



# **Guide de l'utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console**

Version 1.3(1)

## **Siège social**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San José, CA 95134-1706  
États-Unis  
<http://www.cisco.com>  
tél. : +1 408 526-4000  
+1 800 553-6387  
fax : +1 408 526-4100

Référence texte : OL-5135-01



LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL SONT SUSCEPTIBLES DE MODIFICATIONS SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE MAIS SONT 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 DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES PAR CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE DE LOGICIEL OU LA GARANTIE LIMITÉE, CONTACTEZ VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR EN AVOIR UNE COPIE.

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

PAR DÉROGATION À TOUTE AUTRE GARANTIE DÉFINIE ICI, TOUTS LES FICHIERS DE DOCUMENTATION ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » AVEC TOUTS LEURS DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUS-MENTIONNÉS EXCLUENT TOUTES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS DE MANIÈRE NON LIMITATIVE LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-INFRACTION OU DES GARANTIES ÉMANANT D'UNE CONDUITE, D'UN USAGE OU D'UNE PRATIQUE 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 A GAGNER, LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES.

CCIP, CCSP, le logo Cisco Arrow, la marque Cisco *Powered Network*, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare et StackWise sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc.; et 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, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath et VCO sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou 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 nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0304R)

*Guide de l'utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console*  
Copyright © 2003 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



## **Préface** vii

Objectif vii

Public visé viii

Organisation viii

Documentation associée ix

Conventions ix

Obtention de documentation x

    Cisco.com x

    CD-ROM de documentation x

    Commande de documentation xi

    Vos commentaires sur la documentation xi

Assistance technique xii

    Cisco.com xii

    Centre d'assistance technique xiii

        Site Web du centre TAC Cisco xiii

        Centre d'urgence Cisco TAC xiv

Obtention de publications et d'informations supplémentaires 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 de connexion de Cisco CallManager Attendant Console 1-4

    Fenêtre Cisco CallManager Attendant Console 1-5

    Fenêtre Contrôle d'appel 1-5

- Fenêtre Appels diffusés 1-7
- Fenêtre Numérotation abrégée 1-7
- Fenêtre Répertoire 1-8
- Fenêtres État de l'appel/de la ligne pour le contrôle d'appel, le répertoire et la numérotation abrégée 1-9
- Fenêtre Appels parqués 1-12
- Barre de menus 1-13
- Barre d'outils Contrôle d'appel 1-13
- Menus contextuels 1-18
- Barre d'état 1-19
- Numérotation/Transfert/Clavier de numérotation de Conférence 1-19
- Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console 1-20
- Se connecter et se rendre disponible 1-22
- Mise en mode indisponible, déconnexion et quitter 1-24

---

**CHAPITRE 2**

**Traitement des appels 2-1**

- Réponse à un appel 2-2
- Mise en attente d'un appel 2-3
- Récupération d'un appel en attente (Reprise) 2-4
- Fin d'un appel 2-5
- Passer un appel 2-6
- Transfert d'un appel 2-8
  - Transfert d'un appel 2-8
  - Transférer en consultant 2-9
  - Transfert direct 2-11
- Jointure d'appels 2-12
- Établissement d'une conférence ad hoc 2-13
- Parcage d'un appel 2-14

- Récupération d'un appel parqué 2-16
- Renvoi d'un appel vers la messagerie vocale 2-17
- Utilisation des raccourcis clavier 2-18

---

**CHAPITRE 3**
**Utilisation de la barre de menus 3-1**

- Utilisation du menu Fichier 3-1
- Utilisation du menu Édition 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 3-3
- Utilisation du menu Affichage 3-4
  - Modification de la taille du texte 3-4
  - Modification du jeu de couleurs 3-5
  - Verrouillage de la taille et de la présentation des fenêtres 3-5
  - Choix de la présentation par défaut 3-6
- Utilisation du menu Actions 3-6
- Utilisation du clavier de numérotation 3-7
- Utilisation du menu Aide 3-8

---

**CHAPITRE 4**
**Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel 4-1**

- Passer des appels à partir de la fenêtre Contrôle d'appel 4-2
- Exécution de tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel 4-2

---

**CHAPITRE 5**
**Utilisation de la fenêtre 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 des entrées de numérotation abrégée pour effectuer des tâches de contrôle d'appel 5-8

---

**CHAPITRE 6**

**Utilisation de la fenêtre Répertoire 6-1**

- Localisation d'un nom spécifique dans le répertoire 6-2
- Rechargement du répertoire 6-3
- Tri du répertoire 6-3
- Modification de l'ordre des colonnes dans la fenêtre Répertoire 6-4
- Utilisation d'entrées du répertoire pour effectuer des tâches de contrôle d'appel 6-4

---

**CHAPITRE 7**

**Utilisation de la fenêtre Appels parqués 7-1**

- Parcage d'un appel 7-2
- Récupération d'un appel parqué 7-3
- Utilisation de la fenêtre Appels parqués pour effectuer des tâches de contrôle d'appel 7-4

---

**CHAPITRE 8**

**Utilisation de la fenêtre Appels diffusés 8-1**

- Réponse à un appel diffusé 8-1

---

**CHAPITRE 9**

**Dépannage 9-1**

---

**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 associée. Elle couvre les sujets suivants :

- [Objectif, page vii](#)
- [Public visé, page viii](#)
- [Organisation, page viiii](#)
- [Documentation associée, page ix](#)
- [Conventions, page ix](#)
- [Documentation associée, page ix](#)

## 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 ;
- Se rendre disponible pour traiter les appels adressés à 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 procédures 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* correspondant à cette version.

## Organisation

Le [Tableau 1](#) récapitule les principales sections de ce guide :

**Tableau 1** *Présentation du guide*

Chapitre	Description
<a href="#">Chapitre 1, « Mise en route »</a>	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, la connexion et le passage en mode disponible pour traiter des appels.
<a href="#">Chapitre 2, « Traitement des appels »</a>	Explique comment passer des appels, répondre à des appels et les diriger en utilisant les boutons de contrôle d'appel, la barre de menus, les raccourcis clavier et la souris.
<a href="#">Chapitre 3, « Utilisation de la barre de menus »</a>	Explique comment se rendre disponible ou indisponible, se déconnecter, modifier les raccourcis clavier, changer la taille du texte et le jeu de couleurs de la console, effectuer des tâches de contrôle d'appel, utiliser le clavier de numérotation et obtenir une aide en ligne.
<a href="#">Chapitre 4, « Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel »</a>	Décrit les tâches de contrôle d'appels dans la fenêtre Contrôle d'appel.
<a href="#">Chapitre 5, « Utilisation de la fenêtre Numérotation abrégée »</a>	Présente la configuration des groupes et des entrées de numérotation abrégée et leur utilisation pour le contrôle d'appels.
<a href="#">Chapitre 6, « Utilisation de la fenêtre Répertoire »</a>	Explique comment consulter le répertoire pour rechercher des numéros configurés dans la base de données de Cisco CallManager.

**Tableau 1** Présentation du guide (suite)

Chapitre 7, « Utilisation de la fenêtre Appels parqués »	Explique comment parquer un appel et en récupérer un à partir de la fenêtre Appels parqués.
Chapitre 8, « Utilisation de la fenêtre Appels diffusés »	Explique comment répondre à des appels depuis la fenêtre Appels diffusés.
Chapitre 9, « Dépannage »	Décrit des scénarios courants et fournit des commentaires ou une solution pour chaque scénario.

## Documentation associée

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

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts (en anglais)*
- *Manuel de l'utilisateur des téléphones IP Cisco 7960 et 7940 Series*
- *Cisco IP phone 7960 and 7940 Series at a Glance (en anglais)*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone (en anglais)*

## Conventions

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les remarques :



**Remarque**

Signifie *le lecteur doit noter*. Les notes contiennent des suggestions et des références utiles pour le matériel qui n'est pas couvert par la présente documentation.

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les conseils :



**Conseil**

Signifie *voici des conseils utiles*.

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les avertissements :



**Attention**

Signifie *le lecteur doit être prudent*. Dans cette situation, vous pourriez effectuer une opération risquant d'endommager l'équipement ou d'entraîner une perte de données.

# Obtention de documentation

Vous pouvez obtenir de la documentation, une assistance technique et d'autres ressources techniques auprès de Cisco de diverses manières. Les sections suivantes vous expliquent comment obtenir des informations techniques auprès de Cisco Systems.

## Cisco.com

Pour obtenir la documentation Cisco la plus à jour, veuillez vous rendre à l'adresse web Cisco suivante :

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

Vous pouvez accéder au site web de Cisco à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com>

Les sites web internationaux de Cisco sont accessibles à l'adresse suivante :

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

## CD-ROM de documentation

Une documentation Cisco ainsi que des documents supplémentaires sont disponibles sur le CD-ROM de documentation Cisco éventuellement fourni avec votre produit. Ce CD-ROM de documentation est mis à jour régulièrement et peut être plus récent que la documentation imprimée. Le CD-ROM est disponible à l'unité ou par le biais d'un abonnement annuel ou trimestriel.

Les utilisateurs inscrits de Cisco.com peuvent commander un exemplaire du CD-ROM de documentation (numéro de référence DOC-CONDOCCD=) via l'outil de commande de Cisco :

[http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering\\_place\\_order\\_ordering\\_tool\\_launch.html](http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html)

Tous les utilisateurs peuvent souscrire à un abonnement mensuel ou trimestriel via le service d'abonnements en ligne :

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

## Commande de documentation

Vous pouvez obtenir des instructions pour la commande de documentation à l'adresse suivante :

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpk/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/pdi.htm)

Pour commander une documentation Cisco, plusieurs options s'offrent à vous :

- Les utilisateurs inscrits à Cisco.com (clients directs Cisco) peuvent commander la documentation d'un produit Cisco sur le site suivant :  
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>
- Les utilisateurs qui ne sont pas inscrits à Cisco.com peuvent obtenir de la documentation en passant commande auprès d'un représentant. Appelez le siège social de Cisco Systems (Californie, États-Unis) au +1 408 526-7208 ou, si vous résidez en Amérique du Nord, au 800 553-NETS (6387).

## Vos commentaires sur la documentation

Vous pouvez envoyer vos commentaires par courrier électronique sur le site Web Cisco.com. Sur la page d'accueil de la documentation Cisco, cliquez sur **Feedback (Commentaire)** en haut de la page.

Vous pouvez également envoyer vos commentaires par courrier électronique à [bug-doc@cisco.com](mailto:bug-doc@cisco.com).

Vous pouvez également envoyer vos commentaires en utilisant la carte prévue à cet effet (si présente) située en première page de votre document ou en écrivant à l'adresse suivante :

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

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires.

# Assistance technique

Cisco.com, qui englobe le site web du Centre d'assistance technique de Cisco (TAC - Technical Assistance Center), est le point de départ de toute assistance technique. Clients et partenaires peuvent obtenir des documentations en ligne, des conseils de dépannage et des exemples de configurations via le site web de Cisco TAC. Les utilisateurs inscrits à Cisco.com bénéficient d'un accès complet aux ressources d'assistance technique sur ce site Web, y compris les outils et services du TAC.

## Cisco.com

Cisco.com offre une suite de services interactifs et en réseau vous permettant d'accéder aux informations, aux solutions réseau, aux services, aux programmes et aux ressources Cisco, à tout moment et dans le monde entier.

Cisco.com offre un grand éventail de fonctionnalités et de services pour vous aider à :

- Rationaliser vos procédures métier et améliorer votre productivité ;
- Résoudre vos problèmes techniques avec l'assistance en ligne ;
- Télécharger et tester des logiciels ;
- Commander des supports de formation et marketing ;
- Souscrire à des programmes en ligne d'évaluation des compétences, de formation et de certification.

Pour obtenir des informations et des services personnalisés, vous pouvez vous inscrire sur Cisco.com à l'adresse suivante :

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

## Centre d'assistance technique

Tous les clients ayant besoin d'assistance technique sur un produit, une technologie ou une solution Cisco peuvent accéder au centre d'assistance technique (TAC) de Cisco. Deux types d'assistance sont proposés : le site web du TAC Cisco et le centre d'urgence TAC Cisco. Le type d'assistance que vous choisirez dépend de la priorité du problème et, le cas échéant, des conditions de votre contrat de service.

