



Alcatel omniPCX Office

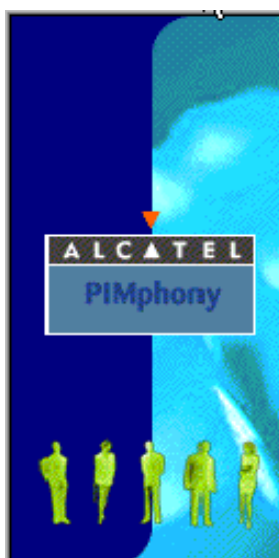
PIMphony

la puissance de la parole
pour votre logiciel de gestion de contacts



Guide d'intégration CTI





Alcatel OmniPCX Office

Guide d'intégration CTI de PIMphony

Introduction	3
Logiciels de gestion de contacts	4
Qu'est-ce que la gestion de contacts ?	4
PIMphony et les logiciels de gestion de contacts	5
Configuration du logiciel de gestion de contacts	6
Contraintes selon le gestionnaire de contacts	6
Synchronisation de la base de données de contacts	7
Module d'affichage à l'écran	9
Définition de l'affichage à l'écran	10
Assistant d'affichage à l'écran	13
Affichage manuel	13
Intégration de PIMphony avec le gestionnaire de contacts	14
Intégration de Microsoft Outlook	14
Intégration du Gestionnaire de Contacts Professionnels de Microsoft avec Outlook 2003	16
Intégration de GoldMine	17
Intégration de Microsoft Access	19
Glossaire	26

Introduction

PIMphony est un logiciel de gestion de communication personnel pour Alcatel OmniPCX Office, qui contrôle les appels sortants et entrants. Il combine les deux outils professionnels les plus utilisés, le téléphone et l'ordinateur.

PIMphony a été conçu sur la base des constatations suivantes :

- L'industrie informatique produit un nombre considérable d'applications logicielles. Ces applications et leur utilisation diffèrent d'un utilisateur à l'autre : suite Office, navigateur Web, bases de données, logiciels orientés métier comme la comptabilité, logiciels de relation client, ou logiciels pour secteurs spécifiques comme la vente au détail. Dans la plupart des cas, ces applications contiennent des informations de contacts professionnels (listes de clients, de fournisseurs, de collaborateurs) et leurs numéros de téléphone respectifs. Une utilisation efficace de ces informations téléphoniques serait d'en permettre l'accès directement à partir de l'application installée sur le PC, évitant ainsi d'avoir recours à deux outils différents pour passer des appels. C'est précisément ce que propose PIMphony.
- La seconde constatation est que les personnes très occupées gèrent efficacement leur temps avec un logiciel de gestion de contacts. Il peut s'agir d'un PIM (gestionnaire d'informations personnelles), d'un gestionnaire de contacts de groupe de travail ou d'un CRM (gestionnaire de la relation client). Dans ce type de logiciel, les bases de données de contacts font partie des fonctionnalités de base et permettent de centraliser les informations de contacts professionnels ou personnels. Alcatel PIMphony s'intègre de manière transparente à ces applications afin d'améliorer la productivité de l'utilisateur par l'affichage à l'écran des fiches contacts du logiciel de gestion de contacts sur la base de l'identification de l'appelant, permettant ainsi l'appel par le nom sur plusieurs numéros de téléphone et la gestion des appels multilignes dans une interface utilisateur unique.

La gestion efficace de la relation client est une question critique pour les petites et moyennes entreprises (PME)

Alcatel PIMphony offre un haut niveau d'intégration avec les PIM les plus réputés du marché, basée sur l'intégration téléphonie et informatique (CTI). L'objet de ce document est de décrire en détail les différents niveaux d'intégration de PIMphony avec ces logiciels de gestion de contacts.

Logiciels de gestion de contacts

Les principaux utilisateurs de ce type de logiciels sont les vendeurs. Toutefois, ces logiciels peuvent également aider de nombreuses autres personnes dans l'entreprise à optimiser la gestion de leurs relations professionnelles. En outre, ils fournissent une vue unifiée de toutes les informations relatives aux clients.

Qu'est-ce que la gestion de contacts ?

Il s'agit de la gestion de toutes les tâches et informations liées au développement et à la maintenance des relations avec les personnes avec lesquelles vous traitez. Ceci implique de nombreuses activités, parmi lesquelles, notamment, les activités suivantes :

- trouver et contacter facilement de nouveaux prospects et clients ;
- assurer le suivi des prospects et des clients par téléphone, télécopie, courrier postal et e-mail ;
- planifier des rendez-vous et des réunions ;
- conserver parfaitement à jour les enregistrements de toutes les interactions avec les contacts ;
- ...

Selon le niveau de service offert par le logiciel, le marché peut être segmenté comme suit :

- Gestionnaire d'informations personnelles
- Gestionnaire de contacts de groupe de travail
- Automatisation des équipes de ventes – Gestionnaire de la relation client



PIMphony et les logiciels de gestion de contacts

PIMphony est intégré aux logiciels suivants :

- Microsoft® Outlook™ 97/98, 2000, 2002, 2003

L'un des PIM les plus réputés est Outlook de Microsoft. Outlook 2003 est la dernière version d'Outlook (jusqu'à présent !).

Outlook facilite comme jamais la connexion avec des collaborateurs et optimise les communications. Qu'il s'agisse de planifier des réunions, d'envoyer et de recevoir des e-mails, ou d'assurer le suivi de contacts clients, Outlook met à votre disposition tous les outils faciles d'utilisation qui vous permettent de collaborer plus efficacement. Il vous aide à organiser toutes vos informations quotidiennes à un emplacement unique et pratique, de sorte que vous pouvez toujours trouver les informations dont vous avez besoin, lorsque vous en avez besoin.

Profitez de l'intégration transparente entre Microsoft Outlook et les autres applications Office, ainsi que de Microsoft Exchange pour partager les informations, travailler de manière plus productive et collaborer au sein de votre société aussi bien qu'avec le monde entier.

- Microsoft® Business Contact Manager™ pour Outlook™ 2003 (Outlook 2003 avec le Gestionnaire de Contacts Professionnels)

Le Gestionnaire de Contacts Professionnels de Microsoft est un add-on d'Outlook 2003, conçu pour répondre aux besoins des petites entreprises. Il s'agit d'une application de bureau mono-utilisateur qui aide les entrepreneurs, les vendeurs et les employés à optimiser leur efficacité. Il gère vos comptes ou vos clients, de même que vos contacts professionnels. Il permet de lier à ces éléments des notes, des rendez-vous, des tâches et des opportunités commerciales et d'assurer le suivi des performances de ventes grâce à des rapports personnalisés.

- Microsoft® Access™ 97, 2000, 2002, 2003

Microsoft® Access est devenu l'un des produits leaders de la catégorie des bases de données de bureau pour un large éventail d'utilisateurs. Les utilisateurs et développeurs équipés d'Access trouveront de nouvelles manières de profiter du succès d'Access parmi les utilisateurs finaux en augmentant l'évolutivité d'Access 2003 avec une intégration plus poussée aux bases de données d'entreprise. Que les utilisateurs créent une base de données pour gérer des contacts et des clients, ou qu'ils créent un système de suivi d'inventaire, Access facilite la recherche, la gestion et le partage de données pour les utilisateurs de bureau de tout niveau.

- Act!™ 4.x, 2000, 5.04 et 6.0 de Best Software, filiale de Sage Group

ACT! est le premier gestionnaire de contacts de groupware du secteur, avec plus de 2 millions d'utilisateurs à travers le monde et plus de 16 000 clients d'entreprise. Il est idéal pour les personnes concentrées sur l'extérieur et désireuses de développer leurs activités, que leur activité soit un secteur de vente, une petite entreprise ou un cabinet de conseil. Pour les professionnels de la vente et les cadres commerciaux, ACT! est un outil de ventes personnalisable qui fournit un emplacement unique pour gérer, suivre et visualiser la filière de ventes dans son intégralité.

