



Guide de l'utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console

Version 1.2(1)

Siège social

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

Référence du texte : OL-3934-01



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

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

L'implémentation par Cisco de la compression d'en-tête TCP est une adaptation d'un programme développé par l'Université de Californie, Berkeley (UCB) dans le cadre de la version du système d'exploitation UNIX diffusée dans le domaine public par 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 TOUS LEURS DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSNOMMÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-INFRACTION OU LES GARANTIES TENANT À UNE HABITUDE, UN USAGE OU UNE PRACTIQUE COMMERCIALE.

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

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

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et toute autre société. (0301R)

Guide de l'utilisateur de Cisco CallManager Attendant Console

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.

Tous droits réservés.



Préface vii

Objectif viii

Public visé viii

Organisation ix

Documentation apparentée x

Conventions x

Obtention de documentation xi

 Cisco.com xi

 CD-ROM de documentation xi

 Procédure de commande d'une documentation xii

 Vos commentaires sur la documentation xii

Assistance technique xiii

 Cisco.com xiii

 Centre d'assistance technique xiii

 Site Web du centre Cisco TAC xiv

 Centre d'urgence Cisco TAC xv

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 1-5

 Fenêtre Cisco CallManager Attendant Console 1-5

 Fenêtre Contrôle d'appel 1-6

- Fenêtre de numérotation abrégée 1-7
- Fenêtre Répertoire 1-8
- Fenêtres État de l'appel ou de la ligne pour le contrôle d'appel, Répertoire et de numérotation abrégée 1-9
- Fenêtre Appels parkés 1-11
- Barre de menus 1-13
- Barre d'outils Contrôle d'appel 1-13
- Menus contextuels 1-17
- Barre d'état 1-18
- Numérotation/Transfert/Clavier de numérotation de conférence 1-19
- Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console 1-19
- Connexion et disponibilité 1-22
- Mise en mode indisponible, déconnexion et sortie 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 (Reprend) 2-4
- Déconnexion d'un appel 2-5
- Établissement d'un appel 2-6
- Transfert d'un appel 2-7
 - Transfert d'un appel 2-8
 - Transférer en consultant 2-9
- Établissement d'une conférence 2-10
- Parcage d'un appel 2-11
- Récupération d'un appel parké 2-13
- Renvoi d'un appel vers la messagerie vocale 2-14
- Utilisation des raccourcis clavier 2-15

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

Utilisation du menu Fichier 3-1

Utilisation du menu Modifier 3-2

Création et modification de raccourcis clavier 3-2

Création, modification et suppression de groupes et entrées de numérotation abrégée 3-3

Affichage et modification des paramètres 3-3

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 3-6

Choix de la présentation par défaut 3-6

Utilisation du menu Actions 3-7

Utilisation du clavier de composition 3-7

Utilisation du menu Aide 3-9

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

Établissement d'appels à partir de la fenêtre Contrôle d'appel 4-2

Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel 4-3

CHAPITRE 5**Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée 5-1**

Ajout d'un groupe de numérotation abrégée 5-2

Changement de nom d'un groupe de numérotation abrégée 5-3

Suppression d'un groupe de numérotation abrégée 5-4

Ajout d'une entrée de numérotation abrégée 5-5

Modification d'une entrée de numérotation abrégée 5-6

Suppression d'une entrée de numérotation abrégée 5-7

Tri des entrées dans un groupe de numérotation abrégée 5-7

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

CHAPITRE 6

Utilisation de la fenêtre Répertoire 6-1

Localisation d'un nom spécifique dans le répertoire 6-2

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

Dépannage 8-1

INDEX



Préface

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

La préface couvre les rubriques suivantes :

- [Objectif, page viii](#)
- [Public visé, page viii](#)
- [Organisation, page ix](#)
- [Documentation apparentée, page x](#)
- [Conventions, page x](#)
- [Documentation apparentée, page x](#)

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 mettre en mode 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 procédure pour les utilisateurs de Cisco CallManager Attendant Console. L'administrateur système trouvera des informations d'installation et de configuration dans le *Guide d'installation et d'administration de Cisco CallManager Attendant Console* correspondant à cette version.

Organisation

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

Tableau 1 *Présentation du guide*

Chapitre	Description
Chapitre 1, « Mise en route »	Fournit une présentation générale de Cisco CallManager Attendant Console, ainsi que des instructions sur la configuration de l'environnement, la mise en route de la console Attendant, la connexion et le passage en mode disponible pour traiter des appels.
Chapitre 2, « Traitement des appels »	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.
Chapitre 3, « Utilisation de la barre de menus »	Explique comment se mettre en mode 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 composition et obtenir une aide en ligne.
Chapitre 4, « Utilisation de la fenêtre Contrôle d'appel »	Décrit les tâches de contrôle d'appels dans la fenêtre Contrôle d'appel.
Chapitre 5, « Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée »	Présente la configuration des groupes et des entrées de numérotation abrégée et leur utilisation pour le contrôle d'appels.
Chapitre 6, « Utilisation de la fenêtre Répertoire »	Explique comment utiliser le répertoire pour chercher des numéros configurés dans la base de données de Cisco CallManager.
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, « Dépannage »	Décrit des scénarios courants et fournit des commentaires ou une solution pour chaque scénario.

Documentation apparentée

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

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

Conventions

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les remarques :



Remarque

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

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les conseils :



Conseil

Signifie *voici des conseils utiles*.

Ce manuel utilise les conventions suivantes pour les avertissements :



Avertissement

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

Obtention de documentation

Cisco offre différents moyens d'obtenir de la documentation, une assistance technique et d'autres ressources techniques. Les sections suivantes vous expliquent comment obtenir des informations techniques auprès de Cisco Systems.

Cisco.com

Pour obtenir la documentation Cisco la plus récente, visitez le site Web suivant :

<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

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. Le CD-ROM de documentation est mis à jour mensuellement et peut être plus récent que la documentation imprimée. Le coffret CD-ROM est disponible séparément ou par le biais d'un abonnement annuel.

Les utilisateurs inscrits de Cisco.com peuvent commander le CD-ROM de documentation (numéro de référence DOC-CONDOCCD=) au service d'abonnement en ligne :

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

Procédure de commande d'une documentation

Pour savoir comment commander de la documentation, tapez l'adresse suivante dans votre navigateur Web :

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 inscrits de Cisco.com peuvent commander le CD-ROM de documentation (numéro de commande client DOC-CONDOCCD=) au service d'abonnement en ligne :
<http://www.cisco.com/go/subscription>
- 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 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** (commentaires) en haut de la page.

