'assistance :

1. Effectuez *l'une* des actions suivantes:
   - Dans le tableau de bord CSR, cliquer sur l'onglet **Session**, puis sur le bouton **Enregistrer**.
   - Dans la barre d'icônes, ou dans la fenêtre multisession, cliquer sur l'icône **Enregistrer**.

   Si un enregistreur par défaut a été spécifié par l'administrateur de votre site, la fenêtre de l'enregistreur s'affiche et l'enregistrement débute automatiquement.

   Si aucun enregistreur par défaut n'a été spécifié par l'administrateur de votre site, la boîte de dialogue Configuration de l'Enregistreur WebEx s'affiche :

Optionnel. Cliquez sur **Définir par défaut** pour faire de cet enregistreur l'enregistreur par défaut.

2. Choisissez l'enregistreur approprié.
3. Cliquez sur **Commencer enregistrement**.

La fenêtre de l'enregistreur s'affiche et l'enregistrement débute automatiquement.

Prendre des notes de session

Durant une session d'assistance, pendant que vous assistez un client, vous pouvez prendre des notes sur la session.

Pour prendre des notes pendant une session :

1. Dans la barre d'icônes, ou dans la fenêtre multisession, cliquez sur le bouton **Session**.
2. Dans le menu session, choisissez **Notes de Session**.

   Le panneau Notes de Session s'ouvre.
3. Tapez des notes dans la fenêtre du panneau et cliquez sur **Sauvegarder**.

Lorsque vous terminez la session, il vous sera demandé de revoir et d'éditer les notes de session. Lorsque la session se termine, les notes sont sauvegardées et font partie du rapport des Informations de la Session.

Inviter un client à une session d'assistance

Vous pouvez inviter plusieurs clients à une même session d'assistance

- envoyer un message électronique d'invitation
- demander à un client de participer à partir du site Web

- envoyer un message instantané avec un lien pour rejoindre

Si vous invitez un autre client à prendre part à la session, le premier reçoit un message dès que l'autre rejoint la session.

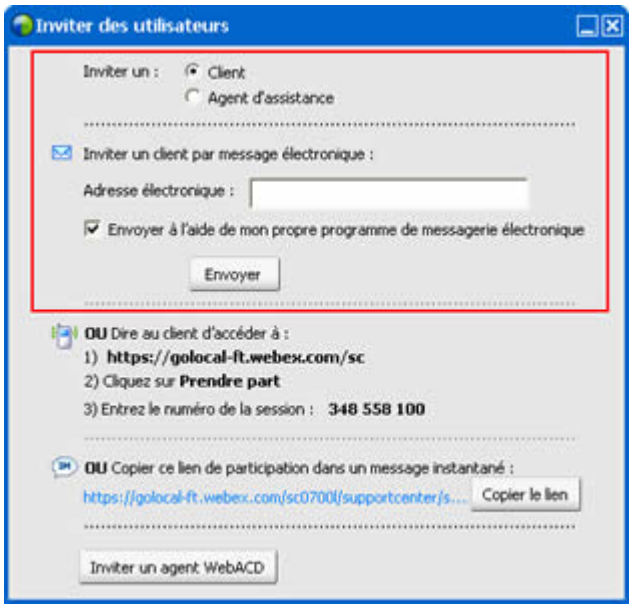
Vous pouvez fournir une assistance à tout client participant à la session en le sélectionnant dans le panneau **Informations sur le client**. *En savoir plus…* (à la page 25)

Pour inviter un client à une session d'assistance par courrier électronique :

1 Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Dans le tableau de bord CSR, cliquer sur l'onglet **Outils**, puis sur **Inviter**.
- Dans la barre d'icône, ou dans la fenêtre multisession, cliquer sur l'icône **Inviter**.

La boîte de dialogue, ou le panneau, s'affiche.



Vous pouvez inviter

- plus d'un client à une session d'assistance.
- plus d'un client , chacun à une session simultanée

2 Sélectionner **Client**.

Pour plus de détails l'invitation d'un autre agent pour assistance, consulter *Inviter un autre agent d'assistance à une session d'assistance* (à la page 24).

3 Entrez l'adresse électronique du destinataire dans la zone de texte.

4 **Optionnel.**Par défaut, la case **Envoyer par mon propre programme de messagerie électronique** est cochée. Lorsqu'elle est sélectionnée, cette option :

- Permet d'envoyer l'invitation par votre propre programme de messagerie électronique plutôt que directement par Support Center.

- Permet d’empêcher que votre invitation ne soit supprimée par le filtre spam de votre destinataire.
- Permet au destinataire de recevoir l'invitation plus rapidement.

5 Cliquez sur **OK**.

Si vous choisissez d’envoyer l’invitation à l’aide de votre propre programme de messagerie électronique, l’invitation s’affiche dans une fenêtre nouveau message. Envoyez l'invitation.

Le client reçoit un message d'invitation avec un lien vers la session d'assistance.

Conseil : Vous pouvez aussi demander au client de rejoindre votre session d'assistance en effectuant l'une des opérations suivantes :

- Aller à l'URL de la session d'assistance, cliquer sur **Rejoindre**, puis taper le numéro de session. L'adresse et le numéro de session s'affichent au milieu du panneau ou de la boîte de dialogue Inviter.
- Copiez le lien vers la session d'assistance dans un message instantané. Le lien s'affiche au bas du panneau ou de la boîte de dialogue Inviter.

Inviter un autre agent d'assistance à une session d'assistance

Vous pouvez inviter un autre agent à une session d'assistance en

- envoyer un message électronique d’invitation
- copier le lien rejoindre dans un message instantané *En savoir plus…* (à la page 27)
- demander le technicien d'assistance pour rejoindre à partir du site Web. *En savoir plus…* (à la page 27)

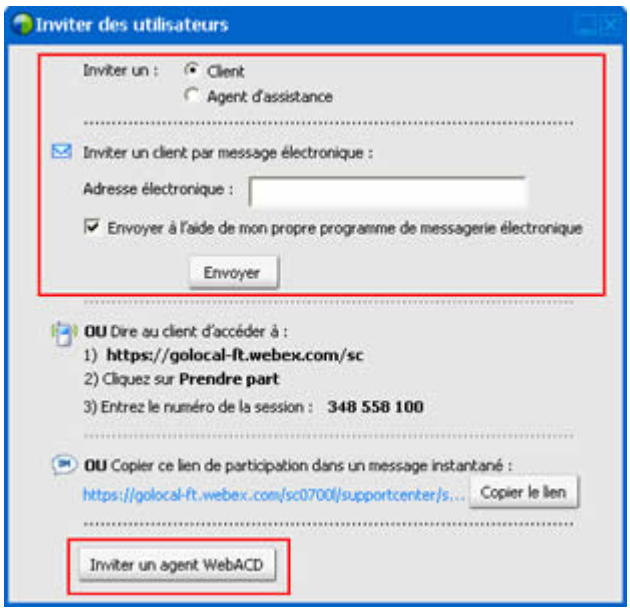
Pour inviter un agent d'assistance à une session d'assistance par courrier électronique :

1 Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Dans le tableau de bord CSR, cliquer sur l'onglet **Outils**, puis sur **Inviter**.
- Dans la barre d'icône, ou dans la fenêtre multisession, cliquer sur l'icône **Inviter**.

La boîte de dialogue, ou le panneau, s'affiche.

2 Sélectionner **Agent d'assistance**.



Optionnel. Cliquer sur **Inviter un agent WebACD** pour inviter un agent WebACD à la session d'assistance. Cette option est disponible *uniquement* si vous êtes un agent WebACD.

Si l'agent accepte l'invitation, la session lui est cédée ou placée dans une file d'attente pour résolution et votre participation s'arrête. *En savoir plus…* (à la page 30)

3 Entrez l'adresse électronique de l'agent d'assistance dans la zone de texte.

4 **Optionnel.**Par défaut, la case **Envoyer par mon propre programme de messagerie électronique** est cochée. Lorsqu'elle est sélectionnée, cette option

- Permet d'envoyer l'invitation à l'aide de votre propre programme de messagerie électronique, plutôt que de l'envoyer directement par Support Center.
- Permet d'empêcher que votre invitation ne soit supprimée par le filtre spam de votre destinataire.
- Permet au destinataire de recevoir l'invitation plus rapidement.

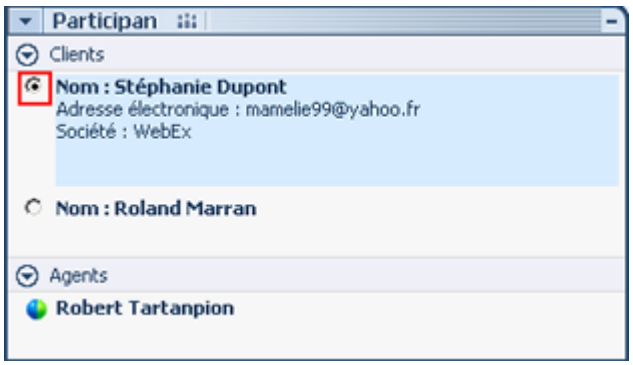
Si vous choisissez d'envoyer l'invitation à l'aide de votre propre programme de messagerie électronique, l'invitation s'affiche dans une fenêtre nouveau message. Envoyez l'invitation.

L'agent d'assistance reçoit un message d'invitation avec un lien vers la session d'assistance.

Aider plusieurs clients au cours d'une session d'assistance

Si deux ou plusieurs clients prennent part à une session d'assistance, vous pouvez leur venir en aide individuellement.

Pour choisir un client, le sélectionner dans le panneau Informations sur le client.



Choisir le client que vous souhaitez aider

Remarque :

- Si vous ou un client partagez un bureau ou une application, tous les participants à la session d'assistance peuvent voir le logiciel partagé.
- Lorsque vous changez de client, toutes les activités de partage en cours prennent automatiquement fin. Par exemple, si vous partagez votre application ou votre bureau, ou que vous affichez une application ou le bureau d'un client, la fenêtre de partage se ferme automatiquement.

Aider simultanément plusieurs clients

Si votre site et vos droits vous le permettent, vous pouvez gérer simultanément des sessions multiples dans une fenêtre d'assistance unique et facile à utiliser.

Par exemple, vous pouvez lancer un script sur l'ordinateur d'un client, répondre à des questions dans une fenêtre de discussion pour un autre client, et vérifier les informations du système sur un troisième ordinateur.

Le nombre maximal de clients que vous pouvez aider simultanément, est défini par votre administrateur système.

Conseil : Vous pouvez inviter plus d'un client à une session lorsque vous êtes en mode client multisession, tout comme vous le feriez pour une session unique. *En savoir plus…* (à la page 25)

Lorsque vous démarrez une session et que vous *inviter un client* (à la page 22), ou lorsque vous acceptez votre premier client figurant sur une liste d'attente, la fenêtre multisession s'ouvre automatiquement. Le nom du client que vous aidez s'affiche sur l'onglet de la session.

1. une session avec un client
2. une session en attente d'un client
3. démarrer une autre session
4. tâches d'une session commune

Dans la fenêtre multisession, vous pouvez remplir la plupart des tâches que vous effectuez au cours d'une session unique pour toutes les sessions

Prêter assistance à un autre agent

Si vous possédez un compte utilisateur sur un site Web Support Center, vous pouvez prêter assistance à un autre agent d'assistance dans une session en cours pour :

- Observer le partage des applications et bureaux
- Participer à une discussion instantanée
- Voir les images vidéo envoyées par l'agent d'assistance
- Prendre le contrôle de la session d'assistance, si l'agent d'assistance vous transmet ce contrôle
- Devenir le principal agent d'assistance si l'agent actuel vous transfère la session.

Vous pouvez prendre part à une session d'assistance en tant qu'assistant à partir :

- D'un message d'invitation, si l'agent d'assistance vous a envoyé une invitation
- D'un lien dans un message instantané
- Votre site Web Support Center

Pour prendre part à une session d'assistance en tant qu'assistant à partir d'un message électronique ou instantané d'invitation :

1. Cliquez sur le lien contenu dans le message électronique ou instantané pour accéder à la session.

   Si vous n'êtes pas déjà connecté à votre site Web Support Center, la page Connexion apparaît.

2. Connectez-vous à votre site Web Support Center.

   La page Session d'assistance en cours apparaît.

3. Cliquez sur **Entrer**.

Pour prendre part à une session d'assistance en tant qu'assistant à partir de votre site Web Support Center :

1. Assurez-vous que l'agent d'assistance qui contrôle actuellement la session vous a fourni le numéro de session.
2. Allez sur votre site Web Support Center.
3. Connectez-vous à votre site Web Support Center.
4. Dans la barre de navigation, développez **Fournir une assistance**, puis cliquez sur **Assister à la session**.

   La page Session d'assistance en cours apparaît.

5. Tapez le numéro de session d'assistance dans la zone de texte, puis cliquez sur **Entrer**.

   Vous êtes maintenant assistant dans la session d'assistance.

Remarque : En tant qu'agent d'assistance adjoint, vous ne contrôlez pas la session d'assistance. Cependant, le principal agent d'assistance peut vous transmettre le contrôle ou vous céder entièrement la session. Pour les détails, consultez *Transférer le contrôle de la session à un autre agent d'assistance* (à la page 28), et *Transférer une session à un agent WebACD ou une file d'attente* (à la page 30).

Transmettre le contrôle de la session à un autre agent d'assistance

Vous pouvez transmettre le contrôle d'une session d'assistance à un autre agent d'assistance qui vous seconde dans votre session. Cette option est utile par exemple si vous devez procéder à l'escalade d'un appel.

Après avoir transmis le contrôle d'une session, vous pouvez rester dans la session pour observer le partage des applications et bureaux, participer à une discussion instantanée et voir les images vidéo. À tout moment, l'agent d'assistance auquel vous avez transmis le contrôle de la session peut vous le rendre.

Remarque : L'agent d'assistance auquel vous souhaitez transmettre le contrôle de la session d'assistance doit d'abord prendre part à votre session en effectuant *l'une* des opérations suivantes :

- Cliquer sur le lien pour rejoindre la session d'assistance dans votre message électronique ou instantané d'invitation. *En savoir plus…* (à la page 24)
- Cliquez sur le lien **Assister à la session** dans la barre de navigation de votre site Web Support Center, connectez-vous à votre site, puis entrez le numéro de la session d'assistance.

Pour transmettre le contrôle d'une session d'assistance :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

   - Dans le tableau de bord de l'agent, cliquez sur l'onglet **Session**, puis cliquez sur la flèche descendante sur le bouton **Transférer la Session** et sélectionnez **le bouton** Transférer le contrôle**.**

     La boîte de dialogue Transférer le contrôle s'affiche avec une liste de tous les agents d'assistance au client qui ont rejoint la session en tant qu'assistants.

   - Sur la barre d'icônes flottante, ou dans la fenêtre multisession, cliquez sur le bouton **Session**, puis maintenez le curseur sur **Transférer le contrôle** pour voir une liste de tous les agents d'assistance au client qui ont rejoint la session en tant qu'assistants.

2. Sélectionnez le nom de l'agent d'assistance dans la liste.

   L'agent d'assistance contrôle maintenant la session d'assistance. Les fonctions de contrôle de la session deviennent indisponibles à moins que l'agent d'assistance vous rende le contrôle de la session.

   Remarque : Lorsque vous avez transféré le contrôle d'une session à un agent d'assistance, il se produit ce qui suit :

   - Vous pouvez quitter la session, mais vous ne pouvez pas y mettre fin à moins d'en récupérer le contrôle.
   - Toutes les activités d'assistance prennent automatiquement fin, y compris le partage d'application et de bureau, le transfert de fichiers, la messagerie instantanée, la transmission vidéo et l'enregistrement.
   - Si vous avez commencé un appel vocal, ce dernier se poursuit si le système auquel vous transférez le contrôle prend en charge les appels vocaux.

3. **Optionnel.** Vous pouvez transférer et céder la session à un agent WebACD ou à une file d'attente. Cette option est disponible *uniquement* si vous êtes un agent WebACD. *En savoir plus…* (à la page 30)

Transférer une session dans une file d'attente ou à un agent WebACD

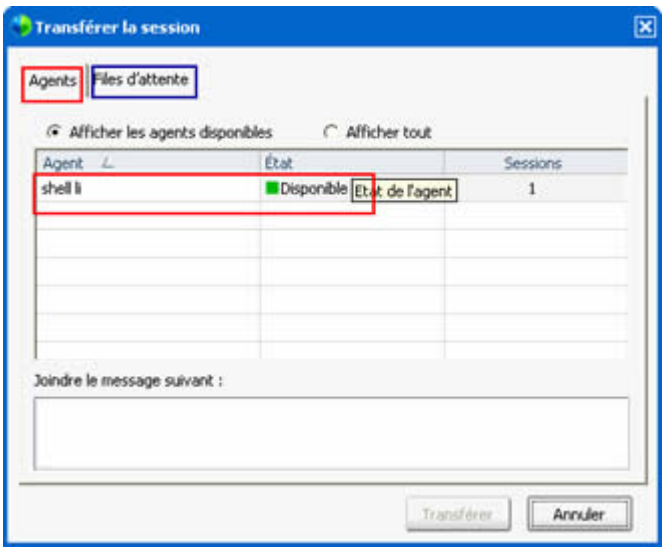
Vous pouvez transférer une session d'assistance à un agent WebACD ou dans une file d'attente d'agents WebACD. Cette option est utile par exemple, si vous avez besoin de faire escalader un appel et quitter la session afin de pouvoir prêter assistance à un autre client. Lorsque vous transférez une session, vous pouvez inclure un message comportant des informations utiles sur la session.

Remarque : L'option de transfert d'une session est disponible *uniquement* si vous êtes un agent WebACD.

Pour transférer et quitter une session d'assistance :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **Session**, puis cliquez sur la flèche pointant vers le bas sur le bouton **Transférer la Session** et **sélectionnez** Transférer la session**.**
   - Dans la barre d'icônes, ou dans la fenêtre multisession, cliquez sur le bouton **Session**, puis sélectionnez **Transférer la Session**.

   La boîte de dialogue Transférer la session apparaît.



Effectuez l'une des opérations suivantes :

- cliquer sur l'onglet **Files d'attente** et sélectionnez une -liste; vous ne pouvez sélectionner *qu'une seule* file d'attente
- sélectionnez un ou plusieurs agents WebACD dans l'onglet **Agents**

2. Optionnel. Vous pouvez entrer un message personnel à envoyer à un agent ou à tous les agents disponibles dans la file d'attente. Le message ne doit pas excéder 345 caractères.

La session est désormais transférée à l'agent WebACD ou placée dans une file d'attente et votre participation prend fin.

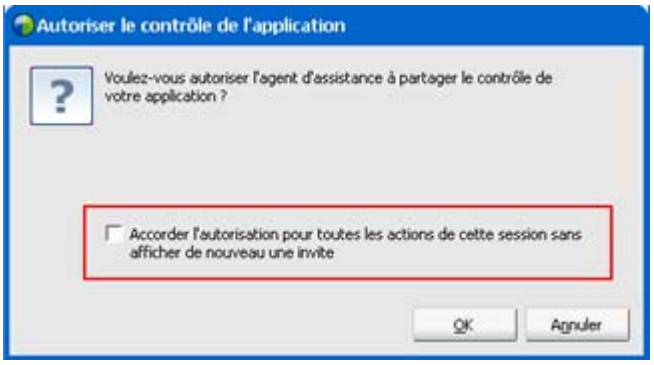
Important : Si vous transférez une session à un agent WebACD ou la placez dans une file d'attente, il se produit ce qui suit :

- Vous quittez automatiquement la session.
- Si vous aviez commencé un appel vocal, celui-ci prend fin.

Obtenir automatiquement l'autorisation d'un client

Lorsque vous demandez l'exécution d'une activité d'assistance— telle que l'affichage ou le contrôle de l'application d'un client— votre demande apparaît dans une boîte de message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message. Cependant, un client peut vous autoriser à effectuer toutes ces activités sans devoir vous donner l'autorisation chaque fois que vous la demandez. Cette option peut être utile, par exemple, si le client souhaite vous laisser exécuter des activités d'assistance en son absence.

Pour obtenir automatiquement l'autorisation d'exécuter les activités d'assistance tout au long de la session, le client doit cocher **Accorder l'autorisation pour toutes les actions de cette session sans afficher de nouveau une invite** dans la boîte de message qui apparait sur son écran. La figure suivante montre la boîte de message qui apparaît sur l'écran du client lorsque vous demandez le contrôle d'une application :



Si le client sélectionne cette option, vous pouvez afficher ou contrôler des applications, afficher ou contrôler le bureau, transférer des fichiers ou enregistrer une session.

Mettre fin à une session d'assistance

Vous pouvez arrêter une session d'assistance à n'importe quel moment.

Pour mettre fin à une session d'assistance :

Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Dans le tableau de bord CSR, cliquer sur l'onglet **Session**, puis sur **Fermer la session**.
- Dans la barre d'icônes flottante, cliquer sur le bouton **Session**, puis sur **Fermer la session**.
- Dans la fenêtre multisession, sélectionner l'onglet de la session à terminer, puis cliquer **Session** afin de sélectionner **Terminer la Session**.

Un message apparaît, vous demandant de confirmer l'arrêt de la session.

Remarque :

- Un client peut quitter une session d'assistance à tout moment en cliquant sur **Quitter la session** sur la page Assistance à distance.
- Un client ne peut pas mettre fin à une session d'assistance.

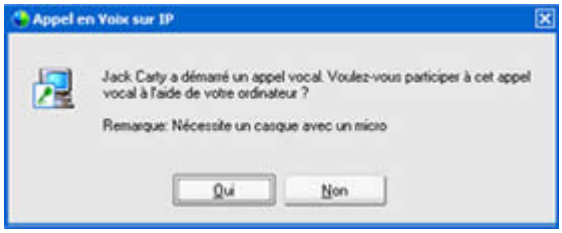
3

Utiliser l'appel vocal

L'appel vocal (basé sur la technologie GIPS) est une option qui permet aux participants de sessions d'assistance de se parler si leurs ordinateurs prennent en charge la voix sur IP (VoIP), un service de téléphonie basé sur Internet. Un maximum de deux participants peuvent parler en même temps lors d'un appel vocal. Agissant en tant qu'agent d'assistance, vous déterminez qui peut parler en passant le micro à un participant.

Le tableau suivant décrit les tâches d'appel vocal associées à votre rôle en tant que représentant d'assistance et le rôle de votre client en tant que participant. Pour en savoir plus sur une tâche particulière, cliquez sur « En savoir plus » dans la description de la tâche.

Rôle		Description de la tâche :
Agent		Lancer et gérer un appel vocal : ▪ définir les options de l'appel vocal *En savoir plus…* (à la page 39) ▪ débuter ou terminer un appel vocal *En savoir plus…* (à la page 34) ▪ parler lors d'un appel vocal *En savoir plus ...* (à la page 38) ▪ autoriser un participant à parler *En savoir plus…* (à la page 37)

Rôle		Description de la tâche :
Client		Participer lors d'un appel vocal : ▪ définir les options de l'appel vocal *En savoir plus…* (à la page 39) ▪ rejoindre un appel vocal *En savoir plus…* (à la page 36) ▪ parler lors d'un appel vocal *En savoir plus ...* (à la page 38) ▪ quitter ou rejoindre un appel vocal *En savoir plus ...* (à la page 39)

Débuter ou terminer un appel vocal

Agent d'assistance

Une fois que vous avez commencé un appel vocal pendant une session d'assistance, tout participant dont le système est activé pour la voix sur IP (VoIP), un service de téléphonie basé sur Internet, peut rejoindre l'appel vocal.

Remarque : Avant de commencer un appel vocal,

- Assurez-vous que votre ordinateur est doté d'une carte son et soit des haut-parleurs et un microphone, soit un casque avec un microphone intégré. Pour une meilleure qualité audio et un plus grand confort, utilisez un casque d'ordinateur équipé d'un micro de haute qualité.
- si vous ne l'avez pas déjà fait, utilisez l'Audio Setup Wizard pour ajuster les paramètres de votre ordinateur pour l'Appel Vocal. *En savoir plus…* (à la page 39)

Pour commencer un appel vocal pendant une session d'assistance :

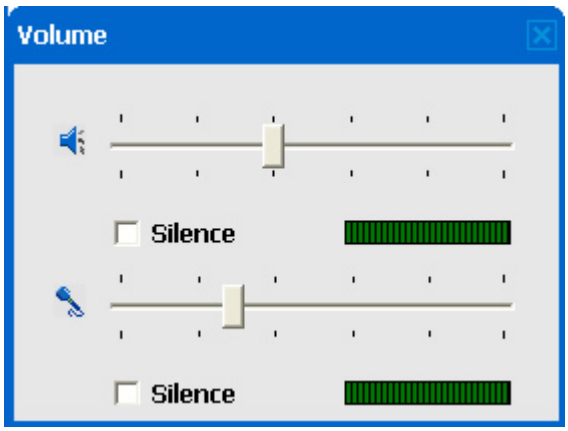
1 Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Dans le tableau de bord CSR, cliquez sur l'onglet **Outils**, puis cliquez sur **Appel vocal**.
- Sur la barre d'icône ou dans le client multisession, cliquez sur l'Icône **Appel vocal**.

1 Sélectionnez **Commencer Appel vocal**.

Ainsi :

- La boîte de dialogue Volume apparaît.



Pour ajuster le volume des haut-parleurs ou du micro

- Un indicateur **d'appel vocal** s'affiche près de votre nom. Par exemple :

indicateur d' appel vocal

- Si vous utilisez un casque, la barre d'état suivante s'affiche en bas de la console :

indicateur d' appel vocal

- Si vous utilisez des haut-parleurs d'ordinateur de bureau ou portable, l'indicateur suivant s'affiche en bas de la console.

Indicateur d'appel vocal

- La boîte de message Rejoindre l'appel vocal s'affiche automatiquement dans la fenêtre de session du client. Le client peut alors choisir de participer à l'appel vocal.

Vous pouvez mettre fin à tout moment à un appel vocal lors d'une session d'assistance.

Mettre fin à un appel vocal :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord CSR, cliquez sur l'onglet **Outils**, puis cliquez sur la flèche pointant vers le bas sur le bouton **Appel vocal**.

- Dans la barre d'icônes, ou dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'icône **Appel vocal**.

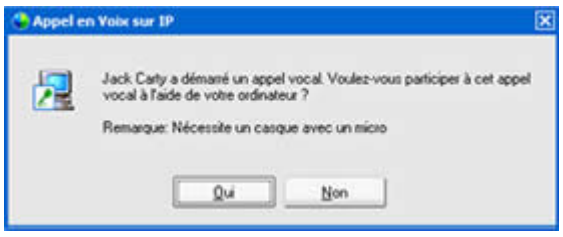
2 Sélectionnez **Mettre fin à l'appel vocal**.

Remarque : Bien que l'appel vocal se termine, la session d'assistance se poursuit jusqu'à ce que vous y mettiez fin.

Rejoindre un appel vocal

Agent d'assistance à la clientèle ou autre

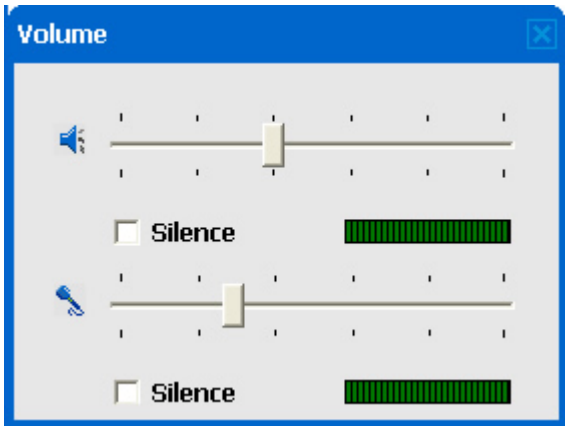
Lorsque vous démarrez un appel vocal, l'invitation par appel vocal apparaît automatiquement sur la fenêtre de session de votre client (et sur la fenêtre de session du technicien d'assistance, si c'est le cas) :



Demander à votre client de cliquer sur **Oui** pour accepter l'invitation et prendre part à la conférence.

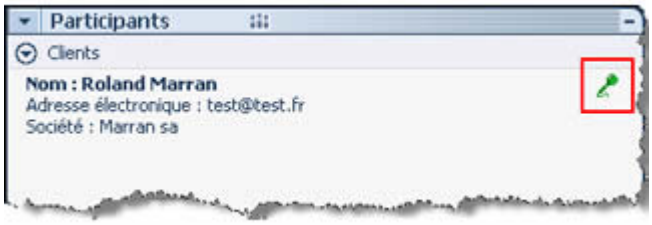
Lorsque votre client rejoint une conférence par appel vocal :

- La boîte de dialogue Volume apparaît. Votre client peut ajuster le volume des haut-parleurs ou du micro.



Pour ajuster le volume des haut-parleurs ou du micro

- L'indicateur Appel vocal s'affiche près du nom de votre client. Par exemple :



indicateur d' appel vocal

Un maximum de deux participants peuvent parler en même temps lors d'un appel vocal. Pour que votre client parle au cours de la session, l'indicateur de son appel vocal localisé près de son nom doit tourner au vert, indiquant que vous lui avez passé le micro.

Conseil : Avant de rejoindre une session d'appel vocal, demander à votre client d'utiliser l'Assistant de configuration audio pour affiner les paramètres d'appel vocal de son ordinateur. *En savoir plus…* (à la page 39)

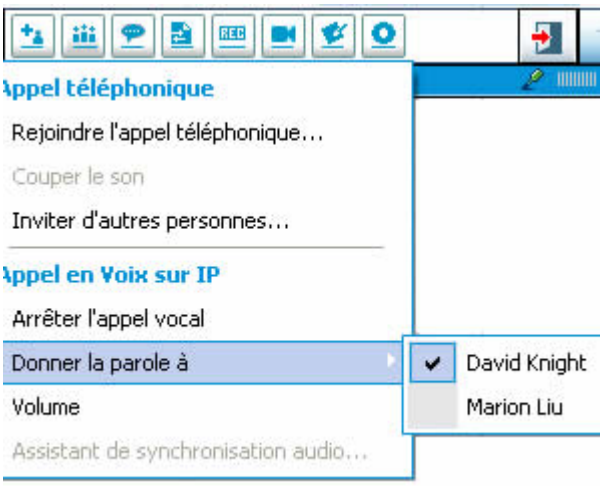
Permettre à un participant de parler lors d'un appel vocal

Agent d'assistance

Lorsque vous lancez un appel vocal, jusqu'à deux participants peuvent parler en même temps. Vous pouvez spécifier quels participants peuvent parler en passer le micro à un client ou à un autre agent d'assistance.