- GoldMine® 4.x, 5.0, 5.7, 6.0 et 6.5 de FrontRange Solutions®

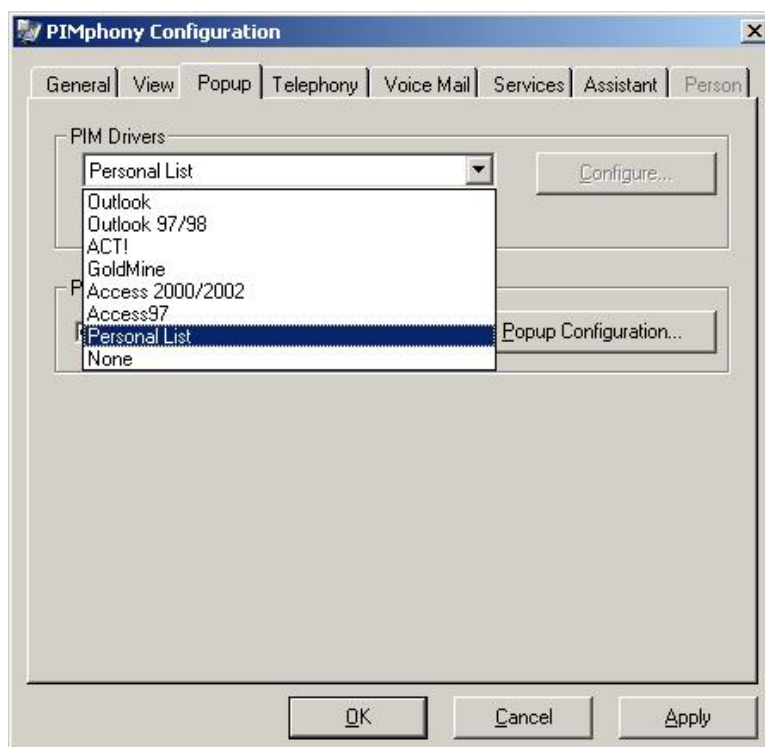
GoldMine est l'une des solutions leaders en matière de logiciels optimisant les équipes pour la gestion des relations et l'automatisation des tâches de ventes et de marketing. Cette solution de groupe de travail a été conçue pour les entrepreneurs, les petites entreprises de 5 à 100 employés ou les sociétés de plus grande taille. Sa base de données est véritablement multi-utilisateur et prend en charge les accès simultanés aux données depuis toute plate-forme réseau vers un serveur central.

GoldMine regroupe à la fois les informations de contacts et les utilisateurs de ces informations. La plupart des organisations, notamment celles disposant d'une équipe de ventes, ont besoin d'assurer le suivi non seulement des contacts, mais aussi de leur historique et de leurs activités en attente. Le service client, les ventes, la gestion et la comptabilité doivent tous être en mesure de communiquer en interne à propos de leurs prospects, de leurs clients et de leurs fournisseurs. GoldMine intègre dans des groupes de travail efficaces et basés sur des équipes ces entités de services auparavant distinctes, en remontant l'ensemble des communications et des activités au contact.

Configuration du logiciel de gestion de contacts

Pendant l'installation de PIMphony, le logiciel de gestion de contacts installé sur le PC est recherché dans l'ordre Outlook, Act, GoldMine, Access et la première entité trouvée est préconfigurée avec PIMphony. Toutefois, l'utilisateur peut choisir une autre entité que le logiciel sélectionné.

L'utilisateur peut également configurer le PIM directement dans le menu de configuration de PIMphony.

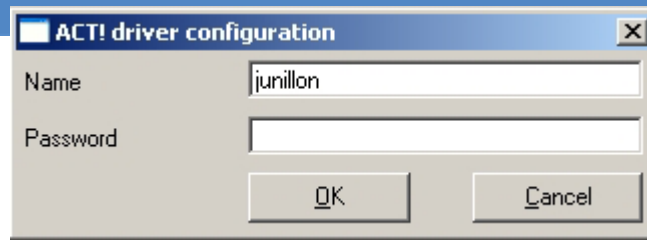


Liste des logiciels de gestion de contacts pris en charge

Contraintes selon le gestionnaire de contacts

La prise en charge du logiciel de gestion de contacts est véritablement « plug and play », à l'exception de Microsoft Access qui requiert un paramétrage spécifique décrit plus loin dans ce document.

Si PIMphony est utilisé avec Outlook, il n'est pas nécessaire de lancer Outlook. Lorsqu'il est configuré avec ACT! ou GoldMine, PIMphony lance l'application correspondante avant de démarrer (s'il n'est pas déjà en cours d'exécution). L'utilisateur a la possibilité de configurer son nom et son mot de passe pour une connexion automatique.



À propos de Microsoft Access :

- avec Access 97, il suffit que le moteur d'exécution soit installé (par PIMphony) sur le PC client ;
- pour les autres versions de Microsoft Access, le moteur d'exécution doit être installé sur le PC.

Il n'est pas nécessaire de lancer Microsoft Access lors de l'utilisation de PIMphony.

Lorsqu'il est configuré avec PIMphony, PIMphony lance automatiquement le Gestionnaire de Contacts Professionnels de Microsoft avec Outlook 2003.

Synchronisation de la base de données de contacts

Dans la plupart des cas, PIMphony travaille directement avec la base de données du gestionnaire de contacts. La synchronisation avec les données (nouvelles fiches contacts ou nouveaux numéros de téléphone, modification de numéros de téléphone) est automatique.

Toutefois, dans certains cas et en raison des contraintes du logiciel de gestion de contacts, PIMphony requiert une base de données intermédiaire qui soit automatiquement synchronisée lorsqu'il démarre. Cette base de données intermédiaire est gérée par PIMphony lui-même et n'implique aucune action de la part de l'utilisateur.

Avec Outlook 97/98

Alcatel PIMphony se synchronise automatiquement avec la base de données de contacts Outlook 97/98 à chaque démarrage de PIMphony.

Deux fonctionnalités supplémentaires vous permettent de mettre à jour la base de données de contacts :

- le bouton Synchroniser lance une synchronisation incrémentielle avec les fiches contacts Outlook (menu de configuration de l'affichage à l'écran) ;
- le bouton Initialiser lance une synchronisation complète de la base de données de contacts.

Avec le Gestionnaire de Contacts Professionnels

Le Gestionnaire de Contacts Professionnels de Microsoft doit être synchronisé avec PIMphony. PIMphony ne prend en compte les nouveaux contacts ou les

nouveaux numéros de téléphone créés dans le Gestionnaire de Contacts Professionnels que lors de l'exécution suivante de PIMphony.

Avec Outlook 2000/2002/2003

PIMphony reçoit les informations via un complément ajouté dans Outlook.

Avec les autres PIM

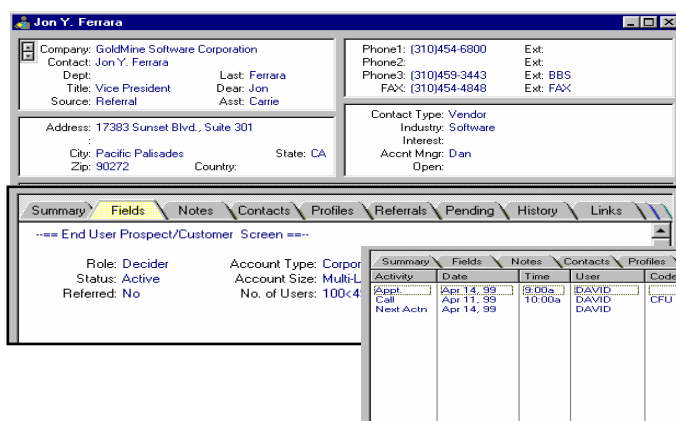
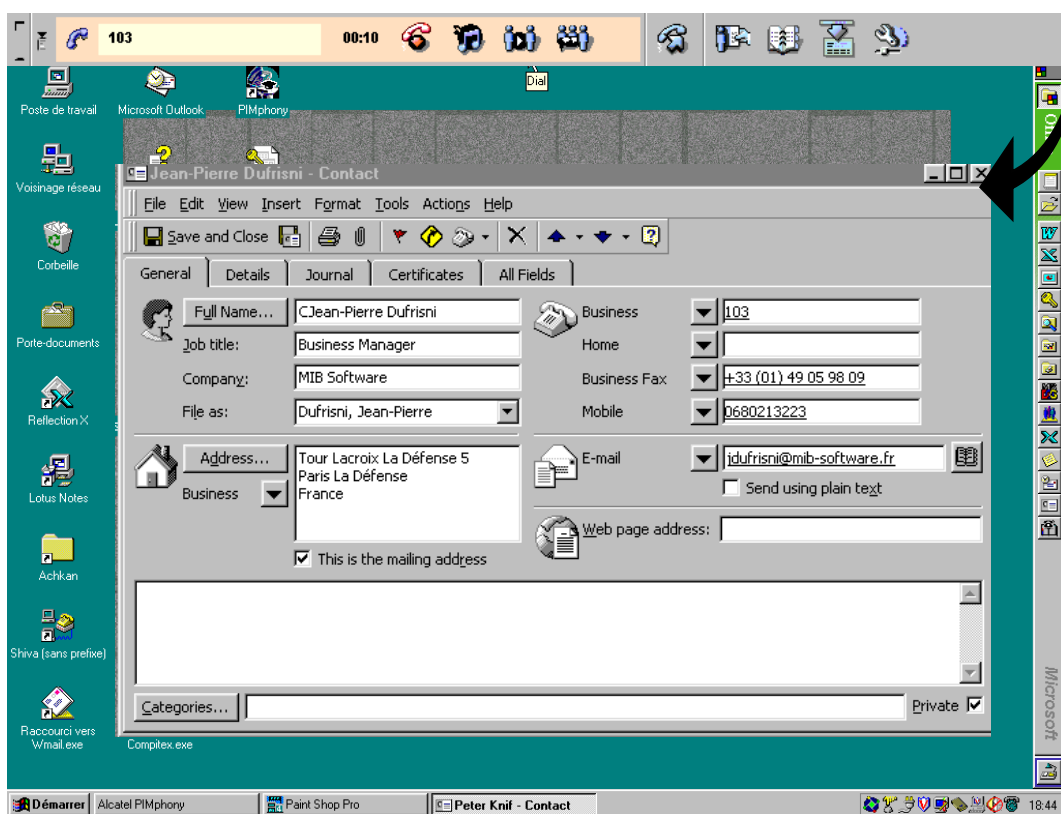
Aucune synchronisation n'est requise concernant Microsoft Access, ACT! ou GoldMine. PIMphony reçoit les données directement de la base de données de ce logiciel de gestion de contacts.