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

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

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

Vos commentaires sont vivement appréciés.

Assistance technique

Le site Cisco.com, incluant le site Web du centre d'assistance technique Cisco (TAC, Technical Assistance Center), est le point de départ de toute l'assistance technique. Les clients et les partenaires peuvent obtenir de la documentation en ligne, des conseils de dépannage et des exemples de configuration sur le site Web du centre d'assistance technique Cisco (TAC, Technical Assistance Center). Les utilisateurs inscrits à Cisco.com bénéficient d'un accès complet aux ressources d'assistance technique sur ce site Web, dont les outils et les utilitaires.

Cisco.com

Cisco.com offre une suite de services interactifs et en réseau permettant un accès immédiat aux informations, aux solutions réseau, aux services, aux programmes et aux ressources Cisco, à tout moment et dans le monde entier.

Riche en fonctionnalités et services, Cisco.com peut vous aider à :

- réduire vos processus et améliorer votre productivité ;
- résoudre des problèmes techniques via une assistance en ligne ;
- télécharger et tester des logiciels ;
- commander des produits et matériaux didactiques Cisco ;
- souscrire à des programmes d'évaluation, de formation et de certification en ligne.

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

<http://www.cisco.com>

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, Technical Assistance Center) de Cisco. Deux niveaux de support sont proposés : le site Web du TAC Cisco et le centre du TAC Cisco. Le type d'assistance choisi dépend de la priorité du problème et, le cas échéant, des conditions de votre contrat de service.

Nous répartissons dans des catégories les demandes adressées au centre Cisco TAC selon le degré d'urgence :

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

Site Web du centre Cisco TAC

Vous pouvez utiliser le site Web du centre Cisco TAC pour résoudre vous-même les problèmes de type P3 et P4. Cela vous permettra de gagner du temps et de faire des économies. Le site fournit un accès permanent à des outils, bases de connaissances et logiciels en ligne. Pour accéder au site Web du centre Cisco TAC, tapez l'adresse suivante dans votre navigateur Web :

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

Les clients, les partenaires et les revendeurs disposant d'un contrat de service Cisco valide peuvent accéder à toutes les ressources du support technique de Cisco sur le site Web du centre Cisco TAC. Certains services du site Web du centre Cisco TAC nécessitent la saisie d'un ID de connexion et d'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, visitez le site Web suivant :

<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 à l'aide du site Web du centre Cisco TAC, vous pouvez ouvrir un cas en ligne à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/en/US/support/index.html>

Si vous avez accès à Internet, nous vous recommandons d'ouvrir les cas P3 et P4 via le site Web du centre Cisco TAC pour y décrire la situation et joindre les fichiers nécessaires.

Centre d'urgence Cisco TAC

Le centre d'urgence Cisco TAC traite les problèmes de type P1 et P2. Ces classifications sont assignées lorsque l'état de dégradation du réseau affecte considérablement les opérations commerciales. 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 cas.

Pour obtenir le répertoire des numéros de téléphone sans frais 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 de vos opérations réseau pour déterminer le niveau des 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

Les informations sur les produits, technologies et solutions réseau Cisco sont disponibles depuis diverses ressources imprimées et en ligne.

- Le *Cisco Product Catalog* décrit les produits réseau offerts par Cisco Systems ainsi que les services d'assistance à la clientèle et de commande. Vous pouvez accéder au *Cisco Product Catalog* à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html

- Cisco Press publie un large éventail de documents sur les réseaux. Cisco propose les titres suivants aux néophytes et aux utilisateurs expérimentés : *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary*, *Internetworking Technology Handbook*, *Internetworking Troubleshooting Guide*, et *Internetworking Design Guide*. Pour obtenir des titres récents publiés par Cisco Press et d'autres informations, visitez le site Web de Cisco Press à l'adresse suivante :

<http://www.ciscopress.com>

- Le périodique mensuel *Packet* de Cisco fournit aux professionnels du secteur des informations récentes sur les réseaux. Vous pouvez accéder au magazine *Packet* à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac114/about_cisco_packet_magazine.html

- Le périodique mensuel *iQ Magazine* de Cisco fournit aux chefs d'entreprise et aux décideurs des informations récentes sur le secteur des réseaux. Vous pouvez accéder au périodique *iQ Magazine* à cette adresse :

http://business.cisco.com/prod/tree.taf%3fasset_id=44699&public_view=true&kbns=1.html

- Publiée par Cisco Systems, la revue trimestrielle *Internet Protocol Journal* est destinée aux ingénieurs impliqués dans la conception, le développement et l'exploitation de sites Internet et d'intranets publics et privés. Vous pouvez accéder à la revue *Internet Protocol Journal* à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html

- Formation : Cisco propose une formation aux réseaux de classe mondiale, les offres actuelles étant reprises à cette adresse :

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 utilisateur graphique (GUI), Cisco CallManager Attendant Console utilise des entrées de numérotation abrégée et un accès rapide au répertoire pour chercher des numéros de téléphone, surveiller l'état de la ligne et gérer les appels.

Cisco CallManager Attendant Console permet à un réceptionniste ou à un assistant administratif de traiter les appels d'un service ou d'une entreprise et permet aux autres collaborateurs de gérer leurs propres appels téléphoniques.

Cisco CallManager Attendant Console s'installe sur un PC disposant d'une connexion IP au système Cisco CallManager. La console Attendant utilise un téléphone IP Cisco enregistré sur un système Cisco CallManager (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 1-19](#)
- [Connexion et disponibilité, page 1-22](#)
- [Mise en mode indisponible, déconnexion et sortie, 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 numéro de répertoire 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 utilisateur graphique de Cisco CallManager Attendant Console prend en charge les résolutions d'écran suivantes : 800x600, 1024x768, 1280x1024 et 1600x1200.

La console fonctionne sur les plates-formes Windows 98, Windows ME, 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 sonnerie audible (« beep »), qui sera émise par la carte son et les haut-parleurs du PC.

Si vous utilisez un écran tactile, la console Attendant prend en charge ce type d'écrans.

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.



