




This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

# Workspace Web Edition Help

Utilisation de l'annuaire des contacts

# Utilisation de l'annuaire des contacts

La vue Annuaire des contacts vous permet de gérer les informations sur les contacts.


	<p><b>[+] Afficher la vidéo : Présentation de l'annuaire des contacts</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## Présentation

## Présentation

L'**annuaire des contacts** vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Rechercher des contacts
- Gérer les informations sur le contact par l'entremise d'actions spécifiques
- Appeler un contact ou lui envoyer un courriel

	<p><b>[+] Afficher la vidéo : Numéros de téléphone et adresses courriel dans l'annuaire des contacts</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Voici des exemples de types de champs disponibles dans la vue Annuaire des contacts :

- Titre
- Prénom
- Nom
- Adresse de courriel
- Numéro de téléphone

Pour accéder à l'annuaire des contacts, cliquez sur le bouton **Contact** sur la [vue principale](#) de Workspace Web Edition. La vue Annuaire des contacts figure dans un onglet qui s'ouvre sur la vue principale.

## Actions relatives aux contacts


Sélectionnez un contact dans les **résultats de recherche**, la liste ou la grille pour effectuer l'une des actions suivantes :

- **Supprimer le contact**
- **Afficher les informations sur le contact**
- Modifier les informations relatives au contact
- **Afficher l'historique du contact**

Vous pouvez cliquer deux fois sur un contact dans les **résultats de recherche**, la liste ou la grille afin d'ouvrir les vues d'informations et d'historique le concernant.

## Rechercher

### Recherche de contacts

	<p><b>[+] Afficher la vidéo : Affichage des détails de l'annuaire des contacts en grille ou en liste</b></p> <p><a href="#">Link to video</a></p>
-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Recherche rapide

Pour effectuer une recherche dans l'annuaire des contacts, entrez le nom, le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel d'un contact dans le champ Recherche rapide. Une recherche rapide est de type « commence par » et permet de rechercher dans les champs de la base de données des contacts le ou les mots indiqués dans le champ de recherche. Vous pouvez utiliser les caractères génériques standard de Windows, comme un astérisque (\*), pour élargir votre recherche.




Recherche rapide de contact

Les résultats de la recherche sont affichés dans l'annuaire des contacts.

Cliquez sur le **X** pour supprimer le contenu du champ Recherche rapide.

### Résultats de recherche

Les résultats de recherche sont affichés sous forme de liste ou de grille.

Utilisez le bouton **Afficher les contacts** sous forme de liste/grille () pour passer d'une vue à

l'autre.

Cliquez sur un contact pour effectuer une action.

### Commandes de page

Pour faire défiler la liste des résultats de recherche page par page, procédez de l'une des façons suivantes :

- **Accéder à la page suivante** (▶)
- **Accéder à la page précédente** (◀)
- **Accéder à la première page** (◀◀)
- Spécifiez le nombre d'éléments affichés sur chaque page à l'aide de la liste déroulante **par page**.

### Vue Liste

Il s'agit d'une liste non triée de tous les contacts figurant dans la base de données qui correspondent aux critères de recherche.

Les résultats sont renvoyés sous forme de liste organisée selon les règles de classement Lucene.

### Vue Grille

Mode grille : les résultats sont renvoyés sous forme de tableau et triés selon le champ de recherche par défaut, tel que « Nom ».

L'affichage sous forme de grille peut être utilisé pour affiner votre recherche en triant les résultats.

Cliquez sur un en-tête de colonne dans la grille pour trier la liste en fonction du critère correspondant. Cliquez une seconde fois sur l'en-tête pour trier la colonne dans l'ordre croissant ou décroissant.

## Ajout

### Ajout de contacts

Si votre administrateur le permet, vous pouvez ajouter des contacts à la base de données de contacts en cliquant sur l'icône **Ajouter un contact** (➕) pour lancer la vue Ajouter un contact dans l'onglet Informations sur le contact.