Module d'affichage à l'écran

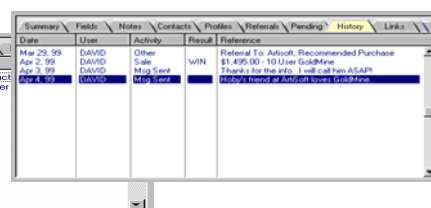
PIMphony prend une nouvelle dimension lorsqu'il est utilisé avec un logiciel de gestion de contact. Son module d'affichage à l'écran permet une étroite intégration avec la base de données de contacts.

Lorsqu'un appel entrant survient, en fonction des informations CLI (numéro de l'appelant) ou DDI (numéro de l'appelé), PIMphony affiche à l'écran la fiche contact correspondante. De même, lorsqu'un appel sortant est émis, la fiche contact peut également être affichée à l'écran.

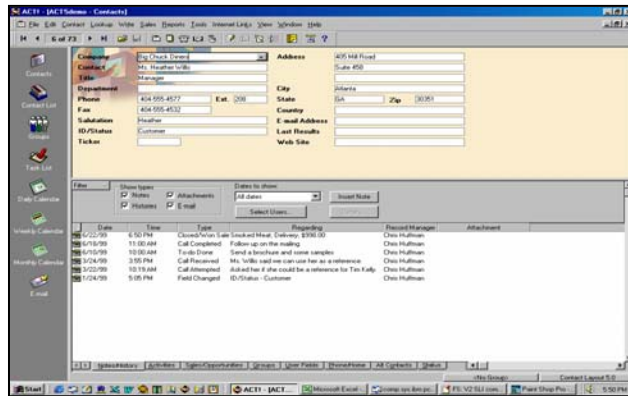
Exemple avec une fiche contact Outlook



Fiche contact Goldmine avec barre à onglets présentant des informations détaillées sur le contact (résumé, vues personnalisées, notes, activités en attente, historique)



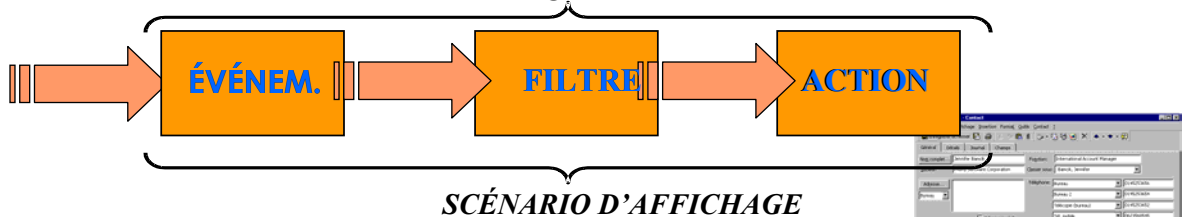
Fiche contact ACT! 2000
avec une nouvelle présentation



Le module d'affichage à l'écran fournit l'interface entre le logiciel Alcatel PIMphony et le gestionnaire de contacts. Il affiche les entrées de contacts téléphoniques sur la base des critères définis pendant la configuration. Configurer l'affichage à l'écran permet à l'utilisateur de définir les critères d'ouverture et de fermeture des entrées affichées (actions, événements, filtres).

Définition de l'affichage à l'écran

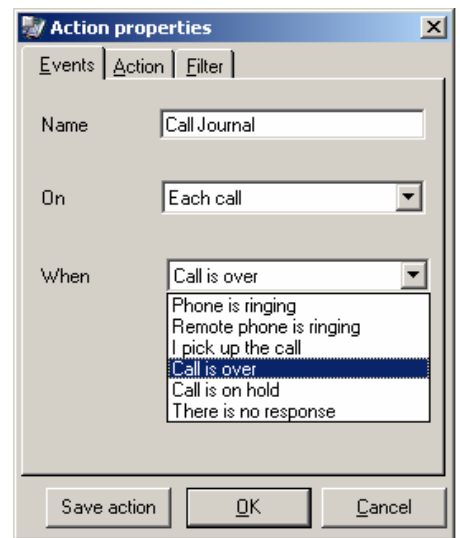
Pour définir les critères d'affichage à l'écran, PIMphony est livré avec des scénarios personnalisables d'affichage à l'écran.



Un scénario d'affichage à l'écran est basé sur trois stades :

- **Événement** : un événement d'affichage à l'écran décrit les types d'appels pour lesquels est exécuté l'affichage à l'écran :
 - sur appels entrants (au premier appel, au second appel ou à chaque appel)
 - lorsque le téléphone sonne – lorsque le combiné est décroché – à la fin de l'appel
 - sur appels sortants (au premier appel, au second appel ou à chaque appel)
 - lorsque le combiné est décroché – à la fin de l'appel

ATTENTION !!! Une seule action peut être définie par type d'événement (par exemple, vous pouvez ouvrir une fiche contact lorsque le téléphone sonne et enregistrer une entrée dans le journal à la fin de l'appel, mais vous ne pouvez pas ouvrir une fiche contact et enregistrer une entrée dans le journal lorsque le téléphone sonne).



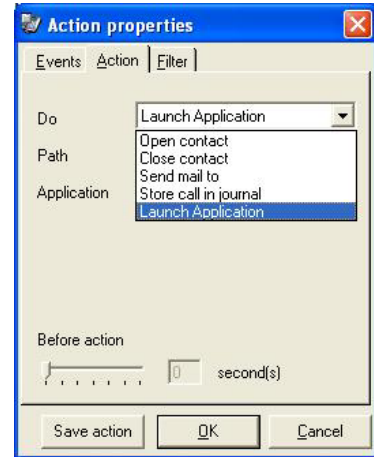
Fenêtre de configuration de

- **Filtre** : le filtre a pour objet de limiter l'affichage à l'écran à des types d'appels spécifiques :
 - appels entrants ou sortants
 - appelant connu
 - et inconnu

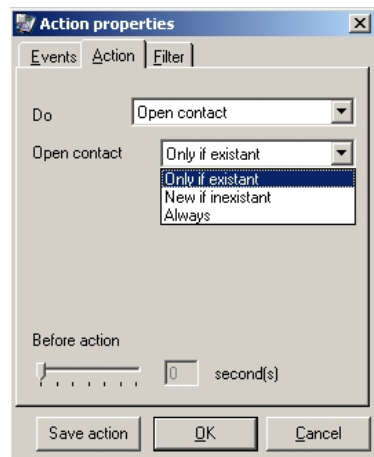
- appels externes et/ou internes

- **Action** : quelle action sera exécutée sur la base des événements définis (certaines restrictions peuvent s'appliquer selon le logiciel de gestion de contacts) :

Liste des actions possibles



- (1) Afficher la fiche contact lorsque l'appelant est identifié ou créer une fiche si l'appelant est inconnu :
 - Uniquement si existante ouvre la fiche si elle existe ;
 - Nouvelle si inexistante crée une fiche si le numéro de téléphone est inconnu ;
 - Toujours ouvre la fiche si elle existe et en crée une si le numéro de téléphone est inconnu.