Les demandes reçues par le TAC Cisco sont classées par ordre de gravité :

- Niveau de priorité 4 (P4) : Vous avez besoin d'informations ou d'une assistance concernant les capacités des produits Cisco, leur installation ou leur configuration de base. Léger impact ou aucun impact sur les activités de votre entreprise.
- Niveau de priorité 3 (P3) : Les performances opérationnelles du réseau sont affectées, mais la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles. Cisco et vous souhaitez allouer des ressources pendant les heures de bureau normales pour rétablir le service à des niveaux satisfaisants.
- Niveau de priorité 2 (P2) : L'exploitation du réseau existant est gravement dégradée ou une part significative de vos opérations commerciales est affectée négativement par les performances insuffisantes des produits Cisco. Cisco et vous souhaitez allouer des ressources à temps plein pendant les heures de bureau normales pour résoudre le problème.
- Niveau de priorité 1 (P1) : Le réseau existant n'est plus opérationnel ou vos opérations commerciales souffrent gravement. Cisco et vous souhaitez allouer des ressources nécessaires 24 heures sur 24 pour résoudre le problème.

## Site Web du centre TAC Cisco

Le site web du centre TAC Cisco propose des documents et outils en ligne pour vous aider au niveau du dépannage et pour résoudre les problèmes techniques liés aux technologies et produits Cisco. Pour accéder au site web du centre TAC Cisco, tapez l'adresse Internet suivante :

<http://www.cisco.com/tac>

Tous les clients, partenaires et revendeurs disposant d'un contrat de service Cisco en bonne et due forme peuvent accéder à toutes les ressources de l'assistance technique de Cisco sur le site web du centre TAC Cisco. Certains services du site Web du centre TAC Cisco requièrent un ID de connexion et un mot de passe. Si vous êtes titulaire d'un contrat de service Cisco valide mais que vous ne possédez pas d'ID de connexion ou de mot de passe, rendez-vous à l'adresse web suivante :

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

Si vous êtes un utilisateur inscrit de Cisco.com et que vous ne parvenez pas à résoudre votre problème technique grâce au site web du centre TAC Cisco, vous pouvez ouvrir un dossier en ligne à l'adresse suivante :

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

Si vous avez accès à Internet, nous vous recommandons d'ouvrir des dossiers de niveau P3 ou P4 en ligne pour pouvoir décrire entièrement la situation et y joindre les éventuels fichiers nécessaires.

## Centre d'urgence Cisco TAC

Le centre d'urgence Cisco TAC traite les problèmes de type P1 et P2. Ces classifications sont attribuées lorsque l'état de dégradation du réseau affecte considérablement l'activité de l'entreprise. Lorsque vous contactez le centre d'urgence Cisco TAC au sujet d'un problème de type P1 ou P2, un ingénieur du centre Cisco TAC ouvre automatiquement un dossier.

Pour obtenir le répertoire des numéros verts du centre Cisco TAC de votre pays, tapez l'adresse suivante dans votre navigateur Web :

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

Avant d'appeler, contactez le centre d'exploitation réseau pour déterminer les services d'assistance Cisco dont peut bénéficier votre entreprise : SMARTnet, SMARTnet Onsite ou Network Supported Accounts (NSA) par exemple. Lorsque vous appelez le centre, munissez-vous du numéro de votre contrat de service et du numéro de série de votre produit.

# Obtention de publications et d'informations supplémentaires

Vous pouvez obtenir des informations sur les produits, technologies et solutions réseau Cisco dans diverses sources imprimées et en ligne.

- Le *catalogue des produits Cisco* (*Cisco Product Catalog*) décrit les produits réseau proposés par Cisco Systems, ainsi que ses services de commande et d'assistance à la clientèle. Pour accéder au *catalogue des produits Cisco*, entrez l'adresse Internet suivante :

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_catalog\\_links\\_launch.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html)

- Cisco Press publie de nombreux documents sur les réseaux. Pour les novices comme pour les utilisateurs expérimentés, Cisco suggère les titres suivants : *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary*, *Internetworking Technology Handbook*, *Internetworking Troubleshooting Guide* et *Internetworking Design Guide*. Pour connaître les dernières publications de Cisco Press et d'autres informations, consultez le site de Cisco Press à l'adresse suivante :

<http://www.ciscopress.com>

- *Packet*, publication trimestrielle de Cisco, vous présente les dernières tendances réseau, les innovations technologiques ainsi que les produits et solutions Cisco pour aider les professionnels du secteur à tirer le meilleur parti de leur investissement sur le réseau. Il traite également des sujets relatifs au déploiement réseau, donne des conseils de dépannage, des exemples de configuration, présente des études de cas relatives à la clientèle, des didacticiels et des supports de formation, fournit des renseignements sur la certification ainsi que des liens vers de nombreuses ressources en ligne détaillées. Le magazine *Packet* est accessible à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/go/packet>

- La publication bimestrielle *iQ Magazine* de Cisco fournit les dernières informations sur les stratégies commerciales Internet pour les cadres dirigeants. Elle est accessible à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

- La revue trimestrielle Internet Protocol Journal, publié par Cisco Systems, s'adresse aux ingénieurs concernés par la conception, le développement et l'exploitation de réseaux Internet et intranet publics et privés. Cette revue est accessible à l'adresse suivante :

[http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about\\_cisco\\_the\\_internet\\_protocol\\_journal.html](http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html)

- Formation : Cisco propose des formations de niveau international sur les réseaux. Les programmes actuels sont présentés à l'adresse suivante :

[http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning\\_recommended\\_training\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning_recommended_training_list.html)



## Mise en route

---

Cisco CallManager Attendant Console permet de configurer des téléphones IP Cisco comme consoles Attendant. S'appuyant sur une interface 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 (une console pour chaque téléphone utilisé comme console Attendant est nécessaire). 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 1-20](#)
- [Se connecter et se rendre disponible, page 1-22](#)
- [Mise en mode indisponible, déconnexion et quitter, page 1-24](#)

# Interface de Cisco CallManager Attendant Console

Au démarrage, la boîte de dialogue Paramètres invite à entrer le nom du serveur Cisco CallManager et le N° de ligne de poste du téléphone que vous utilisez avec la console Attendant. La boîte de dialogue de connexion de 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 des fenêtres, des barres de menus, d'outils et d'état, décrites dans les sections suivantes.

L'interface graphique de Cisco CallManager Attendant Console prend en charge les résolutions d'écran suivantes : 800 x 600, 1024 x 768, 1280 x 1024 et 1600 x 1200.

La console fonctionne sur les plates-formes Windows 2000 Professionnel, Windows XP 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.

Si votre ordinateur est équipé d'une carte son et de haut-parleurs, vous pouvez configurer une tonalité d'appel (« tuut »), qui sera émise par la carte son et les haut-parleurs du PC.

Si vous utilisez un écran tactile, il sera pris en charge par l'Attendant console.

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.



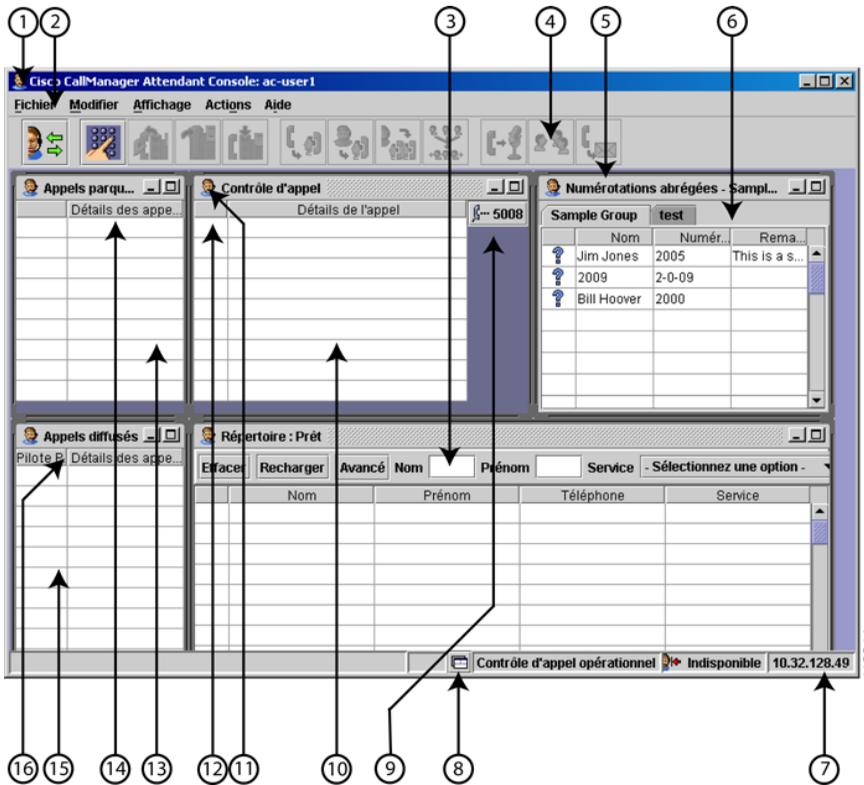
## Conseil

Vous pouvez redimensionner manuellement chaque fenêtre en cliquant sur les boutons d'agrandissement et de réduction dans l'angle supérieur droit ou en étirant la flèche qui s'affiche 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.

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 Cisco CallManager Attendant Console	9	Bouton Ligne de l'opérateur
2	Barre de menus	10	Volet Détails de l'appel
3	Fenêtre Répertoire	11	Fenêtre Contrôle d'appel
4	Barre d'outils Contrôle d'appel	12	Zone État de l'Appel
5	Fenêtre Numérotation abrégée	13	Volet Détails des Appels parqués
6	Onglet Groupe de numérotation abrégée	14	Fenêtre Appels parqués
7	Adresse IP du serveur	15	Volet Appels diffusés
8	Icône Ramener au premier plan	16	Fenêtre Appels diffusés

## 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 vous invite à renseigner le serveur, le téléphone (voir l'onglet Simple), le répertoire, les serveurs qui traitent les appels et l'adresse IP locale pour l'état de la ligne (voir l'onglet Avancés), informations que doit vous fournir l'administrateur système. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.

L'onglet Avancés permet d'activer le suivi à des fins de résolution des problèmes. Si votre ordinateur est équipé d'une carte son et de haut-parleurs, vous pouvez configurer une tonalité d'appel (« tuut ») qui vous préviendra de l'arrivée d'appels via l'ordinateur.

### Rubrique connexe

- [Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console, page 1-20](#)

## Boîte de dialogue de connexion de Cisco CallManager Attendant Console

La boîte de dialogue de connexion de Cisco CallManager Attendant Console vous invite à entrer vos nom d'utilisateur et 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 ont une incidence sur votre capacité à utiliser Cisco CallManager Attendant Console ;
- Spécifier la langue d'affichage de la console.

### Rubriques connexes

- [Se connecter et se rendre disponible, page 1-22](#)
- [Mise en mode indisponible, déconnexion et quitter, page 1-24](#)

## Fenêtre Cisco CallManager Attendant Console

Cette fenêtre contient les fenêtres Appels diffusés, Appels parqués et Contrôle d'appel, ainsi que les fenêtres Numérotation abrégée et 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 d'agrandissement et de réduction. L'angle inférieur droit affiche la barre d'état.

### Rubrique connexe

- [Interface de Cisco CallManager Attendant Console, page 1-2](#)

## Fenêtre Contrôle d'appel

La fenêtre Contrôle d'appel comporte les éléments suivants :

- Volet Détails de l'appel : affiche l'état de l'appel, le N° de ligne de poste de l'appel entrant, le nom de la personne (le cas échéant), le N° de ligne de poste Attendant et l'action effectuée par Attendant (le cas échéant).

Par exemple, l'entrée du volet Détails de l'appel peut être : « 2000 à 4000 renvoyé par 3000 ». Cette entrée indique que l'utilisateur, au N° de ligne de poste 3000, a renvoyé l'appel, au N° de ligne de poste 2000, vers Attendant, au N° de ligne de poste 4000.

- Indicateur de temps pour les appels actifs ou en attente : dans le volet Détails de l'appel, un compteur affiche la durée écoulée de l'appel actif ou en attente.

