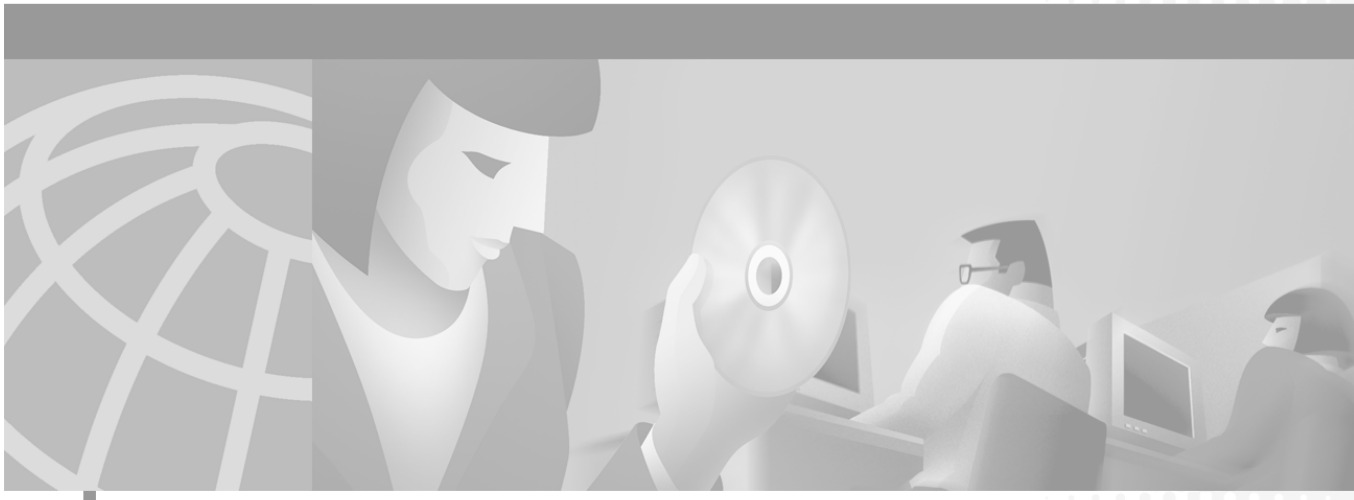


Guide de l'utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console

Version 1.1(1)

Siège social
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
http://www.cisco.com
Tél. : 1-408-526-4000
1-800-553-NETS (6387)
Fax : 1-408-526-4100

Référence du texte : OL-2458-01

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS SUR LES PRODUITS CONTENUES DANS CE MANUEL PEUVENT FAIRE L'OBJET DE MODIFICATION SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS CE MANUEL SONT ESTIMÉES EXACTES MAIS PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE RELATIVES AU PRODUIT JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET INTÉGRÉES ICI PAR LA PRÉSENTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE OU LA GARANTIE LIMITÉE, CONTACTEZ VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR OBTENIR UNE COPIE.

La mise en œuvre par Cisco de la compression d'en-tête TCP est une adaptation d'un programme développé par l'University of California, Berkeley (UCB) dans le cadre de la version de domaine public du système d'exploitation UNIX par UCB. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBSTANT TOUTE AUTRE GARANTIE DANS LES PRÉSENTS DOCUMENTS, TOUS LES FICHIERS DE DOCUMENTS ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » AVEC TOUS LEURS DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSNOMMÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-INFRACTION OU LES GARANTIES TENANT À UNE HABITUDE, UN USAGE OU UNE PRACTIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE INDIRECT, PARTICULIER, CONSÉCUTIF OU ACCIDENTEL, Y COMPRIS, DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, LE MANQUE À GAGNER OU LA PERTE OU CORRUPTION DE DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

CCIP, la marque Cisco *Powered* Network, le logo Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath et Voice LAN sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, le logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, le logo Networkers, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter et VCO sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et toute autre société. (0203R)

Guide de l'utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console
Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.
Tous droits réservés.

SOMMAIRE

Préface

Objectif **viii**

Public visé **viii**

Organisation **ix**

Documentation apparentée **x**

Conventions **x**

Obtention de documentation **xi**

World Wide Web **xi**

CD-ROM de documentation **xi**

Commande de documentation **xii**

Commentaires sur la documentation **xii**

Assistance technique **xiii**

Cisco.com **xiii**

Centre d'assistance technique **xiii**

Site Web Cisco CAT **xiv**

Cisco CAT Escalation Center **xv**

CHAPITRE **1**

Mise en route **1-1**

Interface de Cisco CallManager Attendant Console **1-2**

Boîte de dialogue Paramètres de Cisco CallManager Attendant Console **1-4**

Boîte de dialogue Connexion de Cisco CallManager Attendant Console **1-4**

Fenêtre de Cisco CallManager Attendant Console **1-4**

Fenêtre Contrôle d'appel **1-5**

Fenêtre de numérotation abrégée **1-7**

Fenêtre de répertoire **1-7**

Barre de menus 1-8
Barre d'outils Contrôle d'appel 1-8
Menus contextuels 1-12
Barre d'état 1-13
Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console 1-14
Ouverture de session et passage en ligne 1-15
Mise hors ligne, déconnexion et sortie 1-17

CHAPITRE 2 **Traitement des appels** 2-1
Réponse à un appel 2-2
Établissement d'un appel 2-3
Déconnexion d'un appel 2-3
Mise en attente d'un appel 2-4
Récupération d'un appel en attente (Reprise) 2-5
Transfert d'un appel 2-6
Transfert non supervisé 2-6
Transfert avec consultation (supervisé) 2-7
Établissement d'une conférence téléphonique 2-8
Parcage d'un appel 2-10
Raccourcis clavier par défaut 2-11

CHAPITRE 3 **Utilisation de la barre de menus** 3-1
Utilisation du menu Fichier 3-1
Utilisation du menu Modifier 3-2
Création et modification de raccourcis clavier 3-2
Création, modification et suppression de groupes et entrées de numérotation abrégée 3-3
Affichage et modification des paramètres 3-4

Utilisation du menu Affichage 3-5
Modification de la taille du texte 3-5
Modification du jeu de couleurs 3-6
Choix de la présentation par défaut 3-7
Utilisation du menu Actions 3-7
Utilisation du menu Aide 3-8

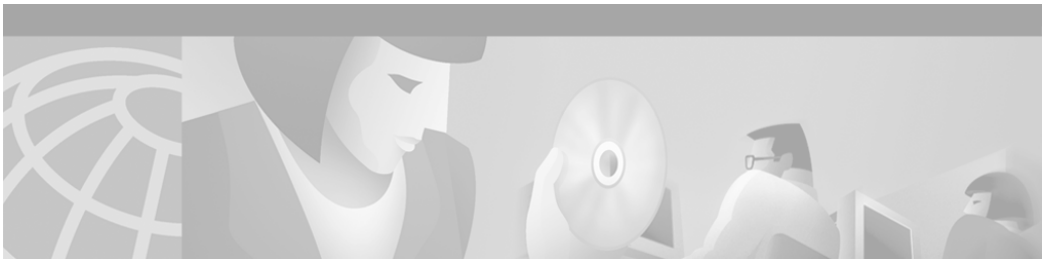
CHAPITRE 4 **Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel** 4-1
Établissement d'appels à partir de la fenêtre Contrôle d'appel 4-2
Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel 4-2

CHAPITRE 5 **Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée** 5-1
Ajout d'un groupe de numérotation abrégée 5-2
Changement de nom d'un groupe de numérotation abrégée 5-3
Suppression d'un groupe de numérotation abrégée 5-4
Ajout d'une entrée de numérotation abrégée 5-5
Modification d'une entrée de numérotation abrégée 5-6
Suppression d'une entrée de numérotation abrégée 5-7
Tri des entrées dans un groupe de numérotation abrégée 5-7
Utilisation d'entrées de numérotation abrégée pour effectuer des tâches de contrôle d'appels 5-8

CHAPITRE 6 **Utilisation de la fenêtre de répertoire** 6-1
Localisation d'un nom spécifique dans le répertoire 6-2
Tri du répertoire 6-3
Modification de l'ordre des colonnes 6-3
Utilisation d'entrées du répertoire pour effectuer des tâches de contrôle d'appel 6-3

CHAPITRE 7 Dépannage 7-1

INDEX



Préface

Cette préface décrit l'objectif de ce guide, le public visé, son organisation et ses conventions. Elle explique aussi comment obtenir de la documentation apparentée.

La préface couvre les rubriques suivantes :

- Objectif, page viii
- Public visé, page viii
- Organisation, page ix
- Documentation apparentée, page x
- Conventions, page x
- Obtention de documentation, page xi
- Assistance technique, page xiii

Objectif

Le *Guide de l'utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console* aide les utilisateurs d'Attendant à :

- Comprendre l'interface et les fonctions de Cisco CallManager Attendant Console ;
- Démarrer Cisco CallManager Attendant Console et se connecter ;
- Passer en ligne pour traiter les appels adressés au serveur Attendant ;
- Utiliser Cisco CallManager Attendant Console pour répondre à des appels, passer des appels et diriger des appels ;
- Configurer et utiliser les touches de numérotation abrégée ;
- Utiliser le répertoire pour chercher des numéros, diriger des appels et voir l'état des lignes.

Public visé

Ce manuel constitue un guide de référence et de procédure pour les utilisateurs de Cisco CallManager Attendant Console. L'administrateur système trouvera des informations d'installation et de configuration dans le *Guide d'installation et d'administration de Cisco CallManager Attendant Console*.

Organisation

Le Tableau 1 récapitule les principales sections de ce guide :

Tableau 1 Présentation du guide

Chapitre	Description
Chapitre 1, Mise en route	Fournit une présentation générale de Cisco CallManager Attendant Console, ainsi que des instructions sur la configuration de l'environnement, la mise en route de la console Attendant, l'ouverture de session et le passage en ligne pour traiter des appels.
Chapitre 2, Traitement des appels	Explique comment passer des appels, répondre à des appels et diriger des appels en utilisant les boutons de contrôle d'appel, la barre de menus, les raccourcis clavier et la souris.
Chapitre 3, Utilisation de la barre de menus	Explique comment se mettre en ligne ou hors ligne, fermer la session, modifier les raccourcis clavier, changer la taille du texte et le jeu de couleurs de la console, effectuer des tâches de contrôle d'appels et obtenir une aide en ligne.
Chapitre 4, Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel	Décrit les tâches de contrôle d'appels dans la fenêtre Contrôle d'appel.
Chapitre 5, Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée	Présente la configuration des groupes et des entrées de numérotation abrégée et leur utilisation pour le contrôle d'appels.
Chapitre 6, Utilisation de la fenêtre de répertoire	Explique comment utiliser le répertoire pour chercher des numéros configurés dans la base de données de Cisco CallManager.
Chapitre 7, Dépannage	Décrit des scénarios courants et fournit des commentaires ou une solution pour chaque scénario.

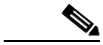
Documentation apparentée

Consultez les documents suivants pour plus d'informations sur les applications et produits de téléphonie IP Cisco apparentés :

- *Guide de l'utilisateur des téléphones IP Cisco 7960 et 7940*
- *Carte de référence rapide des téléphones IP Cisco 7960/7940*
- *Cisco IP phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

Conventions

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les remarques :



Remarque Signifie *veuillez prendre note*. Les remarques contiennent des suggestions utiles ou des références à d'autres sources d'information.

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les conseils :

Conseil Signifie *voici des conseils utiles.*

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les avertissements :

Avertissement Signifie *soyez prudent*. Dans la situation décrite, vous pourriez effectuer une manipulation susceptible d'endommager le matériel ou d'entraîner la perte de données.

Obtention de documentation

Les sections suivantes expliquent comment obtenir de la documentation auprès de Cisco Systems.

World Wide Web

Vous pouvez accéder à la documentation Cisco la plus récente sur le Web à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com

Une documentation traduite est disponible à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

CD-ROM de documentation

La documentation Cisco et d'autres documents sont disponibles dans un coffret CD-ROM de documentation Cisco fourni avec le produit. Le CD-ROM de documentation est mis à jour mensuellement et peut être plus récent que la documentation imprimée. Le coffret CD-ROM est disponible séparément ou par le biais d'un abonnement annuel.