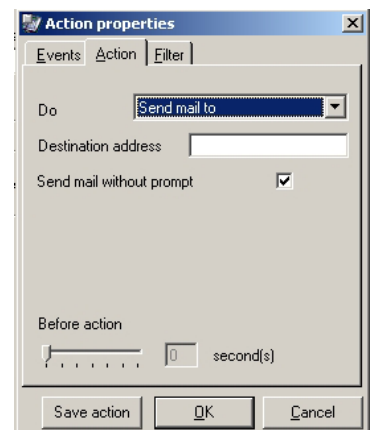
- (2) Fermer la fiche contact à la fin de l'appel avec temporisation (en travail complémentaire)

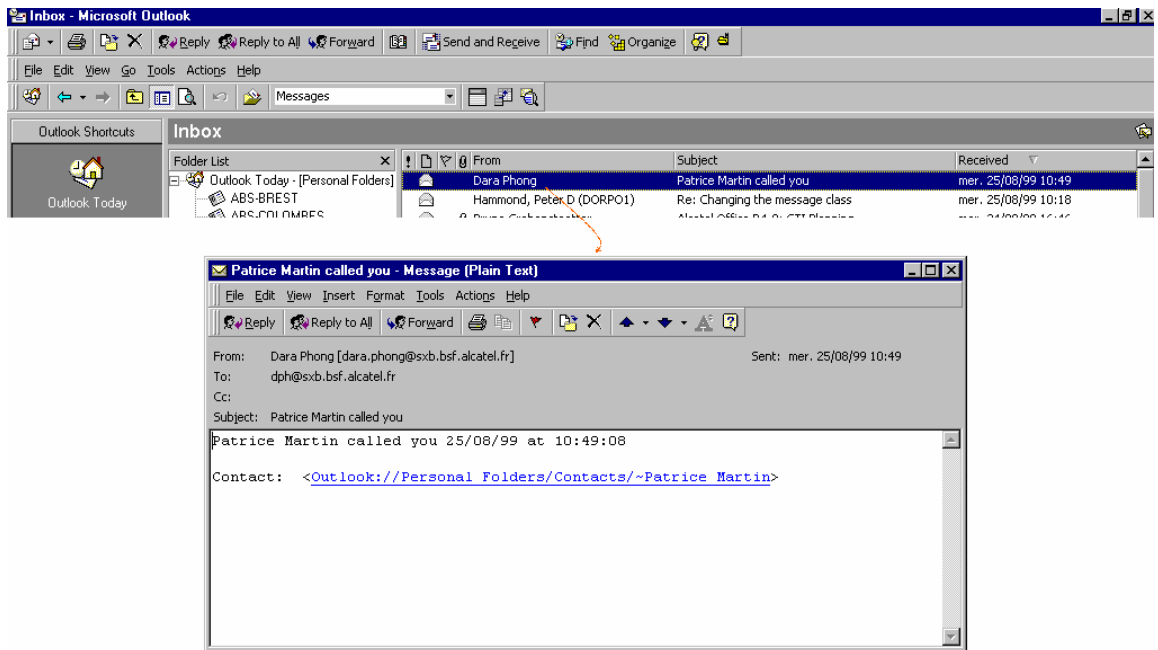
- (3) Enregistrer une trace de l'appel dans le journal ou la fenêtre des activités

- (4) Envoyer un e-mail à une personne (pour Microsoft Outlook uniquement)

- Spécifier l'adresse e-mail
- Envoyer l'e-mail automatiquement ou non

ATTENTION !!! Microsoft Outlook peut être protégé. Dans ce cas, une fenêtre d'avertissement s'affiche, vous invitant à confirmer l'action dans le journal Outlook ou pour envoyer l'e-mail (l'envoi automatique d'e-mail ne fonctionnera pas).





Exemple d'envoi d'e-mail

À la fin de l'appel, la commande suivante est lancée :

(5) Lancer une application avec des paramètres facultatifs :

l'application est lancée pour tous les PIM, sauf si aucun PIM n'est configuré et si l'option Toujours est sélectionnée (si le numéro de téléphone est connu ou non).

Paramètres possibles :

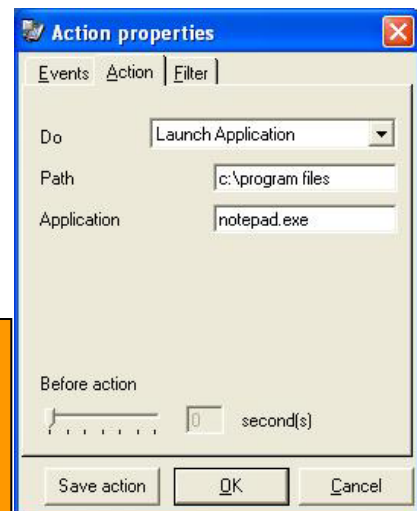
- \$1 : numéro de téléphone (appelant ou numéro appelé selon le filtre défini)
- \$2 : numéro local (l'EDN de PIMphony ou les 4 derniers chiffres du numéro DDI appelé)
- \$3 : type d'appel (INC : entrant, OUT : sortant)
- \$4 : source de l'appel (INT : interne, OUT : externe)

➤ **c:\path\MyContact.exe
0390675521
close**

Exemple :

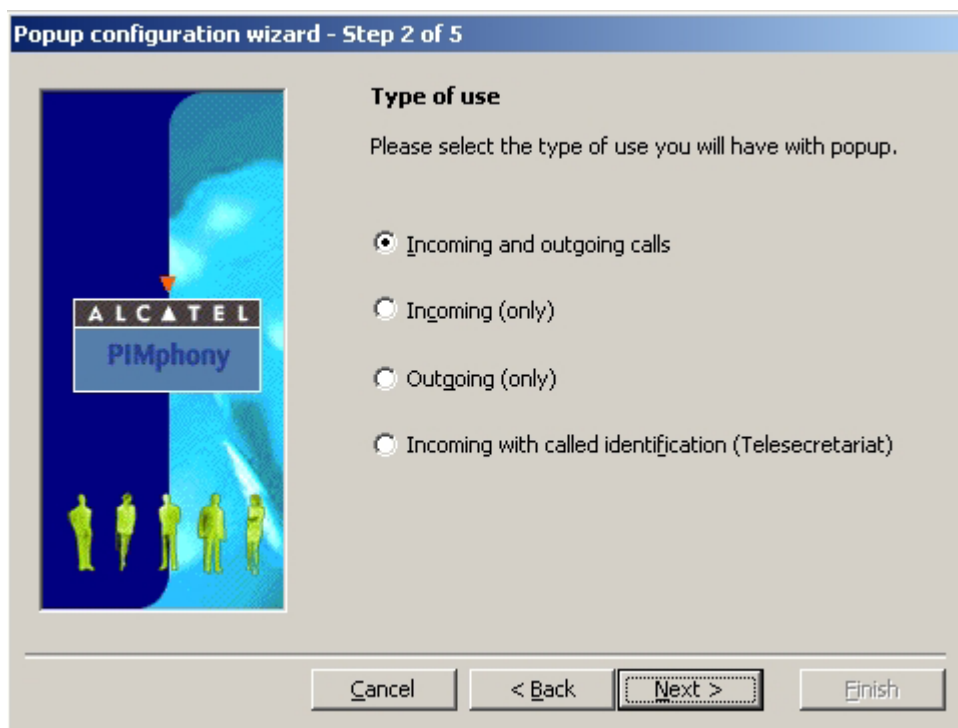
l'appel externe (0390675521) est présenté à PIMphony avec le DDI 0390678723, la commande suivante est lancée :

➤ **c:\path\MyContact.exe 0390675521 8723
INC EXT ring**



Assistant d'affichage à l'écran

PIMphony inclut un assistant dédié, qui simplifie la définition par l'utilisateur du scénario d'affichage à l'écran. Étape par étape, l'utilisateur sélectionne les paramètres de son choix. PIMphony peut enregistrer différents scénarios. Ces scénarios peuvent être ouverts à la demande.



Les scénarios sont définis en 3 étapes :

(1) Types d'appels pour l'affichage

- Appels entrants, appels sortants, les deux, appels entrants avec identification de l'appelé. Quand exécuter l'affichage :
- Lorsque le téléphone sonne
- Lorsque je décroche le combiné

(2) Fermer ou non la fiche à la fin de la connexion

Affichage manuel

Pendant un appel téléphonique, vous pouvez avoir besoin de prendre des notes sur la conversation en cours. L'affichage à l'écran manuel vous permet d'afficher la fiche contact en cliquant sur le bouton d'affichage manuel (dans la barre ou la fenêtre d'appel téléphonique).



