Configurer Claritalk Enterprise SSO et la gestion des utilisateurs

Ce guide vous permet de connecter Claritalk à l'environnement Microsoft de votre organisation. Comptez environ 20 minutes. Vous aurez besoin de deux onglets de navigateur ouverts : la page **Connexion & SSO** dans Claritalk et le **centre d'administration Microsoft Entra**.

Ce que vous allez réaliser

Élément	Fonction	Obligatoire ?
Connecter l'environnement Microsoft (étape 1)	Claritalk sait quel environnement Microsoft appartient à votre organisation	Oui, toujours en premier
Gestion des utilisateurs via Entra (étapes 2 à 4)	Les collègues que vous assignez à Claritalk dans Entra reçoivent automatiquement un compte. Ceux que vous supprimez perdent aussi l'accès à Claritalk	Recommandé
Rendre obligatoire la connexion via Microsoft (étape 5)	Les collègues ne peuvent se connecter que avec leur compte Microsoft	Optionnel

Concepts

- **Microsoft Entra ID** : le service Microsoft dans lequel votre organisation gère ses utilisateurs et leur accès (anciennement Azure Active Directory).
- **Enterprise application** : une application dans Entra qui vous permet de contrôler quels utilisateurs ont accès à une autre application, en l'occurrence Claritalk.
- **Provisioning** : Entra crée automatiquement les comptes dans Claritalk, les met à jour et les désactive. Dans Claritalk, cela s'appelle **Gestion des utilisateurs**.
- **Clé de connexion** : l'adresse et la clé secrète qui permettent à Entra de communiquer avec Claritalk.

Ce dont vous avez besoin

- Enterprise SSO a été activé pour votre organisation par Claritalk. Si vous ne voyez pas **Connexion & SSO** dans le panneau d'administration, contactez votre gestionnaire de compte.
- Dans Claritalk : un compte administrateur de votre organisation.

- Dans Entra : le rôle **Cloud Application Administrator**, **Application Administrator** ou **Global Administrator**. Si vous avez des doutes, vérifiez auprès de votre administrateur IT.
- Un **compte professionnel** Microsoft dans cet environnement, avec la même adresse e-mail que votre compte Claritalk.

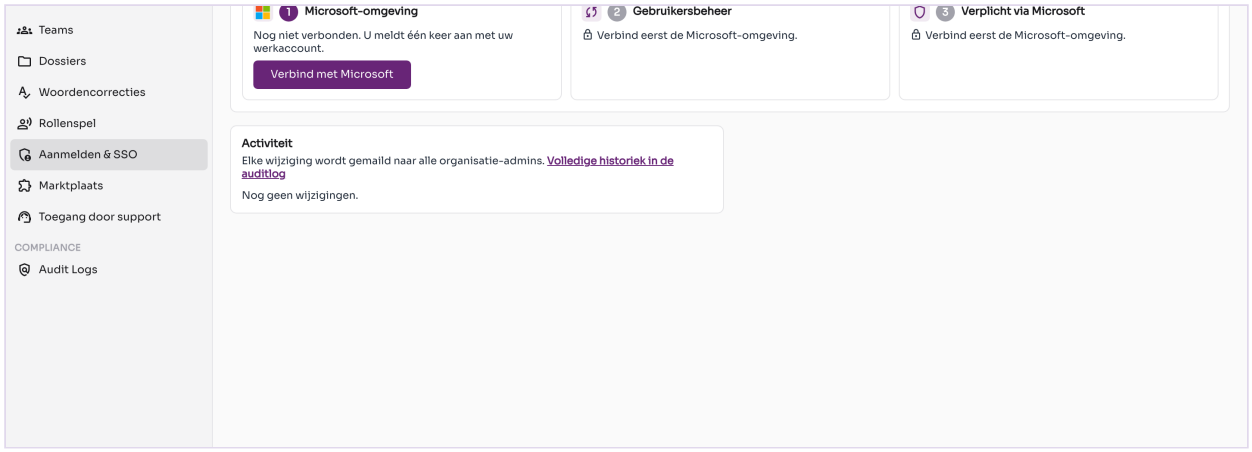
Déroulement général

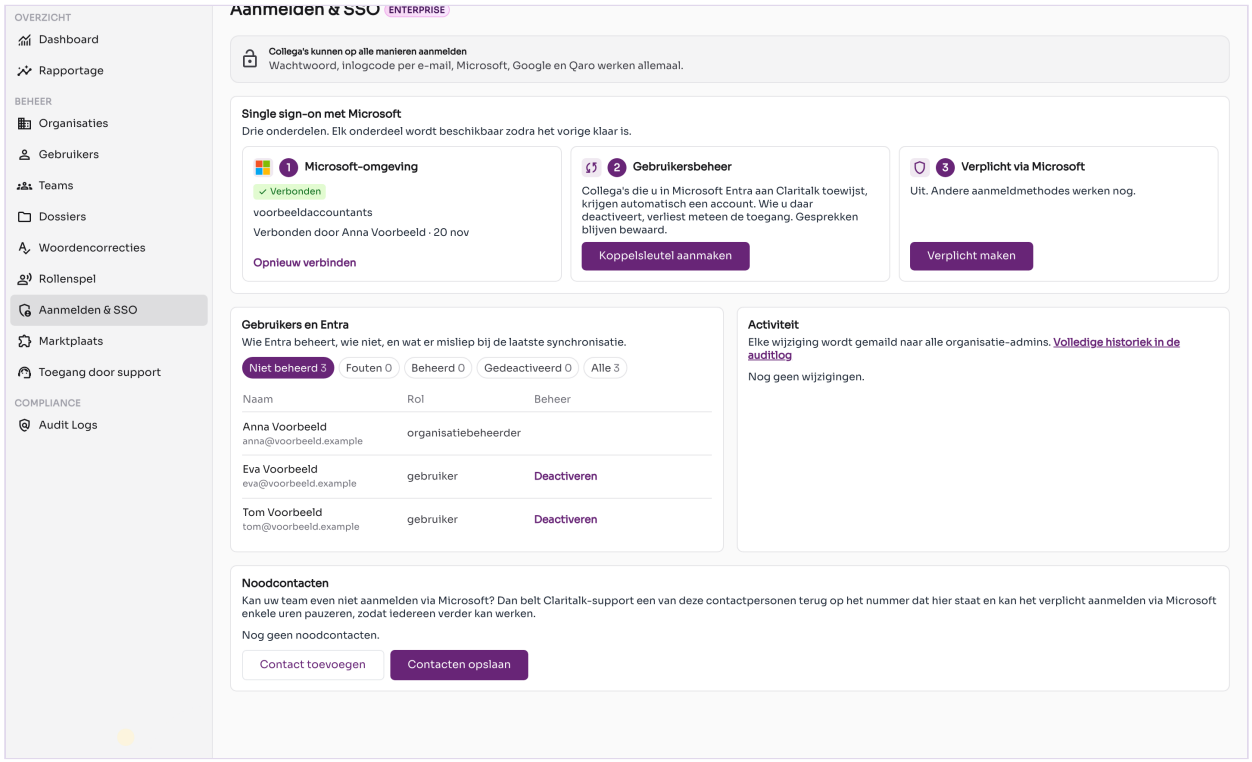
1. Claritalk : connecter votre environnement Microsoft.
2. Entra : créer une application pour Claritalk.
3. Claritalk et Entra : créer la clé de connexion et la coller dans Entra.
4. Entra : choisir qui a accès, tester et démarrer.
5. Claritalk : vérifier, et éventuellement rendre obligatoire la connexion via Microsoft.