Commande de documentation

La documentation Cisco est disponible de différentes façons :

- Les clients directs enregistrés de Cisco peuvent commander la documentation produits Cisco sur le site Networking Products MarketPlace :

  http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl

- Les clients enregistrés de Cisco.com peuvent commander le CD-ROM de documentation via le site d'abonnement en ligne :

  http://www.cisco.com/go/subscription

- Les utilisateurs qui ne sont pas inscrits à Cisco.com peuvent commander la documentation auprès d'un représentant local en appelant le siège central de Cisco (Californie, États-Unis) au 1-408-526-7208 ou, dans une autre région d'Amérique du Nord, en appelant le 1-800-553-NETS (6387).

Commentaires sur la documentation

Si vous lisez la documentation Cisco sur Cisco.com, vous pouvez soumettre vos commentaires techniques par voie électronique. Cliquez sur **Feedback** en haut de la page d'accueil Documentation Cisco. Après avoir rempli le formulaire, imprimez-le et faxez-le à Cisco au 408 527-0730.

Vous pouvez envoyer vos commentaires à l'adresse bug-doc@cisco.com.

Pour envoyer vos commentaires par courrier, utilisez la carte-réponse au dos de la couverture du document ou écrivez à l'adresse suivante :

Cisco Systems, Inc.
Attn : Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

Vos commentaires sont vivement appréciés.

Assistance technique

Cisco.com est le point de départ de toute assistance technique Cisco. Clients et partenaires peuvent se procurer la documentation, des conseils de dépannage et des exemples de configurations à l'aide d'outils en ligne en utilisant le site Web du centre d'assistance technique (CAT) de Cisco. Les utilisateurs inscrits à Cisco.com bénéficient d'un accès complet aux ressources d'assistance technique sur ce site Web.

Cisco.com

Cisco.com constitue la base d'une série de services interactifs en réseau offrant un accès immédiat à des informations, solutions de réseau, services, programmes et ressources Cisco à tout moment, partout dans le monde.

Cisco.com est une application Internet hautement intégrée, ainsi qu'un outil puissant et convivial offrant un large éventail de fonctions et services pour vous aider à :

- Rationaliser vos processus et améliorer votre productivité ;
- Résoudre des problèmes techniques via une assistance en ligne ;
- Télécharger et tester des logiciels ;
- Commander des produits et matériaux didactiques Cisco ;
- Souscrire à des programmes d'évaluation, formation et certification en ligne.

Vous pouvez vous enregistrer sur Cisco.com pour obtenir des informations et services personnalisés. Pour accéder à Cisco.com, rendez-vous à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com

Centre d'assistance technique

Le Centre d'assistance technique (CAT) Cisco est disponible pour tous les clients ayant besoin d'une assistance technique concernant un produit, une technologie ou une solution Cisco. Ce centre propose deux types d'assistance : le site Web CAT Cisco et Cisco TAC Escalation Center.

Les demandes adressées au CAT Cisco sont classées par ordre d'urgence :

- Niveau de priorité 4 (P4) : Vous avez besoin d'informations ou d'une assistance concernant les capacités, l'installation ou la configuration de base d'un produit Cisco.
- Niveau de priorité 3 (P3) : Les performances de votre réseau sont dégradées. La fonctionnalité du réseau est sensiblement affectée, mais les activités commerciales sont maintenues pour l'essentiel.
- Niveau de priorité 2 (P2) : Votre réseau de production est gravement affecté, avec un impact significatif sur certains aspects de vos activités commerciales. Aucune solution provisoire n'est disponible.
- Niveau de priorité 1 (P1) : Votre réseau de production est paralysé et vos activités commerciales pourraient être gravement affectées si le service n'est pas rétabli rapidement. Aucune solution provisoire n'est disponible.

La ressource CAT Cisco à utiliser est fonction de la priorité du problème et des conditions des contrats de service éventuels.

Site Web Cisco CAT

Le site Web Cisco CAT vous permet de résoudre vous-même les problèmes de niveau P3 et P4, vous épargnant du temps et de l'argent. Le site fournit un accès permanent à des outils, bases de connaissances et logiciels en ligne. Pour accéder au site Web Cisco CAT, rendez-vous à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/tac

Tous les clients, partenaires et revendeurs couverts par un contrat de service Cisco valide bénéficient d'un accès complet aux ressources d'assistance technique du site Web Cisco CAT. Vous devez fournir un nom et un mot de passe Cisco.com. Si vous avez un contrat de service valide mais pas de nom ou de mot de passe de connexion, allez à l'adresse suivante pour vous inscrire :

http://www.cisco.com/register/

Si vous ne pouvez pas résoudre vos problèmes techniques via le site Web Cisco CAT et que vous êtes un utilisateur inscrit à Cisco.com, vous pouvez ouvrir un dossier en ligne avec l'outil TAC Case Open à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/tac/caseopen

Si vous disposez d'un accès à Internet, il est recommandé d'ouvrir les dossiers P3 et P4 via le site Web Cisco CAT.

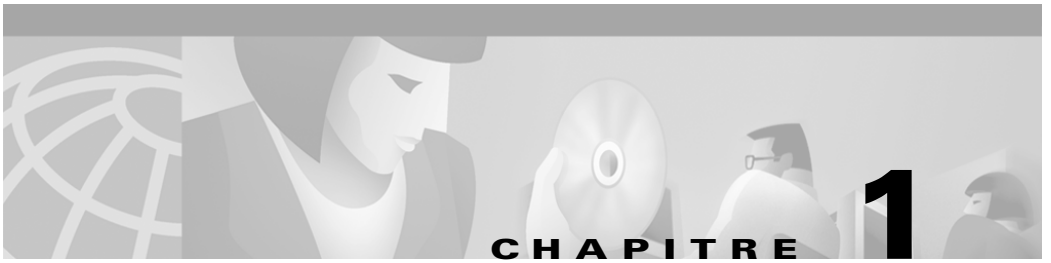
Cisco CAT Escalation Center

Cisco CAT Escalation Center traite les problèmes de priorité P1 ou P2 ; ces niveaux de priorité concernent des dégradations importantes du réseau qui affectent sensiblement les activités commerciales. Lorsque vous contactez le Cisco CAT Escalation Center pour signaler un problème P1 ou P2, un ingénieur du CAT Cisco ouvre automatiquement un dossier.

Pour obtenir une liste des numéros de téléphone gratuits du CAT Cisco pour votre pays, rendez-vous à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml

Avant d'appeler, vérifiez auprès de votre centre d'exploitation de réseau le niveau de services d'assistance Cisco auquel votre société a droit, SMARTnet, SMARTnet Onsite ou Network Supported Accounts (NSA) par exemple. Veuillez aussi préparer votre numéro de contrat de service et le numéro de série du produit.



CHAPITRE 1

Mise en route

Cisco CallManager Attendant Console permet de configurer des téléphones IP Cisco comme consoles Attendant. S'appuyant sur une interface utilisateur graphique (GUI), Cisco CallManager Attendant Console utilise des entrées de numérotation abrégée et un accès rapide au répertoire pour chercher des numéros de téléphone, surveiller l'état de la ligne et gérer les appels. Cisco CallManager Attendant Console permet à un réceptionniste ou à un assistant administratif de traiter les appels d'un service ou d'une entreprise et permet aux autres collaborateurs de gérer leurs propres appels téléphoniques.

Cisco CallManager Attendant Console s'installe sur un PC disposant d'une connexion IP au système Cisco CallManager. La console Attendant utilise un téléphone IP Cisco enregistré sur un système Cisco CallManager (il faut une console pour chaque téléphone qui sera utilisé comme console Attendant). Plusieurs consoles peuvent se connecter à un même système Cisco CallManager.

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- Interface de Cisco CallManager Attendant Console, page 1-2
- Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console, page 1-14
- Ouverture de session et passage en ligne, page 1-15
- Mise hors ligne, déconnexion et sortie, page 1-17

Interface de Cisco CallManager Attendant Console

Au démarrage, la boîte de dialogue Paramètres invite à entrer le nom du serveur Cisco CallManager et le numéro de répertoire du téléphone que vous utilisez avec la console Attendant. La boîte de dialogue d'ouverture de session Cisco CallManager Attendant Console s'affiche et vous invite à entrer vos nom d'utilisateur et mot de passe. Lorsque vous êtes connecté au serveur, l'interface de Cisco CallManager Attendant Console affiche trois fenêtres, décrites dans les sections qui suivent.

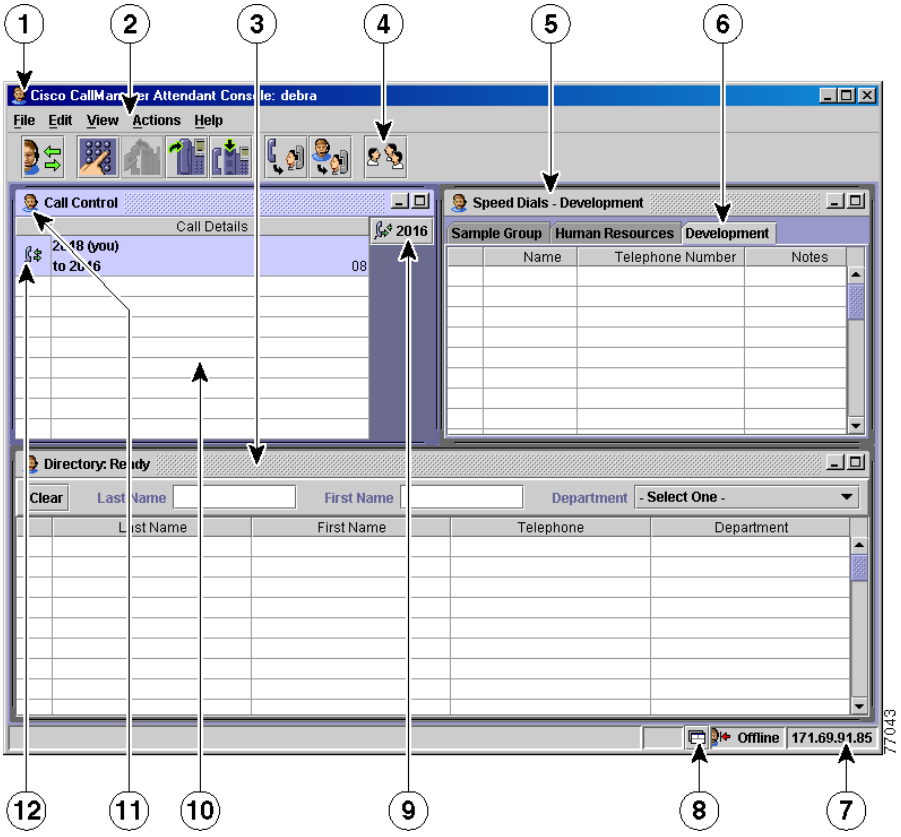
L'interface utilisateur graphique de Cisco CallManager Attendant Console prend en charge les résolutions d'écran suivantes : 800x600, 1024x768, 1280x1024 et 1600x1200.

Elle fonctionne sur les plates-formes Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professionnel ou Windows N.T 4.0. Vérifiez que les mises à jour Microsoft (service packs) les plus récentes sont installées sur votre PC. Si vous avez des questions concernant votre plate-forme, contactez votre administrateur système.

Lorsque vous fermez la session, le serveur enregistre automatiquement les préférences d'Attendant telles que les groupes/entrées de numérotation abrégée ainsi que la position et la taille des fenêtres.

La Figure 1-1 illustre l'interface de Cisco CallManager Attendant Console et en identifie les principaux composants.

Figure 1-1 Interface de Cisco CallManager Attendant Console



1	Fenêtre de Cisco CallManager Attendant Console	**7**	Adresse IP du serveur
2	Barre de menus	**8**	Icône Ramener au premier plan
3	Fenêtre de répertoire	**9**	Bouton Ligne opérateur
4	Barre d'outils Contrôle d'appel	**10**	Volet Détails de l'appel
5	Fenêtre de numérotation abrégée	**11**	Fenêtre Contrôle d'appel
6	Onglet de groupe de numérotation abrégée	**12**	Zone d'état des lignes

Boîte de dialogue Paramètres de Cisco CallManager Attendant Console

Lors du premier démarrage, la boîte de dialogue Paramètres de Cisco CallManager Attendant Console s'affiche. Elle demande des informations sur le serveur, le téléphone et le répertoire, informations que doit vous fournir l'administrateur système. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.