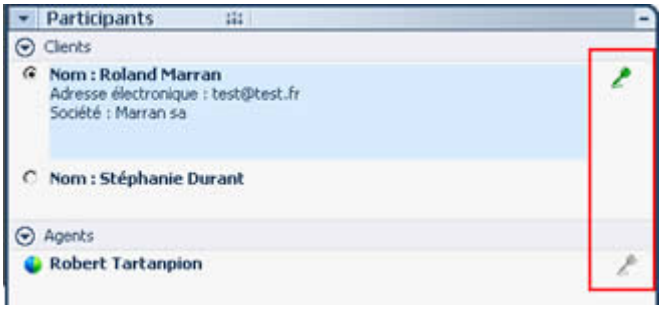
Pour permettre à un participant de parler lors d'un appel vocal

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord CSR, cliquez sur l'onglet **Outils**, puis cliquez sur la flèche pointant vers le bas sur le bouton **Appel vocal**.
   - Dans la barre d'icônes, ou dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'icône **Appel vocal**.
2. Sélectionnez **Donner le Mic à**.



Sélectionnez le nom du participant auquel vous souhaitez donner la parole.

- L'indicateur **Appel Vocal** passe au vert à coté du nom du participant.



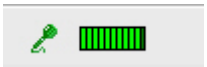
Le participant peut alors parler jusqu'à ce que vous donniez la parole à un autre participant.

Parler lors d'un appel vocal

Représentant d'assistance et client

En tant que CSR, vous avez le choix entre utiliser des haut-parleurs et un micro ou un casque d'écoute avec microphone. La dernière option est recommandée pour une meilleure qualité auditive et plus de confort.

Pour participer à un appel vocal, votre client *doit* utiliser un casque avec un microphone. Si un client porte un casque de travail, ceci s'affiche sur sa console :



Le client parle tout simplement dans son microphone.

Conseil :

- Avant un appel vocal, votre client peut utiliser l'Assistant syntonisation audio pour sélectionner la configuration de l'enceinte.
- Après avoir lancé un appel vocal, votre client peut spécifier les options audio en quittant temporairement l'appel pour l'Assistant syntonisation audio, puis en rejoignant la session.

Pour plus d'informations sur l'Assistant syntonisation audio, *consultez Définir les Options d'appel vocal sur la page* (à la page 39).

Quitter ou reprendre un appel vocal

Agent d'assistance à la clientèle ou autre

Lors d'une session d'assistance, votre client, ou un agent d'assistance, peut quitter votre appel vocal sans quitter la session, et reprendre l'appel vocal à tout moment.

Pour quitter un appel vocal, conseiller à votre client de :

1. Cliquer sur la flèche descendante du bouton **Appel vocal**.
2. Sélectionner **Quitter l'appel vocal**.

Pour reprendre un appel vocal, conseiller à votre client de :

1. Cliquer sur la flèche descendante du bouton **Appel vocal**.
2. Sélectionner **Prendre l'appel vocal**.

Définir les Options de l'appel vocal

Les agents d'assistance et clients

- Utiliser l'assistant de syntonisation audio pour
  - spécifier vos équipements audio et régler le niveau de volume optimal.
  - vérifier que l'équipement audio est configuré sur son meilleur niveau sonore.
- Utiliser la boîte de dialogue Volume afin de régler à tout moment le volume de vos haut-parleurs ou de votre micro.

Pour utiliser l'Assistant syntonisation audio pour un appel vocal :

1. Cliquer sur le bouton**Appel vocal**.
2. sélectionnez **Assistant de configuration audio**.

   Un assistant ou une boîte de dialogue apparaît.
3. Suivez les instructions pour spécifier vos réglages.

Pour ajuster le volume des haut-parleurs ou du micro :

1. Cliquer sur le bouton**Appel vocal**.
2. Sélectionnez **Volume**.

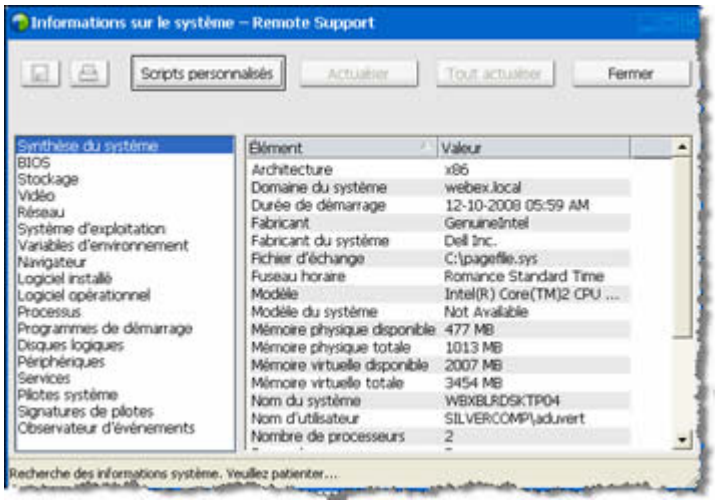
   La boîte de dialogue Volume apparaît.
3. Régler le volume des haut-parleurs et du micro.

4

Gérer l'ordinateur d'un client

Le tableau suivant décrit les tâches qui permettent de diagnostiquer et résoudre les problèmes de matériel ou de logiciel sur l'ordinateur d'un client. Pour en savoir plus sur une tâche particulière, cliquer sur "En savoir plus" dans la description de la tâche.

Remarque : Les fonctionnalités d'assistance technique décrites ici peuvent être désactivées pour une file d'attente WebACD par l'administrateur de votre site. Si vous ne voyez pas ces fonctionnalités apparaitre sur votre site, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.

	Description de la tâche
	Sur l'ordinateur du client : ▪ afficher les informations détaillées du système *En savoir plus…* (à la page 42) ▪ lancer des scripts personnalisés pour évaluer et résoudre les problèmes des clients *En savoir plus…* (à la page 43) ▪ sauvegarder ou imprimer les informations sur l'ordinateur *En savoir plus…* (à la page 46) ▪ se connecter en tant qu'utilisateur différent *En savoir plus…* (à la page 47) ▪ redémarrer l'ordinateur *En savoir plus…* (à la page 48)

Afficher des informations concernant l'ordinateur d'un client

Remarque : Les fonctionnalités d'assistance technique telles que celle-ci peut être désactivée pour une file d'attente WebACD par l'administrateur de votre site. Si cette fonctionnalité n'apparait pas sur votre site, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.

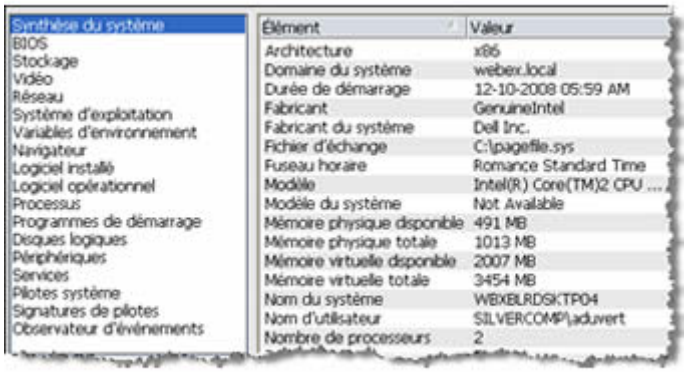
Pendant une session d'assistance, vous pouvez afficher des informations détaillées concernant l'ordinateur de votre client avec son autorisation. Ces informations peuvent vous aider à diagnostiquer et à réparer son ordinateur. Si vous, ou le client, apportez des modifications au système, vous pouvez faire redémarrer l'ordinateur du client à distance, puis afficher les informations modifiées.

Une fois que vous affichez les informations concernant l'ordinateur d'un client, vous pouvez soit les imprimer ou les sauvegarder dans un fichier.

Pour afficher des informations système :

1. Effectuez *l'une* des actions suivantes:
   - Si le tableau de bord du technicien est affiché, sous **Informations sur le client**, cliquez sur le bouton **Informations système**.
   - Dans la barre d'icône, cliquez sur l'icône **Informations Système du Client**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet **Informations Système** du client.

   L'autorisation du client est demandée pour voir les informations du système.
2. Lorsque le client donne son autorisation, la fenêtre Informations sur le système s'affiche.



Optionnel. Dans la liste de gauche, cliquez sur une catégorie pour afficher un panneau contenant les informations correspondantes.

Optionnel. Pour afficher les informations système les plus récentes, cliquez sur **Actualiser**.

Conseil :

- Vous pouvez enregistrer ou imprimer des informations concernant l'ordinateur d'un client. *En savoir plus…* (à la page 46)
- Vous pouvez faire redémarrer l'ordinateur du client à tout moment, puis afficher les informations système mises à jour.*En savoir plus…* (à la page 48)

Créer et modifier les scripts personnalisés

Remarque : Les fonctionnalités d'assistance technique telles que celle-ci peut être désactivée pour une file d'attente WebACD par l'administrateur de votre site. Si cette fonctionnalité n'apparait pas sur votre site, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.

Un script personnalisé est un script que vous, ou un autre CSR, pouvez créer pour prendre en charge l'ordinateur d'un client. Lorsqu'il a été créé, un tel script est souvent utile pour d'autres sessions d'assistance.

Vous pouvez créer des scripts fréquemment utilisés, et les conserver dans la Bibliothèque de Scripts Personnalisés pour sélection et téléchargement, au besoin, durant une session d'assistance.

Pour visualiser la liste des scripts disponibles dans votre Librairie de Scripts Personnalisés

1. Connectez-vous à votre site Web Support Center.
2. Sur la barre de navigation gauche, cliquer sur **Bibliothèque de Script**.

   La boîte de dialogue Bibliothèque des scripts des clients s'affiche :

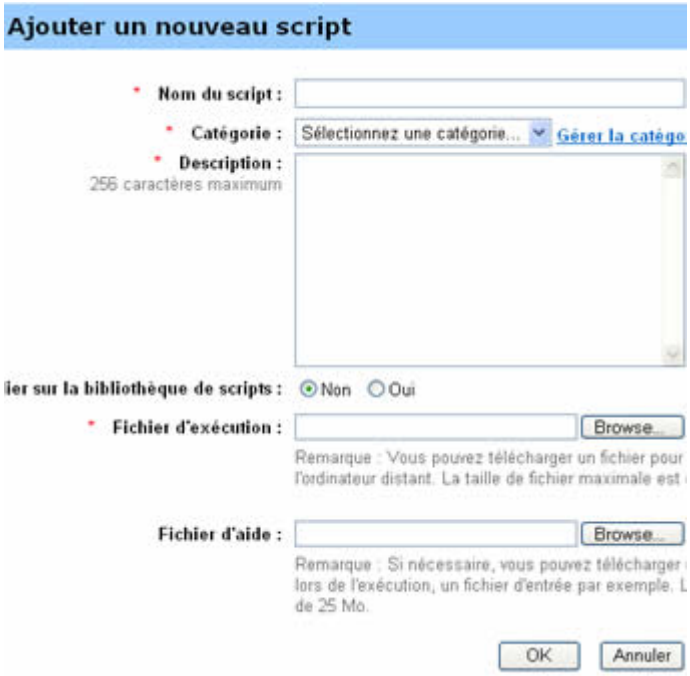
Vous pouvez créer, modifier, publier ou annuler les scripts personnalisés de la Bibliothèque de Scripts Personnalisés

Conseil : Cliquer sur l'entête d'une colonne pour organiser les scripts.

Pour créer un script personnalisé

1 Cliquer sur **Ajouter un nouveau script**.

La boîte de dialogue Ajouter un nouveau script s'affiche.



Vous pouvez modifier ou annuler tout script personnalisé que vous créez.

2 Entrer un nom unique dans le champ **Nom du Script**.

3 Choisir une catégorie dans la liste déroulante **Catégorie**. (Les catégories sont créées par l'administrateur de votre site).

4 **Optionnel.** Entrer une description du script pour des raisons de compréhension.

5 Si vous ne l'avez pas encore fait, sélectionnez **Publier dans la Bibliothèque de Script** si vous souhaitez conserver la disponibilité de ce script pour vous et pour les autres techniciens durant les sessions d'assistance.

6 Cliquer sur **Parcourir** pour naviguer vers le fichier d'exécution du fichier.

7 Si un autre script est nécessaire au lancement du script d'exécution, cliquer sur **Parcourir** pour le sélectionner.

8 Cliquez sur **Envoyer**.

Si le script contient des erreurs, par exemple, si le nom du script existe déjà, vous pouvez corriger les erreurs. Lorsque le script a bien été soumis, le nouveau script est créé et affiché dans la Bibliothèque de Scripts.

Pour modifier ou supprimer un script personnalisé

1. Connectez-vous à votre site Web Support Center.
2. Sur la barre de navigation gauche, cliquer sur **Bibliothèque de Script**.

   La boîte de dialogue Bibliothèque des scripts des clients s'affiche :

Cliquer sur **Modifier** ou **Supprimer** dans la colonne **Actions**.

- **Modifier**-modifier la définition du script, incluant le changement du fichier d'exécution du script ou le fichier d'entrée requis par le fichier d'exécution, s'il y a lieu.
- **Supprimer**-confirmer la demande de suppression pour supprimer le script de la bibliothèque. Vous pouvez supprimer seulement les scripts que vous avez créés.

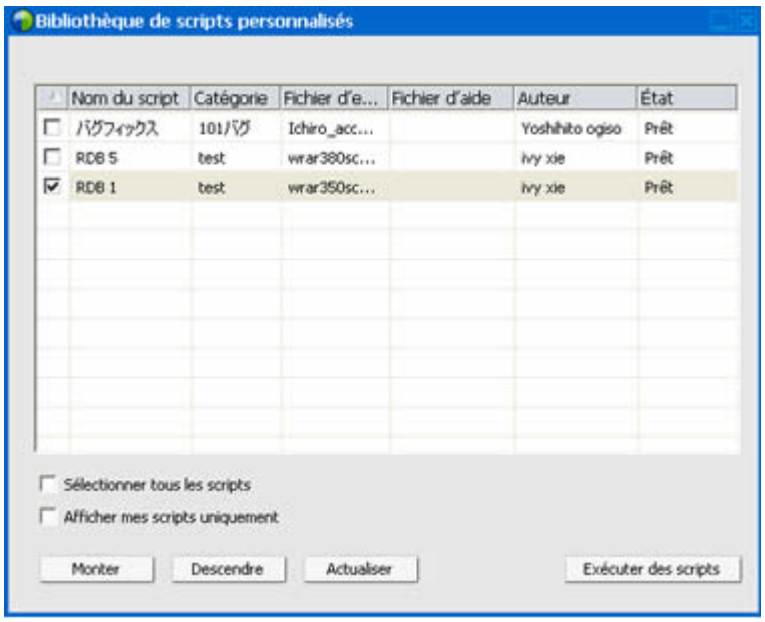
Lancer un script personnalisé pendant une session

Lors d'une session avec un client, vous pouvez télécharger et exécuter un ou plusieurs scripts sur l'ordinateur de votre client pour évaluer et résoudre rapidement les problèmes.

Pour lancer un script personnalisé durant une session d'assistance.

1. Dans le menu de la console CSR, sélectionnez **Ordinateur du client** > **Bibliothèque de scripts personnalisés**.

   La boîte de dialogue Bibliothèque de scripts personnalisés apparaît affichant une liste des scripts disponibles pour votre site.



- Les scripts peuvent atteindre 1 MB.
- Les scripts multiples sont lancés les uns après les autres selon l'ordre que vous indiquez.
- Dans une fenêtre multisession, l'exécution du script peut s'effectuer simultanément dans les sessions multiples

Conseil : Cliquez sur l'en-tête d'une colonne pour organiser la bibliothèque de scripts.

2. Utiliser les touches **Monter** ou **Descendre** pour organiser l'ordre des scripts.
3. Cliquer sur **Lancer les Scripts**.

   Le client reçoit une demande de permission. Après avoir reçu la permission, les scripts sont exécutés sur l'ordinateur du client.

Le compte rendu du script est affiché dans la fenêtre Messagerie Instantanée en même temps que les erreurs qui ont été rencontrées. Le compte rendu est également disponible dans le rapport des Informations de la Session.

Remarque : Les scripts sont lancés dans des fichiers temporaires. Rien n'est conservé sur l'ordinateur du client lorsque l'exécution du script est terminée.

Enregistrer et imprimer les informations concernant l'ordinateur d'un client

Remarque : Les fonctionnalités d'assistance technique telles que celle-ci peut être désactivée pour une file d'attente WebACD par l'administrateur de votre site. Si cette fonctionnalité n'apparait pas sur votre site, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.

Si vous affichez les informations concernant l'ordinateur d'un client, vous pouvez soit les enregistrer dans un fichier texte (**.txt**), soit les imprimer sur une imprimante connectée à votre ordinateur.

Pour enregistrer ou imprimer des informations concernant l'ordinateur d'un client :

1. Affichez les informations concernant l'ordinateur du client. *Pour les instructions, lire* (à la page 42)Affichage des informations système d'un client.
2. Dans la fenêtre Informations système, effectuez *l'une* des opérations suivantes :!!!
   - Pour sauvegarder les informations dans un fichier, cliquez sur **Enregistrer**.
   - Pour imprimer les informations, cliquez sur le bouton **Imprimer**.

Remarque : Le gestionnaire d'assistance affiche plusieurs catégories d'informations concernant l'ordinateur d'un client dans différents panneaux. Cependant, le fichier enregistré ou la copie imprimée comprend toutes les catégories d'informations système. Vous ne devez pas enregistrer ou imprimer séparément chaque catégorie d'informations.

Se connecter à l'ordinateur d'un client comme un autre utilisateur

Remarque : Les fonctionnalités d'assistance technique telles que celle-ci peut être désactivée pour une file d'attente WebACD par l'administrateur de votre site. Si cette fonctionnalité n'apparait pas sur votre site, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.

Pendant une session d'assistance, vous pouvez vous connecter à l'ordinateur d'un client en vous présentant comme un autre utilisateur. Par exemple, vous pourriez vouloir vous connecter à l'ordinateur en utilisant un compte administrateur de manière à pouvoir effectuer des activités supplémentaires sur l'ordinateur. Si l'ordinateur du client est connecté à un réseau interne, vous devez vous connecter avec un compte existant sur ce réseau.

Vous pouvez vous déconnecter de l'ordinateur du client à tout moment au cours de la session et reconnecter automatiquement le client. Si vous êtes connecté à l'ordinateur du client lorsque vous terminez la session, le Gestionnaire d'Assistance reconnecte automatiquement le client à son ordinateur.

Remarque : Se connecter en tant qu'utilisateur différent déconnecte temporairement le client de l'ordinateur. Pour les utilisateurs de Windows 7 et Vista, toutes les applications ouvertes sur l'ordinateur du client seront fermées.

Pour vous connecter à l'ordinateur d'un client comme un autre utilisateur :

1. Effectuez *l'une* des actions suivantes:
   - Sur le tableau de bord CSR, sous **Informations sur le client**, cliquez sur le bouton **Changer d'utilisateur**.
   - Sur la barre d'icones, ou dans la fenêtre multi-sessions, cliquez sur le bouton **Session**, puis sélectionnez **Ordinateur du client >Se connecter en tant qu'autre utilisateur**.

   Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande de connexion à son ordinateur. Votre requête apparait dans la boite de message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.
2. Cliquer sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

   Si le client a accepté votre demande, la boîte de dialogue Connexion à l'ordinateur client apparaît.
3. Entrer les informations requises, puis cliquer sur **OK**.

Pour vous déconnecter de l'ordinateur du client :

Effectuez *l'une* des actions suivantes:

- Dans le tableau de bord CSR, sous **Informations sur le client**, cliquer sur le bouton **Se déconnecter**.
- Sur la barre d'icones, ou dans la fenêtre multi-sessions, cliquez sur le bouton **Session**, puis sélectionnez **Ordinateur du client > Se déconnecter [***nom d'utilisateur***]**.

Faire redémarrer l'ordinateur d'un client

Remarque : Les fonctionnalités d'assistance technique telles que celle-ci peut être désactivée pour une file d'attente WebACD par l'administrateur de votre site. Si cette fonctionnalité n'apparait pas sur votre site, contactez l'administrateur de votre site pour obtenir de l'aide.

Pendant une session d'assistance, vous pouvez faire redémarrer à distance l'ordinateur d'un client. Après le redémarrage de son ordinateur, le client peut réaccéder automatiquement à la session d'assistance sans devoir fournir le numéro de session ni aucune autre information.

1. Effectuez *l'une* des actions suivantes:
   - Dans le tableau de bord CSR, sous **Informations sur le client**, cliquez sur le bouton **Redémarrer l'ordinateur**.

- Dans la barre d'icônes, dans la fenêtre multi-sessions, cliquez sur le bouton **Session**, puis sélectionnez **Ordinateur du client > Redémarrer**.

Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande de redémarrage de son ordinateur. Votre requête apparait dans la boite de message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.

2. Cliquer sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

L'ordinateur du client redémarre. Le client doit ensuite se reconnecter à son ordinateur ou réseau. Un message apparaît alors sur l'écran du client, lui permettant de réaccéder à la session d'assistance.

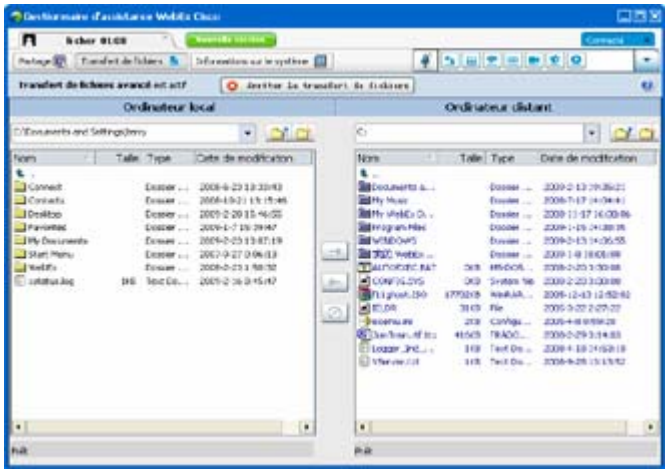
5

Transférer des fichiers

Si votre site le permet, durant une session d'assistance, vous pouvez transférer les fichiers dans ou à partir d'un ordinateur d'un client. Par exemple, vous pouvez placer des correctifs ou des mises à jour sur l'ordinateur d'un client ou télécharger des fichiers journaux se trouvant sur l'ordinateur du client pour les analyser.

Le tableau suivant décrit les deux options pour transférer des fichiers vers et à partir d'un ordinateur d'un client selon la configuration de votre site et votre compte utilisateur. Pour en savoir plus sur une tâche particulière, cliquer sur "En savoir plus" dans la description de la tâche.

	description de la tâche
	▪ **Basique :** publiez un ou plusieurs fichiers pour qu'un client le télécharge pendant une session d'assistance *En savoir plus...* (à la page 52)

	description de la tâche
	▪ **Avancé :** transférer un seul fichier, plusieurs fichiers à la fois ou un dossier entier vers l'ordinateur du client ou à destination du vôtre. *En savoir plus…* (à la page 53)

Utiliser le transfert de fichiers basique

Pendant une session d'assistance, vous pouvez publier des fichiers se trouvant sur votre ordinateur dans une fenêtre qui apparaît sur l'écran du client. Un client peut alors télécharger les fichiers vers son ordinateur.

Pour publier des fichiers durant une session d'assistance :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **Outils**, puis cliquez sur **Transférer un fichier**.

     Dans la boîte de sélection d'une option de transfert qui s'affiche alors, sélectionnez **Transfert de fichiers basique**.
   - Dans la barre d'icône, cliquez sur l'icône **Transfert de fichier** , puis cliquez sur **Transfert de fichiers basique**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur **Transfert de fichier** , puis cliquez sur **Démarrer le Transfert de fichiers basique**.

   Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande de transfert de fichiers. Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.
2. Cliquer sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

   La fenêtre Transfert de fichiers apparaît sur votre écran et sur celui du client.

3. Cliquez sur **Partager un fichier**.
4. Sélectionnez le fichier que vous souhaitez publier.
5. Cliquez sur **Ouvrir**.

   Le fichier apparaît dans la fenêtre Transfert de fichiers.

Le client sélectionne le fichier et clique sur **Télécharger** pour sélectionner un répertoire de réception du fichier.

Optionnel. Publier d'autres fichiers que vous souhaitez que le client télécharge.

Pour arrêter de publier des fichiers durant une session d'assistance :

Dans la barre de titre de la fenêtre Transfert de fichier, cliquez sur **Terminer le transfert de fichier**.

Le technicien d'assistance ferme la fenêtre de transfert de fichiers sur l'écran du client.

Utiliser le transfert de fichiers avancé

L'option de transfert de fichier avancé fournit deux moyens de transférer des fichiers :

- Si votre site le permet et que vous êtes en mode de partage, votre client vous accorde la permission et peut voir toutes les actions que vous effectuez lors du transfert de fichiers. Le client peut arrêter le transfert de fichier à tout moment.
- En mode de non-partage, le client accorde la permission, mais ne peut pas voir les actions que vous effectuez ni arrêter le transfert de fichiers lorsqu'il a commencé.

Vous pouvez effectuer les tâches de transfert de fichier suivantes :

- Transférez tous types de fichiers vers ou à partir de l'ordinateur d'un client à tout moment, ou pendant que vous visualisez ou contrôlez le bureau de ce client. Vous pouvez transférer des fichiers de 150 Mo maximum à la fois.

- Vous pouvez également accéder à des fichiers se trouvant sur le réseau du client, si les unités sont mappées sur l'ordinateur du client et que votre service inclut cette option.
- Supprimez les fichiers sur l'ordinateur du client.
- Renommez les fichiers sur l'ordinateur du client.

Important : Vous ne pouvez pas transférer des fichiers si vous ou un autre agent d'assistance est en train de visualiser ou contrôler une application du client. Pour transférer des fichiers vers ou depuis votre ordinateur, vous devez arrêter le partage de l'application.

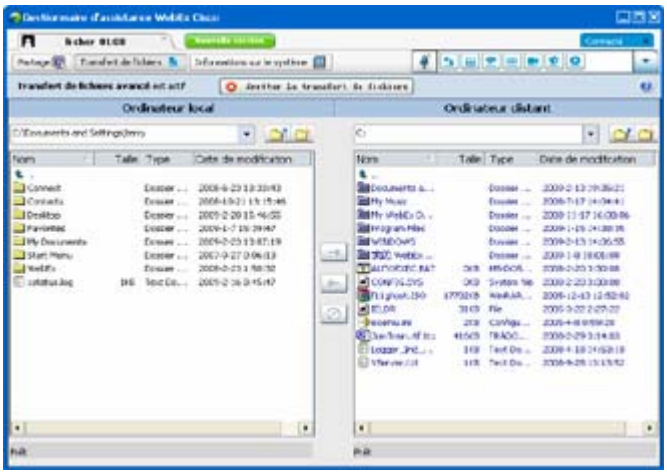
Pour transférer des fichiers vers ou depuis l'ordinateur d'un client :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **Outils**, puis cliquez sur **Transférer un fichier**.

     Dans la boîte de sélection d'une option de transfert qui s'affiche alors, sélectionnez **Transfert de fichiers avancé**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquez sur l'icône **Transfert de fichier**, puis choisissez **Transfert de fichier avancé**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet **Transfert de fichier**, puis cliquez sur **Démarrer le transfert de fichier avancé**.

     Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande de transfert de fichiers. Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.
2. Cliquer sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

   Une fois que le client vous donne l'autorisation, la fenêtre Transfert de fichiers WebEx apparaît. Le répertoire de fichiers de votre ordinateur apparaît dans le volet de gauche. Le répertoire de fichiers de l'ordinateur du client apparaît dans le volet de droite.



- Pour créer un nouveau dossier, cliquez sur le bouton **Nouveau dossier**.
- Pour sélectionner plusieurs fichiers, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée tout en cliquant sur les fichiers.
- Vous pouvez annuler le transfert d'un fichier s'il est déjà en cours, en cliquant sur le bouton **Abandonner le transfert**.

3 Dans le volet correspondant à votre ordinateur ou dans celui du client, accédez au dossier *vers lequel* vous souhaitez transférer, supprimer ou renommer des fichiers.

4 Dans l'autre volet, sélectionnez les fichiers ou le dossier que vous souhaitez transférer.

5 Effectuez une des opérations suivantes :

- Cliquez sur le bouton de la flèche approprié pour transférer les fichiers ou le dossier d'un ordinateur à l'autre.
- Faites un clic droit pour effacer ou renommer un fichier.

Si vous n'êtes pas en train de partager le bureau, un message apparaît sur l'écran du client, lui demandant de vous autoriser à transférer, supprimer ou renommer le fichier. Le client doit cliquer sur **OK** dans la boîte de message pour que l'opération commence.

Lorsque le technicien d'assistance a terminé de transférer, supprimer ou renommer un fichier, la barre d'état dans la fenêtre Transfert de fichiers WebEx affiche un message indiquant la fin de l'opération.

Remarque : Un client peut vous autoriser à transférer, supprimer ou renommer des fichiers pendant la session d'assistance sans vous donner la permission chaque fois que vous la demandez. *En savoir plus…* (à la page 31)

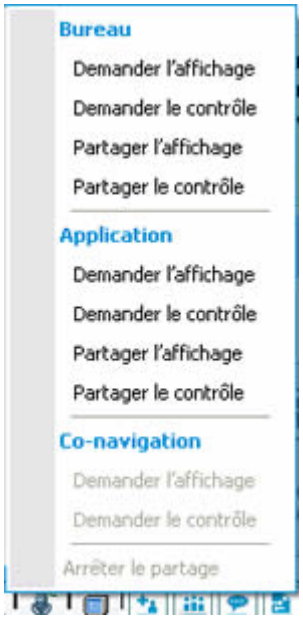
6

Partager des bureaux et des applications

Le partage permet d'afficher ou de contrôler une application ou le bureau entier d'un client sans devoir exécuter une quelconque application du client sur votre propre ordinateur. De même, un client peut afficher ou contrôler votre application ou votre bureau.