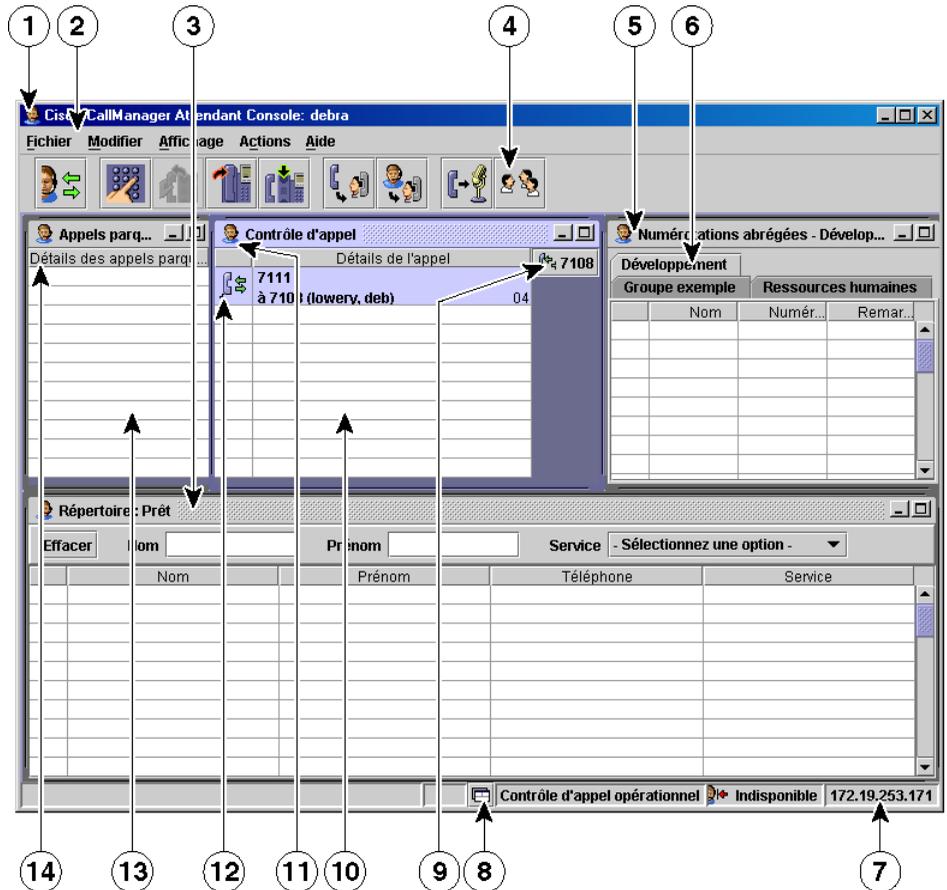
Conseil

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

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

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	8	Icône Mettre 1ère position
2	Barre de menus	9	Bouton Ligne de l'opérateur
3	Fenêtre Répertoire	10	Volet Détails de l'appel

4	Barre d'outils Contrôle d'appel	11	Fenêtre Contrôle d'appel
5	Fenêtre de numérotation abrégée	12	Zone d'état de l'appel
6	Onglet Groupe de numérotation abrégée	13	Volet Détails des appels parqués
7	Adresse IP du serveur	14	Fenêtre Appels parqués

Boîte de dialogue Paramètres de Cisco CallManager Attendant Console

Lors du premier démarrage, la boîte de dialogue Paramètres de Cisco CallManager Attendant Console s'affiche. Elle demande des informations sur le serveur, le téléphone (voir l'onglet De base), le répertoire, les serveurs qui traitent les appels et l'adresse IP locale pour l'état de la ligne (voir l'onglet Avancé), informations que doit vous fournir l'administrateur système. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.

L'onglet Avancé permet d'activer la trace à des fins de résolution des problèmes. Si votre ordinateur est équipé d'une carte son et de haut-parleurs, vous pouvez configurer une sonnerie audible (« beep ») qui vous prévient de l'arrivée d'appels via l'ordinateur.

Rubrique connexe

- [Démarrage initial de Cisco CallManager Attendant Console, page 1-19](#)

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 affectent votre capacité d'utiliser Cisco CallManager Attendant Console ;
- Spécifier la langue d'affichage de la console.

Rubriques connexes

- [Connexion et disponibilité, page 1-22](#)
- [Mise en mode indisponible, déconnexion et sortie, page 1-24](#)

Fenêtre Cisco CallManager Attendant Console

Cette fenêtre contient les fenêtres Appels parqués et Contrôle d'appel, ainsi que les fenêtres de 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 deux éléments suivants :

- Volet Détails de l'appel : affiche l'état de l'appel, le numéro de répertoire de l'appel entrant, le nom de la personne (le cas échéant), le numéro de répertoire 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 numéro de répertoire 3000, a renvoyé l'appel, au numéro de répertoire 2000, vers Attendant, au numéro de répertoire 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 numéro de répertoire du téléphone IP Cisco Attendant s'affichent dans l'angle supérieur droit de la fenêtre.

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



Remarque

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

Selon le nombre de lignes configurées, les lignes s'affichent sur une, deux ou trois colonnes. 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 de numérotation abrégée

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

- État de la ligne, représenté par les mêmes icônes que dans la fenêtre Contrôle d'appel (voir le [Tableau 1-1 en 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 de 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). Lorsque vous effectuez une recherche par prénom, nom ou service, les entrées s'affichent de manière dynamique à mesure que vous entrez les critères dans le champ.

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 ou de la ligne pour le contrôle d'appel, Répertoire et de 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 de 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, de 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. Si l'appel reste en attente pendant 60 secondes, l'icône devient jaune. 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 de numérotation abrégée et sur le bouton Ligne de l'opérateur.</p>
<p>L'état de la ligne est inconnu.</p>		<p>S'affiche dans les fenêtres Contrôle d'appel, de numérotation abrégée et Répertoire 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
L'état de la ligne indique que l'utilisateur a configuré la fonction RenvImm sur le téléphone IP Cisco.		S'affiche dans les fenêtres Répertoire et de numérotation abrégée.
L'état de la ligne indique que l'utilisateur a configuré la fonction de renvoi d'appel vers un numéro de répertoire spécifique.		S'affiche dans les fenêtres Répertoire et de numérotation abrégée.

Fenêtre Appels parqués

Remarque

Cette fenêtre ne s'affiche que si le serveur connecté à la console Attendant utilise la version 3.3 ou supérieure de Cisco CallManager. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.

Cette fenêtre contient le volet Détails des appels parqués, affichant les appels parqués sur un poste de parcage d'appels. Le 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 reprendre l'appel.