Étape 1 — Claritalk : connecter votre environnement Microsoft

Vous vous connectez une seule fois avec votre compte professionnel Microsoft. Claritalk sait alors quel environnement Microsoft appartient à votre organisation, et les sections Gestion des utilisateurs et Connexion obligatoire via Microsoft deviennent disponibles.

1. Connectez-vous à Claritalk et ouvrez le **panneau d'administration**.
2. Dans le menu de gauche, choisissez **Connexion & SSO**. Vous voyez trois éléments côte à côte : **Environnement Microsoft**, **Gestion des utilisateurs** et **Connexion obligatoire via Microsoft**.
3. Cliquez sur **Connecter à Microsoft** sous **Environnement Microsoft**.
4. Connectez-vous avec votre **compte professionnel** Microsoft, pas avec un compte personnel (comme @outlook.com ou @hotmail.com).
5. Microsoft demande une autorisation pour Claritalk ? Cochez **Donner le consentement au nom de votre organisation** (en anglais : *Consent on behalf of your organization*), si cette option est disponible, et cliquez sur **Accepter** (*Accept*).
6. Vous êtes automatiquement redirigé vers Claritalk. Sous Environnement Microsoft, il est maintenant indiqué **Connecté**, avec le nom de votre environnement et votre nom.





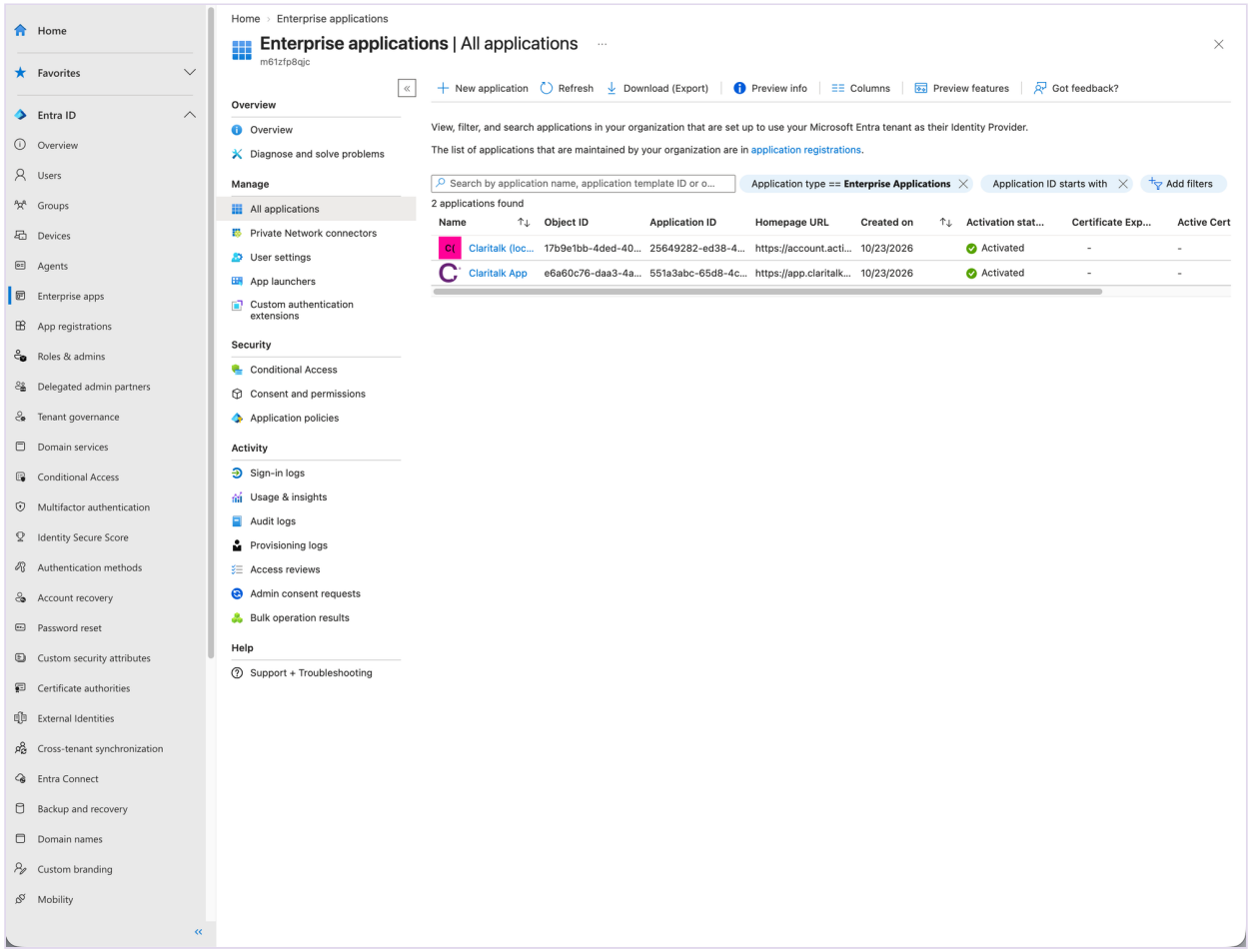
Voulez-vous simplement que vos collègues puissent se connecter avec Microsoft ? Vous n'avez rien d'autre à faire dans Entra : cela fonctionne via l'application Claritalk pour laquelle vous venez de donner votre consentement. Allez directement à l'étape 5.

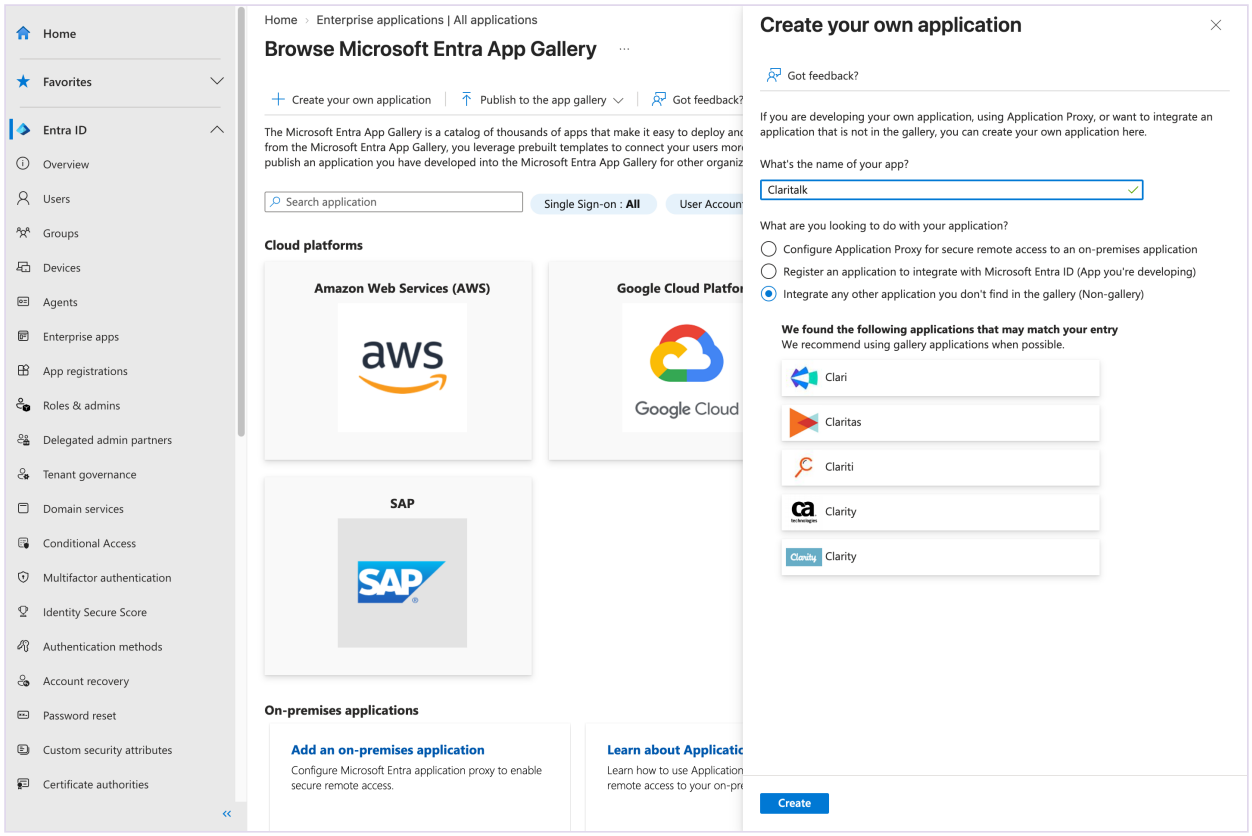
Étape 2 — Entra : créer une application pour Claritalk

