

Guide de l'utilisateur de Cisco IP SoftPhone

Version 1.3

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

Numéro de référence du manuel : OL-2371-01

LES SPÉCIFICATIONS ET LES INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS SUR LESQUELS PORTE LE PRÉSENT MANUEL PEUVENT ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES AFFIRMATIONS, INFORMATIONS OU RECOMMANDATIONS ÉNONCÉES DANS CE MANUEL SONT PRÉSUMÉES EXACTES MAIS SONT CEPENDANT FOURNIES SANS AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS DOIVENT ASSUMER LA PLEINE RESPONSABILITÉ DE L'USAGE QU'ILS FONT DE CES PRODUITS.

LES MODALITÉS DU PERMIS D'UTILISATION DU LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE POUR LE PRODUIT S'Y RATTACHANT SONT CLAIREMENT ÉNONCÉES DANS LE PAQUET D'INFORMATIONS REMIS À L'ACHAT DU PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES PAR LE BIAIS DE CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS N'ARRIVEZ PAS À TROUVER LE PERMIS D'UTILISATION DU LOGICIEL OU LA GARANTIE LIMITÉE, DEMANDEZ-EN UNE COPIE À VOTRE REPRÉSENTANT CISCO.

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

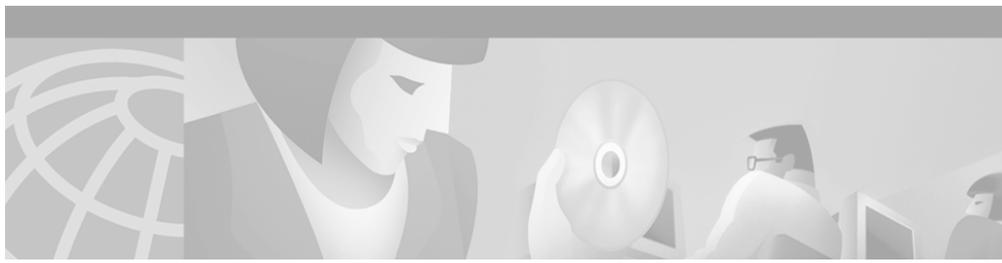
NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE INTÉGRÉE AUX PRÉSENTES, TOUS LES DOSSIERS DE DOCUMENTATION ET LES LOGICIELS PROVENANT DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT », TOUS DÉFAUTS INCLUS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, Y COMPRIS MAIS NON DE FAÇON LIMITATIVE, CELLES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-CONTREFAÇON, OU INHÉRENTES AUX RAPPORTS D'AFFAIRES, À L'USAGE OU AUX PRATIQUES COMMERCIALES.

CISCO ET SES FOURNISSEURS NE SONT EN AUCUN CAS RESPONSABLES DES DOMMAGES INDIRECTS, SPÉCIAUX, FORTUITS OU CONSÉCUTIFS, Y COMPRIS MAIS NON DE FAÇON LIMITATIVE, LA PERTE DE PROFIT OU LA PERTE OU L'ALTÉRATION DE DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU D'UNE MAUVAISE UTILISATION DE CE MATÉRIEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

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

Toutes les autres marques déposées mentionnées dans ce document ou site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et toute autre société. (0201R)

Guide de l'utilisateur de Cisco IP SoftPhone
Copyright © 2000-2002, Cisco Systems, Inc.
Tous droits réservés.



Préface

La préface décrit l'objet, le public cible, la structure et les conventions du présent guide, et elle contient l'information sur la façon de se procurer la documentation connexe.

Elle porte sur les sujets suivants :

- [Objet, page iii](#)
- [Public cible, page iv](#)
- [Structure, page iv](#)
- [Documentation connexe, page v](#)
- [Configuration du système, page v](#)
- [Conventions, page vi](#)
- [Les services en ligne Cisco Connection Online, page viii](#)
- [Documentation sur CD-ROM, page ix](#)

Objet

Guide de l'utilisateur de Cisco IP SoftPhone contient les instructions d'installation du Cisco IP SoftPhone. Il vous aidera à :

- Comprendre les composants ainsi que les fonctions de Cisco IP SoftPhone ;
- Installer et configurer Cisco IP SoftPhone sur votre PC Windows ;
- Utiliser Cisco IP SoftPhone pour effectuer, recevoir et contrôler des appels via un réseau IP.

Public cible

Le *Guide de l'utilisateur de Cisco IP SoftPhone* est destiné aux utilisateurs qui se servent de leur ordinateur de bureau pour effectuer et recevoir des appels, organiser des sessions de collaboration entre postes et/ou contrôler un téléphone Cisco IP Phone.

Structure

Le guide est structuré de la façon suivante :

Chapitre	Description
Chapitre 1	Présentation de Cisco IP SoftPhone Présente les fonctionnalités, les composants et la configuration du système de Cisco IP SoftPhone.
Chapitre 2	Installation et démarrage de Cisco IP SoftPhone Décrit l'installation et le démarrage de Cisco IP SoftPhone.
Chapitre 3	Utilisation de Cisco IP SoftPhone Explique comment effectuer, recevoir et contrôler des appels à l'aide de Cisco IP SoftPhone à partir de votre ordinateur.
Chapitre 4	Utilisation de la Salle de conférences virtuelle Présente les fonctionnalités de collaboration entre postes de Cisco IP SoftPhone
Annexe A	Dépannage Décrit les procédures de résolution des problèmes courants auxquels les utilisateurs du sont susceptibles d'être confrontés : Cisco IP SoftPhone.

Documentation connexe

Consultez les documents suivants pour obtenir de plus amples informations concernant les logiciels Cisco IP SoftPhone et Cisco CallManager. Ces documents sont également disponibles en ligne à l'adresse suivante : www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/.

- *Cisco IP SoftPhone Guide d'administration*
- *Cisco IP SoftPhone Guide de démarrage rapide*
- *Notes de distribution de Cisco IP SoftPhone*
- *Manuel Cisco CallManager System Guide*

Configuration du système

Vous pouvez installer Cisco IP SoftPhone sur les versions anglaise, française, allemande et japonaise de Microsoft Windows :

- Windows 95
- Windows 98 SE
- Windows ME
- Windows NT 4.0 avec Service Pack 4 ou version ultérieure
- Windows 2000
- Windows XP

Conventions

Les conventions suivantes sont appliquées dans le présent document :

Convention	Description
police en caractères gras	Les commandes et les mots clés sont en caractères gras .
police en <i>italique</i>	Les arguments pour lesquels vous devez fournir des valeurs sont en <i>italique</i> .
[]	Les éléments entre crochets sont facultatifs.
{ x y z }	D'autres mots clé sont regroupés entre accolades et séparés par des barres verticales.
[x y z]	D'autres mots clé facultatifs sont regroupés entre accolades et séparés par des barres verticales.
chaîne	Un jeu de caractères non encadré de guillemets. N'encadrez pas la chaîne à l'aide de guillemets sinon ces derniers seront inclus dans la chaîne.
police d'affichage à l'écran	Les dialogues de session au terminal et les informations affichées par le système sont en police d'affichage à l'écran.
police d'affichage à l'écran en gras	Les informations que vous devez entrer sont en police d'affichage à l'écran en gras.
police d'affichage à l'écran en italique	Les arguments pour lesquels vous devez fournir des valeurs sont en police d'affichage à l'écran en italique.
→	Ce pointeur met en évidence une ligne de texte importante dans un exemple.
^	Le symbole ^ représente la touche Contrôle. Par exemple, la combinaison des touches ^D dans une instruction affichée à l'écran indique que vous devez maintenir la touche Contrôle enfoncée pendant que vous appuyez sur la touche D.
< >	Les caractères non imprimables tels que les mots de passe sont encadrés de chevrons.

Les conventions suivantes sont utilisées pour les notes :



Remarque

Signifie *À noter par le lecteur*. Les notes contiennent des suggestions utiles ou des références à du matériel non décrit dans cette publication.

Les conventions suivantes sont utilisées pour les économiseurs de temps :



Économiseur de temps

Signifie que *l'intervention décrite permet d'économiser du temps*. Vous pouvez économiser du temps en effectuant l'intervention décrite dans ce paragraphe.

Les conventions suivantes sont utilisées pour les conseils :



Conseil

Signifie que *les conseils suivants sont fort utiles*.

Les conventions suivantes sont utilisées pour les mises en garde :



Avertissement

Signifie que *le lecteur doit prendre garde*. Dans une telle situation, vous pourriez poser un geste qui causerait des dommages à l'équipement ou une perte de données.

Les conventions suivantes sont utilisées pour les avertissements :



Avertissement

Ce symbole d'avertissement signifie qu'il y a un danger. Vous êtes dans une situation qui comporte des risques de lésion corporelle. Avant d'entreprendre des travaux sur l'équipement, vous devez être informé des risques que comportent les circuits électriques et bien connaître les mesures courantes de prévention des accidents. Pour obtenir des traductions de cet avertissement, reportez-vous à l'Annexe n intitulée Traductions des avertissements relatifs à la sécurité.

Les services en ligne Cisco Connection Online

Les services Cisco Connection Online (CCO) constituent la principale source d'assistance en temps réel offerte par Cisco Systems. Les clients du service de maintenance et les partenaires commerciaux peuvent s'inscrire eux-mêmes aux services CCO pour obtenir de l'information et des services supplémentaires.

Étant donné qu'ils sont disponibles 24 heures par jour et 7 jours par semaine, les services CCO permettent aux clients et aux partenaires commerciaux de Cisco d'accéder à une mine de services standards et de services à valeur ajoutée. Les services CCO comprennent de l'information sur les produits, de la documentation sur les produits, des mises à jour de logiciels, des instructions d'utilisation, des conseils techniques, le service Bug Navigator, des instructions de configuration, des brochures, des descriptions des services offerts et la

Les services CCO permettent de desservir un large éventail d'utilisateurs par l'entremise de deux interfaces mises à jour ou à niveau simultanément, soit une version texte et une version multimédia qui réside sur le Web. L'interface CCO prend en charge les applications Zmodem, Kermit, Xmodem, FTP ainsi que le courrier électronique par Internet, et elle est excellente pour l'accès rapide à de l'information sur les largeurs de bande inférieures. La version Web de l'interface CCO permet d'obtenir des documents au formatage complexe contenant des photographies, des figures, des graphiques et des vidéos, ainsi que des liens hypertexte vers l'information pertinente.

Vous pouvez accéder aux services CCO de l'une ou l'autre des façons suivantes :

- Par le Web : <http://www.cisco.com>
- Par le Web : <http://www-europe.cisco.com>
- Par le Web : <http://www-china.cisco.com>
- Par Telnet : cco.cisco.com
- Par modem : en Amérique du Nord, composez le 1-408 526-8070. En Europe, composez le 33 1 64 46 40 82. Utilisez les paramètres de terminal suivants : émulation VT100; bits de données : 8 ; parité : aucune ; bits d'arrêt : 1 ; et débits de connexion allant jusqu'à 28,8 kbit/s.

Pour consulter la Foire aux questions (FAQ) des services CCO, allez à l'adresse Internet ccohelp@cisco.com. Pour obtenir plus de détails, allez à l'adresse cco-team@cisco.com.

**Remarque**

Si vous êtes un administrateur de réseau et que vous avez besoin d'une assistance technique particulière pour un produit Cisco pour lequel vous détenez une garantie ou un contrat d'entretien, contactez le Centre d'assistance technique de Cisco (TAC) au numéro 1-800 553-6387, 1-408 526-7208, ou à l'adresse cs-rep@cisco.com.

Documentation sur CD-ROM

Les manuels Cisco et toute la documentation complémentaire se trouvent sur un CD-ROM qui vous est remis à l'achat de votre produit. Le CD-ROM Documentation, un membre de la famille Cisco Connection, est mis à jour tous les mois. Par conséquent, il se peut qu'il soit plus actuel que la documentation papier. Pour commander des copies supplémentaires de ce CD-ROM, contactez le représentant des ventes de votre région ou appelez le service à la clientèle. Le CD-ROM est offert sous forme d'envoi unique ou sous forme d'abonnement annuel. Vous pouvez également accéder à la documentation Cisco sur le Web à l'adresse <http://www.cisco.com>, <http://www-china.cisco.com> ou <http://www-europe.cisco.com>.

Lorsque vous consultez la documentation relative aux produits de Cisco sur le Web, vous pouvez envoyer vos commentaires par voie électronique. Cliquez sur **Feedback** dans la barre d'outils et sélectionnez **Documentation**. Après avoir rempli le formulaire, cliquez sur **Submit** pour l'envoyer à Cisco. Nous accordons beaucoup d'importance à vos commentaires.



Préface iii

Objet **iii**

Public cible **iv**

Structure **iv**

Documentation connexe **v**

Configuration du système **v**

Conventions **vi**

Les services en ligne Cisco Connection Online **viii**

Documentation sur CD-ROM **ix**

CHAPITRE 1

Présentation de Cisco IP SoftPhone 1-1

Utilisation de Cisco IP SoftPhone en tant que poste autonome **1-3**

Utilisation de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un Cisco IP Phone **1-4**

Cisco IP SoftPhone dans d'autres langues **1-4**

Composition et répertoires en ligne **1-5**

Traduction des caractères alphanumériques **1-5**

Suivi des appels **1-6**

Audioconférence **1-6**

Collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle **1-7**

Tableau blanc **1-7**

Partage d'applications et de documents **1-8**

Discussion **1-9**

Collaboration vidéo **1-9**

- Intégration au système de messagerie vocale 1-10
- Prise en charge de Cisco Emergency Responder 1-10
- Composants réseau 1-10
- Configuration du système 1-11
- Normes prises en charge 1-13

CHAPITRE 2

Installation et démarrage de Cisco IP SoftPhone 2-1

- Installation de IP SoftPhone 2-2
 - Installation à partir d'une page Web 2-2
 - Installation à l'aide d'un fichier exécutable à extraction automatique 2-4
 - Installation à partir d'un CD-ROM 2-6
- Démarrage de Cisco IP SoftPhone 2-10
- Fin de session Cisco IP SoftPhone 2-11

CHAPITRE 3

Utilisation de Cisco IP SoftPhone 3-1

- Sélection de lignes à contrôler 3-2
 - Sélection de votre ligne Cisco IP SoftPhone 3-3
- Utilisation de la fenêtre de composition principale 3-4
 - Utilisation de la barre d'icônes 3-8
 - Utilisation de la barre de boutons contextuelle 3-9
 - Utilisation des boutons Ligne 3-12
 - Changement de mode d'affichage 3-12
 - Réglage du volume 3-13
 - Réglage du volume du haut-parleur 3-14
 - Réglage du volume du microphone 3-15
- Appel 3-16
 - Composition à partir du clavier en ligne 3-18

Composition à partir de répertoires en ligne	3-18
Recomposition du dernier numéro appelé	3-19
Fin d'un appel	3-19
Réponse à un appel	3-20
Réacheminement d'un appel entrant	3-21
Acheminement d'un appel entrant vers la boîte vocale	3-21
Ignorer un appel entrant	3-21
Réponse automatique à un appel	3-22
Mise en attente d'un appel	3-23
Transfert d'appel	3-23
Transfert pour consultation	3-23
Transfert direct	3-24
Utilisation de la boîte vocale	3-24
Configuration de votre boîte vocale	3-25
Consultation de la boîte vocale	3-26
Acheminement de tous les appels vers la boîte vocale	3-27
Démarrage d'une audioconférence	3-28
Ajout de participants à une conférence	3-29
Quitter une conférence	3-29
Lecture des fichiers .wav Cisco IP SoftPhone	3-30
Utilisation de l'annonce automatique	3-30
Lecture d'un fichier .wav à un appelant	3-31
Arrêt de la lecture d'un fichier .wav pendant un appel	3-31
Utilisation de la fenêtre de composition principale	3-32
Ajout d'une entrée du répertoire	3-33
Suppression d'une entrée de répertoire	3-35
Modification d'une entrée du répertoire	3-36

Recherche d'une entrée de répertoire	3-36
Utilisation de la liste des appels	3-37
Définition des options de gestion d'appel	3-38
Configuration des paramètres de répertoire	3-39
Ajout d'un répertoire	3-40
Suppression d'un répertoire	3-42
Modification d'un répertoire	3-42
Configuration des règles de composition	3-43
Configuration des paramètres audio	3-46
Réglage du volume	3-46
Configuration des paramètres de la voix	3-47
Configuration des paramètres de la voix avancés	3-49
Changement de la taille du tampon d'instabilité	3-49
Configuration du traitement de la fréquence	3-49
Sélection des options de sonnerie	3-52
Réglages audio du réseau	3-53
Configuration des réglages audio du réseau.	3-54
Configuration des paramètres avancés	3-56

CHAPITRE 4**Utilisation de la Salle de conférences virtuelle 4-1**

Vérification des paramètres	4-1
Utilisation de la liste des participants	4-3
Utilisation de la fenêtre de partage d'application	4-4
Démarrage d'une session de partage de documents	4-5
Transfert du contrôle d'un document	4-7
Demande de contrôle d'un document	4-8
Fermeture d'une session de partage de documents	4-8

- Démarrage d'une session de tableau blanc **4-8**
- Fermeture d'une session de tableau blanc **4-10**
- Annulation de la synchronisation du tableau blanc **4-10**
- Envoi d'un message de discussion **4-11**
- Préparation à une session de collaboration vidéo **4-12**

APPENDIX A**Dépannage A-1**

- Foire aux questions (FAQ) **A-1**
 - Lorsque je démarre Cisco IP SoftPhone, je ne vois aucune ligne à sélectionner. Pourquoi ? **A-2**
 - Vérification de la configuration de Cisco IP SoftPhone **A-3**
 - Vérification de la configuration de Cisco TSP **A-4**
 - Redémarrez le service téléphonique **A-6**
 - Vérification de la connectivité réseau **A-7**
 - Je peux voir une ligne, mais lorsque j'essaie de l'ouvrir, Cisco IP SoftPhone affiche le message Il est impossible d'ouvrir l'adresse. **A-7**
 - Redémarrage du client VPN **A-8**
 - Le signal audio est instable et saccadé. Pourquoi ? **A-9**
 - J'obtiens un signal audio unidirectionnel. Pourquoi ? **A-10**
 - Déterminez le type de votre carte son : duplex intégral et semi-duplex **A-11**
 - J'obtiens un message d'erreur annonçant qu'il est impossible d'initialiser les fonctions audio, lorsque je lance Cisco IP SoftPhone. Pourquoi ? **A-12**
- Recherche et changement de l'adresse IP de Cisco CallManager **A-13**
 - Connaître la version de CallManager utilisée par le poste Cisco IP SoftPhone **A-14**
 - Changement de l'adresse IP de Cisco CallManager IP configurée pour Cisco IP SoftPhone **A-16**
- Réglages audio **A-17**
- Diagnostic des problèmes de collaboration **A-19**

INDEX



Présentation de Cisco IP SoftPhone

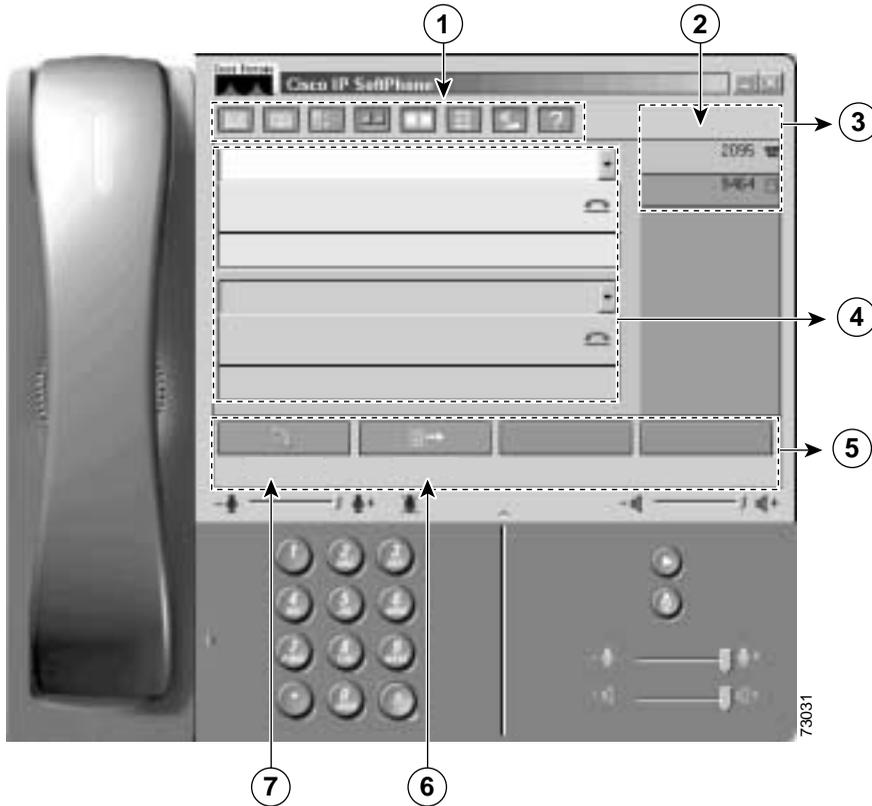
Cisco IP SoftPhone est une application de bureau qui convertit votre ordinateur en un téléphone IP multifonctions. Il offre l'avantage du suivi des communications, de la collaboration entre postes et de la composition au moyen d'un simple clic dans un répertoire en ligne. Vous pouvez également utiliser le logiciel Cisco IP SoftPhone simultanément avec le poste Cisco IP Phone pour effectuer, recevoir et gérer des appels à partir de votre ordinateur. Toutes les fonctionnalités sont disponibles dans les deux modes d'exploitation. Cisco IP SoftPhone peut également servir au contrôle des téléphones des lignes analogiques prises en charge.

Les sections suivantes présentent les fonctionnalités, les composants et la configuration du système pour le Cisco IP SoftPhone :

- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone en tant que poste autonome, page 1-3](#)
- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un Cisco IP Phone, page 1-4](#)
- [Cisco IP SoftPhone dans d'autres langues, page 1-4](#)
- [Composition et répertoires en ligne, page 1-5](#)
- [Suivi des appels, page 1-6](#)
- [Audioconférence, page 1-6](#)
- [Collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle, page 1-7](#)
- [Intégration au système de messagerie vocale, page 1-10](#)
- [Prise en charge de Cisco Emergency Responder, page 1-10](#)
- [Composants réseau, page 1-10](#)
- [Configuration du système, page 1-11](#)
- [Normes prises en charge, page 1-13](#)

La figure 1-1 illustre les principaux composants de Cisco IP SoftPhone.

Figure 1-1 Cisco IP SoftPhone



1	Barre d'icônes	2	Affichage de la ou des lignes	3	Boutons Ligne	4	Blocs d'appels
5	Barre de boutons contextuelle	6	Touche programmable de fin de communication	7	Touche programmable de renumérotation		

Utilisation de Cisco IP SoftPhone en tant que poste autonome

Vous pouvez utiliser le Cisco IP SoftPhone en mode autonome pour effectuer, recevoir et gérer des appels à partir de votre ordinateur plutôt que du Cisco IP Phone. Dans ce mode, votre ordinateur interrompt la transmission de données. Cela signifie qu'une sonnerie signale un appel entrant et que vous devez utiliser un casque ou un combiné branchés sur l'ordinateur pour parler et écouter lors d'un appel. Le volume du haut-parleur et du microphone est réglé par les commandes correspondantes de l'interface utilisateur Cisco IP SoftPhone.