Boîte de dialogue Connexion de Cisco CallManager Attendant Console

La boîte de dialogue Connexion de Cisco CallManager Attendant Console vous demande votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Elle permet d'effectuer les tâches suivantes :

- Indiquer à la console de retenir votre nom d'utilisateur et votre mot de passe ;
- Modifier les paramètres qui affectent votre capacité d'utiliser Cisco CallManager Attendant Console ;
- Spécifier la langue d'affichage de la console.

Fenêtre de Cisco CallManager Attendant Console

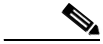
Cette fenêtre contient la fenêtre Contrôle d'appel, la fenêtre de numérotation abrégée, la fenêtre de répertoire, la barre de menus, la barre d'outils Contrôle d'appel et la barre d'état. Dans l'angle supérieur gauche de la fenêtre apparaissent le nom de la fenêtre et du serveur Attendant utilisant actuellement la console. Dans l'angle supérieur droit apparaissent les boutons Agrandir et Réduire. L'angle inférieur droit affiche la barre d'état.

Fenêtre Contrôle d'appel

La fenêtre Contrôle d'appel comporte les deux éléments suivants :

- Volet Détails de l'appel : affiche l'état des lignes, le numéro de répertoire de l'appel entrant, le nom de la personne (le cas échéant), le numéro de répertoire de l'opérateur et le temps écoulé.
- Boutons Ligne opérateur : l'état des lignes et le numéro de répertoire du téléphone IP Cisco Attendant s'affichent dans l'angle supérieur droit de la fenêtre.

Le volet Détails de l'appel affiche les lignes de téléphone IP Cisco contrôlées par Cisco CallManager Attendant Console. Le nombre de lignes configurées par l'administrateur système pour votre téléphone IP Cisco détermine le nombre de lignes disponibles dans cette fenêtre. Par exemple, si vous avez un téléphone IP Cisco modèle 7960 avec deux modules d'extension 7914, 34 lignes peuvent s'afficher au maximum si l'administrateur système a affecté un numéro de répertoire à chaque ligne.



Remarque Pour des informations sur les capacités de votre téléphone ou sur le module d'extension Cisco 7914, référez-vous à la documentation fournie avec le téléphone ou contactez votre administrateur système.

Selon le nombre de lignes configurées, les lignes s'affichent sur une, deux ou trois colonnes. Chaque bouton de ligne et de ligne opérateur affiche le numéro de répertoire et l'un des états suivants, représentés par les icônes correspondantes illustrées au Tableau 1-1.

Tableau 1-1 État des lignes

État des lignes	Icône correspondante
Un appel sonne sur la ligne.	
La ligne est active.	
La ligne est en attente.	
La ligne est inactive.	
L'état de la ligne est inconnu.	

Pour contrôler les appels sur ces lignes, vous pouvez utiliser les menus affichés en haut de la fenêtre, des menus contextuels, des raccourcis clavier ou la souris. Pour plus d'informations sur les tâches de contrôle d'appels dans cette fenêtre, reportez-vous aux sections Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel page 4-1 et Traitement des appels page 2-1.

Remarque Si vous n'avez qu'un seul appel en file d'attente, il est sélectionné, à moins que vous ne choisissiez une ligne vide dans le volet Détails de l'appel.

Fenêtre de numérotation abrégée

Les entrées de numérotation abrégée, configurées séparément pour chaque serveur Attendant, s'affichent sur les onglets des groupes de numérotation abrégée dans la fenêtre de numérotation abrégée. Chaque numéro abrégé affiche les informations suivantes :

- État de la ligne, représenté par les mêmes icônes que dans la fenêtre Contrôle d'appel (voir Tableau 1-1 en page 1-6).
- Nom de la personne
- Numéro de téléphone
- Remarques (champ facultatif)

Pour des informations sur la configuration des groupes et entrées de numérotation abrégée ou sur les tâches de contrôle d'appels dans cette fenêtre, reportez-vous aux sections Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée page 5-1 et Traitement des appels page 2-1.

Fenêtre de répertoire

La fenêtre de répertoire affiche l'état des lignes, le nom, le prénom, le numéro de téléphone et le service de la personne (informations extraites du répertoire Cisco CallManager). Lorsque vous effectuez une recherche par prénom, nom ou service, les entrées s'affichent de manière dynamique à mesure que vous entrez les critères dans le champ. Une fois que les entrées recherchées sont affichées, vous pouvez les trier par ordre croissant ou décroissant ou connaître l'état de la ligne, représenté par les mêmes icônes que dans les autres fenêtres.

Pour plus d'informations sur la recherche d'utilisateurs dans le répertoire ou sur les tâches de contrôle d'appels à l'aide d'entrées du répertoire, reportez-vous au sections Utilisation de la fenêtre de répertoire page 6-1 et Traitement des appels page 2-1.

Conseil Vous pouvez redimensionner manuellement chaque fenêtre en cliquant sur les boutons d'agrandissement et de réduction dans l'angle supérieur droit ou en faisant glisser la flèche affichée lorsque le pointeur est placé sur le bord extérieur de la fenêtre.

Vous pouvez redimensionner les colonnes en faisant glisser la flèche qui apparaît lorsque le pointeur est placé sur le bord extérieur de la colonne.

Barre de menus

La barre de menus permet de devenir disponible ou indisponible, de fermer la session, de modifier les raccourcis clavier, de changer la taille du texte et le jeu de couleurs de la console, d'effectuer des tâches de contrôle d'appels et d'obtenir une aide en ligne. Pour des informations sur l'utilisation des options de menu, reportez-vous à la section Utilisation de la barre de menus page 3-1.

Barre d'outils Contrôle d'appel

La barre d'outils Contrôle d'appel affiche une série de boutons correspondant aux tâches de contrôle d'appels les plus courantes effectuées par le serveur Attendant. La console Attendant n'active que les boutons correspondant aux tâches disponibles dans la barre d'outils. Lorsque vous cliquez sur un bouton, l'option de menu ou de menu contextuel correspondante est aussitôt activée.

Reportez-vous au Tableau 1-2 pour une liste des tâches de contrôle d'appels et des boutons correspondants :

Tableau 1-2 Barre d'outils Contrôle d'appel

Boutons de contrôle d'appel	Tâches de contrôle d'appel
	Disponible/Indisponible **Remarque** Ce bouton de contrôle d'appel est une bascule vous permettant d'utiliser le même bouton pour deux tâches. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes : • Ouverture de session et passage en ligne, page 1-15 • Mise hors ligne, déconnexion et sortie, page 1-17
	Compose Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Établissement d'un appel page 2-3.
	Répond Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Réponse à un appel page 2-2.
	Raccroche Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Déconnexion d'un appel page 2-3.

Tableau 1-2 Barre d'outils Contrôle d'appel (suite)

Boutons de contrôle d'appel	Tâches de contrôle d'appel
	Attente/Reprise **Remarque** Ce bouton de contrôle d'appel est une bascule vous permettant d'utiliser le même bouton pour deux tâches. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes : • Mise en attente d'un appel, page 2-4 • Récupération d'un appel en attente (Reprise), page 2-5
	Parquer **Remarque** Cette tâche n'est disponible que si le serveur Cisco CallManager associé à la console Attendant exécute une version 3.3 ou supérieure de Cisco CallManager. Cette icône n'apparaît dans la barre d'outils Contrôle d'appel que si vous utilisez une version compatible de Cisco CallManager 3.3. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Parcage d'un appel page 2-10.
	Transfert Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Transfert d'un appel page 2-6.

Tableau 1-2 Barre d'outils Contrôle d'appel (suite)

Boutons de contrôle d'appel	Tâches de contrôle d'appel
	Transfert avec consultation Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Transfert avec consultation (supervisé) page 2-7.
	Conférence Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Établissement d'une conférence téléphonique page 2-8.

Pour des informations sur les tâches de contrôle d'appels à l'aide de ces boutons, reportez-vous à la section Traitement des appels page 2-1.

Vous pouvez changer à tout moment la position de la barre d'outils. Les positions possibles sont les suivantes :

- Gauche : La barre d'outils s'affiche le long du côté gauche de la fenêtre Cisco CallManager Attendant Console.
- Haut : La barre d'outils s'affiche entre la barre de menus et la fenêtre Contrôle d'appel.
- Droite : La barre d'outils s'affiche le long du côté droit de la fenêtre Cisco CallManager Attendant Console.
- Bas : La barre d'outils s'affiche en bas à gauche de la fenêtre Cisco CallManager Attendant Console, sous la barre d'état.

Conseil Pour vous rappeler la fonction d'un bouton, consultez le texte de l'info-bulle qui s'affiche lorsque le pointeur de la souris est placé sur le bouton.

Pour modifier la position de la barre d'outils dans la fenêtre, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Cliquez avec le bouton droit sur la barre d'outils Contrôle d'appel et choisissez **Position**.

Étape 2 Dans la liste suivante, choisissez la position de la barre d'outils :

- Gauche
- Haut
- Droite
- Bas

La position de la barre d'outils est modifiée.

Menus contextuels

Chaque fenêtre inclut une série de menus contextuels qui s'affichent lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris dans la fenêtre. Ces menus permettent d'effectuer des tâches telles que l'ajout d'entrées de numérotation abrégée et la modification de la taille du texte.

Barre d'état

La barre d'état affiche les informations suivantes :

- L'icône Ramener au premier plan

  L'icône Ramener au premier plan est illustrée à la Figure 1-2.

Figure 1-2 Icône Ramener au premier plan

  Lorsque la fenêtre Contrôle d'appel est réduite ou masquée par une autre fenêtre, l'icône Ramener au premier plan affichée dans l'angle inférieur droit de la barre d'état permet de l'afficher rapidement lorsque vous recevez un appel entrant.

- L'icône d'état Disponible/Indisponible
- L'adresse IP ou le nom de l'hôte du serveur associé à la console Attendant

Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console

La première fois que vous ouvrez Cisco CallManager Attendant Console, vous devez fournir ou vérifier les informations de la boîte de dialogue Paramètres. Ces informations sont fournies par l'administrateur système.

Procédez comme suit pour lancer Cisco CallManager Attendant Console :

Procédure

Étape 1 Cliquez deux fois sur l'icône Cisco CallManager Attendant Console sur le bureau ou choisissez **Démarrer > Programmes > Cisco CallManager Attendant Console**.

L'icône de Cisco CallManager Attendant Console est illustrée à la Figure 1-3.

Figure 1-3 Icône de Cisco CallManager Attendant Console

Étape 2 La boîte de dialogue Paramètres s'ouvre, demandant les informations suivantes dans l'onglet De base :

- Nom de l'hôte ou adresse IP du serveur
- N° de ligne de poste de votre téléphone

Étape 3 Si votre administrateur système vous en donne l'instruction, cliquez sur l'onglet **Avancés**.

L'administrateur système doit vous fournir les informations à introduire dans les champs et la case à cocher affichés.

Étape 4 Pour changer le chemin d'accès du fichier de répertoire local, entrez le nouveau chemin dans le champ Chemin du fichier dans un répertoire local.

Remarque Le fichier de répertoire local, défini comme le fichier de liste utilisateur, fournit les informations de répertoire affichées dans les fenêtres.

Étape 5 Pour changer le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur qui traite les appels, entrez les informations appropriées dans le champ Nom système et adresse IP du serveur de traitement des appels.

Étape 6 Après avoir introduit les information requises, cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez maintenant ouvrir une session et passer en ligne.

Ouverture de session et passage en ligne

Procédez comme suit pour vous connecter, aller en ligne et traiter des appels :

Procédure

Étape 1 Si vous ne l'avez pas encore fait, cliquez deux fois sur l'icône Cisco CallManager Attendant Console sur le bureau ou choisissez **Démarrer > Programmes > Cisco CallManager Attendant Console**.

Étape 2 Lorsque vous y êtes invité, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour la console Attendant dans la boîte de dialogue de connexion.

Conseil Pour enregistrer ces informations et ne pas devoir les retaper chaque fois que vous vous connectez à la console Attendant, cochez la case Noter l'ID utilisateur et le mot de passe.

Étape 3 La première fois que vous vous connectez à la console Attendant, le texte de la boîte de dialogue de connexion s'affiche en anglais. Dans la zone de liste déroulante Langue, choisissez la langue d'interface voulue.

Conseil Pour vérifier ou modifier les paramètres associés à la console Attendant, cliquez sur le bouton Paramètres.

Étape 4 Cliquez sur **Connexion**.

Cisco CallManager Attendant Console vérifie les informations fournies par l'administrateur système dans la boîte de dialogue Paramètres.