The screenshot shows a contact information form with two tabs: 'Information' (selected) and 'History'. At the top left, there are icons for 'Save' and 'Reset'. The form is divided into three sections: 'General', 'Phone Number', and 'E-mail Address'. Each field has a red triangle icon indicating it is not saved. The 'General' section includes Title (Mr.), First Name (Mark), and Last Name (Avram). The 'Phone Number' section includes Office (1.555.654.7890) and Mobile (3317) numbers, with radio buttons for 'Primary' and 'Secondary'. The 'E-mail Address' section includes Work address (lrkAv@mail.dom). Each field has a dropdown menu and a close button (X).

Vue de nouveau contact. Le triangle rouge indique que certains champs ne sont pas enregistrés

Entrez les informations relatives au contact dans les champs appropriés.

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez sur l'icône **Enregistrer** (💾) pour enregistrer les informations dans la base de données des contacts.
- Cliquez sur l'icône **Réinitialiser** (🔄) pour supprimer les modifications non enregistrées de la vue Ajouter un contact.

Si vous voulez ajouter des numéros de téléphone et des adresses de courriel supplémentaires pour le nouveau contact, cliquez sur le bouton **Ajouter un numéro de téléphone** ou **Ajouter une adresse de courriel**. Une nouvelle série de champs est ajoutée, dans lesquels vous pouvez entrer ces informations.

Afin de spécifier qu'il s'agit du numéro de téléphone ou de l'adresse de courriel « principal(e) » du contact, cliquez sur le bouton d'option **Principal** situé près du numéro ou de l'adresse en question.

This is a close-up of the 'Phone Number' section from the form. It shows two rows of input fields. The first row has the number '1.555.654.7890' in the input field, 'Office' in the dropdown menu, and a radio button that is selected (filled with a black dot) next to the label 'Primary'. The second row has the number '3317' in the input field, 'Mobile' in the dropdown menu, and an unselected radio button next to it. Each input field and dropdown menu has a red triangle icon and a close button (X).

Bouton d'option du numéro de téléphone principal

## Assigner

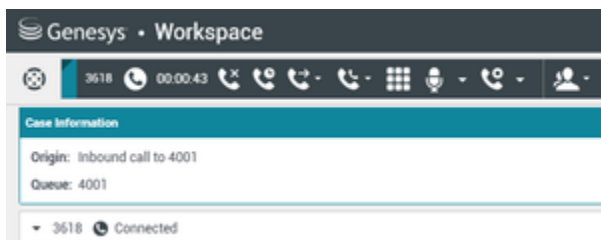
---

## Affecter un contact à une interaction

Votre administrateur peut vous permettre d'affecter un contact à une interaction que vous traitez.

Il arrive parfois qu'un contact connu se connecte de façon anonyme à votre centre de contact par téléphone, compte de messagerie ou de tout autre moyen non répertorié dans les informations qui le concernent dans la base de données des contacts.

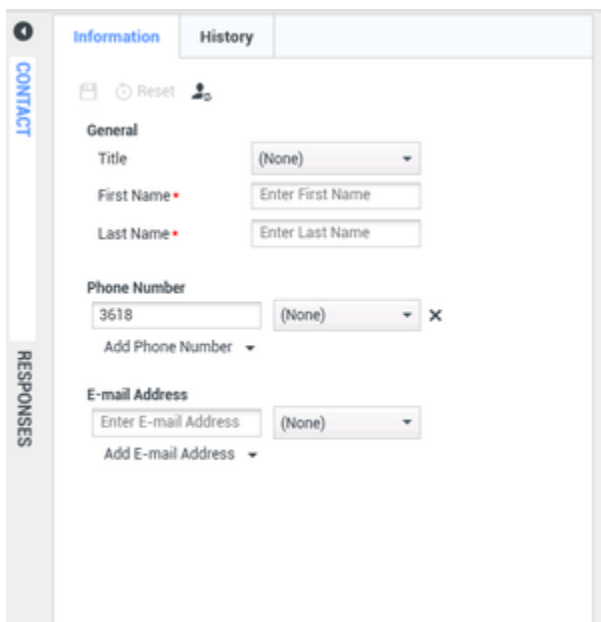
Si vous traitez une interaction avec un contact incorrect, le nom du contact n'apparaît pas dans la zone d'affichage correspondante.



