



Guide de l'utilisateur de Cisco IP Manager Assistant

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
+1 800 553-6387
Fax : +1 408 526-4100

Référence texte : OL-5292-01



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 OBTENIR UNE COPIE.

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

PAR DÉROGATION À TOUTE AUTRE GARANTIE DÉFINIE ICI, TOUTS LES FICHIERS DE DOCUMENTATION ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » AVEC TOUS LEURS DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS 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 DU MANQUE À GAGNER, DE LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES.

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

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0304R)

Guide de l'utilisateur de Cisco IP Manager Assistant

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.

Tous droits réservés.



Préface vii

Présentation vii

Organisation ix

Utilisation de l'aide en ligne x

Documentation associée x

Obtention de documentation xi

 Cisco.com xi

 CD-ROM de documentation xi

 Commande de documentation xii

Vos commentaires sur la documentation xiii

Assistance technique xiii

 Site Web du centre TAC Cisco xiii

 Ouverture d'un cas TAC xiv

 Définition des niveaux de priorité des cas du TAC xiv

Obtention de publications et d'informations supplémentaires xv

CHAPITRE 1

Introduction à Cisco IPMA 1-1

Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy 1-1

 Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne partagée 1-2

 Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne proxy 1-3

Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager 1-4

Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console 1-5

CHAPITRE 2

Présentation de Cisco IPMA Assistant Console 2-1

- Présentation d'Assistant Console 2-2
 - Connexion à Assistant Console 2-3
 - Déconnexion d'Assistant Console 2-4
 - Exploration de la console sans traiter les appels des managers 2-4
 - Exploration de la console 2-5
 - Utilisation de la barre de menus 2-6
 - Utilisation des boutons de contrôle d'appel 2-6
 - Utilisation du volet Mes appels 2-10
 - Utilisation du volet Mes managers 2-11
 - Utilisation de la fonction de numérotation abrégée 2-14
 - Utilisation du répertoire 2-16
 - Utilisation de la barre d'état 2-17
 - Paramétrage de la présentation de la console 2-18
 - Affichage des paramètres d'administration 2-18
 - Configuration des préférences 2-19
 - Utilisation de la console avec la souris et le clavier 2-19
- Utilisation de la fonction Intercom depuis la console 2-20
- Utilisation des raccourcis clavier 2-21
- Utilisation de Cisco IPMA par vous et votre manager 2-22

CHAPITRE 3

Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels 3-1

- Pour passer un appel 3-2
- Pour répondre à un appel 3-3
- Pour mettre fin à un appel 3-3
- Pour mettre un appel en attente 3-4
- Récupération d'un appel mis en attente 3-4
- Pour transférer un appel 3-5
- Pour établir une conférence téléphonique 3-7

- Renvoi d'un appel vers un autre numéro 3-8
 - Utilisation du renvoi immédiat 3-8
 - Configuration de la cible de renvoi immédiat 3-9
- Envoi d'un appel à un service de messagerie vocale 3-10

CHAPITRE 4
Assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone 4-1

- Utilisation des touches de fonction Cisco IPMA sur votre téléphone 4-1
- Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive 4-2
- Utilisation de la fonction Intercom depuis votre téléphone 4-4

CHAPITRE 5
Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée 5-1

- Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager 5-2
- Renvoi et transfert d'appels 5-3
 - Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro 5-3
 - Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale 5-4
- Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant 5-4
- Désactivation de la sonnerie de votre téléphone 5-5

CHAPITRE 6
Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy 6-1

- Introduction : pour les managers 6-2
 - Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager 6-3
 - Présentation de la sélection d'un assistant 6-3
 - Utilisation de la fenêtre d'état 6-5
 - Utilisation du menu Cisco IPMA sur votre téléphone 6-8
- Interception, renvoi et transfert d'appels 6-9
 - Interception d'un appel qui sonne sur le téléphone de l'assistant 6-9
 - Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro 6-10

Renvoi de tous les appels vers un autre numéro 6-10
Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale 6-12
Utilisation du filtrage d'appels 6-12
Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant 6-15
Désactivation de la sonnerie de votre téléphone 6-16

CHAPITRE 7

Configuration des fonctions du manager 7-1

Accès à la fenêtre Configuration du manager 7-2
 Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager 7-2
 Pour les assistants : accès à la fenêtre Configuration du manager 7-3
Affectation d'un assistant par défaut à un manager 7-3
Configuration de la cible de renvoi d'un manager 7-4
Création de listes de filtres pour un manager 7-5

INDEX



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 vii](#)
- [Organisation, page ix](#)
- [Utilisation de l'aide en ligne, page x](#)
- [Documentation associée, page x](#)
- [Obtention de documentation, page xi](#)
- [Assistance technique, page xiii](#)

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. 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 la [section Configuration des fonctions du manager à la page 7-1](#).

Assistants

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

Selon sa configuration et son utilisation, Cisco IPMA peut intercepter automatiquement ou manuellement les appels entrants destinés à un manager et les rediriger vers une autre cible, 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 d'une 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 guide.

Tableau 1 *Organisation du guide 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, 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 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.
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 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 utilisateur Cisco IPMA.

Pour appeler l'aide en ligne, cliquez sur le bouton ? 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 l'ensemble du *Guide de l'utilisateur Cisco IP Manager Assistant*. Cliquez sur **Afficher au format PDF** pour obtenir une version imprimable du document.



Remarque

- Note : 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 plug-in joint à votre navigateur Web).