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

- le numéro de répertoire de l'appel parqué ;
- le poste de parcage d'appels sur lequel est parqué l'appel ;
- le numéro de répertoire 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 numéro de répertoire 3000, a parqué l'appel, au numéro de répertoire 2000, sur le poste choisi par Cisco CallManager, qui, dans ce cas, est le poste de parcage d'appels 4000. L'appel, au numéro de répertoire 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.

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 parcage 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.

Rubrique connexe

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

Barre de menus

La barre de menus permet de devenir disponible ou indisponible, de fermer la session, de modifier les raccourcis clavier, de changer la taille du texte et le jeu de couleurs de la console, de contrôler la taille et le placement de la fenêtre, d'effectuer des tâches de contrôle d'appels 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'appels 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>Remarque 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"> • Connexion et disponibilité, page 1-22 • Mise en mode indisponible, déconnexion et sortie, page 1-24

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

Boutons de contrôle d'appel	Tâches de contrôle d'appel
	<p>Composer</p> <p>Reportez-vous à la section « Établissement d'un appel » à la page 2-6 pour plus d'informations.</p>
	<p>Répond</p> <p>Reportez-vous à la section « Réponse à un appel » à la page 2-2 pour plus d'informations.</p>
	<p>Raccrocher</p> <p>Reportez-vous à la section « Déconnexion d'un appel » à la page 2-5 pour plus d'informations.</p>
 	<p>Attente/Reprise</p> <p>Remarque 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"> • Mise en attente d'un appel, page 2-3 • Récupération d'un appel en attente (Reprend), page 2-4

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>Remarque 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>Remarque Ce bouton de contrôle d'appel est une bascule vous permettant d'utiliser le même bouton pour deux tâches.</p> <p>Remarque 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"> • Parcage d'un appel, page 2-11 • Récupération d'un appel parké, page 2-13
	<p>Transfert</p> <p>Reportez-vous à la section « Transfert d'un appel » à la page 2-7 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>Transférer en consultant</p> <p>Reportez-vous à la section « Transférer en consultant » à la page 2-9 pour plus d'informations.</p>
	<p>Conférence</p> <p>Reportez-vous à la section « Établissement d'une conférence » à la page 2-10 pour plus d'informations.</p>
	<p>renvoyer un appel vers la messagerie vocale ;</p> <p>Reportez-vous à la section « Renvoi d'un appel vers la messagerie vocale » à la page 2-14.</p>

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

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



Conseil

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

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

Procédure

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

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

- Gauche
- Haut
- Droite
- Bas

La position de la barre d'outils est modifiée.

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 de 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 Affichage rapide
- La [Figure 1-2](#) illustre l'icône Affichage rapide.

Figure 1-2 Icône Affichage rapide



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 opérationnel)
- 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 interchangeables. 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 la transaction (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 être fournies par l'administrateur système.

Procédez comme suit pour lancer Cisco CallManager Attendant Console :

Procédure

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

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 De base et Avancé.

La boîte de dialogue Paramètres s'affiche, vous invitant à entrer les informations suivantes dans l'onglet De base :

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

Étape 3 Entrez les informations appropriées dans les champs.

Étape 4 Si vous ne souhaitez pas définir les paramètres affichés dans l'onglet Avancé, cliquez sur **OK**.

Vous pouvez configurer une sonnerie audible via la carte son du PC, activer le suivi pour la résolution des problèmes ou définir d'autres paramètres dans l'onglet Avancé.

Étape 5 Cliquez sur l'onglet **Avancé**.

L'administrateur système doit vous fournir les informations à introduire 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 changer le nom d'hôte ou l'adresse IP du serveur qui traite les appels, entrez les informations appropriées dans le champ des nom système et adresse IP du serveur de traitement des appels.

Étape 8 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 jours sur l'état de la ligne.

Étape 9 Cochez la case **Activer la trace**.

Étape 10 Pour configurer une sonnerie audible (« beep ») 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 11 Cliquez sur **Enregistrer**.

Vous pouvez maintenant vous connecter et devenir disponible.

Connexion et disponibilité

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

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

Procédure

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

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



Conseil

Pour enregistrer ces informations et ne pas devoir les 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'interface voulue.

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



Avertissement

Si le texte s'affiche en anglais après avoir sélectionné une autre langue, reportez-vous à la section « [Dépannage](#) » à la page 8-1.

**Conseil**

Pour vérifier 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 1-19.

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 votre administrateur système.

**Remarque**

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

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

Lorsque vous vous mettez en mode 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 sortie

Lorsque vous n'utilisez pas Cisco CallManager Attendant Console, mettez-vous en mode indisponible pour que Cisco Telephony Call Dispatcher sache que vous n'êtes pas disponible pour traiter des appels en fonction des numéros de répertoire 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 en mode disponible, le bouton et l'option de menu s'intitulent Indisponible. Si vous êtes en mode indisponible, le bouton et l'option de menu s'intitulent Disponible.

- Si vous devez arrêter brièvement de traiter des appels, cliquez sur le bouton **Indisponible** dans la barre d'outils Contrôle d'appel ou choisissez **Fichier > Indisponible**.
- Lorsque vous êtes prêt à reprendre le traitement des appels, cliquez sur le bouton **Disponible** dans la barre d'outils Contrôle d'appel ou choisissez **Fichier > Disponible**.
- Pour quitter complètement 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 répondre à des appels, composer et transférer des appels avec Cisco CallManager Attendant Console, vous pouvez utiliser la souris, les raccourcis clavier ou le téléphone IP Cisco associé à Cisco CallManager Attendant Console.

Ce chapitre couvre les rubriques suivantes :

- [Réponse à un appel, page 2-2](#)
- [Mise en attente d'un appel, page 2-3](#)
- [Récupération d'un appel en attente \(Reprend\), page 2-4](#)
- [Déconnexion d'un appel, page 2-5](#)
- [Établissement d'un appel, page 2-6](#)
- [Transfert d'un appel, page 2-7](#)
- [Établissement d'une conférence, page 2-10](#)
- [Parcage d'un appel, page 2-11](#)
- [Récupération d'un appel parqué, page 2-13](#)
- [Renvoi d'un appel vers la messagerie vocale, page 2-14](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-15](#)



Conseil

Vous pouvez modifier les raccourcis clavier par défaut mentionnés dans la documentation. Reportez-vous à la section « [Utilisation des raccourcis clavier](#) » à [la page 2-15](#) pour modifier le raccourci.

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. De là, vous pouvez répondre aux appels en utilisant les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.