Fenêtre d'interaction avec un contact inconnu

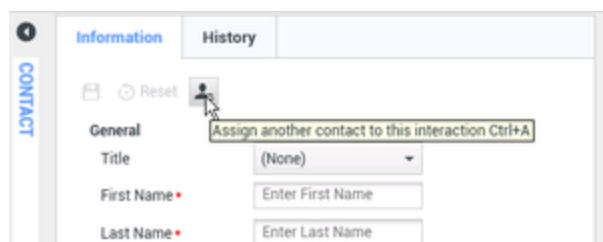
Si le contact se trouve déjà dans votre base de données des contacts, vous pouvez ajouter l'interaction à l'historique du contact en question. S'il ne se trouve pas dans votre base de données de contacts, vous pouvez créer un nouveau contact.

Cliquez sur **Contact** pour ouvrir l'annuaire des contacts, puis cliquez sur l'onglet Informations s'il n'est pas déjà visible.



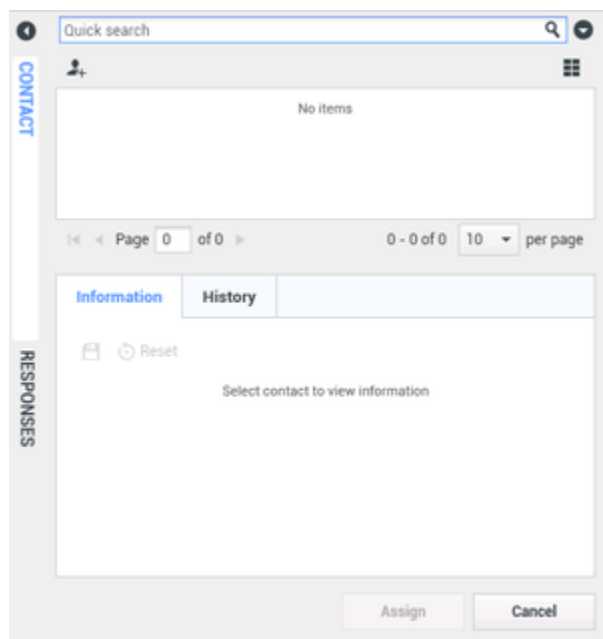
Onglet Informations de l'annuaire des contacts

Cliquez ensuite sur le bouton Affecter un autre contact à cette interaction (👤).



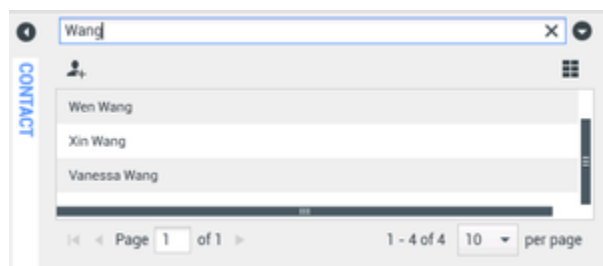
Bouton Affecter un autre contact à cette interaction

La vue Recherche de contact s'ouvre. Elle sert à rechercher un contact dans la base de données des contacts.



La vue Recherche de contact et le champ Recherche rapide

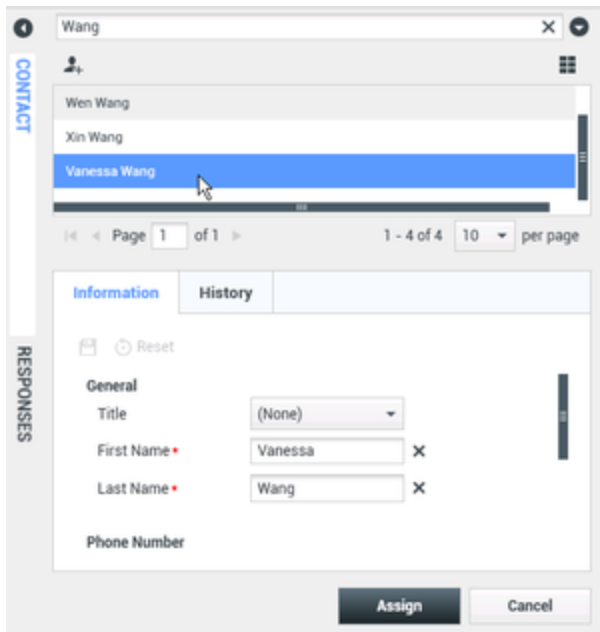
Dans le champ Recherche rapide, saisissez le nom ou toute autre information du contact, comme le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel, puis cliquez sur la loupe pour lancer la recherche dans la base de données des contacts.