Documentation associée

Consultez les documents suivants pour plus d'informations :

- *Livret de référence pour managers Cisco IP Manager Assistant* : ce livret de référence contient des instructions de base destinées aux managers Cisco IPMA. Consultez http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipma/quickref/4_0/ipmaqrc.pdf
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series At a Glance* : ce livret fournit des informations de base relatives à l'installation et aux fonctions. Il est livré avec chaque téléphone.
- *Manuel de l'utilisateur des téléphones IP Cisco 7960 et 7940 Series* : ce guide contient des informations exhaustives destinées aux utilisateurs. Consultez http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/user/index.htm

- *Téléphone IP Cisco 7960/7940 Livret de référence* : ce livret de référence contient des instructions de base. Consultez http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/ipwalpdf.pdf
- *Module d'extension pour téléphone IP Cisco 7914 Guide de démarrage rapide* : ce guide comprend des informations relatives à l'installation et aux fonctions. Il est livré avec chaque module d'extension pour téléphone IP Cisco 7914.

Obtention de documentation

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

Cisco.com

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

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

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

<http://www.cisco.com>

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

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

CD-ROM de documentation

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

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

http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html

Tous les utilisateurs peuvent demander un abonnement annuel ou trimestriel au service d'abonnement en ligne :

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

Cliquez sur Subscriptions & Promotional Materials dans la barre de navigation située sur la gauche.

Commande de documentation

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

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm

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

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

Vos commentaires sur la documentation

Vous pouvez envoyer vos commentaires à propos de la documentation technique par e-mail 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.

Assistance technique

Pour tous les clients, partenaires, revendeurs et distributeurs disposant d'un contrat de service Cisco valide, le centre d'assistance technique Cisco (TAC, Technical Assistance Center) offre ses services primés d'assistance technique 24 heures sur 24, en ligne ou par téléphone. Cisco.com présente le site web Cisco TAC comme un point de départ en ligne de l'assistance technique. Si vous ne possédez pas de contrat de service Cisco valide, veuillez contacter votre revendeur.

Site Web du centre TAC Cisco

Le site Web du centre TAC Cisco propose des documents et des outils en ligne pour le dépannage et la résolution des problèmes techniques liés aux technologies et produits Cisco. Le site web Cisco TAC est disponible 24 heures sur 24, 365 jours par an. Le site web Cisco TAC est accessible à l'URL suivante :

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

L'accès à tous les outils du site web Cisco TAC nécessite une ID utilisateur et un mot de passe Cisco.com. Si vous êtes titulaire d'un contrat de service Cisco valide mais que vous ne possédez pas d'ID de connexion ou de mot de passe, enregistrez-vous à l'URL suivante :

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

Ouverture d'un cas TAC

Utiliser l'outil en ligne d'ouverture de cas (Case Open Tool) du TAC constitue le moyen le plus rapide d'ouvrir des cas P3 et P4. (Les cas P3 et P4 sont ceux pour lesquels votre réseau est affecté de façon minimale ou pour lesquels vous demandez des informations produit). Après la description de votre situation, l'outil d'ouverture de cas du centre TAC vous recommande automatiquement des ressources proposant des solutions immédiates. Si les ressources recommandées ne permettent pas de résoudre votre problème, votre cas est affecté à un ingénieur du centre Cisco TAC. L'outil en ligne d'ouverture de cas du TAC est accessible à cette URL :

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

Pour les cas P1 ou P2 (c'est-à-dire ceux pour lesquels votre réseau de production est paralysé ou gravement dégradé) ou si vous ne possédez pas d'accès à Internet, contactez le centre Cisco TAC par téléphone. Des ingénieurs du centre Cisco TAC sont immédiatement affectés aux cas P1 et P2 pour vous aider à assurer le bon fonctionnement de vos opérations commerciales.

Pour ouvrir un cas 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/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Définition des niveaux de priorité des cas du TAC

Pour s'assurer que tous les cas sont signalés dans un format standard, Cisco a défini une grille de priorité.

Niveau de priorité 1 (P1) : votre réseau est « paralysé » ou vos opérations commerciales souffrent gravement. Cisco et vous souhaitez allouer des ressources nécessaires pendant 24 heures d'affilée pour résoudre la situation.

Niveau de priorité 2 (P2) : les opérations d'un réseau existant sont gravement dégradées ou les 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 la situation.

Niveau de priorité 3 (P3) : 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 priorité 4 (P4) : 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 catalogue des produits Cisco (Cisco Product Catalog) décrit les produits réseau proposés par Cisco Systems, ainsi que ses services de commande et d'assistance à la clientèle. Pour accéder au catalogue des produits Cisco, entrez l'URL suivante :

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

- 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'expérimentés. Pour connaître les dernières publications de Cisco Press et d'autres informations, consultez le site de Cisco Press à l'adresse suivante :

<http://www.ciscopress.com>

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

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

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

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

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

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



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 1-1](#)
- [Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 1-4](#)
- [Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console, page 1-5](#)

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 1-2](#)
- [Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne proxy, page 1-3](#)

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 un numéro de ligne de poste, par exemple 8001. L'assistant gère les appels pour le manager sur le numéro de ligne de poste 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 ni voir, ni accéder à ces fonctions dans l'application Assistant Console. Le téléphone de l'assistant ne possède pas la touche fonction correspondant à la fonction Renvoyer tout. Le téléphone du manager ne disposera pas des touches de fonction pour la supervision 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 dirigés sur 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 au système de messagerie vocale du manager. Pour plus d'informations sur l'utilisation d'Assistant Console, consultez [Chapitre 2, Présentation d'Assistant Console](#).