La connexion à Cisco CallManager Attendant Console vous permet d'utiliser la console pour répondre à des appels, passer et traiter des appels, voir l'état des lignes, utiliser le répertoire et configurer et utiliser des entrées de numérotation abrégée.

Votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco CallManager Attendant Console devraient avoir été définis pour vous. Si vous ne parvenez pas à vous connecter, contactez votre administrateur système.

Remarque La console Attendant mémorise le nom d'utilisateur du serveur Attendant qui a utilisé la console en dernier lieu sur ce PC.

Étape 5 Dans la barre d'outils Contrôle d'appel, cliquez sur le bouton **Disponible** ou choisissez **Fichier > Disponible...**.

Lorsque vous passez en ligne, la couleur des flèches du bouton passe du vert au blanc et l'option de menu Disponible devient Indisponible. La barre d'état au bas de la console indique que vous êtes en ligne.

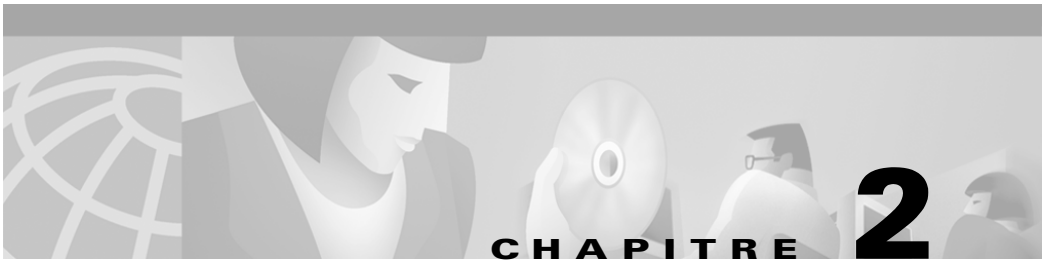
Cisco Telephony Call Dispatcher est averti que vous êtes disponible pour répondre aux appels.

Mise hors ligne, déconnexion et sortie

Lorsque vous n'utilisez pas Cisco CallManager Attendant Console, mettez-vous hors ligne pour que Cisco Telephony Call Dispatcher sache que vous n'êtes pas disponible pour traiter des appels.

- Si vous devez arrêter brièvement de traiter des appels, cliquez sur le bouton **Indisponible** dans la barre d'outils Contrôle d'appel ou choisissez **Fichier > Indisponible**.
- Lorsque vous êtes prêt à reprendre le traitement des appels, cliquez sur le bouton **Disponible** dans la barre d'outils Contrôle d'appel ou choisissez **Fichier > Disponible**.
- Pour quitter complètement Cisco CallManager Attendant Console et fermer la fenêtre de l'application, choisissez **Fichier > Déconnexion** ou **Fichier > Quitter**.

Remarque N'oubliez pas que les boutons et options de menu Disponible/Indisponible sont contextuels. Si vous êtes en ligne (disponible), le bouton et l'option de menu s'intitulent Indisponible. Si vous êtes hors ligne (indisponible), le bouton et l'option de menu s'intitulent Disponible.



CHAPITRE 2

Traitement des appels

Pour répondre à des appels, composer et transférer des appels avec Cisco CallManager Attendant Console, vous pouvez utiliser la souris, les raccourcis clavier ou le téléphone IP Cisco associé à Cisco CallManager Attendant Console.

Ce chapitre couvre les rubriques suivantes :

- Réponse à un appel, page 2-2
- Établissement d'un appel, page 2-3
- Déconnexion d'un appel, page 2-3
- Mise en attente d'un appel, page 2-4
- Récupération d'un appel en attente (Reprise), page 2-5
- Transfert d'un appel, page 2-6
  - Transfert non supervisé, page 2-6
  - Transfert avec consultation (supervisé), page 2-7
- Établissement d'une conférence téléphonique, page 2-8
- Parcage d'un appel, page 2-10
- Raccourcis clavier par défaut, page 2-11

Réponse à un appel

Lorsque Cisco Attendant Console reçoit un appel entrant, l'appel s'affiche dans le volet Détails des appels de la fenêtre Contrôle d'appel. De là, vous pouvez répondre aux appels en utilisant les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.

Remarque Vous ne pouvez pas répondre à des appels à partir de la fenêtre de numérotation abrégée ni de la fenêtre de répertoire.

Pour répondre à un appel, utilisez l'une des méthodes suivantes. Toutes ces méthodes sont équivalentes et donnent le même résultat.

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez **Répond** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur le bouton **Répond** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
- Dans le menu Actions, choisissez **Répond**.
- Appuyez sur **Ctrl + A** sur le clavier du PC.
- Cliquez deux fois sur l'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel.
- Utilisez la souris pour faire glisser l'appel en surbrillance vers le bouton **Répond**.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour répondre à l'appel (par exemple, appuyez sur la touche correspondant à la ligne de l'appel entrant ou appuyez sur la touche programmable Répond).

Remarque Lorsque vous répondez à un nouvel appel, l'appel actif est automatiquement mis en attente.

Établissement d'un appel

Vous pouvez passer des appels lorsqu'une ligne est disponible dans la fenêtre Contrôle d'appel. Pour ce faire, utilisez les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris dans n'importe quelle fenêtre.

Pour passer un appel, utilisez l'une des méthodes suivantes. Toutes ces méthodes sont équivalentes et donnent le même résultat.

- Dans la fenêtre de numérotation abrégée ou de répertoire, cliquez avec le bouton droit sur l'entrée, puis choisissez **Compose** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée, puis, au choix :
  - Cliquez sur le bouton **Compose** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
  - Dans le menu Actions, choisissez **Compose**.
  - Utilisez la souris pour faire glisser l'entrée vers le bouton **Compose** de la barre d'outils Contrôle d'appel, le volet Détails de l'appel ou le bouton **Ligne opérateur** de la fenêtre Contrôle d'appel.
  - Appuyez sur **Ctrl + D** sur le clavier du PC.
- Cliquez deux fois sur une entrée de répertoire pour composer automatiquement ce numéro.
- Cliquez deux fois sur une entrée de numérotation abrégée pour composer automatiquement ce numéro.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour composer le numéro.
- Utilisez le pavé numérique à droite du clavier du PC pour composer un numéro, puis appuyez sur **Entrée**.

Déconnexion d'un appel

Lorsque Cisco Attendant Console déconnecte l'appel, celui-ci disparaît du volet Détails de l'appel de la fenêtre Contrôle d'appel. De là, vous pouvez mettre fin à des appels en utilisant les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.

Remarque Vous ne pouvez pas y mettre fin à partir de la fenêtre de numérotation abrégée ni de la fenêtre de répertoire.

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour arrêter (déconnecter) un appel actif dans la fenêtre Contrôle d'appel. Toutes ces méthodes sont équivalentes et donnent le même résultat.

- Dans la fenêtre Contrôle d'appel, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Raccroche** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur le bouton **Raccroche** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
- Cliquez sur le bouton **Ligne opérateur** dans l'angle supérieur droit de la fenêtre Contrôle d'appel où apparaît le numéro de répertoire de votre téléphone IP Cisco.
- Appuyez sur **Ctrl + H** sur le clavier du PC.
- Dans le menu Actions, choisissez **Raccroche**.
- Utilisez la souris pour faire glisser l'appel actif vers le bouton **Raccroche**.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre fin à l'appel (par exemple, soulevez et reposez le combiné ou appuyez sur la touche programmable FinAppel).

Mise en attente d'un appel

Vous pouvez mettre en attente un appel actif afin de traiter un autre appel entrant ou de vérifier la disponibilité du destinataire. Lorsque vous mettez un appel en attente dans la fenêtre Contrôle d'appel, l'icône Attente s'affiche dans la zone d'état des lignes et l'icône Actif s'affiche sur le bouton Ligne opérateur.

Vous pouvez mettre des appels en attente à partir de la fenêtre Contrôle d'appel en utilisant les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.

Remarque Vous ne pouvez pas mettre des appels en attente à partir de la fenêtre de numérotation abrégée ni de la fenêtre de répertoire.

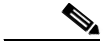
Pour mettre un appel en attente, utilisez l'une des méthodes suivantes. Toutes ces méthodes sont équivalentes et donnent le même résultat.

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel actif et choisissez **Attente** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur l'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel, puis, au choix :
  - Cliquez sur le bouton **Attente** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
  - Appuyez sur **Ctrl + L** sur le clavier du PC.
  - Dans le menu Actions, choisissez **Attente**.
- Utilisez la souris pour faire glisser l'appel actif vers le bouton **Attente**.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre l'appel en attente (par exemple, appuyez sur la touche programmable Attente).

Récupération d'un appel en attente (Reprise)

Lorsque vous reprenez un appel qui était en attente, l'appelant est mis en communication avec vous. Lorsque vous reprenez un appel en attente dans la fenêtre Contrôle d'appel, l'icône Actif s'affiche dans la zone d'état des lignes et sur le bouton Ligne opérateur.

Vous pouvez reprendre des appels dans la fenêtre Contrôle d'appel en utilisant les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.



Remarque Vous ne pouvez pas reprendre des appels dans la fenêtre de numérotation abrégée ni de la fenêtre de répertoire.

Pour reprendre un appel, utilisez l'une des méthodes suivantes. Toutes ces méthodes sont équivalentes et donnent le même résultat.

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel en attente et choisissez **Reprise** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur l'appel en attente, puis, au choix :
  - Cliquez sur le bouton **Reprise** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
  - Appuyez sur **Ctrl + L** sur le clavier du PC.
  - Dans le menu Actions, choisissez **Reprise**.

- Avec la souris, faites glisser l'appel en attente vers le bouton **Reprise** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour reprendre l'appel.

Transfert d'un appel

Lorsque vous transférez un appel actif, l'appelant est mis en communication avec la personne que vous désignez. Cisco CallManager Attendant Console permet d'effectuer un transfert non supervisé ou avec consultation (supervisé), comme expliqué dans les sections suivantes.

Pour ce faire, utilisez les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris dans n'importe quelle fenêtre.

Remarque Un transfert peut s'effectuer à partir de n'importe quelle fenêtre.

Transfert non supervisé

Lorsque vous effectuez un transfert non supervisé, vous ne pouvez pas consulter le destinataire avant de transférer l'appel.

Procédez comme suit pour effectuer un transfert non supervisé :

Procédure

Étape 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à transférer et choisissez **Transfert** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur l'appel à transférer, puis sur le bouton **Transfert** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
- Cliquez sur l'appel à transférer, puis, dans le menu Actions, choisissez **Transfert**.
- Cliquez sur l'appel à transférer, puis appuyez sur **Ctrl + X**.

Étape 2 Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel.

Étape 3 Cliquez sur **OK**.

La boîte de dialogue se ferme et le transfert non supervisé est effectué.

Conseil Si vous préférez, vous pouvez effectuer un transfert non supervisé en faisant glisser l'appel vers une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'entrée et choisir **Transfert** dans le menu contextuel.

Transfert avec consultation (supervisé)

Lorsque vous effectuez un transfert avec consultation, vous consultez le destinataire avant de transférer l'appel.

Procédez comme suit pour effectuer un transfert avec consultation :

Procédure

Étape 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à transférer et choisissez **Transfert avec consultation** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur l'appel à transférer, puis sur le bouton **Transfert avec consultation** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
- Cliquez sur l'appel à transférer, puis, dans le menu Actions, choisissez **Transfert avec consultation**.
- Cliquez sur l'appel à transférer, puis appuyez sur **Ctrl + T**.

Étape 2 Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel.

Étape 3 Cliquez sur **OK**.

L'appel actif est ainsi mis en attente dans la fenêtre Contrôle d'appel.

Étape 4 Demandez à l'utilisateur si vous devez transférer l'appel.

Étape 5 Pour transférer l'appel en attente, utilisez l'une des méthodes décrites à l'Étape 1.

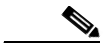
Pour récupérer un appel en attente sans le transférer, mettez fin à la communication avec le destinataire prévu, puis, après avoir cliqué sur l'appel en attente, effectuez l'une des opérations décrites dans la section Récupération d'un appel en attente (Reprise) page 2-5.

Conseil Si vous préférez, vous pouvez effectuer un transfert avec consultation en cliquant avec le bouton droit sur une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire, puis en choisissant **Transfert avec consultation** dans le menu contextuel.

Établissement d'une conférence téléphonique

Cisco CallManager Attendant Console vous permet, en tant que contrôleur de conférence, d'organiser une conférence qui n'a pas été précédemment établie. Pour établir une conférence, vous appelez et ajoutez chaque participant à la conférence.