Dans cette application, vous allez définir quels collègues reçoivent un compte Claritalk. Le centre d'administration Entra est généralement en anglais ; les noms des boutons sont indiqués ci-dessous tels que vous les verrez.

1. Ouvrez le centre d'administration Microsoft Entra dans un nouvel onglet et connectez-vous.
2. Dans le menu de gauche, allez à **Entra ID** > **Enterprise apps**.
3. Cliquez sur **New application** en haut.

4. Sur la page qui s'ouvre, cliquez sur **Create your own application** en haut. Une fenêtre s'ouvre à droite.
5. Entrez **Claritalk** dans le champ **What's the name of your app?**.
6. Choisissez la troisième option : **Integrate any other application you don't find in the gallery (Non-gallery)**. Généralement, elle est déjà cochée.
7. Cliquez sur **Create** en bas. Après quelques secondes, la nouvelle application s'ouvre.





Attention à deux pièges

- Sous le nom, Entra propose des applications, comme *Clari* ou *Clarity*. Ce sont d'autres produits. Ne les sélectionnez pas ; cliquez simplement sur **Create**.
- Ne choisissez **pas** la deuxième option, *Register an application to integrate with Microsoft Entra ID (App you're developing)*. Vous obtiendrez un formulaire avec des types de compte et une URI de redirection, et l'application ne pourra pas ensuite envoyer des utilisateurs vers Claritalk. Il en va de même pour une application sous **App registrations**. C'est déjà fait ? Supprimez cette application et recommencez à partir du point 3.

Étape 3 — Claritalk et Entra : créer la clé de connexion et la coller

La clé de connexion comprend deux valeurs : une **adresse** et une **clé** secrète. Claritalk n'affiche la clé **qu'une seule fois**. Gardez donc les deux onglets ouverts et collez-la immédiatement dans Entra.

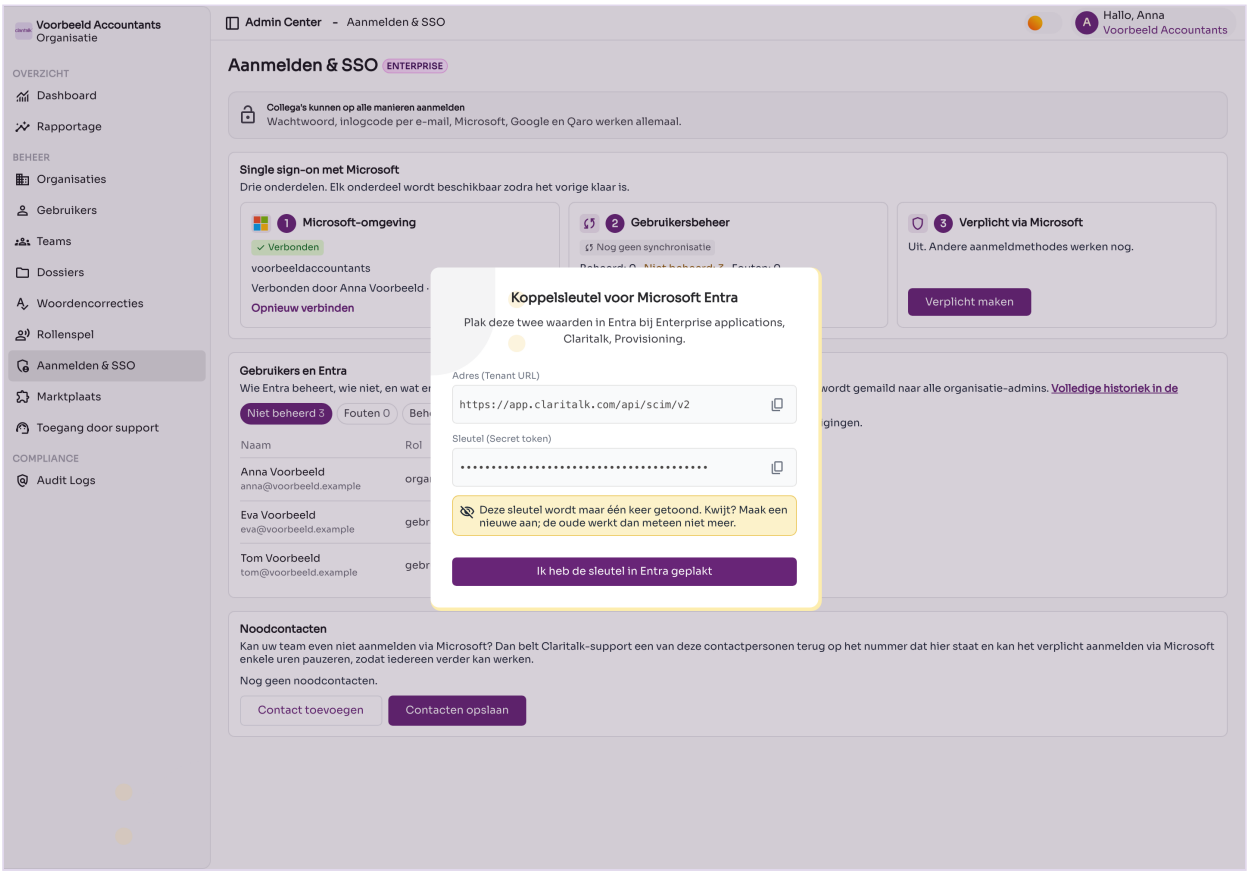
Dans Entra : ouvrir l'écran où la clé doit aller

1. Dans l'application **Claritalk** que vous avez créée à l'étape 2, choisissez **Provisioning** dans le menu de gauche.

2. Cliquez sur **Connect your application** dans l'onglet **Get started**. La page **Connectivity** s'ouvre.
3. Sous **Select authentication method**, choisissez **Bearer authentication**.