Résultats de la recherche rapide

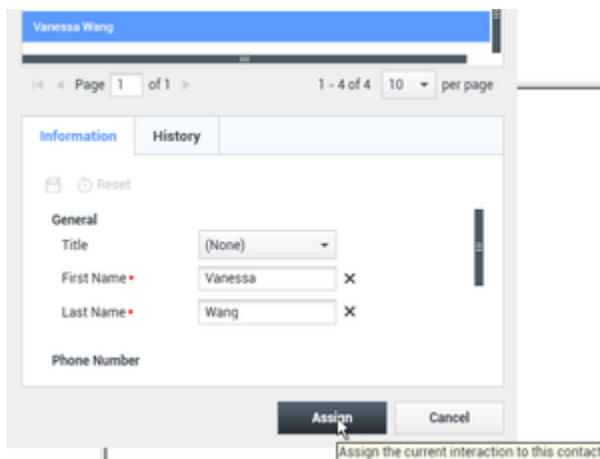
Dans la liste ou le tableau des résultats de recherche, sélectionnez le contact approprié.

---



Liste des résultats de recherche

Ensuite, cliquez sur Attribuer pour attribuer l'interaction en cours au contact sélectionné. L'interaction est ajoutée à l'historique du contact.



Bouton Attribuer

Lorsque vous attribuez l'interaction à un contact connu, la barre de titre, l'onglet et la zone des actions relatives au participant de la fenêtre d'interaction sont mises à jour pour afficher le nom du contact.





Fenêtre d'interaction affichant le nom du contact

## Créer un nouveau contact à partir d'une interaction

Vous devez parfois traiter des interactions de contacts qui ne se retrouvent pas dans votre base de données de contacts.

Si votre système n'est pas configuré pour créer automatiquement un contact pour un contact inconnu, la vue Informations sur le contact de la fenêtre d'interaction en cours reste vide.

Si votre administrateur le permet, vous pouvez créer de nouveaux contacts dans votre base de données en cliquant sur le bouton **Créer un contact** (👤+) pour lancer la vue Créer un contact dans l'onglet Informations sur le contact.

A screenshot of the "Information" tab in the contact creation interface. It has two tabs: "Information" (selected) and "History". Below the tabs, there's a "Reset" button. The form is divided into sections: "General" with fields for Title (Mr.), First Name (Mark), and Last Name (Avram); "Phone Number" with fields for Office (F1.555.654.7890) and Mobile (3317), and a "Primary" radio button; and "E-mail Address" with a field for Work address (rkAv@mail.dom). Each field has a small red triangle in the top-left corner and an "X" icon to its right, indicating that the information has not been saved. There are also "Add Phone Number" and "Add E-mail Address" buttons at the bottom of their respective sections.

Onglet Informations sur le contact

Lorsque vous communiquez avec le nouveau contact, obtenez ses informations afin de les entrer dans les champs appropriés. Un petit triangle rouge apparaît dans le coin supérieur gauche de la zone de texte pour indiquer que les informations ne sont pas enregistrées.

Pour enregistrer les nouvelles informations, cliquez sur le bouton **Enregistrer** (💾).

Pour annuler les mises à jour, cliquez sur l'icône **Réinitialiser** (🔄) afin de supprimer les modifications non enregistrées de la vue Créer un contact.

Si vous voulez ajouter des numéros de téléphone et des adresses de courriel supplémentaires pour le nouveau contact, cliquez sur **Ajouter un numéro de téléphone** ou **Ajouter une adresse de courriel**. Une nouvelle série de champs est ajoutée, dans lesquels vous pouvez entrer ces informations.

Afin de spécifier qu'il s'agit du numéro de téléphone ou de l'adresse de courriel « principal(e) » du contact, cliquez sur le bouton d'option **Principal** situé à côté du numéro ou de l'adresse en question.