Remarque

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

Pour répondre à un appel, utilisez l'une des méthodes suivantes.

Tableau 2-1 Réponse à un appel

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez Répond.
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur le bouton Répond.
Menu Actions	Choisissez Répond.
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 Répond.
Raccourci clavier par défaut	Appuyez sur Ctrl + A.
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour répondre à l'appel.



Remarque

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

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 à partir de la fenêtre Contrôle d'appel en utilisant les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.



Remarque

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

Pour mettre un appel en attente, utilisez l'une des méthodes suivantes.

Tableau 2-2 Mise en attente d'un appel

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit et choisissez Attente .
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur l'appel, puis sur le bouton Attente .
Menu Actions	Cliquez sur l'appel ; dans le menu Actions, choisissez Attente .
Utilisation de la souris	Utilisez la souris pour faire glisser l'appel actif vers le bouton Attente . Cliquez deux fois sur l'appel actif.
Raccourci clavier par défaut	Cliquez sur l'appel, puis appuyez sur Ctrl + L .
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre l'appel en attente.

Récupération d'un appel en attente (Reprend)

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

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



Remarque

Vous ne pouvez pas reprendre des appels dans la fenêtre de numérotation abrégée ou dans la fenêtre Répertoire.

Pour reprendre un appel, utilisez l'une des méthodes suivantes.

Tableau 2-3 Reprise d'un appel

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit sur l'appel en attente, puis choisissez Reprend .
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur l'appel en attente, puis sur le bouton Reprend .
Menu Actions	Cliquez sur l'appel en attente ; dans le menu Actions, choisissez Reprend .
Utilisation de la souris	À l'aide de la souris, faites glisser l'appel en attente vers le bouton Reprend de la barre d'outils Contrôle d'appel. Cliquez deux fois sur l'appel en attente pour le reprendre.
Raccourci clavier par défaut	Cliquez sur l'appel en attente, puis appuyez sur Ctrl + L .
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour reprendre l'appel en attente.

Déconnexion 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. De là, vous pouvez mettre fin à des appels en utilisant les raccourcis clavier, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris.



Remarque

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

Utilisez l'une des méthodes suivantes pour arrêter (déconnecter) un appel actif dans la fenêtre Contrôle d'appel.

Tableau 2-4 *Fin d'un appel*

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

Établissement d'un appel

Vous pouvez passer des appels lorsqu'une ligne est disponible dans la fenêtre Contrôle d'appel. Pour ce faire, utilisez les raccourcis claviers, les menus contextuels, la barre de menus ou la souris. Vous pouvez passer des appels vers des entrées de répertoire ou de numérotation abrégée ou vers un numéro externe.

Pour passer un appel, utilisez l'une des méthodes suivantes.

Tableau 2-5 Établissement d'un appel

Méthode	Tâche
Menu contextuel	Cliquez avec le bouton droit sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée et choisissez Composer .
Barre d'outils Contrôle d'appel	Cliquez sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée, puis sur le bouton Composer .
Menu Actions	Cliquez sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée ; dans le menu Actions, choisissez Composer .
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 vers le bouton Composer de la barre d'outils Contrôle d'appel, le volet Détails de l'appel ou le bouton Ligne de l'opérateur de la fenêtre Contrôle d'appel.</p>
Raccourci clavier par défaut	<p>Cliquez sur l'entrée de répertoire ou de numérotation abrégée. Appuyez sur Ctrl + D, puis cliquez sur Composer.</p> <p>Utilisez le pavé numérique à droite du clavier du PC pour composer un numéro, puis appuyez sur Entrée ou Ctrl + D.</p> <p>Cliquez sur l'un des boutons 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 OK pour effectuer l'appel.</p> <p>Pour accéder au clavier de numérotation, appuyez sur Ctrl + D.</p>

Tableau 2-5 Établissement d'un appel (suite)

Méthode	Tâche
Clavier de numérotation	<ol style="list-style-type: none">1. Effectuez l'une des opérations suivantes : Appuyez sur Ctrl + D sur le clavier du PC. Dans le menu Actions, choisissez Composer.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.3. Cliquez sur le bouton Composer.
Téléphone IP Cisco	Utilisez le téléphone IP Cisco pour composer le numéro.

Transfert d'un appel

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

Vous pouvez transférer un appel ou le transférer en consultant le destinataire 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 8-1 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, procédez comme suit :

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

Transférer en consultant

Transférer en consultant vous permet de consulter le destinataire avant de transférer l'appel.

Tableau 2-7 *Transférer en consultant*

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

Établissement d'une conférence

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

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



Remarque

Vous pouvez établir une conférence à partir de n'importe quelle fenêtre. 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 2-8 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 Conférence .
Utilisation de la souris	Faites glisser une entrée de numérotation abrégée ou de répertoire sur le bouton Conférence .
Raccourci clavier par défaut	<ol style="list-style-type: none"> 1. Répondez à l'appel. 2. Appuyez sur les touches du clavier du PC pour entrer le numéro de répertoire à ajouter à la conférence. 3. Appuyez sur Ctrl + C pour établir la conférence téléphonique.

Tableau 2-8 Établissement d'une conférence (suite)

Méthode	Tâche
Clavier de numérotation	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="611 293 1247 630"> 1. Effectuez l'une des opérations suivantes : Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et choisissez Conférence dans le menu contextuel. Cliquez sur l'appel approprié ; cliquez sur le bouton Conférence de la barre d'outils Contrôle d'appel. Cliquez sur l'appel approprié ; choisissez Actions > Conférence. Cliquez sur l'appel approprié ; appuyez sur Ctrl + C sur le clavier du PC. <li data-bbox="611 646 1247 737"> 2. Une fois le clavier de conférence affiché, entrez le numéro de répertoire de l'utilisateur à ajouter à la conférence. Cliquez sur OK. <li data-bbox="611 753 1247 844"> 3. Cliquez sur le bouton Conférence, choisissez Actions > Conférence, ou appuyez sur Ctrl + C sur le clavier du PC.

Parcage d'un appel

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

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

- le numéro de répertoire de l'appel parqué ;
- le poste de parcage d'appels sur lequel est parqué l'appel ;
- le numéro de répertoire 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 numéro de répertoire 3000, a parqué l'appel, au numéro de répertoire 2000, sur le poste choisi par Cisco CallManager, qui, dans ce cas, est le poste de parcage d'appels 4000. L'appel, au numéro de répertoire 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 **Parcage d'appel** dans le menu Actions.
 - Appuyez sur **Ctrl + P** sur le clavier du PC.
 - 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 numéro de répertoire 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 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 à l'aide du bouton Récupérer l'appel parqué de la barre d'outils Contrôle d'appel, de l'option correspondante dans le menu contextuel ou le menu Actions, ou du raccourci clavier correspondant.

