



Manuel de téléphone



Manuel de l'utilisateur de Cisco IP Manager Assistant

INCLUANT LA LICENCE ET LA GARANTIE

Siège social

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

Référence texte : OL-9666-01



LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL SONT SUSCEPTIBLES DE MODIFICATIONS SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES PAR CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE DE LOGICIEL OU LA GARANTIE LIMITÉE, CONTACTEZ VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR EN AVOIR UNE COPIE.

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

PAR DÉROGATION À TOUTE AUTRE GARANTIE DÉFINIE ICI, TOUTS LES FICHIERS DE DOCUMENTATION ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » AVEC TOUS LEURS DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUS-MENTIONNÉS EXCLUENT TOUTES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES Y COMPRIS DE MANIÈRE NON LIMITATIVE LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-INFRACTION OU DES GARANTIES ÉMANANT D'UNE CONDUITE, D'UN USAGE OU D'UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

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

CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0601R)

Guide de l'utilisateur de Cisco IP Manager Assistant

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc.

Tous droits réservés.



Table des matières

Préface v

Présentation v

Organisation vi

Utilisation de l'aide en ligne vii

Documentation associée vii

Obtention de documentation viii

 Cisco.com viii

 DVD de documentation du produit viii

 Commande de documentation ix

Vos commentaires sur la documentation ix

Présentation de la sécurité des produits Cisco ix

 Comment signaler des problèmes de sécurité dans les produits Cisco x

Assistance technique xi

 Site Web d'assistance technique et de documentation de Cisco xi

 Soumission d'une demande d'assistance xii

 Définition de la gravité d'une demande d'assistance xii

Obtention de publications et d'informations supplémentaires xiii

Conventions utilisées dans le présent document xiv

Introduction à Cisco IPMA 1

Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy 1

 Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne partagée 1

 Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne proxy 2

Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager 3

Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console 4

Présentation de Cisco IPMA Assistant Console 5

- Présentation d'Assistant Console 6
 - Connexion à Assistant Console 6
 - Déconnexion d'Assistant Console 7
 - Exploration de la console sans traiter les appels des managers 8
 - Exploration de la console 8
 - Utilisation de la barre de menus 9
 - Utilisation des boutons de contrôle d'appel 9
 - Utilisation du volet Mes appels 12
 - Utilisation du volet Mes managers 13
 - Utilisation de la fonction de numérotation abrégée 15
 - Utilisation du répertoire 16
 - Utilisation de la barre d'état 17
 - Paramétrage de la présentation de la console 17
 - Affichage des paramètres d'administration 18
 - Configuration des préférences 19
 - Utilisation de la console avec la souris et le clavier 19
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console 20
- Utilisation des raccourcis clavier 20
- Utilisation de Cisco IPMA par vous et votre manager 22

Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels 23

- Établissement d'un appel 23
- Réponse à un appel 24
- Fin d'un appel 25
- Mise en attente d'un appel 25
- Récupération d'un appel mis en attente 26
- Transfert d'un appel 26
- Configuration d'une conférence téléphonique 28
- Renvoi d'un appel vers un autre numéro 28
 - Utilisation du renvoi immédiat 29
 - Configuration de la cible de renvoi immédiat 29
- Envoi d'un appel à un service de messagerie vocale 30

Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone 31

- Distinction entre mode ligne proxy et mode ligne partagée 32
 - Mode ligne partagée 32
 - Mode ligne proxy 33
 - Identification du mode 33
- Connexion à Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant 33
- Vérification de l'état de vos managers 34
 - Affichage des informations sur l'écran d'état du manager 35
 - Icônes d'état d'appel 35
- Gestion des appels et autres opérations 36
- Comment répondre à un appel en utilisant IPMA sur le téléphone 37
- Configuration des paramètres du manager 38
- Configuration des paramètres de l'assistant IPMA 40
- Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive 42

Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée 43

- Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager 44
- Renvoi et transfert d'appels 44
 - Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro 44
 - Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale 45
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant 45
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone 46

Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy 47

Introduction : pour les managers 48

Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager 48

Présentation de la sélection d'un assistant 48

Utilisation de la fenêtre d'état 49

Utilisation du menu Cisco IPMA sur votre téléphone 52

Interception, renvoi et transfert d'appels 52

Interception d'un appel qui sonne sur le téléphone de l'assistant 53

Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro 53

Renvoi de tous les appels vers un autre numéro 54

Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale 55

Utilisation du filtrage d'appels 55

Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant 57

Désactivation de la sonnerie de votre téléphone 58

Configuration des fonctions du manager 59

Accès à la fenêtre Configuration du manager 60

Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager 60

Pour les assistants : accès à la fenêtre Configuration du manager 61

Affectation d'un assistant par défaut à un manager 61

Configuration de la cible de renvoi d'un manager 62

Création de listes de filtres pour un manager 63

Index 65



Préface

Cette préface explique à qui s'adresse cette publication ainsi que les conventions utilisées dans le présent document.

Elle couvre les sujets suivants :

- Présentation, page v
- Organisation, page vi
- Utilisation de l'aide en ligne, page vii
- Documentation associée, page vii
- Vos commentaires sur la documentation, page ix
- Assistance technique, page xi

Présentation

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) permet d'étendre les fonctionnalités du système téléphonique pour permettre aux managers et à leurs assistants de collaborer plus efficacement. Le guide de l'utilisateur Cisco IP Manager Assistant propose des instructions et des exemples destinés à vous aider lorsque vous utilisez la fonction Cisco IPMA.

Sa lecture est conseillée à tous les utilisateurs de Cisco IPMA. Par utilisateurs, on entend à la fois les managers et les assistants.

Managers

Un *manager* Cisco IPMA est un utilisateur dont les appels entrants sont interceptés et redirigés vers un assistant. Le manager est pris en charge par au moins un assistant.

Les managers peuvent utiliser Cisco IPMA directement sur leurs téléphones IP Cisco Unified. Cependant, ils devront configurer leurs fonctions depuis la fenêtre Configuration du manager ou demander aux assistants de s'en charger pour eux.

Pour plus de détails, consultez « Configuration des fonctions du manager » à la page 59.

Assistants

Un *assistant* Cisco IPMA est un utilisateur qui traite des appels pour un manager.

Selon sa configuration et son utilisation, Cisco IPMA intercepte automatiquement ou manuellement les appels entrants destinés à un manager et les redirige vers une autre cible, laquelle qui peut être l'assistant du manager. Les assistants peuvent répondre aux appels que Cisco IPMA redirige vers eux, les transférer, les renvoyer ou les traiter de toute autre manière.

Un seul assistant peut prendre en charge jusqu'à 33 appels de managers.

Les assistants peuvent accéder à la plupart des fonctions Cisco IPMA sur leurs ordinateurs, à l'aide d'une application appelée Assistant Console. Ils peuvent l'utiliser pour :

- passer, prendre, transférer, mettre en attente, terminer, renvoyer des appels ou ajouter des participants à une conférence ;
- contrôler les activités d'appel d'un manager ou l'état des fonctions ;
- activer ou désactiver les fonctions du manager ;
- configurer les fonctions du manager.

Organisation

Le Tableau 1 propose un aperçu de l'organisation du présent manuel.

Tableau 1 *Organisation du manuel de l'utilisateur Cisco IP Manager Assistant*

Section	Description
Chapitre 1, « Introduction à Cisco IPMA »	Présente les modes ligne partagée et ligne proxy de Cisco IPMA, et explique comment identifier le mode Cisco IPMA que vous utilisez.
Chapitre 2, « Présentation de Cisco IPMA Assistant Console »	Propose aux assistants une présentation complète d'Assistant Console.
Chapitre 3, « Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels »	Fournit aux assistants des instructions relatives aux tâches leur permettant d'utiliser Assistant Console afin de traiter et de contrôler les appels et les fonctions de jusqu'à cinq managers.
Chapitre 4, « Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone »	Décrit comment utiliser les sonneries distinctives, les touches de fonction et l'intercom sur le téléphone IP Cisco Unified de l'assistant.
Chapitre 5, « Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée »	Décrit comment utiliser les fonctions Cisco IPMA en mode ligne partagée.

Tableau 1 Organisation du manuel de l'utilisateur Cisco IP Manager Assistant (suite)

Section	Description
Chapitre 6, « Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy »	Décrit comment utiliser le menu Cisco IPMA, les touches de fonction et la fenêtre d'état sur le téléphone IP Cisco Unified du manager afin de traiter les appels et gérer les activités d'appel d'un assistant en mode ligne proxy.
Chapitre 7, « Configuration des fonctions du manager »	Décrit comment managers et assistants peuvent personnaliser les fonctions du manager à l'aide de la fenêtre Configuration du manager.

Utilisation de l'aide en ligne

Le système d'aide en ligne Cisco IPMA propose une aide relative aux tâches ainsi qu'une aide contextuelle dans la plupart des fenêtres de l'interface Cisco IPMA.

Pour appeler l'aide en ligne, cliquez sur ? ou sur **Aide** dans la barre de menus située en haut de la console.

Une fois la fenêtre d'aide ouverte, vous pouvez cliquer sur **Rechercher** dans la barre d'outils afin d'effectuer une recherche par mot-clé dans le *Manuel de l'utilisateur Cisco IP Manager Assistant*. Cliquez sur **Afficher au format PDF** pour une version imprimable du document.



Remarque

Remarque : il est possible que la fonction de recherche ne fonctionne pas dans certaines versions de l'aide en ligne.

Pour pouvoir afficher une copie du présent document au format PDF, vous devez disposer d'Adobe Acrobat (soit sous la forme d'une application indépendante soit sous la forme d'un greffon joint à votre navigateur Web).

Documentation associée

Consultez les documents suivants pour plus d'informations :

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers* : ce livret de référence contient des instructions de base destinées aux managers Cisco IPMA. Consultez le site http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series* : ce livret fournit des informations de base relatives à l'installation et aux fonctions. Il est livré avec chaque téléphone.
- *Guide de l'utilisateur des téléphones IP Cisco 7960 et 7940 Series* : ce guide contient des informations exhaustives destinées aux utilisateurs. Consultez le site http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

- *Livret de référence du téléphone Cisco Unified IP 7960/7940 Series* : ce livret de référence contient des instructions de base. Consultez le site http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP Phone 7914 Expansion Module Quick Start Guide* : ce guide comprend des informations relatives à l'installation et aux fonctions. Il est livré avec chaque module d'extension pour téléphone IP Cisco Unified 7914.

Obtention de documentation

La documentation Cisco et la littérature spécialisée sont disponibles sur le site Cisco.com. Vous pouvez également obtenir une assistance technique et d'autres ressources techniques auprès de Cisco de diverses manières. Les sections suivantes expliquent comment obtenir des informations techniques auprès de Cisco Systems.

Cisco.com

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

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

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

<http://www.cisco.com>

Vous pouvez accéder aux sites Web internationaux de Cisco à l'adresse suivante :

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

DVD de documentation du produit

Une documentation Cisco ainsi que des documents supplémentaires sont disponibles sur le DVD de documentation éventuellement fourni avec votre produit. Ce DVD de documentation du produit est mis à jour régulièrement et peut être plus récent que la documentation imprimée.

Le DVD de documentation du produit est une bibliothèque complète de la documentation technique du produit sur un support portable. Ce DVD vous donne accès à plusieurs versions des guides d'installation, de configuration et de commande pour les matériels et les logiciels des produits Cisco et permet de consulter la documentation technique au format HTML. Avec ce DVD, vous avez accès à la même documentation que celle qui se trouve sur le site Web de Cisco, sans être connecté sur Internet. Certains produits ont également des versions .pdf de la documentation disponible.

Le DVD de documentation du produit est disponible à l'unité ou par le biais d'un abonnement. Les utilisateurs inscrits à Cisco.com (clients directs Cisco) peuvent commander le DVD de documentation du produit (numéro de référence DOC-DOCDVD=) sur le site Cisco suivant :

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

Commande de documentation

À compter du 30 juin 2005, les utilisateurs inscrits à Cisco.com peuvent commander la documentation Cisco sur le service de documentation produit sur le site Cisco suivant :

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

Les utilisateurs qui ne sont pas inscrits à Cisco.com peuvent obtenir de la documentation technique de 8 h 00 à 17 h 00 PDT en composant le +1 866 463-3487 aux États-Unis et au Canada ou le +11 408 519-5055 pour les autres pays. Vous pouvez également commander des documentations par e-mail à l'adresse tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com ou par fax en composant le +1 408 519-5001 aux États-Unis et au Canada ou le +11 408 519-5001 pour les autres pays.

Vos commentaires sur la documentation

Vous pouvez évaluer les documents techniques de Cisco et noter vos commentaires les concernant en remplissant le formulaire de commentaires en ligne qui s'affiche avec les documents techniques sur le site Cisco.com.

Vous pouvez envoyer vos commentaires à propos de la documentation de Cisco à bug-doc@cisco.com.

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

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

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

Présentation de la sécurité des produits Cisco

Ce produit contient des fonctions cryptographiques et est soumis aux lois des États-Unis et des autres pays, qui régissent l'importation, l'exportation, le transfert et l'utilisation. La fourniture de produits cryptographiques Cisco n'implique pas le droit d'un tiers à importer, exporter, distribuer ou utiliser le chiffrement. Les importateurs, exportateurs, distributeurs et utilisateurs sont responsables du respect des lois américaines et des autres pays. En utilisant ce produit, vous vous engagez à respecter les lois et réglementations applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de respecter les lois américaines et des autres pays, retournez ce produit immédiatement.

Vous trouverez un récapitulatif des lois américaines régissant les produits cryptographiques Cisco à l'adresse :

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>

Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, contactez-nous en nous envoyant un e-mail à l'adresse : export@cisco.com

Cisco offre un portail en ligne gratuit de politique de sécurité à l'adresse suivante :
http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

Sur ce site, vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- Signaler des failles de sécurité dans les produits Cisco.
- Obtenir une aide relative aux incidents de sécurité concernant des produits Cisco.
- Vous inscrire pour recevoir des informations de sécurité de la part de Cisco.

Une liste à jour des conseils et mises en garde de sécurité concernant les produits Cisco se trouve à l'adresse suivante :

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

Si vous préférez afficher la mise à jour en temps réel de ces conseils et mises en garde, vous pouvez accéder au PSIRT RSS (Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication), à l'adresse suivante :

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

Comment signaler des problèmes de sécurité dans les produits Cisco

Cisco s'engage à fournir des produits sûrs. Nous testons nos produits en interne avant de les commercialiser, et nous nous efforçons de corriger rapidement toutes les failles éventuelles.

Si vous pensez avoir identifié une faille dans un produit Cisco, contactez PSIRT :

- Urgences : security-alert@cisco.com

Une urgence est une situation dans laquelle un système est soumis à une attaque active ou une situation dans laquelle une faille de sécurité grave et urgente doit être signalée. Toutes les autres situations sont considérées comme non urgentes.

- Non urgences : psirt@cisco.com

En cas d'urgence, vous pouvez également joindre PSIRT par téléphone :

- +1 877 228-7302
- +1 408 525-6532



Conseil

Nous vous encourageons à utiliser Pretty Good Privacy (PGP) ou un produit compatible pour chiffrer les informations sensibles que vous envoyez à Cisco. PSIRT peut fonctionner à partir d'informations chiffrées compatibles avec les versions PGP de 2.x à 8.x.

N'utilisez jamais une clé de chiffrement révoquée ou ayant expiré. La clé publique correcte à utiliser dans votre correspondance avec PSIRT est celle qui est associée à la section Contact de la page de la politique de sécurité à l'adresse suivante :

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

Le lien de cette page utilise l'ID de la clé PGP actuellement utilisé.

Assistance technique

L'assistance technique de Cisco offre un service primé d'assistance technique 24 heures sur 24. Le site Web d'assistance technique et de documentation de Cisco, disponible via Cisco.com, propose de nombreuses ressources d'assistance en ligne. De plus, si vous êtes titulaire d'un contrat de service Cisco valide, les ingénieurs du Centre d'assistance technique de Cisco (TAC - Technical Assistance Center) fournissent une assistance téléphonique. Si vous ne possédez pas de contrat de service Cisco valide, contactez votre revendeur.