- Le partage du bureau est idéal pour afficher ou contrôler plusieurs applications à la fois ou pour accéder à d'autres zones de l'ordinateur d'un client. *En savoir plus…* (à la page 59)
- Le partage d'applications est utile si vous souhaitez présenter ou dépanner une application sur l'ordinateur d'un client. Généralement, il est aussi plus performant que le partage du bureau. *En savoir plus…* (à la page 62)
- Co-naviguer vous permet de partager automatiquement la fenêtre de navigateur à partir de laquelle le client a commencé la session à l'origine. En plus, vous pouvez choisir de co-naviguer si nécessaire durant la session. *En savoir plus…* (à la page 69)

Le tableau suivant décrit les tâches en partage que vous pouvez effectuer. Pour en savoir plus sur une tâche particulière, cliquer sur "En savoir plus" dans la description de la tâche.

	Description de la tâche :
	Logiciels en partage : ▪ Partager les applications *En savoir plus …* (à la page 62) ▪ Arrêter le partage de votre bureau *En savoir plus…* (à la page 58) ▪ Co-naviguer une fenêtre cliquer pour *En savoir plus…* (à la page 69) ▪ Imprimer des documents à partir de l'ordinateur d'un client *En savoir plus…* (à la page 70) ▪ Contrôler l'affichage d'un logiciel en partage *En savoir plus…* (à la page 70) ▪ Annoter le logiciel en partage *En savoir plus ...* (à la page 73)

Partage de bureaux

Le partage du bureau est idéal pour afficher ou contrôler plusieurs applications à la fois ou pour accéder à d'autres zones de l'ordinateur d'un client. Vous pouvez simplement afficher ou afficher et contrôler, une application de client :

- afficher le bureau du client *En savoir plus…* (à la page 58)
- contrôler le bureau d'un client *En savoir plus…* (à la page 59)
- expliquer à un client comment arrêter le partage d'un bureau *En savoir plus…* (à la page 60)
- montrer votre bureau à un client *En savoir plus…* (à la page 61)
- donner le contrôle de votre bureau à un client *En savoir plus…* (à la page 61)
- arrêter le partage de votre bureau avec un client *En savoir plus…* (à la page 62)

Afficher le bureau d'un client

Vous pouvez afficher le bureau d'un client sans le contrôler.

Pour visualiser le bureau d'un client :

1. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Sur le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **Bureau**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Contrôle à distance**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet Client, puis cliquez sur l'onglet **Partager**.
2. Cliquer sur **Demander l'affichage**.

   Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande . Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.
3. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

Une fois que le client vous y a autorisé, son Bureau apparaît dans une fenêtre en partage sur votre écran. Sur l'écran du client, la fenêtre Vue du Vue du bureau apparaît, indiquant que le client partage son Bureau.

Remarque :
- Pour obtenir quelques conseils pour un partage efficace des documents, voir *Conseils pour le partage de logiciels ou d'applications* (à la page 72).
- Par défaut, le Bureau du client d'affiche en plein écran sur votre ordinateur. Vous pouvez cependant revenir à l'affichage normal à tout moment. *En savoir plus…* (à la page 70)
- Un client peut vous assigner des privilèges de visualisation pendant la session d'assistance, sans avoir à vous accorder la permission à chaque fois que vous demander à le faire. *En savoir plus…* (à la page 31)
- Lors de l'affichage de Bureau d'un client, vous pouvez transférer des fichiers de ou vers l'ordinateur du client. Pour en savoir plus, *En savoir plus…* (à la page 51)

Contrôler le bureau d'un client

Vous pouvez contrôler à distance tout le bureau d'un client.

Pour contrôler le bureau d'un client :

1. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Sur le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **Bureau**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Contrôle à distance**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet Client, puis cliquez sur l'onglet **Partager**.
2. Cliquer sur **Demander le contrôle**.

Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande . Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.

3 Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

Une fois que le client vous y a autorisé, son Bureau apparaît dans une fenêtre en partage sur votre écran. Sur l'écran du client, la fenêtre Vue du Contrôle du bureau apparaît, indiquant que le client partage son Bureau.

4 Pour commencer à contrôler le bureau du client, cliquez dans la fenêtre en partage sur votre écran.

Remarque :

- Pour obtenir quelques conseils pour un partage efficace des documents, voir *Conseils pour le partage de logiciels ou d'applications* (à la page 72).
- Par défaut, le Bureau du client d'affiche en plein écran sur votre ordinateur. Vous pouvez cependant revenir à l'affichage normal à tout moment. *En savoir plus…* (à la page 70)
- Un client peut rependre à tout moment le contrôle de son bureau en cliquant sur celui-ci. Vous pouvez également reprendre le contrôle en cliquant dans la fenêtre où apparaît le bureau en partage.
- Un client peut vous assigner des privilèges de visualisation pendant la session d'assistance, sans avoir à vous accorder la permission à chaque fois que vous demander à le faire. *En savoir plus…* (à la page 31)

Aider le client à arrêter le partage

Si un client partage son bureau ou ses applications, vous pouvez lui expliquer comment arrêter le partage.

Pour arrêter le partage :

1 Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Session**.
- Dans la barre de titre d'une fenêtre ouverte, cliquez sur le bouton **Partage**.
- Cliquez sur le bouton **Partage** au coin inférieur droit du bureau de votre ordinateur.

Bouton Session

Bouton de partage

Icônes de partage

2 Dans le menu qui apparaît, choisissez **Arrêter le partage**.

Montrer votre bureau à un client

Vous pouvez permettre à un client de voir votre Bureau. Le fait de voir Bureau. ne permet pas au client de le contrôler à distance.

1. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Sur le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **Bureau**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Contrôle à distance**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet Client, puis cliquez sur l'onglet **Partager**.
2. Cliquer sur **Partager l'affichage**.

   Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande . Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.
3. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

Votre Bureau apparaît dans une fenêtre en partage sur l'écran du client. Sur votre ordinateur, la fenêtre Vue du bureau s'affiche, indiquant que vous partagez votre Bureau.

Remarque : Pour obtenir quelques conseils pour un partage efficace des documents, voir *Conseils pour le partage de logiciels ou d'applications* (à la page 72).

Donner le contrôle de votre bureau à un client

Pendant une session d'assistance, vous pouvez donner le contrôle de votre bureau à votre client. Si vous montrez déjà votre bureau à un client, vous pouvez le laisser en prendre le contrôle sans arrêter la session actuelle de partage du bureau.

Attention : Un client qui contrôle à distance votre bureau peut exécuter tous les programmes et accéder à tous les fichiers de votre ordinateur s'ils ne sont pas protégés par un mot de passe.

Pour donner au client le contrôle de votre bureau :

1. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Sur le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **Bureau**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Contrôle à distance**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet Client, puis cliquez sur l'onglet **Partager**.

2 Cliquer sur **Demande de contrôle**.

Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande . Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.

3 Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

Votre bureau apparaît dans une fenêtre en partage sur l'écran du client. Sur votre ordinateur, la fenêtre Affichage du bureau s'affiche, indiquant que vous partagez votre bureau.

4 Dites au client de cliquer dans la fenêtre en partage.

5 Pour reprendre temporairement le contrôle de votre bureau, cliquez n'importe où sur celui-ci.

Remarque : Pour obtenir quelques conseils pour un partage efficace des documents, voir *Conseils pour le partage de logiciels ou d'applications* (à la page 72).

Arrêter le partage du bureau

Pour arrêter le partage :

1 Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Session**.
- Dans la barre de titre d'une fenêtre ouverte, cliquez sur le bouton **Partage**.
- Cliquez sur le bouton **Partage** au coin inférieur droit du bureau de votre ordinateur.

Bouton Session

Bouton de partage

Icônes de partage

2 Dans le menu qui apparaît, choisissez **Arrêter le partage**.

Partager des applications

Le partage d'applications est utile si vous souhaitez présenter ou dépanner une application sur l'ordinateur d'un client. Généralement, il est aussi plus performant que le partage du bureau.

Vous pouvez simplement afficher, ou afficher et contrôler, l'application d'un client :

- afficher l'application d'un client *En savoir plus…* (à la page 63)
- contrôler l'application d'un client *En savoir plus…* (à la page 64)
- expliquer à un client comment partager une application *En savoir plus…* (à la page 65)
- expliquer à un client comment arrêter de partager une application *En savoir plus…* (à la page 60)
- montrer votre application à un client *En savoir plus…* (à la page 66)
- montrer plusieurs applications à la fois à un client *En savoir plus…* (à la page 67)
- donner le contrôle d'une application à un client *En savoir plus…* (à la page 68)
- arrêter le partage d'une application avec un client *En savoir plus…* (à la page 69)

Afficher l'application d'un client

Vous pouvez afficher toute application exécutée sur l'ordinateur d'un client. Cette option ne vous permet pas de prendre le contrôle à distance de l'application.

1. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Sur le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **application**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Contrôle à distance**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet Client, puis cliquez sur l'onglet **Partager**.
2. Cliquer sur **Demander l'affichage**.

   Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande . Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.
3. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

   Une fois que le client vous a donné l'autorisation, la boîte de dialogue Vue de l'application apparaît sur l'ordinateur du client.

   Le client peut utiliser les options de cette boîte de dialogue pour choisir l'application que vous souhaitez voir.
4. Demandez au client de sélectionner l'application que vous souhaitez voir.

   Au besoin, expliquez au client comment sélectionner une application. *En savoir plus…* (à la page 65)

Une fois que le client a choisi l'application que vous souhaitez voir, celle-ci apparaît dans une fenêtre en partage sur votre ordinateur.

Remarque :

- Pour obtenir quelques conseils pour un partage efficace des documents, voir *Conseils pour le partage de logiciels ou d'applications* (à la page 72).
- Par défaut, le application du client d'affiche en plein écran sur votre ordinateur. Vous pouvez cependant revenir à l'affichage normal à tout moment. *En savoir plus…* (à la page 70)
- Dans la boîte de dialogue Vue de l'application, le client peut choisir d'autres applications à vous montrer, vous permettant ainsi de voir plusieurs applications à la fois.
- Un client peut vous assigner des privilèges de visualisation pendant la session d'assistance, sans avoir à vous accorder la permission à chaque fois que vous demander à le faire. *En savoir plus…* (à la page 31)

Contrôler l'application d'un client

Une fois qu'un client vous a autorisé à contrôler une application, vous pouvez contrôler à distance n'importe quelle application exécutée sur l'ordinateur de ce client.

Pour contrôler l'application d'un client :

1. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Sur le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **application**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Contrôle à distance**.
   - Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet Client, puis cliquez sur l'onglet **Partager**.
2. Cliquer sur **Demander le contrôle**.

   Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande . Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.
3. Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

   Une fois que le client vous a donné l'autorisation, la boîte de dialogue Contrôle de l'application apparaît sur l'ordinateur du client. Le client peut utiliser les options de cette boîte de dialogue pour choisir l'application que vous souhaitez contrôler.
4. Demandez au client de sélectionner l'application que vous souhaitez contrôler.

   Au besoin, expliquez au client comment sélectionner une application. *En savoir plus…* (à la page 65)

Une fois que le client a choisi l'application que vous souhaitez contrôler, cette application apparaît dans une fenêtre en partage sur votre ordinateur.

5 Pour commencer à contrôler l'application du client, cliquez dans la fenêtre en partage.

Remarque :

- Pour obtenir quelques conseils pour un partage efficace des documents, voir *Conseils pour le partage de logiciels ou d'applications* (à la page 72).
- Si vous visualisez déjà une application du client, la demande de contrôle à distance vous permet de contrôler uniquement cette application. Si vous souhaitez contrôler une autre application, vous devez d'abord arrêter de partager l'application affichée, puis demander le contrôle à distance. Le client peut alors sélectionner l'application que vous souhaitez contrôler. *En savoir plus…* (à la page 65)
- Un client peut reprendre à tout moment le contrôle d'une application en cliquant sur celle-ci. Vous pouvez aussi reprendre le contrôle en cliquant dans la fenêtre en partage.
- Dans la boîte de dialogue Contrôle de l'application, le client peut choisir d'autres applications, vous permettant ainsi de contrôler plusieurs applications à la fois.
- Un client peut vous assigner des privilèges de visualisation pendant la session d'assistance, sans avoir à vous accorder la permission à chaque fois que vous demander à le faire. *En savoir plus…* (à la page 31)

Aider un client à partager une application

Lorsqu'un client accepte votre demande d'affichage ou de contrôle d'une application, la boîte de dialogue Vue de l'application ou Contrôle de l'application s'affiche sur son écran.

Par défaut, la boîte de dialogue affiche une liste de toutes les applications ouvertes sur l'ordinateur du client. Vous pouvez demander au client d'effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Si l'application que vous souhaitez afficher ou contrôler est active, demander au client de la sélectionner dans la liste, puis cliquer sur **Partager**.
- Si l'application que vous souhaitez afficher ou contrôler n'est pas active, demander au client de cliquer sur **Nouvelle application**. La boîte de dialogue Nouvelle application apparaît, affichant une liste de toutes les applications disponibles sur l'ordinateur. Demander au client de sélectionner l'application, puis cliquer sur **Partager**.

Aider le client à arrêter le partage

Si un client partage son bureau ou ses applications, vous pouvez lui expliquer comment arrêter le partage.

Pour arrêter le partage :

1 Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Session**.
- Dans la barre de titre d'une fenêtre ouverte, cliquez sur le bouton **Partage**.
- Cliquez sur le bouton **Partage** au coin inférieur droit du bureau de votre ordinateur.

Bouton Session

Bouton de partage

Icônes de partage

2 Dans le menu qui apparaît, choisissez **Arrêter le partage**.

Montrer une application à un client

Vous pouvez permettre à un client de voir votre application. Le fait de voir application. ne permet pas au client de le contrôler à distance.

1 Effectuez *l'une* des opérations suivantes :

- Sur le tableau de bord du technicien, cliquez sur l'onglet **application**.
- Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Contrôle à distance**.
- Dans la fenêtre multisession, cliquez sur l'onglet Client, puis cliquez sur l'onglet **Partager**.

2 Cliquer sur **Demander le contrôle**.

Un message apparaît, vous informant que le client a reçu votre demande . Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.

3 Cliquez sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

La boîte de dialogue Vue de l'application apparaît, affichant une liste de toutes les applications ouvertes sur votre ordinateur.

4 Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Si l'application à partager est active, sélectionnez-la dans la liste, puis cliquez sur **Partager**.
- Si l'application que vous souhaitez partager n'est pas active, cliquez sur **Nouvelle application**. La boîte de dialogue Nouvelle application apparaît, affichant une liste de toutes les applications disponibles sur votre ordinateur. Sélectionnez l'application, puis cliquez sur **Partager**.

Si l'application n'est pas encore ouverte, elle démarre automatiquement.

Votre application apparaît dans une fenêtre en partage sur l'écran du client.

Remarque :
- Vous pouvez partager simultanément plusieurs applications. *En savoir plus…* (à la page 67)
- Pour obtenir quelques conseils pour un partage efficace des documents, voir *Conseils pour le partage de logiciels ou d'applications* (à la page 72).

Partager plusieurs applications

Si vous partagez déjà une application avec un client, vous pouvez partager d'autres applications en même temps. Chaque application partagée s'affiche dans une fenêtre en partage sur l'écran du client.

Pour partager une application supplémentaire :

1. Effectuez une des opérations suivantes :
   - Dans la barre d'icônes ou dans la fenêtre multisession, cliquer sur le bouton **Session.**
   - Cliquez sur **Partage** dans la barre de titres de l'application que vous partagez.
   - Cliquez sur le bouton **Partage** dans le coin inférieur droit du bureau de votre ordinateur.
2. Dans le menu qui s'affiche, choisissez **Sélectionnez l'application**.

   La boîte de dialogue Vue de l'application apparaît, affichant une liste de toutes les applications ouvertes sur votre ordinateur.
3. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Si l'application à partager est active, sélectionnez-la dans la liste, puis cliquez sur **Partager**.
   - Si l'application que vous souhaitez partager n'est pas active, cliquez sur **Nouvelle application**. La boîte de dialogue Nouvelle application apparaît, affichant une liste de toutes les applications disponibles sur votre ordinateur. Sélectionnez l'application, puis cliquez sur **Partager**.

Votre application apparaît dans la fenêtre en partage de l'écran du client.

Conseil : Vous pouvez également partager plusieurs applications en partageant le bureau de votre ordinateur. *En savoir plus…* (à la page 61)

Donner le contrôle de votre application à un client

Vous pouvez donner le contrôle d'une application à votre client. Si vous montrez déjà une application à un client, vous pouvez le laisser en prendre le contrôle à distance sans arrêter la session actuelle de partage de l'application.

Attention : Un client qui contrôle votre application à distance peut ouvrir tous les fichiers liés à cette application sur votre ordinateur s'ils ne sont pas protégés par un mot de passe.

Pour donner au client le contrôle d'une application :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord CSR, cliquez sur l'onglet **application**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquer sur le bouton **Contrôle à distance**.
2. Cliquez sur Transmettre contrôle.

   Un message s'affiche et vous informe que le client a reçu votre demande. Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.

   Cliquer sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

   L'une des situations suivantes se produit :
   - Si vous montrez déjà une application au client, le client peut cliquer dans la fenêtre en partage pour prendre le contrôle de l'application. Passer à l'étape **4**.
   - Si vous ne présentez pas déjà une application au client, la boîte de dialogue Contrôle de l'application s'affiche, présentant une liste de toutes les applications en cours sur votre ordinateur.
3. Si la boîte de dialogue Contrôle de l'application s'affiche, effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Si l'application à partager est active, sélectionnez-la dans la liste, puis cliquez sur **Partager**.
   - Si l'application que vous souhaitez partager n'est pas active, cliquez sur **Nouvelle application**. La boîte de dialogue Nouvelle application apparaît, affichant une liste de toutes les applications disponibles sur votre ordinateur. Sélectionnez l'application, puis cliquez sur **Partager**.
4. Pour reprendre temporairement le contrôle de votre application, cliquez dans celle-ci.

Arrêter le partage d'applications

Pour arrêter le partage :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans la barre d'icônes, cliquez sur le bouton **Session**.
   - Dans la barre de titre d'une fenêtre ouverte, cliquez sur le bouton **Partage**.
   - Cliquez sur le bouton **Partage** au coin inférieur droit du bureau de votre ordinateur.

Bouton Session

Bouton de partage

Icônes de partage

2. Dans le menu qui apparaît, choisissez **Arrêter le partage**.

Co-navigation

Avant d'accepter une session lancée à partir d'un lien cliquer-pour-vous-connecter, la co-navigation vous permet de participer à une session et le partage de la fenêtre avec laquelle le client a lancé la session démarre automatiquement, comme un navigateur ou une fenêtre MS Outlook. Vous pouvez visualiser ou contrôler la fenêtre du client.

Si, durant la session, vous interrompez la co-navigation et souhaitez la reprendre ensuite, vous pouvez initier la co-navigation au besoin.

Remarque :
- La co-navigation nécessite WebACD. Contacter l'administrateur de votre site pour en savoir plus.
- Avant le démarrage de la co-navigation, la question est posée au client et il doit donner sa permission.

Pour démarrer la co-navigation depuis une session cliquer-pour-se-connecter :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord CSR, cliquez sur l'onglet **Bureau**.
   - Dans la barre d'icônes, cliquer sur le bouton **Contrôle à distance**.

- Dans la fenêtre multisession, cliquer sur l'onglet Client, puis sur l'onglet **Partage**.

2. Cliquez sur **Demander la co-navigation** > **Afficher** ou **Contrôler**.

   Un message s'affiche et vous informe que le client a reçu votre demande. Votre demande apparaît sous la forme d'un message sur l'écran du client. Le client doit donner son autorisation en cliquant sur **OK** dans la boîte de message.

3. Cliquer sur **OK** pour fermer la boîte de message sur votre ordinateur.

La fenêtre cliquer-pour-se-connecter depuis laquelle votre client a lancé la session est automatiquement sélectionnée comme fenêtre de partage.

Si la fenêtre d'information originale est indisponible, votre client reçoit alors une information d'application standard. Le client peut sélectionner une application de partage.

Imprimer des documents à partir de l'ordinateur d'un client

Lorsque vous contrôlez une application ou le bureau d'un client pendant une session d'assistance, vous pouvez ouvrir un document sur l'ordinateur du client et l'imprimer sur l'imprimante par défaut de votre ordinateur local.

Pour imprimer sur votre imprimante locale un document ouvert sur un ordinateur à distance :

1. Sur l'ordinateur distant, ouvrir le document à imprimer.
2. Ouvrir les options d'impression pour afficher la liste des imprimantes et spécifier vos options d'impression.

   La liste affichera les imprimantes disponibles sur l'ordinateur Remote Access (Accès à distance) (du CSR).

3. Imprimez le document.

Contrôler la vue d'un bureau ou d'une application en partage

Lors de la visualisation ou du contrôle du bureau ou des applications d'un client, vous pouvez définir les options pour déterminer l'affichage du bureau ou de l'application sur votre écran :

- contrôler l'aperçu du bureau ou d'une application d'un client, par exemple l'afficher en plein écran En savoir En savoir plus…

- choisir le nombre de couleurs à utiliser pour l'affichage du bureau ou de l'application en partage du client *En savoir plus…* (à la page 71)

Contrôler l'affichage du bureau ou de l'application en partage d'un client

Pendant l'affichage ou le contrôle du bureau ou de l'application d'un client, vous pouvez préciser les options suivantes qui déterminent la façon dont l'application ou le bureau en partage s'affiche sur votre écran :

- Afficher le bureau ou l'application en plein écran ou dans une fenêtre standard. L'affichage en plein écran d'une application ou du bureau en partage occupe la totalité de votre écran ; la barre de titre ainsi que les barres de défilement n'apparaissent plus.
- Redimensionner le bureau ou l'application en partage pour tenir dans la vue plein écran ou standard où il/elle apparaît.

L'administrateur de votre site définit une vue par défaut pour votre compte utilisateur.

Un client peut également spécifier ces options lorsqu'il affiche ou contrôle votre bureau ou application.

Pour contrôler la vue du bureau ou d'une application en partage :

1. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans la barre d'icônes ou dans la fenêtre multisession, cliquer sur le bouton **Session**.
   - Dans la barre de titre d'une fenêtre en partage, cliquer sur le bouton **Partage**.
2. Dans le menu qui s'affiche, choisir **Affichage**, puis une option d'affichage du bureau ou de l'application en partage.

Remarque : Si vous utilisez l'échantillonnage d'écran pour afficher les bureaux et applications en partage, vous pouvez également préciser le nombre de couleurs à utiliser pour l'affichage du bureau ou de l'application en partage. *En savoir plus…* (à la page 71)

Spécifier le mode de couleur pour un bureau ou une application en partage

Lors de l'affichage ou le contrôle du bureau ou de l'application d'un client, vous pouvez choisir l'un des modes couleurs suivants :

- **256 couleurs**—spécifie qu'un bureau ou une application en partage doit être affiché en 256 couleurs dans la zone d'affichage de votre écran. Cette option utilise moins de bande passante pour le partage de bureaux ou d'applications que l'option **Haute résolution**, mais la qualité d'image est moindre. Cette option est donc utile si un client utilise une connexion lente pour participer à une session d'assistance.
- **Haute résolution (16 bits)**—spécifie qu'un bureau ou une application en partage doit être affiché en couleurs 16 bits dans la zone d'affichage de votre écran. Cette option exige davantage de bande passante que l'option **256 couleurs**, mais elle offre une meilleure qualité d'image.

L'administrateur de votre site définit le mode de couleur par défaut pour votre compte utilisateur.

Un client peut également spécifier un mode de couleur lorsqu'il affiche ou contrôle votre bureau ou application.

Pour spécifier le mode de couleur pour un bureau ou une application en partage :

1. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans la barre d'icônes ou dans la fenêtre multisession, cliquer sur le bouton **Session**.
   - Dans la barre de titre d'une fenêtre en partage, cliquer sur le bouton **Partage**.
2. Sur le menu contextuel, sélectionnez **Mode Couleur**, puis sélectionnez l'option couleur.

Astuces pour partager des bureaux ou des applications

Voici quelques conseils pour vous aider à partager plus efficacement des logiciels pendant une session d'assistance :

- Pour améliorer les performances du partage de bureau et d'application, demandez au client de fermer toutes les applications dont vous n'avez pas besoin. La fermeture de ces applications économise le processeur et la mémoire de l'ordinateur du client, ce qui permet au logiciel client d'envoyer plus rapidement les images pendant une session. De même, pour allouer un maximum de largeur de bande au partage de logiciels, demandez au client de fermer toutes les applications qui utilisent de la bande passante, telles que la messagerie instantanée et les programmes recevant des contenus audio ou vidéo d'Internet.
- Si, pendant le partage d'une application, vous voyez une zone hachurée sur votre écran, cela signifie que l'application en partage est recouverte par une autre

fenêtre sur le bureau du client. Demandez au client de déplacer ou fermer l'autre fenêtre.

- Vous pouvez améliorer les performances du partage de bureau ou d'applications en réduisant le nombre de couleurs utilisées pour afficher le logiciel en partage. *En savoir plus…* (à la page 71)
- Il est recommandé que vous et le client utilisiez tous deux une connexion Internet spécialisée à haute vitesse pour partager une application ou un bureau. Si vous ou un client utilisez une connexion Internet lente (commutée), vous observerez peut-être un délai dans l'affichage ou l'interaction avec une application en partage. Dans ce cas, vous pouvez ajuster la qualité de l'affichage afin d'améliorer les performances.

Annoter des bureaux et applications en partage

Lorsque vous partagez votre bureau ou application, ou que vous affichez ou contrôlez le bureau ou une application d'un client, vous pouvez utiliser les outils d'annotation pour écrire et illustrer les informations de l'écran partagé. Vous pouvez :

- autoriser tout le monde, incluant votre client, à faire des annotations, ou limiter les annotations aux CSR uniquement.
- faire des annotations et utiliser des pointeurs *En savoir plus...* (à la page 73)
- supprimer, ou effacer des annotations et pointeurs *En savoir plus…* (à la page 75)
- changer la couleur d'annotation que vous utilisez sur le logiciel en partage *En savoir plus...* (à la page 76)
- prendre une capture d'écran des informations partagées, incluant les annotations *En savoir plus...* (à la page 76)
- enregistre les annotations *En savoir plus…* (à la page 77)

Tous les participants à la session d'assistance peuvent voir vos annotations sur leur écran.

Annoter un bureau ou une application en partage

Vous pouvez annoter un bureau ou une application partagée par vous ou par le client. Le client et les autres agents d'assistance éventuels participant à la session peuvent voir toutes vos annotations.

Pour annoter un bureau ou une application en partage :

1. Sur la barre d'icône qui s'affiche durant le partage du bureau ou de l'application, cliquez sur l'icône **Annotation**.

Si l'icône **Annotation** ne s'affiche pas dans la barre d'icônes, choisissez **Panneau Annotation** dans le menu **Session**.

Le panneau Annotation apparaît.

Le mode annotation démarre et le pointeur de votre souris se transforme en un surligneur que vous pouvez utiliser pour effectuer des annotations.

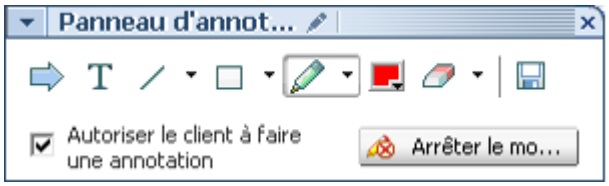
2 Optionnel. Dans le panneau Annotation, sélectionnez un autre outil pour effectuer des annotations.

Remarque :

- Pour les détails concernant les outils d'annotation, consultez Utiliser les outils d'annotation sur le contenu partagé.
- Si vous souhaitez annoter votre bureau ou application alors que le client en détient le contrôle à distance, vous devez commencer par reprendre le contrôle de l'application ou du bureau avant de pouvoir ouvrir le panneau Annotation.
- Le panneau Annotation s'ouvre automatiquement sur l'ordinateur du client lorsque vous ouvrez ce panneau sur votre propre écran. Vous et le client pouvez alors effectuer des annotations dans le bureau ou l'application en partage.
- Un client peut également commencer à annoter un bureau ou une application en partage. Dans ce cas, le panneau Annotation s'ouvre automatiquement sur votre écran.
- Une fois que vous ou un client effectuez des annotations, vous pouvez enregistrer une image du logiciel en partage, annotations comprises. *En savoir plus…* (à la page 76)

Utiliser les outils d'annotation sur le contenu partagé

Dans une session d'assistance, vous pouvez utiliser les outils d'annotation du contenu partagé pour faire des annotations, mettre en surbrillance, expliquer, ou désigner les informations sur votre écran ou l'écran de votre client. Et, vous pouvez également autoriser votre client à faire des annotations :



Outils d'annotation de base

Outils d'annotation	Icône	Descriptions
Pointeur		Permet de mettre en évidence du texte ou des images dans le contenu en partage. Le pointeur prend la forme d'une flèche de votre couleur d'annotation et portant votre nom. Pour afficher le pointeur laser qui permet de désigner du texte et des images dans le contenu partagé à l'aide d'un « rayon laser », cliquez sur la flèche vers le bas. Cliquez à

Outils d'annotation	Icône	Descriptions
		nouveau sur ce bouton pour rétablir le pointeur standard.
Texte		Permet de saisir du texte lors d'un partage. Les participants peuvent voir le texte dès que vous avez terminé de taper et que vous cliquez dans la zone de présentation, à l'extérieur de la zone de texte. Pour changer de police, sélectionner **Police** dans le menu **Modifier**. Cliquez à nouveau sur ce bouton pour désactiver l'outil Texte.
Ligne		Permet de tracer des lignes et des flèches lors d'un partage. Pour d'autres options, cliquez sur la flèche vers le bas. Cliquez sur ce bouton pour fermer l'outil Rectangle.
Rectangle		Permet de tracer des formes telles que des rectangles et des ellipses dans le contenu en partage. Pour d'autres options, cliquez sur la flèche vers le bas. Cliquez à nouveau sur ce bouton pour fermer l'outil Rectangle.
Surligneur		Permet de surligner du texte et d'autres éléments dans le contenu en partage. Pour d'autres options, cliquez sur la flèche vers le bas. Cliquez à nouveau sur ce bouton pour fermer l'outil Surligneur
Couleur d'annotation		Affiche la palette de couleurs d'annotation, dans laquelle vous pouvez choisir une autre couleur d'annotation. Cliquer sur ce bouton une seconde fois ferme la palette.
Gomme		Permet d'effacer du texte et des annotations ou de supprimer des pointeurs dans le contenu en partage. Pour effacer une seule annotation, cliquez dessus. Pour d'autres options, cliquez sur la flèche vers le bas. Cliquez à nouveau sur ce bouton pour désactiver la gomme.