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**.
 - Appuyez sur **Ctrl + P** sur le clavier du PC.
- Étape 2** Choisissez le numéro de répertoire 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)

- À l'aide du clavier du PC, vous pouvez entrer le numéro de répertoire 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 vers le volet Détails du contrôle d'appel 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 **Ctrl + M**.

Étape 3 Vous mettez automatiquement l'appel en attente, et le clavier de numérotation apparaît. Entrez le numéro de répertoire 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 2-9](#) pour une liste des raccourcis clavier.



Conseil

Imprimez une copie de cette page et placez-la sur votre moniteur ou votre bureau à des fins de référence.

Tableau 2-9 Raccourcis clavier

Résultat voulu	Raccourci système par défaut ¹	Raccourci configuré par Attendant ²
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 (Reprend)	Ctrl + L	
Parquer un appel	Ctrl + P	
Récupérer un appel parqué	Ctrl + P	
Transférer	Ctrl + X	
Transférer en consultant	Ctrl + T	
Conférence téléphonique	Ctrl + C	
Renvoyer un appel vers la messagerie vocale	Ctrl + M	
Utilisation du clavier de composition	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. Reportez-vous à la section « [Utilisation de la barre de menus](#) » à la page 3-1 pour plus d'informations.



Utilisation de la barre de menus

Ce chapitre couvre les rubriques suivantes :

- [Utilisation du menu Fichier, page 3-1](#)
- [Utilisation du menu Modifier, page 3-2](#)
- [Utilisation du menu Affichage, page 3-4](#)
- [Utilisation du menu Actions, page 3-7](#)
- [Utilisation du clavier de composition, page 3-7](#)
- [Utilisation du menu Aide, page 3-9](#)

Utilisation du menu Fichier

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

- [Connexion et disponibilité, page 1-22](#)
- [Mise en mode indisponible, déconnexion et sortie, page 1-24](#)

Utilisation du menu Modifier

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

- [Création et modification de raccourcis clavier, page 3-2](#)
- [Création, modification et suppression de groupes et entrées de numérotation abrégée, page 3-3](#)
- [Affichage et modification des paramètres, page 3-3](#)

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 Modifier, choisissez **Raccourcis clavier...**
- Étape 2** Dans la liste Commandes de la boîte de dialogue qui apparaît, choisissez la commande dont vous voulez créer ou modifier le raccourci clavier.
- Étape 3** Dans le champ Touche, entrez la ou les touches à utiliser comme raccourci.

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

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



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

Lorsque la boîte de dialogue est refermée, le raccourci apparaît en regard de l'option correspondante. Il s'affiche également au-dessus du champ Touche lorsque vous choisissez la commande dans la zone 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 entrées de numérotation abrégée à l'aide du menu Modifier, reportez-vous à la section « [Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée](#) » à la page 5-1.

Affichage et modification des paramètres

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

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

Procédez comme suit pour afficher et modifier les paramètres :

Procédure

- Étape 1** Dans le menu Modifier, choisissez **Paramètres...**
- 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 1-19.
-

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 3-6](#)
- [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** À votre gré, effectuez l'une des opérations suivantes :
- Pour changer la taille du texte affiché dans toutes les fenêtres, choisissez **Taille du texte** dans le menu Affichage.

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

Étape 2 Choisissez l'une des options suivantes :

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

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

Modification du jeu de couleurs

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

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

Procédure

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

Étape 2 Choisissez l'une des options suivantes :

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

Le jeu de couleurs change sur la console Attendant.

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 composition

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 composition.

Exemple : Utilisation du clavier de composition

Si vous appelez une autre société et si une invite vocale vous demande « d'appuyer sur 1 pour composer le numéro du poste », respectez 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 composition.

Procédez comme suit pour utiliser le clavier de composition :

Procédure

- Étape 1** Effectuez l'une des opérations suivantes pour afficher le clavier de composition :
- a. Choisissez **Actions > Composer des chiffres**.
 - b. Appuyez sur **Ctrl + S**.
- Étape 2** Effectuez l'une des opérations suivantes lorsque le clavier de composition s'affiche :
- a. Si vous envoyez un appel vers la messagerie vocale, saisissez le numéro de répertoire 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 numéro de répertoire externe et recevez une invite vocale automatisée, entrez les caractères alphanumériques ou symboles appropriés dans le champ, en fonction des requêtes 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 composition. 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 :
- Obtenez la version de la console Attendant et du serveur connecté à la console



Remarque Cliquez ensuite sur **OK**.

- Mettre à niveau la console opérateur



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

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- [Établissement d'appels à partir de la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-2](#)
- [Tâches de contrôle d'appel dans la fenêtre Contrôle d'appel, page 4-3](#)

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

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

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur le bouton **Affichage rapide** dans l'angle supérieur droit où apparaît le numéro de répertoire du téléphone IP Cisco qui commande Cisco CallManager Attendant Console.
- Étape 2** Dans la boîte de dialogue, entrez le numéro à composer.
- Étape 3** Cliquez sur **OK** ou **Annuler**.
-



Conseil

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

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/transférer en consultant un appel ;
- renvoyer un appel vers la messagerie vocale ;
- mettre un appel en conférence ;
- 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.

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



Utilisation de la fenêtre de numérotation abrégée

Ce chapitre couvre les rubriques suivantes :

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

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

Avant d'utiliser des entrées de numérotation abrégée dans vos tâches de contrôle d'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. Reportez-vous à la section « [Changement de nom d'un groupe de numérotation abrégée](#) » à la [page 5-3](#) pour plus d'informations.