Site Web d'assistance technique et de documentation de Cisco

Le site Web d'assistance technique et de documentation de Cisco propose des documents et des outils en ligne pour le dépannage et la résolution des problèmes techniques liés aux technologies et produits Cisco. Il est disponible 24 heures sur 24 à l'adresse suivante :

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

L'accès à tous les outils du site Web d'assistance technique et de documentation de Cisco nécessite un ID utilisateur et un mot de passe Cisco.com. Si vous êtes titulaire d'un contrat de service Cisco valide mais si vous ne possédez pas d'ID utilisateur ou de mot de passe, enregistrez-vous à l'adresse suivante :

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



Remarque

Utilisez l'outil CPI (Cisco Product Identification) pour rechercher le numéro de série de votre produit avant d'envoyer une demande d'assistance sur le Web ou par téléphone. Vous pouvez accéder à l'outil CPI sur le site Web d'assistance technique et de documentation de Cisco en cliquant sur le lien **Tools & Resources (Outils et ressources)** situé sous **Documentation & Tools (Documentation et outils)**. Choisissez **Cisco Product Identification Tool (Outil d'identification de produits Cisco)** dans la liste déroulante **Alphabetical Index (Index alphabétique)**, ou cliquez sur le lien **Cisco Product Identification Tool (Outil d'identification de produits Cisco)** sous **Alerts & RMAs (Alertes et RMA)**. L'outil CPI offre trois options de recherche : par ID de produit ID ou nom de modèle ; par l'arborescence ; ou, pour certains produits, en copiant et en collant le résultat de la commande **show (afficher)**. Les résultats de la recherche affichent une illustration de votre produit avec l'emplacement de l'étiquette du numéro de série en surbrillance. Recherchez l'étiquette du numéro de série sur votre produit et notez cette information avant d'effectuer une demande d'assistance.

Soumission d'une demande d'assistance

L'utilisation de l'outil de demande d'assistance TAC constitue la manière la plus rapide d'ouvrir des demandes d'assistance S3 et S4. Les demandes d'assistance S3 et S4 sont celles pour lesquelles votre réseau est affecté de façon minimale ou pour lesquelles vous demandez des informations produit. Une fois que vous avez décrit votre problème, l'outil de demande d'assistance TAC fournit des solutions recommandées. Si les ressources recommandées ne permettent pas de résoudre votre problème, votre demande d'assistance est affectée à un ingénieur du centre Cisco. L'outil de demande d'assistance Cisco TAC est accessible à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

Pour les demandes d'assistance S1 ou S2, ou si vous n'avez pas accès à Internet, contactez le TAC Cisco par téléphone. Les demandes d'assistance S1 ou S2 correspondent aux cas dans lesquels votre réseau de production est en panne ou fonctionne très mal. Des ingénieurs du centre Cisco sont immédiatement affectés aux demandes d'assistance S1 et S2 pour vous aider à assurer le bon fonctionnement de vos opérations commerciales.

Pour ouvrir une demande d'assistance par téléphone, composez l'un des numéros suivants :

Asie-Pacifique : +61 2 8446 7411 (Australie : 1 800 805 227)

Europe, Moyen-Orient, Asie : +32 2 704 55 55

États-Unis : +1 800 553-2447

Pour obtenir la liste complète des contacts du centre Cisco TAC, rendez-vous à l'URL suivante :

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

Définition de la gravité d'une demande d'assistance

Pour s'assurer que toutes les demandes d'assistance sont signalées dans un format standard, Cisco a défini une grille de gravité.

Niveau de gravité 1 (S1) : votre réseau est paralysé ou vos opérations commerciales souffrent gravement. Cisco et vous souhaitez allouer des ressources nécessaires 24 heures sur 24 pour résoudre le problème.

Niveau de gravité 2 (S2) : les opérations d'un réseau existant sont gravement affectées ou des aspects significatifs de vos opérations commerciales sont influencés négativement par les performances inappropriées des produits Cisco. Cisco et vous souhaitez allouer des ressources à temps plein pendant les heures de bureau normales pour résoudre le problème.

Niveau de gravité 3 (S3) : les performances opérationnelles de votre réseau sont affectées, mais la plupart des opérations commerciales restent fonctionnelles. Cisco et vous allez allouer des ressources pendant les heures de bureau normales pour rétablir le service à des niveaux satisfaisants.

Niveau de gravité 4 (S4) : vous avez besoin d'informations ou d'une assistance concernant les capacités des produits Cisco, leur installation ou leur configuration. L'impact sur vos opérations commerciales est léger ou nul.

Obtention de publications et d'informations supplémentaires

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

- Le site suivant de Cisco propose de nombreux manuels, guides de référence, documentation et objets publicitaires Cisco. Rendez-vous sur ce site pour visiter la boutique en ligne de Cisco, à l'adresse suivante :
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- *Cisco Press* publie de nombreux documents sur les réseaux en général, la formation et la certification. Ces publications peuvent profiter aussi bien aux utilisateurs novices qu'aux utilisateurs plus expérimentés. Pour connaître les dernières publications de Cisco Press ou obtenir d'autres informations, consultez le site de Cisco Press à l'adresse suivante :
<http://www.ciscopress.com>
- *Packet* est le magazine de Cisco Systems permettant aux utilisateurs techniques d'optimiser les investissements Internet et de réseau. Tous les trimestres, Packet donne un aperçu des tendances de l'industrie les plus récentes et des avancées technologiques. Il présente également les produits et les solutions Cisco, ainsi que des conseils de dépannage et de déploiement réseau, des exemples de configuration, des études de cas relatives à la clientèle, des informations sur la certification et la formation, et des liens vers un large éventail de ressources en ligne approfondies. Vous trouverez le magazine Packet à l'adresse suivante :
<http://www.cisco.com/packet>
- Publié tous les trimestres par Cisco Systems, *iQ Magazine* a pour objectif d'aider les entreprises qui se développent à apprendre comment utiliser la technologie pour accroître leur chiffre d'affaires, rationaliser leurs processus commerciaux et développer leurs services. La publication identifie les challenges auxquels ces entreprises doivent faire face, mais aussi les technologies qui doivent les aider à les résoudre. Elle utilise pour cela des études de cas réels et des stratégies commerciales destinées à aider les lecteurs à prendre les bonnes décisions quant à leurs investissements technologiques. Elle est accessible à l'adresse suivante :
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
Vous pouvez également consulter l'édition numérique à l'adresse suivante :
<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>
- Le journal trimestriel *Internet Protocol Journal*, publié par Cisco Systems, s'adresse aux ingénieurs concernés par la conception, le développement et l'exploitation de réseaux Internet et intranet publics et privés. Cette revue est accessible à l'adresse suivante :
<http://www.cisco.com/ipj>
- Les produits réseau proposés par Cisco Systems, ainsi que les services d'assistance à la clientèle, peuvent être obtenus à l'adresse suivante :
<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>

- Networking Professionals Connection est un site Web interactif destiné aux professionnels des réseaux qui peuvent partager des questions, des suggestions et des informations concernant les produits et technologies réseau avec des experts de Cisco et d'autres professionnels des réseaux. Vous pouvez vous joindre à une discussion à l'adresse suivante :
<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- Cisco propose des formations de niveau international sur les réseaux. Pour connaître les offres actuelles, consultez le site Web suivant :
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

Conventions utilisées dans le présent document

Le présent document a recours aux conventions suivantes :

Convention	Description
police gras	Les commandes et les mots clés sont imprimés en gras .
<i>police italique</i>	Les arguments pour lesquels vous pouvez définir une valeur s'affichent en <i>italique</i> .
[]	Les éléments entre crochets sont optionnels.
{ x y z }	Les mots-clés alternatifs sont regroupés entre accolades et séparés par des barres verticales.
[x y z]	Les mots-clés optionnels alternatifs sont regroupés entre crochets et séparés par des barres verticales.
chaîne	Un jeu de caractères sans guillemets. N'utilisez pas de guillemets autour de la chaîne, sans quoi ils seront inclus.
police écran	Les informations et sessions de terminal affichées par le système apparaissent en police écran.
police écran gras	Les informations entrées sont affichées en police écran gras .
<i>police écran italique</i>	Les arguments pour lesquels vous pouvez définir une valeur s'affichent en <i>police écran italique</i> .
^	Le symbole ^ représente la touche appelée CTRL : par exemple, la combinaison de touches ^D affichée dans un écran signifie maintenir la touche CTRL enfoncée tout en appuyant sur D.
< >	Les caractères invisibles, tels que les mots de passe, se trouvent entre crochets.



Remarque

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



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

Ce manuel utilise les conventions suivantes d'attention :



Attention

CONSIGNES DE SÉCURITÉ IMPORTANTES

Ce symbole d'avertissement signale un danger. Vous vous trouvez dans une situation pouvant occasionner des lésions corporelles. Avant de commencer à travailler sur un périphérique, soyez conscient des risques encourus du fait des circuits électriques et familiarisez-vous avec les procédures couramment utilisées pour éviter les accidents. Utilisez le numéro à la fin de chaque avertissement pour en rechercher la traduction dans votre version traduite des consignes de sécurité qui accompagne ce périphérique.

Déclaration 1071

GARDEZ LES INSTRUCTIONS SUIVANTES À L'ESPRIT



Introduction à Cisco IPMA

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) propose des capacités de routage permettant aux managers et aux assistants de traiter les appels téléphoniques plus efficacement.

Ce chapitre contient les sections suivantes :

- Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy, page 1
- Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 3
- Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console, page 4

Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy

Cisco IPMA possède deux modes de fonctionnement : le mode Ligne partagée et le mode Ligne proxy. Les fonctions disponibles dépendent du mode sélectionné par votre administrateur système pour votre configuration Cisco IPMA.

Cette section couvre les points suivants :

- Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne partagée, page 1
- Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne proxy, page 2

Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne partagée

Si un administrateur système a configuré Cisco IPMA en mode ligne partagée, le manager et l'assistant partagent le même numéro de téléphone, par exemple 8001. L'assistant gère les appels pour le manager sur le numéro de téléphone partagé. Quand un manager reçoit un appel sur la ligne 8001, les téléphones du manager et de l'assistant sonnent tous les deux.

Les fonctions Cisco IPMA qui ne s'appliquent pas en mode ligne partagée comprennent la sélection de l'assistant par défaut, la supervision de l'assistant, le filtrage d'appels et le renvoi de tous les appels. L'assistant ne peut pas consulter ces fonctions ni y accéder dans l'application Assistant Console. Le téléphone de l'assistant ne possède pas la touche fonction correspondant au renvoi de tous les appels. Le téléphone du manager ne possède pas de touche de fonction pour la surveillance de l'assistant, l'interception d'appel ou le renvoi de tous les appels.

Si vous êtes un assistant utilisant Cisco IPMA en mode ligne partagée, vous n'avez pas besoin d'être connecté pour recevoir des appels. Les appels destinés à votre manager seront automatiquement redirigés vers votre téléphone. Vous devez être connecté à Assistant Console si vous désirez utiliser l'application pour gérer les appels ou si vous voulez utiliser la touche de fonction de votre téléphone pour transférer un appel vers le système de messagerie vocale du manager. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Assistant Console, consultez le Chapitre 2, « Présentation d'Assistant Console ».

Si vous êtes un manager utilisant Cisco IPMA en mode ligne partagée, vous pouvez partager votre numéro de téléphone avec au maximum 10 assistants. Tout assistant partageant votre numéro de téléphone peut répondre à un appel et le traiter. Consultez le Chapitre 5, « Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée ».

Rubriques connexes

- Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne proxy, page 2
- Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 3
- Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console, page 4

Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne proxy

Si un administrateur système a configuré Cisco IPMA en mode ligne proxy, le manager et l'assistant ne partagent pas de numéro de téléphone. L'assistant gère les appels pour un manager utilisant un numéro proxy. Le numéro proxy n'est pas le numéro de téléphone du manager, mais un autre numéro choisi par le système, qu'un assistant utilise pour gérer les appels du manager.

²En mode ligne proxy, un manager et un assistant ont accès à toutes les fonctions de Cisco IPMA, y compris la sélection de l'assistant par défaut, la supervision de l'assistant, le filtrage d'appels et le renvoi de tous les appels.

Si vous êtes un assistant utilisant Cisco IPMA en mode ligne proxy, vous devez vous connecter à Assistant Console et avoir activé un filtre pour recevoir sur votre téléphone les appels destinés à votre manager. Vous pouvez utiliser l'application Assistant Console pour toutes les fonctions de gestion d'appels, telles que la réponse à un appel ou le transfert d'un appel. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Assistant Console, consultez le Chapitre 2, « Présentation d'Assistant Console ».

Si vous êtes un manager utilisant Cisco IPMA en mode ligne proxy, vous pouvez définir des filtres pour effectuer un tri sélectif et un filtrage des appels entrants pour votre assistant. Pour plus d'informations sur l'utilisation de toutes les fonctions de Cisco IPMA, consultez le Chapitre 6, « Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy ».

Rubriques connexes

- Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne proxy, page 2
- Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 3
- Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console, page 4

Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager

Pour identifier le mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, réinitialisez l'écran LCD du téléphone en décrochant puis en raccrochant le combiné.

Si une icône unique apparaît dans la fenêtre d'état de l'écran LCD (icône représentant une cloche ou une cloche barrée), vous utilisez Cisco IPMA en mode ligne partagée (consultez la Figure 1). Consultez le Chapitre 5, « Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée ».

Figure 1 Fenêtre d'état affichée sur l'écran LCD d'un téléphone en mode ligne partagée



Si plusieurs icônes sont visibles dans la fenêtre d'état de l'écran LCD, vous utilisez Cisco IPMA en mode ligne proxy (consultez la Figure 2). Consultez le Chapitre 6, « Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy ».

Figure 2 Fenêtre d'état affichée sur l'écran LCD d'un téléphone en mode ligne proxy



Rubriques connexes

- Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne partagée, page 1
- Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne proxy, page 2
- Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console, page 4

Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console

Pour identifier le mode Cisco IPMA sur Assistant Console :

-
- Étape 1** Connectez-vous à l'application Assistant Console. Consultez « Connexion à Assistant Console » à la page 6.
- Étape 2** Cherchez le numéro d'extension affiché en regard du nom d'un manager dans le volet Mes appels. Consultez « Utilisation du volet Mes appels » à la page 12.
- Étape 3** Pour ce même manager, cherchez le numéro d'extension affiché en regard de l'icône de téléphone dans la colonne Détails de l'appel du volet Mes managers. Consultez « Utilisation du volet Mes managers » à la page 13.



Remarque Si aucun numéro n'est visible face à l'icône téléphone, cliquez-déposez le bord de l'en-tête de la colonne Détails de l'appel pour élargir la colonne.

Si les numéros d'extension sont identiques, vous utilisez Cisco IPMA en mode ligne partagée. L'assistant et le manager possèdent le même numéro de téléphone et partagent une ligne.

Si les numéros d'extension sont différents, vous utilisez Cisco IPMA en mode ligne proxy. L'assistant se voit affecter un autre numéro de téléphone pour gérer les appels pour le compte du manager. Cet autre numéro est un numéro proxy représentant le numéro de téléphone réel du manager.



Remarque En mode ligne partagée, vous voyez quatre en-têtes dans le volet Mes managers : Manager, Intercom, NPD et Détails de l'appel. En mode ligne proxy, vous voyez des en-têtes supplémentaires : Renvoyer tout, Sup. assistant, Filtrer les appels et Mode de filtrage.

Rubriques connexes

- Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne partagée, page 1
- Utilisation de Cisco IPMA en mode ligne proxy, page 2
- Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 3



2

Présentation de Cisco IPMA Assistant Console

L'application Assistant Console permet aux assistants de traiter les appels plus efficacement. Cisco IPMA possède deux modes de fonctionnement : le mode Ligne partagée et le mode Ligne proxy. Votre accès aux fonctions décrites ci-dessous dépend du mode sélectionné par votre administrateur système pour votre configuration Cisco IPMA. En tant qu'assistant utilisant Cisco IPMA en mode ligne partagée, vous possédez le même numéro de répertoire que votre manager. Vous utilisez ce numéro partagé pour gérer les appels pour le compte de votre manager. En tant qu'assistant utilisant Cisco IPMA en mode ligne proxy, un numéro de répertoire est affecté à votre manager et un autre numéro de répertoire utilisé comme proxy vous est affecté. Vous utilisez le numéro proxy pour gérer les appels pour le compte de votre manager. Avant de commencer, déterminez le mode sélectionné par votre administrateur système. Pour plus d'informations, consultez « Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console » à la page 4.