Lorsque vous utilisez Cisco IP SoftPhone en mode autonome, votre numéro de poste vous suit, ce qui vous permet de recevoir des appels quel que soit le point de connexion au réseau de l'entreprise. Par exemple, lorsque vous êtes en déplacement, Cisco IP SoftPhone vous permet d'effectuer, de recevoir des appels et de consulter votre boîte vocale en ligne.

Pour utiliser Cisco IP SoftPhone en tant que poste autonome, votre ordinateur doit être doté d'une carte ou d'un périphérique audio avec duplex intégral et des pilotes appropriés et d'un casque ou d'un combiné. L'utilisation des haut-parleurs de l'ordinateur est déconseillée car il risque d'y avoir de l'écho.

Rubriques connexes

- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un Cisco IP Phone, page 1-4](#)
- [Sélection de votre ligne Cisco IP SoftPhone, page 3-3](#)

Utilisation de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un Cisco IP Phone

Vous pouvez utiliser Cisco IP SoftPhone en tandem avec un poste Cisco IP Phone pour avoir ainsi la possibilité de contrôler les appels depuis votre ordinateur ou depuis votre poste Cisco IP Phone. Les deux dispositifs indiquent le même état d'appel.

Vous pouvez par exemple décrocher le combiné Cisco IP Phone pour prendre un appel entrant et le mettre en attente via l'application Cisco IP SoftPhone. Cisco IP Phone et Cisco IP SoftPhone indiquent l'un et l'autre que l'appel est en attente.

Dans ce mode, le poste Cisco IP Phone interrompt la transmission de données. Cela signifie que Cisco IP Phone sonne pour signaler un appel entrant et que vous devez utiliser le combiné du téléphone pour écouter un appel et parler. Le volume du haut-parleur et du microphone est réglé par les commandes du poste Cisco IP Phone plutôt que par celles de Cisco IP SoftPhone.

Rubriques connexes

- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone en tant que poste autonome, page 1-3](#)
- [Sélection de votre ligne Cisco IP SoftPhone, page 3-3](#)

Cisco IP SoftPhone dans d'autres langues

Vous avez la possibilité d'utiliser le logiciel Cisco IP SoftPhone dans différentes langues, telles que l'anglais, le français, l'allemand, le chinois et le coréen.

Au cours de l'installation de Cisco IP SoftPhone vous pouvez choisir la langue dans laquelle vous désirez l'exécuter. Le texte de l'interface utilisateur et des boîtes de dialogue de Cisco IP SoftPhone s'affiche dans la langue de votre choix. Par la suite, vous pouvez tout aussi facilement passer à tout moment dans une autre langue pendant l'exécution de Cisco IP SoftPhone.

Rubrique connexe

- [Configuration des paramètres avancés, page 3-56](#)

Composition et répertoires en ligne



Cisco IP SoftPhone vous permet d'effectuer des appels téléphoniques à l'aide de répertoires sur serveur, de pages Web et du clavier de votre ordinateur. Ce programme est compatible avec le service de répertoire utilisé par Cisco CallManager. Vous avez donc la possibilité d'effectuer des appels en faisant glisser des noms du répertoire vers la fenêtre de composition. Pour établir une conférence téléphonique, il vous suffit de faire glisser les noms du répertoire vers la fenêtre de composition.

Pour ajouter des noms à votre répertoire personnel, faites un appel en cours dans le répertoire. Cisco IP SoftPhone y ajoute automatiquement l'ID de l'appelant.

Rubriques connexes

- [Traduction des caractères alphanumériques, page 1-5](#)
- [Utilisation de la fenêtre de composition principale, page 3-32](#)
- [Composition à partir de répertoires en ligne, page 3-18](#)

Traduction des caractères alphanumériques

Cisco IP SoftPhone traduit les séquences de caractères alphanumériques qui sont composées, en chiffres du clavier. Par exemple, si vous entrez 1-800-GOCISCO, Cisco IP SoftPhone traduit cette séquence par 1-800-462-4726. Les caractères « Q » et « Z » sont traduits respectivement par « 7 » et « 9 ».

Suivi des appels



Chaque fois que vous émettez ou recevez un appel, Cisco IP SoftPhone affiche l'adresse, le nom et le numéro de téléphone de l'appelant pendant toute la durée de la communication. Cisco IP SoftPhone consigne également ces données dans une liste des appels. La liste des appels indique la ligne sur laquelle l'appel a été effectué ou reçu, la durée de la communication, le type d'appel et comment il a pris fin.

Vous pouvez afficher cette liste à tout moment afin d'obtenir l'historique mis à jour de vos communications. Vous pouvez passer un appel à partir de toute entrée (comportant un numéro de téléphone) de cette liste ou en effacer toutes les entrées.

Rubrique connexe

- [Utilisation de la liste des appels, page 3-37](#)

Audioconférence



Pour lancer une conférence dans Cisco IP SoftPhone, il suffit de cliquer sur le bouton Conférence et de faire glisser une entrée de répertoire vers le bloc d'appel actif. Cisco IP SoftPhone offre une gamme complète de fonctionnalités d'audioconférence à laquelle peuvent participer jusqu'à six participants. Il prend en charge l'audio avec duplex intégral, ce qui permet à plusieurs intervenants de parler simultanément.

Une fois la session de conférence téléphonique ouverte, vous pouvez à tout moment ajouter des participants. La liste des participants est mise à jour lorsque de nouveaux intervenants se joignent à la conférence.

Rubriques connexes

- [Démarrage d'une audioconférence, page 3-28](#)
- [Ajout de participants à une conférence, page 3-29](#)
- [Quitter une conférence, page 3-29](#)
- [Utilisation de la liste des participants, page 4-3](#)

Collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle



Cisco IP SoftPhone intègre un utilitaire de collaboration appelé salle de conférence virtuelle. La Salle de conférences virtuelle vous permet d'organiser des réunions en ligne au cours desquelles tous les participants peuvent être entendus et peuvent échanger des documents, des applications ou des tableaux blancs. Un seul ordinateur doit être doté du programme et n'importe quel participant peut assurer le contrôle du document. De plus, vous pouvez intégrer l'application Microsoft NetMeeting pour les présentations vidéo et autres modes de collaboration.

Les sections suivantes décrivent les fonctionnalités de collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle de Cisco IP SoftPhone :

- [Tableau blanc, page 1-7](#)
- [Partage d'applications et de documents, page 1-8](#)
- [Discussion, page 1-9](#)
- [Collaboration vidéo, page 1-9](#)

Rubriques connexes

- [Chapitre 4, Utilisation de la Salle de conférences virtuelle](#)

Tableau blanc



L'application de tableau blanc de la Salle de conférence virtuelle permet à tous les participants d'une audioconférence ou d'une vidéoconférence de dessiner et d'écrire sur un même écran de manière simultanée. Lorsque vous appuyez sur le bouton de tableau blanc, un tableau blanc s'affiche sur l'écran de l'ordinateur de chaque participant. Les outils de l'application de tableau blanc vous permettent d'ajouter et de supprimer des pages au tableau blanc, de dessiner des formes, de taper du texte et de faire ressortir un élément à l'aide d'un surligneur ou d'un pointeur distant.

Vous pouvez également utiliser cette application pour copier des éléments du tableau blanc et les coller dans d'autres programmes. Vous pouvez ensuite utiliser les outils du tableau blanc pour illustrer les objets. Les autres participants à la réunion peuvent voir votre travail mais ne peuvent pas accéder à votre poste.

Rubriques connexes

- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)
- [Utilisation de la liste des participants, page 4-3](#)
- [Démarrage d'une session de tableau blanc, page 4-8](#)
- [Fermeture d'une session de tableau blanc, page 4-10](#)
- [Annulation de la synchronisation du tableau blanc, page 4-10](#)

Partage d'applications et de documents

L'application Salle de conférences virtuelle et la fonctionnalité de partage de documents permettent aux participants d'afficher et de travailler sur les fichiers simultanément. Supposons par exemple que vous voulez que plusieurs personnes travaillent sur le même document Microsoft Word. Vous pouvez ouvrir le document sur votre ordinateur, le partager de telle sorte que chacun y ajoute directement ses commentaires. Seule la personne qui a ouvert le fichier doit disposer du programme, en l'occurrence Microsoft Word, sur son ordinateur. Les autres participants n'ont pas besoin d'y accéder pour travailler sur le document. Tous les participants d'une réunion peuvent partager des programmes. Les programmes partagés par chaque participant s'affichent dans des fenêtres distinctes sur le bureau des autres.

Rubriques connexes

- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)
- [Utilisation de la liste des participants, page 4-3](#)
- [Utilisation de la fenêtre de partage d'application, page 4-4](#)
- [Démarrage d'une session de partage de documents, page 4-5](#)
- [Transfert du contrôle d'un document, page 4-7](#)
- [Demande de contrôle d'un document, page 4-8](#)
- [Fermeture d'une session de partage de documents, page 4-8](#)

Discussion

Cisco IP SoftPhone est compatible avec l'application de discussion Microsoft NetMeeting, ce qui vous permet d'envoyer un message de texte à tous ou à certains participants d'une audio ou vidéoconférence. La fonctionnalité de discussion est utile lors d'une réunion de groupe car tous ses participants peuvent communiquer simultanément. Avec une connexion audio ou vidéo, seules deux personnes peuvent parler à la fois.

Rubrique connexe

- [Envoi d'un message de discussion, page 4-11](#)

Collaboration vidéo

Cisco IP SoftPhone est compatible avec Microsoft NetMeeting ce qui vous permet d'organiser des réunions vidéo. Même si vous n'êtes pas en mesure de transmettre des données vidéo, vous pouvez en recevoir dans la fenêtre vidéo de NetMeeting.

Si vous choisissez d'utiliser la vidéo ou que vous préférez l'interface NetMeeting, vous devrez désactiver l'option Salle de conférences virtuelle. Pour savoir comment désactiver l'option Salle de conférences virtuelle, reportez-vous à la rubrique [“Préparation à une session de collaboration vidéo”, page 4-12](#). Une fois l'option Salle de conférences virtuelle désactivée, Cisco IP SoftPhone passe les appels via l'interface utilisateur NetMeeting.

Consultez l'aide en ligne de NetMeeting de Microsoft pour obtenir des renseignements sur les fonctions de collaboration vidéo de NetMeeting.

Rubrique connexe

- [Préparation à une session de collaboration vidéo, page 4-12](#)

Intégration au système de messagerie vocale



Cisco IP SoftPhone est compatible avec votre système de messagerie vocale. Il peut transférer des appels ou les placer directement dans une boîte vocale. Lorsque vous avez des messages vocaux, l'icône de messages dans la barre d'icônes de Cisco IP SoftPhone devient rouge et le demeure jusqu'à ce que vous ayez pris connaissance de vos messages. Pour composer le numéro de votre boîte vocale, il vous suffit de cliquer sur l'icône de message vocal.

Rubriques connexes

- [Utilisation de la boîte vocale, page 3-24](#)
- [Acheminement d'un appel entrant vers la boîte vocale, page 3-21](#)

Prise en charge de Cisco Emergency Responder

Cisco IP SoftPhone 1.2 intègre la prise en charge du service Cisco Emergency Responder (CER). Celui-ci fournit vos coordonnées, telles que numéro de téléphone et adresse, au standard des secours. Vous pouvez exploiter Cisco IP SoftPhone avec le service CER si vous disposez de Cisco CallManager 3.2 ou de Cisco CallManager 3.1 et que l'administrateur système a configuré CallManager à cet effet. Pour savoir si vous disposez du service CER, contactez l'administrateur système.

Composants réseau

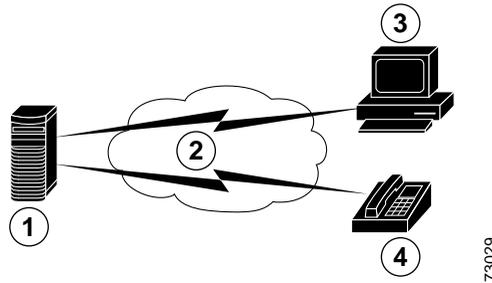
Cisco IP SoftPhone utilise les services de Cisco CallManager pour acheminer les appels via un réseau téléphonique IP. Cisco CallManager est un système de traitement d'appels ouvert, conforme aux standards du marché, qui intègre les fonctionnalités classiques d'un commutateur privé (PBX) à un réseau IP d'entreprise.

Cisco CallManager gère les composants d'un système téléphonique IP, les téléphones, les passerelles d'accès et les ressources nécessaires à la mise en service de fonctions telles que la téléconférence et la planification des acheminements.

L'administrateur du système doit configurer une ligne à votre nom et vous assigner des autorisations utilisateur sur le système Cisco CallManager afin d'effectuer et de recevoir des appels avec Cisco IP SoftPhone.

La figure 1-2 est un diagramme des composants réseau requis pour Cisco IP SoftPhone.

Figure 1-2 Cisco IP SoftPhone et le réseau téléphonique IP de Cisco



1	Serveur Cisco CallManager	2	Réseau IP
3	Ordinateur fonctionnant sous Cisco IP SoftPhone	4	Cisco IP Phone

Configuration du système

Le tableau 1-1 décrit les configurations système et réseau requises pour l'installation et l'utilisation de Cisco IP SoftPhone sur votre ordinateur.

Tableau 1-1 Configuration matérielle et logicielle pour Cisco IP SoftPhone

Élément	Configuration	Nota
Système d'exploitation	Microsoft Windows 95, Windows 98 SE (deuxième édition), Windows NT 4.0 avec Service Pack 4 ou version ultérieure, Windows 2000 ou Windows XP.	Cisco IP SoftPhone gère plusieurs langues.
Espace disque disponible	40 Mo	
Espace disque temporaire	60 Mo	20 Mo pour l'installation (répertoire TEMP)

Tableau 1-1 Configuration matérielle et logicielle pour Cisco IP SoftPhone (suite)

Élément	Configuration	Nota
Processeur	Pentium II à 266 MHz	S'il s'agit d'utiliser Cisco IP SoftPhone seulement en mode de contrôle des téléphones, un microprocesseur Pentium MMX à 166 MHz est suffisant.
Mémoire	64 à 28 Mo de RAM	Selon les fonctions qui sont actives
Navigateur Internet	Microsoft Internet Explorer version 4.01 (ou ultérieure) ou Netscape Navigator 4.06 (ou ultérieur) avec Internet Explorer 4.01 (ou ultérieur) également installé.	Vous n'êtes pas obligé d'avoir un navigateur Internet pour utiliser Cisco IP SoftPhone ; toutefois, Cisco IP SoftPhone a besoin d'une machine virtuelle Java, qui est fournie par Microsoft Internet Explorer. En revanche, il vous en faut un pour installer Cisco IP SoftPhone à partir du Web.
Carte son	Carte audio en duplex intégral et compatible avec Windows de Microsoft	Si vous disposez d'un microphone/casque USB, vous n'avez pas besoin d'une carte son supplémentaire.
Casque ou combiné	N'importe quel casque ou combiné compatible avec PC (microphone et casque d'écoute)	Requis pour l'utilisation de Cisco IP SoftPhone en mode autonome. Non requis si Cisco IP SoftPhone sert à contrôler un poste Cisco IP Phone. Cisco IP SoftPhone est compatible avec les casques Plantronics. L'URL suivant vous indique comment obtenir un casque Plantronics : http://cisco.gettheadsets.com
Application client Microsoft NetMeeting	Version 3.01	Application nécessaire si des activités de collaboration sont prévues sur le poste de travail. NetMeeting 3.01 est compris dans l'installation de Cisco IP SoftPhone.

Normes prises en charge

Cisco IP SoftPhone accepte les normes de réseau et de téléphonie suivantes :

- Compatibilité TAPI (Telephony Application Programming Interface)
- T.120 via l'intégration réseau
- H.323
- Codeur/décodeur (codec) G.711, G.723.1 et G.729A



Installation et démarrage de Cisco IP SoftPhone

Vous pouvez installer le logiciel Cisco IP SoftPhone à partir d'une page Web de l'intranet de votre entreprise. Si vous n'avez pas d'accès à Internet ou n'arrivez pas à installer le logiciel à partir du Web, vous pouvez télécharger le fichier exécutable à extraction automatique et procéder à l'installation sur votre ordinateur. Vous pouvez également installer le logiciel Cisco IP SoftPhone à partir d'un CD-ROM.

L'installation est rapide et facile et ne nécessite pas une configuration importante. L'administrateur du système peut prédéfinir les informations de configuration dans les fichiers de personnalisation destinés à l'administrateur afin que vous puissiez installer et utiliser Cisco IP SoftPhone immédiatement.

Les sections suivantes vous expliquent comment préparer, installer, démarrer et quitter Cisco IP SoftPhone.

- [Installation de IP SoftPhone, page 2-2](#)
- [Démarrage de Cisco IP SoftPhone, page 2-10](#)
- [Fin de session Cisco IP SoftPhone, page 2-11](#)

Installation de IP SoftPhone

Pour installer Cisco IP SoftPhone, suivez l'une des procédures décrites ci-dessous. Le choix de la procédure dépend de la façon dont l'administrateur du système a configuré Cisco IP SoftPhone sur votre réseau.

- [Installation à partir d'une page Web, page 2-2](#)
- [Installation à l'aide d'un fichier exécutable à extraction automatique, page 2-4](#)
- [Installation à partir d'un CD-ROM, page 2-6](#)

Installation à partir d'une page Web

Cette procédure vous indique la marche à suivre pour installer Cisco IP SoftPhone à partir d'une page Web d'un Intranet.



Remarque

Vous ne pouvez néanmoins l'utiliser que si l'administrateur de Cisco IP SoftPhone a permis une « installation d'un simple clic » sur votre serveur Web.

Avant de commencer

- Installez la version 4.01 ou une version plus récente de Microsoft Internet Explorer.
- Vous pouvez télécharger ce navigateur à partir du site de Microsoft à l'adresse <http://www.microsoft.com/windows/ie/>
- Demandez les informations suivantes à l'administrateur du réseau ou du système :
 - L'adresse URL pour les fichiers d'installation de Cisco IP SoftPhone.
 - Le nom d'utilisateur et le mot de passe qui ont été configurés pour vous dans Cisco CallManager.

Procédure

- Étape 1** Ouvrez un navigateur Web et accédez à l'adresse URL où les fichiers d'installation du Cisco IP SoftPhone se trouvent.

- Étape 2** Pour une utilisation avec Netscape Communicator, cliquez sur **Accorder** dans la fenêtre Sécurité Java.
- Étape 3** Choisissez la langue dans laquelle vous voulez consulter Cisco IP SoftPhone.
- Étape 4** Cliquez sur le bouton **Installer maintenant**.
- Étape 5** Lisez la vérification d'authenticité du logiciel et cliquez sur **Suivant** pour commencer l'installation.
- Étape 6** Si c'est la première fois que vous installez Cisco IP SoftPhone :

- a. Cliquez sur **Suivant** dans la fenêtre d'accueil pour commencer l'installation.
- b. Lisez l'accord de licence du logiciel et cliquez sur **Oui** pour en accepter les termes.
- c. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez installer Cisco IP SoftPhone puis cliquez sur **Suivant**.

Si vous effectuez une mise à niveau vers une version plus récente de Cisco IP SoftPhone, choisissez l'option correspondante et cliquez sur **Suivant** dans la fenêtre d'accueil.

- Étape 7** Dans l'écran de configuration du TSP local, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe et cliquez sur **Suivant**.



Remarque Le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous entrez pour Cisco IP SoftPhone doivent être rigoureusement identiques à ceux qui vous ont été attribués dans Cisco CallManager.

- Étape 8** Si c'est la première fois que vous installez Cisco IP SoftPhone, sélectionnez le dossier de programme qui contiendra les icônes.
- Par défaut, le programme d'installation les place dans un dossier appelé Cisco IP SoftPhone.
- Étape 9** Cliquez sur **Suivant** et suivez les instructions affichées à l'écran.
- Étape 10** Dans la boîte de dialogue Fin de l'Assistant Installation, indiquez si vous voulez relancer votre ordinateur maintenant ou ultérieurement, puis cliquez sur **Terminer** pour terminer l'installation.

Vous devez redémarrer votre ordinateur pour pouvoir utiliser Cisco IP SoftPhone.

Installation à l'aide d'un fichier exécutable à extraction automatique

Suivez cette procédure pour installer le Cisco IP SoftPhone à partir d'un fichier exécutable à extraction automatique. Cette procédure d'installation vous permet de télécharger le Cisco IP SoftPhone sur votre disque dur et d'installer le programme ultérieurement.

Avant de commencer

- Installez la version 4.01 ou une version plus récente de Microsoft Internet Explorer.
- Vous pouvez télécharger ce navigateur à partir du site de Microsoft à l'adresse <http://www.microsoft.com/windows/ie/>
- Demandez les informations suivantes à l'administrateur du réseau ou du système :
 - L'adresse URL pour les fichiers d'installation de Cisco IP SoftPhone.
 - Le nom d'utilisateur et le mot de passe qui ont été configurés pour vous dans Cisco CallManager.

Procédure

-
- Étape 1** Ouvrez un navigateur Web et accédez à l'adresse URL où les fichiers d'installation du Cisco IP SoftPhone se trouvent.
- Étape 2** Pour une utilisation avec Netscape Communicator, cliquez sur **Accorder** dans la fenêtre Sécurité Java.
- Étape 3** Cliquez sur la langue dans laquelle vous désirez installer le Cisco IP SoftPhone.
- Étape 4** Cliquez sur **pour télécharger le fichier d'installation du logiciel Cisco IP SoftPhone**.
- La fenêtre d'instructions de téléchargement de Cisco IP SoftPhone contenant l'URL des fichiers de personnalisation du Cisco IP SoftPhone s'affiche.
- Étape 5** Notez cette URL car vous devrez l'indiquer à l'étape 13.
- Étape 6** Cliquez sur **Cisco IP SoftPhone** pour télécharger le fichier exécutable à extraction automatique.

Étape 7 Dans la fenêtre Téléchargement de fichier, sélectionnez **Exécuter ce programme à partir de son emplacement actuel** ou **Enregistrer ce programme sur le disque** puis cliquez sur **OK**.

Si vous sélectionnez **Exécuter ce programme à partir de son emplacement actuel**, passez directement à l'étape 10.

Étape 8 Choisissez l'emplacement de téléchargement des fichiers d'installation et cliquez sur **Enregistrer**.

Étape 9 Dans la fenêtre Téléchargement terminé, choisissez un des procédures suivantes :

- Cliquez sur **Ouvrir** pour lancer **CiscoIPSoftPhoneSetup.exe** et commencer l'installation.
- Cliquez sur **Ouvrir un dossier** et lancez **CiscoIPSoftPhoneSetup.exe** à partir du dossier.
- Cliquez sur **Fermer** pour lancer **CiscoIPSoftPhoneSetup.exe** ultérieurement.

Étape 10 La boîte de dialogue Setup Language apparaît.

Choisissez la langue d'affichage des écrans d'installation et cliquez sur **OK**.