Si vous êtes un manager utilisant Cisco IPMA en mode ligne partagée, vous pouvez partager votre numéro de ligne de poste avec jusqu'à 10 assistants. Tout assistant partageant votre numéro de ligne de poste peut répondre à un appel et le traiter. Voir [Chapitre 5, Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée](#).

Sections connexes

- [Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne proxy, page 1-3](#)
- [Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 1-4](#)
- [Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console, page 1-5](#)

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 ligne de poste. L'assistant gère les appels pour un manager utilisant un numéro proxy. Le numéro proxy n'est pas le numéro de ligne de poste du manager, mais un autre numéro choisi par le système, qu'un assistant utilise pour gérer les appels du manager.

En 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 répondre à un appel ou transférer 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 des 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](#).

Sections connexes

- [Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne proxy, page 1-3](#)
- [Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 1-4](#)
- [Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console, page 1-5](#)

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 (voir [Figure 1-1](#)). Voir le [Chapitre 5, Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée](#).

Figure 1-1 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 (voir [Figure 1-2](#)). Voir le [Chapitre 6, Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy](#).

Figure 1-2 Fenêtre d'état affichée sur l'écran LCD d'un téléphone en mode ligne proxy



Sections connexes

- [Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne partagée, page 1-2](#)
- [Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne proxy, page 1-3](#)
- [Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console, page 1-5](#)

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. Reportez-vous à la [section Connexion à Assistant Console à la page 2-3](#).
 - Étape 2** Cherchez le numéro de poste affiché en regard du nom d'un manager dans le volet Mes appels. Reportez-vous à la [section Utilisation du volet Mes appels à la page 2-10](#).
 - Étape 3** Pour ce même manager, cherchez le numéro de poste affiché en regard de l'icône de téléphone dans la colonne Détails de l'appel du volet Mes managers. Reportez-vous à la [section Utilisation du volet Mes managers à la page 2-11](#).



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

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

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

Sections connexes

- [Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne partagée, page 1-2](#)
- [Utilisation de Cisco IPMA en mode Ligne proxy, page 1-3](#)
- [Identification du mode Cisco IPMA sur le téléphone d'un manager, page 1-4](#)



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, reportez-vous à la [section Identification du mode Cisco IPMA sur Assistant Console à la page 1-5](#).

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

L'application Assistant Console vous permet :

- d'appeler, de répondre à un appel, de le renvoyer, de le transférer, d'y mettre fin ou de le mettre en attente ;
- d'ajouter des participants à une conférence ;
- 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 plus d'informations, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy, page 1-1](#)
- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation de Cisco IPMA par vous et votre manager, page 2-22](#)



Remarque

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

Présentation d'Assistant Console

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- [Connexion à Assistant Console, page 2-3](#)
- [Déconnexion d'Assistant Console, page 2-4](#)
- [Exploration de la console sans traiter les appels des managers, page 2-4](#)
- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la console avec la souris et le clavier, page 2-19](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)

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 vous 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 la [section Utilisation de la barre d'état à la page 2-17](#).

Conseils

- Le volet Mes managers de la console vous indique quels managers attendent que vous traitiez leurs appels. Les deux flèches vertes situées en regard du nom d'un manager indiquent que celui-ci 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 le bouton **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.

Sections connexes

- [Déconnexion d'Assistant Console, page 2-4](#)
- [Exploration de la console sans traiter les appels des managers, page 2-4](#)
- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation du volet Mes managers, page 2-11](#)
- [Utilisation de la console avec la souris et le clavier, page 2-19](#)

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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)

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 rende 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 la [section Affectation d'un assistant par défaut à un manager à la page 7-3](#).

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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)

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 2-6](#)
- [Utilisation des boutons de contrôle d'appel, page 2-6](#)
- [Utilisation du volet Mes appels, page 2-10](#)
- [Utilisation du volet Mes managers, page 2-11](#)
- [Utilisation de la fonction de numérotation abrégée, page 2-14](#)
- [Utilisation du répertoire, page 2-16](#)
- [Utilisation de la barre d'état, page 2-17](#)
- [Paramétrage de la présentation de la console, page 2-18](#)
- [Affichage des paramètres d'administration, page 2-18](#)

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.

Sections connexes

- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Utilisation des boutons de contrôle d'appel

Les boutons de contrôle d'appel vous 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 voir une description de sa fonction.

Consultez le [Tableau 2-1](#) pour obtenir une liste des boutons de contrôle d'appel.

Tableau 2-1 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 vous 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 vous permet d'explorer la console ; vous ne recevez aucun appel de manager.</p>
<p>Composer</p> 	<p>Ouvre un clavier de numérotation permettant de passer des appels sortants.</p>
<p>Répondre</p> 	<p>Vous connecte à un appel entrant.</p>
<p>Raccrocher</p> 	<p>Met fin à un appel actif.</p>

Tableau 2-1 Boutons de contrôle d'appel (suite)










Bouton de contrôle d'appel	Effet
<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>Reprise</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>
<p>Transférer</p> 	<p>Transfère un appel connecté directement au numéro cible entré dans une fenêtre contextuelle.</p>
<p>Transférer en consultant</p> 	<p>Fonctionne comme le bouton Transfert, mais vous permet de parler à la personne à laquelle vous souhaitez transférer un appel.</p>
<p>Transfert direct</p> 	<p>Transfère un appel existant vers un autre appel existant.</p>

Tableau 2-1 Boutons de contrôle d'appel (suite)

Bouton de contrôle d'appel	Effet
Conférence 	Vous 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 celui-ci était destiné à l'origine ou à un autre numéro cible. Pour spécifier votre cible de renvoi immédiat, sélectionnez Modifier > 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 sont fonction 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 (mis 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-mêmes) du volet de contrôle d'appel pour modifier sa disposition sur la console.