Lorsque vous répondez à un appel, le compteur affiche automatiquement la durée écoulée de l'appel actif.

Lorsque vous mettez un appel en attente, le compteur est remis à zéro et affiche la durée de mise en attente de l'appel.

Lorsque vous reprenez l'appel en attente, le compteur affiche automatiquement la durée totale pendant laquelle l'appel est resté dans le volet Détails de l'appel, qui inclut la période pendant laquelle l'appel était en attente et actif.

- Boutons de ligne opérateur : l'état de la ligne et le N° de ligne de poste du téléphone IP Cisco Attendant s'affichent dans l'angle supérieur droit de la fenêtre.

Le volet Détails de l'appel affiche les lignes téléphoniques 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 attribué un N° de ligne de poste à chaque ligne.

Le volet Détails de l'appel affiche également les appels actifs sur une ligne partagée. Une ligne partagée se caractérise par le même N° de ligne de poste sur plusieurs téléphones. Quand une ligne partagée est en cours d'utilisation, Cisco CallManager Attendant Console affiche une icône dans la fenêtre Contrôle d'appel, tel qu'indiqué dans le [Tableau 1-1](#). Cisco CallManager Attendant Console n'achemine pas les appels vers un Attendant sur une ligne partagée si une des lignes partagées est en cours d'utilisation.

**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. 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.

**Remarque**

---

Si un seul appel est affiché dans la fenêtre, il est sélectionné, à moins que vous ne choisissiez une ligne vide dans le volet Détails de l'appel.

---

**Rubriques connexes**

- [Barre de menus, page 1-13](#)
- [Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-1](#)
- [Traitement des appels, page 2-1](#).

## Fenêtre Appels diffusés

Cette fenêtre contient le volet Détails des appels diffusés, qui affiche la liste des appels entrants qui ont été placés dans une file d'attente et diffusés aux Attendants, mais pas encore traités. Tout Attendant disponible peut répondre à un appel diffusé. Lorsqu'un Attendant a répondu à un appel diffusé, l'appel est déplacé de la fenêtre Appels diffusés vers la fenêtre Contrôle d'appel de l'Attendant qui a répondu à l'appel. Si un appel est actif chez cet Attendant, la console Attendant met celui-ci en attente pendant que l'Attendant répond à l'appel diffusé.

L'entrée Appels diffusés dans le volet Détails des appels diffusés comprend les informations suivantes :

- Le N° de ligne de poste (point pilote) composé par l'appelant diffusé ;
- Le N° de ligne de poste et le nom d'utilisateur de l'appel diffusé ;
- La durée pendant laquelle l'appel est resté en file d'attente.

### Rubriques connexes

- [Barre de menus, page 1-13](#)
- [Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-1](#)
- [Traitement des appels, page 2-1](#)

## Fenêtre 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 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 le [Tableau 1-1 à la page 1-9](#)).
- Nom de la personne
- Numéro de téléphone
- Remarques (champ facultatif)

**Rubriques connexes**

- [Barre de menus, page 1-13](#)
- [Utilisation de la fenêtre Numérotation abrégée, page 5-1](#)
- [Traitement des appels, page 2-1](#)

## Fenêtre Répertoire

La fenêtre 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). La console Attendant met automatiquement à jour le répertoire selon un intervalle défini par votre administrateur système. Vous pouvez recharger manuellement le répertoire en cliquant sur le bouton Recharger.

Lorsque vous effectuez une recherche dans le répertoire par prénom, nom ou service, les entrées s'affichent de manière dynamique à mesure que vous entrez les critères dans le champ. Vous pouvez effectuer une recherche avancée en cliquant sur le bouton Recherche avancée et en entrant dans les champs les informations appropriées sur l'utilisateur. 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.

**Rubriques connexes**

- [Barre de menus, page 1-13](#)
- [Utilisation de la fenêtre Répertoire, page 6-1](#)
- [Traitement des appels, page 2-1](#)

## Fenêtres État de l'appel/de la ligne pour le contrôle d'appel, le répertoire et la numérotation abrégée

Chaque bouton de ligne ou de ligne opérateur dans la fenêtre Contrôle d'appel affiche l'un des états suivants, représentés par les icônes correspondantes illustrées au [Tableau 1-1](#).

**Tableau 1-1 État de l'appel ou de la ligne**

État de la ligne/de l'appel	Icône correspondante	Fenêtre/bouton Ligne de l'opérateur
Un appel sonne sur la ligne.		S'affiche dans les fenêtres Contrôle d'appel, Répertoire et Numérotation abrégée.
Un appel sonne sur la ligne.		S'affiche sur le bouton Ligne de l'opérateur.
La ligne est active.		S'affiche sur le bouton Ligne de l'opérateur.
La ligne est occupée.		S'affiche dans les fenêtres Contrôle d'appel, Numérotation abrégée et Répertoire.

Tableau 1-1 État de l'appel ou de la ligne (suite)

État de la ligne/de l'appel	Icône correspondante	Fenêtre/bouton Ligne de l'opérateur
<p>La ligne est en attente.</p> <p>Il existe trois icônes pour cet état. Lorsque vous mettez initialement un appel en attente, l'icône apparaît en vert.</p> <p>Si l'appel reste en attente pendant 60 secondes, l'icône devient jaune.</p> <p>Si l'appel reste en attente pendant 120 secondes, l'icône devient rouge.</p> <p>Votre administrateur système peut modifier la durée d'attente représentée par ces icônes.</p>		<p>S'affiche dans la fenêtre Contrôle d'appel</p>
<p>La ligne est inactive.</p>		<p>S'affiche dans les fenêtres Répertoire et Numérotation abrégée et sur le bouton Ligne de l'opérateur</p>

**Tableau 1-1 État de l'appel ou de la ligne (suite)**

État de la ligne/de l'appel	Icône correspondante	Fenêtre/bouton Ligne de l'opérateur
<p>La ligne partagée est en cours d'utilisation.</p> <p>Une ligne partagée se caractérise par le même N° de ligne de poste sur plusieurs téléphones. Cisco CallManager Attendant Console n'envoie pas les appels vers un Attendant sur une ligne partagée si une des lignes partagées est en cours d'utilisation.</p>		<p>S'affiche dans la fenêtre Contrôle d'appel</p>
<p>L'état de la ligne est inconnu.</p>		<p>S'affiche dans les fenêtres Contrôle d'appel, Numérotation abrégée et Répertoire et sur le bouton Ligne de l'opérateur</p>
<p>L'état de la ligne indique que l'utilisateur a configuré la fonction RenvImmTous vers la messagerie vocale sur le téléphone IP Cisco.</p>		<p>S'affiche dans la fenêtre Répertoire si le nombre d'entrées recherchées est inférieur à 10.</p>
<p>L'état de la ligne indique que l'utilisateur a configuré la fonction de renvoi d'appel vers un N° de ligne de poste spécifique.</p>		<p>S'affiche dans les fenêtres Répertoire et Numérotation abrégée</p>

## Fenêtre Appels parqués

Cette fenêtre contient le volet Détails des appels parqués, affichant les appels parqués sur un poste de parage d'appels. Le parage d'appel permet de mettre un appel en attente pour pouvoir le récupérer sur un autre poste du système. Par exemple, si vous recevez un appel sur votre poste, vous pouvez le parquer sur un poste de parage d'appels, tel que 1234. Un autre utilisateur du système peut alors composer le 1234 sur un autre poste pour reprendre l'appel.

L'entrée d'appels parqués dans le volet Détails des appels parqués comprend les informations suivantes :

- le N° de ligne de poste de l'appel parqué ;
- le poste de parage d'appels sur lequel est parqué l'appel ;
- le N° de ligne de poste du téléphone Attendant ayant parqué l'appel.

Par exemple, l'entrée du volet Détails des appels parqués peut être : « 2000 parqué sur 4000 par 3000 ». Cette entrée indique qu'Attendant, au N° de ligne de poste 3000, a parqué l'appel, au N° de ligne de poste 2000, sur le poste choisi par Cisco CallManager, qui, dans ce cas, est le poste de parage d'appels 4000. L'appel, au N° de ligne de poste 2000, reste en attente jusqu'à ce que l'utilisateur réponde à l'appel ou jusqu'à ce que l'appel parqué revienne vers Attendant.



---

### Remarque

Cisco CallManager choisit le poste de parage d'appels en fonction de la configuration entrée par l'administrateur système dans Cisco CallManager Administration.

---

La fenêtre Appels parqués permet d'afficher et de prendre tous les appels parqués par toutes les consoles Attendant connectées au serveur Attendant. Il est impossible d'afficher et de prendre les appels parqués avant votre connexion à la console Attendant.

Si l'utilisateur ne répond pas à l'appel parqué sur le poste de parage d'appels, il y reste pendant une période prédéfinie (généralement 60 secondes) configurée manuellement par l'administrateur système dans Cisco CallManager Administration, puis l'appel revient automatiquement dans le volet Détails du contrôle d'appel.

Vous pouvez récupérer manuellement l'appel parqué à l'aide du bouton Récupérer l'appel parqué sur la barre d'outils Contrôle d'appel, de l'option correspondante dans le menu contextuel ou le menu Actions, ou du raccourci clavier correspondant. Une fois l'appel parqué récupéré, l'appel s'affiche dans le volet Détails du Contrôle d'appel.

#### Rubriques connexes

- [Utilisation de la fenêtre Appels parqués, page 7-1](#)
- [Traitement des appels, page 2-1](#)

## Barre de menus

La barre de menus permet de se rendre 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, de contrôler la taille et le placement de la fenêtre, d'effectuer des tâches de Contrôle d'appel et d'obtenir une aide en ligne.

#### Rubrique connexe

- [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'appel les plus courantes effectuées par 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'appel et des boutons correspondants :

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

Boutons de Contrôle d'appel	Tâches de Contrôle d'appel
  	<p>Indisponible/Disponible</p> <p><b>Remarque</b> Ce bouton de Contrôle d'appel est une bascule vous permettant d'utiliser le même bouton pour deux tâches.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Se connecter et se rendre disponible, page 1-22</a></li> <li>• <a href="#">Mise en mode indisponible, déconnexion et quitter, page 1-24</a></li> </ul>
	<p>Composer</p> <p>Reportez-vous à la <a href="#">section « Passer un appel »</a> à la page 2-6 pour plus d'informations.</p>
	<p>Répondre</p> <p>Reportez-vous à la <a href="#">section « Réponse à un appel »</a> à la page 2-2 pour plus d'informations.</p>
	<p>Raccrocher</p> <p>Reportez-vous à la <a href="#">section « Fin d'un appel »</a> à la page 2-5 pour plus d'informations.</p>

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

Boutons de Contrôle d'appel	Tâches de Contrôle d'appel
 	<p>Attente/Reprise</p> <p><b>Remarque</b> Ce bouton de Contrôle d'appel est une bascule vous permettant d'utiliser le même bouton pour deux tâches.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Mise en attente d'un appel, page 2-3</a></li> <li>• <a href="#">Récupération d'un appel en attente (Reprise), page 2-4</a></li> </ul>
	<p>Transférer</p> <p>Reportez-vous à la <a href="#">section « Transfert d'un appel »</a> à la <a href="#">page 2-8</a> pour plus d'informations.</p>
	<p>Transférer en consultant</p> <p>Reportez-vous à la <a href="#">section « Transférer en consultant »</a> à la <a href="#">page 2-9</a> pour plus d'informations.</p>
	<p>Transfert direct</p> <p>Reportez-vous à la <a href="#">section « Transfert direct »</a> à la <a href="#">page 2-11</a> pour plus d'informations.</p>
	<p>Rejoindre</p> <p>Reportez-vous à la <a href="#">section « Jointure d'appels »</a> à la <a href="#">page 2-12</a> pour plus d'informations.</p>

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

Boutons de Contrôle d'appel	Tâches de Contrôle d'appel
 	<p>Parquer/récupérer l'appel parké</p> <p><b>Remarque</b> Cette tâche de Contrôle d'appel n'est disponible que si le serveur Cisco CallManager connecté à la console Attendant utilise la version 3.3 ou supérieure de Cisco CallManager. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.</p> <p>Ces icônes n'apparaissent dans la barre d'outils Contrôle d'appel que si vous utilisez une version compatible de Cisco CallManager 3.3 sur le serveur connecté à la console Attendant.</p> <p><b>Remarque</b> Ce bouton de Contrôle d'appel est une bascule vous permettant d'utiliser le même bouton pour deux tâches.</p> <p><b>Remarque</b> Si vous répondez à un appel actif dans le volet Détails de l'appel, l'icône Parquer et le texte de l'info-bulle s'affichent. Lorsqu'un appel parké s'affiche dans le volet Détails des appels parkés, l'icône Récupérer l'appel parké et le texte de l'info-bulle s'affichent.</p> <p>Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Parcage d'un appel, page 2-14</a></li> <li>• <a href="#">Récupération d'un appel parké, page 2-16</a></li> </ul>

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

Boutons de Contrôle d'appel	Tâches de Contrôle d'appel
	Conférence  Reportez-vous à la <a href="#">section « Établissement d'une conférence ad hoc »</a> à la page 2-13 pour plus d'informations.
	Renvoyer un appel vers la messagerie vocale  Reportez-vous à la <a href="#">section « Renvoi d'un appel vers la messagerie vocale »</a> à la page 2-17.