Étape 11 Choisissez l'emplacement de téléchargement des fichiers d'installation et cliquez sur **Enregistrer**.

Étape 12 Si c'est la première fois que vous installez Cisco IP SoftPhone :

- a. Cliquez sur **Suivant** dans la fenêtre d'accueil pour commencer l'installation.
- b. Lisez l'accord de licence du logiciel et cliquez sur **Oui** pour en accepter les termes.
- c. Choisissez l'emplacement où vous souhaitez installer Cisco IP SoftPhone, puis cliquez sur **Suivant**.

Si vous effectuez une mise à niveau vers une nouvelle version de Cisco IP SoftPhone, choisissez l'option **Upgrade to a Newer Version** et cliquez sur **Suivant** dans la fenêtre d'accueil.

Étape 13 Dans la fenêtre d'installation, indiquez l'adresse URL des fichiers de personnalisation.



Avertissement Si l'adresse indiquée est incorrecte, vous ne recevrez pas les fichiers de personnalisation tels que les paramètres de Microsoft NetMeeting 3.01, Cisco TSP et Cisco IP SoftPhone. Ces fichiers sont cependant nécessaires pour exécuter Cisco IP SoftPhone.

Étape 14 Dans l'écran de configuration du TSP local, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



Remarque Le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous entrez pour Cisco IP SoftPhone doivent être rigoureusement identiques à ceux qui vous ont été attribués dans Cisco CallManager.

Étape 15 Cliquez sur **Suivant**.

Étape 16 Si c'est la première fois que vous installez Cisco IP SoftPhone, sélectionnez le dossier de programme où vous souhaitez placer les icônes.

Par défaut, le programme d'installation les place dans un dossier appelé Cisco IP SoftPhone.

Étape 17 Suivez les directives qui paraissent à l'écran.

Étape 18 Dans la boîte de dialogue Fin de l'Assistant Installation, indiquez si vous voulez relancer votre ordinateur maintenant ou ultérieurement, puis cliquez sur **Terminer** pour terminer l'installation.

Vous devez redémarrer votre ordinateur pour pouvoir utiliser Cisco IP SoftPhone.

Installation à partir d'un CD-ROM

Suivez cette procédure pour installer Cisco IP SoftPhone à partir d'un CD-ROM.

Avant de commencer

- Installez la version 4.01 ou une version plus récente de Microsoft Internet Explorer.

Vous pouvez télécharger ce navigateur à partir du site de Microsoft à l'adresse <http://www.microsoft.com/windows/ie/>

- Demandez les informations suivantes à l'administrateur du réseau ou du système :
 - Le nom d'utilisateur et le mot de passe qui ont été configurés pour vous dans Cisco CallManager.
 - L'emplacement des fichiers de personnalisation (s'il y a lieu) pour l'installation de Cisco IP SoftPhone.
 - La version de Cisco CallManager avec laquelle Cisco IP SoftPhone a été configuré, par exemple Cisco CallManager 3.2.

Pour les versions 3.1 et suivantes de Cisco CallManager, demandez aussi les informations suivantes à l'administrateur du réseau ou du système :

- Quelles sont les adresses IP du gestionnaire CTI principal et sauvegarde du serveur Cisco CallManager que vous utilisez ?
- Le service Cisco Emergency Responder est-il ou non configuré dans Cisco CallManager ?
- Si c'est le cas, quelle sont les adresses URL du serveur principal et du serveur de sauvegarde pour Cisco IP SoftPhone ?



Remarque

Pour plus d'informations sur le service Cisco Emergency Responder, reportez-vous à la rubrique [Prise en charge de Cisco Emergency Responder, page 1-10](#).

Pour les versions 3.0 et suivantes de Cisco CallManager 3.0, demandez aussi les informations suivantes à l'administrateur de votre réseau ou système :

- L'adresse IP du serveur Cisco CallManager que vous utilisez.

Procédure

- Étape 1** Insérez le CD-ROM d'installation et exécutez **Launch.exe** pour commencer l'installation de Cisco IP SoftPhone.
- Étape 2** Dans la fenêtre de langue, sélectionnez la langue d'affichage des fenêtres d'installation puis cliquez sur **OK**.
- Étape 3** Cliquez sur **Installation des produits**.

- Étape 4** Cliquez sur le bouton **Cisco IP SoftPhone**.
La boîte de dialogue Setup Language apparaît.
- Étape 5** Dans le menu déroulant, choisissez la langue d'installation de Cisco IP SoftPhone et cliquez sur **OK**.
L'Assistant InstallShield démarre et prépare l'installation.
- Étape 6** Cliquez sur **Suivant** dans la fenêtre d'accueil pour commencer l'installation.
- Étape 7** Lisez l'accord de licence du logiciel et cliquez sur **Oui** pour en accepter les termes.
- Étape 8** Choisissez l'emplacement où vous souhaitez installer Cisco IP SoftPhone, puis cliquez sur **Suivant**.
Par défaut, le programme d'installation place Cisco IP SoftPhone dans le répertoire suivant :
C:\...\Cisco Systems\Cisco IP SoftPhone
- Étape 9** Pour utiliser les fichiers de personnalisation :
- Indiquez l'adresse URL où se trouvent ces fichiers, puis cliquez sur **Suivant**.
- Si vous n'envisagez pas d'utiliser les fichiers de personnalisation :
- Ne renseignez pas le champ URL et cliquez sur **Précédent**.
Il vous est demandé si vous voulez télécharger et importer les fichiers de personnalisation.
 - Cliquez sur **Non**.
- Étape 10** Si Cisco Emergency Responder est configuré dans Cisco CallManager :
- Cliquez sur **Oui** :
Voulez-vous configurer le support SoftPhone pour Emergency Responder ?
 - Entrez les URL principale et de sauvegarde des serveurs Cisco Emergency Responder et cliquez sur **Suivant**.
- Si Cisco Emergency Responder n'est pas configuré dans Cisco CallManager :
- Cliquez sur **Non**.
- Étape 11** Dans l'écran de configuration de Cisco IP SoftPhone, choisissez votre version de Cisco CallManager et cliquez sur **Suivant**.

Étape 12 Suivez une des procédures ci-dessous pour configurer le TSP local :

Pour les versions 3.1 et suivantes de Cisco CallManager 3.1 :

- a. Dans l'écran de configuration du TSP local, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



Remarque Le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous entrez pour Cisco IP SoftPhone doivent être rigoureusement identiques à ceux qui vous ont été attribués dans Cisco CallManager.

- b. Si vous ne prévoyez pas d'utiliser de fichiers de personnalisation, entrez les adresses IP du gestionnaire CTI principal et de sauvegarde pour Cisco CallManager.

Pour Cisco CallManager 3.0 :

- a. Dans l'écran de configuration du TSP local, entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.



Remarque Le nom d'utilisateur et le mot de passe que vous entrez pour Cisco IP SoftPhone doivent être rigoureusement identiques à ceux qui vous ont été attribués dans Cisco CallManager.

- b. Si vous ne prévoyez pas d'utiliser de fichiers de personnalisation, entrez l'adresse IP pour Cisco CallManager.

Étape 13 Cliquez sur **Suivant**.

Étape 14 Sélectionnez le dossier dans lequel vous désirez que le programme d'installation place les icônes.

Par défaut, le programme d'installation place les icônes dans un dossier appelé Cisco IP SoftPhone.

Étape 15 Suivez les directives qui paraissent à l'écran.

Étape 16 Dans la boîte de dialogue Fin de l'Assistant Installation, indiquez si vous voulez relancer votre ordinateur maintenant ou ultérieurement, puis cliquez sur **Terminer** pour terminer l'installation.

Vous devez redémarrer votre ordinateur pour pouvoir utiliser Cisco IP SoftPhone.

Démarrage de Cisco IP SoftPhone

Pour démarrer Cisco IP SoftPhone, procédez comme suit.



Avertissement Si vous utilisez un logiciel VPN, lancez-le et assurez-vous qu'il est opérationnel avant de démarrer Cisco IP SoftPhone.

Procédure

Étape 1 Dans le menu Démarrer de Windows, choisissez **Programmes > Cisco IP SoftPhone > Cisco IP SoftPhone**.

La première fois que vous démarrez le logiciel Cisco IP SoftPhone, le programme de configuration Microsoft NetMeeting paraît à l'écran, puis la fenêtre Sélection de ligne Cisco IP SoftPhone s'affiche. Aux sessions suivantes, la fenêtre de composition principale s'ouvre.

Étape 2 Dans la fenêtre de configuration Microsoft NetMeeting, suivez les directives qui paraissent à l'écran pour régler les paramètres audio et entrer les données d'utilisateur pour votre système.



Remarque Cette fenêtre ne s'affiche pas si vous avez configuré Microsoft NetMeeting auparavant.



Avertissement Vous ne pouvez utiliser les fonctions de collaboration du Cisco IP SoftPhone que lorsque vous avez effectué les paramétrages requis pour l'application Microsoft NetMeeting.

Étape 3 Dans la fenêtre Sélection de ligne, cliquez sur les lignes que vous voulez contrôler puis sur **OK**.



Remarque Si la fenêtre ne contient aucune ligne, reportez-vous à la rubrique [Sélection de lignes à contrôler, page 3-2](#).

Rubriques connexes

- [Fin de session Cisco IP SoftPhone, page 2-11](#)
- [Sélection de lignes à contrôler, page 3-2](#)
- [Sélection de votre ligne Cisco IP SoftPhone, page 3-3](#)
- [Lorsque je démarre Cisco IP SoftPhone, je ne vois aucune ligne à sélectionner. Pourquoi ?, page A-2](#)

Fin de session Cisco IP SoftPhone



Pour quitter Cisco IP SoftPhone, procédez comme suit :

- Cliquez sur le bouton droit de la souris et sélectionnez **Quitter** dans le menu flottant,
- ou cliquez sur **x** dans l'angle supérieur droit de la fenêtre de composition principale.
- Appuyez sur les touches ALT-F4 de votre clavier.



Utilisation de Cisco IP SoftPhone

Les sections suivantes expliquent comment effectuer, recevoir et contrôler des appels à l'aide de Cisco IP SoftPhone à partir de votre ordinateur :

- [Sélection de lignes à contrôler, page 3-2](#)
- [Utilisation de la fenêtre de composition principale, page 3-4](#)
- [Appel, page 3-16](#)
- [Fin d'un appel, page 3-19](#)
- [Réponse à un appel, page 3-20](#)
- [Mise en attente d'un appel, page 3-23](#)
- [Transfert d'appel, page 3-23](#)
- [Utilisation de la boîte vocale, page 3-24](#)
- [Démarrage d'une audioconférence, page 3-28](#)
- [Lecture des fichiers .wav Cisco IP SoftPhone, page 3-30](#)
- [Utilisation de la fenêtre de composition principale, page 3-32](#)
- [Utilisation de la liste des appels, page 3-37](#)
- [Définition des options de gestion d'appel, page 3-38](#)
- [Configuration des paramètres de répertoire, page 3-39](#)
- [Configuration des règles de composition, page 3-43](#)
- [Configuration des paramètres audio, page 3-46](#)
- [Configuration des paramètres avancés, page 3-56](#)

Sélection de lignes à contrôler

La première fois que vous lancez Cisco IP Phone, une boîte de dialogue s'affiche, vous permettant de faire une sélection parmi les lignes que l'administrateur du système vous a attribuées dans Cisco CallManager. Vous pouvez aussi sélectionner des lignes en procédant comme suit.

Procédure



- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
- Étape 2** Cliquez sur l'onglet **Avancés** dans la boîte de dialogue Réglages.
- Étape 3** Cliquez sur **Sélectionner les lignes...** dans l'onglet **Avancés**.
- Étape 4** Cliquez sur les lignes que vous voulez contrôler dans la fenêtre Sélection de ligne.

Chaque ligne sélectionnée doit correspondre à un numéro de téléphone unique. Vous ne pouvez pas contrôler plusieurs lignes associées au même numéro de téléphone.



Remarque Si la fenêtre ne contient aucune ligne, reportez-vous à la rubrique [Lorsque je démarre Cisco IP SoftPhone, je ne vois aucune ligne à sélectionner. Pourquoi ?](#), page A-2.

- Étape 5** Fermez la boîte de dialogue Réglages.
- Lorsque les lignes sont branchées, la fenêtre de composition principale apparaît.

Rubriques connexes

- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone en tant que poste autonome](#), page 1-3
- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un Cisco IP Phone](#), page 1-4
- [Sélection de votre ligne Cisco IP SoftPhone](#), page 3-3
- [Utilisation des boutons Ligne](#), page 3-12
- [Foire aux questions \(FAQ\)](#), page A-1

Sélection de votre ligne Cisco IP SoftPhone

Si plusieurs lignes ont été configurées pour vous dans Cisco CallManager, deux types d'entrée peuvent figurer dans la fenêtre Sélection de ligne :

- Une entrée consistant en une adresse MAC et un numéro de poste qui sont attribués à votre poste Cisco IP Phone. Par exemple,
Ligne Cisco : [SEP003049C2B80F][52222]
- Une entrée constituée du nom de système et du numéro de poste qui ont été attribués à votre poste Cisco IP Phone ou Cisco IP SoftPhone. Par exemple,
Ligne Cisco : [CTIPJSardin][52222]

Reportez-vous au [Tableau 3-1](#) afin de savoir quelle ligne sélectionner pour une utilisation avec Cisco IP Phone.

Tableau 3-1 Sélection d'une ligne téléphonique pour Cisco IP SoftPhone

Ligne Cisco IP Phone	Exemple	Pour sélectionner
Adresse MAC (Media Access Control) et numéro de poste attribués à votre poste Cisco IP Phone	Ligne Cisco : [SEP003049C2B80F][52222]	Sélectionnez cette ligne pour que Cisco IP SoftPhone vous serve à contrôler votre poste Cisco IP Phone.
Nom de système et numéro de poste attribués à votre poste Cisco IP Phone	Ligne Cisco : [CTIPJSardin][52222]	Sélectionnez cette ligne pour vous servir de Cisco IP SoftPhone comme d'un poste autonome.

 **Remarque**

Si plusieurs lignes correspondant au même poste ont été configurées pour vous dans Cisco CallManager, vous ne pouvez contrôler qu'une de ces lignes à la fois à l'aide de Cisco IP SoftPhone.

 **Remarque**

Cisco IP SoftPhone peut aussi servir à contrôler des téléphones sur les lignes analogiques prises en charge. Si vous utilisez une ligne analogique, celle-ci s'affiche de la même manière que l'adresse MAC.

Rubriques connexes

- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone en tant que poste autonome, page 1-3](#)
- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un Cisco IP Phone, page 1-4](#)
- [Sélection de lignes à contrôler, page 3-2](#)
- [Utilisation des boutons Ligne, page 3-12](#)
- [Le signal audio est instable et saccadé. Pourquoi ?, page A-9](#)

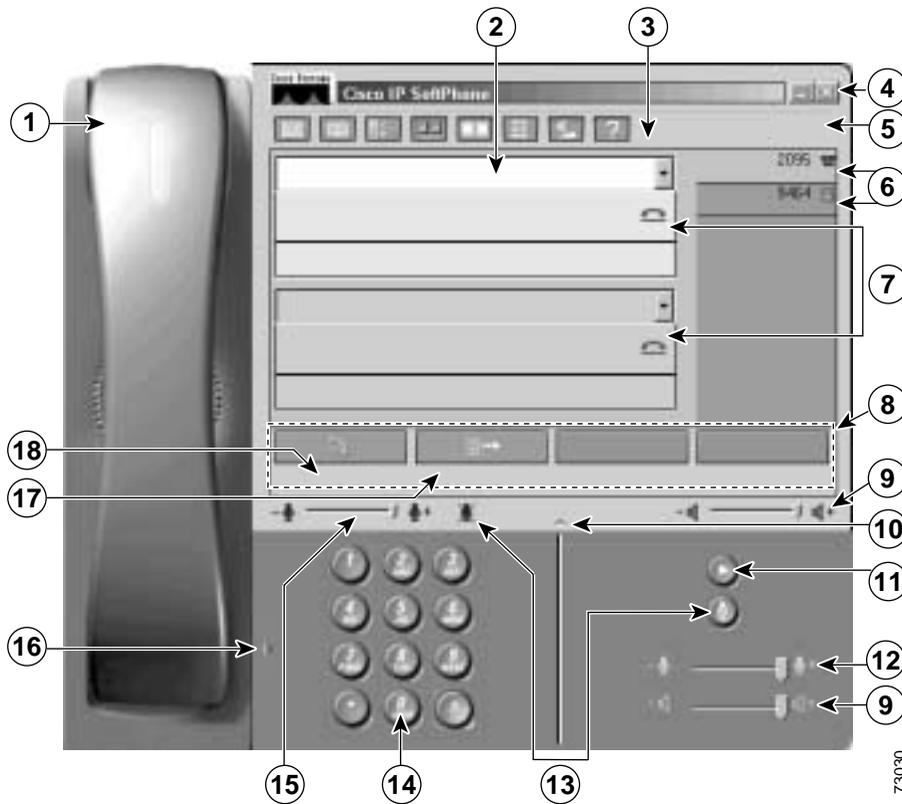
Utilisation de la fenêtre de composition principale

La fenêtre de composition principale représentée à la [Figure 3-1](#) contient les blocs appel, icônes et boutons permettant de répondre, d'effectuer et de contrôler les appels.

Le [Tableau 3-2](#) définit les composants de la fenêtre de composition principale. Ces sections décrivent l'utilisation des commandes de la fenêtre de composition principale :

- [Utilisation de la barre d'icônes, page 3-8](#)
- [Utilisation de la barre de boutons contextuelle, page 3-9](#)
- [Utilisation des boutons Ligne, page 3-12](#)
- [Réglage du volume, page 3-13](#)

Figure 3-1 Fenêtre de composition principale



73030

Tableau 3-2 Composants de la fenêtre de composition principale

Composant	Description
1	Combiné Cliquez sur le combiné pour décrocher. Cela dépend de l'état de l'appel en cours.
2	Boîte de composition C'est ici que vous entrez le numéro de téléphone lorsque vous effectuez un appel. Pour plus de détails sur l'utilisation de la boîte de composition, reportez-vous à la rubrique Appel , page 3-16.

Tableau 3-2 Composants de la fenêtre de composition principale (suite)

Composant	Description
3	<p>Barre d'icônes</p> <p>Cliquez sur ces icônes pour accéder à votre boîte vocale, à vos répertoires de composition, à votre configuration, à la liste des appels, à la Salle de conférences virtuelle, au clavier, aux réglages du volume et à l'aide en ligne.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la barre d'icônes, page 3-8.</p>
4	<p>Bouton Quitter</p> <p>Cliquez sur ce bouton pour fermer la fenêtre de composition principale et quitter Cisco IP SoftPhone.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Fin de session Cisco IP SoftPhone, page 2-11.</p>
5	<p>Ligne</p> <p>Elles s'affichent sur votre écran Cisco IP SoftPhone au dessus des boutons Ligne.</p>
6	<p>Boutons Ligne</p> <p>Cliquez sur ces boutons pour sélectionner une ligne lorsque vous effectuez un appel. Les boutons Ligne indiquent les numéros de téléphone que vous contrôlez grâce à Cisco IP SoftPhone.</p> <p>Pour plus de détails sur les boutons Ligne, reportez-vous à la rubrique Utilisation des boutons Ligne, page 3-12.</p>
7	<p>Bloc appel</p> <p>Indique la destination de l'appel, sa durée (au format hh:mm:ss) et l'état de tous les appels.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la liste des appels, page 3-37.</p>
8	<p>Barre de boutons contextuelle</p> <p>Cliquez sur ces boutons pour accéder aux fonctions de contrôle d'appel appropriées en fonction de l'état de l'appel.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la barre de boutons contextuelle, page 3-9.</p>
9	<p>Contrôle du volume du haut-parleur</p> <p>Faites glisser le curseur de cette commande afin d'augmenter ou de réduire le volume du haut-parleur.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Réglage du volume du haut-parleur, page 3-14.</p>
10	<p>Bouton Pavé de numérotation</p> <p>Cliquez sur ce bouton pour afficher ou masquer le clavier de composition en ligne.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Appel, page 3-16.</p>

Tableau 3-2 Composants de la fenêtre de composition principale (suite)

	Composant	Description
11	Bouton Écouter les messages	Cliquez sur cette icône pour lire les messages vocaux de la ligne sélectionnée.
12	Réglage du volume du microphone	Faites glisser le curseur de cette commande afin d'augmenter ou de réduire le volume du microphone de votre casque. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Réglage du volume du microphone, page 3-15 .
13	Bouton ou icône Microphone mute	Pour désactiver le microphone, cliquez sur ce bouton. La personne en ligne n'entend pas ce que vous lui dites. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Réglage du volume du microphone, page 3-15 .
14	Clavier de composition en ligne	Cliquez sur les boutons du clavier de composition en ligne pour composer des numéros de téléphone. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Composition à partir du clavier en ligne, page 3-18 .
15	Réglage du volume du microphone	Faites glisser le curseur de cette commande afin d'augmenter ou de réduire le volume du microphone de votre casque. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Réglage du volume du microphone, page 3-15 .
16	Bouton Combiné	Cliquez sur ce bouton pour afficher ou masquer le combiné. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la barre d'icônes, page 3-8 .
17	Touche programmable de fin de communication	Élément de la barre de boutons contextuelle. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la barre de boutons contextuelle, page 3-9 .
18	Touche programmable de renumérotation	Élément de la barre de boutons contextuelle. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la barre de boutons contextuelle, page 3-9 .

Utilisation de la barre d'icônes

Le tableau 3-3 décrit les éléments de la barre d'icônes Cisco IP SoftPhone.

Tableau 3-3 Cisco IP SoftPhone Icônes

Icône	Description
	<p>Icône Messages vocaux : devient rouge lorsque vous avez un message vocal. Permet également d'accéder à votre boîte vocale.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la boîte vocale, page 3-24.</p>
	<p>Icône Répertoires de composition : affiche les répertoires de composition pouvant être utilisés avec le Cisco IP SoftPhone.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la fenêtre de composition principale, page 3-32.</p>
	<p>Icône Réglages : affiche la fenêtre Réglages qui permet de sélectionner des lignes, de modifier les répertoires téléphoniques, de modifier les configurations audio et de changer les réglages relatifs à la collaboration.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Définition des options de gestion d'appel, page 3-38 • Configuration des paramètres de répertoire, page 3-39 • Configuration des règles de composition, page 3-43 • Configuration des paramètres audio, page 3-46 • Configuration des paramètres avancés, page 3-56
	<p>Icône Collaboration : invoque une session de collaboration entre postes via Salle de conférences virtuelle.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous au Chapitre 4, "Utilisation de la Salle de conférences virtuelle".</p>
	<p>Icône Liste des appels : affiche la liste des appels contenant l'historique des appels effectués ou reçus. Vous pouvez émettre un appel à partir de toute entrée de la liste des appels. Vous pouvez aussi supprimer toutes les entrées de cette liste.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Utilisation de la liste des appels, page 3-37.</p>

Tableau 3-3 Cisco IP SoftPhone Icônes (suite)

Icône	Description
	<p>Icône Clavier : affiche ou masque le clavier en ligne pour la composition des numéros de téléphone.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Composition à partir du clavier en ligne, page 3-18.</p>
	<p>Icône Réglages du volume : affiche les commandes de réglage du volume du haut-parleur, du microphone, de la sonnerie et du fichiers Wave.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Réglage du volume, page 3-13.</p>
	<p>Icône Aide : affiche le système d'aide en ligne du Cisco IP SoftPhone.</p>

Utilisation de la barre de boutons contextuelle

La barre de boutons contextuelle et les noms de boutons changent en fonction de l'état de l'appel en cours.