**Conseil**

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

Ajout d'un groupe de numérotation abrégée

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

**Remarque**

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

Les groupes de numérotation abrégée ne sont pas classés alphabétiquement ; ils apparaissent dans l'ordre où vous les configurez dans la fenêtre de numérotation abrégée. Ainsi, si vous configurez le groupe « Ressources humaines » puis un groupe « Développement », le groupe « Ressources humaines » apparaît à gauche parce qu'il a été 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 de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Nouveau groupe de numérotation abrégée...** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Nouveau groupe de numérotation abrégée....**

- Étape 2** Dans le champ Nom du groupe de la boîte de dialogue, entrez le nouveau nom du groupe, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- La boîte de dialogue se ferme automatiquement et le nouvel onglet s'affiche dans la fenêtre de numérotation abrégée.
- Étape 3** Vous pouvez maintenant renommer le groupe, le supprimer ou y ajouter des entrées.
-

Changement de nom d'un groupe de numérotation abrégée

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

Procédez comme suit pour renommer un groupe de numérotation abrégée :

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'onglet correspondant au groupe à renommer.
- Étape 2** Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Renommer groupe de numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Étape 3** Dans le champ Nom du groupe de la boîte de dialogue, entrez le nouveau nom du groupe, puis cliquez sur **Enregistrer**.
- La boîte de dialogue se ferme automatiquement et l'onglet renommé s'affiche dans la fenêtre de numérotation abrégée.
-

Suppression d'un groupe de numérotation abrégée

Vous pouvez supprimer un groupe de numérotation abrégée à tout moment et à votre gré. Attention : si vous supprimez un groupe de numérotation abrégée, vous supprimez 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 de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Supprimer groupe de numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Supprimer groupe de numérotation abrégée**.

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



Avertissement

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

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



Conseil

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

Ajout d'une entrée de numérotation abrégée

Une entrée de numérotation abrégée contient un nom, un numéro de téléphone et des remarques sur la personne ajoutée au groupe de numérotation abrégée. Ces entrées permettent d'accélérer les tâches de contrôle d'appel (appel, transfert, 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 de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Ajout de la numérotation abrégée...** dans le menu contextuel.
- Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Ajout de la numérotation abrégée....**

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

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



Remarque L'option Enregistrer permet d'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 de numérotation abrégée.



Conseil

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

Modification d'une entrée de numérotation abrégée

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

Procédez comme suit pour modifier une entrée de numérotation abrégée :

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'onglet contenant l'entrée à modifier.
- Étape 2** Cliquez sur l'entrée à modifier.
- Étape 3** Effectuez l'une des deux opérations suivantes :
- Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Modifier numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
 - Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Modifier numérotation abrégée**.
- Étape 4** Dans la boîte de dialogue qui apparaît, modifiez le nom, le numéro de téléphone ou les remarques éventuelles dans les champs appropriés.
- Étape 5** Pour enregistrer ces informations, cliquez sur **Enregistrer**.
- La boîte de dialogue se ferme automatiquement et l'entrée mise à jour s'affiche dans la fenêtre de numérotation abrégée.
-

Suppression d'une entrée de numérotation abrégée

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

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

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'onglet contenant l'entrée à supprimer.
- Étape 2** Cliquez sur l'entrée à supprimer.
- Étape 3** Effectuez l'une des deux opérations suivantes :
- Dans la fenêtre de numérotation abrégée, cliquez avec le bouton droit et choisissez **Supprimer numérotation abrégée** dans le menu contextuel.
 - Dans le menu Modifier, choisissez **Numérotations abrégées > Supprimer numérotation abrégée**.
- Étape 4** Lorsque le programme demande de confirmer la suppression de l'entrée, cliquez sur **Oui**, **Non** ou **Annuler**.
- Si vous cliquez sur Oui, l'entrée disparaît de la fenêtre de numérotation abrégée.
-

Tri des entrées dans un groupe de numérotation abrégée

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

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

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

- 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 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 Avancé 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, active 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, l'administrateur système n'a pas fourni les informations dans la zone Utilisateur de Cisco CallManager Administration. Votre administrateur système peut modifier ces champs pour vous.

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- [Localisation d'un nom spécifique dans le répertoire, page 6-2](#)
- [Tri du répertoire, page 6-3](#)
- [Modification de l'ordre des colonnes 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 spécifique dans le répertoire, vous pouvez utiliser les champs Nom ou Prénom ou la zone de liste déroulante Service. Pour accéder rapidement à une personne, pensez à utiliser en premier la liste Service, le cas échéant, puis affinez la recherche avec le champ Nom ou Prénom. Lorsque vous entrez des informations dans les champs appropriés, Cisco CallManager Attendant Console tente de localiser la personne, même si vous n'entrez que des informations partielles. Vous pouvez cliquer à tout moment sur le bouton Effacer pour effacer les entrées de répertoire qui apparaissent sous les en-têtes ou dans les champs.

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

Procédez comme suit pour localiser un nom spécifique 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 **Sélectionnez 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 1 000 utilisateurs dans le répertoire. Choisissez Sélectionnez 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 **Rech.**

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

Tri du répertoire

Les en-têtes du répertoire indiquent l'ordre actuel (croissant ou décroissant) des entrées de répertoire. Pour trier le répertoire, cliquez sur les flèches vers le haut ou vers le bas dans un en-tête de la fenêtre 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.-à-d., 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 utilise 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 1-11](#) (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 vers 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 numéro de répertoire 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 sur la situation.
-

Méthodes alternatives (raccourcis)

- À l'aide du clavier du PC, vous pouvez entrer le numéro de répertoire 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 vers 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.



Dépannage

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

La connexion a échoué. Comment résoudre ce problème ?

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

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

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

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

Contactez votre administrateur système.

J'ai reçu un message d'erreur indiquant que le service de téléphonie n'a pas pu être initialisé.

L'administrateur système doit cocher la case Récupération de l'appel parqué autorisée dans le profil de l'utilisateur AC dans Cisco CallManager Administration. Consultez l'administrateur système à propos du Guide d'installation et d'administration de Cisco CallManager Attendant Console, version 1.1(3), pour plus d'informations sur cette opération.

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

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

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

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

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

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

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

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

J'ai reçu un message d'erreur lorsque j'ai entré l'adresse IP dans le champ Adresse IP du système local (pour LineStateServer).

Contactez votre administrateur système.

Une erreur a été renvoyée lorsque j'ai essayé d'utiliser le clavier de composition.

La console Attendant n'a pas pu composer les chiffres. Contactez votre administrateur système.

Une erreur a été renvoyée lorsque j'ai essayé de récupérer l'appel parqué.

Contactez votre administrateur système.

Je ne parviens pas à parquer les appels à l'aide de l'interface Cisco CallManager Attendant Console.

Le serveur connecté à la console Attendant doit utiliser la version 3.3 ou supérieure de Cisco CallManager. Contactez votre administrateur système.