Effacer les annotations et pointeurs d'un bureau ou une application en partage

Si vous avez annoté un bureau ou une application en partage, vous pouvez effacer :

- Toutes les annotations à la fois
- Uniquement des annotations spécifiques
- Votre pointeur

Pour effacer toutes les annotations d'un bureau ou une application en partage :

1. Dans le panneau Annotation, cliquer sur la flèche descendante à droite du bouton **Gomme**.
2. Choisir **Effacer toutes les annotations**.

Pour effacer des annotations spécifiques d'un bureau ou une application en partage :

1. Dans le panneau Annotation, cliquer sur le bouton **Gomme**.

   Le pointeur de la souris se transforme en gomme.
2. Cliquez sur l'annotation que vous souhaitez effacer.

Pour effacer votre pointeur :

1. Dans le panneau Annotation, cliquer sur la flèche descendante à droite du bouton **Gomme**.
2. Choisir **Mon pointeur**.

Pour désactiver la gomme :

Dans le panneau Annotation, cliquer sur le bouton **Gomme**.

Sélectionner une couleur pour annoter un bureau ou une application en partage

Si vous annotez un bureau ou une application en partage, vous pouvez changer de couleur d'annotation.

Pour sélectionner une couleur d'annotation d'un bureau ou d'une application en partage :

1. Dans le panneau Annotation, cliquez sur la flèche descendante à droite du bouton **Couleur d'annotation**.

   La palette Couleur d'annotation apparaît.
2. Cliquez sur la couleur que vous souhaitez utiliser.

Effectuer une capture d'écran de votre bureau

Si vous ou un client effectuez des annotations sur un bureau ou une application en partage, vous pouvez enregistrer une image de votre bureau, annotations et pointeurs compris, dans un fichier dans l'un des formats suivants :

- BMP
- GIF

- JPG, JPEG

Pour effectuer une capture d'écran de votre bureau :

1. Dans le panneau Annotation, cliquez sur le bouton **Capture d'écran**.

   La boîte de dialogue Enregistrer sous apparaît.

2. Sélectionnez un emplacement et un format de fichier (**.bmp**, **.gif**, ou **.jpg**) pour enregistrer le fichier.

3. Cliquer sur **Enregistrer**.

Arrêter le mode annotations

Pour utiliser ou contrôler à nouveau un bureau ou une application en partage, vous devez d'abord arrêter le mode annotation.

Pour arrêter le mode annotations :

Effectuer *l'une* des opérations suivantes :

- Réduire le panneau Annotation en cliquant sur le bouton **Réduire** à l'angle supérieur droit du panneau.

  L'icône **Annotation** s'affiche dans la barre d'icônes. Vous pouvez rapidement relancer le mode annotation en cliquant sur cette icône.

- Fermer le panneau Annotation. Vous pouvez, au choix :

  - Double-cliquer sur l'outil annotation que vous utilisez
  - Cliquer avec le bouton droit sur la barre de titre du panneau, puis sélectionner **Fermer le panneau**

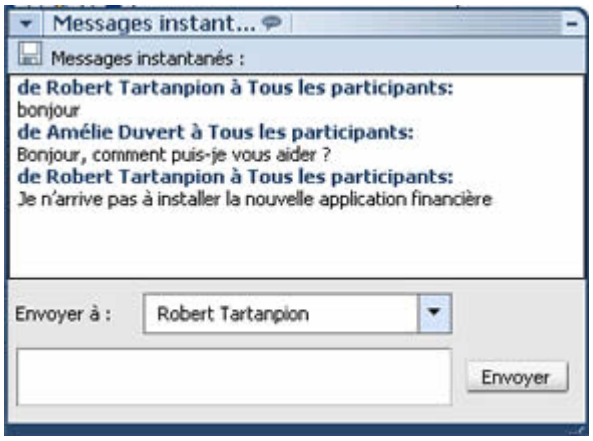
  Le panneau Annotation se ferme et l'icône **Annotation** ne s'affiche *pas* dans la barre d'icônes. Vous pouvez relancer le mode annotation en cliquant sur le bouton **Sélectionnez le panneau**, puis en sélectionnant **Annotation**.

7

Utiliser la messagerie instantanée

Vous pouvez échanger des messages instantanés avec un client ou un autre agent d'assistance. Cette possibilité est pratique pour communiquer avec un client sans passer par le téléphone. Par exemple, si un client vous appelle de loin, vous pouvez utiliser la messagerie instantanée pour éviter au client le coût d'un appel longue distance.

Le tableau suivant décrit les tâches associées à l'utilisation de la messagerie instantanée. Pour en savoir plus sur une tâche particulière, cliquer sur "En savoir plus" dans la description de la tâche.

	description de la tâche :
	▪ envoyer des messages instantanés *En savoir plus…* (à la page 80) ▪ sélectionner des phrases types*En savoir plus* (à la page 80) ▪ enregistrer des messages instantanés dans un fichier *En savoir plus…* (à la page 81)

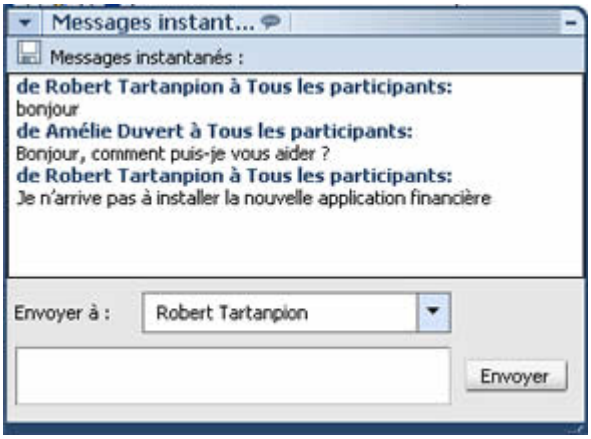
Envoyer des messages instantanés

La session de messagerie instantanée peut être lancée par vous ou par un client.

Pour envoyer des messages instantanés :

1. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord CSR, cliquez sur l'onglet **Outils**, puis sur **Messagerie instantanée**.
   - Dans la barre d'icônes flottante ou dans la fenêtre multi-session, cliquez sur l'icône **Messagerie instantanée**.

   Le panneau Messagerie instantanée apparaît.



Tout message envoyé par un client ou par un autre agent d'assistance apparaît dans votre propre fenêtre de messagerie instantanée.

2. Dans le menu déroulant **Envoyer à**, sélectionnez la personne à qui vous souhaitez envoyer un message instantané. Si vous souhaitez envoyer un message à tous les participants à la session, sélectionnez **Tous les participants**.
3. Saisissez votre message dans la zone de dialogue.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Le destinataire sélectionné reçoit le message dans sa fenêtre de messagerie instantanée.

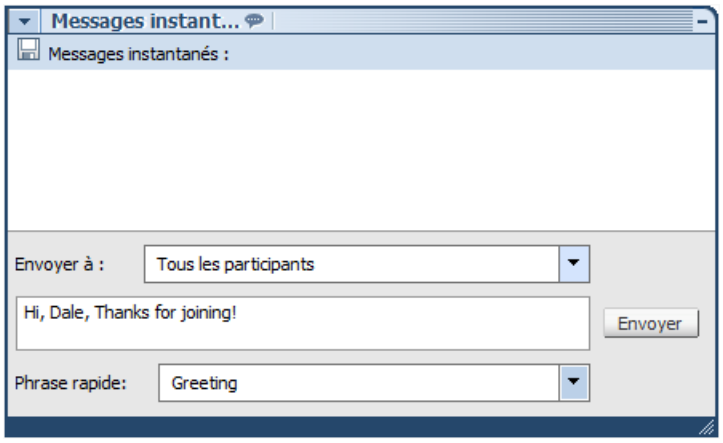
Sélectionner des phrases types

Remarque : Si elle est fournie pour votre site, la fonctionnalité Bibliothèque de phrases pour messagerie instantanée doit être activée par l'administrateur de votre site afin qu'elle soit disponible pour les agents d'assistance à la clientèle.

L'administrateur de votre site peut créer des phrases fréquemment utilisées qui vous sont attribuées et à votre disposition pendant une session de formation.

Pour sélectionner des phrases types :

1. Dans la barre d'icônes flottante ou dans la fenêtre multi-session, cliquez sur l'icône **Messagerie instantanée**.



La phrase type du message apparait dans la boite de messagerie instantanée.

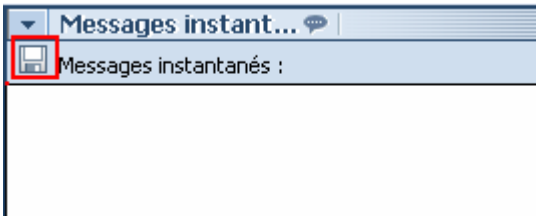
2. Dans la liste déroulante **Envoyer à**, sélectionnez les personnes à qui vous souhaitez envoyer le message instantané.
3. Dans la liste déroulante **Phrase type**, sélectionnez le nom de la phrase fréquemment utilisée.
4. Cliquez sur **Envoyer**.

Enregistrer des messages instantanés

Vous pouvez enregistrer les messages affichés dans la fenêtre de messagerie instantanée dans un fichier texte (**.txt**).

Pour enregistrer des messages instantanés :

1. Dans la fenêtre de messagerie instantanée, cliquez sur le bouton **Enregistrer**.



Bouton Enregistrer

La boîte de dialogue Enregistrer les messages instantanés sous apparaît.

2 Sélectionnez l'emplacement où vous souhaitez sauvegarder le fichier de messagerie instantanée, puis cliquez sur **Enregistrer**.

8

Utiliser la vidéo

Vous pouvez utiliser la vidéo pour personnaliser et améliorer une session d'assistance.

- Laissez votre client vous voir pendant que vous lui fournissez une assistance.
- Si votre client peut envoyer des images vidéo, parlez-vous comme si vous étiez face-à-face.
- afficher un objet dont vous discutez.

Les participants de votre session n'ont pas besoin d'équipement vidéo pour voir votre vidéo.

description de la tâche :

- configurer la vidéo *En savoir plus* (à la page 84)
- envoyer des images vidéo *En savoir plus* (à la page 84)
- ajuster la sortie vidéo *En savoir plus* (à la page 85)
- arrêter la vidéo *En savoir plus* (à la page 86)
- passer à l'affichage en plein écran*En savoir plus* (à la page 87)

Configurer la vidéo

Pour configurer la vidéo :

Branchez une webcam, également appelée caméra vidéo, sur votre ordinateur. Lorsque vous démarrez une session d'assistance, WebEx détecte votre webcam automatiquement. La plupart des webcams qui se branchent sur le port USB de votre ordinateur ou sur un port parallèle sont compatibles. La qualité vidéo peut varier en fonction de la webcam que vous utilisez.

WebEx prend en charge la vidéo haute qualité jusqu'à une résolution de 360 pixels (640x360). Si votre site ne prend pas en charge la vidéo de haute qualité, alors la vidéo de qualité standard est utilisée.

Un système qui possède la configuration minimale suivante peut envoyer ou recevoir la vidéo de haute qualité :

Mode vidéo	Ce dont vous avez besoin
Envoyer	▪ Une webcam capable de produire une vidéo de haute qualité. WebEx prend en charge la plupart des webcams de ce type ▪ Un ordinateur avec au moins un GB de RAM et un processeur dual-core ▪ Une connexion réseau rapide
Recevoir	▪ Un ordinateur avec au moins un GB de RAM et un processeur single-core ▪ Une connexion réseau rapide

Envoyer des images vidéo

Pour envoyer la vidéo :

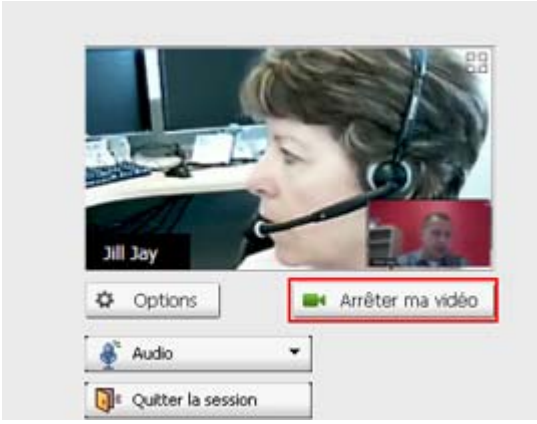
1. Effectuer l'une des opérations suivantes :
   - Dans le tableau de bord CSR, cliquez sur l'onglet Outils, puis sélectionnez **Vidéo**.
   - Dans la barre d'icône ou dans la fenêtre multi-session, cliquez sur l'icône Vidéo. Le panneau Vidéo apparaît.
2. Sélectionnez **Démarrer ma vidéo**.

Panneau vidéo du CSR

La vidéo du CSR apparait sur le petit écran. Si votre client envoie une vidéo, la vidéo apparait sur le grand écran.

Chaque session prend en charge la vidéo bidirectionnelle. Peu importe le nombre de participants à la session, seuls deux d'entre-eux peuvent envoyer une vidéo : Le CSR et le client principal.

Panneau vidéo du client



Votre client peut envoyer une vidéo uniquement *après* que vous démarriez l'envoi de la vidéo. Puis le bouton **Démarrer ma vidéo** apparaît sur la console du client.

La vidéo du CSR apparait sur le grand écran et la vidéo du client apparait sur le petit écran.

Pour arrêter l'envoi de la vidéo, votre client sélectionne simplement **Arrêter ma vidéo**.

Ajuster les paramètres de sortie vidéo

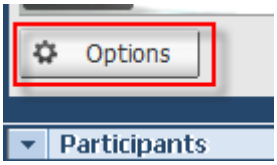
Lorsque vous transmettez des images vidéo lors d'une session d'assistance, vous pouvez ajuster les paramètres vidéo pour contrôler

- la qualité de l'image
- la résolution ou la taille de l'image
- d'autres paramètres disponibles avec le logiciel de votre caméra, tels que la luminosité et le contraste

Si plus d'une caméra est connectée à votre ordinateur, vous pouvez aussi sélectionner celle que vous souhaitez utiliser.

Pour ajuster les paramètres vidéo :

1. Dans le panneau Vidéo, cliquez sur **Options**.



La boîte de dialogue Options vidéo apparaît.

2 Réglez les options selon la nécessité.

3 **Optionnel.** Pour utiliser une autre caméra, dans la liste déroulante sous **Périphérique de capture vidéo**, sélectionnez celle que vous souhaitez utiliser.

Arrêter l'envoi d'images vidéo

Dans le panneau Vidéo, cliquez sur **Arrêter ma vidéo**.

La diffusion de votre vidéo cesse. Votre client ne peut plus voir votre vidéo.

Si votre client envoie une vidéo vous pouvez quand même la voir.

Pour reprendre l'envoi d'images vidéo :

Sur le panneau vidéo, sélectionnez **Démarrer ma vidéo**.

La diffusion vidéo redémarre.

Pour fermer le panneau Vidéo :

Cliquez sur l'icône de réduction au coin supérieur droit du panneau.

Le panneau Vidéo se ferme

Attention : Après avoir réduit l'affichage de la vidéo, vous n'arrêtez pas son envoi. L'icône de votre vidéo clignote pour vous informer que les participants continuent de recevoir votre vidéo. .

Passer à l'affichage en plein écran

Vous pouvez passer de l'affichage du panneau vidéo à l'affichage en plein écran. L'affichage en plein écran occupe la totalité de votre écran et la barre de titre ainsi que les barres de défilement n'apparaissent plus.

Pour afficher la vidéo en mode plein écran :

Sélectionnez l'icône Plein écran sur le coin supérieur droit du panneau vidéo.

Pour revenir à l'affichage normal :

Sélectionnez **Quitter le mode plein écran** sur le coin supérieur droit de l'écran.

9

Configurer une réunion One-Click

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu global du démarrage d'une réunion One-Click à partir de votre site WebEx Service	*Configurer une réunion One-Click* (à la page 89)
spécifier les paramètres d'une réunion One-Click	*Démarrage d'une réunion One-Click sur le Web* (à la page 90)
installer WebEx One-Click, qui comprend le volet One-Click et des raccourcis One-Click	*Installation des outils de productivité WebEx* (à la page 93)
commencer une réunion One-Click à partir de votre site WebEx Service	*Commencer une réunion One-Click* (à la page 95)
supprimer WebEx One-Click, y compris tous les raccourcis One-Click de votre ordinateur	*Retirer les outils de productivité WebEx* (à la page 99)

Configurer une réunion One-Click

WebEx One-Click permet de commencer instantanément une réunion à partir de votre bureau (version bureau) ou de votre site WebEx Service (version Web). Vous pouvez configurer une version ou les deux, selon vos besoins :

- **Version Web :** permet de commencer une réunion One-Click à partir de votre site de service WebEx. Pour ce faire, vous n'avez pas besoin de télécharger d'application. Pour en savoir plus sur la version Web, voir le *Guide de l'utilisateur de WebEx One-Click* accessible sur la page d'Aide de votre site de service WebEx.
- **Version de bureau :** si l'administrateur de votre site a activé cette fonctionnalité et les outils de productivité, ils vous permettent de commencer des réunions, de vous y joindre et d'envoyer des invitations sans vous connecter à votre site de

service WebEx ou naviguer sur les pages Web. Pour plus de détails sur la version de bureau, consultez le *Guide de l'utilisateur de WebEx One-Click*.

Démarrage d'une réunion One-Click sur le Web

La page de configuration de réunion One-Click vous permet de spécifier les options d'une réunion One-Click. Vous pouvez revenir à la page de réunion One-Click à tout moment pour modifier votre réunion.

Les paramètres que vous spécifiez s'appliquent à la version One-Click et à la version bureau.

Pour configurer une réunion One-Click :

1. Connectez-vous à votre site Web de service WebEx.
2. Cliquez sur **Mon WebEx** > **Installer les Outils de productivité** (dans la barre de navigation gauche).

   La page Configuration des outils de productivité s'affiche.

   Sur cet écran, vous pouvez également télécharger les outils de productivité WebEx, ce qui inclut la version bureau de One-Click et ses raccourcis. Pour en savoir plus, consulter *Installer les outils de productivité WebEx* (à la page 93).
3. Cliquez sur **Configurer maintenant**.

   La page Installation One-Click apparait.
4. Spécifiez les informations et les paramètres de la réunion sur la page.

   Pour en savoir plus sur la page Paramètres One-Click, voir *la Page Paramètres One-Click* (à la page 90).
5. Cliquez sur **Enregistrer**.

Conseil : Lorsque vous voulez modifier les options de votre réunion One-Click, retournez à la page Paramètres One-Click en cliquant sur **Mon WebEx** > **Installer les Outils de productivité** > **Modifier les paramètres**.

A propos de la page de paramètres One-Click

Comment accéder à cette page :

Sur votre site de service WebEx, exécutez l'*une* des actions suivantes :

- S'il s'agit de la configuration initiale de Réunion One-Click, sur votre site de service WebEx, cliquez sur **Mon WebEx > Configuration des outils de productivité** (dans la barre de navigation gauche) > **Configurer maintenant.**
- Si vous avez déjà configuré votre Réunion One-Click, sur votre site de service WebEx, cliquez sur **Mon WebEx > Configuration des outils de productivité** (dans la barre de navigation gauche) > **Modifier les paramètres.**

Vous pouvez

Définir des options pour votre réunion One-Click

Options de la réunion

Utilisez cette option...	Pour...
Type de service	spécifier le type de session WebEx pour lequel vous souhaitez démarrer une réunion One-Click. Cette option liste uniquement les types de sessions disponibles pour votre site et compte utilisateur.
Modèle de réunion	sélectionner le modèle de planification que vous souhaitez utiliser pour configurer les options de votre réunion One-Click. La liste déroulante des modèles comprend les éléments suivants : **Modèles standard :** Les modèles que l'administrateur de votre site a configurés pour votre compte. **Mes Modèles :** Tous les modèles personnels que vous avez créés en enregistrant les paramètres pour une réunion planifiée au préalable en utilisant les options de planification de votre site.
Sujet	spécifier le sujet de la réunion
Mot de passe réunion	indiquer le mot de passe de la réunion.
Confirmer le mot de passe	retaper le mot de passe pour éviter les fautes de frappe.
Demander mon accord lorsqu'un invité rejoint la réunion	Activer cette option pour que la denêtre Demande de participation s' affiche lorsqu'un invité essaie de se joindre à la réunion. Disponible uniquement pour les sessions d'assistance
Faire apparaître la session d'assistance dans la liste Salle de réunion personnelle	Pour préciser que la session d'assistance s'affiche sur votre liste de salle de réunion personnelle. Vous pouvez partager l'URL de cette page avec vos clients pour leur permettre de rejoindre votre session à partir de celle-ci. Disponible uniquement pour les sessions d'assistance

Codes de suivi

Utilisez cette option...	Pour...
Codes de suivi	Identifier un service, un projet ou d'autres informations que votre organisation souhaite associer à vos réunions. Les codes de suivi peuvent être en option ou requis, selon la configuration choisie par l'administrateur de votre site. Si l'administrateur de votre site vous demande de sélectionner un code dans une liste prédéfinie, cliquer sur le lien **Sélectionner le code** et choisir un code dans la liste ou le taper dans la zone au-dessus.

Conférence audio

réunions, sessions de formation et réunions de vente uniquement

Utilisez cette option...	Pour...
Utiliser	Sélectionner le type de téléconférence à utiliser :
WebEx Audio :	Indique que la réunion inclut une conférence audio intégrée. Si vous sélectionnez cette option, choisissez l'un des types de téléconférence suivants : ▪ **Afficher le numéro gratuit :** Sélectionner si votre site offre une téléconférence par connexion gratuite, où deux numéros sont disponibles : un numéro vert et un numéro payant. Si les participants composent le numéro gratuit, c'est votre entreprise qui prend en charge les frais d'appel. Sinon, ce sont les participants qui les prennent en charge. ▪ **Afficher les numéros d'appel globaux aux invités:** Sélectionnez si vous souhaitez fournir une liste de numéros—comme les numéros gratuits ou locaux—que les invités d'autres pays peuvent utiliser pour rejoindre la conférence audio. **Remarque :** Après avoir démarré une réunion, les participants ont le choix de rejoindre en utilisant leur ordinateur comme périphérique audio, en utilisant la voix sur IP, ou d'utiliser leur téléphone comme périphérique audio. **Conseil :** Un participant doit avoir une ligne téléphonique directe pour recevoir les appels du service de téléconférence. Cependant, un participant sans ligne téléphonique directe peut prendre part à une audioconférence en appelant un numéro de téléphone de connexion toujours disponible dans la fenêtre Réunion.
Numéro de compte	Disponible uniquement si la fonctionnalité Conférence

Utilisez cette option...	Pour...
Conférence Personnelle	Personnelle est activée sur votre site, et uniquement pour Meeting Center. Sélectionnez le compte Numéro de Conférence Personnelle (PCN) que vous souhaitez utiliser pour votre réunion. Vous pouvez gérer vos comptes PCN (Numéros de Conférence Personnelle) sur la page Conférence Personnelle >WebEx.
Cisco Unified MeetingPlace avec audioconférence	Disponible uniquement si l'option Cisco Unified MeetingPlace audio est activée sur votre site. Si vous sélectionnez cette option, choisissez le type de conférence : ▪ **Téléconférence par appel entrant :** Sélectionner si vous souhaitez que les clients appellent un numéro pour rejoindre ▪ **Téléconférence par rappel :** Sélectionner si vous souhaitez que les clients entrent un numéro et reçoivent un rappel du service de conférence. Un participant doit avoir une ligne téléphonique directe pour recevoir un appel du service de conférence. Cependant, un participant sans ligne téléphonique directe peut prendre part à une audioconférence en appelant un numéro de téléphone de connexion toujours disponible dans la fenêtre Réunion.
Autres services de téléconférence :	La réunion comprend une téléconférence fournie par un autre service, comme un service de téléconférence tiers ou un système de téléconférence interne tel qu'un central privé. Dans la zone de texte, saisissez les instructions pour se joindre à la téléconférence.
Utiliser la Voix sur IP (VoIP) seule	Spécifiez que la réunion inclut uniquement la fonction VoIP intégrée, qui permet aux participants de la réunion d'utiliser leurs ordinateurs avec équipement audio pour communiquer sur Internet plutôt que le téléphone.
Aucun	Indique que la réunion n'inclut ni une conférence audio intégrée ni la fonction VoIP intégrée.

Installation des outils de productivité WebEx

Si l'administrateur de votre site vous a autorisé à télécharger les outils de production WebEx, vous pouvez démarrer ou participer instantanément aux réunions à l'aide de One-Click ; démarrer instantanément les réunions à partir d'autres applications sur votre bureau, tel que Microsoft Office, navigateurs Web, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes et les services de messagerie instantanée, et programmer des réunions en utilisant Microsoft Outlook pour IBM Lotus Notes sans aller sur votre site de service WebEx.

Avant d'installer les outils de productivité WebEx, assurez-vous que votre ordinateur dispose bien de la configuration minimale décrite ci-dessous:

- Microsoft Windows 2000, XP, 2003, Vista
- Microsoft Internet Explorer 6.0 SP1 ou 7.0, Firefox 3.0 ou supérieur
- Processeur Intel x86 (Pentium 400 MHz +) ou compatible
- JavaScript et cookies activés dans le navigateur

installer les outils de productivité WebEx :

1. Connectez-vous à votre site de service WebEx.
2. Cliquez sur **Mon WebEx > Configuration des outils de productivité** (barre de navigation de gauche).

   La page Configuration des outils de productivité s'affiche.
3. Cliquer sur **Installer les outils de productivité**.

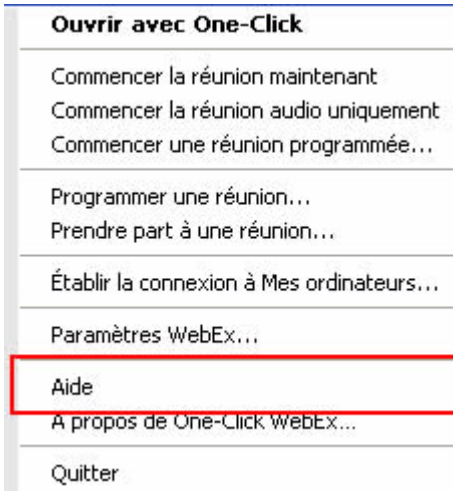
   La boîte de dialogue Télécharger fichier apparaît.
4. Enregistrez le programme d'installation sur votre ordinateur.

   Le nom du fichier d'installation est suivi d'une extension **.msi**.
5. Exécutez le fichier d'installation et suivez les instructions.
6. Lorsque vous avez terminé l'installation, connectez-vous en utilisant les informations de compte WebEx et vérifiez les paramètres des outils de productivité, y compris One-Click, dans la boîte de dialogue Paramètres WebEx.

Remarque : Les administrateurs système peuvent également effectuer des installations en masse sur les ordinateurs de leur site. Pour en savoir plus, consulter le Guide de l'administrateur IT pour le déploiement en masse des outils de productivité sur *http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf* (*http://support.webex.com/US/PT/wx_pt_ag.pdf*).

Après connexion, le panneau WebEx One-Click et les raccourcis s'affichent. Pour des instructions sur l'utilisation du volet WebEx One-Click et des raccourcis, consulter le *Guide de l'utilisateur de WebEx One-Click*.

L'aide du volet WebEx One-Click fournit aussi des informations détaillées sur l'utilisation du volet et des raccourcis One-Click.



Conseil : Pour des informations plus détaillées sur l'utilisation du volet WebEx One-Click, reportez-vous au *Guide de l'utilisateur de WebEx One-Click*, accessible sur la page Assistance de site Web de service WebEx.

Commencer une réunion One-Click

Avant de démarrer une réunion One-Click à partir de votre site de service WebEx, veillez à configurer les paramètres One-Click. Pour plus de détails sur les paramètres One-Click, consultez *Démarrage d'une réunion One-Click sur le Web* (à la page 90). Pour en savoir plus

Pour démarrer une réunion One-Click à partir de votre site WebEx Service :

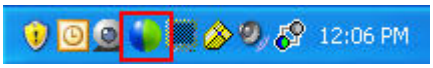
1. Connectez-vous à votre site Web de service WebEx.
2. Cliquez sur **Mon WebEx** > **Démarrer une réunion One-Click**.

La réunion démarre.

Pour commencer une réunion One-Click à partir du volet WebEx One-Click :

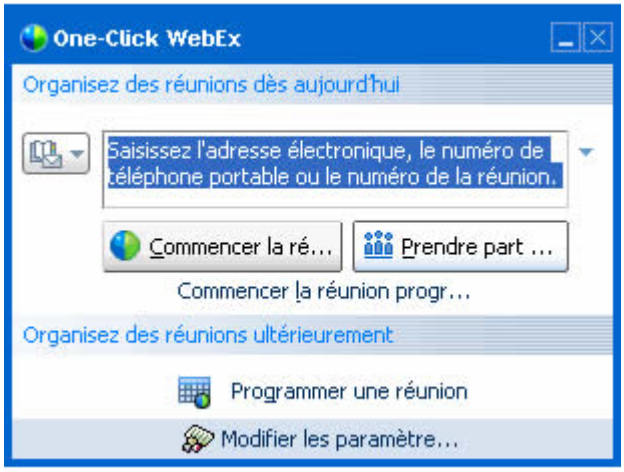
1. Ouvrez le panneau WebEx One-Click par *l'une* des opérations suivantes :
   - Cliquez deux fois sur le raccourci **WebEx One-Click** sur votre bureau.

- Cliquez sur **Démarrer** > **Programmes** > **WebEx** > **Outils de productivité** > **WebEx One-Click**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'icône WebEx One-Click dans la barre de tâches de votre bureau.



Si vous n'avez pas activé la connexion automatique, entrez les informations de compte WebEx nécessaires, puis cliquez sur **Connexion**.

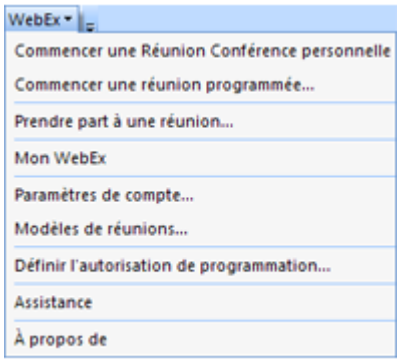
2 Dans le panneau WebEx One-Click, cliquez sur **Commencer la réunion**.