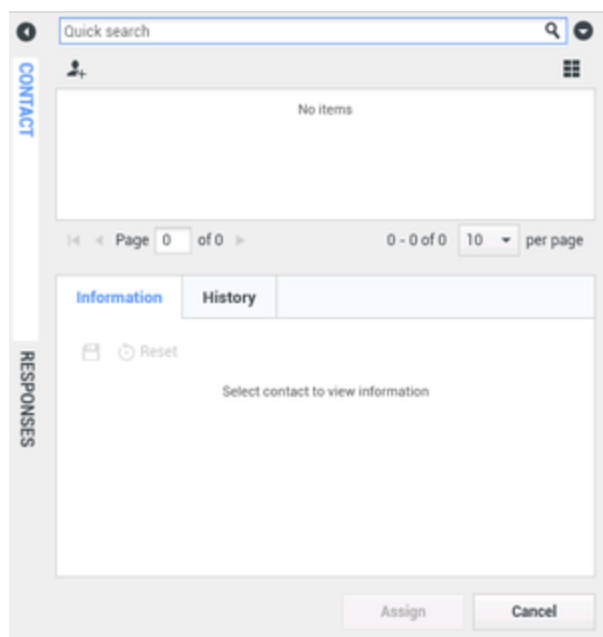
## Modifier

### Modifier le contact affecté à une interaction

Votre administrateur peut vous permettre de modifier le contact qui est affecté à une interaction que vous traitez.

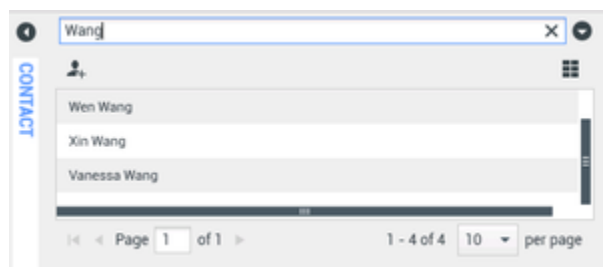
Il arrive que le système n'affecte pas le bon contact à une interaction, ou qu'un nouveau contact de la base de données soit en réalité le doublon d'un contact déjà existant. Vous pouvez réattribuer les interactions d'un contact à un autre ou créer un nouveau contact pour une interaction à l'aide du bouton **Modifier le contact** (👤) qui ouvre la vue Modifier le contact. Cette vue vous permet d'affecter un contact différent de celui désigné par le système à une interaction.

Dans l'onglet **Informations** de la vue Contact de l'interaction, cliquez sur le bouton **Modifier le contact** (👤). La vue **Réattribuer cette interaction à un contact** s'ouvre. Elle sert à rechercher le bon contact dans la base de données des contacts.



La vue Recherche de contact et le champ Recherche rapide

Dans le champ Recherche rapide, saisissez le nom ou toute autre information du contact, comme le numéro de téléphone ou l'adresse de courriel, puis cliquez sur la loupe pour lancer la recherche dans la base de données des contacts.



Résultats de la recherche rapide

Dans la liste ou le tableau des résultats de recherche, sélectionnez le contact approprié, puis cliquez sur **Attribuer** pour attribuer l'interaction à l'historique du contact du contact sélectionné.

## Créer un nouveau contact à partir d'une interaction

Vous devez parfois traiter des interactions de contacts qui ne se retrouvent pas dans votre base de données de contacts.

Si votre système n'est pas configuré pour créer automatiquement un contact pour un contact inconnu, la vue Informations sur le contact de la fenêtre d'interaction en cours reste vide.

Si votre administrateur le permet, vous pouvez créer de nouveaux contacts dans votre base de

données en cliquant sur le bouton **Créer un contact** (👤+) pour lancer la vue Créer un contact dans l'onglet Informations sur le contact.

The screenshot shows the 'Information' tab of a contact creation form. It features a 'Reset' button at the top left. The form is organized into three main sections: 'General', 'Phone Number', and 'E-mail Address'. Each field in these sections has a red triangle icon in the top-left corner, signifying that the data has not been saved. The 'General' section contains 'Title' (Mr.), 'First Name' (Mark), and 'Last Name' (Avram). The 'Phone Number' section has two entries: 'Office' (1.555.654.7890) and 'Mobile' (3317). The 'E-mail Address' section has one entry: 'Work address' (lrkAv@mail.dom). Below each section are buttons to 'Add Phone Number' and 'Add E-mail Address'. A 'Reset' button is also present at the top left of the form area.