En tant qu'assistant, vous pouvez accéder aux fonctions Cisco IPMA de votre ordinateur à l'aide de l'application Assistant Console.

L'application Assistant Console permet :

- d'appeler, de répondre à un appel, de le transférer, de le renvoyer, d'y mettre fin ou de le mettre en attente ;
- d'ajouter des participants à une conférence ;
- d'effectuer une numérotation abrégée ;
- d'effectuer des recherches de répertoire ;
- d'ouvrir une ligne intercom vers votre manager ;
- de contrôler les activités d'appel du manager ;
- de modifier les fonctions et les paramètres du manager ;
- de personnaliser vos outils de traitement des appels ;
- de saisir des numéros sur un clavier virtuel en réponse à des systèmes vocaux interactifs.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy, page 1
- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation de Cisco IPMA par vous et votre manager, page 22
- Chapitre 4, « Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone »



Remarque Cisco IPMA permet de gérer vos propres appels ainsi que ceux de 33 managers au maximum.

Présentation d'Assistant Console

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- Connexion à Assistant Console, page 6
- Déconnexion d'Assistant Console, page 7
- Exploration de la console sans traiter les appels des managers, page 8
- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la console avec la souris et le clavier, page 19
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20

Connexion à Assistant Console

Connectez-vous à Assistant Console pour traiter les appels d'un ou de plusieurs managers.

Lorsque vous vous connectez, vous êtes disponible et prêt à traiter des appels.

Pour ce faire, entrez votre ID utilisateur et votre mot de passe dans la boîte de dialogue Connexion à Cisco IPMA. Votre nom d'utilisateur et votre mot de passe sont fournis par l'administrateur système.



Remarque Vous pouvez paramétrer Cisco IPMA pour que vos informations de connexion soient mémorisées.

L'Assistant Console s'ouvre sur votre bureau.

Désormais, vous êtes connecté et prêt à traiter les appels de vos managers jusqu'à ce que vous vous déconnectiez ou jusqu'à ce qu'une modification soit apportée à votre état de disponibilité, de connexion ou de contrôle d'appel. Pour en savoir plus sur les informations d'état, consultez « Utilisation de la barre d'état » à la page 17.

Conseils

- Le volet Mes managers de la console indique quels managers attendent que vous traitiez leurs appels. Les flèches vertes situées en regard du nom d'un manager indiquent qu'il est connecté et que, par conséquent, il attend que vous traitiez ses appels, contrairement aux managers dont le nom est grisé.
- Si vous cliquez sur **Paramètres** de la boîte de dialogue Connexion à Cisco IPMA, vous pouvez contrôler les paramètres d'administration simples et avancés. L'administrateur système peut vous demander de vérifier ces paramètres pour effectuer un dépannage. Ne les modifiez que si l'administrateur système vous le demande.

Rubriques connexes

- Déconnexion d'Assistant Console, page 7
- Exploration de la console sans traiter les appels des managers, page 8
- Exploration de la console, page 8
- Utilisation du volet Mes managers, page 13
- Utilisation de la console avec la souris et le clavier, page 19
- Connexion à Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant, page 33

Déconnexion d'Assistant Console

Pour vous déconnecter d'Assistant Console, cliquez sur **Fichier > Quitter** dans la barre de menus située en haut de la console. Si vous cochez l'option **Mémoriser l'ID utilisateur et le mot de passe**, vous serez automatiquement connecté au prochain démarrage d'Assistant Console sur votre ordinateur.



Remarque

Si vous utilisez un ordinateur partagé, vous pouvez vous déconnecter d'Assistant Console en cliquant sur **Fichier > Déconnexion** dans la barre de menus. Assistant Console affichera la boîte de dialogue de connexion au lieu de se connecter automatiquement avec votre ID utilisateur et votre mot de passe.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20

Exploration de la console sans traiter les appels des managers

Si vous utilisez Cisco IPMA en mode ligne proxy, vous pouvez vous familiariser avec Assistant Console sans être disponible pour les managers. Vous ne disposez pas de cette possibilité en mode ligne partagée.

Pour accéder à la console sans traiter d'appel, connectez-vous normalement, puis cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Indisponible**. Il s'agit de la première icône de la rangée située en haut ou sur le côté de l'écran. Vous pouvez également sélectionner **Fichier > Indisponible** dans la barre de menus.

Dans ce cas, Cisco IPMA transfère les managers qui vous étaient attribués à un autre assistant. Tant que vous êtes indisponible, vous ne recevez aucun appel de managers et le volet Mes managers de la console reste inactif.

Lorsque vous redevenez disponible, vous pouvez à nouveau assister des managers. Il se peut que Cisco IPMA vous rendent les managers que vous assistiez précédemment (avant votre indisponibilité). Cette option dépend de la disponibilité des autres assistants et de votre affectation par défaut à un manager. Pour plus d'informations sur l'affectation d'un assistant par défaut, consultez « Affectation d'un assistant par défaut à un manager » à la page 61.

Pour redevenir disponible, cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Disponible**. (Il s'agit du même bouton que le bouton Indisponible). Vous pouvez également choisir **Fichier > Disponible** dans la barre de menus.



Conseil

Votre état de disponibilité est visible dans la barre d'état située dans le coin inférieur droit de la console.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20

Exploration de la console

Les sections suivantes identifient les zones d'Assistant Console et vous indiquent comment les utiliser pour contrôler les fonctions et traiter les appels :

- Utilisation de la barre de menus, page 9
- Utilisation des boutons de contrôle d'appel, page 9
- Utilisation du volet Mes appels, page 12
- Utilisation du volet Mes managers, page 13
- Utilisation de la fonction de numérotation abrégée, page 15

- Utilisation du répertoire, page 16
- Utilisation de la barre d'état, page 17
- Paramétrage de la présentation de la console, page 17
- Affichage des paramètres d'administration, page 18

Utilisation de la barre de menus

La barre de menus se situe en haut d'Assistant Console. Les commandes du menu dépendent du contexte.

Utilisez la barre de menus pour les options suivantes :

- Fichier : disponible/indisponible, connexion/déconnexion et quitter la console.
- Éditer : créer et éditer les numéros abrégés, personnaliser les raccourcis clavier, modifier la cible de renvoi immédiat, définir des préférences et accéder aux paramètres d'administration.
- Afficher : spécifier la taille du texte et les couleurs, rafraîchir la présentation par défaut.
- Appel : composer, répondre, raccrocher, mettre en attente, transférer, renvoyer ou ajouter des participants à une conférence.
- Manager : appeler un manager par intercom, accéder à la fenêtre Configuration du manager et activer/désactiver les fonctions d'un manager.
- Aide : accéder à l'aide en ligne.

Rubriques connexes

- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Utilisation des boutons de contrôle d'appel

Les boutons de contrôle d'appel permettent d'exécuter des tâches depuis Assistant Console. Il s'agit des boutons situés en haut ou sur le côté de la console. Placez la souris sur l'un d'entre eux pour afficher une description de sa fonction.

Consultez le Tableau 2 pour une liste des boutons de contrôle d'appel.

Tableau 2 Boutons de contrôle d'appel

Bouton de contrôle d'appel	Effet
<p>Disponible</p> 	<p>Fonctionne de pair avec le bouton Indisponible pour basculer l'état de votre connexion dans l'application Assistant Console. Le bouton Disponible permet de redevenir disponible sur Assistant Console, afin de pouvoir traiter des appels pour le compte de votre manager.</p>
<p>Indisponible</p> 	<p>Fonctionne de pair avec le bouton Disponible pour basculer l'état de votre connexion. Le bouton Indisponible permet d'explorer la console ; vous ne recevez aucun appel de manager.</p>
<p>Compos.</p> 	<p>Ouvre un clavier de numérotation permettant de passer des appels sortants.</p>
<p>Répond.</p> 	<p>Vous connecte à un appel entrant.</p>
<p>Raccrocher</p> 	<p>Met fin à un appel actif.</p>
<p>Attente</p> 	<p>Fonctionne de pair avec le bouton Reprise pour basculer l'état d'attente d'un appel. Le bouton Attente met un appel en attente.</p>
<p>Reprend</p> 	<p>Fonctionne de pair avec le bouton Attente pour basculer l'état d'attente d'un appel. Le bouton Reprise permet de prendre un appel mis en attente.</p>

Tableau 2 Boutons de contrôle d'appel (suite)

Bouton de contrôle d'appel	Effet
Trnsfer 	Transfère un appel connecté directement au numéro cible entré dans une fenêtre.
Transférer en consultant 	Fonctionne comme le bouton Transfert, mais permet de parler à la personne à laquelle vous souhaitez transférer un appel.
Transfert direct 	Transfère un appel existant vers un autre appel existant.
Conférence 	Permet d'ajouter des participants à une conférence.
Joindre 	Met en conférence plusieurs appels existants. Vous pouvez joindre jusqu'à 15 appels simultanés.
Renvoi immédiat 	Renvoie immédiatement un appel en sonnerie, connecté ou en attente au manager auquel il était destiné initialement ou à un autre numéro cible. Pour spécifier votre cible de renvoi immédiat, sélectionnez Éditer > Renvoi immédiat dans la barre de menus.
Transfert vers MV 	Redirige un appel en sonnerie ou connecté vers le système de messagerie vocale du manager.

Les boutons de contrôle d'appel dépendent du contexte ; la disponibilité d'un bouton dépend de l'état de l'appel sélectionné.

Veillez à ce que l'appel à traiter à l'aide d'un bouton de contrôle d'appel soit sélectionné (en surbrillance) avant de cliquer sur le bouton.



Conseil

Vous pouvez cliquer avec le bouton droit sur l'espace vide (pas sur les boutons eux-même) du volet de contrôle d'appel pour modifier sa disposition sur la console.

Rubriques connexes

- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Utilisation du volet Mes appels

Assistant Console affiche vos appels ainsi que ceux de vos managers dans le volet Mes appels. Il s'agit des appels sur lesquels vous pouvez agir à l'aide des outils d'Assistant Console. Cisco IPMA prend en charge jusqu'à 33 lignes.

Chaque appel s'affiche sous la ligne téléphonique à laquelle il est associé.

Les lignes téléphoniques, quant à elles, s'affichent sous l'un des intitulés suivants :

- Mes lignes : affiche les appels actifs passés ou reçus à l'aide de votre propre ligne téléphonique.
- Lignes des managers : affiche les appels actifs que vous traitez ou pouvez traiter pour le compte de votre manager.
- Intercom : affiche l'état de vos lignes intercom, le cas échéant.

Selon le nombre de managers qui vous sont affectés, la rubrique Lignes du manager du volet Mes appels peut contenir jusqu'à 33 lignes.

Chaque ligne de manager contient :

- Soit le numéro de ligne partagée de votre manager, soit le numéro de poste proxy de votre manager. Le numéro proxy n'est pas le numéro de répertoire de votre manager, mais un numéro qui permet de gérer les appels de votre manager.
- Le nom du manager.
- Informations d'appel actives : les appels actifs sont représentés par :
 - une icône animée indiquant l'état de l'appel (en sonnerie, connecté ou en attente) ;
 - l'ID appelant ;
 - un minuteur indiquant la durée de l'appel.

Conseils

- Vous devez entrer l'extension réelle (et non une extension proxy) lorsque vous transférez un appel à un manager. Vous pouvez afficher l'extension réelle du manager dans le volet Mes managers d'Assistant Console.
- Il est impossible d'appliquer les fonctions Transfert vers la messagerie vocale et Renvoi immédiat à des appels passés ou reçus sur votre propre ligne téléphonique. Ces fonctions ne s'appliquent qu'aux appels reçus sur une ligne de manager.
- Si vous utilisez Cisco IPMA en mode ligne partagée, vous savez quand votre manager ou un autre assistant répond à un appel grâce à la double flèche rouge affichée en regard de la ligne correspondant à votre manager.

Rubriques connexes

- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Utilisation du volet Mes managers

Vous pouvez utiliser le volet Mes managers d'Assistant Console pour contrôler l'activité des appels et l'état des fonctions de chacun des managers. Il permet également d'activer/de désactiver les fonctions manager.



Remarque

Les fonctions Ne pas déranger, Renvoyer tout, Sup. assistant, Filtrer les appels et Mode de filtrage sont uniquement disponibles en mode ligne proxy.

Le Tableau 3 décrit les informations affichées sous chaque intitulé de colonne du volet Mes managers.

Tableau 3 Informations affichées dans le volet Mes managers d'Assistant Console

Intitulé de la colonne Mes managers	Signification
Manager	Affiche le nom du manager. Si la ligne d'information est entièrement grisée, le manager ne souhaite pas que vous traitiez ses appels. Par ailleurs, les deux icônes suivantes peuvent apparaître à côté de l'icône de votre manager : <ul style="list-style-type: none"> • Si deux flèches vertes apparaissent en regard de l'icône du manager, il souhaite que vous traitiez des appels pour lui. • Si une icône en forme d'enveloppe apparaît en regard de l'icône du manager, un message vocal est en attente pour lui.
Intercom	Cliquez sur cette colonne pour passer un appel intercom à un manager.

Tableau 3 Informations affichées dans le volet Mes managers d'Assistant Console (suite)

Intitulé de la colonne Mes managers	Signification
NPD	Si cette case est cochée, la fonction Ne pas déranger (NPD) est activée. Pour activer/désactiver NPD, cliquez sur la cellule correspondante. La fonction NPD désactive la sonnerie du téléphone du manager ; toutefois, les appels ne sont pas redirigés.
RenvTout	(Uniquement en mode ligne proxy) Si cette case est cochée, la fonction Renvoyer tout (RenvTt) est activée. Pour activer/désactiver cette fonction, cliquez sur la cellule correspondante. Renvoyer tout redirige automatiquement tous les appels entrants vers la cible de renvoi du manager.
Surv. assistant	(Uniquement en mode ligne proxy) Une coche indique que le manager a activé la fonction Sup. assistant. Cette fonction permet d'afficher l'ID de l'appelant et la durée des appels que vous traitez pour lui.
Filtre actif	(Uniquement en mode ligne proxy) Si cette case est cochée, le filtrage des appels est actif. Pour activer/désactiver cette fonction, cliquez sur la cellule correspondante. Les filtres permettent d'envoyer les appels à vous ou au manager correspondant, en fonction de l'ID de l'appelant et du mode de filtrage.
Mode de filtrage	<p>(Uniquement en mode ligne proxy) Il existe deux modes de filtrage.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusif : les appels entrants correspondant aux numéros de la liste inclusive sont envoyés au <i>manager</i> et les autres, sur votre téléphone. • Exclusif : les appels entrants correspondant aux numéros de la liste exclusive sont redirigés sur <i>votre téléphone</i> et les autres, vers le manager. <p>Pour configurer des filtres pour un manager, utilisez la fenêtre Configuration du manager. Cliquez avec le bouton droit à un endroit quelconque de la ligne du manager dans le volet Mes managers et sélectionnez Configurer pour ouvrir cette fenêtre.</p> <p>Remarque : les paramètres initiaux par défaut sont tels que le filtrage inclusif est activé et que tous les appels du manager sont redirigés vers votre téléphone.</p>
Détails de l'appel	<p>Les détails de l'appel comprennent le numéro de la ligne du manager, la durée de l'appel et l'ID de l'appelant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ligne : extension réelle de la ligne téléphonique principale du manager ; une icône avec un téléphone indique l'état de la ligne. • Durée de l'appel : durée en temps réel d'un appel actif passé ou reçu par le manager. Le minuteur s'enclenche dès qu'un appel est initié (appel sortant) ou reçu (appel entrant). Il s'arrête lorsque l'appel est abandonné ou transféré. • ID de l'appelant : nom (s'il est disponible) et numéro de la personne que le manager a appelée ou dont il a reçu un appel. Assistant console affiche des informations relatives à l'appel renvoyé si elles sont disponibles.

**Conseil**

Vous pouvez contrôler (mais pas traiter) les appels apparaissant dans le volet Mes managers de la console. Il s'agit d'appels déjà redirigés vers le manager ou encore d'appels passés ou reçus directement par lui.

Rubriques connexes

- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23
- Configuration des fonctions du manager, page 59

Utilisation de la fonction de numérotation abrégée

La fonction de numérotation abrégée permet de configurer un répertoire personnel sur Assistant Console. Vous pouvez passer ou traiter des appels à l'aide de cette fonction.