Le tableau 3-4 décrit les boutons de la barre de boutons contextuelle.

Tableau 3-4 Barre de boutons contextuelle

Bouton	Nom du bouton	État de l'appel	Description
	Combiné décroché ou Répondre	Libre ou appel entrant	Cliquez sur ce bouton pour émettre un appel ou y répondre. Cliquer sur ce bouton équivaut à décrocher le combiné d'un téléphone.
	Libérer l'appel	Appel en cours	Cliquez sur ce bouton pour libérer un appel ou « raccrocher ».
	Composer	Libre	Cliquez sur ce bouton pour composer le numéro entré dans la boîte de composition.

Tableau 3-4 Barre de boutons contextuelle (suite)

Bouton	Nom du bouton	État de l'appel	Description
	Recomposer	Libre/Combiné décroché	Cliquez sur ce bouton pour composer à nouveau le dernier numéro appelé.
	Effacer	Libre	Cliquez sur ce bouton pour effacer le contenu de la boîte de composition.
	Mettre en garde ou Reprendre	Appel en cours ou en garde	Cliquez sur ce bouton pour mettre un appel en attente ou le reprendre.
	Transférer ou Acheminer	Appel en cours ou transfert	Cliquez sur ce bouton pour lancer un transfert d'appel ou y mettre fin.
	Consulter ou Inviter	Transfert d'appel ou Audioconférence	Lors d'un transfert d'appel, cliquez sur ce bouton pour une communication en double-appel avec le destinataire. Au cours d'une audioconférence, cliquez sur ce bouton pour ajouter un participant.
	Annuler	Appel sortant	Cliquez sur ce bouton pour annuler un appel sortant, un transfert d'appel ou une audioconférence avant que la connexion soit établie.
	Conférence	Appel en cours	Cliquez sur ce bouton pour lancer une audioconférence.
	Joindre	Audioconférence	Cliquez sur ce bouton pour ajouter un participant à une audioconférence.
	Réacheminer	Appel entrant	Cliquez sur ce bouton pour réacheminer automatiquement un appel entrant sans interaction avec l'appelant.

Tableau 3-4 Barre de boutons contextuelle (suite)

Bouton	Nom du bouton	État de l'appel	Description
	Boîte vocale	Appel entrant	Cliquez sur ce bouton pour envoyer automatiquement un appel entrant vers une boîte vocale sans interaction avec l'appelant.
	Ignorer	Appel entrant	Cliquez sur ce bouton pour ignorer un appel entrant. L'appel est automatiquement interrompu sans interaction avec l'appelant.

Utilisation des boutons Ligne

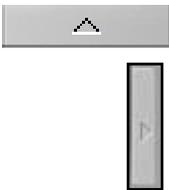
Les boutons Ligne de la fenêtre de composition principale indiquent les numéros de téléphone des lignes que vous contrôlez au moyen de Cisco IP SoftPhone. Quand un poste Cisco IP Phone met fin à une communication, une icône représentant un téléphone s'affiche ; quand la communication est interrompue par un PC (par exemple, en mode autonome), c'est une icône représentant un PC qui apparaît. Si plusieurs lignes téléphoniques vous sont assignées, appuyez sur le bouton correspondant à la ligne que vous désirez utiliser pour les appels sortants.

Si l'appel arrive sur une ligne autre que celle que vous avez sélectionnée, l'appel entrant sera signalé immédiatement. Pour répondre à un appel, cliquez sur le bouton **Répondre**. Pour accepter l'appel sur un poste Cisco IP Phone, décrochez le combiné et activez le bouton Ligne approprié.

Changement de mode d'affichage

Lorsque vous lancez Cisco IP SoftPhone pour la première fois, la fenêtre de composition principale s'affiche en mode plein écran. Le mode plein écran inclut l'image d'un combiné et d'un clavier de composition pour restituer l'apparence habituelle d'un téléphone. Toutefois, vous n'avez pas besoin du casque et du clavier pour effectuer et recevoir des appels avec le Cisco IP SoftPhone. En effet, lorsque l'interface de Cisco IP SoftPhone vous sera plus familière, vous pourrez masquer ces fonctionnalités pour que la fenêtre de composition principale prenne moins de place sur votre bureau.

Pour masquer le combiné et/ou le clavier, cliquez sur le bouton de combiné et/ou de clavier de composition. La fenêtre de composition principale s'affiche alors.



Réglage du volume

Les réglages du haut-parleur et du microphone de la fenêtre de composition principale permettent d'ajuster le volume du dispositif vocal actif : le casque, le combiné ou le haut-parleur. Vous pouvez également utiliser l'icône de réglages du volume de la barre d'icônes pour ajuster ces paramètres, ainsi que le volume de la sonnerie et du fichier .wav.



Remarque Le réglage du volume n'est possible que si vous utilisez Cisco IP SoftPhone en mode autonome. Si vous vous servez de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un téléphone IP, vous devrez utiliser les réglages de volume de la sonnerie, du haut-parleur et du combiné de Cisco IP Phone.

Rubriques connexes

- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone en tant que poste autonome, page 1-3](#)
- [Utilisation de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un Cisco IP Phone, page 1-4](#)
- [Réglage du volume du haut-parleur, page 3-14](#)
- [Réglage du volume du microphone, page 3-15](#)

Réglage du volume du haut-parleur

En mode plein écran, utilisez la souris pour faire glisser les réglages de volume du haut parleur jusqu'au niveau qui vous convient.



Si vous n'êtes pas en mode plein écran, cliquez sur l'icône de réglage du volume de la barre d'icônes pour accéder aux paramètres de volume. Pour une description des réglages de volume, reportez-vous au tableau 3-5. Servez-vous de la souris pour faire glisser les barres de réglage du volume de haut en bas jusqu'au volume voulu.

Pour désactiver le haut-parleur, cochez la case Muet située sous le réglage de volume.

Tableau 3-5 Réglage du volume

Réglage du volume	Description
Volume du haut-parleur	Permet de régler le volume du haut-parleur de l'ordinateur. Cochez la case située sous cette colonne pour désactiver le haut-parleur de l'ordinateur.
Volume du microphone	Permet de régler la sensibilité d'entrée (le volume) du microphone de l'ordinateur. Cochez la case située sous cette colonne pour désactiver le microphone de l'ordinateur.
Volume de la sonnerie	Permet de régler le volume de la sonnerie (en cas d'appel entrant). Cochez la case située sous cette colonne pour désactiver la sonnerie.
Fichier .wav	Permet de régler le volume des fichiers .wav lus via le poste Cisco IP SoftPhone.

Réglage du volume du microphone

Utilisez la souris pour faire glisser les barres de réglage du volume du microphone jusqu'à la sensibilité d'entrée (le volume) voulue pour le microphone de l'ordinateur ou du casque. Pour désactiver le microphone, cliquez sur le bouton ou sur l'icône **Muet**. Pour savoir comment accéder au bouton ou à l'icône **Muet**, reportez-vous au tableau 3-6. Le bouton et l'icône deviennent rouges, ce qui indique que le microphone est désactivé. Pour activer le microphone, cliquez à nouveau sur le bouton ou sur l'icône.

Tableau 3-6 Bouton ou icône Muet

Bouton	Emplacement
	En mode plein écran, le bouton Muet se trouve sous le bouton Écouter les messages .
	L'icône Muet se trouve à gauche du bouton Pavé de numérotation .



Pour régler le volume du microphone, cliquez sur l'icône de **réglage du volume**. Cliquez sur l'icône de **réglages du volume** de la barre d'icônes pour accéder aux paramètres de volume. Utilisez la souris pour faire glisser la barre de réglage du volume de haut en bas jusqu'au volume voulu. Pour désactiver le microphone, cochez la case Muet située sous le réglage de volume du microphone.

Appel

Procédure

- Étape 1** Dans la fenêtre de composition principale, cliquez sur le bouton de la ligne que vous désirez utiliser.
- Le bloc appel de cette ligne s'affiche.
- Étape 2** Composez le numéro que vous désirez appeler en procédant de l'une des façons suivantes :
- Utilisez votre clavier pour taper le numéro dans la boîte de composition puis appuyez sur **Entrée**.
 - Entrez l'adresse électronique ou le nom (partiel ou complet) de la personne que vous désirez appeler, puis appuyez sur CTRL-K.
 - Pour avoir recours à cette fonction, il vous faut disposer dans votre répertoire de l'adresse de courrier électronique et du numéro de téléphone du destinataire ou posséder un annuaire (LDAP) Cisco CallManager dûment configuré.
 - Utilisez la souris pour sélectionner les touches du clavier en ligne, puis cliquez sur **Composer**.

Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique [Composition à partir du clavier en ligne, page 3-18](#).
 - Sélectionnez le numéro qui se trouve dans votre navigateur Internet et glissez-le dans la boîte de composition.
 - Ouvrez un répertoire Cisco IP SoftPhone sélectionnez avec votre souris le nom de la personne que vous désirez joindre, puis cliquez sur **Composer**.

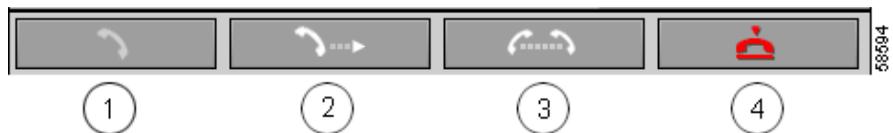
Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique [Composition à partir de répertoires en ligne, page 3-18](#).
 - Cliquez sur la flèche à côté de la zone de composition, sélectionnez le numéro dans la liste des derniers numéros appelés, puis cliquez sur **Composer**.

Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique [Recomposition du dernier numéro appelé, page 3-19](#).
 - Sélectionnez le numéro dans le répertoire de composition du Cisco IP SoftPhone et glissez-le dans la boîte de composition.

- Copiez le numéro depuis n'importe quel programme Windows, collez-le dans la boîte de composition et cliquez sur **Composer**.
- Faites glisser un fichier carte de visite de votre bureau vers la boîte de composition.

Lorsque l'appel aboutit, la barre de boutons contextuelle affiche des boutons vous permettant de disposer de fonctions d'appel supplémentaires. Reportez-vous à la rubrique figure 3-2.

Figure 3-2 Options d'appel



1	Mettre en garde	2	Transférer	3	Conférence	4	Libérer l'appel
---	-----------------	---	------------	---	------------	---	-----------------

Rubriques connexes

- [Composition à partir du clavier en ligne, page 3-18](#)
- [Composition à partir de répertoires en ligne, page 3-18](#)
- [Recomposition du dernier numéro appelé, page 3-19](#)
- [Fin d'un appel, page 3-19](#)
- [Mise en attente d'un appel, page 3-23](#)
- [Transfert d'appel, page 3-23](#)
- [Démarrage d'une audioconférence, page 3-28](#)

Composition à partir du clavier en ligne

Pour restituer l'apparence habituelle d'un clavier de téléphone, Cisco IP SoftPhone inclut un clavier en ligne permettant de composer des numéros. Il vous suffit de cliquer sur les numéros à composer puis sur le bouton **Composer**. L'utilisation du clavier en ligne est facultative.

Procédure

- Étape 1** Dans la fenêtre de composition principale, cliquez sur le bouton de la ligne que vous désirez utiliser.
- Étape 2** Cliquez sur le bouton **Combiné décroché** ou sur l'icône du combiné.
- Étape 3** Si le clavier en ligne n'est pas ouvert, cliquez sur l'icône de clavier de la barre d'icône.
- Étape 4** Composez le numéro de téléphone à l'aide du clavier.
L'appel est effectué automatiquement lorsque vous composez le numéro.
-



Composition à partir de répertoires en ligne

Avec Cisco IP SoftPhone, vous pouvez utiliser des noms plutôt que des numéros de téléphone pour effectuer des appels via vos répertoires en ligne publics et personnels.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Répertoires**.
La fenêtre Répertoires s'affiche.
- Étape 2** Sélectionnez le répertoire voulu dans la boîte de la liste déroulante.
La liste qui s'affiche contient le nom, le numéro de téléphone et l'adresse électronique de chaque personne répertoriée.





Conseil Pour réduire la liste de noms affichés dans le répertoire, tapez les premiers caractères du nom de la personne dans la zone de recherche, puis cliquez sur **Rechercher**. Ou encore, pour rechercher le nom de la personne, entrez ce nom dans la zone de recherche et cliquez sur **Rechercher**.

- Étape 3** Pour émettre un appel à partir du répertoire, utilisez l'une des méthodes suivantes :
- Cliquez sur le nom de la personne que vous désirez joindre, puis cliquez sur **Composer**.
 - Faites glisser ce nom dans la zone de destination de la fenêtre de composition.

Rubrique connexe

- [Utilisation de la fenêtre de composition principale, page 3-32](#)

Recomposition du dernier numéro appelé



Cliquez sur le bouton **Recomposer** pour composer à nouveau le dernier numéro appelé. Vous pouvez aussi composer à nouveau un numéro appelé récemment en le sélectionnant dans la zone de liste de destination et en cliquant sur le bouton **Composer**. Cisco IP SoftPhone conserve en mémoire les 15 derniers numéros appelés.

Fin d'un appel



Cliquez sur le bouton **Libérer l'appel** pour mettre fin à un appel.

Si vous utilisez Cisco IP SoftPhone conjointement avec Cisco IP Phone, il vous suffit de raccrocher le téléphone pour mettre fin à l'appel.

Réponse à un appel



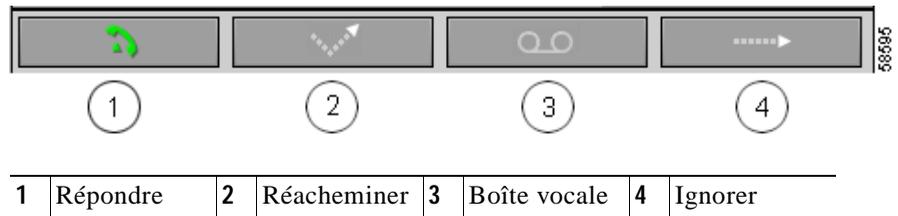
Cliquez sur le bouton **Répondre** pour répondre à un appel entrant.

Lorsque vous recevez un appel entrant, la barre de boutons contextuelle affiche des boutons vous permettant de répondre à un appel, de le réacheminer, de le transférer vers une boîte vocale ou de l'ignorer. Reportez-vous à la rubrique [figure 3-3](#). Vous pouvez également configurer Cisco IP SoftPhone pour qu'il traite automatiquement les appels. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique [Réponse automatique à un appel, page 3-22](#).

Si vous recevez un appel entrant alors que vous êtes déjà en communication, cliquez sur le bouton **Répondre** afin de mettre l'appel en cours en garde et répondre à l'appel entrant. Traitez ensuite l'appel entrant à l'aide des options de la barre de boutons contextuelle.

Par ailleurs, si vous utilisez le logiciel Cisco IP SoftPhone pour contrôler un poste Cisco IP Phone, vous pouvez répondre à un appel en décrochant tout simplement le combiné ou en utilisant toute autre méthode prise en charge par votre poste téléphonique.

Figure 3-3 Options de réponse



Rubriques connexes

- [Réacheminement d'un appel entrant, page 3-21](#)
- [Acheminement d'un appel entrant vers la boîte vocale, page 3-21](#)
- [Ignorer un appel entrant, page 3-21](#)
- [Réponse automatique à un appel, page 3-22](#)

Réacheminement d'un appel entrant



Cliquez sur le bouton **Réacheminer** pour transférer automatiquement un appel entrant sans interaction avec l'appelant. Le curseur se place dans la boîte de composition pour vous permettre de taper le numéro du destinataire. Appuyez sur le bouton **Acheminer** du Cisco IP SoftPhone ou sur la touche **Entrée** de votre clavier après avoir entré le numéro.

Une autre façon de réacheminer un appel consiste à faire glisser le numéro du nouveau destinataire du répertoire téléphonique vers la boîte de composition.

Acheminement d'un appel entrant vers la boîte vocale



Cliquez sur le bouton **Boîte vocale** de la barre de boutons contextuelle pour envoyer automatiquement un appel entrant vers une boîte vocale sans interaction avec l'appelant. Si vous n'avez pas configuré de boîte vocale de destination à l'aide du menu Réglages de Cisco IP SoftPhone, il vous sera demandé d'indiquer cette boîte vocale.

Rubrique connexe

- [Utilisation de la boîte vocale, page 3-24](#)

Ignorer un appel entrant



Cliquez sur le bouton **Ignorer** de la barre de boutons contextuelle pour transférer automatiquement un appel entrant vers une boîte vocale sans interaction avec l'appelant.

Réponse automatique à un appel

Suivez cette procédure pour configurer Cisco IP SoftPhone de manière à répondre automatiquement aux appels via la lecture d'un fichier .wav.

Procédure



Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.

Cette commande permet d'ouvrir la boîte de dialogue Réglages.

Étape 2 Sur l'onglet Gestion des appels, cochez la case Répondre automatiquement et indiquez le nombre de sonneries précédant le traitement de l'appel.

Par défaut ce nombre est 1.

Étape 3 Cochez la case Activer l'annonce automatique.

Étape 4 Dans la zone de sélection Fichier d'annonce..., entrez le chemin d'accès du fichier .wav que vous désirez utiliser comme annonce.



Conseil Utilisez l'application Magnétophone Windows pour enregistrer un fichier .wav ou vérifier son format. Consultez l'aide en ligne de Magnétophone Windows pour obtenir de plus amples renseignements.

Étape 5 Cliquez sur **OK** pour enregistrer vos paramètres et fermer la boîte de dialogue Réglages.

Rubrique connexe

- [Utilisation de l'annonce automatique, page 3-30](#)

Mise en attente d'un appel



Pour mettre en attente un appel en cours, cliquez sur le bouton **Mettre en garde** de la barre de boutons contextuelle. Si vous contrôlez un poste Cisco IP Phone, utilisez le bouton **Mettre en garde** du socle du téléphone.

Lorsqu'un appel est en attente, les renseignements sur l'appelant ainsi que la durée de cette mise en attente sont affichés dans le bloc appel.

Pour reprendre un appel en attente, cliquez sur le bouton **Reprendre** de la barre de boutons contextuelle ou appuyez sur la touche **Reprendre** du poste Cisco IP Phone.

Pour mettre l'appel en cours en garde et répondre à l'appel entrant, cliquez sur le bouton **Répondre**.

Transfert d'appel

La fonction de transfert d'appel vous permet d'acheminer un appel en cours vers un poste interne ou externe.

Les sections suivantes décrivent deux méthode de transfert d'appel grâce au Cisco IP SoftPhone :

- [Transfert pour consultation, page 3-23](#)
- [Transfert direct, page 3-24](#)

Transfert pour consultation

Dans un transfert pour consultation, également appelé transfert avec assistance, vous consultez le destinataire par téléphone avant de transférer l'appel.

Procédure

-
- Étape 1** Alors que l'appel est en cours, cliquez sur le bouton **Transférer** de la barre de boutons contextuelle. Si vous contrôlez un poste Cisco IP Phone, cliquez sur la touche **Transférer** du téléphone.
- Étape 2** Dans la zone de composition, entrez le nouveau destinataire.

Étape 3 Appuyez sur **Consulter** et faites part de l'appel au nouveau destinataire.

Étape 4 Appuyez sur **Acheminer**.

Lorsque le transfert est terminé, l'appel original et l'appel pour consultation disparaissent de votre écran.

Transfert direct

Dans un transfert direct, aussi appelé transfert sans assistance, vous transférez directement l'appel original vers le destinataire sans effectuer d'appel pour consultation.

Procédure

Étape 1 Alors que l'appel est en cours, cliquez sur le bouton **Transférer** de la barre de boutons contextuelle. Si vous contrôlez un poste Cisco IP Phone, cliquez sur la touche **Transférer** du téléphone.

Une boîte de composition du transfert s'affiche.

Étape 2 Entrez la nouvelle destination dans cette boîte.

Étape 3 Appuyez sur la touche **Entrée** du clavier ou cliquez sur **Acheminer** pour effectuer le transfert.

Lorsque le transfert est terminé, l'appel original et l'appel pour consultation disparaissent de votre écran.

Utilisation de la boîte vocale

Les sections suivantes ont pour but de vous aider à utiliser les fonctionnalités de boîte vocale de Cisco IP SoftPhone :

- [Configuration de votre boîte vocale, page 3-25](#)
- [Consultation de la boîte vocale, page 3-26](#)
- [Acheminement de tous les appels vers la boîte vocale, page 3-27](#)

Configuration de votre boîte vocale

Avant de pouvoir accéder à votre boîte vocale depuis Cisco IP SoftPhone, vous devez définir son numéro.

Procédure



- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
Cette commande permet d'ouvrir l'onglet Gestion des appels.
- Étape 2** Entrez le numéro de votre boîte vocale dans le champ Boîte vocale de destination.
- Étape 3** Cliquez sur **OK**.
-

Rubriques connexes

- [Intégration au système de messagerie vocale, page 1-10](#)
- [Consultation de la boîte vocale, page 3-26](#)
- [Acheminement de tous les appels vers la boîte vocale, page 3-27](#)

Consultation de la boîte vocale

Lorsque vous recevez des messages vocaux, l'icône de message de la barre d'icônes devient rouge et le demeure jusqu'à ce que vous ayez pris connaissance de ces messages en procédant comme suit :

Conditions préalables

- Configurez le numéro d'accès à votre boîte vocale. Reportez-vous à la rubrique [Configuration de votre boîte vocale, page 3-25](#).

Procédure



Étape 1 Cliquez sur l'icône **Message vocal**.

Une boîte de dialogue apparaît où s'affichent les lignes pour lesquelles vous avez des messages.

Étape 2 Sélectionnez la ligne pour laquelle vous voulez prendre connaissance des messages.

Cisco IP SoftPhone lance la numérotation automatique de votre boîte vocale.

Étape 3 Suivez les messages-guides vocaux pour accéder à votre boîte vocale.



Conseil Pour écouter rapidement les messages d'une ligne sélectionnée, cliquez sur le bouton **Écouter les messages** de la fenêtre de composition principale.

Rubriques connexes

- [Intégration au système de messagerie vocale, page 1-10](#)
- [Configuration de votre boîte vocale, page 3-25](#)

Acheminement de tous les appels vers la boîte vocale

Suivez cette procédure pour acheminer automatiquement tous les appels vers la boîte vocale.