Sections connexes

- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

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 vous permet de gérer les appels de votre manager.
- Le nom du manager.
- Les 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 voir 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.

Sections connexes

- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

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 vous permet également d'activer/de désactiver les fonctions manager.



Remarque

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

Le [Tableau 2-2](#) décrit les informations affichées sous chaque intitulé de colonne du volet Mes managers.

Tableau 2-2 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, celui-ci 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 celui-ci.
Intercom	Cliquez sur cette colonne pour passer un appel intercom à un manager.
NPD	Si cette case est cochée, la fonction Ne pas déranger (NPD) est active. 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.
RenvTt	(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.
Sup. assistant	(Uniquement en mode ligne proxy) Une coche indique que le manager a activé la fonction Sup. assistant. Cette fonction lui permet de voir 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 chez vous ou chez le manager correspondant, en fonction de l'ID de l'appelant et du mode de filtrage.

Tableau 2-2 Informations affichées dans le volet Mes managers d'Assistant Console (suite)

Intitulé de la colonne Mes managers	Signification
Mode filtre	<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.

Sections connexes

- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)
- [Configuration des fonctions du manager, page 7-1](#)

Utilisation de la fonction de numérotation abrégée

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

Pour ouvrir le menu correspondant et afficher une liste des commandes disponibles, cliquez avec le bouton droit sur le volet Numérotations abrégées ou sélectionnez **Modifier > 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.

Celui-ci vous 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, celles-ci 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-déposez 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.

Sections connexes

- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Utilisation du répertoire

Le répertoire vous 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 du nom ou du prénom de celui-ci 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 le bouton **Effacer.**

Quelques méthodes permettant 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-déposez un appel actif vers le nom ou le numéro approprié.
- Pour ajouter une liste de numéros abrégés, faites-la glisser du volet Répertoire au volet Numérotations abrégées.

Sections connexes

- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

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 (enfoncée) lorsque la fonction est activée.

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

Sections connexes

- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Paramétrage de la présentation de la console

Vous pouvez personnaliser la taille et la position des volets sur Assistant Console. Le menu Afficher vous permet de modifier la palette de couleurs 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 **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. L'icône est plus foncée (enfouée) lorsque la fonction est activée.

Sections connexes

- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Affichage des paramètres d'administration

Vous pouvez consulter les paramètres d'administration dans la boîte de dialogue Connexion ou sélectionner **Modifier > 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 simple
 - 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 de traces.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)
- [Configuration des fonctions du manager, page 7-1](#)

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 vous 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](#).

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Utilisation de la fonction Intercom depuis la console

La fonction intercom est une fonction optionnelle configurée par votre administrateur système. Elle vous 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 le biais de l'intercom lorsque vous êtes en ligne.

Pour mettre fin à l'appel intercom, cliquez de nouveau sur l'icône correspondante.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone, page 4-1](#)

Utilisation des raccourcis clavier

La plupart des outils et des fonctions d'Assistant Console peuvent être utilisés non seulement à l'aide de la souris, mais aussi par le biais de raccourcis clavier. Ceux-ci peuvent vous 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 fenêtre contextuelle Modifier le raccourci clavier. Sélectionnez **Modifier > 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 pouvez voir que le raccourci initial par défaut se compose de la touche de contrôle (Ctrl) associée à la touche A (Ctrl-A).

Personnalisation des raccourcis clavier

Pour personnaliser un raccourci clavier, sélectionnez **Modifier > 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 **Sauvegarder** pour affecter le nouveau raccourci clavier à la commande sélectionnée.

Utilisation des raccourcis

Pour utiliser un raccourci, maintenez la première touche de celui-ci enfoncée, puis appuyez sur la seconde. Par exemple, pour employer le raccourci Ctrl-L afin 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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Exploration de la console, page 2-5](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

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. 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, reportez-vous au [Chapitre 6, Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne proxy](#) ou au [Chapitre 5, Pour les managers : utilisation de votre téléphone avec Cisco IPMA en mode ligne partagée](#).



Conseil

Votre manager ou vous-même 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**.


Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis la console, page 2-20](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Configuration des fonctions du manager, page 7-1](#)



Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels

Votre souris et votre clavier vous permettent d'appeler, de répondre à des appels, de les transférer, d'y mettre fin ou de les traiter d'une 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, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Pour passer un appel, page 3-2](#)
- [Pour répondre à un appel, page 3-3](#)
- [Pour mettre fin à un appel, page 3-3](#)
- [Pour mettre un appel en attente, page 3-4](#)
- [Pour transférer un appel, page 3-5](#)
- [Pour établir une conférence téléphonique, page 3-7](#)
- [Renvoi d'un appel vers un autre numéro, page 3-8](#)
- [Envoi d'un appel à un service de messagerie vocale, page 3-10](#)

Pour passer 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 sur un numéro de ligne de poste.
- Glissez-déposez un numéro de ligne de poste 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 Entrez 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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Pour répondre 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 sur celui-ci pour le sélectionner avant d'exécuter l'une des actions ci-dessus.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Pour mettre fin à un appel

Pour mettre fin à 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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Pour mettre un appel en attente

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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

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

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Pour transférer un appel

Il existe trois moyens de transférer des appels :

- Transférer : redirige immédiatement l'appel sans vous permettre de parler au destinataire du transfert (personne à laquelle vous transférez l'appel).
- Transférer en consultant : redirige l'appel après vous avoir permis de parler au 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 que quelqu'un vous transfère à nouveau l'appel).