Pour ouvrir le menu correspondant et afficher une liste des commandes disponibles, cliquez avec le bouton droit sur le volet Numérotations abrégées ou sélectionnez **Éditer > Numérotations abrégées** dans la barre de menus. Si certaines commandes sont grisées, essayez de sélectionner une liste de numéros abrégés avant d'ouvrir le menu.

Ce menu permet de créer et de modifier des groupes de numéros abrégés, de passer un appel, de spécifier une cible de transfert et d'ajouter des participants à une conférence.

Pour accéder rapidement aux numéros abrégés, vous pouvez les regrouper. Par exemple, vous pouvez créer un groupe personnel pour vous-même et un groupe pour chacun de vos managers.

Lorsque vous ajoutez des listes de numéros abrégés, ces listes apparaissent dans l'ordre de leur création. Pour trier toutes les entrées d'une liste de numéros abrégés, cliquez sur un intitulé de colonne (Nom, Numéro de téléphone ou Remarques). Les listes sont triées dans l'ordre alphabétique ou numérique, selon l'intitulé sélectionné. Cliquez de nouveau sur l'intitulé de la colonne pour basculer entre les ordres croissant et décroissant.

Vous pouvez passer des appels en utilisant vos listes de numéros abrégés de l'une des manières suivantes :

- Faites glisser l'entrée de numérotation abrégée vers votre ligne ou celle de votre manager.
- Passez un appel sur votre ligne en la sélectionnant, puis en double-cliquant sur l'entrée de numérotation abrégée. Passez un appel sur la ligne de votre manager en la sélectionnant, puis en double-cliquant sur l'entrée de numérotation abrégée.
- Faites glisser l'entrée de numérotation abrégée sur votre volet de contrôle des appels et cliquez sur **OK**.

Quelques méthodes permettant d'utiliser les listes de numéros abrégés rapidement (sans ouvrir le menu correspondant) :

- Pour effectuer un transfert aveugle vers une personne de la liste, glissez-déplacez un appel actif vers la liste correspondante.
- Pour ajouter une liste de numéros abrégés, faites-la glisser du volet Répertoire au volet Numérotations abrégées.



Conseil

Les exemples de groupes et de listes de numéros abrégés sont inactifs ; leur objectif consiste uniquement à montrer comment les informations relatives à la numérotation abrégée apparaissent sur la console. Si vous le souhaitez, vous pouvez les supprimer.

Rubriques connexes

- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Utilisation du répertoire

Le répertoire permet de rechercher un collègue ainsi que de passer et de traiter des appels à l'aide des résultats de recherche.

Pour rechercher un collègue, entrez une partie de son nom ou de son prénom dans les champs de recherche et cliquez sur **Rech.**

Le répertoire appelle une liste de tous les utilisateurs correspondant à votre chaîne de recherche. Les résultats de recherche sont triés par prénom, nom, numéro de téléphone et service.

Pour effacer les résultats et les champs de recherche, cliquez sur **Effacer.**

Quelques méthodes permettent d'utiliser les résultats de recherche :

- Double-cliquez sur le nom ou le numéro d'une personne pour passer un appel.
- Cliquez avec le bouton droit sur le nom d'une personne pour afficher un menu contextuel contenant les commandes pertinentes.
- Pour effectuer un transfert aveugle vers une personne du répertoire, glissez-déplacez un appel actif vers le nom ou le numéro appropriés.
- Pour ajouter une liste de numéros abrégés, faites-la glisser du volet Répertoire au volet Numérotations abrégées.

Rubriques connexes

- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Utilisation de la barre d'état

La barre d'état située en bas de l'écran Assistant Console affiche les informations suivantes :

- Connecté/Déconnecté : indique l'état de votre connexion au serveur Cisco IPMA.
- Disponible/Indisponible : indique votre état de disponibilité aux managers.
- Contrôle d'appel opérationnel/non opérationnel : indique la disponibilité des fonctions de traitement des appels.
- Filtrage non opérationnel : indique la disponibilité des fonctions de filtrage des appels.

La barre d'état affiche également une icône Ramener au premier plan permettant d'indiquer si votre console doit revenir automatiquement au premier plan lorsque vous recevez un appel entrant. Cliquez sur l'icône Ramener au premier plan pour activer/désactiver cette fonction. Par défaut, la fonction est désactivée. L'icône est plus foncée (enfoucie) lorsque la fonction est activée.

En outre, vous pouvez activer/désactiver la fonction Ramener au premier plan depuis le menu **Éditer > Préférences**.

Rubriques connexes

- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Paramétrage de la présentation de la console

Vous pouvez personnaliser la taille et la position des volets sur Assistant Console. Le menu **Afficher** permet de modifier la palette de couleur et la police ainsi que de rafraîchir les paramètres initiaux par défaut.



Conseil

Vous pouvez paramétrer la console pour qu'elle apparaisse automatiquement sur votre bureau lorsque vous recevez un appel entrant. Pour activer cette fonction, sélectionnez **Éditer > Préférences** dans le menu principal, puis cliquez sur la case Activer la console sur nouvel appel. Une icône Ramener au premier plan figure dans la barre d'état située en bas de l'écran de la console. L'icône est plus foncée (enfoucie) lorsque la fonction est activée.

Rubriques connexes

- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Affichage des paramètres d'administration

Vous pouvez consulter les paramètres d'administration dans la boîte de dialogue Connexion ou sélectionner **Éditer > Paramètres** dans la barre de menus.



Remarque Ne les modifiez pas à moins que l'administrateur système vous le demande.

Il existe deux types de paramètres :

- Paramètres de base
 - Nom d'hôte ou adresse IP du serveur Cisco IPMA
 - Port du serveur Cisco IPMA
- Paramètres avancés
 - Traces activées/désactivées

L'onglet Paramètres avancés affiche l'emplacement où sont stockés vos fichiers traces.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23
- Configuration des fonctions du manager, page 59

Configuration des préférences

Vous pouvez activer les deux paramètres ci-après dans le menu des préférences.

- Paramétrer la console pour qu'elle apparaisse automatiquement sur votre bureau lorsque vous recevez un appel entrant : pour activer la fonction Ramener au premier plan de la console, choisissez **Modifier > Préférences** dans le menu principal, puis cochez la case Activer la console sur nouvel appel. Une icône Ramener au premier plan figure dans la barre d'état située en bas de l'écran de la console. Cette icône est affichée dans des teintes plus sombres quand la fonction est activée.
- Paramétrer votre ordinateur pour lancer automatiquement l'application Assistant Console lorsque vous démarrez votre ordinateur : pour activer la fonction de démarrage automatique, choisissez **Modifier > Préférences** dans le menu principal, puis cochez la case Lancer automatiquement la console au démarrage. Assistant Console sera automatiquement lancé au prochain démarrage de votre ordinateur.

Pour désactiver les différentes fonctions, désélectionnez les cases correspondantes.

Utilisation de la console avec la souris et le clavier

Assistant Console propose plusieurs combinaisons souris/clavier pour effectuer une tâche donnée.

Vous pouvez :

- cliquer, cliquer avec le bouton droit ou double-cliquer sur les éléments de la console ;
- glisser-déposer des éléments de la console ;
- utiliser les raccourcis clavier.

Par exemple, vous avez le choix entre les options suivantes pour répondre à un appel :

- cliquer sur le bouton de contrôle d'appel **Répondre** ;
- double-cliquer sur l'appel dans le volet Mes appels ;
- cliquer avec le bouton droit sur l'appel situé dans le volet Mes appels, puis sélectionner **Répondre** dans le menu contextuel ;
- utiliser un raccourci clavier.

Il est possible d'exécuter certaines tâches en glissant-déposant des éléments de la console. Pour ajouter une liste de numéros abrégés, vous pouvez glisser-déposer un appel sélectionné dans le volet Mes appels situé sur le volet Numérotations abrégées.



Conseil

Vous pouvez trouver toutes les options relatives à une tâche spécifique, telles qu'un transfert d'appel, dans le Chapitre 3, « Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels ».

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Utilisation de la fonction Intercom depuis la console

La fonction intercom est une fonction optionnelle configurée par votre administrateur système. Elle permet de parler à un manager sur une ligne intercom.

Pour passer un appel intercom, double-cliquez sur le nom du manager requis dans le volet Mes appels. Vous pouvez également cliquer une fois sur l'icône intercom correspondante du volet Mes managers.

Si le manager est disponible lorsque vous l'appellez par le biais de l'intercom, votre haut-parleur et le sien s'activent simultanément. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone.

Si le manager est en ligne lorsque vous tentez de l'appeler par le biais de l'intercom, votre appel sonne sur son téléphone et il doit y répondre manuellement. C'est également le cas lorsqu'un manager vous appelle par l'intercom lorsque vous êtes en ligne.

Pour terminer l'appel intercom, cliquez de nouveau sur l'icône correspondante.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Exploration de la console, page 8
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone, page 31

Utilisation des raccourcis clavier

La plupart des outils et des fonctions d'Assistant Console peuvent être utilisés à l'aide de la souris, mais également par le biais de raccourcis clavier. Ils peuvent permettre de traiter les appels plus efficacement.

Vous pouvez utiliser les raccourcis initiaux par défaut ou les personnaliser afin qu'ils répondent mieux à vos besoins. Cisco IPMA enregistre les raccourcis personnalisés pour votre prochaine connexion.

Affichage des raccourcis

Cliquez sur un élément de la barre de menus pour afficher les commandes et les raccourcis. Un raccourci clavier est associé à la plupart des commandes du menu.

Vous pouvez également consulter les raccourcis dans la boîte de dialogue Modifier le raccourci clavier. Sélectionnez **Éditer > Raccourcis clavier** pour ouvrir la fenêtre, puis sélectionnez une commande de menu dans la liste afin d'afficher le raccourci qui lui est associé.

Par exemple, si vous sélectionnez Appel > Répondre dans la fenêtre Modifier le raccourci clavier, vous voyez que le raccourci initial par défaut se compose de la touche de contrôle (Ctrl) associé à la touche A (Ctrl-A).

Personnalisation des raccourcis clavier

Pour personnaliser un raccourci clavier, sélectionnez **Éditer > Raccourcis clavier** dans la barre de menus. Sélectionnez une commande de menu dans la liste et cliquez sur Ctrl, Maj ou Alt pour définir la première partie du raccourci. Ensuite, entrez une lettre ou un chiffre dans le champ Touche pour désigner la dernière partie du raccourci. Cliquez sur **Enreg.** pour affecter le nouveau raccourci clavier à la commande sélectionnée.

Utilisation des raccourcis

Pour utiliser un raccourci, maintenez la première touche enfoncée, puis appuyez sur la seconde. Par exemple, pour employer le raccourci Ctrl-L de mettre un appel en attente, maintenez la touche Ctrl enfoncée et appuyez sur L.



Remarque

Pour que les raccourcis clavier fonctionnent, la page Assistant Console doit être active sur le bureau.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Exploration de la console, page 8
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Utilisation de Cisco IPMA par vous et votre manager

Vous utiliserez les fonctions Cisco IPMA depuis votre téléphone et Assistant Console pour traiter les appels destinés à votre manager. Par exemple, quand vous répondez à un appel pour votre manager, vous pouvez consulter votre manager en double-cliquant sur la ligne intercom dans votre Assistant Console. Si votre manager décide de prendre l'appel, vous pouvez le lui transférer en utilisant le bouton Renvoi immédiat dans Assistant Console ou la touche de fonction **ImmDiv** sur votre téléphone. Si votre manager souhaite que l'appelant lui laisse un message vocal, vous pouvez transférer l'appel au système de messagerie vocale de votre manager à l'aide du bouton Transfert vers la messagerie vocale ou de la touche de fonction **TrnsfVM**.

Votre manager, quant à lui, utilisera les fonctions Cisco IPMA principalement depuis son téléphone IP Cisco Unified. Par exemple, si votre manager attend un appel d'un agent immobilier, il peut activer la fonction Sup. assistant pour contrôler les appels entrants. Quand le numéro de l'agent immobilier apparaît, votre manager peut intercepter l'appel à l'aide de la touche de fonction **Récup**. Un autre exemple d'utilisation de Cisco IPMA par votre manager peut consister à appuyer sur la touche de fonction **ImmDiv** de son téléphone pour vous renvoyer un appel entrant. Votre manager peut s'assurer que vous répondez à l'appel et surveiller la durée de la communication grâce à la fenêtre d'état Cisco IPMA affichée sur l'écran LCD de son téléphone.

Pour mieux comprendre comment les managers utilisent les fonctions Cisco IPMA, consultez le Chapitre 6, « Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy » ou le Chapitre 5, « Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée ».



Conseil

Votre manager ou vous pouvez personnaliser ces fonctions dans la fenêtre Configuration du manager. Pour ouvrir cette fenêtre, sélectionnez **manager > Configuration** dans la barre de menus ou cliquez avec le bouton droit à un endroit quelconque de la ligne relative au manager dans le volet Mes managers et sélectionnez **Configuration**.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 20
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Configuration des fonctions du manager, page 59



Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels

Votre souris et votre clavier permettent d'appeler, de répondre à des appels, de les transférer, de les terminer ou de les traiter de toute autre manière depuis Assistant Console.



Remarque Assurez-vous que l'appel à traiter est sélectionné (mis en surbrillance) sur la console. Les boutons de contrôle d'appel et les rubriques de menu non pertinents pour l'appel sélectionné sont grisés (inactifs).

Pour en savoir plus sur le traitement des appels, consultez les rubriques suivantes :

- Établissement d'un appel, page 23
- Réponse à un appel, page 24
- Fin d'un appel, page 25
- Mise en attente d'un appel, page 25
- Transfert d'un appel, page 26
- Configuration d'une conférence téléphonique, page 28
- Renvoi d'un appel vers un autre numéro, page 28
- Envoi d'un appel à un service de messagerie vocale, page 30

Établissement d'un appel

Pour passer un appel depuis Assistant Console, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Composer**.
- Cliquez avec le bouton droit sur une ligne téléphonique du volet Mes appels et sélectionnez **Composer** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Composer** dans la barre de menus.

- Double-cliquez sur une entrée de la numérotation abrégée ou du répertoire.
- Glissez-déposez un numéro du répertoire dans le volet Mes appels.
- Utilisez le raccourci clavier associé.
- Lorsque la console est ouverte et active sur votre bureau, entrez le numéro à appeler à l'aide de votre clavier, puis appuyez sur **Entrée**. Le numéro appelé apparaît dans la barre d'état située en bas de la console.

Si la boîte de dialogue Entrer un numéro apparaît, entrez le numéro à appeler et cliquez sur **OK**.

Procédez exactement comme si vous passiez l'appel depuis votre téléphone IP Cisco Unified.

Les appels provenant d'Assistant Console utilisent la première ligne physique du téléphone de l'assistant.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Réponse à un appel

Pour répondre à un appel sélectionné, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Répondre**.
- Double-cliquez sur un appel en sonnerie du volet Mes appels.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Répondre** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Répondre** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Si l'appel entrant auquel vous souhaitez répondre n'est pas sélectionné (mis en surbrillance), cliquez dessus pour le sélectionner avant d'exécuter l'une des actions ci-dessus.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23
- Comment répondre à un appel en utilisant IPMA sur le téléphone, page 37

Fin d'un appel

Pour terminer un appel sélectionné, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Raccrocher**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Raccrocher** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Raccrocher** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Mise en attente d'un appel

Pour mettre un appel sélectionné en attente, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Attente**.
- Double-cliquez sur l'appel connecté.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Attente** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Attente** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Récupération d'un appel mis en attente

Pour reprendre un appel mis en attente, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Reprend**.
- Double-cliquez sur l'appel mis en attente.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Reprend** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Reprend** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Transfert d'un appel

Il existe trois moyens de transférer des appels :

- Transférer : redirige immédiatement l'appel sans parler au destinataire du transfert (personne à laquelle vous transférez l'appel).
- Transférer en consultant : redirige l'appel après avoir parlé avec le destinataire du transfert.
- Transfert direct : connecte directement deux appels (appels actifs et appels en attente).



Remarque

Vous devez répondre à un appel avant de pouvoir le transférer. Une fois un appel transféré, il est impossible de le reprendre (à moins d'un nouveau transfert).