Pour ce faire, utilisez les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris dans n'importe quelle fenêtre.



Remarque Vous pouvez établir une conférence à partir de n'importe quelle fenêtre.

Procédez comme suit pour établir une conférence à partir de Cisco CallManager Attendant Console :

Procédure

Étape 1 Cliquez sur l'appel approprié.

Étape 2 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez **Conférence** dans le menu contextuel.

- Cliquez sur le bouton **Conférence** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
- Choisissez **Actions > Conférence**.
- Appuyez sur **Ctrl + C** sur le clavier du PC.

Ces opérations mettent l'appel en attente.

Étape 3 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Utilisez le pavé numérique du PC pour entrer le numéro du participant voulu à la conférence.
- Faites glisser l'entrée de numérotation abrégée ou de répertoire vers le bouton **Conférence**.

Étape 4 Pour terminer le contrôle d'appel, utilisez l'une des méthodes décrites à l'Étape 2.

La conférence est établie.

Parcage d'un appel

Remarque Cette tâche de contrôle d'appel n'est disponible que si le serveur Cisco CallManager associé à la console Attendant utilise une version 3.3 ou supérieure de Cisco CallManager. Cette icône n'apparaît dans la barre d'outils Contrôle d'appel que si vous utilisez une version compatible de Cisco CallManager 3.3.

La fonction de parcage d'appel permet de mettre un appel en attente pour permettre sa reprise sur un autre poste du système. Par exemple, si vous recevez un appel sur votre poste, vous pouvez le parquer sur un poste de parcage d'appels, tel que 1234. Un autre utilisateur du système peut alors composer le 1234 sur un autre poste pour reprendre l'appel.

Procédez comme suit pour parquer un appel :

Procédure

Étape 1 Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à parquer et choisissez **Parquer l'appel** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur l'appel à parquer, puis sur le bouton **Parquer l'appel** dans la barre d'outils Contrôle d'appel.
- Cliquez sur l'appel à parquer et choisissez **Parquer l'appel** dans le menu Actions.
- Appuyez sur **Ctrl + P** sur le clavier du PC.

Une boîte de dialogue affiche le numéro de répertoire où est parqué l'appel.

Étape 2 Contactez l'utilisateur qui doit reprendre l'appel parqué.

Raccourcis clavier par défaut

Les raccourcis clavier configurés pour Cisco CallManager Attendant Console permettent d'accéder rapidement aux fonctions de contrôle d'appel. Référez-vous au Tableau 2-1 pour une liste des raccourcis clavier :

Tableau 2-1 Raccourcis clavier

Résultat voulu	Action effectuée
Réponse à un appel	Ctrl + A
Établissement d'un appel	Ctrl + D
Déconnexion d'un appel	Ctrl + H
Mise en attente d'un appel	Ctrl + L
Récupération d'un appel en attente (Reprise)	Ctrl + L
Parcage d'un appel	Ctrl + P
Transfert non supervisé	Ctrl + X
Transfert avec consultation (supervisé)	Ctrl + T
Établissement d'une conférence téléphonique	Ctrl + C

Remarque Vous pouvez changer les raccourcis clavier par défaut pour chaque opérateur individuellement. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Utilisation de la barre de menus page 3-1.

CHAPITRE 3

Utilisation de la barre de menus

Ce chapitre couvre les rubriques suivantes :

- Utilisation du menu Fichier, page 3-1
- Utilisation du menu Modifier, page 3-2
- Utilisation du menu Affichage, page 3-5
- Utilisation du menu Actions, page 3-7
- Utilisation du menu Aide, page 3-8

Utilisation du menu Fichier

Le menu Fichier permet de se mettre en ligne/hors ligne, de se connecter et de quitter le programme. Pour des informations détaillées sur ces tâches, consultez les sections suivantes :

- Ouverture de session et passage en ligne, page 1-15
- Mise hors ligne, déconnexion et sortie, page 1-17

Utilisation du menu Modifier

Le menu Modifier permet de créer des raccourcis clavier personnalisés, d'ajouter, de modifier et de supprimer des entrées/groupes de numérotation abrégée et, facultativement, d'afficher/modifier les paramètres. Consultez les sections suivantes :

- Création et modification de raccourcis clavier, page 3-2
- Création, modification et suppression de groupes et entrées de numérotation abrégée, page 3-3
- Affichage et modification des paramètres, page 3-4

Création et modification de raccourcis clavier

Cisco CallManager Attendant Console vous permet de créer ou de modifier à votre gré les raccourcis clavier, qui sont enregistrés lorsque vous quittez la console Attendant. Vous pouvez créer des raccourcis clavier pour toutes les options disponibles dans la barre de menus.

Procédez comme suit pour créer et modifier des raccourcis clavier :

Procédure

Étape 1 Dans le menu Modifier, choisissez **Raccourcis clavier...**.

Étape 2 Dans la liste Commandes de la boîte de dialogue qui apparaît, choisissez la commande dont vous voulez créer ou modifier le raccourci clavier.

Étape 3 Dans le champ Touche, entrez la ou les touches à utiliser comme raccourci.

Étape 4 Cochez **CTRL**, **MAJ** ou **ALT** (ou une combinaison de ces cases).

Étape 5 Cliquez sur **Enregistrer**, **Enregistrer et fermer** ou **Annuler**.

Remarque Cliquez sur Enregistrer pour créer ou modifier un autre raccourci.

Lorsque la boîte de dialogue est refermée, le raccourci apparaît en regard de l'option correspondante. Il s'affiche également au-dessus du champ Touche lorsque vous choisissez la commande dans la zone Commandes de la boîte de dialogue.

Création, modification et suppression de groupes et entrées de numérotation abrégée

Pour des informations sur la création, la modification et la suppression de groupes et entrées de numérotation abrégée par le biais du menu Modifier, reportez-vous à la section Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée page 5-1.

Affichage et modification des paramètres

Le menu Modifier vous permet, ainsi qu'à l'administrateur système, de changer les paramètres affectant votre capacité d'utiliser Cisco CallManager Attendant Console. Ces paramètres permettent à la console Attendant d'interagir avec le serveur de console et le répertoire (qui fournit toutes les informations affichées dans la fenêtre de répertoire).

Cisco recommande de ne modifier ces paramètres que sur instruction de l'administrateur système.

Procédez comme suit pour afficher et modifier les paramètres :

Procédure

Étape 1 Dans le menu Modifier, choisissez **Paramètres...**.

La boîte de dialogue Paramètres d'Attendant s'affiche.

L'onglet De base affiche l'adresse IP ou le nom d'hôte du serveur auquel vous êtes connecté, le numéro de répertoire associé au téléphone IP Cisco et l'adresse MAC de votre téléphone. Contactez votre administrateur système pour plus d'informations sur ces paramètres.

Cisco recommande de ne modifier ces paramètres que sur instruction de l'administrateur système.

Étape 2 Cliquez sur l'onglet **Avancés**.

L'administrateur système doit vous fournir les informations à introduire dans les champs et la case à cocher affichés.

Étape 3 Pour changer le chemin d'accès du fichier de répertoire local, entrez le nouveau chemin dans le champ Chemin du fichier dans un répertoire local.

Remarque Le fichier de répertoire local, défini comme le fichier de liste utilisateur, fournit les informations de répertoire affichées dans les fenêtres.

Étape 4 Pour changer le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur qui traite les appels, entrez les informations appropriées dans le champ Nom système et adresse IP du serveur de traitement des appels.

Étape 5 Cochez la case **Activer la trace** pour faciliter la résolution de problèmes éventuels.

Étape 6 Cliquez sur **Enregistrer** ou sur **Annuler**.

La boîte de dialogue Paramètres d'Attendant se ferme.

Utilisation du menu Affichage

Le menu Affichage permet de modifier la taille du texte affiché dans les fenêtres ou la couleur de fond de la console. Consultez les sections suivantes :

- Modification de la taille du texte, page 3-5
- Modification du jeu de couleurs, page 3-6
- Choix de la présentation par défaut, page 3-7

Modification de la taille du texte

Cisco CallManager Attendant Console permet de personnaliser la taille du texte. Vous pouvez changer la taille du texte dans toutes les fenêtres ou dans une fenêtre particulière.

Pour ce faire, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 À votre gré, effectuez l'une des opérations suivantes :

- Pour changer la taille du texte affiché dans toutes les fenêtres, choisissez **Taille du texte** dans le menu Affichage.
- Pour changer la taille du texte affiché dans une fenêtre particulière, cliquez avec le bouton droit dans cette fenêtre et choisissez **Taille du texte** dans le menu contextuel.

Étape 2 Choisissez l'une des options suivantes :

- La plus grande
- Plus grande
- Moyenne
- La plus petite
- Plus petite

La taille du texte change dans la fenêtre choisie ou dans toutes les fenêtres, selon le cas.

Modification du jeu de couleurs

Cisco CallManager Attendant Console permet de modifier à votre gré le jeu de couleurs de la console. La première fois que vous utilisez la console Attendant, le jeu de couleur par défaut (bleu et blanc) s'affiche.

Pour changer le jeu de couleurs affiché, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Dans le menu Affichage, choisissez **Jeux de couleurs**.

Étape 2 Choisissez l'une des options suivantes :

- Par défaut (bleu et blanc)
- Brun
- Émeraude
- Gris
- Contraste (blanc sur fond gris clair)

Le jeu de couleurs change sur la console Attendant.

Choix de la présentation par défaut

Cisco CallManager Attendant Console permet d'agrandir et de réduire toutes les fenêtre affichées. Lorsque vous choisissez la présentation par défaut des fenêtres, la fenêtre de Cisco CallManager Attendant Console se réduit, y compris les trois fenêtres, la barre de menus, la barre d'outils Contrôle d'appel et la barre d'état. Toute modification apportée à la taille de texte ou au jeu de couleurs est conservée lorsque vous réactivez la présentation par défaut.

Remarque Si vous réduisez la fenêtre avant de choisir l'option Présentation d'une fenêtre par défaut, la fenêtre s'agrandit au maximum.

Si vous modifiez la taille de texte ou le jeu de couleurs avant de choisir l'option Présentation d'une fenêtre par défaut, ces modifications sont conservées.

Pour rétablir la présentation par défaut, choisissez **Modifier > Présentation d'une fenêtre par défaut**.

Utilisation du menu Actions

Le menu Actions contient les options de contrôle d'appel. Pour des informations sur le contrôle d'appel à l'aide du menu Actions, reportez-vous à la section Traitement des appels page 2-1.

Remarque Seules apparaissent dans le menu les options activées et disponibles. Si une option est désactivée, vous ne pouvez pas l'utiliser.

Utilisation du menu Aide

Cisco CallManager Attendant Console fournit une aide en ligne et un accès aisé au module de console Attendant le plus récent pour une mise à niveau. Si, au moment de vous connecter, un message indique que vous ne pouvez pas accéder au serveur, vous devez mettre à niveau la console Attendant pour installer la version la plus récente disponible via Cisco CallManager Administration. Après avoir entamé la mise à niveau via le menu Aide, contactez l'administrateur système pour apprendre comment mener à bien cette opération.

Procédez comme suit pour obtenir de l'aide en ligne et découvrir la version de la console et du serveur :

Procédure

Étape 1 Pour obtenir de l'aide en ligne, choisissez **Aide > Aide de Cisco CallManager Attendant Console**.

L'aide en ligne s'affiche.

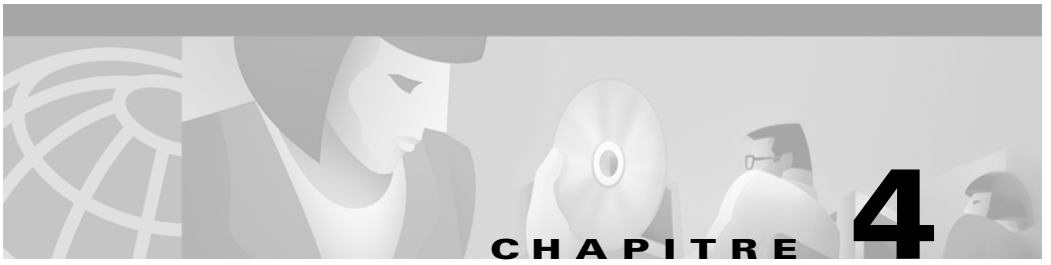
Étape 2 Choisissez **Aide > À propos de Cisco CallManager Attendant Console** pour :

- Obtenir la version de la console Attendant et du serveur associé à la console

  Note Cliquez ensuite sur **OK**.