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 l'emplacement 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.

---

### Rubrique connexe

- [Traitement des appels, page 2-1](#)

## 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.

### Rubriques connexes

- [Traitement des appels, page 2-1](#)
- [Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-1](#)
- [Utilisation de la fenêtre Numérotation abrégée, page 5-1](#)
- [Utilisation de la fenêtre Répertoire, page 6-1](#)
- [Utilisation de la fenêtre Appels parqués, page 7-1](#)

## Barre d'état

La barre d'état affiche les informations suivantes :

- L'icône Ramener au premier plan
- La [Figure 1-2](#) illustre l'icône Ramener au premier plan.

**Figure 1-2** Icône Ramener au premier plan



Lorsque la fenêtre Contrôle d'appel est réduite ou masquée par une autre fenêtre, l'icône Affichage rapide, dans l'angle inférieur droit de la barre d'état, permet de l'afficher rapidement lorsque vous recevez un appel entrant ou passez un appel sortant à partir du téléphone Attendant.

- État du contrôle d'appel (Tentative en cours, Contrôle d'appel opérationnels)
- L'icône d'état Indisponible/Disponible
- L'adresse IP ou le nom de l'hôte du serveur Attendant connecté à la console Attendant

### Rubrique connexe

- [Interface de Cisco CallManager Attendant Console, page 1-2](#)

## Numérotation/Transfert/Clavier de numérotation de Conférence

Vous pouvez passer/transférer/mettre un appel en conférence à l'aide de l'une des nombreuses méthodes interchangeable. Vous pouvez effectuer ces tâches à l'aide du clavier de numérotation. Il contient les éléments suivants :

- Un champ permettant d'entrer le numéro à composer
- Un volet permettant de rechercher un utilisateur dans le répertoire
- Un bouton permettant d'achever l'opération (par exemple, transfert ou mise d'un appel en conférence)

### Rubrique connexe

- [Traitement des appels, page 2-1](#)

# 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 doivent vous être fournies par l'administrateur système.

Procédez comme suit pour lancer Cisco CallManager Attendant Console :

## Procédure

- Étape 1** Double-cliquez sur l'icône Cisco CallManager Attendant Console sur le bureau ou choisissez **Démarrer > Programmes > Cisco CallManager Attendant Console**. La [Figure 1-3](#) illustre l'icône Cisco CallManager Attendant Console.

**Figure 1-3** *Icône Cisco CallManager Attendant Console*



- Étape 2** Avant de vous connecter au PC, cliquez sur le bouton **Paramètres**. La boîte de dialogue Paramètres contient les onglets Simple et Avancés. La boîte de dialogue Paramètres s'affiche, vous invitant à entrer les informations suivantes dans l'onglet Simple :
- Nom de l'hôte ou adresse IP du serveur
  - N° de ligne de poste de votre téléphone
- Étape 3** Entrez les informations appropriées dans les champs.
- Étape 4** Si vous ne souhaitez pas définir les paramètres affichés dans l'onglet Avancés, cliquez sur **OK**. Vous pouvez configurer une tonalité d'appel via la carte son du PC, activer le suivi pour la résolution des problèmes ou définir d'autres paramètres dans l'onglet Avancés.
- Étape 5** Cliquez sur l'onglet **Avancés**. L'administrateur système doit vous fournir les informations à renseigner dans les champs affichés.

**Étape 6** Pour changer le chemin d'accès du fichier de répertoire local, entrez le nouveau chemin dans le champ du chemin du fichier de 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 7** Pour modifier l'intervalle séparant deux rechargements du fichier de répertoire par la console Attendant, saisissez un nouvel intervalle (en secondes) dans le champ Interv. recharg. Répertoire.

**Étape 8** Pour changer le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur qui traite les appels, entrez les informations appropriées dans les champs nom système et adresse IP du serveur de traitement des appels.

**Étape 9** Entrez l'adresse IP locale de la console Attendant dans le champ Adresse IP du système local (pour LineStateServer).



---

**Remarque** Si le PC Attendant dispose de deux cartes d'interface réseau, l'administrateur système peut spécifier l'adresse IP qui recevra les mises à jour sur l'état de la ligne.

Si votre administrateur souhaite recevoir l'état de la ligne sur un port UDP spécifique pour des raisons de sécurité, il peut spécifier le port UDP au format Adresse IP:Port dans le champ Adresse IP du système local (pour LineStateServer).

---

**Étape 10** Cochez la case **Activer la trace**.

**Étape 11** Pour configurer une sonnerie audible (« bip ») qui vous prévient de l'arrivée d'appels via la carte son de l'ordinateur, procédez comme suit :

- a. Cliquez sur **Paramètres de sonnerie d'alerte audible**.
- b. Cliquez sur la case d'option **Pas de sonnerie, Sonner une fois** ou **Sonner en continu** :
- c. Cliquez sur **OK**.

**Étape 12** Cliquez sur **Enregistrer**. Vous pouvez maintenant vous connecter et vous rendre disponible.

---

# Se connecter et se rendre disponible

Lorsque vous vous connectez au PC Attendant, entrez vos nom d'utilisateur et mot de passe et choisissez la langue d'affichage voulue.

Procédez comme suit pour vous connecter, devenir disponible et traiter des appels :

## Procédure

- 
- Étape 1** Si vous ne l'avez pas encore fait, double-cliquez 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 avoir à les entrer chaque fois que vous vous connectez à la console Attendant, cochez la case **Mémoriser le nom d'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 dans la langue prise en charge par votre système d'exploitation. Vous ne pouvez afficher que les langues prises en charge par votre système d'exploitation. Si vous ne pouvez pas afficher la langue choisie, contactez votre administrateur système.

Dans la zone de liste déroulante Langue, choisissez la langue d'affichage voulue.

Dans les boîtes de dialogue de connexion suivantes, le texte s'affiche automatiquement dans la langue choisie lors de la connexion précédente.



### Attention

Si un texte s'affiche en anglais après avoir sélectionné une autre langue, reportez-vous à la [section « Dépannage » à la page 9-1](#).

**Conseil**

Pour revoir ou modifier les paramètres définis pour la console Attendant, cliquez sur le bouton Paramètres. Pour plus d'informations sur la modification des paramètres, reportez-vous à la [section « Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console »](#) à la page 1-20.

**Étape 4** Cliquez sur **Connexion**.

Lorsque vous vous connectez, Cisco CallManager Attendant Console vérifie les informations fournies 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 administrateur système définit votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco CallManager Attendant Console. Si vous ne parvenez pas à vous connecter, contactez-le.



**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 vous rendez disponible, 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 mode disponible.

Cisco Telephony Call Dispatcher est averti que vous êtes disponible pour répondre aux appels. La barre d'état doit afficher « Contrôle d'appel opérationnel ».

# Mise en mode indisponible, déconnexion et quitter

Lorsque vous n'utilisez pas Cisco CallManager Attendant Console, rendez-vous indisponible pour que Cisco Telephony Call Dispatcher sache que vous n'êtes pas disponible pour traiter des appels en fonction des numéros de ligne de poste configurés spécifiquement pour la console Attendant. N'oubliez pas que vous pouvez toujours répondre aux appels arrivant sur votre numéro de téléphone personnel sur le téléphone IP Cisco.



## Remarque

---

N'oubliez pas que les boutons et options de menu Disponible/Indisponible sont contextuels. Si vous êtes disponible, c'est la mention Indisponible qui apparaît sur le bouton-bascule et l'option de menu. Si vous êtes indisponible, c'est le bouton-bascule et l'option de menu Disponible qui s'affichent.

---

- 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 souhaitez 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 CallManager Attendant Console et fermer la fenêtre de l'application, choisissez **Fichier > Déconnexion** ou **Fichier > Quitter**.

Si vous choisissez Fichier > Déconnexion, vous quittez l'application et la boîte de dialogue de connexion de Cisco CallManager Attendant Console s'affiche automatiquement. Si vous choisissez Fichier > Quitter, vous quittez l'application et aucune boîte de dialogue ne s'affiche.



# Traitement des appels

---

Pour traiter des appels avec Cisco CallManager Attendant Console, vous pouvez utiliser la souris, les boutons de barre d'outils, la barre de menus, 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](#)
- [Mise en attente d'un appel, page 2-3](#)
- [Récupération d'un appel en attente \(Reprise\), page 2-4](#)
- [Fin d'un appel, page 2-5](#)
- [Passer un appel, page 2-6](#)
- [Transfert d'un appel, page 2-8](#)
- [Jointure d'appels, page 2-12](#)
- [Établissement d'une conférence ad hoc, page 2-13](#)
- [Parcage d'un appel, page 2-14](#)
- [Récupération d'un appel parqué, page 2-16](#)
- [Renvoi d'un appel vers la messagerie vocale, page 2-17](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-18](#)

# Réponse à un appel

Lorsque Cisco CallManager Attendant Console reçoit un appel entrant, l'appel s'affiche dans le volet Détails de l'appel de la fenêtre Contrôle d'appel. Vous pouvez répondre aux appels depuis la fenêtre Contrôle d'appel en utilisant l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-1](#). Vous ne pouvez pas répondre à des appels à partir de la fenêtre de numérotation abrégée ni de la fenêtre Répertoire.

  
Remarque

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

  
Remarque

Pour répondre à des appels diffusés depuis la fenêtre Appels diffusés, consultez la [section « Réponse à un appel diffusé »](#) à la page 8-1.

**Tableau 2-1 Réponse à un appel**

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez <b>Répond</b> .
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur le bouton <b>Répond</b> .
Menu Actions	Choisissez <b>Répond</b> .
Utilisation de la souris	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 <b>Répond</b> .
Raccourci clavier	Utilisez le raccourci clavier configuré pour répondre à un appel. Le raccourci spécifié par défaut est <b>Ctrl + A</b> .
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour répondre à l'appel.

# 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 En attente s'affiche dans la zone d'état de l'appel et l'icône Actif s'affiche sur le bouton Affichage rapide.

Vous pouvez mettre des appels en attente depuis la fenêtre Contrôle d'appel en utilisant l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-2](#).



## Remarque

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

**Tableau 2-2** Mise en attente d'un appel

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit et choisissez <b>Attente</b> .
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur l'appel, puis sur le bouton <b>Attente</b> .
Menu Actions	Cliquez sur l'appel ; dans le menu Actions, choisissez <b>Attente</b> .
Utilisation de la souris	Utilisez la souris pour faire glisser l'appel actif vers le bouton <b>Attente</b> . Cliquez deux fois sur l'appel actif.
Raccourci clavier	Cliquez sur l'appel, puis effectuez le raccourci clavier configuré pour la mise en attente d'un appel. Le raccourci spécifié par défaut est <b>Ctrl + L</b> .
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre l'appel en 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 récupérez 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 Affichage rapide.

Vous pouvez récupérer des appels en attente depuis la fenêtre Contrôle d'appel en utilisant l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-3](#).



### Remarque

Vous ne pouvez pas récupérer d'appels dans la fenêtre Numérotation abrégée ou dans la fenêtre Répertoire.