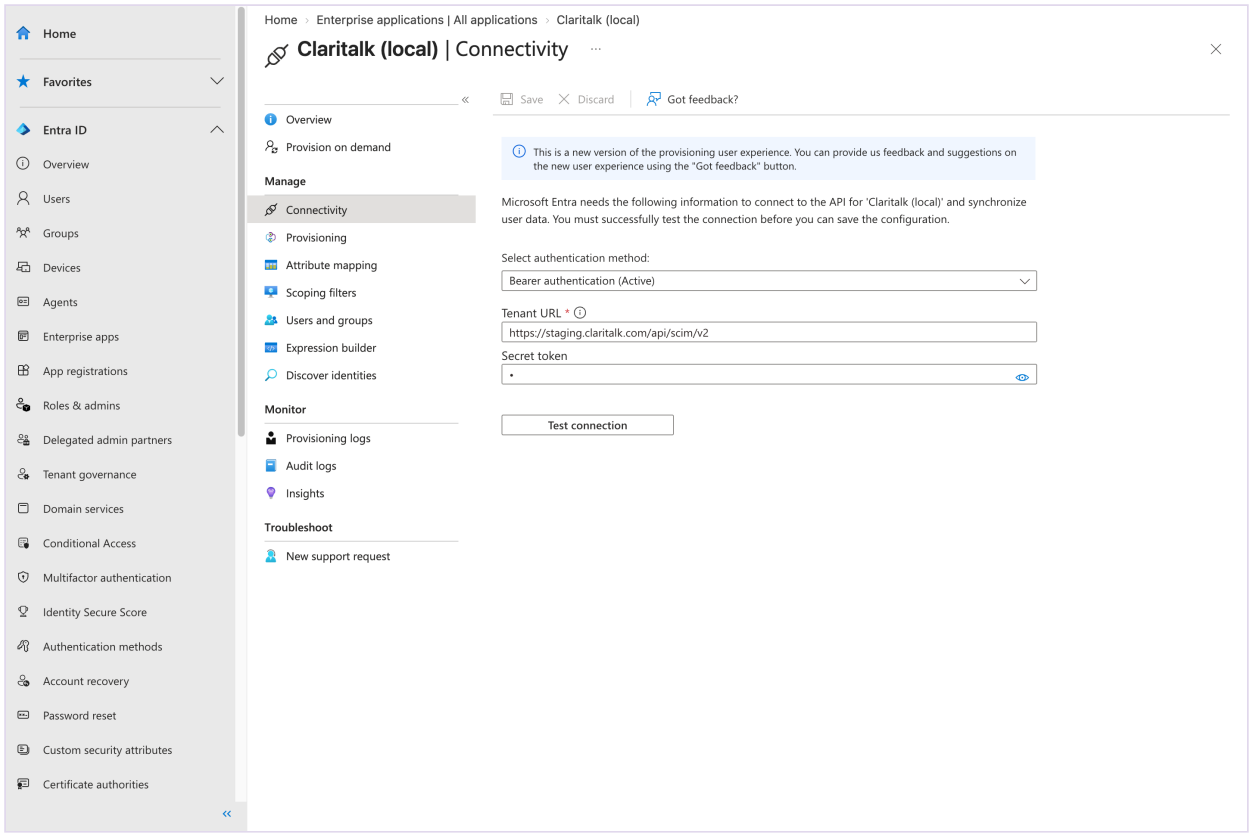
Dans Claritalk : créer la clé

1. Allez à l'onglet avec Claritalk, page **Connexion & SSO**.
2. Sous **Gestion des utilisateurs**, cliquez sur **Créer une clé de connexion**. Une fenêtre s'ouvre avec deux valeurs : **Adresse (Tenant URL)** et **Clé (Secret token)**. Ne fermez pas encore cette fenêtre.



Dans Entra : coller la clé et tester

1. Dans Claritalk, copiez l'**Adresse** avec l'icône de copie et collez-la dans Entra sous **Tenant URL**.
2. Dans Claritalk, copiez la **Clé** et collez-la dans Entra sous **Secret token**.
3. Dans Entra, cliquez sur **Test connection**. Après quelques secondes, Entra confirme que la connexion a réussi.
4. Cliquez sur **Save** en haut.
5. Retournez à Claritalk et cliquez dans la fenêtre sur **J'ai collé la clé dans Entra**.



La clé donne accès aux comptes de votre organisation : ne la mettez pas dans les e-mails, les chats ou les captures d'écran. Fenêtre fermée trop tôt ou clé perdue ? Cliquez dans Claritalk sous Gestion des utilisateurs sur **Nouvelle clé** et collez-la à nouveau dans Entra. L'ancienne clé cesse immédiatement de fonctionner.

Étape 4 — Entra : choisir qui a accès, tester et démarrer

Tout ce qui suit se fait dans l'application **Claritalk** dans Entra. Exécutez les sections dans cet ordre.

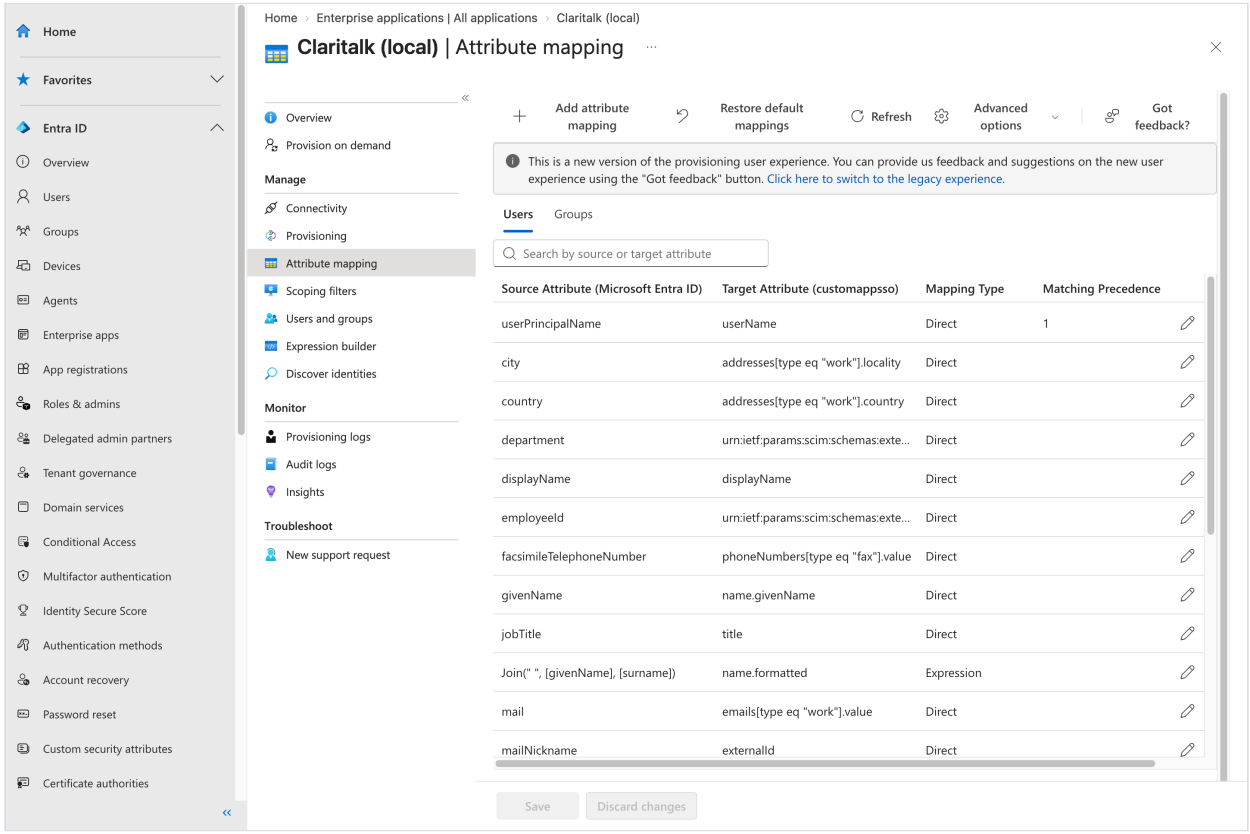
a. Coupler les utilisateurs de manière stable (recommandé, avant d'assigner les utilisateurs)