Conditions préalables

- Configurez le numéro d'accès à votre boîte vocale. Reportez-vous à la rubrique [Configuration de votre boîte vocale, page 3-25](#)

Procédure



-
- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
Cette commande permet d'ouvrir l'onglet Gestion des appels.
- Étape 2** Cochez la case Acheminer tous les appels à la boîte vocale.
- Étape 3** Cliquez sur **OK**.
-

Pour désactiver le renvoi d'appels :

-
- Étape 1** Désactivez l'option Acheminer tous les appels à la boîte vocale dans l'onglet Gestion des appels.
- Étape 2** Cliquez su **OK**.
-

Rubriques connexes

- [Intégration au système de messagerie vocale, page 1-10](#)
- [Configuration de votre boîte vocale, page 3-25](#)
- [Consultation de la boîte vocale, page 3-26](#)

Démarrage d'une audioconférence



Pour démarrer une audioconférence avec Cisco IP SoftPhone, cliquez sur le bouton **Conférence** de la barre de boutons contextuelle ou faites glisser une entrée de répertoire sur le bloc appel d'un appel en cours. Le nom des utilisateurs qui ont accepté de participer à la conférence s'affiche dans la liste des participants du logiciel Cisco IP SoftPhone.

Procédure

- Étape 1** Appelez le premier destinataire de la conférence téléphonique.
- Étape 2** Après avoir établi la connexion, cliquez sur le bouton **Conférence** de la barre de boutons contextuelle.
- Étape 3** Dans la zone de composition, entrez le deuxième destinataire de la conférence téléphonique.



Conseil Vous pouvez sélectionner les destinataires de la conférence téléphonique dans vos répertoires de composition personnel et public, puis les glisser dans la boîte de composition.

- Étape 4** Cliquez sur **Inviter** ou appuyez sur **Entrée**.
- Étape 5** Cliquez sur **Joindre** pour établir une conférence à trois entre vous, le premier destinataire et le deuxième destinataire.

Répétez les étapes 3 à 5 pour ajouter des participants à la conférence. Une audioconférence peut réunir jusqu'à six participants.

Rubriques connexes

- [Audioconférence, page 1-6](#)
- [Collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle, page 1-7](#)
- [Ajout de participants à une conférence, page 3-29](#)
- [Quitter une conférence, page 3-29](#)
- [Utilisation de la liste des participants, page 4-3](#)

Ajout de participants à une conférence

Vous pouvez à tout moment ajouter des participants à votre audioconférence, même quand une session de collaboration est en cours. Le nouveau participant peut joindre les volets audio et données de la conférence. Les données les plus récentes de la session de collaboration s'affichent sur l'ordinateur du nouveau participant. Une conférence peut réunir un maximum de six participant.

Procédure

Étape 1 Commencez une audioconférence.

Reportez-vous à la rubrique [Démarrage d'une audioconférence, page 3-28](#)

Étape 2 Entrez le destinataire que vous souhaitez ajouter à l'audioconférence dans la boîte de composition.



Conseil Vous pouvez sélectionner les destinataires de la conférence téléphonique dans vos répertoires de composition personnel et public, puis les glisser dans la boîte de composition.

Étape 3 Cliquez sur **Inviter** ou appuyez sur **Entrée**.

Étape 4 Cliquez sur **Joindre** pour ajouter cette personne à la conférence.

Pendant l'audioconférence, l'ID d'appelant associé à chaque participant s'affiche dans la fenêtre de composition principale. Une conférence peut réunir jusqu'à six participants.

Rubrique connexe

- [Quitter une conférence, page 3-29](#)

Quitter une conférence



Pour quitter une audioconférence, cliquez sur le bouton **Libérer l'appel** de la barre de boutons contextuelle. Lorsque vous quittez une audioconférence, le Cisco IP SoftPhone supprime votre nom de la liste des participants à l'appel.

Lecture des fichiers .wav Cisco IP SoftPhone

Lorsque vous utilisez Cisco IP SoftPhone comme un téléphone IP en ligne, vous pouvez lancer la lecture de fichiers audio (.wav) préenregistrés tels qu'annonces personnalisées ou messages lus durant les appels. Vous pouvez aussi créer des fichiers à l'aide de la fonction Magnétophone de Microsoft Windows.

Les sections suivantes vous aident à lire des fichiers .wav avec Cisco IP SoftPhone :

- [Utilisation de l'annonce automatique, page 3-30](#)
- [Lecture d'un fichier .wav à un appelant, page 3-31](#)
- [Arrêt de la lecture d'un fichier .wav pendant un appel, page 3-31](#)

Utilisation de l'annonce automatique

Vous pouvez configurer Cisco IP SoftPhone de manière à répondre automatiquement aux appels via la lecture d'un fichier .wav prédéterminé.



Étape 1 Cliquez sur l'icône de barre d'outils **Réglages**.

Cette commande permet d'ouvrir l'onglet Gestion des appels.

Étape 2 Cochez la case Activer l'annonce automatique.

Étape 3 Dans la zone de sélection Fichier d'annonce..., entrez le chemin d'accès du fichier .wav que vous désirez utiliser comme annonce ou cliquez sur **Parcourir...** pour atteindre un fichier et le sélectionner.

Étape 4 Cliquez sur **OK**.

Rubrique connexe

- [Réponse automatique à un appel, page 3-22](#)

Lecture d'un fichier .wav à un appelant

Si vous utilisez Cisco IP SoftPhone en mode autonome, vous pouvez lancer la lecture d'un fichier .wav à tout moment pendant l'appel. Le fichier .wav est lu également sur votre ordinateur. Un seul fichier peut être lu à la fois.

Procédure

- Étape 1** Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la fenêtre de composition principale.
- Étape 2** Choisissez **Lire fichier** dans le menu flottant.
- Étape 3** Dans la zone de nom du fichier, entrez le chemin et le nom du fichier .wav que vous désirez lire.
- Étape 4** Cliquez sur **Ouvrir**.
- Le fichier .wav est lu à l'appelant.
-

Rubriques connexes

- [Réglage du volume, page 3-13](#)
- [Arrêt de la lecture d'un fichier .wav pendant un appel, page 3-31](#)

Arrêt de la lecture d'un fichier .wav pendant un appel

Pour arrêter la lecture d'un fichier .wav, cliquez sur l'option **Arrêter la lecture du fichier** du menu contextuel de Cisco IP SoftPhone.

Utilisation de la fenêtre de composition principale

Cisco IP SoftPhone s'intègre au service de répertoire de Cisco CallManager. L'administrateur du système définit le nom de ce répertoire lors de la configuration de votre réseau pour Cisco IP SoftPhone.

De plus, Cisco IP SoftPhone vous fournit un répertoire personnel dans lequel vous pouvez placer les entrées de répertoire qui ne sont pas disponibles dans les répertoires de l'entreprise ou les répertoires public. Cisco IP SoftPhone recherche toujours une entrée dans votre répertoire personnel avant d'explorer les répertoires publics. Il permet également d'intégrer des répertoires privés, notamment ceux de différents systèmes de courrier électronique.

Les sections suivantes ont pour but de vous aider à configurer et à utiliser les répertoires de composition :

- [Composition à partir de répertoires en ligne, page 3-18](#)
- [Ajout d'une entrée du répertoire, page 3-33](#)
- [Suppression d'une entrée de répertoire, page 3-35](#)
- [Modification d'une entrée du répertoire, page 3-36](#)
- [Recherche d'une entrée de répertoire, page 3-36](#)

Ajout d'une entrée du répertoire

Vous pouvez ajouter des entrées à votre répertoire personnel en faisant glisser un appel en cours dans le répertoire ou en ajoutant l'adresse via la boîte de dialogue Ajouter ou modifier une entrée de répertoire.



Conseil Pour collaborer avec d'autres utilisateurs, vous devez ajouter une entrée correspondant à votre nom dans votre répertoire personnel. N'oubliez pas de spécifier le nom d'hôte ou l'adresse IP de votre ordinateur dans le champ Ordinateur associé.

Procédure



- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Répertoires** de la barre d'outils.
- Étape 2** Cliquez sur le bouton **Ajouter une entrée au répertoire** pour ouvrir la boîte de dialogue Ajouter ou modifier une entrée de répertoire.
- Étape 3** Utilisez une des méthodes suivantes pour entrer l'adresse dans les boîtes d'entrée :
- Utilisez votre clavier pour taper l'adresse.
Le tableau 3-7 présente les entrées de la boîte de dialogue Ajouter ou modifier une entrée de répertoire.
 - Faites glisser un raccourci de fichier de votre navigateur Web vers la boîte de dialogue Ajouter ou modifier une entrée de répertoire. L'invite Cisco IP SoftPhone qui s'affiche vous demande si vous voulez ajouter cette destination dans le carnet d'adresses.
 - Faites glisser une entrée du répertoire public vers votre répertoire personnel.

Étape 4 Cette opération une fois effectuée, cliquez sur **OK**.

Les nom, numéro de téléphone et adresse électronique que vous avez indiqués figurent maintenant dans la boîte de dialogue Répertoires. Pour joindre une personne, il vous suffit de sélectionner l'entrée de répertoire correspondante et de cliquer sur **Composer**.

Tableau 3-7 Ajout ou modification d'une entrée de carnet d'adresses

Champ	Exemple
Prénom :	David
Deuxième prénom :	T
Nom :	Jarry
Téléphone :	408-555-2323
Fax :	
Pageur :	
Mobile :	
E-mail :	davidt
Ordinateur associé :	172.30.277.277
	Remarque Il s'agit de l'adresse IP ou du nom d'hôte de l'ordinateur de la personne. Vous devez spécifier cette information pour collaborer avec cet utilisateur.

Rubriques connexes

- [Composition à partir de répertoires en ligne, page 3-18](#)
- [Utilisation de la fenêtre de composition principale, page 3-32](#)
- [Suppression d'une entrée de répertoire, page 3-35](#)
- [Modification d'une entrée du répertoire, page 3-36](#)

Suppression d'une entrée de répertoire

Suivez cette procédure pour supprimer des noms de votre répertoire personnel.



Remarque Vous ne pouvez supprimer de noms dans un répertoire public.

Procédure



- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Répertoires** de la barre d'outils.
- Étape 2** Sélectionnez le nom du répertoire personnel dans la boîte de la liste déroulante.
- Étape 3** Sélectionnez l'entrée que vous désirez supprimer.
- Étape 4** Cliquez sur le bouton **Retirer une entrée du répertoire**.
La boîte de dialogue qui s'affiche vous demande de confirmer que
vous voulez vraiment supprimer cette personne du répertoire.
- Étape 5** Cliquez sur **Oui** pour confirmer la suppression.
L'application supprime l'entrée de la boîte de dialogue Répertoires.
-

Rubriques connexes

- [Composition à partir de répertoires en ligne, page 3-18](#)
- [Utilisation de la fenêtre de composition principale, page 3-32](#)
- [Ajout d'une entrée du répertoire, page 3-33](#)
- [Modification d'une entrée du répertoire, page 3-36](#)

Modification d'une entrée du répertoire

Suivez cette procédure pour modifier des entrées de votre répertoire personnel.

Procédure



- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Répertoires** de la barre d'outils.
- Étape 2** Sélectionnez le nom du répertoire personnel dans la boîte de la liste déroulante.
- Étape 3** Double-cliquez sur l'entrée du répertoire que vous désirez modifier ou sélectionnez-la avec votre souris, puis cliquez sur le bouton **Modifier une entrée du répertoire**.
- Cette commande ouvre la boîte de dialogue Ajouter ou modifier une entrée de répertoire.
- Étape 4** Apportez les modifications voulues à l'adresse.
- Étape 5** Cliquez sur **OK** pour que les modifications s'appliquent.
-

Rubriques connexes

- [Ajout d'une entrée du répertoire, page 3-33](#)
- [Suppression d'une entrée de répertoire, page 3-35](#)
- [Utilisation de la fenêtre de composition principale, page 3-32](#)
- [Composition à partir de répertoires en ligne, page 3-18](#)

Recherche d'une entrée de répertoire

Vous pouvez utiliser la zone de filtre pour restreindre la liste de noms affichée dans le répertoire. Tapez le début du nom de la personne que vous désirez joindre, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**.

Utilisation de la liste des appels

La liste des appels permet d'accomplir les tâches suivantes :

- Afficher l'historique des appels que vous avez effectués, manqués ou auxquels vous avez répondu.
- Émettre un appel à partir d'une entrée de liste d'appels (comportant un numéro de téléphone).
- Supprimer des entrées de la liste d'appels.

Procédure



Étape 1 Cliquez sur l'icône **Liste des appels**.

La liste des appels vous permet d'afficher l'historique des appels que vous avez effectués, manqués, ou auxquels vous avez répondu. Cet historique contient les 100 derniers appels classés dans l'ordre chronologique, les plus récents apparaissant en tête de liste. Le tableau 3-8 récapitule les informations disponibles dans la liste des appels.

Étape 2 La vue Liste des appels vous permet d'accomplir les tâches suivantes :

- Appeler l'une des personnes figurant dans cette liste de l'une de ces deux manières : en sélectionnant simplement l'entrée appropriée puis en cliquant sur **Composer** ou en sélectionnant l'entrée puis en la faisant glisser jusqu'à l'interface SoftPhone.
- Pour supprimer toutes les entrées de la liste des appels, cliquez sur **Clear All**.

Tableau 3-8 Données de la liste des appels

Champ	Description
Nom de l'interlocuteur	Nom de la personne en ligne
Numéro de l'interlocuteur	Numéro de téléphone de la personne en ligne
Heure de début	Date et heure de la connexion
Direction	Indique s'il s'agit d'un appel émis, manqué ou traité
Heure de fin	Heure de fin de l'appel
Ligne	Numéro de la ligne associée à l'appel

Définition des options de gestion d'appel

Utilisez l'onglet **Gestion des appels** pour indiquer comment Cisco IP SoftPhone doit répondre aux appels.

Procédure



- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
Cette commande permet d'ouvrir l'onglet Gestion des appels.
- Étape 2** Sélectionnez les paramètres de gestion des appels appropriés tels qu'ils sont décrits dans le [Tableau 3-9](#).
- Étape 3** Cliquez sur **OK**.

Tableau 3-9 Paramètres de gestion des appels

Réglage	Description
Boîte vocale de destination	Le numéro de votre système de messagerie vocale.
Options de réponse	Précisez si vous voulez répondre vous-même à vos appels, acheminer tous vos appels à votre boîte vocale, ou si Cisco IP SoftPhone doit répondre automatiquement après un nombre de sonneries déterminé.
Fichier sonnerie	Fichier .wav qui sera lu pour émettre une sonnerie lors d'un appel entrant.
Activez l'annonce automatique	Indiquez le fichier Wave à utiliser pour l'annonce des appels entrants.

Configuration des paramètres de répertoire

Utilisez l'onglet **Répertoires** de la boîte de dialogue Réglages pour préciser l'emplacement des répertoires Cisco CallManager (LDAP) dans lesquels Cisco IP SoftPhone doit rechercher les noms.

Ces procédures vous aideront à configurer les paramètres du répertoire :

- [Ajout d'un répertoire, page 3-40](#)
- [Suppression d'un répertoire, page 3-42](#)
- [Modification d'un répertoire, page 3-42](#)

Ajout d'un répertoire

Procédure



Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.

Étape 2 Sélectionnez l'onglet **Répertoires**.

Étape 3 Sélectionnez **Ajouter**.

La boîte de dialogue Service de répertoire s'affiche.

Étape 4 Configurez les paramètres de répertoire tels qu'ils sont indiqués dans le tableau 3-10.

Si vous avez besoin d'aide, contactez l'administrateur du système.

Tableau 3-10 Configuration des paramètres du répertoire

Réglage	Description
Nom d'affichage	Entrez le nom du répertoire Cisco CallManager (LDAP). Par exemple, SoftPhone-CM
Nom du serveur	Entrez le nom du serveur Cisco CallManager (LDAP). Par exemple, ldap.entreprise.com
Numéro du port	Entrez le numéro du port utilisé par le répertoire. Par exemple, 8404
Nom du compte	Si l'option Pour ce serveur, je dois procéder à une ouverture de session est activée, vous devez entrer votre nom d'utilisateur pour ce compte. Par exemple, jean .

Tableau 3-10 Configuration des paramètres du répertoire (suite)

Réglage	Description
Mot de passe	<p>Si l'option Pour ce serveur, je dois procéder à une ouverture de session est activée, vous devez entrer le mot de passe pour ce compte.</p> <p>Si vous avez des questions concernant ce nom et ce mot de passe, contactez l'administrateur du système.</p>
Base de recherche	<p>Entrez le nom de la base de recherche du service de répertoire où la recherche de noms doit être effectuée.</p> <p>Par exemple, ou=utilisateurs, o=entreprise.com</p>

Étape 5 Cliquez sur **OK**.

L'onglet **Répertoires** réapparaît et indique le nom du répertoire que vous venez d'ajouter.

Rubriques connexes

- [Configuration des paramètres de répertoire, page 3-39](#)
- [Suppression d'un répertoire, page 3-42](#)
- [Modification d'un répertoire, page 3-42](#)

Suppression d'un répertoire

Procédure



- Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
- Étape 2 Sélectionnez l'onglet **Répertoires**.
- Étape 3 Cliquez sur le nom du répertoire que vous voulez supprimer.
- Étape 4 Cliquez sur **Supprimer**.
Le répertoire est supprimé de la liste.



Attention

Cette suppression s'effectue sans qu'il vous en soit demandé confirmation.

Rubriques connexes

- [Configuration des paramètres de répertoire, page 3-39](#)
- [Ajout d'un répertoire, page 3-40](#)
- [Modification d'un répertoire, page 3-42](#)

Modification d'un répertoire

Procédure



- Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
- Étape 2 Sélectionnez l'onglet **Répertoires**.
- Étape 3 Double-cliquez sur le nom du répertoire que vous voulez modifier ou sélectionnez-le et cliquez sur le bouton **Modifier**.

- Étape 4** Apportez les modifications voulues dans la boîte de dialogue Service de répertoire.
- Étape 5** Cliquez sur **OK** pour appliquer ces modifications. Sinon, cliquez sur **Annuler**.
-

Rubriques connexes

- [Configuration des paramètres de répertoire, page 3-39](#)
- [Ajout d'un répertoire, page 3-40](#)
- [Suppression d'un répertoire, page 3-42](#)

Configuration des règles de composition



Attention Les règles de composition ne doivent être établies que par l'administrateur du système.



Remarque Si aucune règle de composition n'a été établie, les utilisateurs doivent entrer les numéros de téléphone dans la zone de composition exactement tels qu'ils doivent être composés. Les règles de composition ont également une incidence sur les numéros recherchés dans les répertoires Cisco CallManager (LDAP) à l'aide de la combinaison de touches Ctrl-K.

Pour configurer les règles de composition de numéro téléphonique en fonction de Cisco IP SoftPhone, l'administrateur du système fait appel à l'onglet **Règles de composition** de la boîte de dialogue Réglages. Ces règles de composition indiquent au logiciel Cisco IP SoftPhone quel préfixe ajouter aux numéros afin que Cisco CallManager puisse les acheminer correctement. Ces règles ne s'appliquent que si l'appel est effectué via le logiciel Cisco IP SoftPhone mais pas si le numéro est composé sur un poste Cisco IP Phone.

Les règles de composition sont maintenues dans la liste des règles dans l'ordre où vous les avez créées. La recherche des règles dans la liste s'effectue du haut vers le bas. Une fois trouvée, la règle recherchée est utilisée.



Conseil Créez ces règles dans l'ordre où vous souhaitez les utiliser en commençant par les règles particulières. Vous pourrez créer les règles générales plus tard. Dans les exemples que propose le tableau 3-12, les appels téléphoniques internes sont les plus courants. Il constitueront donc la règle 1.

Procédure



Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.

Étape 2 Sélectionnez l'onglet **Règles de composition**.

Étape 3 Cliquez sur **Ajouter**.

La boîte de dialogue Règles de composition s'affiche.

Étape 4 Configurez une règle de composition en suivant les instructions du [Tableau 3-11](#).

Étape 5 Vérifiez la description de la règle de composition qui est affichée dans la zone de texte afin de vous assurer que les paramètres sont exacts.

Étape 6 Cliquez sur **OK**.

Étape 7 Au besoin, répétez les étapes 3 à 6 pour établir d'autres règles de composition.

Tableau 3-11 Établissement des règles de composition

Réglage	Description
Nom de la règle	Entrez un nom de règle. Par exemple, Règle 1
Chiffres du début	Entrez les premiers chiffres auxquels la règle s'applique. Par exemple, 525
Nombre total de chiffres	Entrez le nombre de chiffres auquel la règle s'applique. Par exemple, 7

Tableau 3-11 Établissement des règles de composition (suite)

Réglage	Description
Nombre de chiffres à supprimer à partir du début	Entrez le nombre de chiffres que cette règle doit supprimer au début de tous les numéros de téléphone composés. Par exemple, 2
Ajouter le préfixe	Entrez le préfixe que cette règle doit ajouter au début de tous les numéros de téléphone composés. Par exemple, 7

Exemples

Le tableau 3-12 récapitule les paramètres de règles de composition associées aux trois scénarios suivants :

1. Pour appeler un numéro international, donc à l'extérieur de l'entreprise, sans avoir à composer 9
2. Pour effectuer un appel à l'intérieur de l'entreprise en composant seulement les cinq derniers chiffres du numéro de téléphone
3. Pour appeler un numéro local à l'extérieur de l'entreprise sans avoir à composer le 0

Tableau 3-12 Exemples de règles de composition

Champ Règles de composition	Pour les appels internes	Pour les appels locaux externes	Pour les appels longue distance externes
Nom de la règle	Règle1	Règle2	Règle3
Chiffres du début	525	<Ne rien entrer>	<Ne rien entrer>
Nombre total de chiffres	7	7	10
Nombre de chiffres à supprimer à partir du début	2	0	0
Ajouter un préfixe	<Ne rien entrer>	9	91

Configuration des paramètres audio

L'onglet Audio vous permet de modifier les paramètres servant à contrôler la réception audio pour Cisco IP SoftPhone.

Utilisez les paramètres audio pour exécuter les tâches suivantes :

- [Réglage du volume, page 3-46](#)
- [Configuration des paramètres de la voix, page 3-47](#)
- [Configuration des paramètres de la voix avancés, page 3-49](#)
- [Sélection des options de sonnerie, page 3-52](#)
- [Réglages audio du réseau, page 3-53](#)

Réglage du volume

Vous pouvez régler le volume à partir de l'onglet Audio, tout comme vous le faites dans la fenêtre de composition principale (reportez-vous à la rubrique [Réglage du volume, page 3-13.](#))



Remarque

Le réglage du volume n'est possible que si vous utilisez Cisco IP SoftPhone en mode autonome. Si vous vous servez de Cisco IP SoftPhone pour contrôler un téléphone IP, vous devrez utiliser les réglages de volume de la sonnerie, du haut-parleur et du combiné de Cisco IP Phone.

Procédure



Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.

Étape 2 Sélectionnez l'onglet **Audio**.

Étape 3 Cliquez sur **Réglages du volume**.

Les réglages du volume s'affichent comme indiqué dans le tableau [3-13](#).

Étape 4 Servez-vous de la souris pour faire glisser les barres de réglage du volume de haut en bas jusqu'au volume voulu.

Étape 5 Pour désactiver le haut-parleur, le microphone ou la sonnerie, cochez la case Muet située sous le réglage de volume.