Transférer

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

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

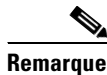
Transférer en consultant

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 Entrez un numéro apparaît, entrez le numéro de téléphone du destinataire de l'appel et cliquez sur **OK**.

Après avoir parlé avec celui-ci, cliquez de nouveau sur le bouton **Transférer en consultant** pour effectuer le transfert.



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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

Pour établir 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 Entrez un numéro apparaît, entrez le numéro de téléphone du participant à la conférence et cliquez sur **OK**.

Après avoir parlé à celui-ci, cliquez de nouveau sur le bouton **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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)

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 détails, consultez les rubriques suivantes :

- [Utilisation du renvoi immédiat, page 3-8](#)
- [Configuration de la cible de renvoi immédiat, page 3-9](#)

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).

Rubrique connexe

- [Configuration de la cible de renvoi immédiat, page 3-9](#)

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 **Modifier > 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 de poste 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 ligne de poste. Si vous optez pour un numéro de ligne de poste, saisissez un numéro de téléphone ou de poste. 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. Toutes deux sont distinctes. Pour savoir comment faire, consultez la [section Configuration de la cible de renvoi d'un manager à la page 7-4](#).
- Vous pouvez renvoyer un appel à l'aide de votre téléphone IP Cisco. Répondez à l'appel, puis appuyez sur la touche de fonction **ImmDiv** de votre téléphone IP Cisco pour transférer l'appel vers votre cible de renvoi immédiat.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)
- [Utilisation du renvoi immédiat, page 3-8](#)
- [Assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone, page 4-1](#)
- [Configuration des fonctions du manager, page 7-1](#)

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 le service de messagerie vocale de celui-ci.

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 vers la messagerie vocale**.
- Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez **Transfert vers la messagerie vocale** dans le menu contextuel.
- Sélectionnez **Appel > Transfert vers 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. Répondez à l'appel, puis appuyez sur la touche de fonction **TransfVM** de votre téléphone IP Cisco 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. Cette fonction s'applique uniquement aux appels sur la ligne proxy de votre manager.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des raccourcis clavier, page 2-21](#)
- [Utilisation d'Assistant Console pour le traitement des appels, page 3-1](#)
- [Assistants : utilisation de Cisco IPMA sur votre téléphone, page 4-1](#)



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. À l'exception de la sonnerie distinctive, ces fonctions sont également disponibles sur Assistant Console.

Reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Utilisation des touches de fonction Cisco IPMA sur votre téléphone, page 4-1](#)
- [Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive, page 4-2](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis votre téléphone, page 4-4](#)

Utilisation des touches de fonction Cisco IPMA sur votre téléphone

Pour avoir accès aux touches de fonction Cisco IPMA sur votre téléphone, vous devez être connecté à votre Assistant Console. Consultez [Connexion à Assistant Console, page 2-3](#) pour obtenir des informations sur la connexion à Assistant Console. Consultez le [Tableau 4-1](#) pour connaître les touches de fonction Cisco IPMA de votre téléphone.

Tableau 4-1 Touches de fonction Cisco IPMA sur le téléphone de l'assistant

Touche de fonction	Effet
ImmDiv	Renvoie immédiatement un appel en sonnerie, connecté ou en attente au manager ou à un autre numéro prédéfini.
TrnsfVM	Envoie un appel en sonnerie ou connecté à la messagerie vocale du manager approprié.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive, page 4-2](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis votre téléphone, page 4-4](#)

Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive

La sonnerie distinctive vous 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 distinguer 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 le bouton **Paramètres** de votre téléphone IP Cisco.
- Étape 2** Utilisez le bouton **Navigation** pour 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'affichent 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 d'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** vous 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.

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des touches de fonction Cisco IPMA sur votre téléphone, page 4-1](#)
- [Utilisation de la fonction Intercom depuis votre téléphone, page 4-4](#)

Utilisation de la fonction Intercom depuis votre téléphone

La fonction intercom est une fonction optionnelle pouvant être configurée par votre administrateur système. La fonction intercom vous permet de parler à un manager par le biais d'une ligne intercom. Si vous ne voyez pas de bouton de numérotation abrégée intercom sur votre téléphone ou dans Assistant Console, contactez votre administrateur système.



Attention

Vous ne pourrez pas passer d'appel intercom si vous changez les paramètres de numérotation abrégée intercom dans la page Web Options utilisateur.

Pour passer un appel intercom, appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **intercom** de votre téléphone IP Cisco correspondant au manager approprié.

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 le biais de l'intercom quand vous êtes en ligne.

Pour mettre fin à un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou enfoncez le bouton Haut-parleur ou Casque).

Sections connexes

- [Présentation d'Assistant Console, page 2-2](#)
- [Utilisation des touches de fonction Cisco IPMA sur votre téléphone, page 4-1](#)
- [Personnalisation de la fonction Sonnerie distinctive, page 4-2](#)



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 vous 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 ligne de poste. Votre assistant utilise le numéro partagé pour traiter des appels à votre place. En mode ligne proxy, un numéro de ligne de poste vous est affecté, tandis que votre assistant reçoit un autre numéro de ligne de poste 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. Voir [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 : proposent de nouvelles touches de fonction et une fenêtre d'état sur l'écran LCD de votre téléphone.
- Fonctions d'intercom : vous permettent d'échanger des appels avec votre assistant via un intercom.
- Configuration des fonctions via le Web : vous 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 1-4](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 5-3](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 5-4](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 5-5](#)
- [Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 7-2](#)

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 7960 et 7940 Series* pour de plus amples informations à propos de la fonction de substitution de postes de Cisco CallManager.