Le nom affiché à l'écran est pris dans la zone d'appel par le nom.

Intégration de PIMphony avec le gestionnaire de contacts

PIMphony s'intègre au logiciel de gestion de contacts et se synchronise avec leur base de données, fournissant ce qui suit :

- **Fonctions de numérotation**
 - Appel par le nom dans PIMphony
 - Numérotation à partir de la fiche contact
- **Affichage automatique à l'écran de la fiche contact sur informations CLI ou DDI**
 - Sur appels entrants
 - Sur appels sortants
- **Historique des appels incluant le nom et le numéro de téléphone de l'appelant**
 - Envoi d'e-mail
 - Saisie dans le journal

Intégration de Microsoft Outlook

Détails des fonctionnalités	
Versions prises en charge	Microsoft Outlook 97/98 Microsoft Outlook 2000 Microsoft Outlook 2002 Microsoft Outlook 2003
Appel par le nom	Oui Appel par le nom depuis PIMphony sur la base des informations de la fiche contact Outlook (nom, liste de numéros de téléphone)
Appel depuis une fiche contact	Oui Génère un appel dans la fiche contact (choix dans la liste des numéros de téléphone) et libère l'appel. Outlook doit être configuré avec la ligne Alcatel TAPI correcte dans les options de numérotation du bouton de nouvel appel.
Affichage automatique à l'écran de la fiche contact	Oui Affichage à l'écran de la fiche contact sur activité d'appel selon vos paramètres (configuration manuelle ou avec l'assistant). Si plusieurs fiches présentent le même numéro, PIMphony vous propose la liste des contacts.
Ouverture de plusieurs fiches contacts	Oui Possibilité d'avoir plusieurs fiches contacts ouvertes
Saisie dans le journal	Oui Génère une entrée d'activité de type d'appel selon vos paramètres dans le dossier de journal générique de Microsoft Outlook. Les informations sont : <ul style="list-style-type: none"> • Nom ou numéro du correspondant • Date et heure de l'appel • Lien avec la fiche contact si existante
Envoi d'e-mail	Oui Envoie un e-mail à une adresse donnée selon vos paramètres. Permet de vous transmettre un e-mail lorsque vous êtes absent du bureau, par exemple.

Conseils pour le logiciel de gestion de contacts	
Format de fiche contact	<ul style="list-style-type: none"> Format du nom d'un contact : <prénom> <nom> dans le champ Full name (Nom complet) Format du numéro de téléphone : <format standard Microsoft> pour les numéros externes <numéro> pour les numéros internes Exemple France : +33 (3) 88677700 Exemple Allemagne : +49 (541) 33 26 456
Numéros de téléphone utilisés	<p>Les champs suivants sont utilisés pour les numéros de téléphone et l'ordre de recherche :</p> <ul style="list-style-type: none"> Business (Professionnel), Business2 (Professionnel2), Home (Personnel), Home2 (Personnel2), Assistant, Mobile, Car (Voiture), Primary (Principal), Callback (Rappel), Company (Société), ISDN (RNIS), Business Fax (Télécopieur professionnel), Home Fax (Télécopieur personnel), Other (Autre), Other Fax (Autre télécopieur), Pager (Système de recherche de personne), Radio, Telex (Télex), TTY/TDD
Spécificité pour la configuration du PIM	<p>Vous pouvez sélectionner les dossiers. Par défaut, le dossier Contacts est utilisé.</p> <p>Avec Outlook 97/98, les dossiers doivent se trouver dans votre dossier personnel.</p> <p>Depuis la version 2000 d'Outlook, les dossiers multiples et publics sont pris en charge.</p>
Synchronisation de base de données	<p>La synchronisation est requise avec la base de données de contacts de Microsoft Outlook 97/98, mais pas dans les versions suivantes (synchronisation automatique).</p> <p>La synchronisation est requise pour l'ajout/la suppression/la modification d'un contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> synchronisation incrémentielle (dans Advanced popup configuration (Configuration d'affichage avancée), bouton Synchronize (Synchroniser)) ; ou redémarrez PIMphony.
Activation du gestionnaire de contacts	<p>Il n'est pas nécessaire de lancer Microsoft Outlook. L'objet Outlook est démarré directement par PIMphony.</p>
Informations de contacts centralisées	<p>Il est possible d'utiliser un serveur Microsoft Exchange pour bénéficier de la centralisation des informations et du partage des données (c'est-à-dire une architecture réseau pour le logiciel de gestion de contacts).</p>
Création d'un contact avec PIMphony	<p>L'emplacement d'un nouveau contact créé par PIMphony est le dossier personnel par défaut .pst, dans le dossier Contacts.</p>
Limites	
Dossiers multiples et publics	<p>Pris en charge uniquement à partir de la version 2000 d'Outlook (pas de prise en charge par Outlook 97/98)</p>
Contact déplacé avec Outlook 97/98	<p>Si vous déplacez des contacts ou des répertoires contenant des contacts, Outlook modifie ses identificateurs de contacts internes. Le résultat est que les fonctionnalités d'appel par le nom et d'affichage automatique ne fonctionnent plus. Lancez une synchronisation complète pour tout corriger.</p>
Suppression de contact	<p>Si vous supprimez un contact, vous devez également le supprimer dans le dossier Deleted items (Éléments supprimés) si vous souhaitez que ce contact ne soit plus visible pour PIMphony.</p> <p>Avec Outlook 97/98, une synchronisation incrémentielle est requise après cette opération.</p>
Sélection de dossier de contacts	<p>Les actions suivantes sont requises lorsque vous modifiez la sélection de dossier de contacts :</p> <ul style="list-style-type: none"> à partir de la version 2000 d'Outlook : quittez PIMphony, quittez Outlook, puis redémarrez PIMphony. Outlook 97/98 : exécutez une synchronisation complète.

Référence à des dossiers non valides	Si la fonctionnalité d'appel par le nom semble ne pas fonctionner correctement pour un ou plusieurs contacts, assurez-vous qu'Outlook ne contient aucune référence à un fichier .pst non valide. Pour ce faire, sélectionnez chaque dossier contenant Personal Folder (Dossier personnel). Si Outlook affiche une erreur, la fonctionnalité d'appel par le nom et la fonctionnalité d'affichage ne fonctionneront pas. Corrigez en supprimant le dossier non valide. Si le problème n'est toujours pas corrigé, exécutez une synchronisation complète.
Suppression d'un dossier personnel	Si vous supprimez un dossier personnel (.pst) dans Outlook, vous devez exécuter de nouveau la fenêtre de sélection de dossier PIM et valider avec OK pour que les contacts du dossier supprimé ne soient plus pris en compte.
Aucun champ de téléphone pour le contact	Si tous les champs de téléphone sont vides, l'appel par le nom ne sélectionnera pas le contact associé dans la fonctionnalité d'appel par le nom.

Intégration du Gestionnaire de Contacts Professionnels de Microsoft avec Outlook 2003

Le Gestionnaire de Contacts Professionnels étant un add-on de Microsoft Outlook 2003, les détails décrits ci-avant à propos d'Outlook restent valables. Vous pouvez, par exemple, bénéficier de l'affichage à l'écran de la fiche contact Outlook et de la fiche contact du Gestionnaire de Contacts Professionnels.

Détails des fonctionnalités	
Versions prises en charge	Microsoft Business Contact Manager pour Outlook 2003 (Outlook 2003 avec le Gestionnaire de Contacts Professionnels)
Appel par le nom	Oui Appel par le nom depuis PIMphony sur la base des informations de la fiche contact du Gestionnaire de Contacts Professionnels (nom, liste de numéros de téléphone)
Appel depuis une fiche contact	Oui Génère un appel dans la fiche contact du Gestionnaire de Contacts Professionnels (choix dans la liste des numéros de téléphone) et libère l'appel. Outlook doit être configuré avec la ligne Alcatel TAPI correcte dans les options de numérotation du bouton de nouvel appel. Vous pouvez également générer un appel à partir d'une fiche de compte.
Affichage automatique à l'écran de la fiche contact	Oui Affichage à l'écran de la fiche contact du Gestionnaire de Contacts Professionnels ou, si elle est introuvable, de la fiche contact du compte.
Ouverture de plusieurs fiches contacts	Oui Possibilité d'avoir plusieurs fiches contacts ouvertes
Conseils pour le logiciel de gestion de contacts	
Format de fiche contact du Gestionnaire de Contacts Professionnels	<ul style="list-style-type: none"> Format du nom d'un contact : <prénom> <nom> dans le champ Full name (Nom complet) Format du numéro de téléphone : <format standard Microsoft> pour les numéros externes <numéro> pour les numéros internes Exemple France : +33 (3) 88677700 Exemple Allemagne : +49 (541) 33 26 456
Synchronisation de base de données	La synchronisation est requise avec le Gestionnaire de Contacts Professionnels. Si un contact est créé ou une modification apportée, PIMphony doit être redémarré.
Activation du gestionnaire de contacts	Le Gestionnaire de Contacts Professionnels de Microsoft est lancé avant PIMphony.