Tableau 3-13 Réglages du volume

Réglage du volume	Description
Volume du haut-parleur	Permet de régler le volume du haut-parleur de l'ordinateur. Cochez la case située sous cette colonne pour désactiver le haut-parleur de l'ordinateur.
Volume du microphone	Permet de régler la sensibilité d'entrée (le volume) du microphone de l'ordinateur. Cochez la case située sous cette colonne pour désactiver le microphone de l'ordinateur.
Volume de la sonnerie	Permet de régler le volume de la sonnerie (en cas d'appel entrant). Cochez la case située sous cette colonne pour désactiver la sonnerie.
Fichier .wav	Permet de régler le volume des fichiers .wav lus via le poste Cisco IP SoftPhone.

Configuration des paramètres de la voix

Vous pouvez configurer vos paramètres de la voix comme suit :

- Si votre ligne téléphonique Cisco IP est configurée pour la transmission par une large bande passante (réseau LAN, par exemple), mais que vous utilisez temporairement une connexion à faible débit (par exemple, modem sur un réseau commuté ou iDSL), activez l'option Utiliser toujours un codec à faible débit.
- Si vous avez plusieurs périphériques audio configurés sur votre ordinateur, vous pouvez choisir quel poste Cisco IP SoftPhone utiliser pour la réception et la transmission audio de vos appels téléphoniques.

Procédure



- Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
- Étape 2 Sélectionnez l'onglet **Audio**.
- Étape 3 Configurez les paramètres comme indiqué dans le tableau 3-14.
- Étape 4 Cliquez sur **OK**.

Tableau 3-14 Configuration des paramètres de la voix

Paramètres de la voix	Description
<ul style="list-style-type: none"> Utiliser toujours un codec à faible débit 	<p>Si votre ligne téléphonique Cisco IP est configurée pour la transmission par une large bande passante (réseau LAN, par exemple), mais que vous utilisez temporairement une connexion à faible débit (par exemple, modem sur un réseau commuté ou iDSL), n'oubliez pas de sélectionner cette option.</p> <p>Pour activer le codec à faible bande passante</p> <ul style="list-style-type: none"> Cochez la case en regard du champ Utiliser toujours un codec à faible débit.
<ul style="list-style-type: none"> Périphérique audio de la lecture (pour haut-parleur) 	<p>Si vous avez plusieurs périphériques audio configurés sur votre ordinateur, vous pouvez choisir quel poste Cisco IP SoftPhone utiliser pour la réception audio de vos appels téléphoniques.</p> <p>Dans la zone de liste déroulante Sound device for Playback (Speaker) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Conservez l'option par défaut défini par le système d'exploitation, ou Sélectionnez un autre périphérique pour la réception audio.
<ul style="list-style-type: none"> Sound device for Transmit (Microphone) 	<p>Si vous avez plusieurs périphériques audio configurés sur votre ordinateur, vous pouvez choisir quel poste Cisco IP SoftPhone utiliser pour la transmission audio de vos appels téléphoniques.</p> <p>Dans la zone de liste déroulante Sound device for Transmit (Microphone) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Conservez l'option par défaut défini par le système d'exploitation, ou Sélectionnez un autre périphérique pour la transmission audio.

Configuration des paramètres de la voix avancés

Utilisez l'option Advanced Voice Settings pour :

- Régler la qualité du son de votre poste Cisco IP SoftPhone (lissage du signal sonore ou réduction du différé audio, par exemple). Reportez-vous à la rubrique [Changement de la taille du tampon d'instabilité, page 3-49](#).
- Régler le traitement de la fréquence pour accentuer le signal sonore et améliorer la qualité sonore de vos appels téléphoniques. Reportez-vous à la rubrique [Configuration du traitement de la fréquence, page 3-49](#).

Changement de la taille du tampon d'instabilité

La taille du tampon d'instabilité influe sur la réception du signal audio. Plus elle est importante, plus le signal reçu est lisse. Cependant, une grande taille du tampon d'instabilité a pour effet d'augmenter le différé du signal audio.

Cisco IP SoftPhone gère la configuration dynamique de la taille du tampon d'instabilité. Lorsque la configuration dynamique est activée, Cisco IP SoftPhone ajuste automatiquement la taille du tampon d'instabilité par appel en fonction des spécificités de votre ordinateur et votre réseau. Dans ce cas, le paramètre Capacité de la mémoire tampon instable n'est pas utilisé.

Si la qualité sonore exige certains ajustements, vous pouvez désactiver la configuration dynamique et changer la taille du tampon d'instabilité. Pour lisser le signal audio de votre poste Cisco IP SoftPhone, augmentez la taille du tampon d'instabilité. Pour réduire le différé du signal audio, réduisez la taille du tampon d'instabilité.

Configuration du traitement de la fréquence

Cisco IP SoftPhone vous permet de définir le traitement de la fréquence pour accentuer le signal sonore et améliorer la qualité sonore de vos appels téléphoniques. Le post-traitement agit sur la réception audio et le prétraitement sur la transmission audio.

Pour les réglages par défaut du traitement de la fréquence, Cisco IP SoftPhone se sert des paramètres définis par l'UIT (Union internationale des télécommunications). Testez les différents paramètres (Aucun, ITU et Telecaster)

pour juger de la qualité sonore pour vous et vos appelants. Si vous trouvez le signal trop aigu, vous serez peut-être amené à changer le post et le prétraitement en leur affectant la valeur Aucun.

Pour régler la qualité sonore de votre poste Cisco IP SoftPhone, procédez comme suit :

Procédure

-
- Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
 - Étape 2 Cliquez sur l'onglet **Avancés**.
 - Étape 3 Cliquez sur l'onglet **Advanced Voice Settings**.
 - Étape 4 Configurez les paramètres comme indiqué dans le tableau [3-15](#).
 - Étape 5 Cliquez sur **OK**.

Tableau 3-15 Configuration des paramètres de la voix avancés

Paramètres de la voix avancés	Description
<ul style="list-style-type: none"> • Enable dynamic jitter buffer (configuration dynamique du tampon d'instabilité) 	<p>Enable dynamic jitter buffer est la configuration par défaut. Dans ce cas, le champ Capacité de la mémoire tampon instable est inactif.</p> <p>Si la qualité sonore exige certains ajustements, vous pouvez désactiver la configuration dynamique et changer la taille du tampon d'instabilité. Par exemple, pour lisser le signal audio de votre poste Cisco IP SoftPhone, augmentez la taille du tampon d'instabilité ; pour réduire tout différé du signal audio, réduisez-la.</p> <p>Pour changer la taille du tampon d'instabilité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Désactivez la configuration dynamique de la taille du tampon d'instabilité en ôtant la coche de la case Use dynamic jitter buffer. • Entrez une nouvelle taille en vous conformant aux directives énoncées dans le tableau 3-16. <p>Remarque Si besoin est, augmentez la taille par rapport à celle standard.</p>

Tableau 3-15 Configuration des paramètres de la voix avancés (suite)

Paramètres de la voix avancés	Description
<ul style="list-style-type: none"> Post-traitement de la fréquence 	<p>Ce paramètre sert pour la réception audio.</p> <p>Les options des paramètres de post-traitement de la fréquence de Cisco IP SoftPhone sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Aucun ITU (International Telecommunications Union), option par défaut Telecaster (Cisco IP Phone) <p>Testez les différents paramètres pour juger de la qualité sonore pour vous et vos appelants. Par exemple, si vous trouvez le signal trop aigu, faites une tentative en affectant à la fréquence de prétraitement la valeur Aucun.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Prétraitement de la fréquence 	<p>Ce paramètre sert pour la transmission audio.</p> <p>Les options des paramètres de prétraitement de la fréquence de Cisco IP SoftPhone sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Aucun ITU (International Telecommunications Union), option par défaut Telecaster (Cisco IP Phone) <p>Testez les différents paramètres pour juger de la qualité sonore pour vous et vos appelants. Par exemple, si un appelant trouve que les aigus de votre voix sont trop prononcés, changez la fréquence de prétraitement en lui affectant la valeur Aucun.</p>

Tableau 3-16 Taille du tampon d'instabilité

Système d'exploitation	Minimale	Standard
Windows 95/98/ME/NT	120 ms	180 - 360 ms
Windows 2000/XP	40 ms	60 - 180 ms

Sélection des options de sonnerie

Vous pouvez configurer les options de sonnerie comme décrit ci-dessous.

- Si vous avez plusieurs périphériques audio configurés sur votre ordinateur, vous pouvez choisir quel poste Cisco IP SoftPhone utiliser pour la sonnerie téléphonique. Par exemple, si vous utilisez un casque, vous pouvez rediriger la sonnerie sur un haut-parleur externe.
- Vous pouvez faire en sorte que le haut-parleur système émette un « bip » lorsque vous recevez un appel. Utilisez cette option pour être informé des appels entrants, lorsqu'un casque est connecté à la carte son mais que vous ne l'avez pas sur les oreilles.



Remarque La fonction de bip n'est disponible que sur les ordinateurs dotés d'un haut-parleur système. Si ce n'est pas le cas, la sonnerie de l'avertisseur sonore passe par le haut-parleur de votre ordinateur.

Procédure



- Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
- Étape 2 Sélectionnez l'onglet **Audio**.
- Étape 3 Configurez les paramètres comme indiqué dans le tableau [3-17](#).
- Étape 4 Cliquez sur **OK**.

Tableau 3-17 Sélection des options de sonnerie

Réglage de la sonnerie	Description
<ul style="list-style-type: none"> Périphérique audio de la sonnerie 	<p>Si vous avez plusieurs périphériques audio configurés sur votre ordinateur, vous pouvez choisir quel poste Cisco IP SoftPhone utiliser pour la sonnerie téléphonique. Par exemple, si vous utilisez un casque, vous pouvez rediriger la sonnerie sur un haut-parleur externe.</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans la liste déroulante Sound device for Ringer, choisissez le périphérique sur lequel Cisco IP SoftPhone doit émettre la sonnerie.
<ul style="list-style-type: none"> Activation de l'avertisseur sonore 	<p>Vous pouvez faire en sorte que le haut-parleur système émette un « bip » lorsque vous recevez un appel. Utilisez cette option pour être informé des appels entrants, lorsqu'un casque est connecté à la carte son mais que vous ne l'avez pas sur les oreilles.</p> <ul style="list-style-type: none"> Cliquez sur la case à cocher du champ Enable Ring Buzzer. <p>Remarque La fonction de bip n'est disponible que sur les ordinateurs dotés d'un haut-parleur système. Si ce n'est pas le cas, la sonnerie de l'avertisseur sonore passe par le haut-parleur de votre ordinateur.</p>

Réglages audio du réseau

Cisco IP SoftPhone 1.2 (et ultérieur) comportent des réglages audio pour le réseau vous permettant de mener à bien les tâches suivantes :

- Obtenir l'adresse IP correcte (pour le flux continu de la voix) de l'ordinateur sur lequel le logiciel Cisco IP SoftPhone est en cours d'exécution
- Établir un signal audio bidirectionnel plutôt qu'unidirectionnel

Une transmission audio unidirectionnelle peut avoir plusieurs origines. Par exemple :

- Vous exécutez le logiciel Cisco IP SoftPhone sur un réseau privé virtuel (VPN) pour vous connecter au réseau de l'entreprise.
- Vous utilisez plusieurs cartes d'interface réseau (NIC) sur votre ordinateur.
- Vous vous servez de l'utilitaire NAT (traduction d'adresses réseau).
- Vous vous déconnectez, puis reconnectez au réseau (vous déconnectez un portable de sa station d'accueil et le reconnectez, par exemple).



Remarque Cisco IP SoftPhone ne gère pas la fonction PAT (Port Address Translation).

Configuration des réglages audio du réseau.

Avant de commencer

Déterminez si votre ordinateur est doté de plusieurs cartes d'interface réseau (NIC) ou si vous vous connectez au réseau de l'entreprise par réseau privé virtuel (VPN) ou NAT.

Procédure



-
- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
 - Étape 2** Cliquez sur l'onglet **Audio**.
 - Étape 3** Cliquez sur le bouton des **Paramètres IP du réseau** pour afficher l'écran Réglages audio du réseau.
-

Le tableau 3-18 montre comment configurer les réglages audio du réseau.

Tableau 3-18 Réglages audio du réseau

Réglage de l'adresse IP	Description
<ul style="list-style-type: none"> Sélection automatique 	<p>Conseil Il est fortement recommandé d'utiliser ce réglage.</p> <p> Avertissement Pour que la Sélection automatique fonctionne, il faut que l'administrateur ait configuré l'URL et vous ait fourni une URL valide.</p> <p>Choisissez le paramètre principal pour exécuter Cisco IP SoftPhone. Ce réglage permet au logiciel Cisco IP SoftPhone d'obtenir l'adresse IP correcte d'une page Web. La Sélection automatique est le réglage par défaut pour l'installation à partir du Web.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Sélectionner l'adresse 	<p>Choisissez ce paramètre dans les conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> La Sélection automatique ne peut pas être activée pour l'obtention de l'adresse IP. Il se peut par exemple que votre serveur Web ne gère pas les pages actives du serveur ou que celles-ci ne soient pas accessibles à l'utilisateur. Vous avez installé Cisco IP SoftPhone à partir d'un CD-ROM. <p>Sélectionnez une adresse dans la zone de liste déroulante. Vous devrez peut-être essayer d'autres adresses au hasard jusqu'à l'établissement d'une transmission audio bidirectionnelle. Sélectionner l'adresse est le réglage par défaut pour l'installation à partir du CD.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Préciser l'adresse 	<p>Ce champ permet aux utilisateurs d'indiquer l'adresse IP de leur ordinateur pour l'envoi des flux audio.</p> <p> Avertissement Sélection automatique est le réglage recommandé. Utilisez le champ Préciser l'adresse uniquement si la Sélection automatique n'est pas disponible.</p>

Port d'entrée audio

Tableau 3-18 Réglages audio du réseau (suite)

Réglage de l'adresse IP	Description
<ul style="list-style-type: none"> Réglage automatique 	<p>Choisissez ce réglage si vous voulez que le logiciel Cisco IP SoftPhone sélectionne automatiquement le port UDP (protocole de datagramme d'utilisateur) local qui lui transmet les flux audio continus.</p> <p>Réglage automatique est le réglage par défaut.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Préciser le port 	<p>Si vous ne vous servez pas du Réglage automatique pour le port de sortie audio, spécifiez dans ce champ le port UDP local pour la réception des flux audio.</p>
Port de sortie audio	
<ul style="list-style-type: none"> Réglage automatique 	<p>Choisissez ce réglage si vous voulez que Cisco IP SoftPhone sélectionne automatiquement le port UDP local depuis lequel il doit envoyer les flux audio sortants.</p> <p>Réglage automatique est le réglage par défaut.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Préciser le port 	<p>Si vous ne vous servez pas du Réglage automatique pour le port de sortie audio, spécifiez dans ce champ le port UDP local pour la transmission des flux audio.</p>

Configuration des paramètres avancés

Utilisez l'onglet **Avancés** de la boîte de dialogue Réglages pour exécuter les tâches suivantes :

- Configurez les paramètres d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe).
- Configurez le serveur du gestionnaire CTI principal et, le cas échéant, le serveur de secours que vous utilisez.
- Sélectionnez les lignes que vous voulez contrôler.
- Modifiez les paramètres de collaboration.
- Modifiez les paramètres de langue.

Procédure



Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'icônes.

- Étape 2** Sélectionnez l'onglet **Avancés**.
- Étape 3** Configurez les paramètres comme indiqué dans le tableau 3-19.
- Étape 4** Cliquez sur **OK**.

Tableau 3-19 Configuration des paramètres avancés

Réglage	Description
Nom d'utilisateur et mot de passe	<p>Entrez ici vos Nom d'utilisateur et Mot de passe Cisco CallManager.</p> <p>Remarque Si vous avez installé Cisco IP SoftPhone à partir du Web ou si vous avez procédé à une mise à niveau avec une version plus récente de Cisco IP SoftPhone, les champs Nom d'utilisateur et Mot de passe sont automatiquement complétés à partir des informations fournies lors de l'installation.</p>
Serveurs du gestionnaire CTI principal et du gestionnaire CTI de sauvegarde	<p>Si l'administrateur système a installé Cisco IP SoftPhone à partir d'un fichier auto-exécutable, les champs du gestionnaire CTI principal et du gestionnaire CTI de sauvegarde sont automatiquement complétés.</p> <p>Entrez l'adresse IP du serveur du gestionnaire CTI principal et (le cas échéant) celle du serveur du gestionnaire CTI de sauvegarde.</p> <p></p> <p>Avertissement Pour que Cisco IP SoftPhone fonctionne, il faut qu'elles soient valides.</p> <p>Remarque Si vous avez installé Cisco IP SoftPhone ou si vous avez procédé à une mise à niveau avec une version plus récente de Cisco IP SoftPhone, le champ du gestionnaire CTI principal et (le cas échéant) le champ du gestionnaire CTI de sauvegarde sont automatiquement complétés.</p>

Tableau 3-19 Configuration des paramètres avancés (suite)

Réglage	Description
Sélectionner les lignes	<p>Cliquez sur Sélectionner les lignes pour sélectionner les lignes téléphoniques IP sur lesquelles vous voulez effectuer une surveillance.</p> <p>Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique Sélection de lignes à contrôler, page 3-2.</p>
Réglage de collaboration	<p>Activez l'option Salle de conférence virtuelle pour utiliser les fonctionnalités de collaboration du Cisco IP SoftPhone.</p> <p>Activez l'option NetMeeting pour utiliser les fonctions de collaboration vidéo de Microsoft NetMeeting. Vous devez redémarrer Cisco IP SoftPhone pour que les modifications s'appliquent.</p>
Langues	<p>Choisissez la langue d'exécution du Cisco IP SoftPhone. Vous devez redémarrer Cisco IP SoftPhone pour que les modifications s'appliquent.</p>



Utilisation de la Salle de conférences virtuelle

Les sections suivantes vous permettent de vous familiariser avec les fonctionnalités de collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle du Cisco IP SoftPhone:

- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)
- [Utilisation de la liste des participants, page 4-3](#)
- [Utilisation de la fenêtre de partage d'application, page 4-4](#)
- [Démarrage d'une session de tableau blanc, page 4-8](#)
- [Envoi d'un message de discussion, page 4-11](#)
- [Préparation à une session de collaboration vidéo, page 4-12](#)

Vérification des paramètres

Avant de commencer une session de collaboration, vérifiez les paramètres indiqués dans le tableau [4-1](#).



Remarque

Vous ne pouvez pas exécuter les fonctions de collaboration de Cisco IP SoftPhone si vous n'avez pas configuré les paramètres de NetMeeting. Pour plus de détails sur la configuration des paramètres de NetMeeting, reportez-vous à la rubrique [Diagnostic des problèmes de collaboration, page A-19](#).

Table 4-1 Vérification des paramètres

Réglage	Description
Collaboration	Ouvrez la fenêtre Réglages et vérifiez que le paramètre de collaboration Salle de conférences virtuelle est bien sélectionné dans l'onglet Avancés.
Ordinateur associé	<p>Ouvrez votre répertoire personnel ou public et vérifiez l'exactitude du nom d'hôte ou de l'adresse IP figurant dans le champ Ordinateur associé pour tous les participants à la session de collaboration, (vous en faites partie). Si vous ne précisez pas l'ordinateur associé ou s'il est incorrect pour un participant, vous devez ajouter ou actualiser l'entrée dans votre répertoire personnel, ou contacter l'administrateur système afin qu'il mette à jour le répertoire public. Lors de la configuration d'une session de collaboration, Cisco IP SoftPhone cherche d'abord les participants dans votre répertoire personnel. S'il n'y trouve pas un participant, il cherche ensuite dans le répertoire public.</p> <p>Remarque Si vous utilisez un répertoire public, assurez-vous que le réglage audio Net IP est correctement configuré et sélectionné.</p>
Microsoft NetMeeting	<p>Si vous avez procédé à une mise à niveau de NetMeeting (version 3.01 ou ultérieure) depuis l'installation de Cisco IP SoftPhone, n'oubliez pas d'effectuer les réglages audio et de configurer les paramètres utilisateur pour NetMeeting.</p> <p>NetMeeting 3.01 s'installe automatiquement lors de l'installation de Cisco IP SoftPhone. Vous effectuez habituellement vos réglages audio et utilisateur pour NetMeeting la première fois que vous utilisez Cisco IP SoftPhone.</p>

Utilisation de la liste des participants



Lorsque vous cliquez sur l'icône Collaboration pendant un appel ou une audioconférence, Cisco IP SoftPhone affiche une fenêtre contenant la liste des participants. Dans cette liste figurent tous les participants à l'appel et leurs numéros de téléphone. Elle est mise à jour lorsque des participants se joignent à la conférence ou la quittent. La liste des participants contient des icônes sur lesquelles vous pouvez cliquer pour partager un tableau blanc, une application ou un document, ou démarrer une session de discussion avec d'autres participants.

Si les participants sont prêts à collaborer, l'icône en regard de leur nom devient verte.



Conseil Si ce n'est pas le cas pour le nom d'un participant, vérifiez que toutes les conditions sont bien respectées. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique [Vérification des paramètres, page 4-1](#).

Rubriques connexes

- [Collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle, page 1-7](#)
- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)
- [Utilisation de la fenêtre de partage d'application, page 4-4](#)
- [Démarrage d'une session de partage de documents, page 4-5](#)
- [Démarrage d'une session de tableau blanc, page 4-8](#)
- [Envoi d'un message de discussion, page 4-11](#)

Utilisation de la fenêtre de partage d'application

Le bouton Liste des applications de la fenêtre de liste des participants contient la liste des applications et des fichiers ouverts sur votre machine.

Dans la fenêtre de partage d'application, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Pour lancer une session de tableau blanc, cliquez sur la case à cocher à gauche du bouton Chatter.
- Pour lancer une session de discussion, cliquez sur **Chatter**.
- Pour lancer une session de collaboration de données ou réduire ou agrandir la fenêtre de l'application, cliquez sur **Liste des applications**.
- Pour partager un fichier avec les autres participants, cliquez dessus et faites-le glisser dans la fenêtre de liste des participants.

Le tableau 4-2 récapitule les commandes de partage d'application de la barre de boutons.

Table 4-2 *Commandes de partage d'applications*

Commande	Description
Bouton Actualiser	Actualise la liste des applications dans la fenêtre des participants à l'appel.
Bouton Partager	Partage l'application ou le fichier sélectionné dans la fenêtre des participants à l'appel avec tous les participants.
Bouton Annuler le partage de l'application	Interrompt le partage de l'application ou du fichier sélectionné dans la fenêtre des participants à l'appel et supprime son image des écrans de tous les participants.
Bouton Parcourir	Ouvre le fichier sélectionné, l'ajoute à la liste des applications dans la fenêtre des participants à l'appel et partage l'application associée.
Case à cocher Permettre le contrôle d'applications partagées	Assigne et supprime le contrôle des applications partagées. Cette option n'est active que lorsqu'au moins deux participants à l'appel peuvent collaborer.

Rubriques connexes

- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)
- [Utilisation de la liste des participants, page 4-3](#)
- [Démarrage d'une session de partage de documents, page 4-5](#)
- [Transfert du contrôle d'un document, page 4-7](#)
- [Demande de contrôle d'un document, page 4-8](#)
- [Fermeture d'une session de partage de documents, page 4-8](#)

Démarrage d'une session de partage de documents

Lorsque vous démarrez une session de partage de document ou d'application, Cisco IP SoftPhone ouvre une nouvelle fenêtre sur le bureau de chaque participant et affiche le fichier partagé. Au départ, vous avez le contrôle du fichier, mais vous pouvez à tout moment le transférer à un autre participant. Cela lui permet d'apporter des modifications et ce, même si l'application associée n'est pas installée sur son ordinateur.