**Tableau 2-3 Reprise d'un appel**

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit sur l'appel en attente, puis choisissez <b>Reprise</b> .
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur l'appel en attente, puis sur le bouton <b>Reprise</b> .
Menu Actions	Cliquez sur l'appel en attente ; dans le menu Actions, choisissez <b>Reprise</b> .
Utilisation de la souris	À l'aide de la souris, faites glisser l'appel en attente vers le bouton <b>Reprise</b> de la barre d'outils Contrôle d'appel. Cliquez deux fois sur l'appel en attente pour le reprendre.
Raccourci clavier	Cliquez sur l'appel en attente, puis utilisez le raccourci clavier paramétré pour la récupération d'un appel en attente. Le raccourci spécifié par défaut est <b>Ctrl + L</b> .
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour récupérer l'appel en attente.

# Fin d'un appel

Lorsque Cisco CallManager Attendant Console déconnecte l'appel, celui-ci disparaît du volet Détails de l'appel de la fenêtre Contrôle d'appel. Vous pouvez mettre fin aux appels depuis la fenêtre Contrôle d'appel en utilisant l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-4](#).



## Remarque

Vous ne pouvez pas y mettre fin à partir de la fenêtre Numérotation abrégée ni de la fenêtre Répertoire.

**Tableau 2-4** *Fin d'un appel*

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez <b>Raccrocher</b> .
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur l'appel, puis sur le bouton <b>Raccrocher</b> .
Menu Actions	Cliquez sur l'appel ; dans le menu Actions, choisissez <b>Raccrocher</b> .
Utilisation de la souris	Utilisez la souris pour faire glisser l'appel actif vers le bouton <b>Raccrocher</b> .
Raccourci clavier	Cliquez sur l'appel, puis appuyez sur le raccourci clavier configuré pour mettre fin à un appel. Le raccourci spécifié par défaut est <b>Ctrl + H</b> .
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre fin à l'appel.

# Passer un appel

Vous pouvez passer des appels lorsqu'une ligne est disponible dans la fenêtre Contrôle d'appel. Vous pouvez passer des appels vers des entrées du répertoire ou de numérotation abrégée ou vers un numéro externe. Vous pouvez passer des appels en utilisant l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-5](#).

**Tableau 2-5** *Passer un appel*

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée et choisissez <b>Composer</b> .
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée, puis sur le bouton <b>Composer</b> .
Menu Actions	Cliquez sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée ; dans le menu Actions, choisissez <b>Composer</b> .
Utilisation de la souris	<p>Cliquez deux fois sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée pour composer automatiquement ce numéro.</p> <p>Faites glisser l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée sur le bouton <b>Composer</b> de la barre d'outils Contrôle d'appel, le volet Détails de l'appel ou le bouton <b>Ligne de l'opérateur</b> de la fenêtre Contrôle d'appel.</p>

Tableau 2-5 Passer un appel (suite)

Méthode	Tâche
Raccourci clavier	<p>Cliquez sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée. Appuyez sur le raccourci clavier configuré pour passer les appels, puis cliquez sur <b>Composer</b>. Le raccourci spécifié par défaut est <b>Ctrl + D</b>.</p> <p>Utilisez le pavé numérique du clavier de votre PC pour composer un numéro, puis appuyez sur <b>Entrée</b> ou le raccourci clavier configuré pour passer les appels. Le raccourci spécifié par défaut est <b>Ctrl + D</b>.</p> <p>Cliquez sur un bouton de ligne opérateur, si plusieurs boutons sont configurés, pour décrocher. Entrez ensuite le numéro de téléphone à l'aide du clavier numérique et cliquez sur <b>OK</b> ou appuyez sur <b>Entrée</b> pour effectuer l'appel.</p> <p>Pour accéder au clavier de numérotation, appuyez sur le raccourci clavier configuré pour l'établissement d'un appel. Le raccourci spécifié par défaut est <b>Ctrl + D</b>.</p>
Clavier de numérotation	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effectuez l'une des opérations suivantes : Appuyez sur <b>Ctrl + D</b> sur le clavier du PC. Dans le menu Actions, choisissez <b>Composer</b>.</li> <li>2. Effectuez l'une des opérations suivantes : Entrez le numéro à composer. Recherchez dans le répertoire le numéro/utilisateur à contacter. Cliquez sur l'entrée de répertoire.</li> <li>3. Cliquez sur le bouton <b>Composer</b>.</li> </ol>
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour composer le numéro.

# Transfert d'un appel

Lorsque vous transférez un appel actif, le système met l'appelant en communication avec la personne que vous désignez. Cisco CallManager Attendant Console permet de transférer un appel, de le transférer en consultant le destinataire de l'appel ou de le transférer directement, tel que défini dans les sections suivantes.

- [Transfert d'un appel, page 2-8](#)
- [Transférer en consultant, page 2-9](#)
- [Transfert direct, page 2-11](#)

Vous pouvez transférer un appel, le transférer en consultant le destinataire ou le transférer directement dans n'importe quelle fenêtre en utilisant les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.



## Remarque

Reportez-vous à la [section « Dépannage » à la page 9-1](#) si vous recevez des messages d'erreur sur le transfert d'appels.

## Transfert d'un appel

Lorsque vous transférez un appel, vous ne pouvez pas consulter le destinataire au préalable.

Pour transférer un appel à l'aide du clavier de transfert, utilisez l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-6](#).

**Tableau 2-6** *Transfert d'un appel*

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez sur l'appel à transférer, puis cliquez avec le bouton droit sur une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire et choisissez <b>Transférer</b> .
Utilisation de la souris	Faites glisser l'appel à transférer sur une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire.

**Tableau 2-6** *Transfert d'un appel (suite)*

<b>Méthode</b>	<b>Tâche</b>
Raccourci clavier par défaut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur l'appel à transférer.</li> <li>2. Appuyez sur les touches du clavier du PC pour entrer le numéro de transfert de l'appel.</li> <li>3. Appuyez sur <b>Ctrl + X</b> pour transférer l'appel.</li> </ol>
Clavier de numérotation	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effectuez l'une des opérations suivantes : Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à transférer et choisissez <b>Transférer</b> dans le menu contextuel. Cliquez sur l'appel à transférer, puis sur le bouton <b>Transférer</b> de la barre d'outils Contrôle d'appel. Cliquez sur l'appel à transférer, puis, dans le menu Actions, choisissez <b>Transférer</b>. Cliquez sur l'appel à transférer, puis appuyez sur <b>Ctrl + X</b>.</li> <li>2. Une fois le clavier de transfert affiché, entrez le numéro de transfert de l'appel.</li> <li>3. Cliquez sur <b>OK</b>.</li> </ol>

## Transférer en consultant

Transférer en consultant vous permet de consulter le destinataire avant de transférer l'appel. Utilisez l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-7](#) pour transférer un appel en consultant son destinataire.

**Tableau 2-7** *Transférer en consultant*

<b>Méthode</b>	<b>Tâche</b>
Menu contextuel	Cliquez sur l'appel à transférer, puis cliquez avec le bouton droit sur une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire et choisissez <b>Transférer en consultant</b> .

**Tableau 2-7 Transférer en consultant (suite)**

<b>Méthode</b>	<b>Tâche</b>
Raccourci clavier par défaut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cliquez sur l'appel à transférer.</li> <li>2. Appuyez sur les touches du clavier du PC pour entrer le numéro de transfert de l'appel.</li> <li>3. Appuyez sur <b>Ctrl + T</b>.</li> </ol>
Clavier de numérotation	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Effectuez l'une des opérations suivantes :            Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à transférer et choisissez <b>Transférer en consultant</b> dans le menu contextuel.             Cliquez sur l'appel à transférer, puis sur le bouton <b>Transférer en consultant</b> de la barre d'outils Contrôle d'appel.             Cliquez sur l'appel à transférer, puis, dans le menu Actions, choisissez <b>Transférer en consultant</b>.             Cliquez sur l'appel à transférer, puis appuyez sur <b>Ctrl + T</b>.         </li> <li>2. Une fois le clavier de transfert affiché, entrez le numéro de transfert de l'appel.</li> <li>3. Cliquez sur <b>OK</b>. L'appel actif est ainsi mis en attente dans la fenêtre Contrôle d'appel.</li> <li>4. Demandez à l'utilisateur si vous devez transférer l'appel.</li> <li>5. Pour transférer l'appel en attente, utilisez l'une des méthodes décrites à l'étape 1.</li> </ol>

## Transfert direct

Un transfert direct vous permet de fusionner deux appels en un seul. Pour utiliser la fonctionnalité de transfert direct, dans la fenêtre Détails de l'appel, vous devez sélectionner l'appel actif ainsi qu'un autre appel sur la même ligne.

Pour effectuer un transfert direct d'un appel, utilisez l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-8](#).

**Tableau 2-8** *Transfert direct*

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Dans la fenêtre Contrôle d'appel, choisissez les appels à transférer en maintenant la touche Ctrl enfoncée pendant que vous cliquez sur les appels en question, puis cliquez avec le bouton droit et choisissez <b>Transfert Direct</b> dans le menu contextuel.
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur les appels à transférer en maintenant la touche Ctrl enfoncée, puis cliquez sur le bouton <b>Transfert Direct</b> .
Menu Actions	Cliquez sur les appels à transférer en maintenant la touche Ctrl enfoncée, puis, dans le menu Actions, choisissez <b>Transfert Direct</b> .
Raccourci clavier par défaut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfoncez la touche Ctrl et cliquez sur les appels à transférer.</li> <li>2. Appuyez sur <b>Ctrl + R</b> pour effectuer le transfert.</li> </ol>

# Jointure d'appels

La fonction Joindre permet de fusionner un groupe d'appels et l'Attendant en une conférence. Pour utiliser la fonction Joindre, vous devez sélectionner l'appel actif et d'autres appels sur la même ligne.

Vous pouvez joindre des appels par le biais de l'une des méthodes décrites dans le [Tableau 2-9](#).



## Remarque

Pour plus d'informations sur la fusion de deux appels actifs sans l'Attendant, consultez la [section « Transfert direct » à la page 2-11](#).

**Tableau 2-9** *Joindre des appels*

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Dans la fenêtre Contrôle d'appel, choisissez les appels à joindre en maintenant la touche Ctrl enfoncée pendant que vous cliquez sur les appels en question, puis cliquez avec le bouton droit et choisissez <b>Joindre</b> dans le menu contextuel.
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur les appels à joindre en maintenant la touche Ctrl enfoncée, puis cliquez sur le bouton <b>Joindre</b> .
Menu Actions	Cliquez sur les appels à joindre en maintenant la touche Ctrl enfoncée, puis, dans le menu Actions, choisissez <b>Joindre</b> .
Raccourci clavier par défaut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enfoncez la touche Ctrl et cliquez sur les appels à joindre.</li> <li>2. Appuyez sur <b>Ctrl + J</b> pour effectuer la connexion.</li> </ol>

# Établissement d'une conférence ad hoc

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.

Vous pouvez établir une conférence depuis n'importe quelle fenêtre via l'une des méthodes énumérées dans le [Tableau 2-10](#).



**Remarque**

Vous pouvez établir une conférence à partir de n'importe quelle fenêtre. Lorsque vous établissez une conférence à partir de la fenêtre de numérotation abrégée ou Répertoire, en cliquant sur le bouton Conférence ou en choisissant l'option de menu correspondante, vous ajoutez le participant à la conférence et connectez à la conférence l'utilisateur choisi dans le répertoire ou dans le groupe de numérotation abrégée.