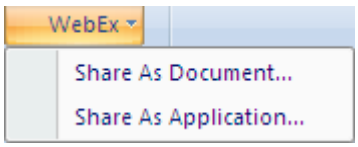


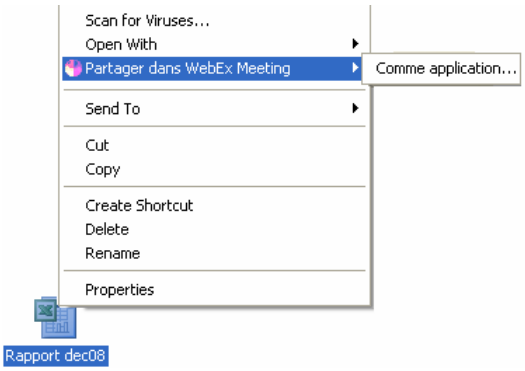
Remarque : Pour obtenir des instructions sur l'utilisation du panneau WebEx One-Click, consultez le *Guide de l'utilisateur de WebEx One-Click.*

Pour commencer une réunion One-Click à l'aide d'un raccourci One-Click :

Cliquez sur l'un des raccourcis suivants :

Raccourci	Descriptions
	Menu contextuel de l'icône de la barre des tâches: ▪ Faire un clic droit sur l'icône WebEx One-Click de la barre des tâches, puis cliquer sur **Commencer la réunion maintenant** pour démarrer une réunion instantanée. ▪ Faites un clic droit sur l'icône de la barre des tâches de WebEx One-Click puis cliquez sur **Démarrer une réunion programmée** pour démarrer une réunion précédemment programmée, ou cliquez sur **Démarrer une réunion Conférence Personnelle** pour démarrer une réunion Conférence Personnelle précédemment programmée. **Remarque :** Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'icône WebEx One-Click de la barre des tâches, puis cliquer sur**Programmer une réunion** pour planifier une réunion à l'aide de Microsoft Outlook ou Lotus Notes. Pour plus de détails, voir le *Guide d'utilisation de l'extension pour Outlook* et le *Guide d'utilisation de l'extension pour Lotus Notes* disponibles sur la page Assistance de votre site de service WebEx.
  	**Raccourci courrier électronique et programmation:** Cliquer sur **Réunion One-Click** dans Microsoft Outlook ou Lotus Notes pour commencer une réunion One-Click. **Remarque :** Vous pouvez également cliquer sur **Programmer une réunion** dans Microsoft Outlook ou Lotus Notes pour programmer une réunion WebEx en utilisant Outlook ou Lotus Notes. Pour plus de détails, voir le *Guide d'utilisation de l'extension pour Outlook* et le *Guide d'utilisation de l'extension pour Lotus Notes* disponibles sur la page Assistance de votre site de service WebEx.

Raccourci	Descriptions
	Raccourcis vers la messagerie instantanée : Cliquez sur **WebEx > Commencer une réunion WebEx** pour démarrer une réunion One-Click dans votre logiciel de messagerie instantanée, qui peut être Skype, AOL Instant Messenger, Lotus Sametime, Windows Messenger, Google Talk ou Yahoo Messenger. Pour plus de détails, consulter le *Guide des extensions pour la messagerie instantanée*, disponible sur la page Assistance de votre site de service WebEx. Disponible pour les réunions, les réunions de vente, les sessions de formation, et les sessions d'assistance uniquement.
 	Raccourci dans le navigateur : Cliquez sur cette icône pour commencer votre réunion. **Remarque** Si vous avez personnalisé votre barre d'outils Internet Explorer, le raccourci n'apparaît pas automatiquement dans la barre d'outils. Au lieu de cela, elle est ajoutée à la liste des boutons de barre d'outils disponibles dans Internet Explorer. Dans ce cas, vous devez ajouter le bouton à la barre d'outils à l'aide de l'option **Personnaliser** d'Internet Explorer. Pour accéder à cette option, dans le menu **Affichage**, pointer sur **Barres d'outils**, puis choisir **Personnaliser**. Disponible pour les réunions, les réunions de vente, les sessions de formation, et les sessions d'assistance uniquement.
	**Raccourci dans Microsoft Office :** Dans Microsoft Word, Microsoft Excel, et Microsoft PowerPoint, sélectionnez**Partager en tant que document ou Partager en tant qu'application**. Cette commande commence la réunion et partage automatiquement l'application que vous utilisez, y compris l'ensemble des fichiers qui sont déjà ouverts dans cette application. Vous pouvez continuer à travailler dans l'application pendant la réunion. Disponible pour les réunions, les réunions de vente, les sessions de formation, et les sessions d'assistance uniquement.

Raccourci	Descriptions
	**Raccourci vers menu du clic droit** : Cliquez avec le bouton droit sur l'icône d'une application ou d'un document sur votre ordinateur, puis pointez sur **Partager dans une réunion WebEx** > **en tant qu'application**. Cette commande commence la réunion et partage automatiquement l'application, y compris l'ensemble des fichiers qui sont déjà ouverts dans cette application. Vous pouvez continuer à travailler dans l'application pendant la réunion. Disponible pour les réunions, les réunions de vente, les sessions de formation, et les sessions d'assistance uniquement.

Conseil :

- Une fois que vous avez démarré une réunion One-Click, elle est répertoriée dans votre page Salle de réunion personnelle sauf si vous l'avez indiqué comme non listée. Si vous fournissez aux autres personnes l'URL de cette page, elles peuvent rapidement prendre part à la réunion en cliquant sur un lien qui mène à cette page.
- Vous pouvez contrôler les raccourcis disponibles dans la boîte de dialogue Paramètres WebEx.
- Pour obtenir des instructions sur l'utilisation des raccourcis WebEx One-Click, consultez le *Guide de l'utilisateur de WebEx One-Click*.

Retirer les outils de productivité WebEx

Vous pouvez désinstaller les outils de productivité WebEx à tout moment. Désinstaller les Outils de Productivité supprime tous les Outils de Productivité, y compris le panneau WebEx One-Click et les raccourcis One-Click, de votre ordinateur.

Pour désinstaller les outils de productivité WebEx :

1. Cliquez sur **Démarrer** > **Tous les programmes > WebEx > Outils de productivité > Désinstaller**
2. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la désinstallation des outils de productivité WebEx.

Pour désinstaller les outils de productivité WebEx en utilisant le Panneau de configuration :

1. Cliquez sur **Démarrer > Panneau de configuration**.
2. Double-cliquez sur l'icône **Ajout/suppression de programmes**.

3. Cliquez sur **Outils de productivité WebEx**.
4. Cliquez sur **Supprimer**.
5. Cliquez sur **Oui** pour confirmer la désinstallation des outils de productivité WebEx.

Remarque : La désinstallation des outils de productivité supprime tous les outils de productivité et les raccourcis correspondants de votre ordinateur. Si vous voulez continuer à utiliser certains outils de productivité mais désactiver les autres, modifiez les options dans la boîte de dialogue Paramètres WebEx.

10

Utiliser Mon WebEx

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu de Mon WebEx	*A propos de Mon WebEx* (à la page 102)
configurer un compte utilisateur sur votre site de service WebEx	*Obtenir un compte utilisateur* (à la page 103)
vous connecter ou vous déconnecter de Mon WebEx	*Se connecter et se déconnecter du site de service WebEx* (à la page 104)
utiliser votre liste de réunions	*Utiliser votre liste de réunions* (à la page 104)
installez les outils de productivité WebEx, qui vous permettent de démarrer les réunions One-Click, démarrer des réunionsdepuis des applications de votre bureau, ou de programmer des réunions depuis Microsoft Outlook ou IBM Lotus Notes	*Installation des outils de productivité WebEx* (à la page 93)
configurer une réunion One-Click	*Configurer une réunion One-Click* (à la page 89)
voir ou définir des options pour votre page Salle de réunion personnelle	*Gérer votre page Salle de réunion personnelle* (à la page 112)
configurer ou accéder à des ordinateurs distants en utilisant Access Anywhere	*Utiliser Access Anywhere (Mes ordinateurs)* (à la page 116)
ajouter, modifier ou supprimer des fichiers de votre espace de stockage personnel	*Conserver des fichiers dans vos dossiers personnels* (à la page 117)
ajouter, modifier ou supprimer des informations sur vos contacts dans votre carnet d'adresses en ligne	*Gérer des informations de contact* (à la page 134)
modifier des informations ou des réglages dans votre profil utilisateur, y compris vos informations et préférences personnelles	*Gérer votre profil utilisateur* (à la page 149)
générer des rapports concernant les sessions en ligne	*Générer des rapports* (à la page 155)

À propos de Mon WebEx

Mon WebEx est une zone de votre site de service WebEx donnant accès aux fonctions liées à votre compte utilisateur et à votre productivité personnelle. Les fonctions suivantes sont disponibles, selon la configuration de votre site et de votre compte utilisateur :

- **Liste personnelle de réunions :** Offre une liste de toutes les réunions en ligne que vous organisez ou auxquelles vous êtes invité. Vous pouvez afficher les réunions par jour, semaine ou mois, ou afficher toutes les réunions.
- **Configuration des outils de productivité :** Fonction facultative. Vous permet de configurer des options pour les réunions instantanées ou programmées que vous pouvez démarrer à partir des applications de votre bureau. Si vous installez les outils de productivité WebEx, vous pouvez démarrer ou rejoindre des réunions, des réunions de ventes, des sessions de formation, et des sessions d'assistance instantanément depuis One-Click ou depuis d'autres applications de votre bureau, telles que Microsoft Office, les navigateurs internet, Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes, et les logiciels de messagerie instantanée. Vous pouvez également programmer des réunions, des réunions de vente, des événements, et des sessions de formation en utilisant Microsoft Outlook ou IBM Lotus Notes sans allet sur votre site de service WebEx.
- **Salle de réunion personnelle :** Fonction facultative. Une page sur votre site de service WebEx où les visiteurs peuvent visualiser une liste des réunions que vous organisez et rejoindre une réunion en cours. Les visiteurs peuvent également accéder aux fichiers que vous partagez et les télécharger.
- **Access Anywhere :** Fonction facultative. permet d'accéder et de contrôler un ordinateur distant à partir de n'importe quel endroit dans le monde. Pour en savoir plus sur Access Anywhere, consultez le guide de Démarrage d'Access Anywhere, disponible sur votre site de service WebEx.
- **Stockage de fichiers :** Permet de stocker des fichiers dans des dossiers personnels sur votre site de service WebEx, auxquels vous pouvez accéder à partir d'un ordinateur connecté à Internet. Cette fonction permet aussi de rendre des fichiers spécifiques disponibles sur votre page Salle de réunion personnelle afin que les visiteurs puissent y accéder.
- **Carnet d'adresses :** A l'aide de votre carnet d'adresse, vous pouvez accéder aux informations sur vos contacts personnels sur votre site de service WebEx. Le carnet d'adresses, vous permet d'accéder rapidement à vos contacts lorsque vous souhaitez les inviter à une réunion.
- **Profil utilisateur :** Permet de tenir à jour les informations de votre compte, telles que votre nom d'utilisateur, votre mot de passe et vos informations de contact. Vous pouvez aussi spécifier un autre utilisateur qui pourra programmer des réunions en votre nom, spécifier des options pour votre page Salle de réunion personnelle et gérer les modèles de planification.

- **Préférences de site Web :** Vous permet de spécifier la page d'accueil de votre site de service WebEx—à savoir la page qui s'affiche en premier lorsque vous accédez à votre site. Si votre site est en plusieurs langues, vous pouvez également choisir une langue et une région pour l'affichage du texte sur votre site.
- **Rapports d'utilisation :** Fonction facultative. Permet d'obtenir des informations sur les réunions que vous avez organisées. Si vous utilisez l'option Access Anywhere, vous pouvez également obtenir des informations sur des ordinateurs auxquels vous accédez à distance.

Obtenir un compte utilisateur

Une fois que vous avez obtenu un compte utilisateur, vous pouvez utiliser les fonctionnalités de Mon WebEx et organiser des sessions d'assistance sur le Web.

Vous pouvez ouvrir un compte utilisateur de deux manières :

- L'administrateur de votre site de réunion WebEx peut vous créer un compte client. Dans ce cas, vous n'avez pas besoin de demander l'ouverture d'un compte sur votre site et pouvez commencer à organiser des sessions d'assistance immédiatement.
- Si l'administrateur de votre site a installé l'option d'auto inscription, vous pouvez ouvrir un compte à tout moment sur votre site de réunion WebEx.

Pour ouvrir un compte utilisateur à l'aide de l'option d'auto-inscription :

1. Allez sur votre site de service WebEx.
2. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Configuration > Nouveau compte**.

   La page S'inscrire apparaît.
3. Fournissez les informations requises.
4. Cliquer sur **S'inscrire maintenant**.

   Vous recevez un courrier électronique confirmant que vous avez demandé un compte utilisateur.

   Une fois que l'administrateur de votre site accepte votre nouveau compte utilisateur, vous recevez un deuxième courrier électronique contenant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Remarque : Une fois que vous avez un compte utilisateur, vous pouvez éditer votre profil pour modifier votre mot de passe et ajouter des informations personnelles. Vous pouvez également spécifier des préférences pour le site, comme votre page d'accueil et votre fuseau horaire par défaut. Pour en savoir plus, voir *Maintenir votre profil utilisateur* (à la page 149).

Se connecter et se déconnecter du site de service WebEx

Pour gérer vos réunions en ligne et votre compte utilisateur, vous devez vous connecter à votre site de service WebEx. Si vous n'avez pas encore ouvert un compte d'utilisateur, cliquez sur *Ouvrir un compte d'utilisateur* (à la page 103).

Pour vous connecter à votre site de service WebEx :

1. Allez sur votre site de service WebEx.
2. Au coin supérieur droit de la page, cliquez sur **Connexion**.

   La page de Connexion s'affiche.
3. Entrez le nom et le mot de passe d'utilisateur.

   Les mots de passe sont sensibles à la casse, vous devez donc saisir le vôtre de la manière dont vous l'avez spécifié dans votre profil d'utilisateur.
4. Cliquez sur **Connexion**.

Conseil : Si vous avez oublié votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, cliquez sur **Mot de passe oublié**. Saisissez votre adresse email, tapez les caractères de vérification, puis cliquez sur **Soumettre**. Vous recevrez un message électronique contenant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

Pour vous déconnecter de votre site de service WebEx :

Dans le coin supérieur droit de la page, cliquer sur **Déconnexion**.

Utiliser votre liste de réunions

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu de votre liste de réunions	Liste de réunions : quelques informations
ouvrir votre liste de réunions	*Ouverture de votre liste de réunions* (à la page 105)
gérer votre liste de réunions	Gérer votre liste de réunions programmées

À propos de la liste de réunions

Sur votre site de service WebEx, votre page Mes réunions dans Mon WebEx inclut :

- Toute session d'assistance que vous organisez actuellement.
- Une option pour démarrer une réunion One-Click (non disponible pour Event Center).
- Toutes les réunions Conférence Personnelle que vous avez programmées (si la fonctionnalité Conférence Personnelle a été activée sur votre site et votre compte).

Conseil : Vous pouvez spécifier votre page Mes réunions WebEx comme la page d'accueil qui s'affiche lorsque vous vous connectez au site de réunion. Pour en savoir plus, voir *Maintenir votre profil utilisateur* (à la page 149).

Ouverture de votre liste de réunions

Votre liste de réunions, qui apparaît sur la page Mes réunions de votre site Support Center, montre les sessions d'assistance que vous organisez actuellement.

Pour ouvrir votre liste de réunions :

Ouvrez une session sur votre site de service Web WebEx, puis cliquez sur Mon WebEx.

La liste Mes Réunions affiche vos sessions de maintenance actives.

Conseil : Vous pouvez spécifier votre page Mes réunions WebEx comme la page d'accueil qui s'affiche lorsque vous vous connectez au site de réunion. Pour en savoir plus, voir *Maintenir votre profil utilisateur* (à la page 149).

Gérer votre liste de réunions programmées

Une fois que vous avez commencé une session d'assistance, elle s'affiche dans votre liste de réunions. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre liste de réunions* (à la page 105).

Une session d'assistance s'affiche dans la liste de réunions jusqu'à ce que vous terminiez la session.

Pour en savoir plus sur la page Mes réunions WebEx, voir la rubrique *Page Mes réunions WebEx* (à la page 106).

Page Mes réunions WebEx

Comment accéder à cet onglet

Sur votre site de service WebEx, cliquer sur l'onglet **Mon WebEx**.

Options de cette fenêtre

Accéder à ces fonctions :

- Un lien vers votre salle de réunion personnelle
- Une liste des réunions que vous organisez ou auxquelles vous êtes invité un jour, une semaine ou un mois donné
- Une liste de toutes les réunions que vous organisez ou auxquelles vous êtes invité
- Un lien pour commencer une réunion One-Click

Options de cette page

Utilisez cette option...	Pour...
Accéder à Ma salle de réunion personnelle	Accéder à votre page Salle de réunion personnelle. Votre page Salle de réunion personnelle affiche les réunions en ligne que vous avez programmées et de toutes les réunions en cours que vous organisez. Les utilisateurs auxquels vous donnez votre adresse personnelle peuvent utiliser cette page pour prendre part à toute réunion que vous organisez. Ils peuvent aussi télécharger des fichiers à partir des dossiers que vous partagez.
commencer une réunion One-Click	Commencer une réunion One-Click à partir des paramètres que vous avez définis dans **Configuration One-Click**. Pour en savoir plus, voir *Configurer une réunion One-Click* (à la page 89).
Jour	Afficher une liste de toutes les réunions du jour donné. Pour en savoir plus, voir *A propos des réunions Mon WebEx - Onglet Quotidien* (à la page 107).
Semaine	Afficher une liste de toutes les réunions de la semaine donnée. Pour en savoir plus, voir *A propos des réunions Mon WebEx - Onglet Semaine* (à la page 108).
Mois	Afficher une liste de toutes les réunions du mois donné. Pour en savoir plus, voir *A propos des réunions Mon WebEx - Onglet Mensuel* (à la page 110).

Utilisez cette option...	Pour...
Toutes les réunions	Afficher une liste de toutes les réunions, ou rechercher les réunions par date, organisateur, sujet ou mots figurant dans l'ordre du jour. Pour en savoir plus, voir *A propos des réunions Mon WebEx - Onglet Toutes les réunions* (à la page 111).
Actualiser	Actualiser les informations de la liste de réunions.

A propos de la page Mes réunions WebEx - Onglet Quotidien

Comment accéder à cet onglet

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur l'onglet **Mon WebEx** > **Mes réunions** > **Quotidiennement** tab.

Options de cet onglet

Option	Description
	Cliquer sur l'icône **Actualiser** à tout moment pour afficher la liste la plus actuelle des réunions.
Lien Langue	Cliquer dessus pour ouvrir la page Préférences, dans laquelle vous pouvez sélectionner la langue de votre site de service WebEx.
Lien Fuseau horaire	Cliquer dessus pour ouvrir la page Préférences, dans laquelle vous pouvez régler le fuseau horaire de votre site de service WebEx.
Date	La date pour la liste des réunions par jour. La date du jour est la valeur par défaut.
	Cliquez sur l'icône **Jour précédent** pour afficher une liste des réunions du jour précédent.
	Cliquez sur l'icône **Jour Suivant** pour afficher une liste des réunions du jour suivant.
Réunions que vous organisez	Affiche une liste des réunions en ligne ou des réunions Conférence Personnelle que vous organisez.
Réunions auxquelles vous êtes invité	Affiche une liste desréunions ou des réunions Conférence Personnelle auxquelles vous avez été invité(e).
Afficher les réunions précédentes	Sélectionnez pour inclure une liste des réunions dans la liste des réunions.

Option	Description
	L'indicateur **Ordre croissant** apparaît à côté d'un en-tête de colonne, et les réunions sont triées par ordre croissant en fonction de cette colonne.
	L'indicateur **Ordre décroissant** apparaît à côté d'un en-tête de colonne, et les réunions sont triées par ordre décroissant en fonction de cette colonne.
Heure	L'heure de début pour chaque réunion programmée. Cliquez dans la boite de dialogue à côté de l'heure de début de la réunion pour sélectionner cette réunion. Cliquez sur la case située à côté de l'en-tête de colonne **Heure** pour sélectionner ou désélectionner toutes les réunions dans la liste.
Sujet	Le sujet d'une réunion que vous organisez. Cliquer sur le nom du sujet pour obtenir des informations sur cette réunion.
Type	Indique le type de réunion en ligne que vous organisez. Les types de réunion disponibles dépendent de la configuration de votre site de réunion.
	Indique que la réunion est en cours.

Page Mes réunions WebEx - Onglet Semaine

Comment accéder à cet onglet

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur l'onglet **Mon WebEx > Mes réunions > Semaine**.

Options de cet onglet

Option	Description
	Cliquer sur l'icône **Actualiser** à tout moment pour afficher la liste la plus actuelle des réunions.
Lien Langue	Cliquer dessus pour ouvrir la page Préférences, dans laquelle vous pouvez sélectionner la langue de votre site de service WebEx.
Lien Fuseau horaire	Cliquer dessus pour ouvrir la page Préférences, dans laquelle vous pouvez régler le fuseau horaire de votre site de service WebEx.
Lien Semaine	La date de début et de fin pour la liste desréunions de la semaine.

Option	Description
	Cliquer sur l'icône **Semaine précédente** pour afficher une liste des réunions de la semaine précédente.
	Cliquez sur l'icône **Semaine suivante** pour afficher une liste des réunions de la semaine suivante.
	Cliquer sur l'icône **Agenda** pour ouvrir la fenêtre Agenda du mois actuel. Cliquez sur n'importe quelle date pour ouvrir son planning dans la vue Jour.
Réunions que vous organisez	Affiche une liste des réunions en ligne ou des réunions Conférence Personnelle que vous organisez.
Réunions auxquelles vous êtes invité	Affiche une liste desréunions ou des réunions Conférence Personnelle auxquelles vous avez été invité(e).
Afficher les réunions précédentes	Sélectionnez pour inclure une liste des réunions dans la liste des réunions.
Lien Date	Ouvre la vue Jour qui affiche les réunions programmées pour le jour sélectionné.
	L'indicateur **Ordre croissant** apparaît à côté d'un en-tête de colonne, et les réunions sont triées par ordre croissant en fonction de cette colonne.
	L'indicateur **Ordre décroissant** apparaît à côté d'un en-tête de colonne, et les réunions sont triées par ordre décroissant en fonction de cette colonne.
	Le bouton **Développer** s'affiche à côté du lien Date. Cliquez sur ce bouton pour développer et afficher la liste des réunions du jour.
	Le bouton **Réduire** s'affiche à côté du lien Date. Cliquez sur ce bouton pour réduire et masquer la liste des réunions du jour.
Heure	L'heure de début pour chaque réunion programmée. Cliquez dans la boite de dialogue à côté de l'heure de début de la réunion pour sélectionner cette réunion. Cliquez sur la case située à côté de l'en-tête de colonne **Heure** pour sélectionner ou désélectionner toutes les réunions dans la liste.
Sujet	Le sujet d'une réunion que vous organisez. Cliquer sur le nom du sujet pour obtenir des informations sur cette réunion.
Type	Indique le type de réunion en ligne que vous organisez. Les types de réunion disponibles dépendent de la configuration de votre site de réunion.
	Indique que la réunion est en cours.

A propos de la page Mes réunions WebEx - Onglet Mensuel

Comment accéder à cet onglet

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur l'onglet **Mon WebEx > Mes Réunions > Mensuel**.

Options de cet onglet

Option	Description
	Cliquer sur l'icône **Actualiser** à tout moment pour afficher la liste la plus actuelle des réunions.
Lien Langue	Cliquer dessus pour ouvrir la page Préférences, dans laquelle vous pouvez sélectionner la langue de votre site de service WebEx.
Lien Fuseau horaire	Cliquer dessus pour ouvrir la page Préférences, dans laquelle vous pouvez régler le fuseau horaire de votre site de service WebEx.
Mois	Le mois pour les calendriers mensuels des réunions. Le mois en cours est la valeur par défaut.
	Cliquez sur l'icône **Mois précédent** pour afficher une liste des réunions du mois précédent.
	Cliquez sur l'icône **Mois suivant** pour afficher une liste des réunions du mois suivant.
	Cliquer sur l'icône **Agenda** pour ouvrir la fenêtre Agenda du mois actuel. Cliquez sur n'importe quelle date pour ouvrir son planning dans la vue Jour.
Lien Numéro de semaine	Ouvre la vue Semaine qui affiche les réunions programmées pour chaque jour de la semaine sélectionnée.
Lien Date	Ouvre la vue Jour qui affiche les réunions programmées pour le jour sélectionné.
Réunions que vous organisez	Affiche une liste des réunions en ligne ou des réunions Conférence Personnelle que vous organisez.
Réunions auxquelles vous êtes invité	Affiche une liste desréunions ou des réunions Conférence Personnelle auxquelles vous avez été invité(e).
Afficher les réunions	Sélectionnez pour inclure une liste des réunions dans la liste

Option	Description
précédentes	des réunions.
Sujet	Le sujet d'une réunion que vous organisez. Cliquer sur le nom du sujet pour obtenir des informations sur cette réunion.
	Indique que la réunion est en cours.

A propos de la page Mes réunions WebEx - Onglet Toutes les réunions

Comment accéder à cet onglet

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur l'onglet **Mon WebEx > Mes réunions > Toutes les réunions**.

Options de cet onglet

Option	Description
	Cliquer sur l'icône **Actualiser** à tout moment pour afficher la liste la plus actuelle des réunions.
Lien Langue	Cliquer dessus pour ouvrir la page Préférences, dans laquelle vous pouvez sélectionner la langue de votre site de service WebEx.
Lien Fuseau horaire	Cliquer dessus pour ouvrir la page Préférences, dans laquelle vous pouvez régler le fuseau horaire de votre site de service WebEx.
Date	La date pour la liste des réunions par jour. La date du jour est la valeur par défaut.
	Cliquez sur l'icône **Jour précédent** pour afficher une liste des réunions du jour précédent.
	Cliquez sur l'icône **Jour Suivant** pour afficher une liste des réunions du jour suivant.
Rechercher des réunions par date, organisateur, sujet ou mots dans l'ordre du jour	Vous permet de taper ou de sélectionner une fourchette de dates pour rechercher des réunions ou vous permet de taper du texte à rechercher dans les noms d'organisateur, sujets ou ordres du jour. Cliquer sur **Rechercher** pour lancer la recherche.
	Cliquer sur l'icône **Calendrier** pour ouvrir la fenêtre Calendrier. Cliquez sur n'importe quelle date pour sélectionner cette date

Option	Description
	dans le cadre de vos critères de recherche.
Réunions que vous organisez	Affiche une liste des réunions en ligne ou des réunions Conférence Personnelle que vous organisez.
Réunions auxquelles vous êtes invité	Affiche une liste desréunions ou des réunions Conférence Personnelle auxquelles vous avez été invité(e).
Afficher les réunions précédentes	Sélectionnez pour inclure une liste des réunions dans la liste des réunions.
	L'indicateur **Ordre croissant** apparaît à côté d'un en-tête de colonne, et les réunions sont triées par ordre croissant en fonction de cette colonne.
	L'indicateur **Ordre décroissant** apparaît à côté d'un en-tête de colonne, et les réunions sont triées par ordre décroissant en fonction de cette colonne.
Heure	L'heure de début pour chaque réunion programmée. Cliquez dans la boite de dialogue à côté de l'heure de début de la réunion pour sélectionner cette réunion. Cliquez sur la case située à côté de l'en-tête de colonne **Heure** pour sélectionner ou désélectionner toutes les réunions dans la liste.
Sujet	Le sujet d'une réunion que vous organisez. Cliquer sur le nom du sujet pour obtenir des informations sur cette réunion.
Type	Indique le type de réunion en ligne que vous organisez. Les types de réunion disponibles dépendent de la configuration de votre site de réunion.
	Indique que la réunion est en cours.

Gérer votre page Salle de réunion personnelle

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu de votre page Salle de réunion personnelle	*Page Salle de réunion personnelle* (à la page 113)
accéder à votre page Salle de réunion personnelle	*Afficher la page Salle de réunion personnelle* (à la page 113)
ajouter des images et du texte à votre page Salle de réunion personnelle	*Définir des options pour votre page Salle de réunion personnelle* (à la page 114)
partager des fichiers sur votre page Salle de	*Partager des fichiers sur votre page Salle de*

Si vous souhaitez...	Consultez...
réunion personnelle	*réunion personnelle* (à la page 115)

A propos de la page Salle de réunion personnelle

Votre compte d'utilisateur comprend une page Réunion personnelle sur votre site de service WebEx. Les utilisateurs qui visitent votre page peuvent :

- Afficher la liste de toutes les en ligne réunions que vous organisez, qu'elles soient programmées ou en cours.
- Participer à une réunion en cours.
- Voir vos dossiers personnels et télécharger des fichiers vers ou depuis vos dossiers, selon les paramètres que vous définissez pour vos dossiers.

Vous pouvez personnaliser votre page Salle de réunion personnelle en y ajoutant des images et du texte.

Pour permettre aux utilisateurs d'accéder à votre page Salle de réunion personnelle, vous devez leur en fournir l'adresse. Pour en savoir plus, voir *Afficher votre page Salle de Réunion Personnelle* (à la page 113).

Conseil : Ajoutez l'adresse de votre page Salle de réunion personnelle sur vos cartes de visite, dans la signature de vos messages électroniques, etc.

Afficher la page Salle de réunion personnelle

Vous pouvez visualiser votre page Salle de réunion personnelle à tout moment en accédant au lien de la page. Le lien de votre page Salle de réunion personnelle est disponible sur votre :

- page Mes réunions WebEx
- Page Mon profil WebEx

Pour afficher votre page Salle de réunion personnelle :

1. Ouvrez une session sur votre site de service Web WebEx, puis cliquez sur **Mon WebEx**.

   La page Mes réunions WebEx apparaît.

2. Cliquez sur le lien **Accéder à ma salle de réunion personnelle** .

   Ou bien, dans Mon WebEx, cliquez sur **Mon Profil**, puis sur le lien **URL de la salle de réunion personnelle**, dans la section **Salle de réunion personnelle**.

Votre page Salle de réunion personnelle apparaît. La figure qui suit montre un exemple de page Salle de réunion personnelle.

Conseil : Ajoutez l'adresse de votre page Salle de réunion personnelle sur vos cartes de visite, dans la signature de vos messages électroniques, etc.

Définir des options pour votre page Salle de réunion personnelle

Vous pouvez ajouter les éléments suivants à votre page Salle de réunion personnelle :

- Une image (par exemple, vous pouvez ajouter une photo de vous-même ou du produit de votre entreprise).
- Une image « bandeau » personnalisée à la zone d'en-tête de votre page Salle de réunion personnelle, si votre compte utilisateur comporte l'option « branding ». Par exemple, vous pouvez ajouter le logo de votre entreprise.
- un message de bienvenue. Par exemple, vous pouvez insérer une formule de salutation, des instructions sur la façon de prendre part à une session en ligne, des informations à propos de vous-même, votre produit ou votre entreprise.