Onglet Informations sur le contact

Lorsque vous communiquez avec le nouveau contact, obtenez ses informations afin de les entrer dans les champs appropriés. Un petit triangle rouge apparaît dans le coin supérieur gauche de la zone de texte pour indiquer que les informations ne sont pas enregistrées.

Pour enregistrer les nouvelles informations, cliquez sur le bouton **Enregistrer** (💾).

Pour annuler les mises à jour, cliquez sur l'icône **Réinitialiser** (🔄) afin de supprimer les modifications non enregistrées de la vue Créer un contact.

Si vous voulez ajouter des numéros de téléphone et des adresses de courriel supplémentaires pour le nouveau contact, cliquez sur **Ajouter un numéro de téléphone** ou **Ajouter une adresse de courriel**. Une nouvelle série de champs est ajoutée, dans lesquels vous pouvez entrer ces informations.

Afin de spécifier qu'il s'agit du numéro de téléphone ou de l'adresse de courriel « principal(e) » du contact, cliquez sur le bouton d'option **Principal** situé à côté du numéro ou de l'adresse en question.

## Supprimer

## Suppression de contacts

Pour supprimer un contact, vous devez commencer par le rechercher dans la base de données des contacts, puis le sélectionner dans l'annuaire des contacts.

Sélectionnez le contact à supprimer, puis cliquez sur l'icône **Supprimer** (👤✖).

Une boîte de dialogue de confirmation s'ouvre. Cliquez sur **OK** pour supprimer définitivement le contact de la base de données. Cliquez sur **Annuler** pour annuler la fonction de suppression de contact; le contact en question reste alors dans la base de données.

## Contacts

### Informations et historique relatifs au contact

Cliquez sur le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** (☐☐☐) pour afficher ou masquer les informations et l'**historique du contact** sélectionné.

La vue Informations sur le contact permet d'afficher les informations concernant le contact sélectionné.

The screenshot shows a contact information panel with two tabs: 'Information' (selected) and 'History'. Below the tabs is a 'Reset' button. The 'General' section includes fields for Title (Mr.), First Name (Mark), and Last Name (Avram). The 'Phone Number' section has two entries: one for Office (+1.555.654.7890) and one for Mobile (3317), with radio buttons for 'Primary' and 'Secondary'. The 'E-mail Address' section has one entry: MarkAv@mail.dk, with a dropdown for 'Work address'. Each field has a delete 'X' button. There are also 'Add Phone Number' and 'Add E-mail Address' buttons at the bottom of their respective sections.

Informations sur le contact

Le bouton **Afficher le panneau de détails en bas/Masquer le panneau de détails** (☐☐☐) de la

---

vue Informations sur le contact spécifique où cette dernière est placée dans la vue Annuaire des contacts, à savoir à côté ou sous l'annuaire.

La vue **Historique du contact** permet d'afficher et, si la configuration vous le permet, de modifier des interactions en cours et archivées qui sont associées au contact sélectionné.

The screenshot displays the 'History' tab of a contact's interaction log. At the top, there are tabs for 'Information' and 'History'. Below the tabs is a navigation bar with 'Arch.' and filters for 'All', '1M', '1W', and '1D'. A 'Filter' dropdown and a 'Quick search' input field are also present. The main content is a table with the following data:

Status	Subject	Start Date
Done	Re: Account update	2/26/2014 1
Done	Account update	2/26/2014 1
Done	System support	2/26/2014 1

Below the table, there is a pagination control showing 'Page 1 of 1' and '1 - 3 of 3' items, with a '10 per page' dropdown. Underneath is a 'Details' section with tabs for 'Details', 'Note', and 'Case Data'. The 'Details' tab is active, showing the following information:

**Account update**  
From: RP@mail.dom 2/26/2014 1:45:09 PM  
To: web@mcr.dev

Can you please send to me my account update information?

Historique du contact