**Tableau 2-10 Établissement d'une conférence**

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Après avoir choisi l'appel à ajouter à la conférence, vous pouvez cliquer avec le bouton droit sur une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire et choisir <b>Conférence</b> .
Utilisation de la souris	Faites glisser une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire sur le bouton <b>Conférence</b> .
Raccourci clavier par défaut	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Répondez à l'appel.</li> <li>2. Appuyez sur les touches du clavier du PC pour entrer le N° de ligne de poste à ajouter à la conférence.</li> <li>3. Appuyez sur <b>Ctrl + C</b> pour établir la conférence téléphonique.</li> </ol>

Tableau 2-10 Établissement d'une conférence (suite)

Méthode	Tâche
Clavier de numérotation	<ol style="list-style-type: none"> <li>Effectuez l'une des opérations suivantes :            Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez <b>Conférence</b> dans le menu contextuel.            Cliquez sur l'appel approprié ; cliquez sur le bouton <b>Conférence</b> de la barre d'outils Contrôle d'appel.            Cliquez sur l'appel approprié ; choisissez <b>Actions &gt; Conférence</b>.            Cliquez sur l'appel approprié ; appuyez sur <b>Ctrl + C</b> sur le clavier du PC.</li> <li>Une fois le clavier de conférence affiché, entrez le N° de ligne de poste de l'utilisateur à ajouter à la conférence. Cliquez sur <b>OK</b>.</li> <li>Cliquez sur le bouton <b>Conférence</b>, choisissez <b>Actions &gt; Conférence</b>, ou appuyez sur <b>Ctrl + C</b> sur le clavier du PC.</li> </ol>

## Parcage d'un appel

La fonction de parcage d'appel permet de mettre un appel en attente pour pouvoir le récupérer 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 récupérer l'appel.

L'entrée d'appels parqués dans le volet Détails des appels parqués comprend les informations suivantes :

- le N° de ligne de poste de l'appel parqué ;
- le poste de parcage d'appels sur lequel est parqué l'appel ;
- le N° de ligne de poste du téléphone Attendant ayant parqué l'appel.

Par exemple, l'entrée du volet Détails des appels parqués peut être : « 2000 parqué sur 4000 par 3000 ». Cette entrée indique qu'Attendant, au N° de ligne de poste 3000, a parqué l'appel, au N° de ligne de poste 2000, sur le poste choisi par Cisco CallManager, qui, dans ce cas, est le poste de parcage d'appels 4000. L'appel, au N° de ligne de poste 2000, reste en attente jusqu'à ce que l'utilisateur réponde à l'appel ou jusqu'à ce que l'appel parqué revienne vers Attendant.

**Remarque**

Cisco CallManager choisit le poste de parcage d'appels en fonction de la configuration entrée par l'administrateur système dans Cisco CallManager Administration.

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 **Parcage d'appel** dans le menu contextuel.
  - Cliquez sur l'appel à parquer, puis sur le bouton **Parcage d'appel** dans la barre d'outils Contrôle d'appel.
  - Cliquez sur l'appel à parquer et choisissez, dans le menu Actions, **Parcage d'appel**.
  - Sur le clavier du PC, appuyez sur le raccourci clavier configuré pour le parcage d'un appel. Le raccourci spécifié par défaut est **Ctrl + P**.
  - Dans la fenêtre Contrôle d'appel, faites glisser l'appel à parquer vers la fenêtre Appels parqués.
- Étape 2** Une boîte de dialogue affiche le N° de ligne de poste où est parqué l'appel. Cliquez sur **OK**.
- L'appel parqué s'affiche dans le volet Détails des appels parqués.
- Étape 3** Contactez l'utilisateur qui doit récupérer l'appel parqué.
-

# Récupération d'un appel parqué

Si l'utilisateur ne répond pas à l'appel parqué sur le poste de parcage d'appels, vous pouvez le récupérer à partir du poste de parcage d'appels.

La fenêtre Appels parqués permet d'afficher et de prendre tous les appels parqués par toutes les consoles Attendant connectées au serveur Attendant. Il est impossible d'afficher et de prendre les appels parqués avant votre connexion à la console Attendant.

Procédez comme suit pour récupérer un appel parqué.

## Procédure

---

- Étape 1** Si l'utilisateur ne répond pas à l'appel, effectuez l'une des opérations suivantes pour récupérer l'appel parqué :
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à parquer et choisissez **Récupérer l'appel parqué** dans le menu contextuel.
  - Cliquez sur l'appel à parquer, puis sur le bouton **Récupérer l'appel parqué** dans la barre d'outils Contrôle d'appel.
  - Cliquez sur l'appel à parquer et choisissez, dans le menu Actions, **Récupérer l'appel parqué**.
  - Sur le clavier du PC, appuyez sur le raccourci clavier configuré pour la récupération d'un appel parqué. Le raccourci spécifié par défaut est **Ctrl + P**.
- Étape 2** Choisissez le N° de ligne de poste à récupérer dans la boîte de dialogue qui s'affiche. Cliquez sur **Récupérer**.
- L'appel actif s'affiche dans le volet Détails du contrôle d'appel.
- Étape 3** Informer l'appelant sur la situation.
- 

## Méthodes alternatives (raccourcis)

- Sur le clavier du PC, vous pouvez entrer le N° de ligne de poste de l'appel à récupérer, puis appuyer sur le raccourci clavier configuré pour la récupération d'un appel parqué. Le raccourci spécifié par défaut est **Ctrl + P**. L'appel parqué revient automatiquement dans le volet Détails du contrôle d'appel.
- Dans la fenêtre Appels parqués, vous pouvez faire glisser un appel parqué sur un bouton de ligne opérateur pour récupérer l'appel parqué.

# Renvoi d'un appel vers la messagerie vocale

Pour renvoyer un appel vers la messagerie vocale, procédez comme suit :

---

**Étape 1** Répondez à l'appel.

**Étape 2** Choisissez l'une des méthodes suivantes :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel, puis choisissez **Messagerie vocale** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur le bouton **Messagerie vocale** de la barre d'outils Contrôle d'appel.
- Dans le menu Actions, choisissez **Messagerie vocale**.
- Sur le clavier du PC, appuyez sur le raccourci clavier configuré pour le renvoi d'un appel vers la messagerie vocale. Le raccourci spécifié par défaut est **Ctrl + V**.

**Étape 3** Vous mettez automatiquement l'appel en attente, et le clavier de numérotation apparaît. Entrez le N° de ligne de poste de la personne à contacter, puis cliquez sur **Composer**.

**Étape 4** Le volet Contrôle d'appel indique que le transfert de l'appel vers la messagerie vocale est en cours. Patientez quelques instants.

L'administrateur système configure la durée de transfert d'appel vers la messagerie vocale. Pour modifier cette durée, contactez votre administrateur système.

---

# Utilisation des raccourcis clavier

Les raccourcis clavier configurés pour Cisco CallManager Attendant Console permettent d'accéder rapidement aux fonctions de contrôle d'appel. Référez-vous au [Tableau 2-11](#) pour une liste des raccourcis clavier.



## Conseil

Imprimez un exemplaire de cette page et scotchez-le sur votre moniteur ou votre bureau pour pouvoir vous y référer.

**Tableau 2-11 Raccourcis clavier**

Résultat souhaité	Raccourci système par défaut <sup>1</sup>	Raccourci configuré par Attendant <sup>2</sup>
Répondre à un appel	Ctrl + A	
Passer un appel	Ctrl + D	
Mettre fin à un appel	Ctrl + H	
Mettre un appel en attente	Ctrl + L	
Récupérer un appel en attente (Reprise)	Ctrl + L	
Parquer un appel	Ctrl + P	
Reprendre un appel parqué	Ctrl + P	
Transférer	Ctrl + X	
Transférer en consultant	Ctrl + T	
Transfert direct	Ctrl + R	
Joindre des appels	Ctrl + J	
Conférence téléphonique	Ctrl + C	

Tableau 2-11 Raccourcis clavier (suite)

Résultat souhaité	Raccourci système par défaut <sup>1</sup>	Raccourci configuré par Attendant <sup>2</sup>
Renvoyer un appel vers la messagerie vocale	Ctrl + V	
Utilisation du clavier de numérotation	Ctrl + S	

1. La console Attendant définit automatiquement le raccourci clavier par défaut.
2. Pour modifier les raccourcis système par défaut, entrez le raccourci clavier configuré dans la colonne Raccourci configuré par Attendant.

**Remarque**

Vous pouvez modifier les raccourcis clavier par défaut. Pour plus d'informations, reportez-vous à la [section « Utilisation de la barre de menus »](#) à la page 3-1.





## Utilisation de la barre de menus

---

Ce chapitre couvre les rubriques suivantes :

- [Utilisation du menu Fichier, page 3-1](#)
- [Utilisation du menu Édition, page 3-2](#)
- [Utilisation du menu Affichage, page 3-4](#)
- [Utilisation du menu Actions, page 3-6](#)
- [Utilisation du clavier de numérotation, page 3-7](#)
- [Utilisation du menu Aide, page 3-8](#)

### Utilisation du menu Fichier

Le menu Fichier permet de se rendre disponible/indisponible, de se déconnecter et de quitter le programme. Pour des informations détaillées sur ces tâches, consultez les sections suivantes :

- [Se connecter et se rendre disponible, page 1-22](#)
- [Mise en mode indisponible, déconnexion et quitter, page 1-24](#)

# Utilisation du menu Édition

Le menu Édition permet de créer vos propres raccourcis clavier, d'ajouter, de modifier et de supprimer des entrées/groupes de numérotation abrégée et, de façon facultative, 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 3-3](#)

## 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 Édition, 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 **Sauvegarder**, **Sauvegarder et fermer** ou **Annuler**.



---

**Remarque** Cliquez sur Sauvegarder 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 Commande de la boîte de dialogue.

---

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

Pour obtenir des informations sur la création, la modification et la suppression de groupes et d'entrées de numérotation abrégée à l'aide du menu Édition, reportez-vous à la [section « Utilisation de la fenêtre Numérotation abrégée »](#) à la page 5-1.

## Affichage et modification des paramètres

Le menu Édition vous permet, ainsi qu'à l'administrateur système, de changer les paramètres affectant votre capacité à 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 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 Édition, choisissez **Paramètres...**
- Étape 2** Pour plus d'informations sur la configuration ou la modification des paramètres, reportez-vous à la [section « Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console »](#) à la page 1-20.
-

# 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 3-4](#)
- [Modification du jeu de couleurs, page 3-5](#)
- [Verrouillage de la taille et de la présentation des fenêtres, page 3-5](#)
- [Choix de la présentation par défaut, page 3-6](#)

## 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** Selon vos préférences, 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 couleurs 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)
- Marron
- Émeraude
- Gris
- Contraste (blanc sur fond gris clair)

Le jeu de couleurs change sur la console Attendant.

---

## Verrouillage de la taille et de la présentation des fenêtres

Vous pouvez verrouiller la taille et la présentation des fenêtres en choisissant **Affichage > Verrouiller les fenêtres**. Cette action garantit que la taille de fenêtre ne change pas et que la présentation est exactement celle désirée.



### Conseil

Pour déverrouiller la présentation, choisissez **Affichage > Déverrouiller les fenêtres**.

---



### Conseil

Vous pouvez choisir l’option Présentation d’une fenêtre par défaut, même si vous verrouillez la position de la fenêtre ; la fenêtre reste verrouillée.

---

## Choix de la présentation par défaut

Cisco CallManager Attendant Console permet d'agrandir et de réduire toutes les fenêtres affichées. Lorsque vous choisissez la présentation par défaut des fenêtres, la fenêtre Cisco CallManager Attendant Console peut sembler se réduire et englober les trois fenêtres, la barre de menus, la barre d'outils Contrôle d'appel et la barre d'état.



### 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 obtenir des informations sur le contrôle d'appel à l'aide du menu Actions, reportez-vous à la [section « Traitement des appels » à la 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 clavier de numérotation

Lorsqu'une invite vocale automatisée, telle que Cisco IP AutoAttendant, vous demande d'effectuer une tâche à l'aide du téléphone IP Cisco ou du clavier numérique du PC Attendant, vous devez utiliser le clavier de numérotation.

## Exemple : Utilisation du clavier de numérotation

Si vous appelez une autre société et si une invite vocale vous demande « d'appuyer sur 1 pour composer le numéro du poste », utilisez l'une des nombreuses méthodes d'affichage du clavier, puis entrez 1.



### Conseil

Vous pouvez utiliser la souris ou le clavier tout en utilisant le clavier de numérotation.

Procédez comme suit pour utiliser le clavier de numérotation.