- Mettre à niveau la console opérateur

  Note À l'invite, cliquez sur **Oui** pour confirmer la mise à niveau. Attendez que la fenêtre de configuration de Cisco CallManager Attendant Console se charge ; suivez les instructions à l'écran pour effectuer la mise à niveau ou contactez l'administrateur système pour des informations complémentaires.



CHAPITRE 4

Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel

Lorsque vous passez un appel ou y répondez, l'état des lignes, le numéro de répertoire de l'appel entrant, le nom de la personne (le cas échéant), le numéro de répertoire de l'opérateur et le temps écoulé s'affichent dans le volet Détails de l'appel de la fenêtre Contrôle d'appel.

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- Établissement d'appels à partir de la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-2
- Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-2

Établissement d'appels à partir de la fenêtre Contrôle d'appel

Procédez comme suit pour passer un appel à partir de la fenêtre Contrôle d'appel :

Procédure

Étape 1 Dans l'angle supérieur droit, cliquez sur le bouton **Ligne opérateur** où apparaît le numéro de répertoire du téléphone IP Cisco qui commande Cisco CallManager Attendant Console.

Étape 2 Dans la boîte de dialogue, entrez le numéro à composer.

Étape 3 Cliquez sur **OK** ou **Annuler**.

Conseil Pour passer un appel vers une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire, faites glisser l'entrée correspondante vers le bouton Ligne opérateur dans l'angle supérieur droit de la fenêtre Contrôle d'appel.

Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel

Le Tableau 4-1 décrit les tâches de contrôle d'appel qui affectent les appels dans la fenêtre Contrôle d'appel. Pour plus d'informations sur les tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel, référez-vous à la section Traitement des appels page 2-1.

Tableau 4-1 Tableau de référence rapide

Résultat voulu	Action effectuée
Réponse à un appel	Pour répondre à un appel, effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez **Répond** dans le menu contextuel. • Cliquez sur le bouton **Répond** de la barre d'outils Contrôle d'appel. • Dans le menu Actions, choisissez **Répond**. • Appuyez sur **Ctrl + A** sur le clavier du PC. • Cliquez deux fois sur l'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel. • Utilisez la souris pour faire glisser l'appel en surbrillance vers le bouton **Répond**. • Utilisez le téléphone IP Cisco pour répondre à l'appel (par exemple, appuyez sur la touche correspondant à la ligne de l'appel entrant ou appuyez sur la touche programmable Répond).
Établissement d'un appel	Pour passer un appel, effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez sur le bouton **Compose** de la barre d'outils Contrôle d'appel. • Dans le menu Actions, choisissez **Compose**. • Utilisez la souris pour faire glisser l'entrée de numérotation abrégée ou de répertoire vers le bouton **Compose** de la barre d'outils Contrôle d'appel, le volet Détails de l'appel ou le bouton **Ligne opérateur** de la fenêtre Contrôle d'appel. • Appuyez sur **Ctrl + D** sur le clavier du PC. • Utilisez le téléphone IP Cisco pour composer le numéro. • Utilisez le pavé numérique à droite du clavier du PC pour composer un numéro, puis appuyez sur **Entrée**.

Tableau 4-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Déconnexion d'un appel	Pour mettre fin à un appel, effectuez l'une des opérations suivantes : • Dans la fenêtre Contrôle d'appel, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Raccroche** dans le menu contextuel. • Cliquez sur le bouton **Raccroche** de la barre d'outils Contrôle d'appel. • Dans l'angle supérieur droit de la fenêtre Contrôle d'appel, où apparaît le numéro de répertoire de votre téléphone IP Cisco, cliquez sur le bouton **Ligne opérateur**. • Appuyez sur **Ctrl + H** sur le clavier du PC. • Dans le menu Actions, choisissez **Raccroche**. • Utilisez la souris pour faire glisser l'appel actif vers le bouton **Raccroche**. • Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre fin à l'appel (par exemple, soulevez et reposez le combiné ou appuyez sur la touche programmable FinAppel).
Mise en attente d'un appel	Pour mettre en attente un appel, effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez avec le bouton droit sur l'appel actif et choisissez **Attente** dans le menu contextuel. • Cliquez sur l'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel, puis, au choix : – Cliquez sur le bouton **Attente** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Appuyez sur **Ctrl + L** sur le clavier du PC. – Dans le menu Actions, choisissez **Attente**. • Utilisez la souris pour faire glisser l'appel actif vers le bouton **Attente**. • Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre l'appel en attente (par exemple, appuyez sur la touche programmable Attente).

Tableau 4-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Récupération d'un appel en attente (Reprise)	Pour reprendre un appel qui est en attente, effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez avec le bouton droit sur l'appel en attente et choisissez **Reprise** dans le menu contextuel. • Cliquez sur l'appel en attente, puis, au choix : – Cliquez sur le bouton **Reprise** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Appuyez sur **Ctrl + L** sur le clavier du PC. – Dans le menu Actions, choisissez **Reprise**. • Avec la souris, faites glisser l'appel en attente vers le bouton **Reprise** de la barre d'outils Contrôle d'appel. • Utilisez le téléphone IP Cisco pour reprendre l'appel.
Transfert non supervisé	Procédez comme suit pour effectuer un transfert non supervisé : • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à transférer et choisissez **Transfert** dans le menu contextuel. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis sur le bouton **Transfert** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis, dans le menu Actions, choisissez **Transfert**. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis appuyez sur **Ctrl + X**. **Remarque** Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel. Cliquez sur **OK**. **Conseil** Si vous préférez, vous pouvez effectuer un transfert non supervisé en faisant glisser l'appel vers une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'entrée et choisir **Transfert** dans le menu contextuel.

Tableau 4-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Transfert avec consultation (supervisé)	Procédez comme suit pour effectuer un transfert avec consultation (supervisé) : • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à transférer et choisissez **Transfert avec consultation** dans le menu contextuel. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis sur le bouton **Transfert avec consultation** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis, dans le menu Actions, choisissez **Transfert avec consultation**. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis appuyez sur **Ctrl + T**. **Remarque** Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel. Cliquez sur **OK**. L'appel actif est ainsi mis en attente dans la fenêtre Contrôle d'appel. • Demandez à l'utilisateur si vous devez transférer l'appel. • Pour transférer l'appel en attente, utilisez l'une des méthodes décrites en début de colonne. **Remarque** Pour récupérer un appel en attente sans le transférer, mettez fin à la communication avec le destinataire prévu, puis, après avoir cliqué sur l'appel en attente, effectuez une des opérations décrites dans la section Récupération d'un appel en attente (Reprise) page 2-5.

Tableau 4-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Établissement d'une conférence téléphonique	Procédez comme suit pour établir une conférence : • Cliquez sur l'appel approprié. • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez **Conférence** dans le menu contextuel. – Cliquez sur le bouton **Conférence** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Choisissez **Actions > Conférence**. – Appuyez sur **Ctrl + C** sur le clavier du PC. Ces opérations mettent l'appel en attente. • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Utilisez le pavé numérique du PC pour entrer le numéro du participant voulu à la conférence. – Faites glisser l'entrée de numérotation abrégée ou de répertoire vers le bouton **Conférence**. • Pour terminer la tâche de contrôle d'appel, utilisez l'une des méthodes décrites en début de colonne.

Tableau 4-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Parcage d'un appel	**Remarque** Cette tâche n'est disponible que si le serveur associé à la console Attendant utilise une version 3.3 ou supérieure de Cisco CallManager. Procédez comme suit pour parquer un appel : • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à parquer et choisissez **Parquer l'appel** dans le menu contextuel. – Cliquez sur l'appel à parquer, puis sur le bouton **Parquer l'appel** dans la barre d'outils Contrôle d'appel. – Cliquez sur l'appel à parquer et choisissez **Parquer l'appel** dans le menu Actions. – Appuyez sur **Ctrl + P** sur le clavier du PC. Une boîte de dialogue affiche le numéro de répertoire où est parqué l'appel. • Contactez l'utilisateur qui doit reprendre l'appel parqué.

CHAPITRE 5

Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée

Ce chapitre couvre les rubriques suivantes :

- Ajout d'un groupe de numérotation abrégée, page 5-2
- Changement de nom d'un groupe de numérotation abrégée, page 5-3
- Suppression d'un groupe de numérotation abrégée, page 5-4
- Ajout d'une entrée de numérotation abrégée, page 5-5
- Modification d'une entrée de numérotation abrégée, page 5-6
- Suppression d'une entrée de numérotation abrégée, page 5-7
- Utilisation d'entrées de numérotation abrégée pour effectuer des tâches de contrôle d'appels, page 5-8

Les entrées de numérotation abrégée sont classées dans des groupes affichés sur des onglets séparés de la fenêtre de numérotation abrégée. Vous pouvez créer autant de groupes que vous le souhaitez, car les onglets s'empilent les uns sur les autres. De même, vous pouvez ajouter à un groupe autant d'entrées que vous le souhaitez.

Avant d'utiliser des entrées de numérotation abrégée dans vos tâches de contrôle d'appels, vous devez créer au moins un groupe de numérotation abrégée et y inclure au moins une entrée ; vous pouvez aussi renommer l'onglet Groupe exemple et y ajouter des entrées. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Changement de nom d'un groupe de numérotation abrégée page 5-3.

Conseil Cliquez avec le bouton droit sur les onglets de la fenêtre de numérotation abrégée pour ajouter, modifier ou supprimer rapidement le groupe correspondant.

Ajout d'un groupe de numérotation abrégée

Vous pouvez classer les entrées de numérotation abrégée en les plaçant dans des groupes séparés. Par exemple, vous pouvez ajouter un groupe de numérotation abrégée « Ressources humaines » pour y inclure les membres du service des ressources humaines.

Remarque Vous pouvez créer autant de groupes de numérotation abrégée que vous le souhaitez, car Cisco CallManager Attendant Console peut les ajouter dans la fenêtre de numérotation abrégée.

Les groupes de numérotation abrégée ne sont pas classés alphabétiquement ; ils apparaissent dans l'ordre où vous les configurez dans la fenêtre de numérotation abrégée. Ainsi, si vous configurez le groupe « Ressources humaines » puis un groupe « Développement », le groupe « Ressources humaines » apparaît à gauche parce qu'il a été créé en premier.

Procédez comme suit pour ajouter un groupe de numérotation abrégée :

Procédure

Étape 1 Effectuez l'une des deux opérations suivantes :

- Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Nouveau groupe de numérotation abrégée...** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Nouveau groupe de numérotation abrégée...**.

Étape 2 Dans le champ Nom du groupe de la boîte de dialogue, entrez le nouveau nom du groupe, puis cliquez sur **Enregistrer**.

La boîte de dialogue se ferme automatiquement et le nouvel onglet s'affiche dans la fenêtre de numérotation abrégée.

Étape 3 Vous pouvez maintenant renommer le groupe, le supprimer ou y ajouter des entrées.

Changement de nom d'un groupe de numérotation abrégée

Vous pouvez renommer un groupe de numérotation abrégée à tout moment et à votre gré. Pensez à renommer le « Groupe exemple » qui s'affiche automatiquement dans la fenêtre de numérotation abrégée lorsque vous vous connectez à la console Attendant.

Procédez comme suit pour renommer un groupe de numérotation abrégée :

Procédure

Étape 1 Cliquez sur l'onglet correspondant au groupe à renommer.

Étape 2 Effectuez l'une des deux opérations suivantes :

- Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Renommer groupe de numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Renommer groupe de numérotation abrégée...**.

Étape 3 Dans le champ Nom du groupe de la boîte de dialogue, entrez le nouveau nom du groupe, puis cliquez sur **Enregistrer**.

La boîte de dialogue se ferme automatiquement et l'onglet renommé s'affiche dans la fenêtre de numérotation abrégée.

Suppression d'un groupe de numérotation abrégée

Vous pouvez supprimer un groupe de numérotation abrégée à tout moment et à votre gré. Attention : Si vous supprimez un groupe de numérotation abrégée, vous supprimez aussi toutes les entrées qu'il contient.

Procédez comme suit pour supprimer un groupe de numérotation abrégée :

Procédure

Étape 1 Cliquez sur l'onglet correspondant au groupe à supprimer.