Sections connexes

- [Renvoi et transfert d'appels, page 5-3](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 5-4](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 5-5](#)

Renvoi et transfert d'appels

Pour les managers

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

Cette section couvre les sujets suivants :

- [Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro, page 5-3](#)
- [Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale, page 5-4](#)

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-même pouvez la modifier dans la fenêtre Configuration du manager.

Sections connexes

- [Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 5-2](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 5-3](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 5-4](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 7-4](#)

Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale

Pour les managers

Appuyez sur la touche de fonction **TransfVM** 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.

Sections connexes

- [Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 5-2](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 5-3](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 5-4](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 5-5](#)

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

Pour les managers

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

Appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **intercom** correspondant à votre assistant pour l'appeler par 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 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 intercom alors que vous êtes déjà en ligne.

Pour mettre fin à un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou enfoncez le bouton Haut-parleur ou Casque).

Sections connexes

- [Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 5-2](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 5-3](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 5-5](#)

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 active, la sonnerie de votre téléphone IP Cisco 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. Une cloche barrée indique que la fonction est active 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 active.

Par défaut, cette fonction est désactivée.

Sections connexes

- [Utilisation de la substitution de postes de Cisco CallManager, page 5-2](#)
- [Renvoi et transfert d'appels, page 5-3](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 5-4](#)



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 vous 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 ligne de poste. Votre assistant utilise ce numéro (ou ligne) partagé pour traiter des appels à votre place. En mode ligne proxy, un numéro de ligne de poste vous est affecté, tandis que votre assistant reçoit un autre numéro de ligne de poste 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. Voir [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 : 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 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 1-4](#)
- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 6-16](#)
- [Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 7-2](#)

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 6-3](#)
- [Présentation de la sélection d'un assistant, page 6-3](#)
- [Utilisation de la fenêtre d'état, page 6-5](#)
- [Utilisation du menu Cisco IPMA sur votre téléphone, page 6-8](#)

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 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 le bouton **Services** de votre téléphone et sélectionnez le service Cisco IPMA. Le point 3 indique l'assistant actif.

Affectation d'un assistant par défaut

Si 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 la [section Affectation d'un assistant par défaut à un manager à la page 7-3](#).

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 une 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 barrée. Dès que l'un de vos assistants se connecte, vos appels sont à nouveau pris en charge.

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 6-16](#)

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.

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

- Zone Sup. 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 6-1](#) pour plus de détails.
- 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 6-2](#) pour plus de détails.

Tableau 6-1 Messages Sup. assistant dans la fenêtre d'état Cisco IPMA

Message	Signification
« Sup. assistant : ACT »	La fonction Sup. assistant est active, 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).
« Sup. assistant : INACT »	La fonction Sup. 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 6-2 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 le bouton Services de votre téléphone IP Cisco, puis sélectionnez le service Cisco IPMA.
Filtre d'appel activé 	Un cercle quadrillé indique que le filtrage est <i>actif</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.
Ne pas déranger activé 	Une cloche barrée signifie que la fonction est <i>activée</i> (sonnerie désactivée).

Tableau 6-2 Icônes Assistant et Fonction dans la fenêtre d'état Cisco IPMA (suite)

Fonction	Description
Ne pas déranger désactivé 	Une cloche indique que cette fonction est <i>désactivée</i> (sonnerie active). Pour activer/désactiver la fonction Ne pas déranger et activer/désactiver la sonnerie, pressez la touche de fonction NPD .
Renvoyer tout activé 	Une flèche déviée par une barrière indique que cette fonction est <i>active</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, pressez 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 fonction Sup. assistant.

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 6-16](#)

Utilisation du menu Cisco IPMA sur votre téléphone

Pour les managers

Pour ouvrir le menu Cisco IPMA de votre téléphone, appuyez sur le bouton **Services** et sélectionnez le service Cisco IPMA. Le [Tableau 6-3](#) décrit les rubriques du menu Cisco IPMA et les tâches qui leur sont associées.

Tableau 6-3 Rubriques du menu Cisco IPMA et tâches associées

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

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 6-16](#)

Interception, renvoi et transfert d'appels

Pour les managers

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

Cette section couvre les sujets suivants :

- [Interception d'un appel qui sonne sur le téléphone de l'assistant, page 6-9](#)
- [Renvoi immédiat d'un appel entrant vers un autre numéro, page 6-10](#)
- [Renvoi de tous les appels vers un autre numéro, page 6-10](#)
- [Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale, page 6-12](#)

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 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 Sup. assistant de la fenêtre d'état de votre téléphone indique « Appel de » ainsi que l'ID de l'appelant.

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 6-16](#)

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

Conseils

- Si l'assistant est la cible de renvoi immédiat et si la fonction Sup. assistant est active, 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-même pouvez la modifier dans la fenêtre Configuration du manager.

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 7-4](#)

Renvoi de tous les appels vers un autre numéro

Pour les managers

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

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

Par défaut, la cible de renvoi immédiat est l'assistant sélectionné. Toutefois, votre assistant ou vous-même 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 active ou non. Une flèche déviée par une barrière indique que cette fonction est active ; une flèche droite indique 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 (ImmDiv) et Renvoyer tout utilisent la même cible. Votre assistant ou vous-même pouvez la modifier 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. Celui-ci redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des paramètres sélectionnés. Ensuite, Cisco IPMA applique la fonction Renvoyer Tout à tous les appels arrivés par filtrage sur votre téléphone. Celle-ci 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 ni filtrés pour votre assistant, ni renvoyés à votre cible de renvoi.