Informations de contacts centralisées	Le Gestionnaire de Contacts Professionnels étant une application de bureau mono-utilisateur, sa base de données ne peut pas être partagée entre plusieurs utilisateurs.
---------------------------------------	---

Intégration de GoldMine

Détails des fonctionnalités	
Versions prises en charge	GoldMine 4.0, 5.0, 5.7, 6.0 et 6.5
Appel par le nom	Oui Appel par le nom depuis PIMphony sur la base des informations de la fiche contact GoldMine (nom, numéros de téléphone)
Appel depuis une fiche contact	Non ATTENTION : la génération d'un appel depuis GoldMine ouvre une fenêtre de numérotation qui est une fenêtre de blocage (plus aucune interaction possible avec la fiche contact jusqu'à la fin de l'appel). La fermeture de la fenêtre met fin à l'appel.
Affichage automatique à l'écran de la fiche contact	Oui Affichage à l'écran de la fiche contact sur activité d'appel selon vos paramètres (configuration manuelle ou avec l'assistant)
Ouverture de plusieurs fiches contacts	Oui Possibilité d'avoir plusieurs fiches contacts ouvertes
Saisie dans le journal	Non prise en charge
Envoi d'e-mail	Non pris en charge
Conseils pour le logiciel de gestion de contacts	
Format de fiche contact	<ul style="list-style-type: none"> Format du nom d'un contact : <nom> <prénom> dans le champ Name (Nom) Format du numéro de téléphone : les numéros de téléphone que vous entrez doivent pouvoir être composés directement, c'est-à-dire qu'ils doivent inclure un préfixe d'accès extérieur, un indicatif régional, etc. Ils ne peuvent pas être au format TAPI standard. Cette règle est obligatoire pour l'affichage à l'écran et l'appel direct dans GoldMine.
Numéros de téléphone utilisés	Le champ suivant est utilisé pour la recherche (affichage à l'écran) : <ul style="list-style-type: none"> Phone1 (Téléphone1) Les champs de numéros de téléphone suivants sont utilisés pour la numérotation : <ul style="list-style-type: none"> Phone1 (Téléphone1), Phone2 (Téléphone2), Phone3 (Téléphone3)
Spécificité pour la configuration du PIM	Le nom et le mot de passe de l'utilisateur peuvent être configurés pour lancer automatiquement GoldMine.
Synchronisation de base de données	Aucune (synchronisation automatique)
Activation du gestionnaire de contacts	GoldMine est lancé par PIMphony au démarrage, mais doit rester actif.
Informations de contacts centralisées	Il est possible d'installer GoldMine avec une base de données centralisée (données partagées, c'est-à-dire architecture réseau pour le logiciel de gestion de contacts).
Création d'un contact avec PIMphony	La base de données courante est l'emplacement d'un nouveau contact créé par PIMphony.
Limites	

Affichage à l'écran de fiche contact	L'affichage à l'écran de la fiche contact GoldMine est basé sur le champ Phone1 (Téléphone1) uniquement. Il s'agit du seul champ de téléphone de la base de données GoldMine à être indexé.
--------------------------------------	---

Intégration d'Act!

Détails des fonctionnalités	
Versions prises en charge	Act! 4.0, 2000, 5.04 et 6.0, de Sage Contact
Appel par le nom	Oui Appel par le nom depuis PIMphony sur la base des informations de la fiche contact Act! (nom, numéros de téléphone)
Appel depuis une fiche contact	Oui Génère un appel dans la fiche contact (choix dans la liste des numéros de téléphone). Au préalable, vous devez configurer la ligne Alcatel TAPI utilisée dans Act !
Affichage automatique à l'écran de la fiche contact	Oui Affichage à l'écran de la fiche contact. Si plusieurs fiches présentent le même numéro, PIMphony vous propose la liste des contacts.
Ouverture de plusieurs fiches contacts	Non
Saisie dans le journal	Oui Génère une entrée dans le journal sur activité d'appel selon les paramètres que vous avez définis.
Envoi d'e-mail	Non
Conseils pour le logiciel de gestion de contacts	
Format de fiche contact	<ul style="list-style-type: none"> Format du nom d'un contact : <prénom> <nom> dans le champ Contact Format du numéro de téléphone : <format Microsoft standard> pour les numéros externes dans le champ Phone (Téléphone) <numéro> pour les numéros internes dans les champs Ext (Poste)
Numéros de téléphone utilisés	Les champs suivants sont utilisés pour la résolution des numéros de téléphone : <ul style="list-style-type: none"> Uniquement les champs indexés dans la liste suivante : Phone (Téléphone), Ext (Poste), Mobile, Home (Personnel), Alt (Autre)
Spécificité pour la configuration du PIM	Le nom et le mot de passe de l'utilisateur peuvent être configurés pour permettre le lancement automatique d'Act!
Synchronisation de base de données	Aucune (synchronisation automatique)
Activation du gestionnaire de contacts	Act! est lancé (si pas déjà en cours d'exécution) par PIMphony au démarrage, mais doit rester actif.
Informations de contacts centralisées	Il est possible de configurer Act! avec une base de données multi-utilisateur centralisée (données partagées, c'est-à-dire architecture réseau pour le logiciel de gestion de contacts).
Création d'un contact avec PIMphony	La base de données courante est l'emplacement d'un nouveau contact créé par PIMphony.
Limites	
	Si PIMphony ne peut pas démarrer Act! (par exemple, lorsque vous définissez les rappels Act! pour la maintenance de la base de données ou la connexion, le mot de passe de l'utilisateur n'a pas été configuré dans PIMphony), alors la base de données Act! ne peut pas être ouverte et la synchronisation entre PIMphony et Act! ne peut pas avoir lieu. Dans ce cas, vous devez redémarrer PIMphony après l'ouverture d'Act!

	Lorsqu'une entrée est générée dans le journal d'Act!, il arrive qu'elle ne soit pas immédiatement visible. L'utilisateur doit alors contourner le problème (modifier l'enregistrement) pour visualiser la nouvelle entrée.
--	--

Intégration de Microsoft Access

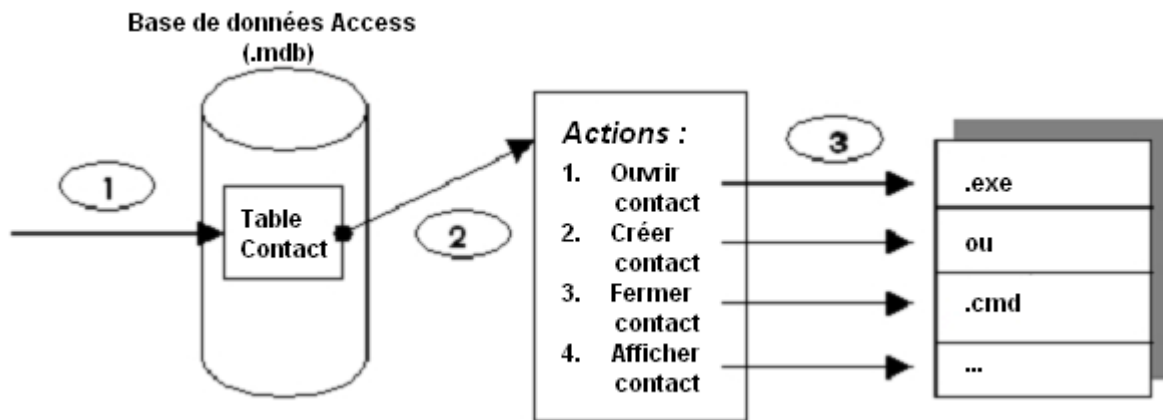
PIMphony peut utiliser la base de données Microsoft Access pour rechercher des noms et des numéros de téléphone. Toutefois, cette possibilité n'est pas « plug and play » et l'utilisateur doit configurer les champs de la base de données contenant les informations de contacts et les actions à lancer pour l'affichage.