Vous pouvez partager plusieurs programmes en même temps et plusieurs personnes peuvent partager des programmes simultanément. Vous pouvez également partager un tableau blanc et un document en même temps.



Remarque

Pour le partage d'applications et de documents, il faut que chaque participant figure dans votre répertoire public ou personnel et que l'adresse spécifiée dans le champ Ordinateur associé soit correcte. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique [Ajout d'une entrée du répertoire, page 3-33](#).

Procédure

-
- Étape 1** Pendant un appel ou une audioconférence, cliquez sur le bouton **Liste des applications** dans la liste des participants à l'appel.
- La liste des applications actives sur votre ordinateur s'affiche alors.
- Étape 2** Cliquez sur **Parcourir** et choisissez le fichier que vous désirez partager ou ouvrez l'Explorateur Microsoft Windows, puis sélectionnez l'icône du fichier et faites-la glisser dans la liste des applications de la fenêtre contenant la liste des participants.

Cisco IP SoftPhone ouvre le fichier, et l'application correspondante, sur votre bureau puis l'ajoute à la liste des applications actives de la liste des participants.

Étape 3 Sélectionnez le fichier dans la liste des applications de la liste des participants, puis cliquez sur **Partager**.

Le fichier apparaît à l'écran de chacun des participants, dans une nouvelle fenêtre, qu'ils aient ou non l'application correspondante.

Au départ, vous avez le contrôle du fichier, mais vous pouvez à tout moment le transférer à un autre participant. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique [Transfert du contrôle d'un document, page 4-7](#).



Conseil Pour partager une application ou des documents, vous pouvez aussi les faire glisser de l'Explorateur Windows dans la fenêtre de la liste des participants.



Avertissement Si vous partagez une fenêtre de l'Explorateur Windows, telle que Poste de travail, Panneau de configuration ou un dossier sur votre machine, vous partagez en fait toutes les fenêtres ouvertes de l'Explorateur. En outre, lorsque vous partagez une fenêtre de ce type, tous les programmes lancés pendant la réunion sont partagés avec les autres participants.

Rubriques connexes

- [Collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle, page 1-7](#)
- [Partage d'applications et de documents, page 1-8](#)
- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)
- [Utilisation de la fenêtre de partage d'application, page 4-4](#)
- [Transfert du contrôle d'un document, page 4-7](#)
- [Demande de contrôle d'un document, page 4-8](#)
- [Fermeture d'une session de partage de documents, page 4-8](#)

Transfert du contrôle d'un document

Pendant une session de partage d'application ou de document, c'est la personne à l'origine du partage du document ou de l'application qui contrôle le fichier. Cette personne, appelée « fournisseur principal » peut transférer le contrôle du fichier à d'autres participants de la session. Toutefois, un programme partagé ne peut être contrôlé que par une seule personne à la fois. Lorsque le fournisseur principal autorise d'autres participants à utiliser le programme, le mot **Contrôlable** s'affiche dans la barre de titre de la fenêtre du programme partagé. Les participants peuvent envoyer une requête au fournisseur principal afin de lui demander le contrôle du fichier. Si le pointeur de la souris comporte une case contenant des initiales, c'est qu'un autre participant de la réunion contrôle le programme.



Remarque

Vous ne pouvez transférer ou retirer le contrôle d'un fichier partagé que si vous êtes le fournisseur principal.

Procédure

- Étape 1** Démarrez une session de partage de documents.
Reportez-vous à la rubrique [Démarrage d'une session de partage de documents](#), page 4-5.
- Étape 2** Dans la fenêtre de liste des participants à l'appel, cliquez sur le nom de celui auquel vous souhaitez transférer le contrôle du document.
- Étape 3** Cochez la case Permettre le contrôle d'applications partagées.
Dans la liste, l'expression « In Control » s'affiche en regard du nom du participant. C'est cette personne qui a maintenant le contrôle du fichier. **Contrôlable** s'affiche dans la barre de titre de la fenêtre du programme partagé sur l'écran de chaque participant.
Pour reprendre le contrôle d'une application ou d'un fichier partagé, double-cliquez sur l'élément partagé.
-

Rubriques connexes

- [Demande de contrôle d'un document](#), page 4-8

- [Fermeture d'une session de partage de documents, page 4-8](#)

Demande de contrôle d'un document

En tant que participant à une session de partage de documents, pour demander le contrôle du document au fournisseur principal, vous pouvez : double-cliquer dans la fenêtre de partage de document ou choisir **Contrôle > Demander le contrôle**. Cisco IP SoftPhone envoie alors un message au fournisseur principal, lui demandant d'accepter ou de refuser votre demande. Par exemple :

Janique Serdan voudrait prendre le contrôle de vos programmes partagés.

Si le fournisseur principal ne répond pas à votre demande dans un délai de 10 secondes, elle est rejetée.

Fermeture d'une session de partage de documents

Pour mettre fin à une session de partage de documents, sélectionnez le document dans la fenêtre de liste des participants, puis cliquez sur **Annuler le partage de l'application**. Ceci a pour effet de fermer la fenêtre de document du fichier partagé et faire disparaître le document de l'écran de chaque participant. Seul le fournisseur principal peut mettre fin à une session de partage de documents.

Démarrage d'une session de tableau blanc

Lorsque vous lancez une session de tableau blanc, celui-ci s'affiche sur l'écran de chaque participant. Les participants d'une session de tableau blanc peuvent utiliser les outils du tableau blanc pour dessiner des objets de manière structurée ou à main levée sur un écran partagé. Pour supprimer le tableau blanc, fermez-le après en avoir éventuellement enregistré le contenu. Lorsque vous fermez le tableau blanc, celui-ci disparaît seulement de votre écran ; les autres participants peuvent poursuivre la session de tableau blanc. Vous pouvez à tout moment réintégrer une session de tableau blanc active. Pour ce faire, cliquez sur le bouton de tableau blanc.

Une seule session de tableau blanc peut être ouverte à la fois. Toutefois, une session de tableau blanc et une session de partage de document peuvent se dérouler en parallèle.



Remarque

Pour la participation à une session de tableau blanc, il faut que chaque participant figure dans votre répertoire public ou personnel et que l'adresse spécifiée dans le champ Ordinateur associé soit correcte. Pour plus de détails, reportez-vous à la rubrique [Ajout d'une entrée du répertoire, page 3-33](#).

Procédure



Étape 1 Pendant un appel ou une audioconférence, cliquez sur l'icône de collaboration.

La liste affiche tous les participants à l'appel.



Étape 2 Cliquez sur l'icône du tableau blanc dans la liste des participants.

Une fenêtre de tableau blanc vide s'affiche à l'écran de chacun des participants.

Étape 3 Vous pouvez alors illustrer vos idées dans la fenêtre du tableau blanc en utilisant les outils correspondants. Chacun des participants à la réunion peut voir votre travail mais ne peut pas accéder à votre poste.

Pour obtenir des renseignements sur l'utilisation des outils du tableau blanc, cliquez sur le bouton Aide dans la fenêtre du tableau blanc afin d'accéder à l'aide en ligne.

Pour limiter le contrôle du tableau blanc, reportez-vous à la rubrique [Annulation de la synchronisation du tableau blanc, page 4-10](#).

Rubriques connexes

- [Collaboration entre postes à l'aide de la Salle de conférences virtuelle, page 1-7](#)
- [Tableau blanc, page 1-7](#)
- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)
- [Fermeture d'une session de tableau blanc, page 4-10](#)
- [Annulation de la synchronisation du tableau blanc, page 4-10](#)

Fermeture d'une session de tableau blanc

Pour mettre fin à une session de tableau blanc, fermez la fenêtre correspondante après en avoir éventuellement enregistré le contenu. Lorsque vous le fermez, le tableau blanc reste ouvert à l'écran des autres participants, ce qui leur permet d'enregistrer le contenu sur leur disque dur, puis de fermer la fenêtre du tableau blanc une fois qu'ils ont terminé. Si vous quittez une session de tableau blanc tout en continuant de participer à l'appel, vous pouvez à tout moment cliquer sur le bouton du tableau blanc pour rejoindre cette session.



Remarque

Si vous lancez une session de tableau blanc et quittez Cisco IP SoftPhone, la session prend alors automatiquement fin à l'écran de chacune des personnes qui y participaient encore.

Annulation de la synchronisation du tableau blanc

La synchronisation permet à tous les participants d'afficher la même page du tableau blanc. Par défaut, Cisco IP SoftPhone sélectionne toujours la synchronisation lors du premier lancement d'une session de tableau blanc.

Si vous désirez travailler sur une page sans la partager, vous pouvez annuler la synchronisation et empêcher que la page s'affiche automatiquement. La synchronisation n'a pas d'incidence sur l'affichage de la page en cours pour les autres participants. Si vous désactivez la synchronisation et que vous travaillez dans la page en cours, les autres participants peuvent voir ce que vous faites.

Procédure



- Étape 1** Démarrez une session de tableau blanc.
Reportez-vous à la rubrique [Démarrage d'une session de tableau blanc, page 4-8](#).
- Étape 2** Sur l'écran du tableau blanc, cliquez sur **Affichage > Synchroniser**.
Ceci supprime la coche indiquant que la synchronisation est active.
-

Envoi d'un message de discussion

La fenêtre de liste des participants de l'appel contient le bouton **Chatter** qui lance l'application Microsoft NetMeeting. Utilisez l'application de discussion pour envoyer un message à tous les participants de la réunion ou à certains d'entre eux.

Lorsque quelqu'un vous envoie un message de discussion, celui-ci s'affiche dans la fenêtre de discussion. Par exemple :

Janique Serdan,
êtes-vous prête ?

Pour obtenir des renseignements sur la personnalisation des polices, l'affichage des informations et le format de message de l'application de discussion, cliquez sur le menu d'aide dans la fenêtre de discussion.

Procédure



- Étape 1** Pendant un appel ou une audioconférence, cliquez sur l'icône de collaboration.
La liste affiche tous les participants à l'appel.
- Étape 2** Cliquez sur le bouton **Conversation** pour ouvrir la fenêtre de discussion.
- Étape 3** Dans le bloc **Message**, tapez le message que vous désirez envoyer, puis procédez de l'une des façons suivantes :
 - Pour envoyer un message à tous les participants à la réunion, sélectionnez **Tout le monde dans Conversation** dans la liste déroulante **Envoyer à**.
 - Pour envoyer un message à une seule personne, sélectionnez son nom dans la liste déroulante **Envoyer à**.
- Étape 4** Cliquez sur le bouton **Envoyer un message** ou appuyez sur la touche **Entrée** de votre clavier pour envoyer un message de discussion.

Rubriques connexes

- [Discussion, page 1-9](#)
- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)
- [Utilisation de la liste des participants, page 4-3](#)

Préparation à une session de collaboration vidéo

Pour utiliser les fonctions de collaboration vidéo de NetMeeting, vous devez désactiver la fonction Salle de conférences virtuelle et activer NetMeeting en procédant comme suit :

Procédure



Étape 1 Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.

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

Étape 3 Modifiez le réglage de collaboration de NetMeeting.

Étape 4 Cliquez sur **OK**.

Vous devez redémarrer Cisco IP SoftPhone pour activer les nouveaux réglages.

Cisco IP SoftPhone passe alors les appels via l'interface utilisateur NetMeeting. Pour démarrer NetMeeting, ouvrez la liste des participants et cliquez sur le bouton **Lancer un appel NetMeeting**.

Consultez l'aide en ligne de Microsoft NetMeeting pour plus de détails sur l'utilisation des fonctions de collaboration vidéo de NetMeeting.

Rubriques connexes

- [Collaboration vidéo, page 1-9](#)
- [Vérification des paramètres, page 4-1](#)



Dépannage

Les sections suivantes vous aideront à résoudre les problèmes courants auxquels vous risquez d'être confronté lors de l'utilisation de Cisco IP SoftPhone :

- [Foire aux questions \(FAQ\), page A-1](#)
- [Recherche et changement de l'adresse IP de Cisco CallManager, page A-13](#)
- [Réglages audio, page A-17](#)
- [Diagnostic des problèmes de collaboration, page A-19](#)

Foire aux questions (FAQ)

La foire aux questions (FAQ) suivante vous aidera à résoudre les problèmes courants auxquels les utilisateurs du Cisco IP SoftPhone sont susceptibles d'être confrontés.

- [Lorsque je démarre Cisco IP SoftPhone, je ne vois aucune ligne à sélectionner. Pourquoi ?, page A-2](#)
- [Je peux voir une ligne, mais lorsque j'essaie de l'ouvrir, Cisco IP SoftPhone affiche le message Il est impossible d'ouvrir l'adresse., page A-7](#)
- [Le signal audio est instable et saccadé. Pourquoi ?, page A-9](#)
- [J'obtiens un signal audio unidirectionnel. Pourquoi ?, page A-10](#)
- [J'obtiens un message d'erreur annonçant qu'il est impossible d'initialiser les fonctions audio, lorsque je lance Cisco IP SoftPhone. Pourquoi ?, page A-12](#)

Lorsque je démarre Cisco IP SoftPhone, je ne vois aucune ligne à sélectionner. Pourquoi ?

Il existe plusieurs causes possibles :

Possible Cause Aucune ligne n'est sélectionnée.

Recommended Action Reportez-vous à la rubrique [Sélection de lignes à contrôler, page 3-2](#).

Possible Cause L'administrateur du système ne vous a attribué aucune ligne dans Cisco CallManager.

Recommended Action Demandez à l'administrateur du système de vous assigner une ligne et de l'associer à votre nom sur Cisco CallManager.

Possible Cause Peut-être n'avez-vous pas configuré Cisco IP SoftPhone correctement pour voir les lignes.

Recommended Action Vérifiez la configuration du Cisco IP SoftPhone. Reportez-vous à la rubrique [Vérification de la configuration de Cisco IP SoftPhone, page A-3](#).

Possible Cause Peut-être n'avez-vous pas configuré correctement Cisco TSP local (installé avec Cisco IP SoftPhone).

Recommended Action Vérifiez la configuration de Cisco TSP local. Reportez-vous à la rubrique [Vérification de la configuration de Cisco TSP, page A-4](#).

Possible Cause Peut-être n'avez vous pas relancé le service téléphonique sur votre ordinateur.

Recommended Action Redémarrez le service téléphonique. Reportez-vous à la rubrique [Redémarrez le service téléphonique, page A-6](#).

Possible Cause Vous n'avez pas l'accès réseau approprié.

Recommended Action Vérifiez la connectivité réseau. Reportez-vous à la rubrique [Vérification de la connectivité réseau, page A-7](#).

Vérification de la configuration de Cisco IP SoftPhone

Procédez comme indiqué ci-dessous pour vérifier si le TSP (Telephony Service Provider) local est activé dans le Cisco IP SoftPhone.

Procédure



- Étape 1** Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils.
 - Étape 2** Cliquez sur l'onglet **Avancés**.
 - Étape 3** Vérifiez que le nom d'utilisateur, le mot de passe, le serveur du gestionnaire CTI principal et éventuellement le serveur du gestionnaire CTI de sauvegarde sont corrects.
 - Étape 4** Le cas échéant, apportez les corrections requises à ces champs et relancez le service téléphonique.
Reportez-vous à la rubrique [Redémarrez le service téléphonique, page A-6](#).
 - Étape 5** Lancez l'application Cisco IP SoftPhone.
S'il n'y a toujours aucune ligne à sélectionner, reportez-vous à la rubrique [Vérification de la configuration de Cisco TSP, page A-4](#).
-

Vérification de la configuration de Cisco TSP

Procédez de la façon décrite ci-dessous pour vérifier si Cisco TSP est bien configuré pour communiquer avec Cisco CallManager :

- [Vérification de la configuration de Cisco TSP pour Cisco CallManager 3.1 et ultérieur, page A-4](#)
- [Vérification de la configuration de Cisco TSP pour Cisco CallManager 3.0, page A-5](#)



Remarque Contactez l'administrateur du système pour connaître la version de Cisco CallManager utilisée pour Cisco IP SoftPhone.

Vérification de la configuration de Cisco TSP pour Cisco CallManager 3.1 et ultérieur

Procédure

-
- Étape 1** Dans le Panneau de configuration de Windows, sélectionnez **Téléphonie** (Windows 95/98/ME/NT) ou **Options de modems et téléphonie** (Windows 2000/XP).
- Étape 2** Cliquez sur l'onglet **Pilotes téléphoniques** (Windows 95/98/ME/NT) ou **Avancés** (Windows 2000/XP).
- Étape 3** Sélectionnez **Cisco TSP001.tsp** dans la boîte de sélection et cliquez sur **Configurer...**
Si le pilote de téléphonie **Cisco IP PBX Service Provider** ne figure pas dans la liste déroulante ou si vous voyez une liste pour **ciscotsp.tsp**, désinstallez Cisco IP SoftPhone et réexécutez le programme d'installation. S'il n'y a toujours aucune ligne, consultez l'administrateur du système.
- Étape 4** Configurez (ou vérifiez) les paramètres suivants dans la fenêtre **Cisco IP PBX Service Provider** :
- Cliquez sur l'onglet **Utilisateur** et entrez à nouveau le nom d'utilisateur et le mot de passe assigné à cet utilisateur sur Cisco CallManager.
 - Cliquez sur l'onglet **Gestionnaire CTI**, vérifiez que le bouton Adresse IP de CallManager est activé et que l'adresse IP de Cisco CallManager est correcte.
Si l'adresse IP est incorrecte, corrigez-la.
 - Cliquez sur l'onglet **Avancés** et entrez 15 dans le champ Délai de synchronisation des messages.

- Étape 5** Cliquez sur **OK**.
- Étape 6** Redémarrez le service téléphonique.
Reportez-vous à la rubrique [Redémarrez le service téléphonique, page A-6](#).
- Étape 7** Lancez l'application Cisco IP SoftPhone.
S'il n'y a toujours aucune ligne à sélectionner, reportez-vous à la rubrique [Vérification de la connectivité réseau, page A-7](#).
-

Vérification de la configuration de Cisco TSP pour Cisco CallManager 3.0

Procédure

- Étape 1** Depuis le Panneau de configuration de Windows, ouvrez **Téléphonie** (Windows 95/98/ME/NT) ou **Options de modems et téléphonie** (Windows 2000/XP).
- Étape 2** Cliquez sur l'onglet **Pilotes téléphoniques** (Windows 95/98/ME/NT) ou **Avancés** (Windows 2000/XP).
- Étape 3** Sélectionnez **Cisco IP PBX Service Provider** dans la boîte de sélection et cliquez sur **Configurer...**
- Si le pilote de téléphonie **Cisco IP PBX Service Provider** ne figure pas dans la liste déroulante ou si vous voyez une liste pour **ciscotsp.tsp**, désinstallez Cisco IP SoftPhone et réexécutez le programme d'installation. S'il n'y a toujours aucune ligne à sélectionner, consultez l'administrateur du système.
- Étape 4** Configurez (ou vérifiez) les paramètres suivants dans la fenêtre Cisco IP PBX Service Provider :
- Dans la section Security, entrez de nouveau le nom et le mot de passe attribués à cet utilisateur dans Cisco CallManager.
 - Dans la section CallManager Location, vérifiez que l'option CallManager IP Address est bien sélectionnée et que l'adresse IP du Cisco CallManager affichée est correcte.
Si l'adresse IP est incorrecte, corrigez-la.
 - Dans la section Message Timeout, entrez 15000.
- Étape 5** Cliquez sur **OK**.

- Étape 6** Redémarrez le service téléphonique.
Reportez-vous à la rubrique [Redémarrez le service téléphonique, page A-6](#).
- Étape 7** Lancez l'application Cisco IP SoftPhone.
S'il n'y a toujours aucune ligne à sélectionner, reportez-vous à la rubrique [Vérification de la connectivité réseau, page A-7](#).
-

Redémarrez le service téléphonique

Avec Windows 95/98/ME :

Fermez toutes les applications et attendez environ 15 secondes. Si le problème n'est pas résolu après le redémarrage du service téléphonique, redémarrez l'ordinateur.

Avec Windows NT/2000/XP:

-
- Étape 1** Depuis le Panneau de configuration de Windows, ouvrez **Services** (Windows NT) ou **Outils d'administration** puis **Services** (Windows 2000/XP).
- Étape 2** Faites défiler et sélectionnez **Service de téléphonie**.
- Étape 3** Si l'état Démarré est l'état affiché, cliquez sur **Arrêter** puis sur **Démarrer**.
Vous pouvez interrompre le service, surtout si d'autres processus tels que le Gestionnaire de connexions d'accès distant fonctionnent. Si vous ne réussissez pas à interrompre le service, redémarrez l'ordinateur.
- Étape 4** S'il n'y a toujours aucune ligne à sélectionner, reportez-vous à la rubrique [Vérification de la connectivité réseau, page A-7](#).
-

Vérification de la connectivité réseau

Procédez de la façon décrite ci-dessous pour vérifier si l'ordinateur client bénéficie de la connectivité réseau avec Cisco CallManager.

Procédure

- Étape 1** Ouvrez une fenêtre DOS ou d'invite de commandes.
- Étape 2** Tapez **ping a.b.c.d** où « a.b.c.d » est l'adresse IP de votre Cisco CallManager. Si la communication avec Cisco CallManager s'établit, vous recevrez une réponse avec l'adresse IP de Cisco CallManager. Dans le cas contraire, vous recevrez un message vous indiquant que le délai d'attente de la demande est dépassé. Cela indique un problème de réseau.
- Étape 3** Si vous ne savez pas comment résoudre le problème, redémarrez l'ordinateur.
-

Je peux voir une ligne, mais lorsque j'essaie de l'ouvrir, Cisco IP SoftPhone affiche le message Il est impossible d'ouvrir l'adresse.

Possible Cause Ce message d'erreur s'affiche habituellement lorsque la ligne a déjà été ouverte par une autre application (localement ou sur un autre ordinateur) ou si elle est hors service. Une ligne ne peut être ouverte qu'une seule fois. Si elle a été précédemment ouverte et qu'elle est maintenant hors service, la ligne sera automatiquement rétablie. Vous n'avez donc rien à faire. Si vous avez tenté d'ouvrir une ligne qui était hors service, il vous faudra peut-être redémarrer le service téléphonique et relancer Cisco IP SoftPhone.

Recommended Action Redémarrez le service téléphonique. Reportez-vous à la rubrique [Redémarrez le service téléphonique, page A-6](#).

Possible Cause Cette erreur peut être due au fait que la connexion VPN n'est pas active.

Recommended Action Pour éviter ce problème, veillez à lancer le client VPN avant Cisco IP SoftPhone. Pour résoudre ce problème, redémarrez le client VPN et relancez Cisco IP SoftPhone. Reportez-vous à la rubrique [Redémarrage du client VPN, page A-8](#).