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 7-4](#)

Transfert d'un appel vers le service de messagerie vocale

Pour les managers

Appuyez sur la touche de fonction **TransfVM** 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.

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 6-16](#)

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 filtre
- Listes de filtres
- État Filtre activé/désactivé

Le [Tableau 6-4](#) 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 la [section Création de listes de filtres pour un manager à la page 7-5](#).

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 (RenvTt) sont actifs, Cisco IPMA applique d'abord le *filtrage* aux appels entrants. Celui-ci redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des paramètres sélectionnés. Ensuite, Cisco IPMA applique la fonction RenvTt à tous les appels arrivés par filtrage sur votre téléphone. Celle-ci 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 6-4 Paramètres de filtrage des appels

Paramètre	Objectif	Emplacement	Notes
Mode filtre	<p>Le mode de filtrage vous 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 de filtres inclusive 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 de filtres exclusive vers <i> votre assistant </i> et les autres vous parviennent.</p>	<p>Basculez entre les listes inclusives et exclusives 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 avec les 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>
État Filtre activé/désactivé	<p>Le paramètre Filtre activé/désactivé active/désactive le filtrage.</p> <p>Lorsque cette fonction est activée, tous vos appels entrants sont interceptés et redirigés en fonction des paramètres du filtre.</p>	<p>Activez/Désactivez le filtrage depuis le menu Cisco IPMA affiché sur l'écran LCD de votre téléphone. Appuyez sur le bouton Services et sélectionnez le service Cisco IPMA, puis Filtre.</p>	<p>Le paramètre initial par défaut du filtre est activé.</p>

Conseil

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

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)
- [Création de listes de filtres pour un manager, page 7-5](#)

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

Pour les managers

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

Appuyez sur le bouton de numérotation abrégée **intercom** correspondant à votre assistant pour appeler ce dernier par intercom.

S'il est disponible lorsque vous l'appelez 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 l'interphone.

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 intercom quand vous êtes en ligne.

Pour mettre fin à un appel intercom, raccrochez le téléphone (ou enfoncez le bouton Haut-parleur ou Casque).

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Désactivation de la sonnerie de votre téléphone, page 6-16](#)

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 active, la sonnerie de votre téléphone IP Cisco 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. Une cloche barrée indique que la fonction est active 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 active.

Par défaut, cette fonction est désactivée.

Conseil

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

Sections connexes

- [Introduction : pour les managers, page 6-2](#)
- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Utilisation de la fonction d'intercom pour parler à un assistant, page 6-15](#)



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, reportez-vous aux rubriques suivantes :

- [Description des modes Ligne partagée et Ligne proxy, page 1-1](#)
- [Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 7-2](#)
- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 7-3](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 7-4](#)
- [Création de listes de filtres pour un manager, page 7-5](#)

Accès à la fenêtre Configuration du manager

Reportez-vous à l'une des rubriques suivantes :

- Pour les managers : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 7-2
- Pour les assistants : accès à la fenêtre Configuration du manager, page 7-3

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 votre 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 votre administrateur système. Elle doit respecter le modèle suivant : `http://<adresse-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
Une boîte de dialogue vous demande si vous souhaitez installer le logiciel Cisco IP Manager Assistant.
- Étape 3** Cliquez sur la **case à cocher** pour marquer votre accord avec le texte suivant : « Toujours faire confiance au contenu de Cisco Systems Inc. » Ensuite, cliquez sur **Oui**.
La page de connexion apparaît.
- Étape 4** 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 5** Lorsque vous souhaitez vous déconnecter, fermez la fenêtre du navigateur. Si nécessaire, répétez l'étape 3.
-

Sections connexes

- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 7-3](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 7-4](#)
- [Création de listes de filtres pour un manager, page 7-5](#)

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.

Sections connexes

- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 7-3](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 7-4](#)
- [Création de listes de filtres pour un manager, page 7-5](#)

Affectation d'un assistant par défaut à un manager

Vous pouvez désigner l'un des assistants configurés d'un manager 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.
-

Sections connexes

- [Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 7-2](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 7-4](#)
- [Création de listes de filtres pour un manager, page 7-5](#)

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 vers un autre numéro de téléphone (appelé *cible*). Ces deux fonctions utilisent la même cible.

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.

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.
-

Sections connexes

- [Interception, renvoi et transfert d'appels, page 6-9](#)
- [Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 7-2](#)
- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 7-3](#)
- [Création de listes de filtres pour un manager, page 7-5](#)

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 redirigés vers l'*assistant* et les autres vers le manager.

Cisco IPMA compare l'ID de l'appelant au(x) numéro(s) de téléphone de la liste de filtres 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 est envoyé à celui-ci (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 filtres inclusive est vide. Ceci 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 **Ajouter**.
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 **Supprimer**.
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. Celui-ci redirige les appels vers votre téléphone ou vers celui de votre assistant, en fonction des critères sélectionnés. Ensuite, Cisco IPMA applique la fonction RenvTt à tous les appels arrivés sur votre téléphone. Celle-ci 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 barré indique que le filtre est actif ; un cercle vide, qu'il est désactivé.