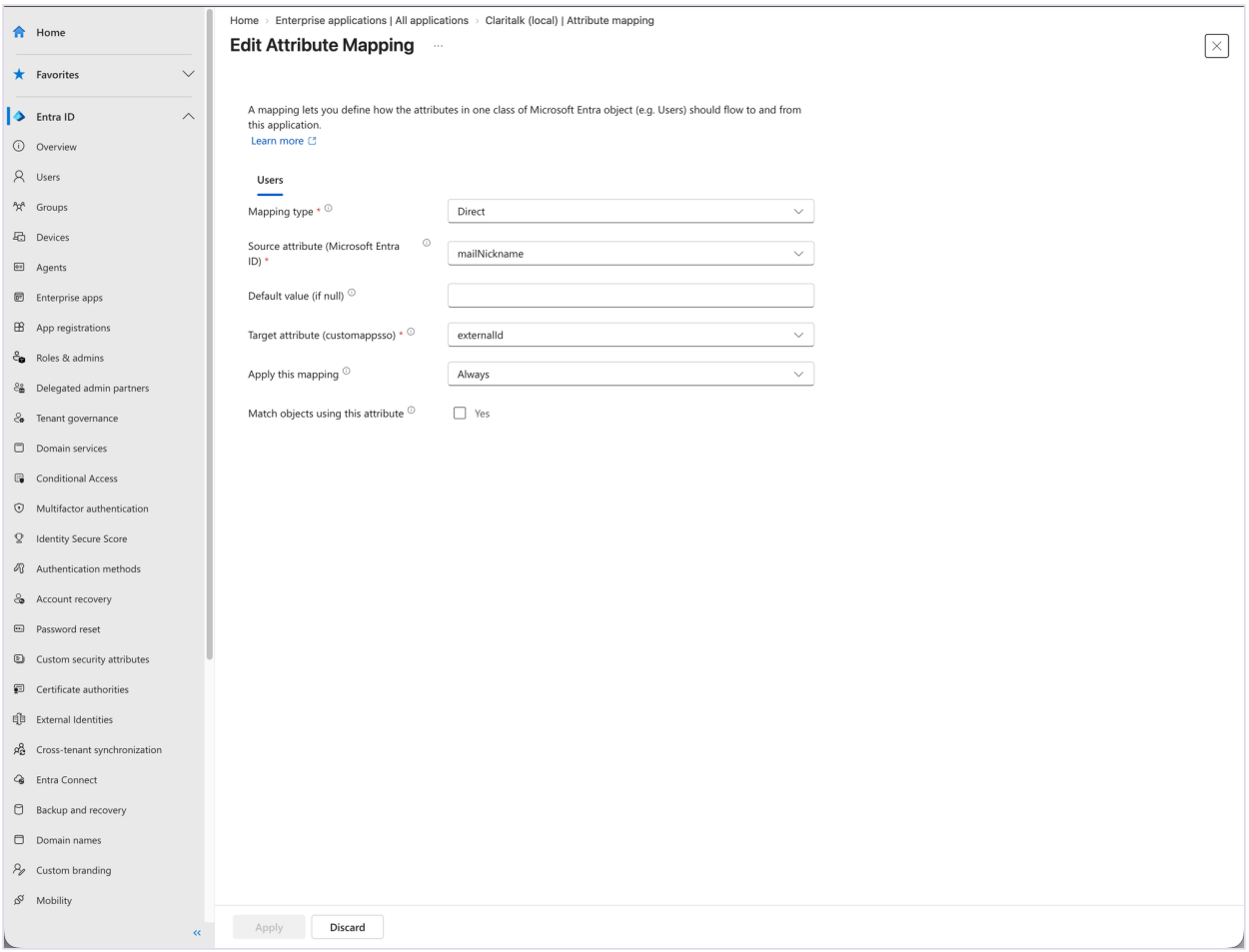
Par défaut, Entra couple un utilisateur à Claritalk via le *mailNickname*, c'est-à-dire la partie de l'adresse e-mail avant le @. Cela peut changer, par exemple lors d'un changement de nom. L'*objectId* ne change jamais et est donc un choix plus sûr.

1. Dans le menu de gauche, choisissez **Attribute mapping** et ouvrez l'onglet **Users**.
2. Faites défiler jusqu'à la ligne où dans la colonne Target Attribute se trouve **externalId**. À gauche se trouve **mailNickname**.
3. Cliquez sur le crayon à droite de cette ligne. La fenêtre **Edit Attribute Mapping** s'ouvre.

4. Sous **Source attribute**, choisissez **objectId** au lieu de mailNickname. Laissez les autres champs tels qu'ils sont.