### Procédure

- Étape 1** Effectuez l'une des opérations suivantes pour afficher le clavier de numérotation :
  - a. Choisissez **Actions > Composer des chiffres**.
  - b. Appuyez sur **Ctrl + S**.
- Étape 2** Effectuez l'une des opérations suivantes lorsque le clavier de numérotation s'affiche :
  - a. Si vous envoyez un appel vers la messagerie vocale, saisissez le N° de ligne de poste d'un utilisateur de votre répertoire, puis entrez les caractères alphanumériques ou symboles appropriés dans le champ, en fonction des requêtes de l'invite vocale automatisée.
  - b. Si vous avez composé un N° de ligne de poste externe et recevez une invite vocale automatisée, entrez les caractères alphanumériques ou symboles appropriés dans le champ, en fonction des demandes de l'invite vocale automatisée.
- Étape 3** Une fois ces opérations terminées, cliquez sur **Fermer**.

### Méthode alternative (raccourci)

Vous pouvez également entrer ces chiffres sans utiliser le clavier de numérotation. Lorsque vous recevez l'invite vocale automatisée, appuyez sur les touches appropriées du clavier du PC, puis appuyez sur **Ctrl + S**.

# 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 connecté à la console. Cliquez ensuite sur **OK**.
- Mettre à niveau la console opérateur.

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.

---



## Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel

---

Lorsque vous passez ou répondez à un appel, l'état de l'appel, le N° de ligne de poste de l'appel reçu, le nom de la personne (le cas échéant), le N° de ligne de poste 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 :

- [Passer des appels à partir de la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-2](#)
- [Exécution de tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-2](#)

# Passer des 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** Cliquez sur le bouton **Ligne de l'opérateur** dans l'angle supérieur droit où apparaît le N° de ligne de poste 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 sur le bouton Ligne d'opérateur dans l'angle supérieur droit de la fenêtre Contrôle d'appel.

---

# Exécution de tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel

Vous pouvez effectuer les tâches de contrôle d'appel suivantes à partir de la fenêtre Contrôle d'appel :

- Répondre à un appel ;
- Mettre un appel en attente/reprenre un appel ;
- Transférer un appel, le transférer en consultant le destinataire ou le transférer directement ;

- Renvoyer un appel vers la messagerie vocale ;
- Mettre un appel en conférence ;
- Joindre des appels ;
- Parquer un appel.

Pour plus d'informations sur les tâches de contrôle d'appel à partir de la fenêtre Contrôle d'appel, reportez-vous à la [section « Traitement des appels »](#) à la [page 2-1](#).

■ Exécution de tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel



# Utilisation de la fenêtre 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 des entrées de numérotation abrégée pour effectuer des tâches de contrôle d'appel, page 5-8](#)

Les entrées de numérotation abrégée sont classées dans des groupes affichés sur des onglets séparés de la fenêtre 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'appel, vous devez ajouter 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 »](#) à la page 5-3.



## Conseil

---

Cliquez avec le bouton droit sur les onglets de la fenêtre 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 de l'équipe ressources humaines.



## Remarque

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

Les groupes de numérotation abrégée ne sont pas classés par ordre alphabétique ; ils apparaissent dans l'ordre où vous les configurez dans la fenêtre 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 configuré 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 Numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Nouveau groupe de numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
  - Dans le menu Édition, 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 **Sauvegarder**.
- La boîte de dialogue se ferme automatiquement et le nouvel onglet s'affiche dans la fenêtre 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 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** Dans la fenêtre Numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Renommer groupe de numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Étape 3** Dans le champ Nom de groupe de la boîte de dialogue, entrez le nouveau nom du groupe, puis cliquez sur **Sauvegarder**.

La boîte de dialogue se referme 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 supprimerez également 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 Numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Supprimer groupe de numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Édition, 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**.



### Attention

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

---

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

---



### Conseil

Lorsque vous cliquez sur un onglet, le nom du groupe s'affiche dans l'angle supérieur gauche de la fenêtre 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, transférer en consultant 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 auquel vous voulez ajouter l'entrée.

**Étape 2** Effectuez l'une des deux opérations suivantes :

- Dans la fenêtre Numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Ajout de la numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Édition, 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 **Sauvegarder** ou **Sauvegarder et fermer**.



**Remarque** L'option Sauvegarder permet d'ajouter immédiatement une autre entrée de numérotation abrégée au même groupe.

La boîte de dialogue se ferme et l'entrée s'affiche dans la fenêtre 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 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 Numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Modifier numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Édition, 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 **Sauvegarder**.

La boîte de dialogue se ferme automatiquement et l'entrée mise à jour s'affiche dans la fenêtre 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 Numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Supprimer numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Édition, 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 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 des entrées de numérotation abrégée pour effectuer des tâches de contrôle d'appel

Les tâches de contrôle d'appel suivantes affectent l'utilisateur, c'est-à-dire l'entrée de numérotation abrégée affichée dans la fenêtre Numérotation abrégée :

- passer un appel vers l'utilisateur ;
- transfert vers l'utilisateur d'un appel existant dans la fenêtre Contrôle d'appel ;
- consultation de l'utilisateur, puis transfert d'un appel existant dans la fenêtre Contrôle d'appel ;
- mise en conférence de l'utilisateur pour un appel existant dans la fenêtre Contrôle d'appel ;
- transfert de l'appel existant dans la fenêtre Contrôle d'appel vers la messagerie vocale de l'utilisateur.

Pour plus d'informations sur ces tâches de contrôle d'appel, reportez-vous à la [section « Traitement des appels » à la page 2-1](#).



## Utilisation de la fenêtre Répertoire

---

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

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 Utilisateur 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 Répertoire fournit les informations suivantes :

- **État** : indique si la ligne est inactive, en sonnerie, activée ou inconnue.
- **Téléphone** : affiche le numéro du poste téléphonique.
- **Prénom, Nom et Service** : fournit des informations supplémentaires sur un poste téléphonique. Si l'un de ces champs est vide, c'est que 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](#)
- [Rechargement du répertoire, page 6-3](#)
- [Tri du répertoire, page 6-3](#)
- [Modification de l'ordre des colonnes dans la fenêtre Répertoire, page 6-4](#)
- [Utilisation d'entrées du répertoire pour effectuer des tâches de contrôle d'appel, page 6-4](#)

## Localisation d'un nom spécifique dans le répertoire

Lorsque vous tentez de localiser un nom précis 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.

Vous pouvez effectuer une recherche avancée en cliquant sur le bouton Recherche avancée et en entrant dans les champs les informations appropriées sur la personne concernée.

### Exemple : Localisation d'un nom

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 « Pierre », vous pouvez entrer « Pie » dans le champ Nom pour faire défiler le répertoire jusqu'à l'entrée correspondante la plus proche.

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

### Procédure

---

**Étape 1** Pour localiser une personne, choisissez l'une des méthodes suivantes :

- Entrez son nom et son prénom dans les champs appropriés.
- Choisissez le service sous **Sélectionner une option** ou **Afficher tous les utilisateurs** dans la zone de liste déroulante Service.

L'option Afficher tous les utilisateurs n'apparaît que si vous disposez de moins de 1000 utilisateurs dans le répertoire. Choisissez Sélectionner une option pour afficher un service particulier dans l'entreprise.

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

- Pour effectuer une recherche avancée, cliquez sur le bouton **Recherche avancée**, entrez dans les champs les informations appropriées pour cette personne, puis cliquez sur **Rechercher**.

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

---

## Rechargement du répertoire

La console Attendant met automatiquement à jour le répertoire selon un intervalle défini par votre administrateur système. Vous pouvez rafraîchir manuellement le répertoire en cliquant sur le bouton Recharger.

## 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 Répertoire.

# Modification de l'ordre des colonnes dans la fenêtre Répertoire

À tout moment et à votre gré, vous pouvez modifier l'ordre des colonnes dans la fenêtre 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 Répertoire.

---

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

Les tâches de contrôle d'appel suivantes affectent l'utilisateur, c'est-à-dire l'entrée de répertoire affichée dans la fenêtre Répertoire :

- Établissement d'un appel vers l'utilisateur ;
- Transfert vers l'utilisateur d'un appel existant dans la fenêtre Contrôle d'appel ;
- Consultation de l'utilisateur, puis transfert d'un appel existant dans la fenêtre Contrôle d'appel ;
- Mise en conférence de l'utilisateur pour un appel existant dans la fenêtre Contrôle d'appel ;
- Transfert de l'appel existant dans la fenêtre Contrôle d'appel vers la messagerie vocale de l'utilisateur.

Pour plus d'informations sur ces tâches de contrôle d'appel, reportez-vous à la [section « Traitement des appels »](#) à la page 2-1.



# Utilisation de la fenêtre Appels parqués

---

  
**Remarque**

---

Cette fenêtre ne s'affiche que si le serveur connecté à la console Attendant exécute la version 3.3 ou supérieure de Cisco CallManager.

---

Ce chapitre couvre les rubriques suivantes :

- [Parcage d'un appel, page 7-2](#)
- [Récupération d'un appel parqué, page 7-3](#)
- [Utilisation de la fenêtre Appels parqués pour effectuer des tâches de contrôle d'appel, page 7-4](#)

**Rubrique connexe**

- [Fenêtre Appels parqués, page 1-12](#) (informations descriptives)

# Parcage d'un appel

La fonction de parcage d'appel permet de mettre un appel en attente pour pouvoir le récupérer sur un autre poste du système. 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 **Parcage d'appel** dans le menu contextuel.
  - Cliquez sur l'appel à parquer, puis sur le bouton **Parcage d'appel** dans la barre d'outils Contrôle d'appel.
  - Cliquez sur l'appel à parquer et choisissez, dans le menu Actions, **Parcage d'appel**.
  - Sur le clavier du PC, appuyez sur **Ctrl + P**.
  - Dans la fenêtre Contrôle d'appel, faites glisser l'appel à parquer sur la fenêtre Appels parqués.
- Étape 2** Une boîte de dialogue affiche le poste de parcage d'appels sur lequel l'appel est parqué. Cliquez sur **OK**.  
L'appel parqué s'affiche dans le volet Détails des appels parqués.
- Étape 3** Contactez l'utilisateur qui doit reprendre l'appel parqué.
-

# Récupération d'un appel parqué

Si l'utilisateur ne répond pas à l'appel parqué sur le poste de parcage d'appels, vous pouvez le récupérer à partir du poste de parcage d'appels.

Procédez comme suit pour récupérer un appel parqué.

## Procédure

- 
- Étape 1** Si l'utilisateur ne répond pas à l'appel, effectuez l'une des opérations suivantes pour récupérer l'appel parqué :
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à parquer et choisissez **Récupérer l'appel parqué** dans le menu contextuel.
  - Cliquez sur l'appel à parquer, puis sur le bouton **Récupérer l'appel parqué** dans la barre d'outils Contrôle d'appel.
  - Cliquez sur l'appel à parquer et choisissez, dans le menu Actions, **Récupérer l'appel parqué**.
  - Sur le clavier du PC, appuyez sur **Ctrl + P**.
- Étape 2** Choisissez le N° ligne de poste à récupérer dans la boîte de dialogue qui s'affiche. Cliquez sur **Récupérer l'appel parqué**.  
L'appel actif s'affiche dans le volet Détails du contrôle d'appel.
- Étape 3** Informer l'appelant de la situation.
- 

## Méthodes alternatives (raccourcis)

- À l'aide du clavier du PC, vous pouvez entrer le N° de ligne de poste de l'appel à récupérer, puis appuyer sur **Ctrl + P**. L'appel parqué revient automatiquement dans le volet Détails du contrôle d'appel.
- Dans la fenêtre Appels parqués, vous pouvez faire glisser un appel parqué sur le volet Détails du contrôle d'appel pour récupérer l'appel parqué.

# Utilisation de la fenêtre Appels parqués pour effectuer des tâches de contrôle d'appel

La tâche de contrôle d'appel suivante affecte l'appel parqué affiché dans la fenêtre Appels parqués :

- Récupération d'un appel parqué vers la console Attendant et la fenêtre Contrôle d'appel

Pour plus d'informations sur ces tâches de contrôle d'appel, reportez-vous à la [section « Traitement des appels »](#) à la page 2-1.



## Utilisation de la fenêtre Appels diffusés

---

Votre administrateur peut configurer Cisco CallManager Attendant Console de façon à placer les appels entrants dans une file d'attente et à les diffuser vers un Attendant disponible à l'arrivée de l'appel ou devenant disponible avant que l'appel ne soit pris. Les appels diffusés sont visibles dans la fenêtre Appels diffusés. Un appel reste dans la fenêtre Appels diffusés jusqu'à ce qu'un Attendant y réponde. Pour répondre à un appel diffusé, utilisez les raccourcis claviers, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.