Étape 2 Effectuez l'une des deux opérations suivantes :

- Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Supprimer groupe de numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Supprimer groupe de numérotation abrégée**.

Étape 3 Lorsque le programme demande de confirmer la suppression du groupe, cliquez sur **Oui**, **Non** ou **Annuler**.

Avertissement Si vous cliquez sur Oui, toutes les entrées du groupe sont supprimées.

Dans ce cas, l'onglet disparaît de la fenêtre de numérotation abrégée.

Conseil Lorsque vous cliquez sur un onglet, le nom du groupe s'affiche dans l'angle supérieur gauche de la fenêtre de numérotation abrégée.

Ajout d'une entrée de numérotation abrégée

Une entrée de numérotation abrégée contient un nom, un numéro de téléphone et des remarques sur la personne ajoutée au groupe de numérotation abrégée. Ces entrées permettent d'accélérer les tâches de contrôle d'appel (appel, transfert, transfert avec consultation et conférence) impliquant la personne correspondante.

Le champ Remarques n'est pas obligatoire, mais Cisco CallManager Attendant Console exige un nom et un numéro de téléphone pour chaque entrée de numérotation abrégée.

Procédez comme suit pour ajouter une entrée de numérotation abrégée :

Procédure

Étape 1 Cliquez sur l'onglet correspondant au groupe où vous voulez ajouter l'entrée.

Étape 2 Effectuez l'une des deux opérations suivantes :

- Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Ajout de la numérotation abrégée...** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Ajout de la numérotation abrégée...**.

Étape 3 Dans la boîte de dialogue qui apparaît, entrez le nom, le numéro de téléphone et les remarques éventuelles dans les champs appropriés.

Étape 4 Cliquez sur **Enregistrer** ou **Enregistrer et fermer**.

Remarque L'option Enregistrer permet d'enregistrer l'entrée et de continuer à ajouter d'autres entrées au même groupe.

La boîte de dialogue se ferme et l'entrée s'affiche dans la fenêtre de numérotation abrégée.

Conseil Si vous préférez, vous pouvez aussi ajouter une entrée de numérotation abrégée en faisant glisser une entrée de répertoire depuis le répertoire vers la fenêtre de numérotation abrégée.

Modification d'une entrée de numérotation abrégée

Vous pouvez modifier le nom, le numéro de téléphone ou les remarques associées à une entrée à tout moment et à votre gré. Le champ Remarques n'est pas obligatoire, mais Cisco CallManager Attendant Console exige un nom et un numéro de téléphone pour chaque entrée de numérotation abrégée.

Procédez comme suit pour modifier une entrée de numérotation abrégée :

Procédure

Étape 1 Cliquez sur l'onglet contenant l'entrée à modifier.

Étape 2 Cliquez sur l'entrée à modifier.

Étape 3 Effectuez l'une des deux opérations suivantes :

- Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Modifier numérotation abrégée...** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Modifier numérotation abrégée...**.

Étape 4 Dans la boîte de dialogue qui apparaît, modifiez le nom, le numéro de téléphone ou les remarques éventuelles dans les champs appropriés.

Étape 5 Pour enregistrer ces informations, cliquez sur **Enregistrer**.

La boîte de dialogue se ferme automatiquement et l'entrée mise à jour s'affiche dans la fenêtre de numérotation abrégée.

Suppression d'une entrée de numérotation abrégée

Vous pouvez supprimer une entrée de numérotation abrégée à tout moment et à votre gré. Lorsque vous supprimez l'entrée de numérotation abrégée, elle est entièrement supprimée. Vous ne pouvez pas supprimer des champs particuliers d'une entrée ; si vous voulez supprimer les remarques (le seul champ qui peut être supprimé), modifiez simplement l'entrée de numérotation abrégée.

La suppression d'une entrée ne supprime pas le groupe qui la contient. Procédez comme suit pour supprimer une entrée de numérotation abrégée :

Procédure

Étape 1 Cliquez sur l'onglet contenant l'entrée à supprimer.

Étape 2 Cliquez sur l'entrée à supprimer.

Étape 3 Effectuez l'une des deux opérations suivantes :

- Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Supprimer numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Supprimer numérotation abrégée**.

Étape 4 Lorsque le programme demande de confirmer la suppression de l'entrée, cliquez sur **Oui**, **Non** ou **Annuler**.

Si vous cliquez sur Oui, l'entrée disparaît de la fenêtre de numérotation abrégée.

Tri des entrées dans un groupe de numérotation abrégée

Pour trier les entrées par nom, cliquez sur l'en-tête de la colonne Nom dans la fenêtre de numérotation abrégée. La flèche vers le haut qui apparaît dans l'en-tête indique que la colonne est triée dans l'ordre croissant ; une flèche vers le bas indique un ordre décroissant.

Utilisation d'entrées de numérotation abrégée pour effectuer des tâches de contrôle d'appels

Le Tableau 5-1 décrit les tâches de contrôle d'appels que vous pouvez effectuer dans la fenêtre de numérotation abrégée. Pour plus d'informations sur le traitement des appels, reportez-vous à la section Traitement des appels page 2-1.

Tableau 5-1 Tableau de référence rapide

Résultat voulu	Action effectuée
Réponse à un appel	Vous ne pouvez pas répondre à des appels à partir de la fenêtre de numérotation abrégée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.
Établissement d'un appel	Pour passer un appel, effectuez l'une des opérations suivantes : • Utilisez la souris pour faire glisser l'entrée de numérotation abrégée vers le bouton **Compose** de la barre d'outils Contrôle d'appel, le volet Détails de l'appel ou le bouton **Ligne opérateur** de la fenêtre Contrôle d'appel. • Pour passer un appel à un utilisateur associé à une entrée de numérotation abrégée, cliquez deux fois sur l'entrée. • Cliquez avec le bouton droit sur l'entrée et choisissez **Compose** dans le menu contextuel.
Déconnexion d'un appel	Vous ne pouvez pas déconnecter des appels à partir de la fenêtre de numérotation abrégée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.
Mise en attente d'un appel	Vous ne pouvez pas mettre des appels en attente à partir de la fenêtre de numérotation abrégée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.
Récupération d'un appel en attente (Reprise)	Vous ne pouvez pas reprendre des appels en attente à partir de la fenêtre de numérotation abrégée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.

Tableau 5-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Transfert non supervisé	Procédez comme suit pour effectuer un transfert non supervisé : • Vous pouvez effectuer un transfert non supervisé en faisant glisser l'appel vers une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire. • Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'entrée et choisir **Transfert** dans le menu contextuel.
Transfert avec consultation (supervisé)	Procédez comme suit pour effectuer un transfert avec consultation (supervisé) : • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à transférer et choisissez **Transfert avec consultation** dans le menu contextuel. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis sur le bouton **Transfert avec consultation** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis, dans le menu Actions, choisissez **Transfert avec consultation**. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis appuyez sur **Ctrl + T**. **Remarque** Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel. Cliquez sur **OK**. L'appel actif est ainsi mis en attente dans la fenêtre Contrôle d'appel. • Demandez à l'utilisateur si vous devez transférer l'appel. • Effectuez un transfert supervisé en cliquant avec le bouton droit sur une entrée de numérotation abrégée et en choisissant **Transfert avec consultation** dans le menu contextuel.

Tableau 5-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Établissement d'une conférence téléphonique	Procédez comme suit pour établir une conférence : • Cliquez sur l'appel approprié. • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez **Conférence** dans le menu contextuel. – Cliquez sur le bouton **Conférence** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Choisissez **Actions > Conférence**. – Appuyez sur **Ctrl + C** sur le clavier du PC. Ces opérations mettent l'appel en attente. • Faites glisser l'entrée de numérotation abrégée ou de répertoire vers le bouton **Conférence**. • Pour terminer la tâche de contrôle d'appel, utilisez l'une des méthodes décrites en début de colonne.
Parcage d'un appel	Vous ne pouvez pas parquer des appels à partir de la fenêtre de numérotation abrégée. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.

CHAPITRE 6

Utilisation de la fenêtre de répertoire

Cisco CallManager Attendant Console offre un répertoire, ou une liste, des postes téléphoniques de votre entreprise. Vous pouvez utiliser ce répertoire pour chercher des numéros et passer des appels, ou pour déterminer si un téléphone est utilisé.

Le répertoire de Cisco CallManager Attendant Console utilise le répertoire des utilisateurs Cisco CallManager ou la liste que vous spécifiez dans l'onglet Avancés de la boîte de dialogue Paramètres. Vous pouvez localiser tout utilisateur identifié dans la zone Utilisateurs de Cisco CallManager Administration. C'est votre administrateur système qui gère le répertoire Cisco CallManager. Si vous souhaitez ajouter des personnes ou des informations au répertoire, demandez à votre administrateur système de mettre à jour la base de données.

La fenêtre de répertoire fournit les informations suivantes :

- État : indique si la ligne est inactive, en sonnerie, active ou inconnue.
- Téléphone : affiche le numéro du poste téléphonique.
- Prénom, Nom et Service : fournit des informations supplémentaires concernant un poste téléphonique. Si l'un de ces champs est vide, l'administrateur système n'a pas fourni les informations dans la zone Utilisateur de Cisco CallManager Administration. Votre administrateur système peut modifier ces champs pour vous.

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- Localisation d'un nom spécifique dans le répertoire, page 6-2
- Tri du répertoire, page 6-3
- Modification de l'ordre des colonnes, page 6-3

- Utilisation d'entrées du répertoire pour effectuer des tâches de contrôle d'appel, page 6-3

Localisation d'un nom spécifique dans le répertoire

Lorsque vous tentez de localiser un nom spécifique dans le répertoire, vous pouvez utiliser les champs Nom ou Prénom ou la zone de liste déroulante Service. Pour accéder rapidement à une personne, pensez à utiliser en premier la liste Service, le cas échéant, puis affinez la recherche avec le champ Nom ou Prénom. Lorsque vous entrez des informations dans les champs appropriés, Cisco CallManager Attendant Console tente de localiser la personne, même si vous n'entrez que des informations partielles. Vous pouvez cliquer à tout moment sur le bouton Effacer pour effacer les entrées de répertoire qui apparaissent sous les en-têtes ou dans les champs.

Procédez comme suit pour localiser un nom spécifique dans le répertoire :

Procédure

Étape 1 Pour localiser une personne, entrez son nom et son prénom dans les champs appropriés ou choisissez le service sous **Sélectionnez une option** ou **Afficher tous les utilisateurs** dans la zone de liste déroulante Service.

Remarque L'option Afficher tous les utilisateurs n'apparaît que si vous disposez de moins de 1 000 utilisateurs dans le répertoire. Choisissez Sélectionnez une option pour afficher un service particulier dans l'entreprise.

Remarque Une fois le service choisi, vous pouvez affiner la recherche en entrant le nom et le prénom dans les champs appropriés.

Exemple 6-1 Le répertoire tente de trouver l'entrée voulue à mesure que vous entrez des informations dans les champs. Si vous souhaitez localiser un utilisateur dont le nom est « Clair », vous pouvez entrer « Cla » dans le champ Nom pour faire défiler le répertoire jusqu'à l'entrée correspondante la plus proche.

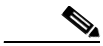
Étape 2 Pour effacer toutes les entrées de répertoire affichées ou effacer le nom et le prénom, cliquez sur le bouton **Effacer**.

Tri du répertoire

Les en-têtes du répertoire indiquent l'ordre actuel (croissant ou décroissant) des entrées de répertoire. Pour trier le répertoire, cliquez sur les flèches vers le haut ou vers le bas dans un en-tête de la fenêtre de répertoire.

Modification de l'ordre des colonnes

À tout moment et à votre gré, vous pouvez modifier l'ordre des colonnes dans la fenêtre de répertoire. Pour ce faire, faites glisser l'en-tête de colonne vers le nouvel emplacement voulu dans la fenêtre.



Remarque Vous ne pouvez pas faire glisser les colonnes en dehors de la fenêtre de répertoire.

Utilisation d'entrées du répertoire pour effectuer des tâches de contrôle d'appel

Le Tableau 6-1 décrit les tâches de contrôle que vous pouvez effectuer dans la fenêtre de répertoire. Pour plus d'informations sur le traitement des appels, reportez-vous à la section Traitement des appels page 2-1.