Transférer

Pour effectuer un transfert pour un appel sélectionné, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Transfr**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Transfr** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Transfr** dans la barre de menus.
- Glissez l'appel dans une liste du volet Numérotations abrégées.
- Glissez l'appel dans une liste du volet Répertoire.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Si vous ne glissez pas l'appel dans une liste du volet Numérotations abrégées ou Répertoire, la fenêtre Entrez un numéro apparaît. Entrez le numéro du destinataire du transfert et cliquez sur **OK**.

Transférer en consultant

Pour effectuer un transfert en consultant pour un appel sélectionné, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Transférer en consultant**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Transférer en consultant** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Transférer en consultant** dans la barre de menus.
- Dans le volet Numérotations abrégées ou Répertoire, cliquez avec le bouton droit sur la liste dans laquelle vous souhaitez transférer l'appel, puis sélectionnez **Transférer en consultant** dans le menu contextuel.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Si la fenêtre Entrer un numéro apparaît, entrez le numéro de téléphone du destinataire de l'appel et cliquez sur **OK**.

Après avoir parlé avec le destinataire, cliquez de nouveau sur **Transférer en consultant** pour effectuer le transfert.



Remarque

Vous ne pouvez pas effectuer un transfert en consultant pendant que le téléphone sonne ou en utilisant la méthode du glisser-déposer. Vous devez parler au destinataire pour effectuer un transfert en consultant.

Transfert direct

Pour effectuer un transfert direct pour deux appels, sélectionnez les deux appels et choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Transfert direct**.
- Cliquez sur l'appel avec le bouton droit et sélectionnez **Transfert direct** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Transfert direct** dans la barre de menus.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Configuration d'une conférence téléphonique

Il y a deux moyens d'établir une conférence téléphonique :

- **Conférence** : vous initiez un appel pour ajouter des participants à une conférence.
- **Joindre** : vous mettez en communication des appels actifs et des appels en attente au sein d'une seule conférence téléphonique.

Pour ajouter des participants à une conférence téléphonique active et sélectionnée, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Conférence**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Conférence** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Conférence** dans la barre de menus.
- Cliquez avec le bouton droit sur une liste du volet Numérotations abrégées ou Répertoire et sélectionnez **Conférence** dans le menu contextuel.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Si la boîte de dialogue Entrer un numéro apparaît, entrez le numéro de téléphone du participant à la conférence et cliquez sur **OK**.

Après avoir parlé au destinataire, cliquez de nouveau sur **Conférence** pour ajouter la personne à la conférence.

Pour établir une conférence téléphonique à l'aide de l'option Joindre, sélectionnez les appels concernés dans la conférence et choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Joindre**.
- Cliquez sur l'appel avec le bouton droit et sélectionnez **Joindre** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Joindre** dans la barre de menus.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23

Renvoi d'un appel vers un autre numéro

Le renvoi immédiat permet de transférer un appel sélectionné vers un numéro cible prédéterminé. Il est possible de transférer un appel en sonnerie, connecté ou en attente.

En mode ligne proxy, la cible initiale par défaut est le manager auquel l'appel était destiné à l'origine. En mode ligne partagée, il n'y a pas de cible par défaut. Toutefois, vous pouvez configurer la cible à l'aide de n'importe quel numéro de téléphone ou extension valable.

Pour plus de détail, consultez les rubriques suivantes :

- Utilisation du renvoi immédiat, page 29
- Configuration de la cible de renvoi immédiat, page 29
- Chapitre 4, « Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone »

Utilisation du renvoi immédiat

Pour renvoyer un appel sélectionné vers la cible de renvoi immédiat, sélectionnez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Renvoi immédiat**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Renvoi immédiat** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Renvoi immédiat** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Conseils

- Contrairement au transfert, qui exige que vous spécifiez la cible à chaque utilisation, le renvoi immédiat envoie les appels vers un seul numéro cible prédéterminé.
- Il est possible de transférer un appel en sonnerie, connecté ou en attente.
- Vous ne pouvez pas renvoyer un appel que vous avez passé ou reçu sur l'une de vos propres lignes téléphoniques (plutôt que sur une ligne proxy du manager).

Rubriques connexes

- Configuration de la cible de renvoi immédiat, page 29
- Chapitre 4, « Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone »

Configuration de la cible de renvoi immédiat

Vous pouvez configurer votre cible de renvoi immédiat vers le manager auquel l'appel était destiné à l'origine ou vers un autre numéro de répertoire.

Pour afficher ou modifier la cible, sélectionnez **Editer > Renvoi immédiat** dans la barre de menus. La boîte de dialogue Cible renvoi immédiat apparaît.

En mode ligne partagée, saisissez un numéro de téléphone ou d'extension dans la zone de texte. Entrez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone.

En mode ligne proxy, vous avez la possibilité de basculer entre une cible de type manager ou un numéro de téléphone. Si vous optez pour un numéro de téléphone, saisissez un numéro de téléphone ou d'extension. Entrez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone.

Cliquez sur **Enregistrer** pour sauvegarder vos modifications.

Conseils

- Vous pouvez configurer la cible de renvoi immédiat du manager en plus de la vôtre. Ces deux cibles sont distinctes. Pour savoir comment faire, consultez « Configuration de la cible de renvoi d'un manager » à la page 62.
- Vous pouvez renvoyer un appel à l'aide de votre téléphone IP Cisco Unified. Répondez à l'appel, puis appuyez sur la touche de fonction **ImmDiv** de votre téléphone IP Cisco Unified pour transférer l'appel vers votre cible de renvoi immédiat.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23
- Utilisation du renvoi immédiat, page 29
- Chapitre 4, « Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone »
- Configuration des fonctions du manager, page 59

Envoi d'un appel à un service de messagerie vocale

Vous pouvez transférer un appel en sonnerie ou connecté que vous traitez pour un manager vers son service de messagerie vocale.

Pour envoyer un appel sélectionné à un service de messagerie vocale, choisissez l'une des options suivantes :

- Cliquez sur le bouton de contrôle d'appel **Transfert à la messagerie vocale**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Transfert à la messagerie vocale** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Transfert à la messagerie vocale** dans la barre de menus.
- Utilisez le raccourci clavier associé.

Conseils

- Vous pouvez également effectuer cette opération depuis votre téléphone IP Cisco Unified. Répondez à l'appel, puis appuyez sur la touche de fonction **TrnsfVM** de votre téléphone IP Cisco Unified pour transférer l'appel du manager sur son service de messagerie vocale.
- Cette fonction ne s'applique pas aux appels que vous avez passés ou reçus sur l'une de vos propres lignes téléphoniques. Elle s'applique uniquement aux appels reçus sur la ligne proxy de votre manager.

Rubriques connexes

- Présentation d'Assistant Console, page 6
- Utilisation des raccourcis clavier, page 20
- Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 23
- Chapitre 4, « Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone »



4

Pour les assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone

Vous pouvez accéder à certaines fonctions de Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) directement sur votre téléphone IP Cisco Unified. À l'exception de la sonnerie distinctive, ces fonctions sont également disponibles sur l'application Assistant Console.

Cisco IPMA permet à l'assistant d'utiliser les boutons physiques du téléphone et les touches de fonction pour effectuer la plupart des tâches possibles avec l'application IPMA Assistant Console. L'utilisation du téléphone avec la fonction IPMA est appelée « Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant ».

Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant peut s'utiliser simultanément avec l'application Cisco IPMA Assistant Console.

Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant est pris en charge sur les modèles suivants de téléphone :

- téléphone IP Cisco Unified 7971G
- téléphone IP Cisco Unified 7970G
- téléphone IP Cisco Unified 7961G
- téléphone IP Cisco Unified 7960G
- téléphone IP Cisco Unified 7941G
- téléphone IP Cisco Unified 7940G



Remarque Cisco recommande vivement, pour utiliser Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant, qu'un assistant ne prenne pas plus de cinq managers charge.



Remarque Les assistants souhaités peuvent être définis par le manager (avec l'URL Web) ou l'assistant (avec l'application console), mais pas sur le téléphone lui-même.

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- Distinction entre mode ligne proxy et mode ligne partagée, page 32 : décrit les deux modes dans lesquels fonctionne Cisco IPMA Assistant.
- Connexion à Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant, page 33 : décrit le processus de connexion sur le téléphone.
- Vérification de l'état de vos managers, page 34 : décrit les informations concernant l'état de chaque manager pris en charge par un assistant.
- Gestion des appels et autres opérations, page 36 : décrit la réponse, le transfert et le renvoi d'appels, ainsi que les autres opérations que peut effectuer l'assistant.
- Comment répondre à un appel en utilisant IPMA sur le téléphone, page 37 : décrit les trois méthodes utilisables par l'assistant pour répondre à l'appel.
- Configuration des paramètres du manager, page 38 : décrit les différents paramètres que l'assistant peut contrôler pour les managers pris en charge.
- Configuration des paramètres de l'assistant IPMA, page 40 : décrit comment configurer les options associées à l'assistant telles que les cibles de renvoi et le tri d'état des managers.
- Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive, page 42 : décrit la procédure permettant d'associer des types de sonnerie à chaque ligne téléphonique.

Distinction entre mode ligne proxy et mode ligne partagée

L'application Cisco IPMA permet aux assistants de traiter les appels plus efficacement. Cisco IPMA possède deux modes de fonctionnement : le mode Ligne partagée et le mode Ligne proxy. Votre administrateur système configure ce mode.

Mode ligne partagée

En tant qu'assistant utilisant Cisco IPMA en mode ligne partagée, vous possédez le même numéro de répertoire que votre manager. Vous utilisez ce numéro partagé pour gérer les appels pour le compte de votre manager.

Mode ligne proxy

En tant qu'assistant utilisant Cisco IPMA en mode ligne proxy, un numéro de répertoire est affecté à votre manager et un autre numéro de répertoire utilisé comme proxy vous est affecté. Vous utilisez le numéro proxy pour gérer les appels pour le compte de votre manager.

Identification du mode

Avant de commencer, déterminez le mode sélectionné par votre administrateur système. Vérifiez l'écran des paramètres du manager :

- En mode ligne partagée, seule l'option Ne pas déranger apparaît sur cet écran.
- En mode ligne proxy, plusieurs options apparaissent sur cet écran.

Connexion à Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant

Pour vous connecter à Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Appuyez sur Services sur le téléphone.

Étape 2 Sélectionnez Service de téléphone IPMA principal.

Étape 3 Entrez votre ID utilisateur et votre PIN, puis appuyez sur Soumet.

L'écran d'état du manager doit s'afficher (consultez la Figure 3).

Figure 3 Écran d'état du manager



 **Remarque**

Si le Service IPMA principal cesse de fonctionner, l'écran du téléphone de l'assistant n'est pas mis à jour pour indiquer cette situation. En revanche, l'assistant reçoit un message « Exception hôte introuvable » lorsque vous tentez d'utiliser une touche de fonction. Dans ce cas, l'assistant doit sélectionner manuellement **Service de téléphone IPMA secondaire** dans le menu des services IP, puis se reconnecter.

Vérification de l'état de vos managers

La Figure 3 montre un exemple de l'écran d'état du manager. Cet écran contient la liste de tous les managers pris en charge par un assistant donné.

Cette section décrit les informations affichées et les touches de fonction à l'écran.

Affichage des informations sur l'écran d'état du manager

Pour chaque manager pris en charge par l'assistant, les informations suivantes s'affichent :

- Ligne d'état de l'assistant du manager : indique si l'assistant est disponible ou indisponible.
- Nombre de managers dans la liste : permet de déterminer rapidement le nombre de managers dans la liste.
- Noms des managers : triés dans l'ordre suivant :
 - Indication de nouvel appel
 - Changement d'état du manager à partir du combiné raccroché
 - Raccroché
- Icône d'état située à gauche du nom du manager : consultez le Tableau 4 page 35 pour afficher la liste et la description de ces icônes d'état.
- Ligne proxy du manager.

Icônes d'état d'appel

Le Tableau 4 affiche et décrit les différentes icônes d'état d'appel qui apparaissent à gauche du nom du manager sur l'écran d'état du manager.

Tableau 4 *Icônes d'état d'appel*

Icône d'état d'appel du manager	Effet
Occupé 	Cette icône apparaît dans l'écran d'état du manager à côté de son nom si son téléphone est occupé.
Attente 	Si le manager met un appel en attente, cette icône apparaît à côté de son nom dans l'écran d'état du manager.
Inactif/Raccroché 	Cette icône apparaît dans l'écran d'état du manager à côté de son nom si son téléphone est raccroché.
Décroché 	Cette icône apparaît dans l'écran d'état du manager à côté de son nom si son téléphone est décroché.

Tableau 4 Icônes d'état d'appel (suite)

Icône d'état d'appel du manager	Effet
	Cette icône apparaît dans l'écran d'état du manager à côté de son nom si son téléphone est en sonnerie.
	Cette icône apparaît dans l'écran d'état du manager à côté de son nom si son état ne peut pas être déterminé par IPMA. Par exemple, il se peut qu'une défaillance CTI se soit produite ou que le manager soit un manager mobile qui ne s'est pas encore connecté.
MWI (témoin Message en attente)	« MWI » apparaît dans l'écran d'état du manager à côté de son nom s'il a un message vocal en attente.

Gestion des appels et autres opérations

Le Tableau 5 décrit les touches de fonction qui apparaissent dans l'écran d'état du manager. Les touches de fonction permettent d'effectuer une tâche de gestion d'appels différente.

Tableau 5 Touches de fonction de Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant

Touche de fonction	Effet
Sélect.	Sélectionne le manager en surbrillance dans la liste des managers et vous dirige vers l'écran des paramètres du manager (consultez la Figure 4 page 38), dans lequel vous pouvez configurer les paramètres du manager sélectionné.
Répond.	Répond à un appel entrant du manager correspondant.
Quitter	Quitte l'écran d'état du manager et vous dirige vers la page du menu Services.
ImmDiv	Renvoie immédiatement un appel en sonnerie, connecté ou en attente au manager correspondant (par défaut) ou à un autre numéro prédéfini. Pour définir la cible de renvoi vers un numéro de répertoire, appuyez sur Par Ass , puis sur Définir cible de renvoi , et entrez le numéro.
Autres	Affiche les touches de fonction restantes de l'écran d'état du manager.
TrnsfVM	Envoie un appel en sonnerie, connecté ou en attente à la messagerie vocale du manager correspondant.

Tableau 5 Touches de fonction de Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant (suite)

Touche de fonction	Effet
InterCom	<p>Permet de parler à un manager sur une ligne intercom.</p> <p>Si le manager est disponible lorsque vous l'appellez par le biais de l'intercom, votre haut-parleur et le sien s'activent simultanément. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone.</p> <p>Si le manager est en ligne lorsque vous tentez de l'appeler par le biais de l'intercom, votre appel sonne sur son téléphone et il doit y répondre manuellement. C'est également le cas lorsqu'un gestionnaire vous appelle par l'intercom quand vous êtes en ligne.</p>
Indisp.	<p>Vous rend indisponible. Si un autre assistant est configuré pour le manager et si cet assistant est en ligne, il devient l'assistant actif de ce manager.</p> <p>Si aucun autre assistant n'est disponible, les appels pour le manager ne sont ni filtrés ni renvoyés et sonnent tous sur le téléphone du manager.</p> <hr/> <p> Remarque Lorsque l'assistant principal devient indisponible ou se déconnecte, l'état du téléphone et d'appel du manager s'affichent sur le téléphone de l'assistant disponible suivant, qui devient alors l'assistant principal.</p>
Par Ass	<p>Vous dirige vers l'écran des paramètres de l'assistant, dans lequel vous pouvez configurer différents paramètres. Consultez le Tableau 7 page 40 pour connaître les champs que vous pouvez configurer.</p>

Comment répondre à un appel en utilisant IPMA sur le téléphone

Vous pouvez répondre à un appel à un manager, qui s'affiche dans la page d'état du manager, de trois façons possibles :

- Appuyez sur la touche de fonction **Répondre** dans la page d'état du manager.
- Sélectionnez le bouton de la ligne de l'appel en sonnerie ou le bouton du haut-parleur.
- Quittez l'écran IPMA et sélectionnez le bouton Répondre dans l'écran de traitement des appels, visible après que vous ayez quitté l'écran IPMA. L'écran de traitement des appels affiche le numéro d'origine de l'appel et contient les touches de fonction **Répondre**, **ImmDiv** et **TrnsfVM**.