Vous pouvez remplacer ou supprimer à tout moment les images et le texte que vous avez ajoutés.

Pour ajouter une image à votre page Salle de réunion personnelle :

1. Si vous avez ne l'avez pas encore fait, connectez-vous à votre site de réunion. Pour des détails, voir *Se connecter et se déconnecter du site de service WebEx* (à la page 104).
2. Dans la barre de navigation en haut de la page, cliquez sur **Mon WebEx**.
3. Cliquez sur **Mon profil**.

   La page Mon profil WebEx apparaît.
4. Sous **Salle de réunion personnelle**, spécifiez les options voulues pour la page.
5. Dans le bas de la page Mon profil WebEx, cliquez sur **Mettre à jour**.

6 Pour en savoir plus sur votre page Salle de réunion personnelle, voir *Page Réunions personnelles* (à la page 113).

Partager des fichiers sur votre page Salle de réunion personnelle

Vous pouvez partager des dossiers sur la page Mes fichiers WebEx : Les dossiers de manière à apparaître sur l'onglet **Fichiers** de votre page Salle de réunion personnelle. Pour tout dossier que vous partagez, vous pouvez spécifier si les utilisateurs peuvent télécharger des fichiers de ou vers le dossier.

Pour en savoir plus sur votre page Salle de réunion personnelle, voir *Page Réunions personnelles* (à la page 113).

Pour partager des fichiers sur votre page Salle de réunion personnelle :

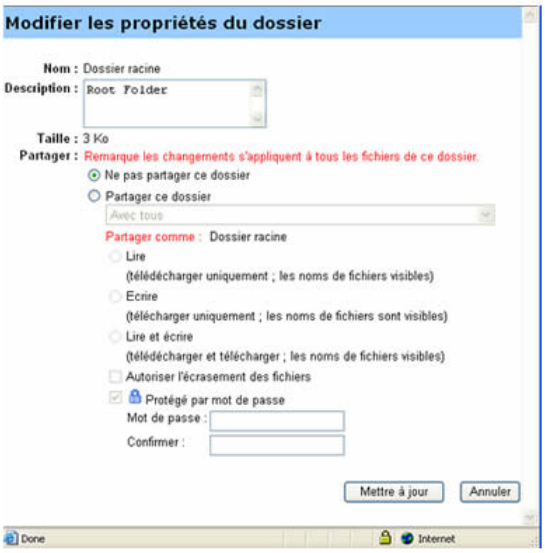
1 Ouvrez la page Mes fichiers WebEx. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir vos dossiers, documents et fichiers personnels* (à la page 118).

2 Sous **Nom**, localisez le dossier dans lequel vous voulez partager des fichiers.

3 Si le fichier ou le dossier se trouve dans un dossier fermé, cliquez sur celui-ci pour l'ouvrir.

4 Cliquez sur l'icône **Propriétés** correspondant au dossier dans lequel vous voulez partager des fichiers.

La fenêtre Modifier les propriétés d'un dossier s'affiche.



5 Spécifiez les options de partage du dossier.

6 Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour des détails sur les options de partage, voir la page *Editer les propriétés du dossier* (à la page 125).

Utiliser Access Anywhere (Mes ordinateurs)

Pour des informations et des instructions concernant l'utilisation d'Access Anywhere pour configurer et accéder à un ordinateur distant, reportez-vous au manuel *Mise en route de l'Access Anywhere WebEx*. Ce guide est disponible sur la page Assistance de votre site de service WebEx.

A propos de la page Mes ordinateurs

Comment accéder à cette page

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur Mes **Fichiers WebEx> Mes Ordinateurs**.

Actions possibles dans cette zone

Configurer ou accéder aux ordinateurs distants avec Access Anywhere.

Options de cette page

Lien ou option	Description
Ordinateur	Le nom que vous avez attribué à votre ordinateur.
État	L'état de votre ordinateur distant : ▪ **Disponible** : l'ordinateur est disponible pour un accès à distance. ▪ **Indisponible** : l'ordinateur est hors ligne et n'est pas disponible pour un accès à distance.
Application	L'application sur votre ordinateur distant dont vous avez autorisé l'accès, selon ce que vous avez indiqué pendant la configuration. Il peut s'agir du **Bureau**, si vous avez indiqué votre bureau pour l'accès, ou le nom d'une application spécifique.
État	Si l'ordinateur est disponible pour l'accès, cliquer sur le lien **Connecter** pour vous connecter sur votre ordinateur distant.

Lien ou option	Description
Supprimer	Supprime l'ordinateur sélectionné de la liste des ordinateurs distants.
Installer l'ordinateur	Configure l'ordinateur actuel pour Access Anywhere et l'ajoute sur la liste des ordinateurs distants.
Télécharger le manuel d'installation	Télécharge le manuel d'installation pour le logiciel Access Anywhere.

Conserver des fichiers dans vos dossiers personnels

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu de votre espace de stockage personnel	*Conserver des fichiers dans vos dossiers* (à la page 118)
ouvrir votre espace de stockage personnel	*Ouvrir vos dossiers personnels, documents et fichiers* (à la page 118)
créer des dossiers pour organiser vos fichiers	*Ajouter des dossiers à vos dossiers personnels* (à la page 119)
télécharger des fichiers dans vos dossiers personnels	*Télécharger des fichiers vers vos dossiers personnels* (à la page 120)
déplacer ou copier des fichiers ou un dossier entier vers un autre dossier	*Déplacer ou copier des fichiers ou dossiers vers vos dossiers personnels* (à la page 121)
modifier les informations relatives aux fichiers ou dossiers, notamment leur nom ou leur description	*Modifier les informations relatives aux fichiers ou dossiers contenus dans vos dossiers personnels* (à la page 121)
chercher des fichiers ou des dossiers dans votre espace de stockage personnel	*Rechercher des fichiers ou dossiers dans vos dossiers personnels* (à la page 122)
télécharger des fichiers de votre espace de stockage personnel vers votre ordinateur	*Télécharger des fichiers depuis vos dossiers personnels* (à la page 123)
partager (publier) des fichiers de vos dossiers personnels dans votre Salle de réunion personnelle, afin que d'autres puissent y accéder	*Partager des fichiers sur votre page Salle de réunion personnelle* (à la page 115)
supprimer des fichiers ou des dossiers de vos dossiers personnels	*Supprimer des fichiers ou dossiers de vos dossiers personnels* (à la page 123)

Conserver des fichiers dans vos dossiers : quelques informations

Votre compte d'utilisateur contient un espace de stockage personnel pour vos fichiers sur votre site WebEx.

Dans votre espace de stockage personnel, vous pouvez :

- Créer des dossiers pour y organiser vos fichiers.
- Modifier les informations relatives à tout fichier ou dossier conservé dans vos dossiers personnels.
- déplacer ou copier un fichier ou un dossier vers un autre dossier.
- Partager un dossier pour qu'il apparaisse sur votre page Salle de réunion personnelle.

Conseil :

- Vous pouvez utiliser cet espace de stockage pour accéder à des informations importantes lorsque vous n'êtes pas au bureau. Par exemple, si vous êtes en déplacement et que vous désirez partager un fichier au cours d'une session en ligne, vous pouvez le télécharger de vos dossiers personnels sur un ordinateur et le partager avec les invités.
- Si vous partagez un dossier, les visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle peuvent télécharger des fichiers de ou vers ce dossier. Par exemple, vous pouvez utiliser vos dossiers personnels pour échanger des documents que vous partagez dans vos sessions, archiver des réunions, enregistrées etc. Pour en savoir plus sur votre page Salle de réunion personnelle, consulter la section *Page Réunions personnelles* (à la page 113).

Ouvrir vos dossiers personnels, documents et fichiers

Pour conserver et accéder à des fichiers sur votre site de service WebEx, vous devez ouvrir vos dossiers personnels.

Pour ouvrir vos dossiers personnels :

1. Ouvrez une session sur votre site de service Web WebEx, puis cliquez sur **Mon WebEx**.
2. Cliquez sur **Mes fichiers**.

   La page Mes fichiers WebEx apparaît, affichant vos dossiers personnels et fichiers. Selon les paramètres définis pour votre site de service WebEx, vous pouvez voir différentes catégories de dossiers et de fichiers, et vous pouvez cliquer sur les liens d'en-tête pour consulter chaque catégorie :

   - **Mes Documents**
   - **Mes enregistrements**

- **Mes enregistrements d'événements** (disponible uniquement dans Event Center)
- **Mes enregistrements de formations** (disponible uniquement dans Training Center)

Pour des détails concernant la page Mes fichiers Mon WebEx, voir *À propos de mes fichiers Mon WebEx > Page Mes documents* (à la page 123) et *À propos des fichiers Mon WebEx >page Mes Enregistrements* (à la page 133).

Ajouter des dossiers à vos dossiers personnels

Pour classer vos fichiers sur votre site de service WebEx, vous pouvez créer des dossiers dans votre espace de stockage personnel.

Pour créer un nouveau dossier :

1. Ouvrez la page Mes documents. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir vos dossiers, documents et fichiers personnels* (à la page 118).
2. Sous **Action**, cliquez sur le bouton **Nouveau dossier** correspondant au dossier dans lequel vous désirez créer un dossier.

   La fenêtre Nouveau dossier apparaît.
3. Dans la zone **Nom du dossier**, tapez le nom à donner au dossier.
4. Optionnel. Dans la zone **Description**, entrez une description qui vous aidera à identifier le contenu du dossier.
5. Cliquez sur **OK**.

Télécharger des fichiers vers vos dossiers personnels

Pour conserver des fichiers sur votre site de service WebEx dans vos dossiers personnels, vous devez les télécharger de votre ordinateur ou d'un serveur local.

Vous pouvez télécharger jusqu'à trois fichiers à la fois. La taille des fichiers n'est pas limitée, du moment que vous disposez d'un espace de stockage suffisant. L'espace disponible pour le stockage des fichiers est déterminé par l'administrateur de votre site. Si vous avez besoin de plus d'espace, contactez l'administrateur de votre site.

Pour télécharger des fichiers vers vos dossiers personnels :

1. Ouvrez la page Mes documents. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir vos dossiers, documents et fichiers personnels* (à la page 118).
2. Localisez le dossier dans lequel vous désirez conserver le fichier.
3. Sous **Action**, cliquez sur le bouton **Télécharger** correspondant au dossier où vous souhaitez conserver le fichier.

   La fenêtre Télécharger fichier apparaît.
4. Cliquez sur **Parcourir**.

   La boîte de dialogue Télécharger fichier apparaît.
5. Sélectionnez le fichier que vous voulez télécharger vers votre dossier.
6. Cliquez sur **Ouvrir**.

   Le fichier s'affiche dans la boîte **Nom du fichier**.
7. Optionnel. Dans la zone **Description**, entrez une description qui vous aidera à identifier le fichier.
8. Optionnel. Sélectionnez jusqu'à deux autres fichiers à télécharger.
9. Cliquez sur **Télécharger**.

   Les fichiers sont téléchargés sur le dossier sélectionné.
10. Dès que vous avez terminé de télécharger les fichiers, cliquez sur **Fermer**.

Déplacer ou copier des fichiers ou dossiers vers vos dossiers personnels

Vous pouvez déplacer un ou plusieurs fichiers ou dossiers vers un autre dossier de votre site de service WebEx.

Pour déplacer ou copier un fichier ou dossier :

1. Ouvrir la page Mes documents. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir vos dossiers, documents, et fichiers personnels* (à la page 118).
2. Localiser le fichier ou le dossier à déplacer.
3. Cocher le fichier ou dossier à déplacer.

   Vous pouvez sélectionner plusieurs fichiers ou dossiers.
4. Cliquer sur **Déplacer** ou **Copier**.

   La page Déplacer/Copier un fichier ou dossier s'affiche avec une liste de vos dossiers.
5. Sélectionner le bouton correspondant au dossier dans lequel vous souhaitez déplacer ou copier le fichier ou le dossier.
6. Cliquer sur **OK**.

Modifier les informations relatives aux fichiers ou dossiers contenus dans vos dossiers personnels

Vous pouvez modifier les informations suivantes des fichiers ou dossiers contenus dans vos dossiers personnels sur votre site de service WebEx :

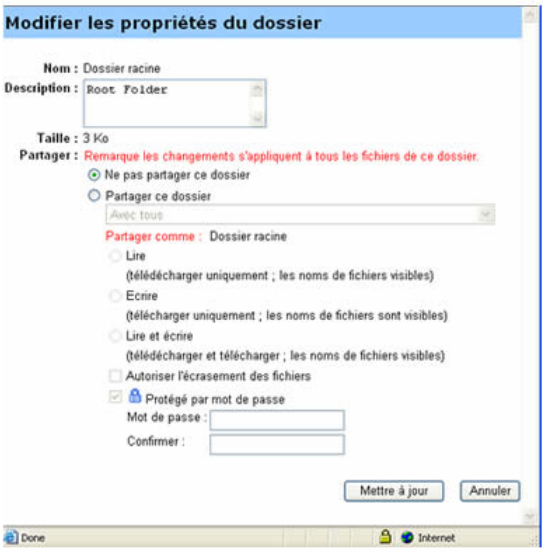
- Nom
- Description

Vous pouvez également spécifier des options de partage pour les dossiers qui apparaissent sur la page Salle de Réunion personnelle. Pour plus d'informations, voir *Partager des fichiers sur votre Salle de Réunion personnelle* (à la page 115).

Pour modifier les informations relatives à un fichier ou dossier :

1. Ouvrez la page Mes documents. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir vos dossiers, documents et fichiers personnels* (à la page 118).
2. Localisez le fichier ou dossier dont vous désirez modifier les informations.
3. Cliquer sur l'icône **Propriétés** du fichier ou dossier que vous souhaitez modifier.

La fenêtre Modifier les propriétés d'un fichier ou Modifier les propriétés d'un dossier s'affiche.



- Entrer le nouveau nom du fichier ou dossier dans la zone **Description**.
- Entrer le nouveau nom du fichier ou dossier dans la zone **Nom**.

4 Cliquez sur **Mettre à jour**.

Rechercher des fichiers ou dossiers dans vos dossiers personnels

Dans vos dossiers personnels sur votre site de réunion, vous pouvez trouver rapidement un fichier ou un dossier en effectuant une recherche. Vous pouvez effectuer cette recherche à partir de texte contenu dans le nom ou la description du fichier ou du dossier.

Pour rechercher un fichier ou dossier :

1 Ouvrez la page Mes documents. Pour des détails, voir *Ouvrir vos dossiers, documents, et fichiers personnels* (à la page 118).

2 Dans la zone **Rechercher**, tapez la totalité ou une partie du nom ou de la description.

3 Cliquez sur **Rechercher**.

Une liste des fichiers ou dossiers contenant le texte recherché s'affiche.

Télécharger des fichiers depuis vos dossiers personnels

Sur votre site de réunion WebEx, dans vos dossiers personnels, vous pouvez télécharger un fichier sur votre ordinateur ou sur un serveur local.

1. Ouvrez la page Mes documents. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir vos dossiers, documents et fichiers personnels* (à la page 118).
2. Localisez le fichier que vous souhaitez télécharger.
3. Sous **Action**, cliquer sur le bouton **Télécharger** correspondant au fichier à télécharger.

   La boîte de dialogue Télécharger fichier apparaît.
4. Suivez les instructions données par votre navigateur ou système d'exploitation pour télécharger le fichier.

Supprimer les fichiers ou dossiers de vos dossiers personnels

Vous pouvez supprimer les fichiers ou dossiers se trouvant dans vos dossiers personnels sur votre site WebEx service.

Pour supprimer un fichier ou un dossier :

1. Ouvrir la page Mes documents. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir vos dossiers, documents et fichiers personnels* (à la page 118).
2. Sous **Nom**, localiser le fichier ou le dossier à supprimer.
3. Sélectionnez le fichier ou dossier à supprimer.

   Vous pouvez sélectionner plusieurs fichiers ou dossiers.
4. Cliquer sur **Supprimer**.

A propos de la page Mes fichiers WebEx > Mes documents

Comment accéder à cette page

Sur votre site, cliquez sur Mon **WebEx Fichiers** > **Mes Documents**.

Actions possibles dans cette zone

- Stocker des fichiers à utiliser dans vos sessions en ligne ou auxquels vous souhaitez accéder lorsque vous n’êtes pas au bureau.

- Spécifier de/vers quels dossiers les visiteurs de votre Salle de réunion personnelle peuvent télécharger des fichiers.

Options de cette page

Lien ou option	Description
Capacité	L'espace de stockage disponible pour vos fichiers, en méga-octets (Mo).
Utilisé	L'espace de stockage que vos fichiers occupent, en méga-octets (Mo). Lorsque cette valeur dépasse votre capacité, vous ne pouvez plus stocker d'autres fichiers tant que vous n'aurez pas supprimé des fichiers existants.
Rechercher	Permet de localiser un fichier ou un dossier. Vous pouvez effectuer cette recherche à partir de texte contenu dans le nom ou la description du fichier ou du dossier. Pour rechercher un fichier ou un dossier, saisir tout ou une partie de son nom ou de sa description dans la zone de recherche, puis cliquer sur **Rechercher**.
	Cliquez sur ce bouton pour actualiser les informations de la page.
Nom	Nom du dossier ou du fichier. Cliquez sur le nom d'un dossier ou d'un fichier pour ouvrir la page Informations sur le dossier ou Informations sur le fichier. La page Informations permet d'accéder aux propriétés d'un dossier ou d'un fichier. Indique qu'il s'agit d'un dossier. Cliquez sur l'image pour afficher le contenu du dossier. Indique qu'il s'agit d'un fichier.
Chemin	La hiérarchie de dossiers menant au dossier ou fichier en question. Le dossier **Racine** est le dossier principal qui contient tous les autres dossiers et fichiers.
Taille	La taille du dossier ou du fichier, en kilo-octets (Ko).
Actions	Cliquez sur les icônes pour effectuer une opération sur le dossier ou fichier y associé. **Télécharger fichier :** Disponible uniquement pour les fichiers. Cliquez sur cette icône pour ouvrir la page Télécharger fichier, où vous pouvez sélectionner jusqu'à trois fichiers à la fois à télécharger vers un dossier spécifié. **Télécharger fichier :** Disponible uniquement pour les fichiers. Cliquez sur cette icône pour télécharger vers votre ordinateur le fichier y associé. **Modifier les propriétés du fichier** ou **Modifier les propriétés du dossier :** Cliquez sur cette icône pour ouvrir la page Modifier les propriétés d'un fichier ou Modifier les

Lien ou option	Description
	propriétés d'un dossier, où vous pourrez modifier les informations relatives au fichier ou au dossier, respectivement. **Nouveau dossier :** Disponible uniquement pour les dossiers. Cliquez sur cette icône pour ouvrir la page Nouveau dossier où vous pourrez créer un nouveau dossier dans votre espace de stockage personnel.
Partagé	Spécifie les paramètres de partage d'un dossier ; autrement dit, la façon dont les visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle peuvent accéder à votre dossier et aux fichiers qu'il contient. **R** **Lecture seule :** Les visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle peuvent visualiser la liste des fichiers du dossier et en télécharger les fichiers. **W** **Ecriture seule :** Les visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle peuvent télécharger des fichiers vers le dossier, mais ne peuvent pas visualiser la liste des fichiers. **R / W** **Lecture et écriture :** Les utilisateurs peuvent visualiser les fichiers contenus dans le dossier, et télécharger des fichiers vers ce dossier. **Protégé par mot de passe :** Indique que le dossier est protégé par mot de passe. Les visiteurs de votre Salle de réunion personnelle doivent fournir le mot de passe spécifié pour accéder au dossier.
Tout sélectionner	Sélectionne les cases à cocher de tous les dossiers et fichiers visibles dans la liste. Vous pouvez alors cliquer sur le bouton **Copier** ou **Déplacer** ou cliquer sur le lien **Supprimer** pour exécuter une action sur les dossiers ou les fichiers sélectionnés.
Effacer tout	Désélectionne les cases à cocher de tous les dossiers et fichiers sélectionnés dans la liste.
Supprimer	Supprime les dossiers et fichiers sélectionnés de la liste.
Copier	Ouvre une page permettant de copier le dossier ou fichier sélectionné vers un autre dossier.
Déplacer	Ouvre une page permettant de déplacer le dossier ou fichier sélectionné vers un autre dossier.

A propos de la page Modifier les propriétés d'un dossier

Comment accéder à cette page

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur l'icône **Mon WebEx** > **Mes fichiers** > **Propriétés** du dossier.

Actions possibles dans cette zone

Spécifier le nom, la description et les options de partage d'un dossier que vous avez créé dans vos dossiers personnels.

Options de cette page

Utilisez cette option...	Pour...
Nom	Spécifier le nom du dossier.
Description	Spécifier la description du dossier.
Partager	Spécifier qui peut accéder au dossier. ▪ **Ne pas partager ce dossier :** Ce dossier ne s'affiche pas sur votre page Salle de réunion personnelle. Les visiteurs de votre page ne peuvent pas visualiser le dossier ni accéder aux fichiers qu'il contient. ▪ **Partager ce dossier :** Ce dossier s'affiche sur votre page Salle de réunion personnelle. La liste déroulante indique quels utilisateurs peuvent accéder au dossier, comme suit : ☐ **Avec tous :** Tous les visiteurs de votre page Réunions personnelles peuvent accéder à ce dossier. ☐ **Avec les utilisateurs ayant un compte organisateur ou invité :** Seuls les visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle titulaires d'un compte d'organisateur ou d'invité sur votre site de service WebEx peuvent accéder à ce dossier. ☐ **Uniquement avec les utilisateurs ayant un compte organisateur :** Seuls les visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle titulaires d'un compte d'organisateur sur votre site de service WebEx peuvent accéder à ce dossier.
Partager comme	Entrez le nom sous lequel le dossier apparaîtra sur votre page Salle de réunion personnelle.
Lecture	Permet aux visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle de visualiser la liste des fichiers du dossier et d'en télécharger les fichiers.
Ecriture	Permet aux visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle de télécharger des fichiers vers le dossier mais pas d'en visualiser la liste des fichiers.
Lecture et écriture	Permet aux utilisateurs de voir les fichiers contenus dans le dossier, et de télécharger des fichiers vers ce dossier.
Autoriser l'écrasement des fichiers	Permet aux utilisateurs de télécharger un fichier du même nom qu'un fichier existant dans le dossier et de remplacer ainsi le fichier existant. Si cette option n'est pas sélectionnée, l'utilisateur ne peut

Utilisez cette option...	Pour...
	pas remplacer les fichiers existant dans le dossier.
Protégé par mot de passe	Seuls les visiteurs de votre page Salle de réunion personnelle connaissant le mot de passe peuvent voir la liste des fichiers contenus dans le dossier et télécharger des fichiers depuis/vers le dossier, selon les paramètres de lecture/écriture du dossier. **Mot de passe :** Le mot de passe que les visiteurs de la page Salle de réunion personnelle doivent fournir pour accéder au dossier. **Confirmer :** Si vous avez spécifié un mot de passe, le taper de nouveau pour vérifier que vous l'avez tapé correctement.
Mettre à jour	Enregistre les modifications apportées aux propriétés du dossier, puis ferme la fenêtre Modifier les propriétés du dossier.
Annuler	Ferme la fenêtre Modifier les propriétés du dossier sans enregistrer les modifications effectuées.

Ouvrir la page Mes enregistrements

Pour télécharger ou conserver des enregistrements, vous devez procéder comme suit sur la page Mes enregistrements sur votre site WebEx .

Pour ouvrir la page Mes enregistrements :

1. Ouvrez une session sur votre site de service Web WebEx, puis cliquez sur **Mon WebEx**.
2. Cliquez sur **Mes fichiers** > **Mes enregistrements**.

   La page Mes enregistrements apparaît, affichant vos fichiers d’enregistrement.

Pour des détails concernant la page Mes Enregistrements, voir *À propos de mes fichiers WebEx > page Mes enregistrements* (à la page 133).

Télécharger un fichier d’enregistrement

Si vous avez enregistré une réunion à l'aide de l'enregistreur WebEx intégré ou autonome, vous pouvez télécharger le fichier d'enregistrement, avec une extension **.wrf**, de votre ordinateur local vers la page Mes enregistrements.

Pour des instructions concernant la modification d'un enregistrement, voir *Modifier les informations d'un enregistrement* (à la page 128).

Remarque : Si vous avez enregistré une réunion à l'aide de l'enregistreur WebEx basé sur le réseau (NBR), le serveur WebEx télécharge automatiquement le fichier d'enregistrement, avec une extension **.arf**, sur la page Mes enregistrements lorsque vous arrêtez l'enregistreur. Vous n'avez pas besoin de le télécharger vous-même.

Pour télécharger un fichier d'enregistrement :

1. Accédez à la page Mes enregistrements. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir la page Mes Enregistrements* (à la page 127).
2. Cliquer sur **Ajouter un enregistrement**.
3. Sur la page Ajouter un enregistrement, entrez les informations et spécifiez les options.

   Pour des détails concernant ce que vous pouvez faire avec chaque option de la page Ajouter/Modifier les Enregistrements, consultez la page *À propos des fichiers Mon WebEx > Mes enregistrements* (à la page 133).
4. Cliquez sur **Enregistrer**.

Modifier les informations sur un enregistrement

Vous pouvez modifier les informations sur un enregistrement à tout moment.

Pour modifier les informations sur un enregistrement :

1. Accédez à la page Mes enregistrements. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir la page Mes Enregistrements* (à la page 127).
2. Cliquez sur l'icône suivant correspondant à l'enregistrement à modifier.

   La page Modifier l'enregistrement apparaît.
3. Apportez vos modifications.

   Pour des détails concernant ce que vous pouvez faire avec chaque option sur la page Modifier l'enregistrement, voir *A propos de mes fichiers WebEx > Mes Enregistrements* (à la page 133).
4. Cliquer sur **Enregistrer**.

Page Ajouter/Modifier un enregistrement : quelques informations

Comment accéder à cette page

Si vous ajoutez un enregistrement...

1. Sur votre site Web de service , cliquez sur **Mon WebEx > Mes fichiers > Mes Enregistrements**.
2. Cliquer sur **Ajouter un enregistrement**.

Si vous modifiez les informations concernant un enregistrement...

1. Sur votre site Web de service , cliquez sur **Mon WebEx > Mes fichiers > Mes Enregistrements**.
2. Cliquez sur le bouton En savoir plus dans la colonne correspondant à l'enregistrement que vous voulez modifier.

3. Cliquer sur **Modifier**.

Actions possibles dans cette zone

- Modifier les informations générales concernant un enregistrement, notamment le sujet et la description.
- Exiger un mot de passe pour lire ou télécharger l'enregistrement.

Options de cette page

Utilisez cette option....	Pour...
Sujet	Entrez le sujet de l'enregistrement.
Description	Fournir une description de cet enregistrement.
Fichier d'enregistrement	Cliquer sur **Parcourir** pour sélectionner le fichier

Utilisez cette option....	Pour...
	d'enregistrement contenu sur votre ordinateur local.
Durée	Spécifier la durée de l'enregistrement.
Taille du fichier	Affiche la taille de l'enregistrement. (Disponible uniquement lors de la modification des informations concernant un enregistrement).
Définir le mot de passe	Définissez un mot de passe facultatif que les utilisateurs doivent indiquer pour visualiser l'enregistrement.
Confirmation du mot de passe	Confirmez le mot de passe que les utilisateurs doivent indiquer pour visualiser l'enregistrement.

Options des commandes de lecture

Utilisez cette option....	Pour...
Options Afficher les panneaux	Détermine les fenêtres affichées dans l'enregistrement pendant la lecture. Vous pouvez intégrer *tous* les panneaux suivants pour lire l'enregistrement : ▪ **Messagrie instantanée** ▪ **Q & R** ▪ **Vidéo** ▪ **Sondage** ▪ **Notes** ▪ **Transfert de fichiers** ▪ **Participants** ▪ **Table des matières** Les options Afficher les panneaux ne modifient pas l'affichage des panneaux dans l'enregistrement actuellement mémorisé sur le réseau WebEx.

Utilisez cette option....	Pour...
Plage de lecture d'enregistrement	Détermine la durée de lecture réelle de l'enregistrement. Vous disposez *des* options suivantes : ▪ **Lecture complète :** lit l'enregistrement en intégralité. Cette option est sélectionnée par défaut. ▪ **Lecture partielle :** lit uniquement une partie de l'enregistrement selon les paramètres définis pour les options suivantes : ☐ **Commencer : X m X s de l'enregistrement :** Définit le début de la lecture ; utiliser cette option par exemple pour omettre le "temps mort" au début de l'enregistrement, ou pour n'en exposer qu'une seule partie. ☐ **Fin : X m X s de l'enregistrement :** Définit la fin de la lecture ; utiliser cette option par exemple pour omettre le "temps mort" à la fin d'un enregistrement. Vous ne pouvez pas définir une heure de fin supérieure à la durée de l'enregistrement. La plage de lecture partielle définie ne modifie pas l'enregistrement réellement mémorisé sur le serveur.
Inclure les commandes de lecteur NBR	Intègre toutes les commandes du lecteur d'enregistrement réseau, notamment arrêter, pause, reprendre, avance rapide et retour. Cette option est sélectionnée par défaut. Pour empêcher les observateurs de sauter une partie de l'enregistrement, désactiver cette option pour omettre de la lecture les commandes du lecteur d'enregistrement réseau.

Page Informations sur l'enregistrement : quelques informations

Comment accéder à cette page

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur **Mon WebEx** > **Mes fichiers** > **Mes enregistrements** > *[type d'enregistrement]* > *[sujet d'un enregistrement]*.

Actions possibles dans cette zone

- afficher les informations sur un enregistrement.
- Lire l'enregistrement.
- Envoyer un email pour partager l'enregistrement avec les autres.
- Télécharger l'enregistrement.

- Activer ou désactiver l'enregistrement
- Ouvrir la page Modifier les informations d'un enregistrement où vous pouvez modifier les informations relatives à l'enregistrement.