Tableau 6-1 Tableau de référence rapide

Résultat voulu	Action effectuée
Réponse à un appel	Vous ne pouvez pas répondre à des appels à partir de la fenêtre de répertoire. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.
Établissement d'un appel	Pour passer un appel, effectuez l'une des opérations suivantes : • Pour passer un appel à l'utilisateur associé à l'entrée de répertoire, cliquez deux fois sur l'entrée. • Utilisez la souris pour faire glisser l'entrée vers le bouton **Compose** de la barre d'outils Contrôle d'appel, le volet Détails de l'appel ou le bouton **Ligne opérateur** de la fenêtre Contrôle d'appel. • Cliquez avec le bouton droit sur l'entrée et choisissez **Compose** dans le menu contextuel.
Déconnexion d'un appel	Vous ne pouvez pas mettre fin à des appels à partir de la fenêtre de répertoire. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.
Mise en attente d'un appel	Vous ne pouvez pas mettre des appels en attente à partir de la fenêtre de répertoire. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.
Récupération d'un appel en attente (Reprise)	Vous ne pouvez pas reprendre des appels en attente à partir de la fenêtre de répertoire. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.
Transfert non supervisé	Procédez comme suit pour effectuer un transfert non supervisé : • Effectuez un transfert non supervisé en faisant glisser l'appel vers une entrée de répertoire. • Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit sur l'entrée et choisir **Transfert** dans le menu contextuel.

Tableau 6-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Transfert avec consultation (supervisé)	Procédez comme suit pour effectuer un transfert avec consultation (supervisé) : • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à transférer et choisissez **Transfert avec consultation** dans le menu contextuel. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis sur le bouton **Transfert avec consultation** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis, dans le menu Actions, choisissez **Transfert avec consultation**. – Cliquez sur l'appel à transférer, puis appuyez sur **Ctrl + T**. **Remarque** Dans la boîte de dialogue qui s'ouvre, entrez le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel. Cliquez sur **OK**. L'appel actif est ainsi mis en attente dans la fenêtre Contrôle d'appel. • Demandez à l'utilisateur si vous devez transférer l'appel. • Effectuez un transfert avec consultation en cliquant avec le bouton droit sur une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire, puis en choisissant **Transfert avec consultation** dans le menu contextuel.

Tableau 6-1 Tableau de référence rapide (suite)

Résultat voulu	Action effectuée
Établissement d'une conférence téléphonique	Procédez comme suit pour établir une conférence : • Cliquez sur l'appel approprié. • Effectuez l'une des opérations suivantes : – Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez **Conférence** dans le menu contextuel. – Cliquez sur le bouton **Conférence** de la barre d'outils Contrôle d'appel. – Choisissez **Actions > Conférence**. – Appuyez sur **Ctrl + C** sur le clavier du PC. Ces opérations mettent l'appel en attente. • Faites glisser l'entrée de numérotation abrégée ou de répertoire vers le bouton **Conférence**. • Pour terminer la tâche de contrôle d'appel, utilisez l'une des méthodes décrites en début de colonne.
Parcage d'un appel	Vous ne pouvez pas parquer des appels à partir de la fenêtre de répertoire. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel page 4-2 et Traitement des appels page 2-1.

CHAPITRE 7

Dépannage

Ce chapitre décrit des questions ou situations courantes concernant le fonctionnement ou les performances de Cisco CallManager Attendant Console.

La connexion a échoué. Comment résoudre ce problème ?

Contactez votre administrateur système pour vérifier et mettre à jour votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco CallManager Attendant Console.

Quand j'ai voulu me connecter au serveur, une boîte de dialogue a signalé que je ne pouvais pas y accéder. Comment résoudre ce problème ?

La version de la console Attendant installée sur votre PC diffère de celle disponible via Cisco CallManager Administration. Contactez votre administrateur système pour mettre à niveau la version de la console Attendant exécutée sur votre PC.

J'ai reçu un message d'erreur indiquant que le service de téléphonie tiers n'a pas pu s'initialiser.

Contactez votre administrateur système.

J'ai reçu un message d'erreur indiquant que le service de téléphonie tiers n'est pas opérationnel. J'ai reçu un message d'erreur indiquant que le service de téléphonie tiers va s'arrêter.

Contactez votre administrateur système.

J'ai reçu un message d'erreur indiquant qu'aucune ligne n'est disponible pour effectuer un appel.

Toutes les lignes configurées sont occupées. Vous devez attendre qu'une ligne se libère avant de passer un appel.

J'ai reçu un message d'erreur indiquant qu'il est impossible de se connecter au même terminal de l'opérateur.

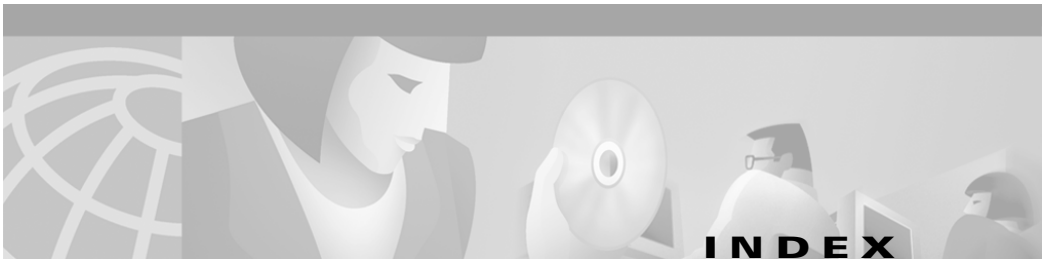
Ce message signifie que vous ne pouvez pas appeler une ligne configurée sur votre téléphone IP Cisco à partir d'une autre ligne du même téléphone.

J'ai reçu un message d'erreur indiquant que la ligne sélectionnée n'est pas disponible.

Chaque ligne ne peut autoriser que deux appels simultanés. Par exemple, si vous utilisez la ligne 1 pour transférer un appel et qu'un autre appel est en attente sur la même ligne, la ligne choisie devient indisponible. Elle le reste jusqu'à ce qu'une des tâches en cours soit terminée.

J'ai reçu un message d'erreur indiquant que le terminal de l'opérateur n'est pas opérationnel.

Assurez-vous que le téléphone IP Cisco est bien connecté au réseau.



A

Actions, menu 3-7

Aide, menu 3-8

appel

- composition d'un appel 2-3
- déconnexion (arrêt) 2-3
- établissement d'une conférence 2-8
- mise en attente d'un appel 2-4
- parcage 2-10
- récupération d'un appel en attente 2-5
- réponse 2-2
- traitement 2-1
- transfert 2-6

arrêt d'un appel 2-3

assistance

- Centre d'assistance technique xiii
- Cisco.com xiii
- obtention xiii

assistance technique

- Centre d'assistance technique (CAT) xiii
- Cisco.com xiii
- obtention xiii

attente

- mise en attente d'un appel 2-4
- récupération d'un appel 2-5

Attente, bouton 2-4

B

barre d'état 1-13

barre d'outils, Contrôle d'appel

- boutons et tâches (tableau) 1-9
- description 1-8

barre de menus

- description 1-8
- utilisation 3-1

bouton

- Attente 2-4
- Compose 2-3
- Contrôle d'appel 1-8
- Disponible/Indisponible 1-15
- Raccroche 2-3
- Répond 2-2
- Reprise 2-5
- Transfert 2-6
- Transfert avec consultation 2-6

C

CallManager Attendant Console, Cisco
- connexion 1-15
- Connexion, boîte de dialogue 1-4
- déconnexion 1-17
- démarrage 1-14
- fenêtre 1-4
- interface (tableau) 1-3
- Paramètres, boîte de dialogue 1-4
- répertoire 6-1
- sortie 1-17
- traitement des appels 2-1
- utilisation de l'interface 1-2

CD-ROM de documentation xi

Centre d'assistance technique (CAT)
- Centre d'escalade xv
- site Web xiv

Cisco.com xiii

clavier, raccourcis
- création et modification 3-2
- séquences de touches (tableau) 2-11

colonnes, modification de l'ordre dans la fenêtre de répertoire 6-3

commande de documentation xii

commentaires sur la documentation xii

Compose, bouton 2-3

composition d'un appel 2-3

conférence téléphonique, établissement 2-8

connexion 1-15

Connexion, boîte de dialogue 1-4

connexion à Cisco CallManager Attendant Console 1-15

Contrôle d'appel
- barre d'outils
  - boutons et tâches (tableau) 1-9
  - description 1-8
- boutons 1-8
- fenêtre
  - composants 1-5
  - description 4-1
  - établissement d'appels 4-2
  - référence rapide (tableau) 4-3
  - tâches 4-2
- icônes 1-8
- positionnement de la barre d'outils 1-8

D

déconnexion d'un appel 2-3

déconnexion de Cisco CallManager Attendant Console 1-17

démarrage de Cisco CallManager Attendant Console 1-14

Disponible/Indisponible (bouton) 1-15

document
- conventions x
- documentation apparentée x
- objectif viii
- obtention de documentation xi

organisation ix
préface vii
public visé viii
documentation
apparentée x
CD-ROM xi
commande xii
commentaires xii
obtention xi
sur le Web xi

E

en ligne 1-15
entrées de numérotation abrégée
ajout 5-5
modification 5-6
suppression 5-7
entrées de numérotation abrégée, tâches de contrôle d'appels (tableau) 5-8
établissement d'appels
à partir de la fenêtre Contrôle d'appel 4-2
méthodes 2-3
état des lignes (tableau) 1-6

F

fenêtre
Cisco CallManager Attendant Console 1-4
Contrôle d'appel 1-5, 4-1
défaut, présentation 3-7
Numérotation abrégée 1-7, 5-1
Répertoire 1-7, 6-1
fenêtre de numérotation abrégée
ajout d'une entrée de numérotation abrégée 5-5
ajout d'un groupe de numérotation abrégée 5-2
changement de nom d'un groupe de numérotation abrégée 5-3
description 1-7, 5-1
entrées de numérotation abrégée
exécution de tâches de contrôle d'appels (tableau) 5-8
modification d'une entrée de numérotation abrégée 5-6
suppression d'une entrée de numérotation abrégée 5-7
suppression d'un groupe de numérotation abrégée 5-4
tri des entrées dans un groupe de numérotation abrégée 5-7
Fenêtre de répertoire
description 1-7, 6-1
modification de l'ordre des colonnes 6-3
Fichier, menu 3-1
fin d'un appel 2-3

G

groupes de numérotation abrégée

ajout 5-2
changement de nom 5-3
création, modification, suppression 3-3
suppression 5-4
tri des entrées 5-7

H

hors ligne 1-15

I

icône Ramener au premier plan 1-13
icônes
contrôle d'appel 1-8
Ramener au premier plan 1-13
interface, CallManager Attendant Console, Cisco (tableau) 1-3
interface, utilisation 1-2

J

jeu de couleurs dans le menu Affichage 3-6

M

menu
Actions 3-7
Affichage
description 3-5
jeu de couleurs 3-6
présentation par défaut 3-7
taille du texte 3-5
Aide 3-8
Fichier 3-1
Modifier 3-2
menu Affichage
description 3-5
jeu de couleurs 3-6
présentation par défaut 3-7
taille du texte 3-5
menus contextuels 1-12
mise en route 1-1
Modifier, menu 3-2

N

nom
localisation dans le répertoire 6-2

P

paramètres, affichage et modification 3-4
Paramètres, boîte de dialogue 1-4
parcage d'un appel 2-10
présentation par défaut 3-7
présentation par défaut dans le menu Affichage 3-7

R

raccourcis clavier
  création et modification 3-2
  par défaut (tableau) 2-11
raccourcis clavier par défaut (tableau) 2-11
Raccroche, bouton 2-3
répertoire
  localisation d'un nom spécifique 6-2
  tri 6-3
  utilisation 6-1
  utilisation d'entrées pour les tâches de contrôle d'appel (tableau) 6-3
Répond, bouton 2-2
réponse à un appel 2-2
repositionnement de la barre d'outils Contrôle d'appel 1-8
Reprise, bouton 2-5

S

sortie de Cisco CallManager Attendant Console 1-17

T

tâches
  dans la fenêtre Contrôle d'appel 4-2
  référence rapide (tableau) 4-3
tâches de contrôle d'appel, à l'aide d'entrées de répertoire (tableau) 6-3
taille du texte dans le menu Affichage 3-5
Transfert, bouton 2-6
transfert avec consultation 2-6
Transfert avec consultation, bouton 2-6
transfert d'un appel
  transfert avec consultation 2-6
  transfert non supervisé 2-6
transfert non supervisé 2-6
tri du répertoire 6-3

W

World Wide Web, documentation xi