5. Cliquez sur **Apply** en bas, puis, de retour dans la liste, sur **Save**.

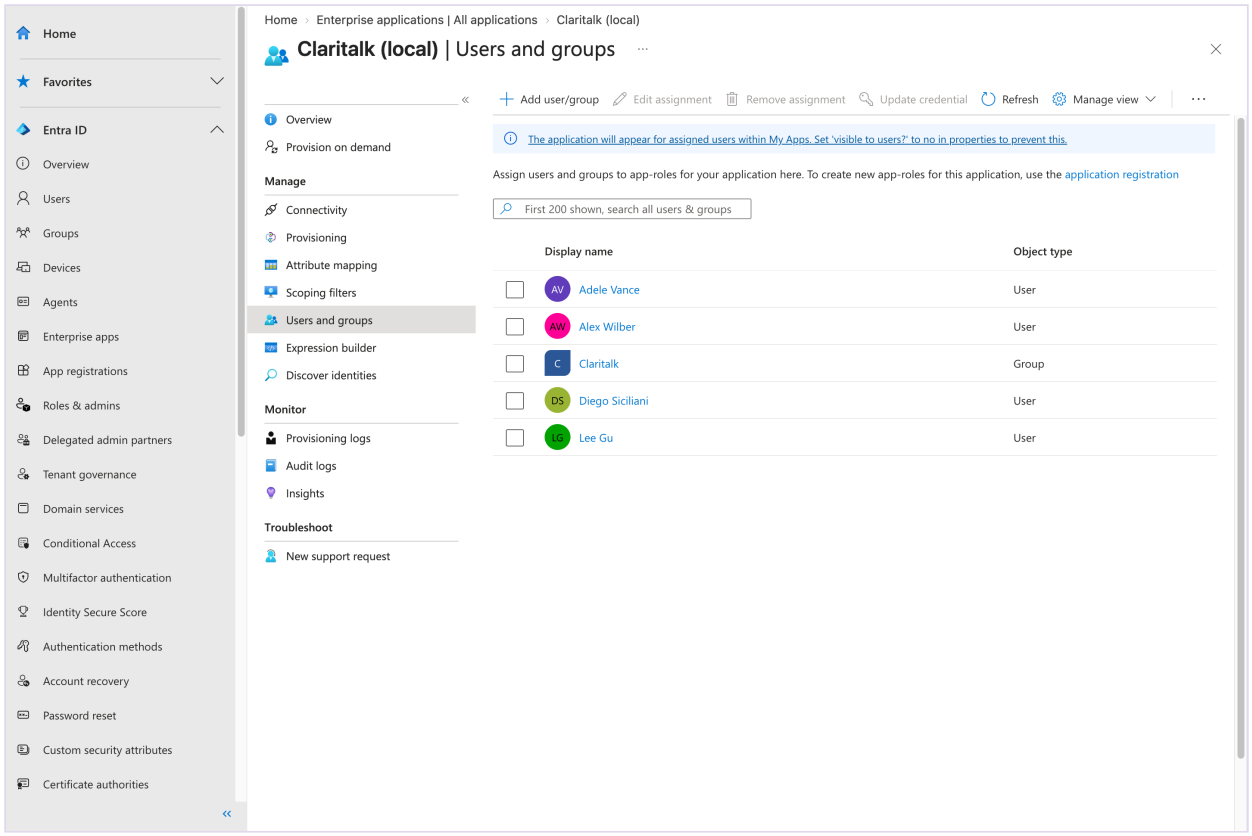




b. Assigner les collègues

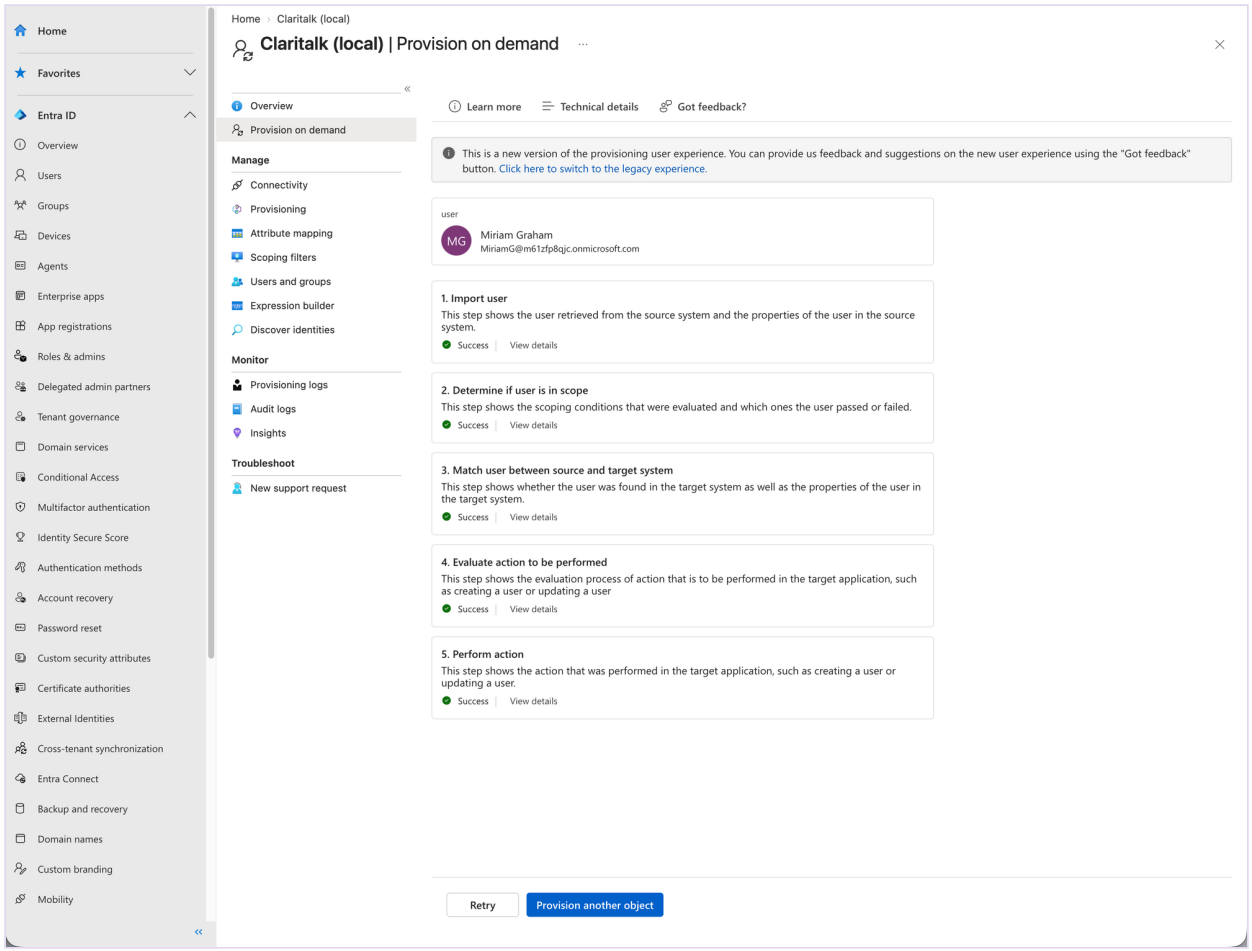
1. Dans le menu de gauche, choisissez **Users and groups** et cliquez sur **Add user/group**.
2. Sous Users, cliquez sur **None Selected**, cochez les collègues qui peuvent utiliser Claritalk et cliquez sur **Select**.
3. Cliquez sur **Assign**.

Assignez des personnes, pas des groupes : Claritalk crée des comptes par personne.