Avant de détailler la configuration de Microsoft Access, consultez le résumé simplifié suivant :

Détails des fonctionnalités	
Versions prises en charge	Microsoft Access 97/98 Microsoft Access 2000 Microsoft Access 2002 Microsoft Access 2003
Appel par le nom	Oui Appel par le nom depuis PIMphony sur la base des informations de la base de données (nom, numéros de téléphone configurés)
Appel depuis une fiche contact	Oui Avec l'exemple Microsoft Access fourni, mais veillez à ce que le numéroteur TAPI soit configuré avec la ligne Alcatel TAPI.
Affichage automatique à l'écran de la fiche contact	Oui Affichage à l'écran de la fiche contact sur activité d'appel selon vos paramètres (configuration manuelle ou avec l'assistant)
Ouverture de plusieurs fiches contacts	Non
Saisie dans le journal	Non
Envoi d'e-mail	Non
Conseils pour le logiciel de gestion de contacts	
Format de fiche contact	<ul style="list-style-type: none"> Format du nom d'un contact : spécifié par l'utilisateur pendant le processus de configuration. L'utilisateur spécifie les champs Last name (Nom) et First name (Prénom) dans la base de données. Format du numéro de téléphone : numéros pouvant être composés pour les numéros externes et internes. Les numéros externes doivent inclure un préfixe d'accès extérieur, un indicatif régional, etc.
Numéros de téléphone utilisés	L'utilisateur définit les champs utilisés pour les numéros de téléphone et l'ordre de recherche pendant la phase de configuration.
Synchronisation de base de données	Aucune (synchronisation automatique)
Création d'un contact avec PIMphony	Non
Limites	
Logiciel Microsoft Access	Depuis la version 2000 de Microsoft Access, Access doit être installé sur le PC. Avec Microsoft Access 97/98, le moteur d'exécution suffit.

MS Access peut voir une table externe d'une autre base de données via un mode lié. PIMphony ne peut pas utiliser ce type de table externe.

Principe de l'intégration de Microsoft Access



(1) En cas d'événements d'appels (configuration via le module d'affichage) ou si l'utilisateur clique sur le bouton Show contact (Afficher le contact), recherche du contact dans la table de contacts de la base de données Microsoft Access.

(2) Ensuite, recherche des actions à lancer :

- si l'enregistrement du contact est trouvé : au début de l'appel, l'action d'ouverture du contact est appelée ; à la fin de l'appel, l'action de fermeture du contact est lancée.
- si aucun contact n'est trouvé, l'action de création de contact est exécutée.
- Si le bouton Show contact (Afficher le contact) est sélectionné, l'action d'affichage du contact est exécutée.

(3) PIMphony lance la commande appropriée avec les paramètres spécifiés lors de la configuration.

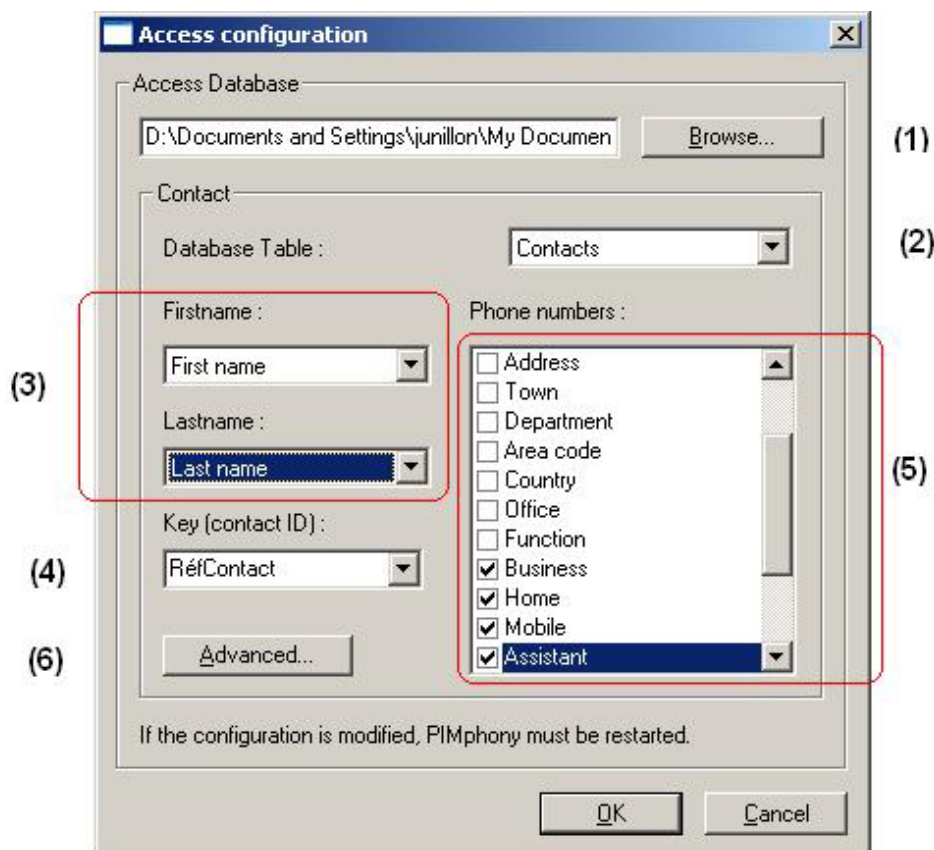
Configuration avec Microsoft Access

Pour la configuration de PIMphony avec la base de données Access, les éléments suivants doivent être définis :

- (1) base de données Microsoft Access à utiliser (spécifiez le chemin d'accès et le nom du fichier .mdb) ;
- (2) nom de la table dans la base de données spécifiée contenant les informations du contact ;
 - champs de la table à utiliser :
- (3) First Name (Prénom) (facultatif ; la valeur par défaut est aucun) et Last name (Nom) ;
- (4) Contact ID (identificateur du contact) (clé de l'enregistrement) ;

(5) Phone numbers (Numéros de téléphone) (sélection de tous les champs correspondant à un numéro de téléphone ; un champ minimum comme numéro de téléphone est obligatoire) ;

(6) paramètres avancés pour la configuration des actions.



La base de données Access est utilisée pour la résolution du nom.

Actions

- Pour configurer les actions, cliquez sur le bouton Advanced... (Avancée).
- Les actions correspondent aux commandes lancées pour les opérations suivantes :
 - ouverture d'un contact,
 - création d'un contact,
 - fermeture d'un contact,
 - affichage d'un contact (via le bouton Contact).
- Les actions sont des programmes exécutables auxquels PIMphony envoie les paramètres à utiliser (nom, prénom, téléphone, clé).
- Les actions se composent des éléments suivants :
 - un fichier exécutable : .exe, .bat, .cmd, etc.
 - les paramètres de contact (facultatifs) :
 - \$1 : numéro de l'appelant (à utiliser pour la création du contact)
 - \$2 : prénom du contact