Ce chapitre couvre la rubrique suivante :

- [Réponse à un appel diffusé, page 8-1](#)

### Rubrique connexe

- [Fenêtre Appels diffusés, page 1-7](#) (informations descriptives)

## Réponse à un appel diffusé

La console Attendant vous permet de visualiser les appels diffusés qui n'ont pas encore été pris en charge et d'y répondre. Procédez comme suit pour répondre à un appel de la file d'attente :

- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel à prendre et choisissez **Répondre** dans le menu contextuel.
- Cliquez sur l'appel auquel vous souhaitez répondre, puis sur le bouton **Répondre** de la barre d'outils Contrôle d'appel.

**Réponse à un appel diffusé**

- Cliquez sur l'appel auquel vous souhaitez répondre, puis, dans le menu Actions, choisissez **Répondre**.
- Cliquez deux fois sur l'appel dans la fenêtre Appels diffusés et utilisez la souris pour faire glisser l'appel en surbrillance sur le bouton **Répondre**.
- Faites glisser l'appel de la fenêtre Appels diffusés sur un bouton de ligne opérateur.
- Sur le clavier du PC, appuyez sur **Ctrl + A**.

**Rubrique connexe**

- [Fenêtre Appels diffusés, page 1-7](#) (informations descriptives)



## Dépannage

---

Ce chapitre fournit des informations de dépannage pour Cisco CallManager Attendant Console. Pour obtenir de l'aide concernant des problèmes non traités dans ce chapitre, contactez votre administrateur système.

### **La connexion a échoué. Comment résoudre ce problème ?**

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

### **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 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 qu'un nombre défini d'appels simultanés. Si vous avez, par exemple, configuré une ligne pour autoriser deux appels simultanés, que vous utilisez la Ligne 1 pour transférer un appel et que vous avez mis un autre appel en attente sur la même ligne, celle-ci est indisponible pour tout autre appel. 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 opérateur n'est pas opérationnel.**

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

**J'ai reçu des messages d'erreur indiquant qu'il est impossible de transférer l'appel.**

Vous recevrez peut-être les messages d'erreur suivants lorsque le transfert d'appel est impossible :

- Tentative de transfert d'un appel n'existant pas ou n'étant plus actif.
- Tentative de transfert vers une destination inconnue.
- Le correspondant a raccroché en cours de transfert d'appel.
- La destination de transfert est occupée.
- La destination de transfert est hors service.
- L'appel n'a pas pu être transféré à cause d'une erreur interne.

**J'ai reçu un message indiquant que je devrais me déconnecter et me reconnecter à Cisco CallManager Attendant Console si les numéros de répertoire de mon téléphone ont changé.**

Si vous vous connectez ou déconnectez du téléphone IP Cisco via la substitution de postes de Cisco CallManager pendant que vous êtes connecté à Cisco CallManager Attendant Console, le téléphone IP Cisco est réinitialisé et l'état de contrôle d'appel de la console Attendant devient non opérationnel. Vous devez vous déconnecter de Cisco CallManager Attendant Console. Lorsque vous vous reconnectez à Cisco CallManager Attendant Console, vous devez spécifier le N° de ligne de poste actuel du téléphone dans le champ N° de ligne de poste de votre téléphone sur la boîte de dialogue Paramètres.

**La série de boutons de ligne visible sur mon téléphone n'est pas correcte.**

La console Attendant ne met pas automatiquement à jour les informations de ligne de votre téléphone. Lorsque l'administrateur système réinitialise votre téléphone, un message apparaît dans la console d'Attendant pour indiquer que vous devez vous déconnecter, puis vous reconnecter à la console d'Attendant. À l'issue de cette déconnexion-reconnexion, la série de boutons de ligne affichée est correcte.

**Une partie du texte s’affiche en anglais et d’autres parties dans la langue choisie dans la boîte de dialogue Cisco CallManager Attendant Console.**

Votre administrateur système doit installer la dernière version des paramètres régionaux disponible pour la langue sélectionnée. Renvoyez votre administrateur à la documentation Cisco IP Telephony Locale Installer disponible sur le web.





## A

- Actions, menu [3-6](#)
- Aide, menu [3-8](#)
- appel
  - déconnexion (fin) [2-5](#)
  - établissement d'un appel [2-6](#)
  - jointure [2-12](#)
  - mettre un appel en attente [2-3](#)
  - parcage [2-14](#)
  - récupération d'un appel en attente [2-4](#)
  - récupération d'un appel parcagé [2-16, 7-3](#)
  - renvoi [2-17](#)
  - renvoi d'un appel vers la messagerie vocale [2-17](#)
  - réponse [2-2](#)
  - traitement [2-1](#)
  - transfert [2-8](#)
- Appels diffusés, description de la fenêtre [1-7](#)
- Appels parcqués, fenêtre [1-12](#)
- attente
  - mettre un appel en [2-3](#)
  - récupération d'un appel [2-4](#)

## B

- barre d'état [1-19](#)
- Barre d'outils, Contrôle d'appel
  - boutons et tâches (tableau) [1-14](#)
- barre d'outils Contrôle d'appel
  - description [1-13](#)
- barre de menus
  - description [1-13](#)
  - utilisation [3-1](#)
- bouton
  - Attente [2-3](#)
  - Composer [2-6](#)
  - Contrôle d'appel [1-13](#)
  - Disponible/Indisponible [1-22](#)
  - Joindre [2-12](#)
  - Messagerie vocale [2-17](#)
  - Raccrocher [2-5](#)
  - Recherche avancée [6-2](#)
  - Répondre [2-2](#)
  - Reprise [2-4](#)
  - Transférer [2-8](#)
  - Transférer en consultant [2-9](#)
  - Transfert direct [2-11](#)
- Bouton Attente [2-3](#)

bouton Composer **2-6**  
 Bouton Disponible/Indisponible **1-22**  
 Bouton Messagerie vocale **2-17**  
 bouton Raccrocher **2-5**  
 Bouton Recherche avancée **6-2**  
 Bouton Reprise **2-4**

---

## C

CallManager Attendant Console, Cisco  
 Boîte de dialogue de connexion **1-4**  
 Boîte de dialogue Paramètres **1-4**  
 connexion **1-22**  
 déconnexion **1-24**  
 démarrage **1-20**  
 fenêtre **1-5**  
 interface (tableau) **1-3**  
 quitter **1-24**  
 répertoire **6-1**  
 traitement des appels **2-1**  
 utilisation de l'interface **1-2**  
 clavier, raccourcis  
 création et modification **3-2**  
 séquences de touches (tableau) **2-18**  
 clavier de numérotation **3-7**  
 clavier de numérotation, description **1-19**  
 colonnes, modification de l'ordre dans la  
 fenêtre Répertoire **6-4**  
 composition d'un appel **2-6**  
 connexion **1-22**

connexion, boîte de dialogue **1-4**  
 connexion à Cisco CallManager Attendant  
 Console **1-22**  
 Contrôle d'appel  
 barre d'outils  
 boutons et tâches (tableau) **1-14**  
 description **1-13**  
 boutons **1-13**  
 fenêtre  
 composants **1-5**  
 description **4-1**  
 état de l'appel/de la ligne **1-9**  
 exécution de tâches **4-2**  
 passer des appels **4-2**  
 icônes **1-13**  
 positionnement de la barre d'outils **1-13**

---

## D

déconnexion d'un appel **2-5**  
 déconnexion de Cisco CallManager Attendant  
 Console **1-24**  
 démarrage de Cisco CallManager Attendant  
 Console **1-20**  
 disponible, mise en mode **1-22**  
 document  
 conventions **ix**  
 documentation associée **ix**  
 objectif **vii**  
 organisation **viii**

préface [vii](#)  
 public visé [viii](#)  
 documentation  
 associée [ix](#)

## E

Édition, menu [3-2](#)  
 entrées de numérotation abrégée  
 ajout [5-5](#)  
 modification [5-6](#)  
 suppression [5-7](#)  
 entrées de numérotation abrégée, tâches de  
 contrôle d'appel (tableau) [5-8, 7-4](#)  
 établissement d'un appel [2-6](#)

## F

fenêtre  
 Appels diffusés [1-7, 8-1](#)  
 Appels parqués [1-12](#)  
 Cisco CallManager Attendant Console [1-5](#)  
 Contrôle d'appel [1-5, 4-1](#)  
 défaut, présentation [3-6](#)  
 Numérotation abrégée [1-7, 5-1, 7-1](#)  
 Répertoire [1-8, 6-1](#)  
 fenêtre Appels diffusés  
 description [8-1](#)

fenêtre de numérotation abrégée  
 description [7-1](#)  
 entrées de numérotation abrégée  
 exécution de tâches de contrôle d'appel  
 (tableau) [7-4](#)  
 fenêtre 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'appel  
 (tableau) [5-8](#)  
 état de l'appel/de la ligne [1-9](#)  
 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 Répertoire  
 description [1-8, 6-1](#)  
 état de l'appel/de la ligne [1-9](#)  
 modification de l'ordre des colonnes [6-4](#)  
 Fichier, menu [3-1](#)  
 fin d'un appel [2-5](#)

---

**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](#)

---

**I**

Icône Ramener au premier plan [1-19](#)

icônes

Contrôle d'appel [1-13](#)

Ramener au premier plan [1-19](#)

indisponible, mise en mode [1-22](#)

interface, CallManager Attendant Console,  
Cisco (tableau) [1-3](#)

interface, utilisation [1-2](#)

---

**J**

jeu de couleurs dans le menu Affichage [3-5](#)

Joindre, bouton [2-12](#)

Joindre un appel [2-12](#)

---

**L**

localisation d'un utilisateur [6-2](#)

---

**M**

menu

Actions [3-6](#)

Affichage

description [3-4](#)

jeu de couleurs [3-5](#)

présentation par défaut [3-6](#)

taille du texte [3-4](#)

Aide [3-8](#)

Édition [3-2](#)

Fichier [3-1](#)

menu Affichage

description [3-4](#)

jeu de couleurs [3-5](#)

présentation par défaut [3-6](#)

taille du texte [3-4](#)

menus contextuels [1-18](#)

messagerie vocale

renvoi d'un appel vers [2-17](#)

mise en route [1-1](#)

---

**N**

nom, localisation dans le répertoire [6-2](#)

---

**P**

- paramètres, affichage et modification [3-3](#)
- Paramètres, boîte de dialogue [1-4](#)
- paramètres de sonnerie d'alerte audible
  - description [1-20](#)
- parcage d'un appel [2-14](#)
- passer des appels
  - à partir de la fenêtre Contrôle d'appel [4-2](#)
  - méthodes [2-6](#)
- présentation par défaut [3-6](#)
- présentation par défaut dans le menu
  - Affichage [3-6](#)

---

**Q**

- quitter Cisco CallManager Attendant
  - Console [1-24](#)

---

**R**

- raccourcis clavier
  - création et modification [3-2](#)
  - par défaut (tableau) [2-18](#)
- raccourcis clavier par défaut (tableau) [2-18](#)
- raccrochage [2-5](#)
- récupération d'un appel parqué [2-16, 7-3](#)
- renvoi d'un appel vers la messagerie
  - vocale [2-17](#)

---

 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) [6-4](#)
- Répondre, bouton [2-2](#)
- réponse à un appel [2-2](#)
- repositionnement de la barre d'outils Contrôle
  - d'appel [1-13](#)

---

**T**

- tâches de contrôle d'appel à l'aide d'entrées de
  - répertoire (tableau) [6-4](#)
- taille du texte dans le menu Affichage [3-4](#)
- Transférer, bouton [2-8](#)
- transférer en consultant [2-9](#)
- Transférer en consultant, bouton [2-9](#)
- transfert d'un appel
  - direct [2-11](#)
  - transférer en consultant [2-9](#)
  - transfert non supervisé [2-8](#)
- transfert direct [2-11](#)
- Transfert direct, bouton [2-11](#)
- transfert non supervisé [2-8](#)
- tri du répertoire [6-3](#)