Redémarrage du client VPN

Appliquez cette procédure en cas de problèmes lors de l'utilisation de Cisco IP SoftPhone avec accès VPN :

Procédure

- Étape 1 Lancez votre ordinateur.
- Étape 2 Lancez le client VPN et confirmez qu'il fonctionne.
- Étape 3 Lancez l'application Cisco IP SoftPhone.
- Étape 4 Vérifiez que vous pouvez sélectionner à ouvrir et que vous avez un signal audio bidirectionnel.
 - a. Cliquez sur l'icône **Réglages** de la barre d'outils
 - b. Cliquez sur l'onglet **Avancés** dans la boîte de dialogue Réglages.
 - c. Cliquez sur **Sélectionner les lignes...** sous l'onglet Avancés et sélectionnez les lignes que vous voulez contrôler dans la fenêtre Sélection de ligne.

Votre ligne va s'ouvrir avec un signal audio bidirectionnel.

Si elle ne s'ouvre toujours pas, c'est que le problème ne provient pas de l'accès VPN. Reportez-vous à la rubrique [Lorsque je démarre Cisco IP SoftPhone, je ne vois aucune ligne à sélectionner. Pourquoi ?](#), page A-2.

Le signal audio est instable et saccadé. Pourquoi ?

Possible Cause Il se peut que les cartes son ou les pilotes audio ne soient pas installés correctement.

Recommended Action Vérifiez leur installation. Consultez la documentation livrée avec votre ordinateur, les cartes son ou les pilotes audio.

Possible Cause La taille définie pour le tampon d'instabilité est insuffisante.

Recommended Action Il faut peut-être l'augmenter. Reportez-vous à la rubrique [Changement de la taille du tampon d'instabilité, page 3-49](#).

Possible Cause Il se peut que vous utilisiez trop d'applications exigeantes en ressources système et réseau.

Recommended Action Fermez toutes les applications inutiles.

J'obtiens un signal audio unidirectionnel. Pourquoi ?

Le signal audio est unidirectionnel car vous ne recevez pas de signaux entrants.

Possible Cause Le flux audio est mal dirigé.

Explanation Plusieurs cartes d'interface réseau (NIC) sont installées sur l'ordinateur ou le système utilise un réseau privé virtuel (VPN) ou l'utilitaire NAT (traduction d'adresses) pour se connecter au réseau de l'entreprise.

Recommended Action Configurez les réglages audio du réseau. Reportez-vous à la rubrique [Réglages audio du réseau, page 3-53](#).

Possible Cause La carte audio n'est pas une carte duplex intégral.

Recommended Action Déterminez si la carte audio fonctionne en duplex intégral ou en semi-duplex. Reportez-vous à la rubrique [Déterminez le type de votre carte son : duplex intégral et semi-duplex, page A-11](#).

Possible Cause Les paramètres audio de l'ordinateur doivent être modifiés.

Recommended Action Modifiez les paramètres audio de l'ordinateur. Reportez-vous à la rubrique [Réglages audio, page A-17](#).

Déterminez le type de votre carte son : duplex intégral et semi-duplex

Cisco IP SoftPhone a besoin d'une carte audio duplex intégral pour bien fonctionner. Les cartes son avec duplex intégral peuvent capter et diffuser un signal sonore simultanément, permettant ainsi la conversation. Les cartes son installées sur la plupart des ordinateurs fonctionnent en duplex intégral. Toutefois, en de rares circonstances, il arrive qu'un ordinateur soit doté d'une carte semi-duplex. Si vous obtenez un signal audio unidirectionnel avec Cisco IP SoftPhone, il se peut que la carte audio installée dans votre ordinateur soit une carte semi-duplex.

Pour connaître le type de la carte audio installée dans l'ordinateur, consultez la documentation fournie avec l'ordinateur ou la carte audio. Vous pouvez également faire une vérification simple en suivant les étapes décrites ci-dessous.

Procédure

Étape 1 Quittez l'application Cisco IP SoftPhone.

Étape 2 Lancez Microsoft NetMeeting.

Étape 3 Établissez un appel avec quelqu'un qui utilise NetMeeting.

Cette personne doit se trouver dans le même immeuble ou complexe immobilier que vous et l'appel ne doit pas avoir à traverser de pare-feu.

Étape 4 Lorsque la communication est établie, commencez à parler en même temps que l'autre personne.

Si vous entendez votre interlocuteur pendant que vous parlez et que celui-ci vous entend également, cela signifie que la carte audio est une carte duplex intégral.

Dans le cas contraire, la carte installée est probablement une carte semi-duplex. Vous devez installer une carte duplex intégral pour assurer le bon fonctionnement de Cisco IP SoftPhone.

J'obtiens un message d'erreur annonçant qu'il est impossible d'initialiser les fonctions audio, lorsque je lance Cisco IP SoftPhone. Pourquoi ?

Possible Cause L'ordinateur n'est pas équipé d'une carte son.

Recommended Action Installez une carte audio avec duplex intégral dans l'ordinateur.

Possible Cause Les pilotes audio installés sont incorrects.

Recommended Action Téléchargez la dernière version des pilotes audio pour la carte son installée, à partir du site Web du constructeur. Pour vérifier si les pilotes audio, le microphone et le haut-parleur fonctionnent normalement, essayez d'enregistrer et de diffuser du son via une application, telle que Magnétophone de Microsoft.

Possible Cause Il se peut que d'autres applications soient en train d'utiliser le microphone.

Recommended Action Si c'est le cas, fermez celles-ci. Servez-vous de Magnétophone de Microsoft pour vérifier si vous pouvez entendre votre propre enregistrement. En cas d'échec, redémarrez votre ordinateur.

Recherche et changement de l'adresse IP de Cisco CallManager

Pour connaître la version de Cisco CallManager utilisée par un poste Cisco IP Phone :

-
- Étape 1** Cliquez sur le bouton **Réglages** du poste Cisco IP Phone et sélectionnez **Network Configuration** dans le menu de l'afficheur à cristaux liquides.
- Étape 2** Faites défiler la liste jusqu'à ce que l'entrée de Cisco CallManager 1 s'affiche.
L'adresse IP de Cisco CallManager s'affiche comme étant "Active." Utilisez cette adresse pour installer Cisco IP SoftPhone.
-

Connaître la version de CallManager utilisée par le poste Cisco IP SoftPhone

Avant de commencer

Contactez l'administrateur du système pour savoir si vous utilisez Cisco CallManager 3.2, 3.1 ou 3.0.

Il existe un autre moyen pour ce faire : cliquez sur le bouton **Réglages** puis sur l'onglet **Avancés**. Si le champ Gestionnaire CTI s'affiche, c'est que vous avez Cisco CallManager 3.2 ou 3.1. Si c'est le champ CM Manager, c'est que vous avez Cisco CallManager 3.0.

Avec Windows 95/98/ME/NT

Étape 1 Dans le Panneau de configuration de Windows, sélectionnez **Téléphonie**.

Étape 2 Cliquez sur l'onglet **Pilotes téléphoniques**.

Étape 3 Sélectionnez le fournisseur de service Cisco TSP de l'une des façons décrite ci-dessous.

- Si vous utilisez Cisco CallManager 3.2 ou Cisco CallManager 3.1, choisissez **Cisco TSP001.tsp** dans la zone de sélection.
- Si vous utilisez Cisco CallManager 3.0, choisissez **Cisco IP PBX Service Provider** dans la zone de sélection.

Étape 4 Cliquez sur **Configurer...**

L'adresse IP du serveur Cisco CallManager que vous utilisez avec Cisco IP SoftPhone s'affiche dans la section CallManager Location de la fenêtre Cisco IP PBX Service Provider.

Si ce n'est pas la même que celle utilisée par votre poste Cisco IP Phone, vous devez la modifier de sorte que ces deux adresses correspondent.

Avec Windows 2000 ou XP :

Étape 1 Dans le Panneau de configuration de Windows, sélectionnez **Options de modems et téléphonie**.

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

Étape 3 Sélectionnez le fournisseur de service Cisco TSP de l'une des façons décrite ci-dessous.

- Si vous utilisez Cisco CallManager 3.2 ou 3.1, choisissez **Cisco TSP001.tsp** dans la zone de sélection.
- Si vous utilisez Cisco CallManager 3.0, choisissez **Cisco IP PBX Service Provider** dans la zone de sélection.

Étape 4 Cliquez sur **Configurer...**

L'adresse IP du serveur Cisco CallManager que vous utilisez avec Cisco IP SoftPhone s'affiche dans la section de l'onglet **CTI Manager** de la fenêtre Cisco IP PBX Service Provider.

Si ce n'est pas la même que celle utilisée par votre poste Cisco IP Phone, vous devez la modifier de sorte que ces deux adresses correspondent.

Changement de l'adresse IP de Cisco CallManager IP configurée pour Cisco IP SoftPhone

Avec Windows 95/98/ME/NT

- Étape 1** Entrez l'adresse IP de Cisco CallManager auquel vous voulez vous connecter dans la section CallManager Location de la fenêtre Cisco IP PBX Service Provider.
- Étape 2** Dans la section Sécurité de la fenêtre Cisco IP PBX Service Provider, entrez le nom de l'utilisateur et le mot de passe qui vous ont été attribués pour ce Cisco CallManager.
- Étape 3** Cliquez sur **OK**.



Remarque Pour vous servir du logiciel Cisco IP SoftPhone avec poste Cisco IP Phone, le nom d'utilisateur et le mot de passe configurés pour Cisco IP SoftPhone doivent être exactement identiques aux nom et mot de passe attribués à cet utilisateur dans Cisco CallManager.

Avec Windows 2000 ou XP :

- Étape 1** Cliquez sur l'onglet **Gestionnaire CTI** de la fenêtre Cisco IP PBX Provider et cochez la case d'option adresse IP.
- Étape 2** Entrez l'adresse IP de Cisco CallManager auquel vous désirez vous connecter dans le champ adresse IP.
- Étape 3** Cliquez sur l'onglet **User** de la fenêtre Cisco IP PBX Service Provider et entrez le nom de l'utilisateur et le mot de passe qui vous ont été attribués pour ce Cisco CallManager.
- Étape 4** Cliquez sur **OK**.



Remarque Pour vous servir du logiciel Cisco IP SoftPhone avec poste Cisco IP Phone, le nom d'utilisateur et le mot de passe configurés pour Cisco IP SoftPhone doivent être exactement identiques aux nom et mot de passe attribués à cet utilisateur dans Cisco CallManager.

Réglages audio

Il arrive souvent que sur les ordinateurs clients le volume soit mal réglé, ce qui empêche la transmission du signal audio bidirectionnel lors d'un appel téléphonique. Procédez de la façon décrite ci-dessous pour vérifier et régler ces paramètres.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Démarrer > Programmes > Accessoires > Multimédia > Magnétophone**.
- Étape 2** Servez-vous du microphone pour vous enregistrer pendant 5 à 10 secondes.
- Étape 3** Lisez cet enregistrement.
Si vous entendez votre voix, cela signifie que les paramètres audio sont bien réglés.
Dans le cas contraire, fermez l'application Magnétophone et passez à l'étape 4.
- Étape 4** Sélectionnez **Démarrer > Programmes > Accessoires > Multimédia > Contrôle du volume**.
- Étape 5** Sélectionnez **Options > Propriétés**.
- Étape 6** Sous Ajuster le volume pour, sélectionnez **Lecture**.
- Étape 7** Sous Afficher les contrôles de volume suivantes, vérifiez que tous les éléments de la liste sont cochés.
Comme les éléments ne sont pas tous présentés à l'écran, assurez-vous de bien faire défiler la liste jusqu'à la fin.
- Étape 8** Cliquez sur **OK**.

Étape 9 Sous Ajuster le volume pour, sélectionnez **Enregistrement** et répétez les étapes 7 et 8.

Étape 10 Sélectionnez **Options > Contrôles avancés**.



Remarque Si votre carte son ne prend pas en charge les contrôles avancés, cette fonction n'est pas disponible.

Étape 11 Dans la fenêtre Sortie principale, réglez tous les paramètres de volume à environ 80 p. 100. Réglez tous les paramètres de balance à la moitié.

Étape 12 Assurez-vous que la case Muet est cochée pour le réglage Master Out ou Wave.

Étape 13 Même si cela peut paraître étrange, assurez-vous que la case Muet du microphone est cochée afin que l'entrée microphone ne soit pas reliée directement aux haut-parleurs multimédias ni au haut-parleur interne de l'ordinateur.

Vous pouvez désactiver les autres paramètres, s'il y a lieu, pour les autres applications vocales de votre ordinateur.

Étape 14 Sélectionnez **Options > Propriétés** et vérifiez que vous utilisez le périphérique audio approprié (carte audio) pour l'enregistrement et la lecture.

Étape 15 Répétez les étapes 1 à 3.

Si l'application Magnétophone ne fonctionne toujours pas, le problème n'est pas attribuable au logiciel Cisco IP SoftPhone. Demandez de l'aide à l'administrateur système pour la configuration des paramètres audio.

Diagnostic des problèmes de collaboration

Symptom J'ai défini correctement l'ordinateur associé d'une personne dans mon répertoire, mais je n'arrive toujours pas à collaborer avec elle.

Possible Cause Cette personne est maintenant sur le réseau LAN ou WAN (autrement dit, elle utilise un ordinateur portable) et les services de répertoire du LAN qui n'ont pas encore été actualisés ne contiennent pas son adresse IP courante.

Recommended Action Attendez que Cisco IP SoftPhone détecte la nouvelle adresse IP de l'ordinateur associé et essayez à nouveau d'établir une session de collaboration avec cette personne. Vérifiez que le réglage audio Net IP est sur Automatique et que le serveur Cisco CallManager est configuré correctement.

Symptom J'ai rempli toutes les conditions de la liste de vérification, mais je n'arrive toujours pas à établir une session de collaboration.

Possible Cause Vous n'avez configuré ni les paramètres audio ni les paramètres utilisateur pour Microsoft NetMeeting. Si vous installez une nouvelle version de NetMeeting après avoir installé le logiciel Cisco IP SoftPhone, vous devrez configurer les paramètres de l'utilisateur et audio pour NetMeeting avant de pouvoir établir une session de collaboration. Il suffit de suivre une seule fois les étapes décrites ci-dessous. Suivez la procédure ci-dessous pour configurer les paramètres utilisateur et audio de NetMeeting.

Procédure

- Étape 1** Démarrez NetMeeting à partir du menu **Démarrer > Programmes**.
 - Étape 2** Suivez les instructions affichées pour régler les paramètres audio et les paramètres utilisateur.
 - Étape 3** Sortez de l'application NetMeeting.
 - Étape 4** Redémarrez le logiciel Cisco IP SoftPhone.
-



A

activer l'annonce automatique [3-22](#)

adresse IP

- Cisco CallManager, rechercher [A-13](#)

annonce automatique

- activer [3-22](#)

appel

- acheminer les appels vers la boîte vocale [3-27](#)
- acheminer vers la boîte vocale [3-21](#)
- audioconférence [3-28](#)
- émettre un [3-16](#)
- fin [3-19](#)
- ignorer [3-21](#)
- mettre en attente [3-23](#)
- réacheminer [3-21](#)
- répondre [3-20](#)
- répondre automatiquement [3-22](#)
- transférer [3-23](#)

audio

- duplex intégral [1-6](#)
- lire un fichier .wav [3-30](#)
- message d'erreur annonçant qu'il est impossible d'initialiser l'erreur audio [A-12](#)
- réglages [3-49, A-17](#)

- unidirectionnel [A-10](#)

audioconférence [1-6](#)

- ajouter des participants [3-29](#)
- aperçu [1-6](#)
- démarrer [3-28](#)

avertisseur sonore

- activer [3-53](#)

B

barre d'icônes [3-6](#)

barre de boutons [3-6](#)

barre de boutons contextuelle [3-6](#)

bloc appel [3-6](#)

boîte de composition [3-5](#)

boîte vocale

- acheminer les appels vers [3-27](#)
- configurer [3-25](#)
- consulter [3-26](#)
- intégration [1-10](#)
- utiliser [3-24](#)

bouton Annuler [3-10](#)

bouton Boîte vocale [3-11](#)

bouton Combiné décroché [3-9](#)

bouton Conférence [3-10](#)

- bouton d'applications [4-4](#)
 - bouton de composition [3-9](#)
 - bouton de discussion [4-11](#)
 - bouton Effacer [3-10](#)
 - bouton Joindre [3-10](#)
 - Bouton Libérer l'appel [3-9](#)
 - bouton Mettre en garde [3-10](#)
 - bouton Ne pas répondre [3-11](#)
 - bouton Quitter [3-6](#)
 - bouton Réacheminer [3-10](#)
 - bouton Recomposer [3-10](#)
 - boutons Ligne [3-6](#)
 - bouton Transférer [3-10](#)
-
- C
- CallManager
 - aperçu [1-10](#)
 - trouver l'adresse IP [A-13](#)
 - carte audio avec duplex intégral [A-11](#)
 - carte audio semi-duplex [A-11](#)
 - carte son
 - configuration du système [1-12](#)
 - duplex intégral et semi-duplex [A-11](#)
 - casque
 - configuration [1-12](#)
 - configuration du système [1-12](#)
 - changer de mode d'affichage [3-12](#)
 - Cisco IP Phone
 - contrôler [3-3](#)
 - mode autonome [3-3](#)
 - Cisco IP SoftPhone
 - démarrer [2-10](#)
 - en tant que poste autonome [1-3](#)
 - quitter [2-11](#)
 - utilisation en tant que téléphone IP [1-3](#)
 - utilisation pour contrôler Cisco IP Phone [1-4](#)
 - clavier
 - composer un numéro [3-18](#)
 - masquer [3-12](#)
 - clavier de composition [3-7](#)
 - bouton [3-6](#)
 - codec à faible débit
 - utiliser [3-48](#)
 - collaboration [1-7](#)
 - ajouter des participants [3-29](#)
 - aperçu [4-1](#)
 - diagnostic des problèmes [A-19](#)
 - liste de contrôle [4-1](#)
 - modifier les paramètres [3-56](#)
 - partage d'applications [1-8](#)
 - partage de documents [1-8](#)
 - utilisation de la liste des participants [4-3](#)
 - vidéo [4-12](#)
 - collaboration entre postes
 - aperçu [1-7](#)
 - collaboration vidéo [1-9, 4-12](#)
 - aperçu [1-9](#)

démarrage d'une session [4-12](#)

combiné [3-5](#)

- bouton [3-7](#)
- configuration du système [1-12](#)
- masquer [3-12](#)

commandes de partage d'applications [4-4](#)

composer

- à partir de répertoires en ligne [3-18](#)

composer un numéro à l'aide du clavier en ligne [3-18](#)

composition

- à propos de [1-5](#)
- lettres [1-5](#)
- recomposition du dernier numéro [3-19](#)

configuration du système [1-11](#)

connectivité réseau

- vérifier [A-7](#)

D

de la fenêtre de composition principale [2-10](#)

- changer [3-12](#)
- utiliser [3-4](#)

dépannage [A-1](#)

désactiver le microphone [3-15](#)

discussion

- envoyer un message [4-11](#)

E

erreur

- il est impossible d'ouvrir l'adresse [A-7](#)
- impossible d'initialiser le son [A-12](#)

espace disque disponible

- configuration du système [1-11](#)

espace disque temporaire

- configuration du système [1-11](#)

F

fichier .wav

- annonce [3-22](#)
- annonce automatique [3-30](#)
- arrêter [3-31](#)
- lire [3-30](#)

Foire aux questions [A-1](#)

Fournisseur principal [4-7](#)

H

haut-parleur

- pour émission d'un bip [3-53](#)
- régler le volume [3-13](#)

I

icône Aide [3-9](#)

icône Clavier [3-9](#)
icône Collaboration [3-8](#)
icône Liste des appels [3-8](#)
icône Messages vocaux [3-8](#)
icône Réglages du volume [3-9](#)
icône Répertoires de composition. [3-8](#)
Installation
 Configuration requise [2-2](#)

L

lignes
 aucune ligne à sélectionner [A-2](#)
 contrôler Cisco IP Phone [3-3](#)
 sélectionner [3-2](#)
liste des appels
 composer [3-37](#)
 données [3-38](#)
 émettre un appel [3-37](#)
 supprimer toutes les entrées [3-37](#)
 utiliser [3-37](#)
liste des participants
 utiliser [4-3](#)

M

mémoire
 configuration du système [1-12](#)
mettre en attente [3-23](#)

mettre fin à un appel [3-19](#)
micro
 régler le volume [3-13, 3-47](#)
Microsoft NetMeeting [1-9, 4-12](#)
 application de discussion [4-11](#)
 configuration du système [1-12](#)
mode autonome [1-3](#)
modifier une entrée du répertoire [3-36](#)

N

navigateur Internet
 configuration du système [1-12](#)

O

onglet Avancés [3-56](#)
onglets de ligne
 utiliser [3-12](#)
options de traitement des appels
 définir [3-38](#)
ordinateur associé
 spécifier [3-33](#)

P

paramètres voix
 configurer [3-47](#)
partage d'applications [4-6](#)

- aperçu [1-7](#)
- partage de documents [1-8](#)
 - aperçu [1-7](#)
 - demander le contrôle [4-8](#)
 - démarrage d'une session [4-5](#)
 - démarrer [4-5](#)
 - fermer une session [4-8](#)
 - transférer le contrôle [4-7](#)
- périphérique audio
 - choisir pour haut-parleur [3-48](#)
 - choisir pour microphone [3-48](#)
 - choisir pour sonnerie [3-53](#)
- processeur
 - configuration du système [1-12](#)

Q

- quitter Cisco IP SoftPhone [2-11](#)

R

- raccourci de fichier
 - émettre un appel [3-17](#)
- rechercher
 - répertoires [3-19](#)
- recomposer [3-19](#)
- registre des appels
 - afficher [3-37](#)
 - fichier [1-6](#)

- règles de composition
 - configurer [3-43](#)
- répertoires
 - ajouter une entrée [3-33](#)
 - à propos de [1-5](#)
 - composition à partir de [3-18](#)
 - configurer [3-39](#)
 - filtre [3-19](#)
 - modifier une entrée [3-36](#)
 - rechercher [3-19](#)
 - supprimer une entrée [3-35](#)
 - utiliser [3-32](#)

Répertoires Cisco CallManager

- configurer [3-39](#)

réseau

- composants [1-10](#)
- configuration [1-11](#)

- réunions en ligne [1-7](#)

- réunions vidéo [1-9](#)

S

Salle de conférences virtuelle

- aperçu [1-7](#)
- désactiver [1-9](#)

- service téléphonique

- redémarrage [A-6](#)

- suivi des appels

- à propos de [1-6](#)

Support du service Cisco Emergency
 Responder [1-10](#)
supprimer une entrée de répertoire [3-35](#)
système d'exploitation
 configuration du système [1-11](#)

T

tableau blanc [1-7](#)
 ajouter des participants [3-29](#)
 annuler la synchronisation [4-10](#)
 aperçu [1-7](#)
 démarrage d'une session [4-8](#)
 fermer une session [4-10](#)
 outils [1-7](#)
 synchronisation [4-10](#)
traduction des caractères alphanumériques [1-5](#)
transférer un appel
 avec assistance [3-23](#)
 sans assistance [3-24](#)
TSP local
 activer [A-3](#)

V

volume
 réglages [3-13](#)
VPN
 dépannage [A-8](#)
 redémarrer [A-8](#)