 **Remarque** Lorsque vous avez répondu à l'appel en utilisant l'une de ces méthodes, l'écran IPMA est remplacé par l'écran de traitement des appels (s'il n'est pas déjà visible). À ce stade, utilisez les touches de fonction de l'écran de traitement des appels comme vous le faites normalement ; IPMA ne contrôle pas ces fonctions.

Configuration des paramètres du manager

La Figure 4 affiche l'écran des paramètres du manager, qui apparaît lorsque vous sélectionnez un manager dans la liste affichée dans l'écran d'état du manager (consultez la Figure 3).

Le Tableau 6 décrit comment configurer les champs de cet écran.

Figure 4 Écran des paramètres du manager



Tableau 6 Champs des paramètres du manager de Cisco IPMA

Touche de fonction	Effet
Filtre	<p>Bascule entre Activé(e) et Inactivé(e). Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect. S'il est défini sur Activé(e), les règles de filtrage configurées dans le champ du mode de filtrage s'appliquent.</p> <p> Remarque Pour configurer des filtres pour un manager, vous devez utiliser l'application Assistant Console. Pour plus d'informations, consultez « Création de listes de filtres pour un manager » à la page 63.</p>
Mode de filtrage	<p>Bascule entre Exclusif et Inclusif. Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Exclusif : les appels correspondant aux numéros de téléphone de la liste sont envoyés à l'assistant ; les appels restants sont envoyés au manager. • Inclusif : les appels correspondant aux numéros de téléphone de la liste sont envoyés au manager ; les appels restants sont envoyés à l'assistant. <p>Les caractères génériques autorisés sont X pour un chiffre unique et * pour une chaîne de chiffres au début ou à la fin d'un numéro uniquement.</p>
Ne pas déranger	<p>Désactive la sonnerie du téléphone du manager. Cette opération peut s'effectuer manager par manager.</p>
Renvoi d'appels	<p>Bascule entre Activé(e) et Inactivé(e). Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect. Si ce champ est défini sur Activé(e), IPMA envoie un appel en sonnerie, connecté ou en attente au manager ou à un autre numéro prédéfini (que vous spécifiez en sélectionnant le champ Définir cible de renvoi).</p>
Définir cible de renvoi	<p>Le numéro vers lequel les appels sont renvoyés, si le champ Renvoi d'appels est défini sur Activé(e).</p> <p>Défaut : les appels sont renvoyés vers le téléphone du manager correspondant sauf si vous avez configuré un autre numéro de répertoire à cet endroit.</p>

Configuration des paramètres de l'assistant IPMA

La Figure 5 affiche l'écran des paramètres de l'assistant IPMA, qui apparaît lorsque vous appuyez sur la touche de fonction **Par Ass** dans l'écran d'état du manager (consultez la Figure 3). L'écran des paramètres de l'assistant permet de configurer des éléments tels que les cibles de renvoi et le tri pour l'écran d'état du manager.

Le Tableau 7 décrit comment configurer les champs de cet écran.

Le Tableau 8 décrit comment utiliser les touches de fonction de cet écran.

Figure 5 Paramètres de l'assistant Cisco IPMA



Tableau 7 Champs de paramètres de l'assistant Cisco IPMA

Champs	Effet
Écraser le prog d'appels (Activer/Désactiver)	<p>Bascule entre Activé(e) et Désactivé(e). Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect. L'activation de cet indicateur envoie une mise à jour en temps réel lorsque vous êtes sur un appel.</p> <p>Il est pratique pour vérifier si l'état d'un manager est occupé ou inactif avant de lui renvoyer un appel. Lorsque cet indicateur est activé, un changement d'état du manager s'affiche lorsque vous êtes sur un appel.</p>

Tableau 7 Champs de paramètres de l'assistant Cisco IPMA (suite)

Champs	Effet
Tri intelligent (Activer/Désactiver)	<p>Bascule entre Activé(e) et Désactivé(e). Modifiez le paramètre de ce champ en le mettant en surbrillance et en appuyant sur Sélect. Lorsque cet indicateur est activé, l'écran d'état du manager est trié en fonction des événements de nouvel appel.</p> <p>Pour connaître la hiérarchie de tri de la liste des managers, consultez « Affichage des informations sur l'écran d'état du manager » à la page 35.</p> <p>Lorsque cet indicateur n'est pas activé, l'écran d'état du manager est statique.</p>
Définir cible de renvoi	<p>Lorsque le champ Renvoyer tout est défini sur Activé(e) pour un manager (consultez la Figure 4 page 38), les appels entrants vers ce manager sont renvoyés vers la cible de renvoi, qui est soit le manager sélectionné (par défaut), soit un numéro de répertoire.</p> <p>Pour renvoyer des appels vers un numéro de répertoire, entrez le numéro dans le champ Définir cible de renvoi ; pour changer un numéro de répertoire, modifiez le champ Définir cible de renvoi.</p>

Tableau 8 Touches de fonction des paramètres de l'assistant Cisco IPMA

Champs	Effet
Sélect.	<p>Lorsque vous appuyez sur ce bouton, les paramètres des deux champs de cet écran sont modifiés : Écraser le prog d'appels et Tri intelligent. Si vous mettez en surbrillance le champ Définir cible de renvoi et si vous appuyez sur Sélect., vous êtes dirigé vers l'écran permettant de configurer le numéro de la cible de renvoi.</p>
MàJ int/MàJ dém	<p>Par défaut, l'écran d'état du manager est rafraîchi lorsqu'il se produit un changement d'état du manager ou lorsqu'il y a un nouvel appel pour le manager.</p> <p>Le bouton MàJ int empêche ce rafraîchissement automatique.</p> <p>Par exemple, si vous prenez en charge 33 managers et si souhaitez modifier les paramètres du 20ème, vous pouvez utiliser ce bouton.</p> <p>Pour modifier les paramètres de ce manager, faites défiler la liste des managers dans l'écran d'état du manager, mettez en surbrillance le 20ème nom, puis appuyez sur Sélect.</p> <p>Toutefois, si votre écran est mis à jour au cours de ce processus, vous perdez votre place dans la liste ainsi que des mises à jour de l'état potentiellement importantes. Pour éviter l'apparition d'un rafraîchissement dans une telle situation, appuyez sur MàJ int.</p> <p> Remarque Pour rappeler les mises à jour automatiques, appuyez sur MàJ dém.</p>

Tableau 8 Touches de fonction des paramètres de l'assistant Cisco IPMA (suite)

Champs	Effet
Quitter	Quitte l'écran des paramètres de l'assistant IPMA et vous ramène à l'écran d'état du manager.
Déconnexion	Vous déconnecte du service IPMA. Vous devez vous reconnecter au service après la déconnexion.

Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive

La sonnerie distinctive permet d'associer un type de sonnerie unique à chacune de vos lignes téléphoniques. Vous pouvez associer un type de sonnerie unique à la ligne proxy du manager afin de pouvoir reconnaître rapidement vos appels entrants de ceux du manager.

La procédure suivante permet de personnaliser cette fonction directement sur votre téléphone.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Paramètres** sur votre téléphone IP Cisco Unified.

Étape 2 Le bouton **Navigation** permet de sélectionner **Type de sonnerie** dans le menu Paramètres (ou appuyez sur **2** sur le clavier de numérotation de votre téléphone).

Chacune des lignes de votre téléphone, de même que le type de sonnerie qui lui est associé, s'affiche sur l'écran LCD de votre téléphone. Initialement, toutes ces lignes utilisent le type de sonnerie par défaut.

Étape 3 Pour modifier le type de sonnerie relatif à une ligne, utilisez le bouton **Navigation** afin de sélectionner la ligne, puis appuyez sur la touche de fonction **Sélect.**



Remarque Pour identifier la ligne proxy associée à un manager donné, consultez le volet Mes appels de l'application Assistant Console. Dans cette zone figurent les lignes proxy et les noms des managers. La ligne proxy est celle sur laquelle vous recevez des appels entrants pour le manager correspondant.

Étape 4 Le bouton **Navigation** permet de faire défiler la liste des types de sonneries disponibles pour la ligne sélectionnée. Pour entendre un aperçu d'un type de sonnerie, sélectionnez-le, puis appuyez sur la touche de fonction **Écouter**.

Étape 5 Pour associer un nouveau type de sonnerie, appuyez sur les touches de fonction **Sélect.** et **Ok**.

Étape 6 Répétez les étapes 3 à 5 pour personnaliser le type de sonnerie d'une autre ligne sélectionnée.

Étape 7 Appuyez sur la touche de fonction **Quitter** pour quitter le menu Type de sonnerie.



5

Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) étend les fonctionnalités de votre téléphone et permet, à vous et à votre assistant, de traiter plus efficacement les appels. Votre administrateur système a défini votre configuration Cisco IPMA pour fonctionner soit en mode ligne partagée, soit en mode ligne proxy. En mode ligne partagée, vous et votre assistant possédez le même numéro de téléphone. Votre assistant utilise le numéro partagé pour traiter des appels à votre place. En mode ligne proxy, un numéro de téléphone vous est affecté, tandis que votre assistant reçoit un autre numéro de téléphone à utiliser comme proxy. Votre assistant utilise le numéro proxy pour traiter des appels à votre place. Avant de commencer, déterminez le mode sélectionné par votre administrateur système. Consultez le Chapitre 1, « Introduction à Cisco IPMA ».

Cisco IPMA fournit les fonctions suivantes aux managers configurés pour utiliser le mode ligne partagée :

- Fonctions étendues de traitement d'appels sur votre téléphone IP Cisco Unified : proposent de nouvelles touches de fonction et une fenêtre d'état sur l'écran LCD de votre téléphone.
- Fonctions d'intercom : permettent au manager d'échanger des appels avec l'assistant via un intercom.
- Configuration des fonctions via le Web : permet de personnaliser la cible de renvoi à l'aide de la fenêtre Configuration du manager. Votre assistant peut également configurer cette fonction pour vous depuis Assistant Console.

Consultez les rubriques suivantes pour plus d'informations :

- Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 3
- Renvoi et transfert d'appels, page 44
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 45
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 46
- Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 60

Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager

Pour utiliser Cisco IPMA avec la substitution de postes de Cisco CallManager :

Étape 1 Connectez-vous à la substitution de postes de Cisco CallManager.

Étape 2 Sélectionnez les services Cisco IPMA dans le menu des services.

Consultez le *Manuel de l'utilisateur des téléphones IP Cisco Unified 7960 et 7940 Series* pour plus d'informations sur la fonction de substitution de postes de Cisco CallManager.

Rubriques connexes

- Renvoi et transfert d'appels, page 44
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 45
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 46

Renvoi et transfert d'appels

Pour les managers

Les touches de fonction Cisco IPMA de votre téléphone permettent de renvoyer des appels, de les transférer et de les traiter de toute autre manière.

Cette section couvre les sujets suivants :

- Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro, page 44
- Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale, page 45

Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro

Pour les managers

Appuyez sur la touche de fonction **ImmDiv** pour renvoyer un appel en sonnerie, connecté ou en attente de votre téléphone vers un autre numéro de téléphone qui a été configuré comme cible de renvoi. Votre assistant ou vous pouvez modifier cette cible dans la fenêtre Configuration du manager.

Rubriques connexes

- Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 44
- Renvoi et transfert d'appels, page 44
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 45
- Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 62

Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale

Pour les managers

Appuyez sur la touche de fonction **TrnsfVM** pour envoyer immédiatement un appel de votre téléphone vers votre messagerie vocale. Vous pouvez transférer un appel en attente vers votre service de messagerie vocale.

Rubriques connexes

- Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 44
- Renvoi et transfert d'appels, page 44
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 45
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 46

Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant

Pour les managers

La fonction optionnelle Intercom permet de parler à votre assistant par le biais de l'intercom. Elle est configurée par votre administrateur système. Consultez ce dernier si vous ne disposez pas de cette fonction et si vous souhaitez en bénéficier.

Appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **Intercom** correspondant à votre assistant pour l'appeler par le biais de l'intercom.

S'il est disponible lorsque vous l'appellez par le biais de l'intercom, votre haut-parleur et le sien s'activent simultanément. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone. C'est également le cas lorsque votre assistant vous appelle par le biais de l'intercom.

Si l'assistant est en ligne lorsque vous tentez de l'appeler par le biais de l'intercom, votre appel sonne sur son téléphone et il doit y répondre manuellement. C'est également le cas lorsque l'assistant vous appelle par le biais de l'intercom quand vous êtes en ligne.

Pour terminer un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou appuyez sur Haut-parleur ou Casque).

Rubriques connexes

- Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 44
- Renvoi et transfert d'appels, page 44
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 46

Désactivation de la sonnerie de votre téléphone

Pour les managers

Pour désactiver la sonnerie de votre téléphone, appuyez sur la touche de fonction **NPD** pour activer/désactiver la fonction Ne pas déranger. Lorsque cette fonction est activée, la sonnerie de votre téléphone IP Cisco Unified est désactivée. La fonction NPD coupe la sonnerie de toutes les lignes du téléphone, y compris celle des lignes intercom. Elle est représentée par une cloche dans la fenêtre d'état de Cisco IPMA sur l'écran LCD de votre téléphone IP Cisco Unified. Une cloche barrée indique que la fonction est activée et que la sonnerie de votre téléphone est désactivée. Votre téléphone ne sonnera pas, mais celui de votre assistant sonnera. Une cloche indique que la fonction est désactivée et, par conséquent, que la sonnerie est activée.

Par défaut, cette fonction est désactivée.

Rubriques connexes

- Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 44
- Renvoi et transfert d'appels, page 44
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 45



6

Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) étend les fonctionnalités de votre téléphone et permet, à vous et à votre assistant, de traiter plus efficacement les appels. Votre administrateur système a défini votre configuration Cisco IPMA pour fonctionner soit en mode ligne partagée, soit en mode ligne proxy. En mode ligne partagée, vous et votre assistant possédez le même numéro de téléphone. Votre assistant utilise ce numéro (ou ligne) partagé pour traiter des appels à votre place. En mode ligne proxy, un numéro de téléphone vous est affecté, tandis que votre assistant reçoit un autre numéro de téléphone à utiliser comme proxy. Votre assistant utilise ce numéro (ou ligne) proxy pour traiter des appels à votre place. Avant de commencer, déterminez le mode sélectionné par votre administrateur système. Consultez le Chapitre 1, « Introduction à Cisco IPMA ».

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) fournit les fonctions suivantes aux managers configurés pour utiliser le mode ligne proxy :

- Routage des appels : redirige les appels entrants de manière sélective vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant en fonction de la liste de filtres personnalisée.
- Fonctions étendues de traitement d'appels et de contrôle de votre téléphone IP Cisco Unified : proposent de nouvelles touches de fonction ainsi qu'une fenêtre d'état dans l'écran LCD de votre téléphone et permettent d'accéder au menu Cisco IPMA à l'aide du bouton Services de votre téléphone.
- Fonctions d'intercom : permettent d'échanger des appels avec votre assistant via un intercom.
- Configuration des fonctions via le Web : permet de personnaliser certaines fonctions du manager, telles que la cible de renvoi, à l'aide de la fenêtre Configuration du manager. Votre assistant peut également configurer ces fonctions pour vous depuis Assistant Console.

Consultez les rubriques suivantes pour plus d'informations :

- Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 3
- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55

- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 58
- Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 60

Introduction : pour les managers

Les rubriques suivantes peuvent vous aider à faire vos premiers pas avec Cisco IPMA :

- Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 48
- Présentation de la sélection d'un assistant, page 48
- Utilisation de la fenêtre d'état, page 49
- Utilisation du menu Cisco IPMA sur votre téléphone, page 52

Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager

Pour utiliser Cisco IPMA avec la substitution de postes de Cisco CallManager :

Étape 1 Connectez-vous à la substitution de postes de Cisco CallManager.

Étape 2 Sélectionnez les services Cisco IPMA dans le menu des services.

Consultez le *Manuel de l'utilisateur des téléphones IP Cisco Unified 7960 et 7940 Series* pour plus d'informations sur la fonction de substitution de postes de Cisco CallManager.

Présentation de la sélection d'un assistant

En tant que manager, vous êtes automatiquement connecté à la fonction Cisco IPMA, à moins que vous ne soyez configuré pour utiliser la substitution de postes de Cisco CallManager.

Pour pouvoir traiter vos appels, votre assistant doit se connecter à l'application Cisco IPMA Assistant Console et rester disponible. Si votre assistant actif se déconnecte ou devient indisponible, Cisco IPMA tente de vous en affecter un autre.