Options de cette page

Option	Description
Sujet	Nom de l'enregistrement. Vous pouvez modifier le sujet à tout moment.
Heure de création	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été créé.
Durée	Durée de l'enregistrement.
Description	Description de l'enregistrement.
Taille du fichier	Taille de fichier de l'enregistrement.
Heure de création	Date et heure auxquelles l'enregistrement a été créé.
État	Statut de l'enregistrement. Les actions possibles sont **Activer** ou **Désactiver**.
Mot de passe	Indique si un utilisateur doit fournir un mot de passe pour pouvoir visualiser l'enregistrement.
Lien Diffuser l'enregistrement	Cliquer sur ce lien pour lire l'enregistrement (disponible uniquement pour les fichiers d'enregistrement avec une extension **.arf** qui ont été enregistrés par NBR).
Lien Télécharger l'enregistrement	Cliquez sur ce lien pour télécharger l'enregistrement.
	Cliquer sur ce bouton pour lire l'enregistrement (disponible uniquement pour les fichiers d'enregistrement avec une extension **.arf** qui ont été enregistrés par le NBR). Si vous souhaitez télécharger l'enregistrement, vous pouvez également cliquer sur le lien pour télécharger sous **Lire l'enregistrement d' une réunion Maintenant**.
	Un clic sur ce bouton ouvre la fenêtre Partager Mon Enregistrement qui permet d'envoyer un message électronique aux destinataires sélectionnés, les invitant à lire l'enregistrement. Si vous souhaitez envoyer le message électronique plutôt avec votre messagerie électronique, cliquez sur le lien pour utiliser le client de messagerie sous **Partager mes enregistrements**.
	Cliquer sur ce bouton pour ouvrir la page Modifier l'enregistrement.

Option	Description
Supprimer	Cliquer sur ce bouton pour effacer l'enregistrement.
Désactiver	Cliquer sur ce bouton pour désactiver l'enregistrement partout où il est publié sur votre site de service WebEx. (Disponible uniquement pour les enregistrements activés).
Activer	Cliquer sur ce bouton pour activer l'enregistrement partout où il est publié sur votre site de service WebEx. (Disponible uniquement pour les enregistrements désactivés).
Retour à la liste	Cliquer sur ce bouton pour revenir à la liste des enregistrements.

À propos de la page Mes fichiers WebEx > page Mes enregistrements

Comment accéder à cette page

Ouvrez une session sur votre site de service Web WebEx, puis cliquez sur **Mon WebEx**. Dans la barre de navigation de gauche, cliquez sur **Mes fichiers > Mes enregistrements**.

Actions possibles dans cette zone

Gérer, télécharger, et conserver vos fichiers d'enregistrement.

Options de cette page

Afficher les différentes catégories d'enregistrements :

- Réunions
- Événements
- Réunions de vente
- Sessions de formation
- Divers

Page Mes fichiers WebEx > Mes enregistrements > Mes réunions

Comment accéder à cette page

Ouvrez une session sur votre site Web WebEx Sales Center, puis cliquez sur **Mon WebEx**. Dans la barre de navigation gauche, cliquer sur **Mes fichiers** > **Mes enregistrements** > **Mes réunions**.

À propos de Mon WebEx > Mes enregistrements > Réunions de ventes

Comment accéder à cette page

Ouvrez une session sur votre site Web WebEx Sales Center, puis cliquez sur **Mon WebEx**. Dans la barre de navigation gauche, cliquer sur **Mes fichiers** > **Mes enregistrements** > **Réunions de vente**.

À propos de la page Mes fichiers WebEx > Mes enregistrements > Divers

Comment accéder à cette page

Ouvrez une session sur votre site Web WebEx Sales Center, puis cliquez sur **Mon WebEx**. Dans la barre de navigation gauche, cliquer sur **Mes fichiers** > **Mes enregistrements** > **Divers**.

Gérer des informations de contact

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu de votre carnet d'adresses personnel	*Gérer des informations de contact* (à la page 135)
ouvrir votre carnet d'adresses personnel	*Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135)
ajouter un contact à votre carnet d'adresses personnel	*Ajouter un contact à votre carnet d'adresses* (à la page 136)
ajouter plusieurs contacts à la fois à votre carnet d'adresses	*Importer des informations de contact d'un fichier vers votre carnet d'adresses* (à la page 139)

Si vous souhaitez...	Consultez...
ajouter des contacts de Microsoft Outlook dans votre carnet d'adresses personnel	*Importer des contacts d'Outlook dans votre carnet d'adresses* (à la page 142)
visualiser ou modifier des informations sur les contacts dans votre carnet d'adresses personnel	*Afficher et modifier des informations de contact dans le carnet d'adresses* (à la page 143)
rechercher un contact dans votre carnet d'adresses personnel	*Rechercher un contact dans votre carnet d'adresses personnel* (à la page 143)
combiner plusieurs contacts en une liste de distribution unique	*Créer une liste de distribution dans votre carnet d'adresses* (à la page 144)
modifier les informations d'une liste de distribution	*Modifier une liste de distribution dans votre carnet d'adresses* (à la page 146)
supprimer un contact ou une liste de distribution	*Supprimer des contacts du carnet d'adresses* (à la page 148)

Maintenir les informations de contact

Vous pouvez maintenir en ligne un carnet d'adresses personnel dans lequel vous pouvez ajouter des informations sur vos contacts et créer des listes de distribution. Lors de la programmation ou du démarrage instantané d'une réunion, vous pouvez rapidement inviter des contacts ou des listes de distribution dans votre carnet d'adresses personnel. Vous pouvez aussi inviter des contacts figurant dans le carnet d'adresses de la société pour votre site WebEx, s'il y en a un de disponible.

Vous pouvez ajouter des contacts à votre carnet d'adresses personnel comme suit :

- spécifier des informations sur un contact à la fois.
- importer des informations de contact depuis vos contacts Microsoft Outlook.
- importer les informations sur les contacts à partir d'un fichier (CSV) de valeurs séparées ou délimitées par une virgule.

Vous pouvez aussi modifier ou supprimer les informations sur tout contact ou liste de distribution de votre carnet d'adresses personnel.

Ouvrir votre carnet d'adresses

Vous pouvez ouvrir votre carnet d'adresses personnel sur votre site de service WebEx pour consulter et conserver des informations sur vos contacts.

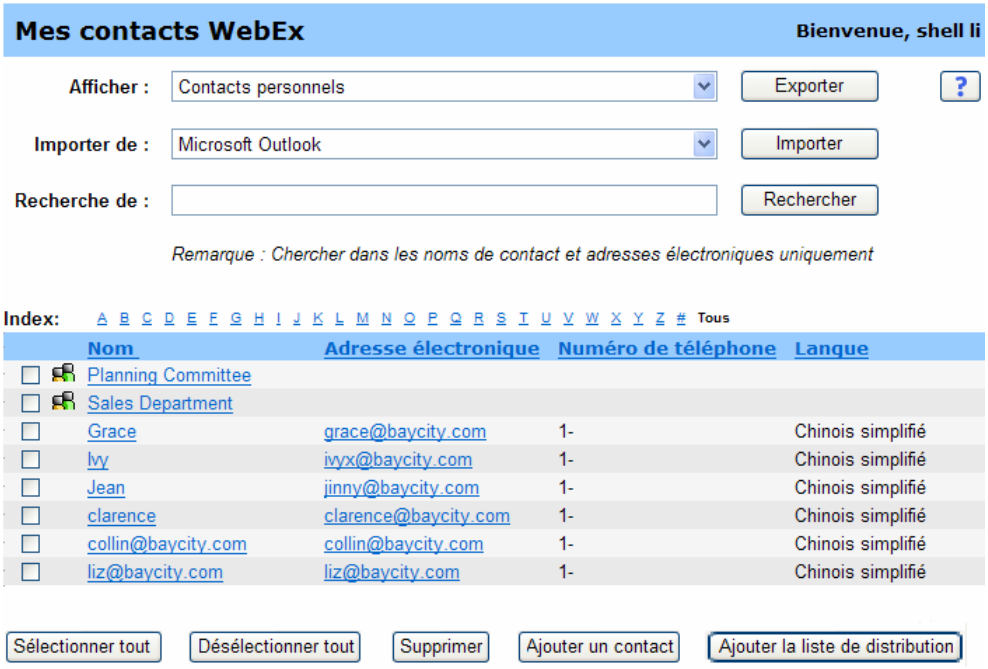
Pour ouvrir votre carnet d'adresses :

1. Connectez-vous à votre site de service WebEx. Pour des détails, voir *Se connecter et se déconnecter du site de service WebEx* (à la page 104).

2 Dans la barre de navigation en haut de la page, cliquez sur **Mon WebEx**.

3 Cliquez sur **Mes contacts**.

La page Mes contacts WebEx apparaît.



4 Dans le menu déroulant **Voir**, sélectionnez au choix :

- **Contacts personnels :** contient tous les contacts individuels et les listes de distribution que vous avez entrés dans votre carnet d'adresses personnel. Si vous avez un carnet d'adresses ou un répertoire de contacts dans Outlook, vous pouvez en importer le contenu dans cette liste.
- **Carnet d'adresses de la société :** Celui de votre organisation, qui contient tous les contacts que l'administrateur de votre site y a intégrés. Si votre entreprise utilise une liste d'adresses générale Microsoft Exchange, l'administrateur de votre site peut en importer le contenu dans ce carnet d'adresses.

Ajouter un contact à votre carnet d'adresses

Vous pouvez ajouter des contacts à votre carnet d'adresses personnel, un à un.

Pour ajouter un contact à votre carnet d'adresses personnel :

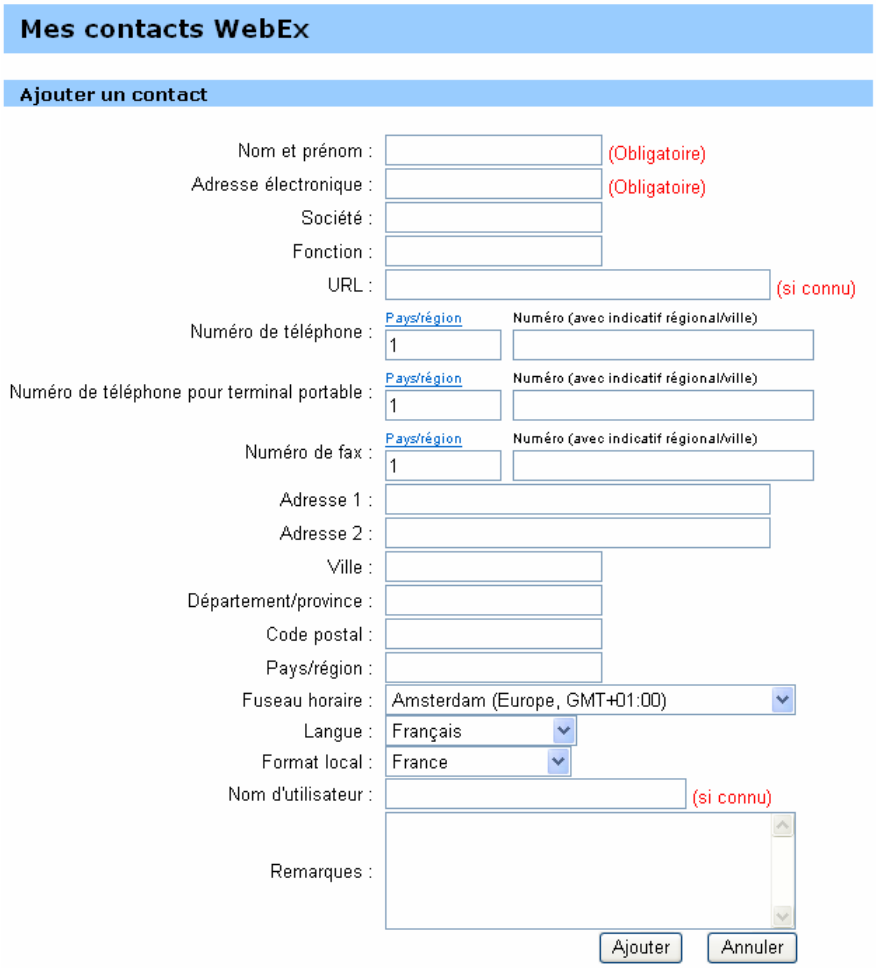
1 Ouvrez votre carnet d'adresses personnel Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).

2 Dans le menu déroulant **Afficher**, sélectionner **Contacts personnels**.

Une liste de contacts de votre liste de contacts personnels apparaît.

3 Cliquer sur **Ajouter un contact**.

La page Ajouter un contact apparaît.



4 Indiquez les informations concernant le contact.

5 Cliquer sur **Ajouter**.

Pour en savoir plus sur les informations et options de la page Ajouter un nouveau contact, voir la rubrique *A propos de la page Ajouter/Modifier un contact* (à la page 138).

Remarque :

- Vous ne pouvez pas ajouter des contacts au carnet d'adresses de la société.
- Si vous souhaitez ajouter plusieurs contacts, vous pouvez le faire tous à la fois, au lieu de les ajouter un à un. Pour les détails, voir *Importer des informations de contact d'un fichier vers votre carnet d'adresses* (à la page 139).

A propos de la page Nouveau/Modifier contact

Comment accéder à cette page

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur **Mon WebEx** > **Mes Contacts** > **Ajouter un contact** ou [*vérifier la boite contacts*] > **Modifier**.

Actions possibles dans cette zone

Entrer des informations concernant un contact nouveau ou existant pour votre carnet d'adresses personnel.

Options de cette page

Utilisez cette option...	Pour...
Nom et prénom	Les nom et prénom du contact.
Adresse électronique	Entrez l'adresse électronique du contact.
Langue	Indiquez la langue dans laquelle les messages électroniques que vous envoyez au contact via le site de service WebEx doivent s'afficher. Disponible uniquement si votre site de service WebEx peut être affiché en plusieurs langues.
Société	La société ou l'organisme pour lequel travaille le contact.
Fonction occupée	La fonction occupée par le contact dans la société ou l'organisme.
URL	L'URL ou adresse Internet du site de la société ou de l'organisme du contact.
Numéro de téléphone/Numéro de téléphone portable/Numéro de fax	Numéros de téléphone du contact. Pour chaque numéro, vous pouvez préciser :
Indicatif Pays	Numéro à composer si le contact réside dans un pays étranger. Pour spécifier un indicatif différent, cliquez sur le lien pour afficher la fenêtre Indicatif du pays. Dans la liste déroulante, sélectionnez le pays dans lequel le participant réside.
Indicatif ville	Indicatif ville du numéro de téléphone du contact.
Numéro	Numéro de téléphone.
Numéro de poste	Numéro de poste, le cas échéant.
Adresse ligne 1	Adresse postale du contact.

Utilisez cette option...	Pour...
Adresse ligne 2	Suite éventuelle de l'adresse.
Département/province	Province ou département du contact.
Code postal	Code postal du contact.
Pays	Pays dans lequel réside le contact.
Nom d'utilisateur	Entrer le nom sous lequel l'utilisateur se connecte à votre site de service WebEx, si le contact possède un compte utilisateur.
Notes	Toute information supplémentaire sur le contact.

Importer des informations de contact d'un fichier vers votre carnet d'adresses

Vous pouvez ajouter des informations sur plusieurs contacts à la fois dans votre carnet d'adresses personnel, en important un fichier CSV (valeurs séparées par des virgules). Un fichier CSV a une extension **.csv** et vous pouvez exporter des informations de plusieurs feuilles de calcul et programmes de messagerie électronique sur format CSV.

Pour créer un fichier CSV :

1. Ouvrez votre carnet d'adresses. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).
2. Dans le menu déroulant **Afficher**, sélectionner **Carnet d'adresses personnel**.
3. Cliquer sur **Exporter**.
4. Enregistrer le fichier **.csv** sur votre ordinateur.
5. Ouvrir le fichier **.csv** que vous avez enregistré dans une feuille de calcul électronique telle que Microsoft Excel.
6. Optionnel. Si le fichier contient déjà des informations de contact, vous pouvez les supprimer.
7. Spécifier les informations sur les nouveaux contacts dans le fichier **.csv**.

Important : Si vous ajoutez un nouveau contact, assurez-vous que le champ UID est vide. Pour des informations concernant les champs dans le fichier **.csv**, voir *A propos du modèle d'information CSV de contact* (à la page 140).

8. Enregistrer le fichier **.csv**. Enregistrer le fichier au format **.csv**.

Pour importer un fichier CSV contenant des informations sur des nouveaux contacts :

1. Ouvrez votre carnet d'adresses. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).
2. Dans le menu déroulant **Afficher**, assurez-vous que **Contacts personnels** est bien sélectionné.
3. Dans la liste déroulante **Importer de**, sélectionner **Fichiers séparés par des virgules**.
4. Cliquez sur **Importer**.
5. Sélectionner le fichier **.csv** dans lequel vous avez ajouté les informations sur les nouveaux contacts.
6. Cliquez sur **Ouvrir**.
7. Cliquez sur **Télécharger fichier**.

   La page Voir les contacts personnels apparaît, vous permettant de vérifier les informations de contact que vous êtes en train d'importer.
8. Cliquez sur **Envoyer**.

   Un message de confirmation apparaît.
9. Cliquer sur **Oui**.

Remarque : Si les nouvelles informations ou informations mises à jour contiennent une erreur, un message s'affiche, vous informant qu'aucun contact n'a été importé.

Modèle de contacts CSV : quelques informations

Comment accéder à ce modèle

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur **Mon WebEx > Mes Contacts > Afficher > Carnet d'adresses Personnel > Exporter**.

Actions possibles dans cette zone

Spécifier des informations sur plusieurs contacts, que vous pouvez ensuite importer dans votre carnet d'adresses personnel.

Champs de ce modèle

Option	Descriptions
UUID	Un numéro utilisé par votre site de service WebEx pour identifier le contact. Si vous ajoutez un nouveau contact au fichier CSV, vous devez laisser ce champ vide.
Nom	Obligatoire. Nom et prénom du contact.
E-mail	Obligatoire. Adresse électronique du contact. L'adresse électronique doit avoir le format suivant : **nom@societe.com**
Société	La société ou l'organisme pour lequel travaille le contact.
Fonction occupée	Fonction occupée par le contact dans la société ou l'organisme.
URL	URL ou adresse Internet du site de la société ou de l'organisme du contact.
OffCntry	Indicatif du pays pour le téléphone fixe du contact, c'est-à-dire le numéro A composer si le contact se trouve dans un autre pays.
OffArea	Indicatif ville du numéro de téléphone fixe du contact.
OffLoc	Numéro de téléphone de bureau du contact.
OffExt	Numéro de poste éventuel du téléphone de bureau du contact.
CellCntry	Indicatif du pays pour le téléphone cellulaire ou mobile du contact, c'est-à-dire le numéro que vous devez composer si le contact se trouve dans un autre pays.
CellArea	Indicatif ville du numéro de téléphone mobile du contact.
CellLoc	Le numéro de téléphone cellulaire ou mobile du contact.
CellExt	Le numéro de poste éventuel du téléphone mobile du contact, s'il existe.
FaxCntry	Indicatif du pays pour le fax du contact, c'est-à-dire le numéro que vous devez composer si le contact se trouve dans un autre pays.
FaxArea	Indicatif ville du numéro de fax du contact.
FaxLoc	Le numéro de fax du contact.
FaxExt	Le numéro de poste éventuel du fax du contact.
Adresse ligne 1	Adresse postale du contact.
Adresse 2	La suite éventuelle de l'adresse, si nécessaire.
État/Province	Province ou département du contact.

Option	Descriptions
Code postal	code postal du contact.
Pays	Le pays dans lequel réside le contact.
Nom d'utilisateur	Le nom d'utilisateur sous lequel l'utilisateur se connecte à votre site de service WebEx, si le contact est détenteur d'un compte utilisateur.
Remarques	toute information supplémentaire sur le contact.

Importer des contacts d'Outlook dans votre carnet d'adresses

Si vous utilisez Microsoft Outlook, vous pouvez importer les contacts de votre carnet ou dossier d'adresses Microsoft Outlook vers votre carnet d'adresses personnel sur votre site de service WebEx.

Pour importer des contacts d'Outlook dans votre carnet d'adresses personnel :

1. Ouvrez votre carnet d'adresses. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).
2. Dans le menu déroulant **Afficher**, sélectionner **Contacts personnels**.
3. Dans la liste déroulante Importer de, sélectionner **Microsoft Outlook**.
4. Cliquez sur **Importer**.

   La boîte de dialogue Choisir profil apparaît.
5. Dans la liste déroulante **Nom du profil**, sélectionner le profil utilisateur d'Outlook contenant les informations sur le contact que vous désirez importer.
6. Cliquez sur **OK**.

Remarque :

- Lorsque vous importez des contacts d'Outlook, votre site de service WebEx récupère les informations y relatives du carnet ou du dossier d'adresses Outlook où vous avez choisi d'enregistrer vos adresses personnelles. Pour obtenir des informations concernant l'enregistrement d'adresses personnelles dans Outlook, consultez l'aide de Microsoft Outlook.
- Si votre carnet d'adresses personnel contient déjà un contact présent dans votre liste Outlook, celui-ci ne sera *pas* importé. Cependant, si vous modifiez l'adresse électronique du contact dans votre carnet d'adresses personnel, un *nouveau contact* est créé lors de l'importation de ce contact Outlook.

Afficher et modifier des informations de contact dans le carnet d’adresses

Dans votre carnet d'adresses personnel, vous pouvez éditer des informations concernant les contacts de votre liste personnelle. Vous pouvez consulter des informations sur les contacts du carnet d'adresses de votre société mais pas les éditer.

Pour consulter ou éditer des informations sur des contacts :

1. Ouvrez votre carnet d'adresses. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).
2. Dans la liste déroulante **Afficher**, sélectionnez *au choix* :
   - **Contacts personnels**
   - **Carnet d'adresses de la société**

   Une liste de contacts s'affiche.
3. Cherchez le contact dont vous voulez consulter ou éditer les informations. Pour en savoir plus sur la recherche d'un contact, voir *Rechercher un contact dans votre carnet d'adresses* (à la page 143).
4. Sous **Nom**, sélectionnez le contact dont vous voulez consulter ou modifier les informations.
5. Effectuez *l'une* des opérations suivantes :
   - Si le contact se trouve dans votre liste personnelle, cliquez sur **Modifier**.
   - Si le contact se trouve dans le carnet d'adresses de la société, cliquez sur **Consulter les informations**.

   Les informations concernant le contact s’affichent.
6. Optionnel. Si le contact se trouve dans votre liste personnelle, modifiez les informations voulues dans la page Modifier les informations sur le contact.

   Pour en savoir plus sur les informations et options de la page Éditer les informations du contact, voir la rubrique *À propos de la page Nouveau/Modifier contact* (à la page 138)
7. Cliquez sur **OK**.

Rechercher un contact dans votre carnet d'adresses personnel

Vous pouvez rapidement rechercher, et de plusieurs manières, un contact dans votre carnet d'adresses personnel.

Pour rechercher un contact dans votre carnet d'adresses :

1. Ouvrir votre carnet d'adresses. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).
2. Dans le menu déroulant **Voir**, sélectionner une liste de contacts.
3. Effectuer *l'une* des opérations suivantes :
   - Dans **Index**, cliquer sur une lettre de l'alphabet pour afficher les noms commençant par cette lettre. Par exemple, le nom **Simon Petit** apparaît à la lettre **S**.
   - Pour rechercher un contact dans la liste affichée, taper quelques lettres du nom du contact ou de son adresse électronique dans la zone **Rechercher**, puis cliquer sur **Rechercher**.
   - Si la liste de contacts ne tient pas sur une seule page, afficher l'autre page en cliquant sur les liens menant aux autres pages.
   - Vous pouvez trier vos contacts personnels ou de l'entreprise par nom, adresse électronique ou numéro de téléphone en cliquant sur les en-têtes des colonnes.

Créer une liste de distribution dans votre carnet d'adresses

Vous pouvez créer des listes de distribution dans votre carnet d'adresses personnel. Une liste de distribution comprend deux contacts ou plus pour lesquels vous avez fourni un nom commun ; elle apparaît dans votre liste de contacts personnels. Par exemple, vous pouvez créer une liste de distribution nommée **Service vente** qui comprend les contacts qui sont membres de ce service. Si vous désirez inviter des membres de ce service à une réunion, vous pouvez alors sélectionner le groupe plutôt que chaque membre individuellement.

Pour créer une liste de distribution :

1. Ouvrez votre carnet d'adresses. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).
2. Cliquer sur **Ajouter une liste de distribution**.

   La page Ajouter une liste de distribution s’affiche.

3 Dans la zone **Nom**, entrer le nom du groupe.

4 Optionnel. Dans la zone **Description**, entrer la description du groupe.

5 Sous **Membres**, rechercher les contacts à ajouter à la liste de distribution en effectuant l'une des opérations suivantes :

- Rechercher un contact en entrant l'intégralité ou une partie de son nom ou de son prénom dans la zone **Recherche**.
- Cliquer sur la lettre qui correspond à la première lettre du prénom du contact.
- Cliquer sur **Tous** pour lister tous les contacts de votre liste Contacts personnels.

6 Optionnel. Pour ajouter un nouveau contact à votre liste Contacts personnels, cliquer sur **Ajouter un contact** sous **Membres**.

7 Dans la zone de gauche, sélectionnez les contacts à ajouter à la liste de distribution.

8 Cliquer sur **Ajouter** pour déplacer les contacts sélectionnés dans la zone à droite.

9 Dès que l'ajout de contacts à la liste de distribution prend fin, cliquer sur **Ajouter** pour créer la liste.

Dans votre liste Contacts personnels, l'indicateur **Liste de distribution** affiche à la gauche de la nouvelle liste de distribution :

Pour une description des informations et des options sur la page Ajouter Liste de Distribution, voir *A propos de la page Ajouter/Modifier la liste de distribution* (à la page 147).

Modifier une liste de distribution dans votre carnet d'adresses

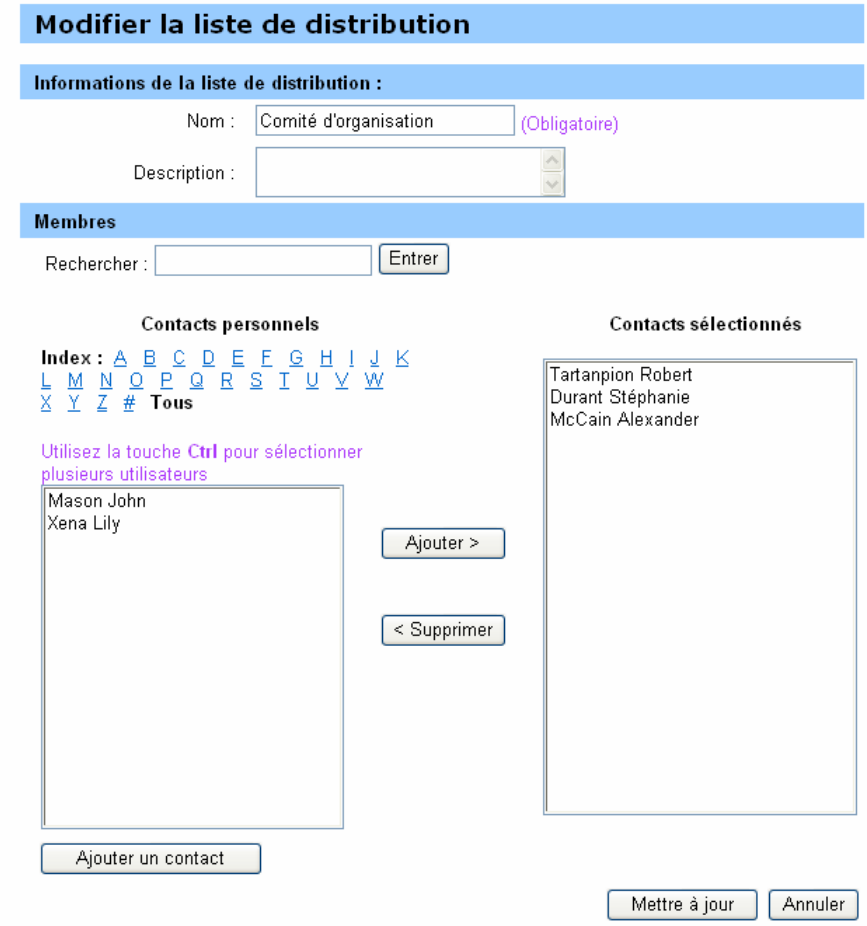
Vous pouvez ajouter ou supprimer des contacts de toute liste de distribution que vous avez créée dans votre carnet d'adresses personnel. Vous pouvez également modifier le nom d'un groupe ou les informations le concernant.

Pour modifier une liste de distribution :

1. Ouvrez votre carnet d'adresses. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).
2. Dans le menu déroulant **Afficher**, sélectionner **Contacts personnels**.

   Une liste des contacts de votre liste de contacts personnels s'affiche, incluant toutes les listes de distribution créées. **L'indicateur de** Liste de distribution s'affiche à la gauche de la liste de distribution :

   Sous l'onglet **Nom**, sélectionnez le nom de la liste de distribution. La page Modifier la liste de distribution s'affiche.



3 Modifiez les informations de la liste de distribution.

4 Cliquez sur **Mettre à jour**.

Pour la présentation des informations et des options sur la page Modifier la liste de distribution, voir *A propos de l'Ajout/Modification de la liste de distribution.* (à la page 147).

A propos de la page Ajouter/modifier la liste de distribution

Comment accéder à cette page

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur **My WebEx > Mes Contacts > Ajouter Liste de Distribution.** Ou, sélectionnez une liste de distribution dans la liste des contacts personnels.

Actions possibles dans cette zone

Ajouter ou supprimez des contacts de votre liste de distribution.

Options de cette page

Utilisez cette option...	Pour...
Nom	Spécifier le nom de la liste de distribution. Par exemple, pour ajouter une liste de distribution qui comprend les membres du service des ventes de votre entreprise, vous pouvez nommer la liste **Service des ventes**.
Description	Saisir éventuellement des informations de description pour la liste de distribution afin de l'identifier plus facilement dans le futur.
Recherche	Rechercher un contact en tapant tout ou une partie de son nom ou prénom.
Index	Rechercher un contact en cliquant sur la lettre qui correspond à la première lettre de son prénom. Pour répertorier les contacts que vous avez identifiés avec un numéro, cliquez sur #. Cliquez sur **Tous** pour répertorier tous les contacts de votre liste de contacts personnels.
Ajouter>	Ajouter un ou plusieurs contacts sélectionnés à votre liste de distribution.
<Supprimer	Supprimer un ou plusieurs contacts sélectionnés de votre liste de distribution.
Ajouter un contact	Ajouter un contact à votre liste de contacts personnels et ajouter un contact A votre liste de distribution.
Ajouter	Ajouter une nouvelle liste de distribution à votre liste de contacts personnels.
Mettre à jour	Mettre A jour une liste de distribution existante que vous avez modifiée.