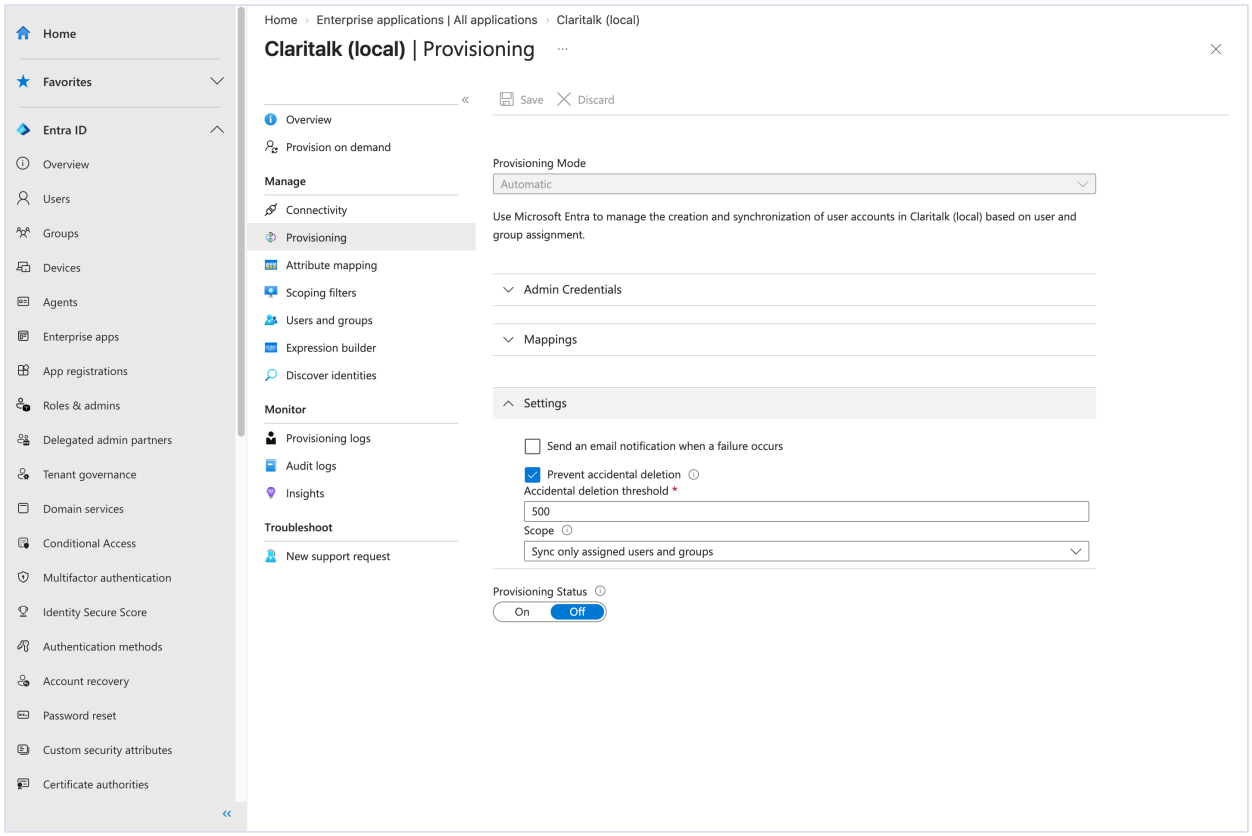
c. Tester avec un collègue

1. Dans le menu de gauche, choisissez **Provision on demand**.
2. Cherchez un collègue que vous venez d'assigner et cliquez sur **Provision**.
3. Après quelques secondes, vous voyez cinq étapes, chacune avec **Success**. Ce collègue a maintenant un compte dans Claritalk et reçoit un e-mail de bienvenue. S'il y a une erreur à une étape, cliquez sur **View details** et consultez Dépannage.



d. Démarrer

1. Dans le menu de gauche, choisissez **Provisioning** et ouvrez **Settings**.
2. Vérifiez que **Scope** est défini sur **Sync only assigned users and groups**. Ainsi, seuls les collègues que vous avez assignés reçoivent un compte.
3. Mettez **Provisioning Status** sur **On** et cliquez sur **Save** en haut.

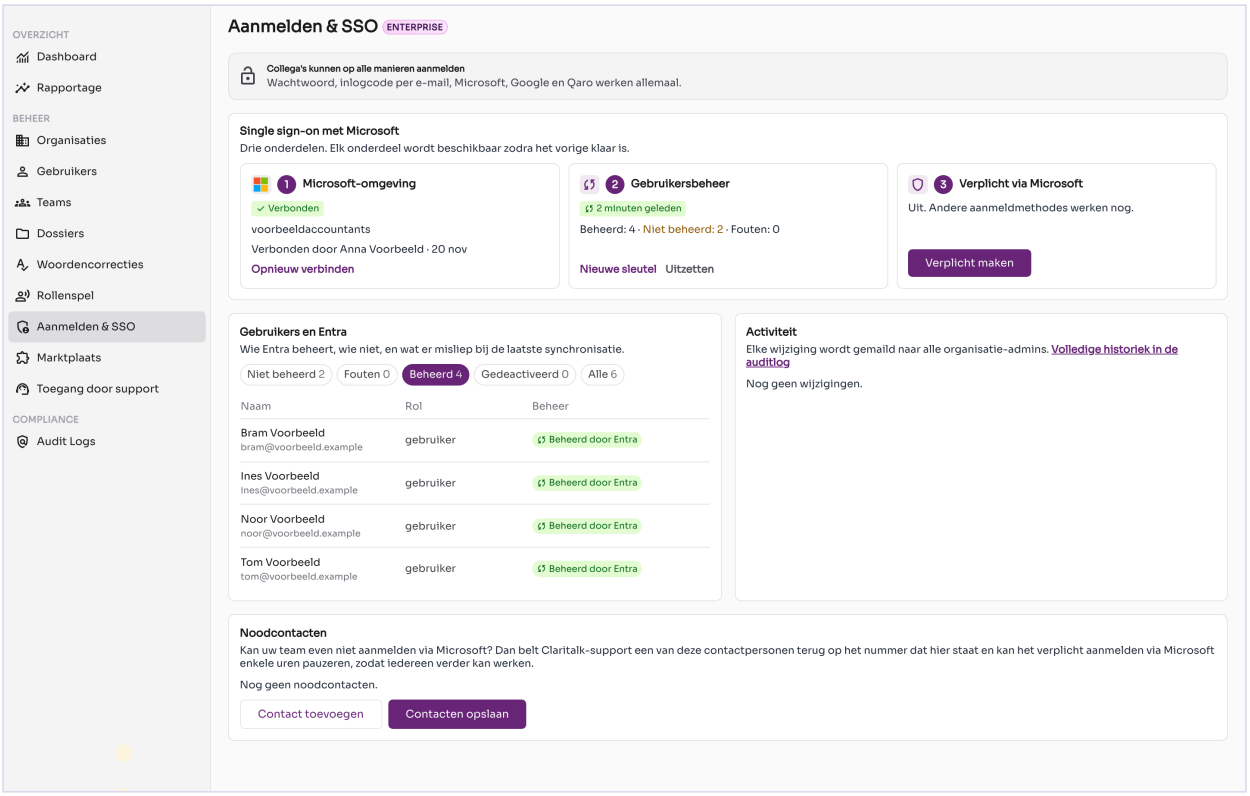


À partir de maintenant, Entra met à jour Claritalk lui-même, environ tous les 40 minutes. Si vous assignez plus tard un collègue, changez un nom ou désactivez quelqu'un dans Entra, Claritalk suit automatiquement. Le premier cycle peut prendre un peu plus de temps.

Étape 5 — Claritalk : vérifier et rendre obligatoire la connexion via Microsoft

a. Vérifier que vos collègues arrivent

1. Ouvrez **Connexion & SSO** dans Claritalk.
2. Sous **Gestion des utilisateurs**, vous voyez quand Entra a pour la dernière fois envoyé quelque chose, et combien de collègues sont **Gérés** (par Entra) et **Non gérés**.
3. Dans la liste **Utilisateurs et Entra**, cliquez sur **Gérés**. Les collègues que vous avez assignés dans Entra s'affichent ici avec **Géré par Entra**. Les collègues qui avaient déjà un compte Claritalk avec la même adresse e-mail sont couplés et ne sont pas créés en double.
4. S'il y a quelque chose sous **Erreurs**, vous voyez pour chaque collègue ce qui s'est mal passé (voir Dépannage).



Si vous retirez un collègue de l'application dans Entra ou désactivez le compte, ce collègue perd aussi l'accès à Claritalk lors du cycle suivant. Ses conversations restent conservées.

b. Remplir les contacts d'urgence (faites-le avant de rendre la connexion obligatoire)

En cas de panne chez Microsoft, personne dans votre organisation ne peut se connecter. Claritalk-support appellera l'un de vos contacts d'urgence et pourra suspendre la connexion obligatoire pendant quelques heures.

1. En bas de la page, sous **Contacts d'urgence**, cliquez sur **Ajouter un contact**.
2. Entrez le nom, le rôle et le numéro de téléphone. De préférence, ajoutez deux personnes.
3. Cliquez sur **Enregistrer les contacts**.