Identification de votre assistant actif

L'assistant *actif* est la personne qui gère vos appels actuellement.

Si vous disposez de plusieurs assistants, il se peut que vous souhaitiez identifier lequel d'entre eux est actif. Pour ce faire, appuyez sur **Services** sur votre téléphone et sélectionnez Cisco IPMA service. Le point 3 indique qui est l'assistant actif.

Affectation d'un assistant par défaut

Lorsque c'est possible, Cisco IPMA veille à ce que votre assistant *par défaut* soit l'assistant actif. Dans le cas contraire (l'assistant est déconnecté ou indisponible), Cisco IPMA vous en affecte un autre jusqu'à ce que l'assistant par défaut se connecte ou redevienne disponible.

Vous (ou votre assistant) pouvez choisir votre assistant par défaut dans la fenêtre Configuration du manager. Pour plus de détails, consultez « Affectation d'un assistant par défaut à un manager » à la page 61.

Changement d'assistants

Si vous disposez de plusieurs assistants et si plusieurs d'entre eux sont connectés et disponibles, vous pouvez ignorer la sélection automatique en activant un manuellement.

Sélectionnez le point 3 du menu IPMA de votre téléphone pour consulter la liste des assistants disponibles. Si plusieurs assistants sont disponibles, sélectionnez-en un autre comme assistant actif. Quittez le menu lorsque vous avez terminé.

Si aucun assistant n'est disponible

Si tous les assistants sont indisponibles, l'icône Assistant (icône à l'extrême gauche) de la fenêtre d'état Cisco IPMA de votre téléphone est rayée. Dès que l'un de vos assistants se connecte, vos appels sont à nouveau pris en charge.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 58

Utilisation de la fenêtre d'état

Pour les managers

La fenêtre d'état Cisco IPMA apparaît dans l'écran LCD de votre téléphone IP Cisco Unified.

Il existe deux zones dans la fenêtre d'état Cisco IPMA :

- Zone Surveillance assistant : la partie supérieure de la fenêtre d'état affiche l'ID de l'appelant et le temps écoulé avant le traitement d'un appel par un assistant. Consultez le Tableau 9 pour en savoir plus.
- Zone Assistant et Fonctions : la majeure partie de la fenêtre d'état affiche des icônes indiquant la présence d'un assistant actif et l'état d'activation de vos fonctions. Consultez le Tableau 10 pour en savoir plus.

Tableau 9 Messages Surveillance assistant dans la fenêtre d'état Cisco IPMA

Message	Signification
« Surveillance assistant : ACT »	La surveillance assistant est activée, mais aucun appel connecté ou entrant n'est actuellement redirigé vers votre assistant.
« Appel depuis », suivi de l'ID d'un appelant	Un appel entrant a été redirigé vers votre assistant et sonne actuellement sur son téléphone. Vous pouvez intercepter l'appel.
ID d'un appelant et minuteur	L'assistant a répondu à l'appel entrant. Le minuteur s'enclenche lorsque l'assistant répond à l'appel (ou le traite d'une autre manière).
« Surveillance assistant : INACT »	La surveillance assistant est désactivée. Pour l'activer, appuyez sur la touche de fonction SetWtch .
« Filtrage non opérationnel »	La fonction de filtrage des appels est actuellement indisponible.

Tableau 10 Icônes Assistant et Fonction dans la fenêtre d'état Cisco IPMA

Fonction	Description
Assistant disponible 	L'icône de l'assistant représente une personne et se trouve du côté gauche de la fenêtre d'état. Cette icône indique qu'un assistant actif est prêt à prendre vos appels.
Assistant indisponible 	L'icône de l'assistant indisponible représente une personne barrée d'un trait oblique. Elle indique que tous vos assistants sont indisponibles. Pour identifier l'assistant actif, appuyez sur Services sur votre téléphone IP Cisco Unified, puis sélectionnez le service Cisco IPMA.
Filtre d'appel activé 	Un cercle quadrillé indique que le filtrage est <i>activé</i> .
Filtre d'appel désactivé 	Un cercle vide indique que le filtrage est <i>désactivé</i> . Pour activer/désactiver le filtre, sélectionnez Filtre dans le menu Cisco IPMA. Vous pouvez configurer le filtrage des appels depuis la page Web Configuration du manager.

Tableau 10 Icônes Assistant et Fonction dans la fenêtre d'état Cisco IPMA (suite)

Fonction	Description
Ne pas déranger activé 	Une cloche barrée signifie que la fonction est <i>activée</i> (sonnerie désactivée).
Ne pas déranger désactivé 	Une cloche indique que cette fonction est <i>désactivée</i> (sonnerie activée). Pour activer/désactiver la fonction Ne pas déranger et activer/désactiver la sonnerie, appuyez sur la touche de fonction NPD .
Renvoyer tout activé 	Une flèche déviée par une barrière indique que cette fonction est <i>activée</i> (les appels sont redirigés vers un autre téléphone).
Renvoyer tout désactivé 	Une flèche droite indique que la fonction est <i>désactivée</i> (les appels sont envoyés sur votre téléphone). Pour activer/désactiver la fonction Renvoyer tout, appuyez sur la touche de fonction RenvTt . La cible initiale par défaut pour cette fonction est l'assistant sélectionné. Vous pouvez modifier la cible depuis la page Web Configuration du manager.

Conseils

- La fenêtre d'état n'est pas visible lorsque vous appelez ou recevez des appels sur votre téléphone.
- Appuyez sur la touche de fonction **SetWtch** pour activer/désactiver la surveillance assistant.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 58

Utilisation du menu Cisco IPMA sur votre téléphone

Pour les managers

Pour ouvrir le menu Cisco IPMA de votre téléphone, appuyez sur **Services** et sélectionnez le service Cisco IPMA. Le Tableau 11 décrit les rubriques du menu Cisco IPMA et les tâches qui leur sont associées.

Tableau 11 Rubriques du menu Cisco IPMA et tâches associées

Rubrique du menu Cisco IPMA		Effet
1	Filtre	Active/désactive le filtrage.
2	Mode de filtrage	Bascule entre les filtres inclusif et exclusif.
3	Assistant	Affiche l'assistant actif ainsi que les autres assistants disponibles.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 58

Interception, renvoi et transfert d'appels

Pour les managers

Les touches de fonction Cisco IPMA de votre téléphone permettent d'intercepter les appels actifs, de les renvoyer, de les transférer et de les traiter de toute autre manière.

Cette section couvre les sujets suivants :

- Interception d'un appel qui sonne sur le téléphone de l'assistant, page 53
- Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro, page 53
- Renvoi de tous les appels vers un autre numéro, page 54
- Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale, page 55

Interception d'un appel qui sonne sur le téléphone de l'assistant

Pour les managers

Appuyez sur la touche de fonction **Récup** de votre téléphone IP Cisco Unified pour intercepter un appel qui sonne sur le téléphone de votre assistant et le rediriger vers votre propre téléphone.

Pour pouvoir intercepter l'appel, vous devez appuyer sur la touche de fonction Récup avant que l'assistant réponde, sans quoi vous ne pouvez plus le prendre.



Conseil

Lorsqu'un appel qui vous est destiné sonne sur le téléphone de votre assistant, la section Surveillance assistant de la fenêtre d'état de votre téléphone indique « Appel de » ainsi que l'ID de l'appelant.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 58

Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro

Pour les managers

Appuyez sur la touche de fonction **ImmDiv** pour renvoyer un appel en sonnerie, connecté ou en attente de votre téléphone vers un autre.

Par défaut, la fonction de renvoi immédiat (ImmDiv) redirige les appels vers l'assistant sélectionné. Toutefois, votre assistant ou vous pouvez affecter un autre numéro de téléphone en tant que cible de renvoi.



Remarque

Si aucun assistant n'est disponible et si le manager appuie sur la touche de fonction **ImmDiv**, un appel qui serait normalement renvoyé vers un assistant sera dirigé par défaut vers la messagerie du manager.

Conseils

- Si l'assistant est la cible de renvoi immédiat et si la surveillance assistant est activée, vous pouvez vérifier si l'appel a été renvoyé à votre assistant en consultant la fenêtre d'état de votre écran LCD.
- Les fonctions Renvoi immédiat (ImmDiv) et Renvoyer tout utilisent la même cible. Votre assistant ou vous pouvez modifier cette cible dans la fenêtre Configuration du manager.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 62

Renvoi de tous les appels vers un autre numéro

Pour les managers

Appuyez sur la touche de fonction **RenvTout** pour activer/désactiver cette fonction. Lorsqu'elle est activée, cette fonction redirige vos appels entrants vers un autre téléphone.

Contrairement au renvoi immédiat, que vous pouvez utiliser au cas par cas, la fonction Renvoyer tout permet de rediriger tous les appels entrants jusqu'à ce que la vous désactiviez.

Par défaut, la cible de renvoi est l'assistant sélectionné. Toutefois, votre assistant ou vous pouvez affecter un autre numéro de téléphone en tant que cible de renvoi. Par exemple, si vous projetez de vous absenter de votre bureau, mais souhaitez continuer à recevoir vos appels, vous pouvez paramétrer la cible de la fonction Renvoyer tout vers votre numéro de téléphone cellulaire.

Conseils

- Une icône de la fenêtre d'état Cisco IPMA indique si la fonction Renvoyer tout est activée ou non. Une flèche déviée par une barrière indique que cette fonction est activée ; une flèche droite, qu'elle est désactivée.
- La fonction Renvoyer Tout s'applique à l'ensemble de vos lignes pouvant être gérées par votre assistant ; elle ne peut pas rediriger les appels entrants que vous recevez sur une ligne personnelle à laquelle votre assistant n'a pas accès, ou sur une ligne intercom.
- Les fonctions Renvoi immédiat et Renvoyer tout utilisent la même cible. Votre assistant ou vous pouvez modifier cette cible dans la fenêtre Configuration du manager.
- Si le filtrage des appels et la fonction Renvoyer tout sont actifs, Cisco IPMA applique d'abord le *filtrage* aux appels entrants. Le filtrage redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des critères sélectionnés. Ensuite, Cisco IPMA applique la fonction RenvTout à tous les appels arrivés sur votre téléphone. Cette fonction les redirige vers la cible de renvoi.
- Si vous configurez le renvoi de tous les appels sur votre téléphone, tous les appels entrants seront redirigés vers le numéro de renvoi que vous avez saisi. Vos appels ne sont pas filtrés pour votre assistant et ne sont pas renvoyés à votre cible de renvoi.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 62

Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale

Pour les managers

Appuyez sur la touche de fonction **TrnsfVM** pour envoyer immédiatement un appel de votre téléphone vers votre messagerie vocale. Vous pouvez transférer un appel en attente vers votre service de messagerie vocale.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 58

Utilisation du filtrage d'appels

Pour les managers

Le filtrage des appels redirige vos appels entrants de manière sélective vers votre assistant, en fonction de l'ID de l'appelant et des paramètres et configurations suivants :

- Mode de filtrage
- Listes de filtres
- État Filtre activé/désactivé

Le Tableau 12 fournit des détails à propos de chacun de ces paramètres de filtrage.



Remarque

Les paramètres initiaux par défaut sont tels que le filtrage inclusif des appels est activé et que les listes de filtres sont vides. Par conséquent, tous vos appels entrants sont redirigés vers votre assistant. Pour personnaliser le filtrage, consultez « Création de listes de filtres pour un manager » à la page 63.

Le filtrage des appels doit être activé pour permettre à votre assistant de traiter vos appels. Si le filtrage des appels et la fonction Renvoyer tout sont actifs, Cisco IPMA applique d'abord le *filtrage* aux appels entrants. Le filtrage redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des critères sélectionnés. Ensuite, Cisco IPMA applique la fonction RenvTout à tous les appels arrivés sur votre téléphone. Cette fonction les redirige vers la cible de renvoi.

Par exemple, vous pouvez configurer un filtre inclusif pour recevoir uniquement les appels familiaux. Tous les autres appels seront traités par votre assistant. Si vous projetez de vous absenter de votre bureau, vous pouvez paramétrer la cible de renvoi vers votre numéro de téléphone cellulaire, activer la fonction Renvoyer tout et recevoir les appels de votre famille sur votre téléphone cellulaire. Votre assistant continuera de recevoir les autres appels.



Remarque Si vous configurez le renvoi de tous les appels sur votre téléphone, tous les appels entrants seront redirigés vers le numéro de renvoi que vous avez saisi. Vos appels ne sont pas filtrés pour votre assistant et ne sont pas renvoyés à votre cible de renvoi.

Tableau 12 Paramètres de filtrage des appels

Paramètre	Objectif	Situation	Remarques
Mode de filtrage	<p>Le mode de filtrage permet de basculer entre les listes de filtres <i>inclusives</i> et <i>exclusives</i>.</p> <p>Filtrage inclusif : dans ce mode, Cisco IPMA envoie les appels entrants correspondant aux numéros de la liste vers <i> votre téléphone </i> et les autres, vers celui de votre assistant.</p> <p>Filtrage exclusif : dans ce mode, Cisco IPMA redirige les appels entrants correspondant aux numéros de la liste vers votre <i>assistant</i> et les autres vous parviennent.</p>	<p>Basculez entre les listes exclusives et inclusives dans le menu Cisco IPMA de l'écran LCD de votre téléphone.</p>	<p>Par défaut, le filtre inclusif est actif.</p> <p>Les assistants peuvent contrôler le mode de filtrage pour vous depuis Assistant Console.</p>
Listes de filtres	<p>Les listes de filtres se composent d'un ou de plusieurs numéros (partiels ou entiers). Lorsque vous recevez un nouvel appel et que le filtrage est actif, Cisco IPMA compare l'ID de l'appelant aux numéros de la liste active. En fonction de la correspondance des numéros et du filtre actif (inclusif ou exclusif), Cisco IPMA se charge d'envoyer les appels sur votre téléphone ou sur celui de votre assistant.</p>	<p>Créez des listes de filtres depuis la fenêtre Configuration du manager. Sélectionnez l'onglet Filtre inclusif ou Filtre exclusif.</p>	<p>Votre assistant peut configurer des listes de filtres pour vous. Par défaut, les listes de filtres sont initialement vides.</p>

Tableau 12 Paramètres de filtrage des appels (suite)

Paramètre	Objectif	Situation	Remarques
État Filtre activé/désactivé	Le paramètre Filtre activé/désactivé active/désactive le filtrage. Lorsque cette fonction est activée, tous vos appels entrants sont interceptés et redirigés en fonction des paramètres du filtre.	Activez/désactivez le filtrage depuis le menu Cisco IPMA affiché dans l'écran LCD de votre téléphone. Appuyez sur Services et sélectionnez le service Cisco IPMA, puis Filtre .	Le paramètre initial par défaut est activé.

Conseil

- Une icône en forme de cercle dans la fenêtre d'état Cisco IPMA indique si le filtrage est actif ou non. Un cercle rayé indique que le filtre est actif ; un cercle vide, qu'il est désactivé.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57
- Création de listes de filtres pour un manager, page 63

Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant

Pour les managers

La fonction optionnelle Intercom permet de parler à votre assistant par le biais de l'intercom. Elle est configurée par votre administrateur système. Consultez ce dernier si vous ne disposez pas de cette fonction et si vous souhaitez en bénéficier.

Appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **Intercom** correspondant à votre assistant pour l'appeler par le biais de l'intercom.

S'il est disponible lorsque vous l'appellez par le biais de l'intercom, votre haut-parleur et le sien s'activent simultanément. Vous pouvez alors parler à l'aide du haut-parleur, du casque ou du combiné de votre téléphone. C'est également le cas lorsque votre assistant vous appelle par le biais de l'intercom.

Si l'assistant est en ligne lorsque vous tentez de l'appeler par le biais de l'intercom, votre appel sonne sur son téléphone et il doit y répondre manuellement. C'est également le cas lorsque l'assistant vous appelle par le biais de l'intercom quand vous êtes en ligne.

Pour terminer un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou appuyez sur Haut-parleur ou Casque).

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 58

Désactivation de la sonnerie de votre téléphone

Pour les managers

Pour désactiver la sonnerie de votre téléphone, appuyez sur la touche de fonction **NPD** pour activer/désactiver la fonction Ne pas déranger. Lorsque cette fonction est activée, la sonnerie de votre téléphone IP Cisco Unified est désactivée. La fonction NPD coupe la sonnerie de toutes les lignes du téléphone, y compris celle des lignes intercom. Elle est représentée par une cloche dans la fenêtre d'état de Cisco IPMA, sur l'écran LCD de votre téléphone IP Cisco Unified. Une cloche barrée indique que la fonction est activée et que la sonnerie de votre téléphone est désactivée. Le téléphone de votre assistant continuera de sonner. Une cloche indique que la fonction est désactivée et, par conséquent, que la sonnerie est activée.