Supprimer les contacts du carnet d'adresses

Vous pouvez supprimer un contact ou une liste de distribution ajoutée à votre carnet d'adresses personnel.

Pour supprimer un contact ou un groupe de contacts :

1. Ouvrir votre carnet d'adresses. Pour en savoir plus, voir *Ouvrir votre carnet d'adresses* (à la page 135).
2. Dans le menu déroulant **Afficher**, sélectionner **Contacts personnels**.
3. Dans la liste qui s'affiche, sélectionner la case à cocher correspondant au contact ou à la liste de distribution à supprimer.
4. Cliquer sur **Supprimer**.

Un message s'affiche vous demandant de confirmer la suppression.

5 Cliquer sur **OK.**

Gérer votre profil utilisateur

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu de la gestion de votre profil utilisateur	*Gérer votre profil utilisateur : quelques informations* (à la page 149)
modifier votre profil utilisateur	*Modifier votre profil utilisateur* (à la page 155)

Maintenir votre profil d'utilisateur

Une fois que vous avez obtenu un compte utilisateur, vous pouvez éditer votre profil à tout moment en effectuant l'une des opérations suivantes :

- Conserver des informations personnelles, y compris votre/vos
  - Nom complet
  - Nom d'utilisateur (si l'administrateur de votre site offre cette option)
  - Mot de passe
  - Informations de contact (notamment votre adresse, votre adresse électronique et votre ou vos numéros de téléphone)
  - Codes de suivi que votre organisme utilise pour garder des traces de vos réunions (comme des numéros de projet, de service, et de section)
- Spécifier si les liens des sites partenaires de votre entreprise doivent être affichés dans la barre de navigation Mon WebEx, si votre administrateur de site a configuré des liens partenaires
- Gérer les modèles de planification enregistrés
- Définir les options de la page Réunion personnelle, y compris les images et le message de bienvenue affichés sur la page
- Définir les options par défaut de vos sessions en ligne, notamment :
  - le type de session par défaut à utiliser, si votre compte comporte plusieurs types de sessions
- Définir les préférences de site Web, notamment :
  - La page d'accueil qui s'affiche lorsque vous accédez à votre site WebEx
  - Le fuseau horaire dans lequel l'heure de réunion s'affiche

- La langue dans laquelle est affiché le texte du site, si votre site comporte plusieurs langues

Un paramètre local (format dans lequel votre site Internet affiche la date, l'heure, les devises et les nombres)

Page Mon profil WebEx : quelques informations

Comment accéder à ce modèle

Sur votre site de service WebEx, cliquez sur **Mon WebEx > Mon Profil**.

Actions possibles dans cette zone

Gérer les éléments suivants :

- Informations du compte
- Informations personnelles
- Options d'intégration des partenaires
- Programmer les modèles (ne s'applique pas à Support Center)
- informations sur la Salle de réunion personnelle
- Options Réunion
- Préférences de la page Web, y compris la page d'accueil et la langue
- Options du tableau de bord CSR de Support Center (Support Center uniquement)

options des informations personnelles

Utilisez cette option...	Pour...
Nom d'utilisateur	Indiquer le nom d'utilisateur correspondant à votre compte. Vous ne pouvez modifier ce nom que si l'administrateur de votre site de service WebEx propose cette option. **Astuce :** Si vous avez besoin de modifier votre nom d'utilisateur, mais que vous ne pouvez pas le modifier sur cette page, demandez à l'administrateur de votre site de le faire à votre place ou de vous créer un nouveau compte.

Utilisez cette option...	Pour...
Changer le mot de passe	▪ **Ancien mot de passe :** Tapez l'ancien mot de passe de votre compte. ▪ **Nouveau mot de passe :** Indiquer le nouveau mot de passe de votre compte. Un mot de passe: ☐ doit comprendre au minimum quatre caractères ☐ ne peut excéder 32 caractères ☐ peut être composé de lettres, chiffres ou symboles, mais pas d'espaces ☐ Est sensible à la casse. ▪ **Tapez encore le nouveau mot de passe :** Permet de vérifier que vous avez correctement entré votre **nouveau mot de passe dans la zone Mot de passe**.
Authentification par connexion	Si cette option est activée par l'administrateur de votre site, elle vous permet d'être authentifié et placé dans la téléconférence appropriée sans avoir à saisir un numéro de réunion lorsque vous appelez la téléconférence CLI (identification de la ligne de l'appelant) ou ANI (identification automatique du numéro). La sélection de cette option pour un numéro de téléphone dans votre profil d'utilisateur fait correspondre votre adresse e-mail à ce numéro de téléphone. L'authentification de l'appelant est uniquement disponible si vous avez été invité à une téléconférence compatible CLI/ANI par e-mail pendant le processus de programmation d'une réunion. L'authentification de l'appelant n'est pas disponible si vous appelez une téléconférence compatible CLI/ANI.
Appel en retour	Lorsque cette option est sélectionnée pour un numéro de téléphone dans votre profil utilisateur, cela vous permet de recevoir un appel du service de téléconférence s'il utilise une fonction de rappel intégrée. Si votre site comprend l'option de rappel international, les participants situés dans d'autres pays reçoivent un appel en retour. Pour plus d'informations sur cette option, consultez l'administrateur de votre site.
PIN	Si cette option est activée par l'administrateur de votre site, cela vous permet de spécifier un PIN d'authentification d'appel pour empêcher les « spoofers » d'utiliser votre numéro pour appeler une téléconférence. Si l'administrateur de votre site définit le PIN d'authentification comme étant obligatoire pour tous les comptes utilisant l'authentification par connexion sur votre site, vous devez spécifier un numéro PIN ou l'authentification de l'appelant est désactivée pour votre compte. Cette option est uniquement disponible si vous avez sélectionné **l'option Authentification par connexion** pour au moins un des numéros de téléphone dans votre profil. Le PIN peut être utilisé pour fournir un deuxième de moyen d'identification pour l'organisateur(trice), en cas d'utilisation du téléphone et d'invitation d'autres participants.
Autres informations personnelles	entrez les informations personnelles que vous souhaitez tenir à jour dans votre profil.

Options d'intégration des partenaires

Votre administrateur de site peut configurer des liens personnalisés vers les sites Web des partenaires de votre entreprise, puis les afficher dans la barre de navigation Mon WebEx. Par exemple, si votre entreprise utilise le site Web d'une autre entreprise pour fournir un service, l'administrateur de votre site peut installer un lien vers le site Web de cette entreprise dans votre barre de navigation Mon WebEx. Vous pouvez ensuite afficher ou masquer ce lien.

Utilisez cette option....	Pour...
Afficher les liens partenaires dans Mon WebEx	Affiche ou masque les liens des sites partenaires dans la barre de navigation Mon WebEx.

Options de la Salle de réunion personnelle

Utilisez cette option...	Pour...
Adresse de la salle de réunion personnelle	Accéder à votre page Salle de réunion personnelle. Vous pouvez cliquer sur l'URL depuis la page Mon Profil pour avoir un aperçu de la page de votre salle de réunion personnelle. Votre page Salle de réunion personnelle affiche les sessions en ligne que vous avez programmées et de toutes les sessions en cours que vous organisez. Les utilisateurs auxquels vous donnez votre adresse personnelle peuvent utiliser cette page pour prendre part à toute réunion que vous organisez. Ils peuvent aussi télécharger des fichiers à partir des dossiers que vous partagez.
Message de bienvenue	Entrer le message qui apparaîtra sur votre page Salle de réunion personnelle. Un message peut contenir jusqu'à 128 caractères, espaces et ponctuation compris. Pour spécifier un message, entrez-le dans la zone appropriée, puis cliquez sur **Mettre à jour**.

Utilisez cette option...	Pour...
Télécharger image	Téléchargez un fichier d'image se trouvant sur votre ordinateur ou sur un autre ordinateur du réseau pour le placer sur votre page Salle de réunion personnelle. Par exemple, vous pouvez télécharger une photo de vous-même, le logo de votre entreprise ou une photo du produit de votre entreprise. Les visiteurs de votre page peuvent voir l'image que vous téléchargez. L'image ne peut dépasser 160 pixels de large. Si vous téléchargez une image plus grande, elle est automatiquement réduite à 160 pixels de large. Son rapport hauteur/largeur est cependant conservé. Parcourir : Permet de localiser une image. **Télécharger:** Télécharge l'image sélectionnée. **Image actuelle :** Affiche l'image qui s'affiche actuellement sur votre page Salle de réunion personnelle. **Supprimer :** Supprime l'image actuelle de la page Salle de réunion personnelle. Ce bouton est disponible uniquement si vous avez téléchargé une image pour la page.
Personnaliser la promotion des marques (branding) de la zone d'en-tête	Télécharger une bannière dans la zone d'en-tête fixe de votre page Salle de réunion personnelle. Par exemple, vous pouvez télécharger le logo de votre entreprise ou une publicité. Les visiteurs de votre page peuvent voir l'image que vous téléchargez. Disponible uniquement si l'administrateur de votre site a activé cette option pour votre compte. L'image ne peut dépasser 75 pixels de haut. Si vous téléchargez une image plus grande, elle est automatiquement réduite à 75 pixels de haut. Son rapport hauteur/largeur est cependant conservé. Parcourir : Permet de localiser une image de type bannière. **Télécharger :** Télécharge la bannière sélectionnée. **Image actuelle :** Affiche la bannière qui s'affiche actuellement sur votre page Salle de réunion personnelle. Supprimer : Supprime la bannière actuelle de la page Salle de réunion personnelle. Ce bouton est disponible uniquement si vous avez téléchargé une image pour la page.

Options des outils de productivité

Utilisez cette option....	Pour...
Télécharger automatiquement les outils de productivité lors de la connexion au site de service WebEx	Spécifiez que les outils de productivité doivent être téléchargés automatiquement lorsque vous vous connectez au site de service WebEx. Si cette option est désactivée, vous pouvez toujours télécharger les outils de productivité manuellement.

Options de session

Utilisez cette option...	Pour...
Type de session par défaut	Spécifier le type de session par défaut que vous organisez, si votre compte d'utilisateur vous permet d'organiser des sessions en ligne de différents types. Pour en savoir plus sur les types de sessions, consultez l'administrateur de votre service WebEx. Vous pouvez changer ce paramètre par défaut lorsque vous programmez une réunion.

Options Préférences de la page web

Utilisez cette option...	Pour...
Page d'accueil	Permet de définir la première page qui s'affiche lorsque vous accédez à votre site de service WebEx.
Fuseau horaire	Définir le fuseau horaire dans lequel vous vous situez. Si vous sélectionnez un fuseau horaire où l'heure d'été est active (DST), votre site de service WebEx ajuste automatiquement son horloge en conséquence **Remarque** : Le fuseau sélectionné s'affiche : ▪ Uniquement sur votre aperçu du site de service WebEx, pas sur celui des autres utilisateurs ▪ Toutes les invitations aux réunions que vous avez effectuées par le site de service WebEx
Langue	Définir la langue dans laquelle le texte de votre site de service WebEx s'affiche. **Remarque** : Les langues qui s'affichent dans cette liste se limitent à celles qui ont été installées sur votre site Internet.
Locale	Définir le format dans lequel votre site affiche les dates, heures, monnaies et nombres.

Options Support Center

Utilisez cette option...	Pour...
Ordre des onglets	Indique l'ordre dans lequel les onglets apparaissent dans le tableau de bord CSR. Pour modifier l'ordre des onglets, sélectionnez un onglet dans la boîte et cliquez sur le bouton Monter ou Descendre. L'onglet le plus en haut dans la liste apparaît comme premier onglet dans le tableau de bord CSR.

Modifier votre profil utilisateur

Une fois que vous avez obtenu un compte d'utilisateur, vous pouvez éditer votre profil à tout moment et modifier les informations de connexion et de contact ainsi que d'autres options disponibles pour votre compte.

Pour éditer votre profil d'utilisateur :

1. Connectez-vous à votre site de service WebEx. Pour des détails, voir *Se connecter et se déconnecter du site de service WebEx* (à la page 104).
2. Dans la barre de navigation, cliquez sur **Mon WebEx**.
3. Cliquez sur **Mon profil**.
4. Modifiez les informations de la page.
5. Une fois les modifications du profil terminées, cliquer sur **Mettre à jour**.

Pour en savoir plus sur les informations et options de la page Mon profil, consulter la *rubrique Page Mon profil WebEx* (à la page 150).

Générer des rapports

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu des rapports que vous pouvez générer à partir de votre site de service WebEx	*A propos de la Génération des rapports* (à la page 156)
générer des rapports d'utilisation fournissant des informations sur chaque session que vous avez organisée sur votre site	*Générer des rapports* (à la page 161)

Si vous souhaitez...	Consultez...
initier une requête pour afficher les informations sur certaines sessions	*Générer des données de session : L'outil de requête* (à la page 162)

A propos de la Génération des rapports

Si votre compte inclut l'option de rapport, vous pouvez consulter les rapports suivants :

Remarque :

- Pour certains rapports, si vous cliquez sur le lien du rapport 15 minutes avec la fin de la réunion, une version préliminaire de ce rapport s'affiche. Le rapport préliminaire donne un accès rapide aux données avant la mise à disposition des données définitives plus exactes. Le rapport préliminaire contient uniquement un résumé des informations qui sont disponibles dans le rapport final.
- Lorsque les données finales plus exactes sont disponibles, généralement 24 heures après la fin de la réunion, le rapport préliminaire est remplacé par le rapport final.
- Vous pouvez télécharger les rapports préliminaires et les rapports définitifs en fichiers (CSV) séparés par des virgules.

Rapports généraux d'activité de la Réunion

Ces rapports contiennent des informations sur chaque session en ligne que vous organisez. Vous pouvez consulter les rapports suivants :

- **Rapport Synthèse d'utilisation :** Contient une synthèse des informations relatives à chaque réunion, notamment le sujet, la date, les heures de début et de fin, la durée, le nombre d'invités, le nombre d'invités ayant réellement assisté et le type de téléconférence que vous avez utilisé.

  Remarque : Initialement, ce rapport s'affiche comme un Rapport de synthèse préliminaire d'activités, mais après le définitif, des données d'activités plus exactes sont disponibles, et remplacent le Rapport de synthèse préliminaire d'activités.

- **Fichier CSV Rapport Synthèse d'utilisation (valeurs séparées par des virgules) :** Contient des détails supplémentaires sur chaque réunion, y compris les minutes de participation pendant lesquelles les participants ont été connectés à la réunion et les codes de suivi.
- **Rapport de détails de session :** Contient des informations détaillées concernant chaque participant d'une réunion, incluant l'heure à laquelle le participant est arrivé et a quitté la réunion, le niveau d'attention pendant la réunion, et toute information que l'invité a fournie.

Remarque : Initialement, ce rapport s'affiche comme Rapport préliminaire détaillé de la session, mais après le définitif, les données détaillées de la session plus exactes seront disponibles pour remplacer le Rapport final détaillé de la session.

Rapport sur l'utilisation de la fonction Access Anywhere

Ce rapport affiche des informations sur les ordinateurs auxquels vous avez accédé à distance, notamment la date et les heures de début et de fin de chaque session.

Rapports du Support Center

Ce rapport comporte des informations sur les sessions d'assistance, notamment le nombre de sessions, les heures de début et de fin, les codes de suivi, ainsi que les informations que le client a fournies dans les formulaires de Pré- et Post-Session. Si vous êtes un manager, vous pouvez également générer des rapports pour l'ensemble des utilisateurs et sessions qui vous ont été attribués.

- **Outil de requête de session :** Vous pouvez entrer des critères de recherche et afficher une liste des sessions qui répondent aux critères de recherche que vous spécifiez. La requête retourne le nom de l'agent, le nom du client et l'adresse e-mail, l'ID de session, l'heure de la requête, la date et les heures de début et de fin.
- **Rapport sur le volume des appels :** Affiche le nombre de requêtes réussies et abandonnées ainsi que les durées d'attente et de session minimum, moyennes et maximum.
- **Rapport d'activité de l'agent :** Affiche le nombre de sessions ainsi que la durée de session minimum, maximum et moyenne pour chaque agent.
- **Rapport sur les références d'URL :** Affiche les URL, le nombre de visiteurs du site, et le nombre de sessions d'assistance tentées et réussies.

Gérer vos comptes Conférence Cisco Unified MeetingPlace audio

Si vous souhaitez...	Consultez...
obtenir un aperçu de la gestion des numéros de comptes de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio	*À propos de la gestion des numéros de comptes de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio* (à la page 158)
réinitialisez le mot de passe de votre compte de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio	*Réinitialiser le mot de passe pour votre numéro de compte de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio* (à la page 158)

À propos de la gestion des numéros de comptes de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio

Si votre site inclut la prise en charge de la conférence Cisco Unified MeetingPlace audio, vous devriez déjà posséder un compte de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio qui vous a été attribué. Avec votre compte, vous pouvez utiliser Cisco Unified MeetingPlace pour vos réunions et pour vos réunions Conférence Personnelle MeetingPlace.

Votre numéro de compte inclut un numéro gratuit que vous pouvez appeler ainsi qu'un numéro de profil Cisco Unified MeetingPlace. Pour une plus grande sécurité, vous pouvez spécifier ou réinitialiser un mot de passe de profil qui peut être utilisé pour identifier votre compte. Vous pouvez également les paramètres de votre compte pour vos comptes WebEx et Cisco Unified MeetingPlace.

Réinitialiser le mot de passe du profil pour votre numéro de compte de conférence audio Cisco Unified MeetingPlace

Si votre site inclut la prise en charge de la conférence Cisco Unified MeetingPlace audio, vous devriez déjà posséder un compte de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio qui vous a été attribué. Vous pouvez changer le mot de passe ou le numéro d'identification personnel (PIN) de votre compte de conférence audio Cisco Unified MeetingPlace.

Pour ajouter ou modifier un numéro de compte de Conférence Personnelle :

1. Connectez-vous au site Web de service WebEx, puis sélectionnez **Mon WebEx**.
2. Sélectionner **Conférence Personnelle**.

   La page de Conférence Personnelle apparait.

3 Sous **Modifier le mot de passe du profil**, dans les boîtes de dialogue **Nouveau mot de passe du profil** et **Confirmer le mot de passe du profil**, tapez un nouveau mot de passe personnel qui comprend uniquement des nombres et d'une longueur de 5 à 24 chiffres.

4 Pour synchroniser les paramètres de vos comptes WebEx et Cisco Unified MeetingPlace, sélectionnez **Sync**.

À propos de la page Conférence Personnelle

Comment accéder à cette page

Sur votre site Web de service WebEx, cliquez sur **Mon WebEx > Conférence Personnelle**.

Actions possibles dans cette zone

- Ajouter, modifier, ou supprimer un compte PCN.
- Afficher les informations sur chacun de vos comptes PCN (numéro de téléconférence personnel)
- Si vous êtes un utilisateur de MeetingPlace, affichez les informations concernant votre compte de Conférence Cisco Unified MeetingPlace audio et changez le mot de passe de votre profil.

Options de cette page uniquement réservées aux comptes Numéro de Conférence Personnel (PCN)

Option	Description
Numéro de conférence personnel	Affiche les numéros personnels de vos comptes PCN. Avec un compte PCN, vous pouvez utiliser les mêmes numéros de conférence pour toutes vos réunions, y compris les réunions Conférence Personnelle que vous programmez sur votre site web de service WebEx ou que vous lancez instantanément à partir d'un téléphone. Un compte PCN vous permet également d'indiquer les codes d'accès que vous souhaitez utiliser pour démarrer la partie audio de la réunion Conférence Personnel, et les codes d'accès que vous souhaitez que les participants utilisent pour rejoindre la partie audio. Pour des détails concernant les informations dans un compte numéro de Conférence Personnelle, voir À propos de la page Ajouter/Modifier la page Numéro de Conférence Personnel.
Compte [x]	Vous permet d'ajouter un numéro de compte de Conférence Personnel (PCN) ou afficher et modifier les informations de chacuns de vos comptes PCN. **Ajouter un compte :** Ouvre la page Créer un numéro de conférence personnel, où vous pouvez obtenir un numéro de compte de Conférence Personnelle (PCN). Apparaît uniquement si vous n'avez pas encore atteint le maximum de trois comptes. **Compte par défaut :** Indique que le compte PCN est le compte par défaut qui est sélectionnée lorsque vous programmez une réunion Conférence Personnelle. **Définir par défaut :** Si vous configurez plusieurs comptes PCN, vous pouvez cliquer sur ce lien pour spécifier votre compte par défaut.
Modifier	Ouvre la page Modifier un numéro de conférence personnelle, où vous pouvez modifier les codes d'accès de votre compte PCN. Pour les détails sur les informations d'un compte PCN, voir À propos de Créer/Modifier le numéro de conférence personnelle.
Supprimer	Supprime le compte numéro de conférence personnelle (PCN) de votre profil utilisateur. **Important :** Si vous supprimez un compte PCN que vous avez déjà sélectionné pour une réunion programmée, vous devez modifier la réunion et choisir un autre compte PCN ou une autre option de téléconférence.

Options de cette page réservées uniquement aux utilisateurs de MeetingPlace

Option	Description
Numéro gratuit	Affiche le numéro de téléphone gratuit pour votre compte de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio.
Numéro de profil Cisco Unified MeetingPlace	Affiche le numéro de profil de votre compte de conférence Cisco Unified MeetingPlace audio.
Nouveau mot de passe du Profil	Vous permet de réinitialiser le numéro d'identification personnel (PIN) du profil de votre compte conférence Cisco Unified MeetingPlace audio pour fournir un niveau de sécurité supplémentaire à votre compte audio.

Générer des rapports

Vous pouvez générer des rapports d'utilisation donnant des informations sur chaque réunion en ligne que vous avez organisée sur votre site.

Vous pouvez exporter ou télécharger les données au format CSV et les ouvrir dans un tableur tel que Microsoft Excel. Vous pouvez également imprimer des rapports dans un format prévu pour l'impression.

Pour générer un rapport :

1. Ouvrez une session sur votre site de service Web WebEx, puis cliquez sur **Mon WebEx**.
2. Cliquez sur **Mes rapports**.

   La page Mes rapports apparaît.
3. Sélectionnez le type de rapport à générer.
4. Spécifiez les critères de recherche, tels qu'un intervalle de dates pour lequel vous souhaitez générer les données du rapport.
5. Cliquer sur **Afficher rapport**.
6. Pour modifier l'ordre de tri des données de rapport, cliquez sur les en-têtes de colonne.

   Les données de rapport sont triées par la colonne qui a une flèche à côté de l'en-tête de colonne. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez sur l'en-tête de colonne. Pour trier à l'aide d'une autre colonne, cliquer sur l'en-tête de cette colonne.
7. Effectuez l'*une* des opérations suivantes, selon le cas :

- Si vous consultez un rapport d'utilisation réunion général et souhaitez afficher le rapport dans un format adapté pour l'impression, cliquez sur **Version imprimable**.

8. Si vous consultez le rapport d'utilisation d'une réunion et souhaitez consulter le contenu dans le rapport, cliquez sur le lien correspondant au nom de la réunion.
9. Pour exporter les données du rapport au format CSV, cliquer sur **Exporter rapport** ou **Exporter**.
10. Cliquer sur les liens disponibles dans le rapport pour afficher plus de détails.

Générer des données de session : L'outil de requête

Vous pouvez utiliser l'outil de requête pour générer un rapport qui contient les informations suivantes sur la session d'assistance :

- ID session
- Date de session, heures de requête, d'attente, de début et de fin
- Nom de la file d'attente
- Nom de l'agent
- Adresse e-mail du client

Pour consulter les données de session :

1. Ouvrez une session sur votre site de service Web WebEx, puis cliquez sur Mon WebEx.
2. Cliquez sur Mes **Rapports**.

   La page Mes rapports apparaît.
3. Cliquez sur **Outil de requête sur les sessions**.
4. Spécifiez les critères de fourchette de dates appropriés dans les listes déroulantes.

Remarque : Seuls trois mois de données de rapport sont disponibles.

5. Seuls trois mois de données de rapport sont disponibles.
6. Sélectionnez les files d'attente appropriées dans la liste Files d'attente ou cochez la case **Tous**.
7. Sélectionnez les agents dans la liste CSR ou cochez la case **Tous**.
8. Optionnel. Sélectionnez des critères de recherche supplémentaires dans les listes déroulantes **Texte de recherche**.

9 Optionnel. Indiquez comment vous voulez trier les résultats en sélectionnant un élément dans la liste déroulante **Trier** les résultats par.

10 Cliquez sur **Afficher rapport**.

Une liste des sessions d'assistance basée sur vos critères de recherche apparaît.

Pour exporter les données du rapport au format CSV, cliquez sur **Exporter vers CSV**.

Pour modifier l'ordre de tri des données de rapport, cliquez sur les en-têtes de colonne.

Les données de rapport sont triées par la colonne qui a une flèche à côté de l'en-tête de colonne. Pour inverser l'ordre de tri, cliquez sur l'en-tête de colonne. Pour trier à l'aide d'une autre colonne, cliquez sur l'en-tête de cette colonne.

Pour afficher le rapport dans un format adapté à l'impression, cliquez sur **Version imprimable**.

Index

.

.bmp (fichiers), enregistrer une capture d’écran - 76
.gif (fichiers), enregistrer une capture d’écran - 76
.jpg (fichiers), enregistrer une capture d’écran - 76

A

Agent WebACD - 28, 30
    transférer une session à - 30
    transmettre le contrôle de la session - 28
annotations sur des bureaux ou applications en partage - 73, 75, 76, 77
    aperçu - 73
    arrêter le mode pour - 77
    changer de couleur - 76
    donner le rôle - 73
    effacer - 75
    enregistrer - 76
Appel vocal - 33, 34, 36, 37, 38, 39
    commencer - 34
    donner la parole aux participants - 37
    microphone, utiliser pour prendre la parole - 38
    participer à - 36
    présentation - 33
    quitter - 39
    régler le volume - 39
    revenir - 39
    terminer - 34
    utiliser l'Assistant Configuration Audio - 39
Application partagée - 31, 63, 64, 66, 68, 71
    afficher les informations du client - 63
    contrôler ... du client - 64
    contrôler l'affichage du client - 71
    montrer au client - 66
    obtenir automatiquement l'autorisation d'afficher ou de contrôler - 31
    octroyer le contrôle au client - 68
Assistant configuration audio, utilisation - 39
astuces pour partager des bureaux ou des applications - 72
autorisation du client, automatique - 31

B

bureau en partage - 31, 58, 59, 61, 71
    afficher les informations du client - 58
    contrôler ... du client - 59
    contrôler l'affichage du client - 71
    montrer au client - 61
    obtenir automatiquement l'autorisation d'afficher ou de contrôler - 31
    octroyer le contrôle au client - 61

C

capture d’écran, du bureau - 76
collaborer à une session d'assistance - 27
commencer un appel vocal - 34
connexion à l'ordinateur d'un client - 47
contrôler - 59, 64, 71
    affichages du bureau ou d'une application d'un client - 71
    application en partage du client - 64
    bureau du client - 59
couleurs - 71, 76
    sélectionner pour les annotations - 76
    spécifier le nombre pour l'affichage d'une application ou d'un bureau en partage - 71

E

effacer les annotations sur des bureaux ou applications en partage - 75
enregistrer - 21, 46, 76, 81
    commencer - 21
    informations sur l'ordinateur d'un client - 46
    messagerie instantanée - 81
    vue annotée du bureau ou d'une application en partage - 76

F

faire redémarrer l'ordinateur d'un client - 48
fichiers .txt - 46, 81
    enregistrement des informations système - 46
    enregistrer des messages instantanés - 81
fonctionnalités pour le Gestionnaire d'assistance - 3

G

Gestionnaire d’assistance - 1, 3, 17
    fonctionnalités - 3
    Organiser - 17
    présentation - 1
    tableau de bord du technicien, présentation - 3

I

imprimer - 46, 70
    documents de l'ordinateur du client - 70
    informations sur l'ordinateur d'un client - 46
informations sur le système - 42, 46
    afficher les informations du client - 42
    enregistrer dans un fichier - 46
    imprimer - 46
informations sur l'ordinateur d'un client - 42, 46
    afficher - 42
    enregistrer dans un fichier - 46
    imprimer - 46
inviter - 22, 24
    client à une session d'assistance - 22
    un autre agent d'assistance à une session d'assistance - 24
invités - 37
    permettre de parler lors d'un appel vocal - 37

L

lancer l’enregistrement - 21

M

messagerie instantanée - 79, 81
    enregistrer - 81
    envoyer - 79
mettre fin à un appel vocal - 34
Mettre fin à une session d'assistance - 31
microphone - 37, 38
    donner la parole à un participant lors d'un appel vocal - 37
    utiliser au cours d'un appel vocal - 38
mode annotation, arrêter - 77
mode de couleur, spécifier pour une application ou un bureau en partage - 71

O

Onglet Bureau, présentation - 6
Onglet Session, présentation - 12
options - 39
    pour l'appel vocal - 39
Options de l'appel vocal - 39
ordinateur - 17, 47, 48
    configurer pour Support Center - 17
    connexion à l'ordinateur d'un client - 47
    redémarrer ... du client - 48
ordinateur du client - 42, 47, 48, 51, 52, 53, 70
    afficher des informations système - 42
    imprimer des documents - 70
    redémarrer - 48
    se connecter comme un autre utilisateur - 47
    transférer des fichiers vers et à partir de - 51, 52, 53

P

participants - 37
    permettre de parler lors d'un appel vocal - 37
participer à - 36
    un appel vocal - 36
prendre part à une session d'assistance - 19, 27
    aider le client avec - 19
    pour prêter assistance à un autre agent - 27

Q

quadrillage, éviter pendant le partage du bureau ou d'une application - 72
quitter - 39
    un appel vocal - 39

R

Remote Support - 1
    présentation - 1

S

session d’assistance - 19, 22, 24, 27, 28, 30, 31
    aider un client à participer - 19
    assistance pendant une session - 27
    commencer - 19
    inviter un agent d'assistance - 22, 24
    terminer - 31
    transférer à un agent WebACD - 30
    transférer le contrôle - 28
supprimer - 75
    annotations sur des bureaux ou applications en partage - 75

T

Tableau de bord du technicien - 3
    présentation - 3
transférer - 28, 30, 51, 52, 53
    contrôle d'une session d'assistance - 28
    d’une session d’assistance à un agent WebACD - 30
    fichiers vers ou à partir de l'ordinateur du client - 51, 52, 53

V

Volume - 39
    régler lors d’un appel vocal - 39