\$3 : nom du contact

\$4 : clé du contact

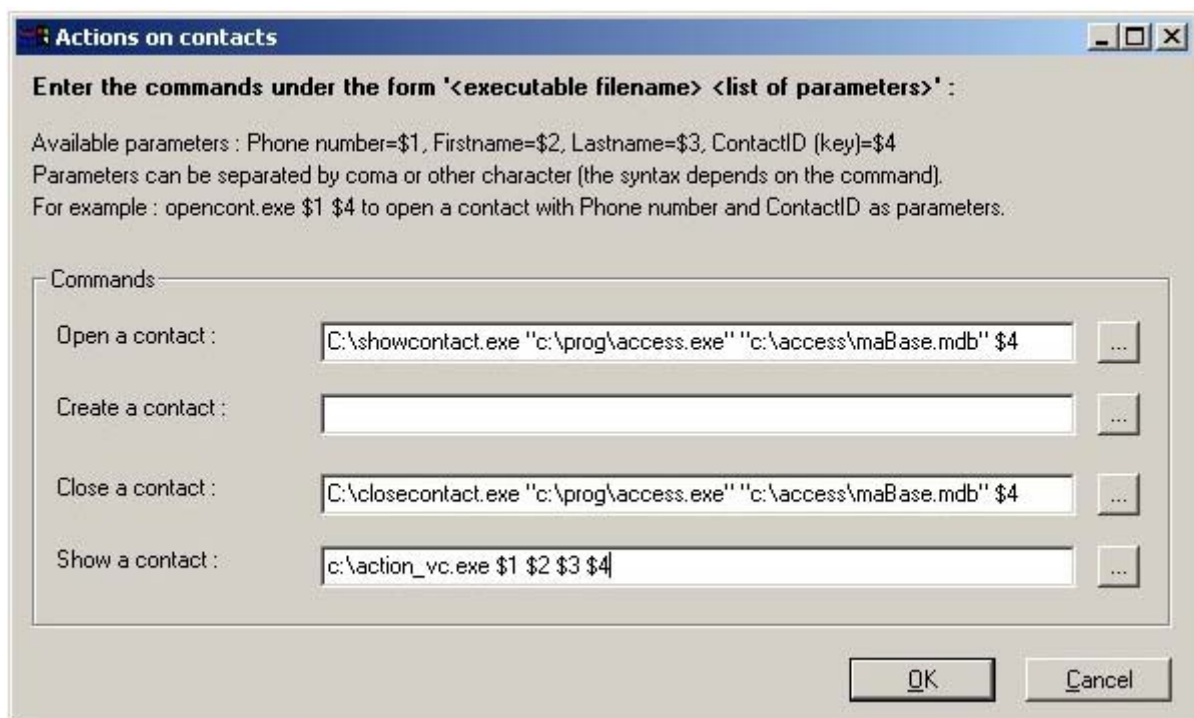
Ces paramètres sont communiqués au programme appelé via la ligne de commande.

Exemples d'utilisation

La figure suivante est un exemple de configuration réalisée à l'aide des programmes fournis sur le CD-ROM de PIMphony.

Les programmes **showcontact.exe**, **closecontact.exe**, **action_vc.exe** et **action_vb.exe** sont disponibles sur le CD-ROM, dans le sous-répertoire ... \unsupported\access\action.

ATTENTION !!! Ces exemples sont proposés pour démontrer l'utilisation de l'intégration avec Microsoft Access et ne sont pas pris en charge par Alcatel. Aucun d'eux ne peut être utilisé en l'état et leur objet se limite à aider les développeurs à créer des bases de données Access et les actions liées. Vous trouverez des informations complémentaires (exemples, codes source, exécutables, etc.) sur le CD-ROM, dans le sous-répertoire ... \unsupported\Access. L'utilisation de ces fonctions est réservée aux administrateurs ou aux utilisateurs informés.



- Dans cet exemple, les 4 paramètres (téléphone, nom, prénom et contact identifiant) sont transmis aux programmes par les variables \$1, \$2, \$3 et \$4 (pour l'utilisation des programmes fournis, reportez-vous à la section suivante).

- Les programmes fournis sur le CD-ROM ne sont que des exemples d'applications. L'utilisateur final doit créer des programmes utilisables pour l'exécution des 4 actions possibles. **Aucun exemple de programme ne permet de créer un contact.**
- Dans une base de données Access, il est possible d'enregistrer les numéros de téléphone dans un format standard : ++xx yyyyyy sans caractère alphanumérique ou dans le format de numérotation (avec le préfixe sortant).

Utilisation des programmes fournis sur le CD-ROM

- **Action_vb.exe** : programme qui affiche des informations de contacts dans une boîte de dialogue. Il peut être utilisé pour l'affichage de la fiche (pour ouvrir un contact, pour visualiser la fiche d'un contact). Les informations affichées dans la fenêtre proviennent des paramètres de la ligne de commande (\$1 pour le numéro de téléphone, \$2 pour le prénom, \$3 pour le nom et \$4 pour la clé). Le code source Visual Basic est disponible.
- **Action_vc.exe** : même action que **action_vb.exe** et mêmes paramètres pour la ligne de commande. Le code source Visual C++ est disponible.
- **Showcontact.exe** : programme qui affiche la fiche contact (pour ouvrir un contact, afficher un contact). Attention : le programme ne fonctionne que si les bases de données fournies sur le CD-ROM (contact2000.mdb ou contact97.mdb) sont utilisées.

Ligne de commande pour une action d'ouverture d'un contact :

`c:\showcontact.exe "chemin_Access" "chemin_basededonnées" "$4"`
avec :

- `c:\showcontact.exe` pour le chemin d'accès au programme **showcontact.exe** ;
- `"chemin_Access"` pour le chemin d'accès à **Access** (c'est-à-dire : `"c:\prog\access.exe"`) ;
- `"chemin_basededonnées"` pour le chemin d'accès à la base de données utilisée (`"c:\xx\maBase.mdb"`) ;
- `"$4"` pour la clé du contact.
- **Closecontact.exe** : programme qui ferme la fiche contact Access. Attention : le programme ne fonctionne que si les bases de données fournies sur le CD-ROM (contact2000.mdb ou contact90.mdb) sont utilisées. Ce programme est utilisé pour l'action de fermeture d'un contact. Les informations affichées sont basées sur la ligne de commande (comme pour **showcontact.exe**).

Exemples fournis

- La figure suivante illustre le résultat de l'ouverture d'une fiche contact à partir de l'application via l'action **action_vc.exe** :

The image shows a 'Contact' dialog box with the following fields and values:

Parameters:	
Phone number :	0388671383
First Name :	John
Last Name :	Smith
ContactID (key) :	0

Buttons: OK, Cancel

- La figure suivante illustre le résultat de l'ouverture d'une fiche contact via l'action **Showcontact.exe** :

The image shows a screenshot of Microsoft Access with a 'Contacts' form open. The form displays the following information:

First Name	Nancy	Contact ID	1
Last Name	Davolio	Title	Sales Representativ
Company	Cascade Coffee Roasters	Work Phone	74296
Dear	Nancy	Work Extension	
Address	507 - 20th Ave. E. Apt. 2A	Mobile Phone	(206) 555-8888
City	Seattle	Fax Number	(206) 555-9858
State/Province	WA		
Postal Code	98122-		
Country	USA		

Buttons: Calls..., Dial... Page: 1 2

Enr : 1 sur 1 (Filtré)

Glossaire

- **Action** : action exécutée automatiquement par le module d'affichage à l'écran lorsqu'un événement spécifique survient (affichage d'une fenêtre de contact, par exemple).
- **Assistant d'affichage à l'écran** : aide à la configuration de l'affichage.
- **CLI** : Calling Line identification, identification de l'appelant. Numéro de l'appelant communiqué par le réseau de télécommunications public lorsqu'un appel survient.
- **CTI Interface** : Computer Telephony Integration Interface, interface d'intégration téléphonie et informatique. Connexion PC-téléphone.
- **CSTA** : Computer Supported Telecom Application, communication pour applications de téléphonie assistée. Protocole CTI défini par l'ECMA (European Computer Manufacturer Association, Association de constructeurs européens de calculatrices électroniques).
- **DDI** : Direct Dial Inward, sélection directe à l'arrivé. Extension directe externe d'un téléphone local d'un PBX.
- **E-mail** : message électronique.
- **Événement** : situation détectée par le module d'affichage à l'écran pour déclencher une action spécifique.
- **Filtre** : valeur ou conditions définies pour un événement détecté par le module d'affichage à l'écran pour déclencher une action spécifique.
- **IMAP4** : Internet Message Access Protocol, protocole de messagerie IMAP. Permet à un client d'accéder à des e-mails sur un serveur et de les manipuler.
- **LDAP** : Lightweight Directory Access Protocol, protocole LDAP. Protocole qui permet l'accès au répertoire X.500 à des applications de gestion et de navigation fournissant un accès interactif en lecture/écriture.
- **MS Outlook** : application qui gère l'envoi et la réception d'e-mails, de même que les fonctions de carnet d'adresses et d'annuaire personnel.
- **PBX** : private branch exchange, autocommutateur privé. Système téléphonique de l'entreprise.
- **Phone Dialler** : module d'Alcatel PIMphony affiché sous la forme d'une icône de téléphone dans la barre d'outils.
- **PIM** : Personal Information Manager, gestionnaire d'informations personnelles. Application qui gère le carnet d'adresses et les fonctions d'annuaire personnel.
- **Popup** : module d'affichage à l'écran d'Alcatel PIMphony, qui fournit l'interface avec le PIM installé sur votre PC. Fournit une fonction d'affichage à l'écran automatique de la fenêtre du PIM.
- **TAPI** : Telephony Application Programming Interface. Logiciel de commande d'applications téléphoniques de Microsoft.
- **Telephone** : module d'Alcatel PIMphony qui fournit l'interface utilisateur principale.