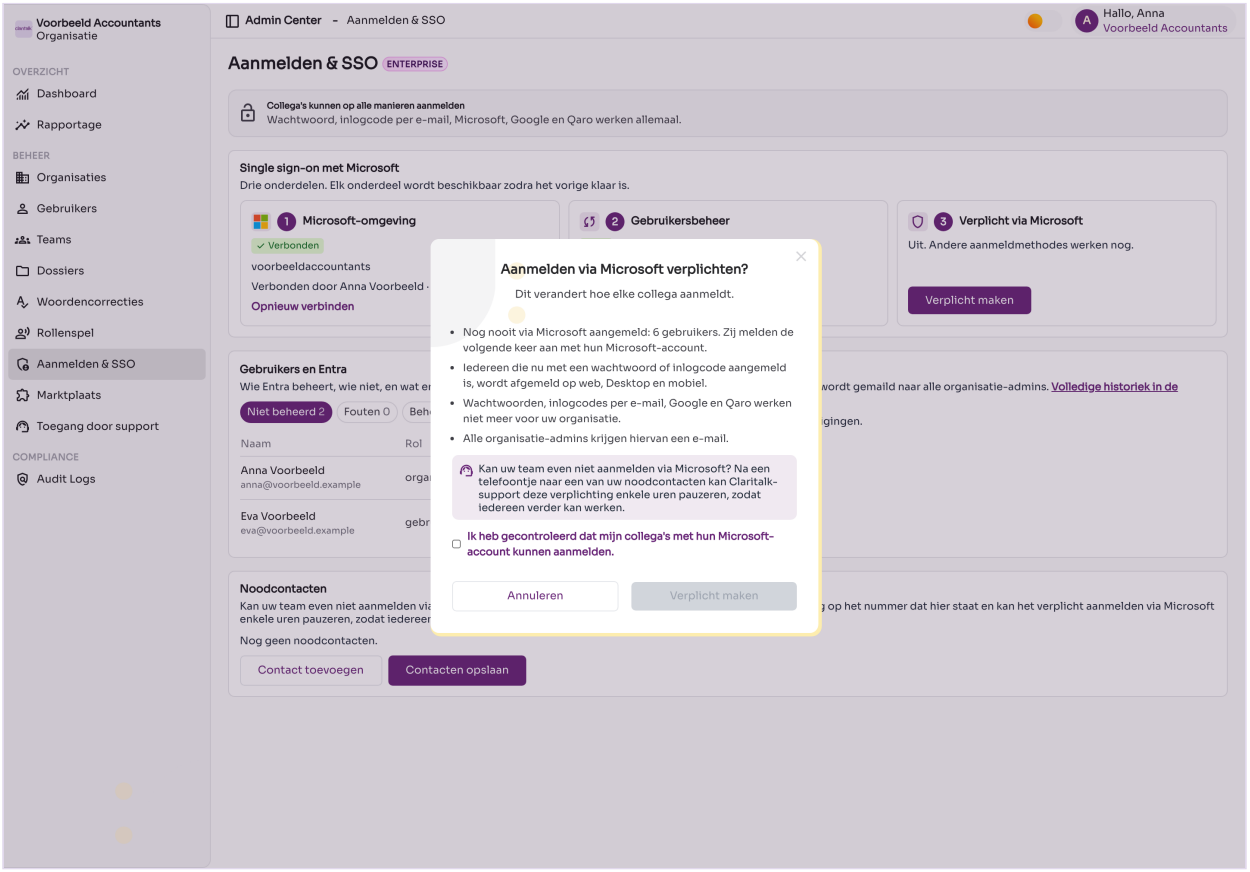
c. Rendre obligatoire la connexion via Microsoft (optionnel)

Après cela, vos collègues ne pourront se connecter que avec leur compte Microsoft, sur le web, sur Desktop et sur mobile. Vérifiez d'abord que **chaque collègue** a dans Claritalk un compte Microsoft dans votre environnement, avec la **même adresse e-mail** que dans Claritalk. Ceux qui n'en ont pas ne pourront plus se connecter après cette étape.

1. Sous **Connexion obligatoire via Microsoft**, cliquez sur **Rendre obligatoire**.
2. Si vous ne vous êtes pas encore connecté avec Microsoft dans cette session, la fenêtre vous le demande d'abord : cliquez sur **Se connecter avec Microsoft**. Cela garantit que

vous pouvez toujours vous connecter après.

3. Lisez ce qui va changer. La fenêtre montre aussi combien de collègues ne se sont jamais connectés via Microsoft : ils le feront lors de leur prochaine connexion.
4. Cochez que vous avez vérifié que vos collègues peuvent se connecter avec leur compte Microsoft, et cliquez sur **Rendre obligatoire**.



Ce qui se passe alors : les mots de passe, les codes de connexion par e-mail, Google et Qaro ne fonctionnent plus pour votre organisation, et ceux qui sont actuellement connectés d'une autre manière sont déconnectés. Tous les administrateurs reçoivent un e-mail pour chaque modification. Vous pouvez toujours revenir en arrière : cliquez sous Connexion obligatoire via Microsoft sur **Désactiver**.

Dépannage

Ce que vous voyez	Pourquoi	Ce que vous faites
Connexion & SSO n'est pas dans le panneau d'administration	Enterprise SSO n'a pas encore été activé pour votre organisation, ou vous n'êtes pas administrateur	Contactez votre gestionnaire de compte

Ce que vous voyez	Pourquoi	Ce que vous faites
« Ce compte Microsoft n'appartient pas à un environnement organisationnel »	Vous vous êtes connecté avec un compte Microsoft personnel	Connectez-vous avec votre compte professionnel (étape 1)
« Connectez d'abord l'environnement Microsoft »	L'étape 1 n'a pas été effectuée	Faites d'abord l'étape 1
Dans Entra, il y a un avertissement sous Provisioning et **Get started** est grisé	L'application a été créée avec la mauvaise option (*App you're developing*) ou sous App registrations	Supprimez cette application et recréez-la avec l'option **Non-gallery** (étape 2)
Test connection échoue	L'adresse ou la clé a été collée incorrectement ou incomplètement, ou une nouvelle clé a été créée entre-temps	Dans Claritalk, cliquez sur **Nouvelle clé** et collez les deux valeurs à nouveau (étape 3)
Un collègue assigné n'apparaît pas dans Claritalk	Le collègue n'est pas assigné, Scope est mal configuré, Provisioning Status est sur Off, ou le cycle suivant n'a pas eu lieu	Vérifiez les étapes 4b et 4d, et utilisez **Provision on demand** pour tester immédiatement
Un collègue est sous **Erreurs** : « cette adresse e-mail appartient déjà à une autre organisation Claritalk »	Cette adresse e-mail a déjà un compte dans une autre organisation Claritalk	Contactez Claritalk-support
Un collègue que vous avez retiré dans Entra peut encore se connecter à Claritalk	Entra n'a pas encore envoyé la modification	Attendez le cycle suivant (jusqu'à 40 minutes) ou utilisez **Provision on demand** pour ce collègue
Un collègue ne peut plus se connecter après le rendu obligatoire	Ce collègue n'a pas de compte Microsoft dans votre environnement, ou a une adresse e-mail différente de celle dans Claritalk	Assurez-vous que l'adresse e-mail dans Entra et Claritalk est la même. Si ce n'est pas possible immédiatement, désactivez temporairement la connexion obligatoire via Microsoft

Ce que vous voyez	Pourquoi	Ce que vous faites
Personne ne peut se connecter en raison d'une panne chez Microsoft	Microsoft est inaccessible	Appelez Claritalk-support ; après vérification avec vos contacts d'urgence, le support peut suspendre la connexion obligatoire pendant quelques heures

Vous ne trouvez pas la solution ? Envoyez à Claritalk-support le message exact et une capture d'écran (sans la clé) via le bouton support dans Claritalk ou via support@claritalk.com.