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 lorsqu'il vous est impossible de transférer un appel :

- 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 du transfert est occupée.
- La destination du transfert est hors service.
- L'appel n'a pas pu être transféré à cause d'une erreur interne

Je ne parviens pas à renvoyer un appel vers la messagerie vocale.

Avant de pouvoir transférer un appel vers la messagerie vocale, votre administrateur système doit configurer cette dernière pour les numéros de répertoire auxquels la console Attendant peut accéder. Renvoyez votre administrateur système au *Cisco CallManager Administration Guide*.

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 le tout dernier logiciel d'installation 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 [3-7](#)

Aide, menu [3-9](#)

Appel

mise en attente d'un appel [2-3](#)

récupération d'un appel en attente [2-4](#)

appel

composition d'un appel [2-6](#)

déconnexion (arrêt) [2-5](#)

parcage [2-11](#)

récupération d'un appel parcagé [2-13, 7-3](#)

renvoi [2-14](#)

renvoi d'un appel vers la messagerie
vocale [2-14](#)

réponse [2-2](#)

traitement [2-1](#)

transfert [2-7](#)

arrêt d'un appel [2-5](#)

Attente

mise en attente d'un appel [2-3](#)

récupération d'un appel [2-4](#)

Attente, bouton [2-3](#)

B

barre d'état [1-18](#)

barre d'outils, Contrôle d'appel

boutons et tâches (tableau) [1-13](#)

description [1-13](#)

Barre de menus

description [1-13](#)

barre de menus

utilisation [3-1](#)

bouton

Attente [2-3](#)

Composer [2-6](#)

Contrôle d'appel [1-13](#)

Disponible/Indisponible [1-22](#)

Messagerie vocale [2-14](#)

Raccrocher [2-5](#)

Recherche avancée [6-2](#)

Répond [2-2](#)

Reprend [2-4](#)

Transférer [2-7](#)

Transférer en consultant [2-7](#)

Bouton Disponible/Indisponible [1-22](#)
 Bouton Messagerie vocale [2-14](#)
 Bouton Recherche avancée [6-2](#)
 Bouton Reprend [2-4](#)

C

CallManager Attendant Console,
 Cisco connexion [1-22](#)

Connexion, boîte de dialogue [1-5](#)
 déconnexion [1-24](#)
 démarrage [1-19](#)
 fenêtre [1-5](#)
 interface (tableau) [1-3](#)
 Paramètres, boîte de dialogue [1-4](#)
 répertoire [6-1](#)
 sortie [1-24](#)
 traitement des appels [2-1](#)
 utilisation de l'interface [1-2](#)

clavier, raccourcis

création et modification [3-2](#)
 séquences de touches (tableau) [2-15](#)

Clavier de composition [3-7](#)

clavier de numérotation

description [1-19](#)

colonnes, modification de l'ordre dans la
 fenêtre Répertoire [6-4](#)

Composer, bouton [2-6](#)

Composition d'un appel [2-6](#)

composition d'un appel [2-6](#)

connexion [1-22](#)

Connexion, boîte de dialogue [1-5](#)

connexion à Cisco CallManager
 Attendant Console [1-22](#)

Contrôle d'appel

boutons [1-13](#)

fenêtre

composants [1-6](#)

description [4-1](#)

tâches [4-3](#)

icônes [1-13](#)

positionnement de la barre d'outils [1-13](#)

Contrôle d'appel

barre d'outils

boutons et tâches (tableau) [1-13](#)

description [1-13](#)

fenêtre

établissement d'appels [4-2](#)

D

déconnexion d'un appel [2-5](#)

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

démarrage de Cisco CallManager
 Attendant Console [1-19](#)

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

document

conventions [x](#)

documentation apparentée [x](#)

objectif [viii](#)
 organisation [ix](#)
 préface [vii](#)
 public visé [viii](#)
 documentation
 apparentée [x](#)

E

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'appels
 à partir de la fenêtre Contrôle d'appel [4-2](#)
 méthodes [2-6](#)

F

fenêtre
 Cisco CallManager Attendant Console [1-5](#)
 Contrôle d'appel [1-6, 4-1](#)
 défaut, présentation [3-6](#)
 Numérotation abrégée [1-7, 5-1, 7-1](#)
 Répertoire [1-8, 6-1](#)
 fenêtre de numérotation abrégée
 ajout d'une entrée de numérotation
 abrégée [5-5](#)

ajout d'un groupe de numérotation
 abrégée [5-2](#)
 changement de nom d'un groupe de
 numérotation abrégée [5-3](#)
 description [1-7, 5-1, 7-1](#)
 entrées de numérotation abrégée
 exécution de tâches de contrôle d'appel
 (tableau) [5-8, 7-4](#)
 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](#)
 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 Affichage rapide [1-18](#)

icônes

Affichage rapide [1-18](#)

contrôle d'appel [1-13](#)

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](#)

L

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

M

menu

Actions [3-7](#)

Affichage

description [3-4](#)

jeu de couleurs [3-5](#)

présentation par défaut [3-6](#)

taille du texte [3-4](#)

Aide [3-9](#)

Fichier [3-1](#)

Modifier [3-2](#)

menu Affichage

description [3-4](#)

jeu de couleurs [3-5](#)

présentation par défaut [3-6](#)

taille du texte [3-4](#)

menus contextuels [1-17](#)

messaging vocale

renvoi d'un appel vers [2-14](#)

mise en route [1-1](#)

Modifier, menu [3-2](#)

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 [1-19](#)

parcage d'un appel [2-11](#)

présentation par défaut [3-6](#)

présentation par défaut dans le menu
Affichage [3-6](#)

R

- raccourcis clavier
 - création et modification [3-2](#)
 - par défaut (tableau) [2-15](#)
- raccourcis clavier par défaut (tableau) [2-15](#)
- Raccrocher, bouton [2-5](#)
- récupération d'un appel parqué [2-13](#), [7-3](#)
- renvoi d'un appel vers la messagerie vocale [2-14](#)
- 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](#)
- Répond, bouton [2-2](#)
- réponse à un appel [2-2](#)
- repositionnement de la barre d'outils
 - Contrôle d'appel [1-13](#)

S

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

T

- tâches
 - dans la fenêtre Contrôle d'appel [4-3](#)
- 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 [2-7](#)
- transférer en consultant [2-7](#)
- Transférer en consultant, bouton [2-7](#)
- transfert d'un appel
 - transférer en consultant [2-7](#)
 - transfert non supervisé [2-7](#)
- transfert non supervisé [2-7](#)
- tri du répertoire [6-3](#)