Par défaut, cette fonction est désactivée.

Conseil

- Cette fonction n'affecte pas le filtrage des appels.

Rubriques connexes

- Introduction : pour les managers, page 48
- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 57



Configuration des fonctions du manager

Les managers et les assistants peuvent modifier les préférences du manager depuis la fenêtre Configuration du manager. Les managers peuvent accéder à cette fenêtre depuis un site Web ; quant aux assistants, ils l'ouvrent depuis Assistant Console.

Votre administrateur système a défini votre configuration Cisco IPMA pour fonctionner soit en mode ligne partagée, soit en mode ligne proxy. Si votre administrateur système a configuré Cisco IPMA pour fonctionner en mode ligne proxy, vous serez en mesure d'affecter un assistant par défaut, de configurer une cible de renvoi et de créer des listes de filtres. Si votre administrateur système a configuré Cisco IPMA pour fonctionner en mode ligne partagée, vous pourrez uniquement configurer une cible de renvoi. En mode ligne partagée, vous n'êtes pas autorisé à affecter un assistant par défaut ou à créer des filtres visant à filtrer sélectivement les appels vers un assistant.

Les paramètres initiaux par défaut permettent aux managers d'utiliser Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) sans devoir configurer leurs préférences.

Pour en savoir plus, consultez les rubriques suivantes :

- Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy, page 1
- Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 60
- Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 61
- Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 62
- Création de listes de filtres pour un manager, page 63

Accès à la fenêtre Configuration du manager

Consultez l'une des rubriques suivantes :

- Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 60
- Pour les assistants : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 61

Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager

Les managers accèdent à la page Configuration du manager par le biais d'un site Web. Vous pouvez obtenir son URL auprès de l'administrateur système.

Procédure

Étape 1 Sur un ordinateur fonctionnant sous Microsoft Windows 2000, ouvrez un navigateur Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).

La version de ce navigateur doit être 5.5 ou supérieure.

Étape 2 Ouvrez l'URL fournie par l'administrateur système. Elle doit revêtir la forme suivante : `http://<adresse-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`

Étape 3 Une boîte de dialogue vous demande si vous souhaitez installer le logiciel Cisco IP Manager Assistant.

Étape 4 **Cochez la case** pour marquer votre accord avec le texte suivant : « Toujours faire confiance au contenu de Cisco Systems Inc. » et cliquez sur **Oui**.

La page de connexion apparaît.

Étape 5 Entrez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe (fournis par l'administrateur système) et cliquez sur **Connexion**.

La fenêtre Configuration du manager apparaît.

Étape 6 Lorsque vous souhaitez vous déconnecter, fermez la fenêtre du navigateur. Si nécessaire, répétez l'étape 3.

Rubriques connexes

- Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 61
- Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 62
- Création de listes de filtres pour un manager, page 63

Pour les assistants : accès à la fenêtre Configuration du manager

Les assistants peuvent accéder à la fenêtre Configuration du manager depuis Assistant Console.

Pour ouvrir cette fenêtre pour un manager donné, cliquez avec le bouton droit dans la ligne relative à ce manager dans le volet Mes managers d'Assistant Console. Ensuite, sélectionnez **Configurer** dans le menu contextuel.

Pour accéder à la fenêtre pour tous les managers, sélectionnez **Manager > Configuration** dans la barre de menus. Si nécessaire, choisissez le manager pour lequel vous souhaitez configurer des fonctions dans la liste déroulante.

Rubriques connexes

- Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 61
- Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 62
- Création de listes de filtres pour un manager, page 63

Affectation d'un assistant par défaut à un manager

Vous pouvez identifier les assistants configurés pour l'un des managers comme assistant *par défaut*.

Lorsque c'est possible, Cisco IPMA veille à ce que l'assistant par défaut du manager soit l'assistant actif. Si l'assistant par défaut n'est pas connecté, Cisco IPMA en active un autre (dans la mesure du possible). Lorsque l'assistant par défaut se connecte, Cisco IPMA configure les assistants de telle manière que l'assistant par défaut soit actif et traite les appels.

Procédure

Étape 1 Dans la fenêtre Configuration du manager, cliquez sur l'onglet **Assistant par défaut** (si nécessaire) pour afficher la fenêtre Sélection de l'assistant par défaut.

Étape 2 Sélectionnez l'assistant approprié dans le menu déroulant.

Étape 3 Enregistrez vos modifications.

Rubriques connexes

- Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 60
- Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 62
- Création de listes de filtres pour un manager, page 63

Configuration de la cible de renvoi d'un manager

Les managers utilisant Cisco IPMA en mode ligne proxy peuvent se servir des fonctions Renvoyer tout (RenvTt) et Renvoi immédiat (ImmDiv) pour envoyer des appels à l'assistant ou à un autre numéro de téléphone (appelé *cible*). Ces deux fonctions utilisent la même cible de renvoi.

Les managers utilisant Cisco IPMA en mode ligne partagée peuvent configurer une cible de renvoi et transférer les appels au fur et à mesure qu'ils arrivent grâce à la touche de fonction **ImmDiv**. L'écran de renvoi s'affiche automatiquement quand vous vous connectez.

Par défaut, la cible de renvoi est l'assistant actif du manager. Les managers et les assistants peuvent recourir à la procédure suivante pour la modifier.



Remarque

Si aucun assistant n'est disponible et si le manager appuie sur la touche de fonction **ImmDiv**, un appel qui serait normalement renvoyé vers un assistant sera dirigé par défaut vers la messagerie du manager.

Procédure

Étape 1 Dans la fenêtre Configuration du manager, cliquez sur l'onglet **Renvoyer** pour afficher la fenêtre de configuration des renvois.

Étape 2 (Uniquement en mode ligne proxy) Sélectionnez **N° de téléphone** ou **Assistant**.

Étape 3 Si vous avez sélectionné **N° de téléphone**, entrez un numéro de téléphone valable. Entrez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone.

Étape 4 Enregistrez vos modifications.

Rubriques connexes

- Interception, renvoi et transfert d'appels, page 52
- Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 60
- Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 61
- Création de listes de filtres pour un manager, page 63

Création de listes de filtres pour un manager

Les listes de filtres permettent aux managers et aux assistants de personnaliser la fonction de filtrage des appels du manager.

Par défaut, elles sont vides. Personnalisez-les en y ajoutant des numéros. Sélectionnez un mode de filtrage en basculant entre les listes *inclusive* et *exclusive* :

- Inclusive : les appels entrants correspondant aux numéros de la liste inclusive sont envoyés au *manager* et les autres à l'assistant actif.
- Exclusive : les appels entrants correspondant aux numéros de la liste exclusive sont envoyés à l'*assistant* et les autres au manager actif.

Cisco IPMA compare l'ID de l'appelant aux numéros de téléphone de la liste de filtre active.

Par exemple, si vous ajoutez le numéro 54321 à la liste inclusive d'un manager, tout appel passé au numéro du manager depuis le 54321 lui est envoyé (et non à l'assistant) si le filtrage inclusif est activé.

Ou bien, si vous ajoutez le numéro 54xxx à sa liste exclusive, tout appel provenant d'un numéro à cinq chiffres commençant par 54 est envoyé à l'assistant (et non au manager) si le filtrage exclusif est activé.



Remarque

Un seul mode (inclusif ou exclusif) peut être actif à la fois. Les managers peuvent basculer de l'un à l'autre dans le menu Cisco IPMA de leur téléphone. Cette fonction peut également être définie par l'assistant depuis Assistant Console.

Les listes de filtres peuvent comprendre les caractères génériques suivants :

- x : remplace un *seul* chiffre dans le filtre. Par exemple, 123x5 représente des numéros de cinq chiffres dont le quatrième est compris entre 0 et 9. Cette entrée n'est pas sensible à la casse.
- * : remplace *plusieurs* chiffres au début ou à la fin du filtre. Par exemple, 5* représente des numéros d'une longueur indifférente commençant par 5.

Outre des caractères génériques, les listes de filtres peuvent contenir des traits d'union (-), des points (.) et des espaces.



Conseil

Les listes de filtres peuvent être vides. Par défaut, le filtrage est actif et la liste de filtre inclusive est vide. Cela signifie que tous les appels entrants d'un manager sont redirigés vers l'assistant.

Managers : activez vos listes de filtres depuis votre téléphone. Pour ce faire, ouvrez le menu Cisco IPMA sur votre téléphone. Appuyez sur **1** pour activer/désactiver la fonction Filtre et sur **2** pour basculer entre les modes inclusif et exclusif.

Les managers et les assistants peuvent recourir à la procédure suivante pour créer des listes de filtres.

Procédure

- Étape 1** Dans la fenêtre Configuration du manager, cliquez sur l'onglet **Inclusif** ou **Exclusif** pour afficher la fenêtre de configuration appropriée.
- Étape 2** Entrez un numéro de téléphone partiel ou entier dans le champ **Filtre**.
Pour obtenir de l'aide, cliquez sur le lien **Plus d'info** pour afficher des exemples de filtres.
- Étape 3** Vous pouvez ajouter, remplacer ou supprimer des filtres :
- Pour ajouter un filtre, entrez-le dans le champ **Filtre** et cliquez sur **Aj.**
Le nouveau filtre apparaît dans la liste des filtres.
 - Pour remplacer un filtre existant par un nouveau, sélectionnez le filtre à remplacer dans la liste. Modifiez-le dans le champ **Filtre** et cliquez sur **Remplacer**.
Le filtre modifié apparaît dans la liste des filtres.
 - Pour supprimer un filtre, sélectionnez-le dans la liste et cliquez sur **Suppr.**
Le filtre supprimé disparaît de la liste des filtres.
- Étape 4** Enregistrez vos modifications.
-

Conseils

- Si le filtrage des appels et la fonction Renvoyer tout sont actifs, Cisco IPMA applique d'abord le *filtrage* aux appels entrants. Le filtrage redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des critères sélectionnés. Ensuite, Cisco IPMA applique la fonction RenvTout à tous les appels arrivés sur votre téléphone. Cette fonction les redirige vers la cible de renvoi.
- Une icône en forme de cercle dans la fenêtre d'état Cisco IPMA indique si le filtrage est actif ou non. Un cercle rayé indique que le filtre est actif ; un cercle vide, qu'il est désactivé.

Rubriques connexes

- Utilisation du filtrage d'appels, page 55
- Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 60
- Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 61
- Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 62



Index

A

- Aide en ligne, utilisation **vii**
- Appel en attente
 - mise en attente d'un appel **25**
 - récupération d'un appel en attente **26**
- Appels
 - affichage **12**
- Appels de conférence, établissement **28**
- Assistant Console
 - accès sans assister les managers **8**
 - boutons de contrôle d'appel **9**
 - connexion à **6**
 - déconnexion de **7**
 - définition **5**
 - identification des parties de **8**
 - lancement **6**
 - menu pour **9**
 - personnalisation de la présentation **17**
 - raccourcis clavier **20**
 - traitement des appels depuis **23**
 - utilisation avec la souris et le clavier **19**
 - utilisation d'intercom depuis **20**
- Assistant par défaut
 - affectation **61**

- Assistants
 - identification (managers) **48**
 - lignes téléphoniques du **12**
 - par défaut **61**
 - personnalisation de la sonnerie du téléphone **42**
 - sélection (managers) **48**
- Attente, bouton **25**

B

- Barre d'état
 - utilisation **17**
- Barre de menus
 - dans Assistant Console **9**
- Boutons
 - identification **9**

C

- Caractères génériques
 - dans les listes de filtres **63**
- Cible de renvoi, configuration
 - assistants **28**
 - managers **62**
- Cisco IPMA, définition de **5**

- Clavier, utilisation d'Assistant Console **19**
- Composition d'un numéro **23**
- Configuration du manager, fenêtre utilisation **59**
- Connexion, assistants **6**
- Console
 - composition d'un numéro **23**
- Contrôle d'appel, boutons **10, 35**
 - définition **9**

D

- Déconnexion, assistants **7**
- Documentation
 - organisation **vi**
 - pour le téléphone IP Cisco Unified **vii**

E

- Établissement d'un appel **23**
- État d'indisponibilité
 - contrôle **17**
- État de connexion
 - contrôle **17**
 - modification **8**
- État de contrôle d'appel
 - contrôle **17**

F

- Fenêtre d'état managers **49**
- Filtrage
 - description **55**
 - listes **63**
- Filtrage des appels
 - avec Renvoyer tout **64**
 - description **55**
 - listes **63**
 - modes **63**
- Filtre exclusif
 - définition **55**
- Filtre inclusif
 - définition **55**
- Fin d'un appel **25**

I

- Icônes du téléphone
 - filtrage (managers) **57**
 - Ne pas déranger (managers) **46, 58**
 - paramètres des fonctions (managers) **50**
 - Renvoyer tout (managers) **54**
- ImmDiv, bouton
 - utilisation **28**
- ImmDiv, touche de fonction
 - cible du manager **62**
 - managers **44, 53**

Indisponible, bouton **8**
Interception d'un appel **53**
Intercom
 utilisation depuis Assistant Console **20**
 utilisation sur le téléphone (managers) **45, 57**

L

Ligne partagée
 fenêtre d'état sur le téléphone d'un manager
 3
 utilisation d'un téléphone manager **43**
 utilisation de Cisco IPMA en mode
 ligne partagée **1**
Ligne proxy
 fenêtre d'état sur le téléphone
 d'un manager **3**
 utilisation d'un téléphone manager **47**
 utilisation de Cisco IPMA en mode ligne
 proxy **2**
Lignes proxy du manager **12**
Listes de filtres exclusives
 création **63**
Listes de filtres inclusives
 création **63**

M

Manager, lignes
 dans le volet Mes appels **12**
 sur le volet Mes managers **13**

Managers
 configuration des fonctions **59**
 contrôle **13**
 état de disponibilité **13**
 état de la fonction **13**
Mes appels, volet **12**
Mes managers, volet **13**
Messagerie vocale
 envoi d'un appel à (assistants) **30**
 envoi d'un appel à (managers) **45, 55**
Mise en attente d'un appel **25**

N

Ne pas déranger, fonction **46, 58**
NPD, touche de fonction **46, 58**
Numéros abrégés **15**

P

Paramètres
 d'administration **18**

R

Raccourcis clavier **20**
Raccrochage **25**
Raccrocher, bouton **25**
Ramener au premier plan, fonction **17**
Récup, touche de fonction managers **53**

Récupération **26**
Renvoi d'un appel
 assistants **28**
 managers **44, 53**
Renvoi de tous les appels **54**
Renvoi immédiat (assistants), bouton
 utilisation **28**
Renvoi immédiat, bouton
 configuration **28**
Renvoyer tout
 avec le filtrage des appels **64**
RenvTout, touche de fonction
 cible du manager **62**
 utilisation **54**
Répertoire
 utilisation **16**
Répertoire, volet **16**
Répondre, bouton **24**
Réponse à un appel **24**
Reprise, bouton **26**

S

Secret **46, 58**
Sélection d'un assistant
 présentation **48**
Serveur
 connexion au **17**
 paramètres **18**
Sonnerie distinctive **42**

Souris
 utilisation d'Assistant Console **19**
Surv. assistant
 managers **49**
 utilisation de la touche de fonction Récup **53**

T

Téléphone IP Cisco Unified
 assistants **31**
 fenêtre d'état sur (managers) **49**
 ligne partagée (managers) **43**
 ligne proxy (managers) **47**
 touches de fonction (assistants) **31**
 touches de fonction (managers) **44, 52**
Touches de fonction
 managers **44, 52**
Traitement des appels
 à l'aide des boutons
 de contrôle d'appel **10, 35**
 depuis Assistant Console **23**
 depuis le téléphone de l'assistant **31**
 depuis le téléphone du manager **44, 52**
Transférer en consultant, bouton **26**
Transférer, bouton **26**
Transfert aveugle **26**
 effectuer **26**
Transfert d'un appel **26**
Transfr MV, bouton **30**
TrnsfVM, bouton **30**
TrnsfVM, touche de fonction
 managers **45, 55**