Sections connexes

- [Utilisation du filtrage d'appels, page 6-12](#)
- [Accès à la fenêtre Configuration du manager, page 7-2](#)
- [Affectation d'un assistant par défaut à un manager, page 7-3](#)
- [Configuration de la cible de renvoi d'un manager, page 7-4](#)

■ Création de listes de filtres pour un manager



A

aide en ligne, utilisation **x**

appel en attente

- mise en attente d'un appel **3-4**
- récupération d'un appel en attente **3-4**

appels

- affichage **2-10**

appels de conférence, mise en place **3-7**

Assistant Console

- accès sans assister les managers **2-4**
- boutons de contrôle d'appel **2-6**
- connexion à **2-3**
- déconnexion de **2-4**
- définition **2-1**
- identification des parties de **2-5**
- lancement **2-3**
- menu pour **2-6**
- personnalisation de la présentation **2-18**
- raccourcis clavier **2-21**
- traitement des appels depuis **3-1**
- utilisation avec la souris et le clavier **2-19**
- utilisation d'intercom depuis **2-20**

assistant par défaut

- affectation **7-3**

assistants

- identification (managers) **6-3**
- lignes téléphoniques pour **2-10**
- par défaut **7-3**
- personnalisation de la sonnerie du téléphone **4-2**
- sélection (managers) **6-3**

B

barre d'état

- utilisation **2-17**

barre de menus

- dans Assistant Console **2-6**

Bouton Attente **3-4**

Bouton Reprise **3-4**

boutons

- identification **2-6**

boutons de contrôle d'appel **2-7**

- définition **2-6**

C

caractères génériques

- dans les listes de filtres **7-5**

Cible de renvoi, configuration

assistants [3-8](#)

managers [7-4](#)

Cisco IPMA, définition de [2-1](#)

clavier, utilisation d'Assistant Console [2-19](#)

composition d'un numéro [3-2](#)

connexion, assistants [2-3](#)

Console

composition [3-2](#)

D

déconnexion, assistants [2-4](#)

documentation

organisation [ix](#)

E

état d'indisponibilité

contrôle [2-17](#)

état de connexion

contrôle [2-17](#)

modifier [2-4](#)

état de contrôle d'appel

contrôle [2-17](#)

F

fenêtre Configuration du manager

utilisation [7-1](#)

fenêtre d'état

managers [6-5](#)

filtrage

description [6-12](#)

listes [7-5](#)

filtrage des appels

avec Renvoyer tout [7-7](#)

description [6-12](#)

listes [7-5](#)

modes [7-5](#)

filtre exclusif

définition [6-12](#)

filtre inclusif

définition [6-12](#)

fonction Ne pas déranger [5-5, 6-16](#)

fonction Ramener au premier plan [2-17](#)

I

icônes du téléphone

filtrage (managers) [6-15](#)

Ne pas déranger (managers) [5-5, 6-16](#)

paramètres des fonctions (managers) [6-6](#)

Renvoyer tout (managers) [6-10](#)

ImmDiv, bouton

utilisation [3-8](#)

Indisponible, bouton [2-4](#)

interception d'un appel [6-9](#)

intercom

utilisation depuis Assistant Console [2-20](#)

utilisation sur le téléphone (assistants) [4-4](#)

utilisation sur le téléphone (managers) [5-4](#),
[6-15](#)

L

ligne partagée

fenêtre d'état sur un téléphone manager [1-4](#)

utilisation d'un téléphone manager [5-1](#)

utilisation de Cisco IPMA en mode ligne
partagée [1-2](#)

ligne proxy

fenêtre d'état sur un téléphone manager [1-4](#)

utilisation d'un téléphone manager [6-1](#)

utilisation de Cisco IPMA en mode ligne
proxy [1-3](#)

lignes du manager

dans le volet Mes appels [2-10](#)

sur le volet Mes managers [2-11](#)

lignes proxy du manager [2-10](#)

listes de filtres exclusives

création [7-5](#)

listes de filtres inclusives

création [7-5](#)

M

managers

configuration des fonctions [7-1](#)

contrôle [2-11](#)

état de disponibilité [2-11](#)

état de la fonction [2-11](#)

messagerie vocale

envoi d'un appel à (assistants) [3-10](#), [4-1](#)

envoi d'un appel à (managers) [5-4](#), [6-12](#)

mettre fin à un appel [3-3](#)

mise en attente d'un appel [3-4](#)

N

numéros abrégés [2-14](#)

P

paramètres

d'administration [2-18](#)

passer en mode Secret [5-5](#), [6-16](#)

passer un appel [3-2](#)

R

raccourcis clavier [2-21](#)

raccrocher [3-3](#)

Raccrocher, bouton [3-3](#)

récupération [3-4](#)
 renvoi d'un appel
 assistants [3-8, 4-1](#)
 managers [5-3, 6-10](#)
 renvoi de tous les appels [6-10](#)
 Renvoi immédiat (assistants), bouton
 utilisation [3-8](#)
 Renvoi immédiat, bouton
 configuration [3-8](#)
 Renvoyer tout
 avec le filtrage des appels [7-7](#)
 répertoire
 utilisation [2-16](#)
 Répondre, bouton [3-3](#)
 réponse à un appel [3-3](#)

S

sélection d'un assistant
 présentation [6-3](#)
 serveur
 connexion à [2-17](#)
 paramètres [2-18](#)
 sonnerie distinctive [4-2](#)
 souris
 utilisation d'Assistant Console [2-19](#)
 Sup. assistant
 managers [6-5](#)
 Utilisation de la touche de fonction
 Récup [6-9](#)

T

téléphone IP Cisco
 assistants [4-1](#)
 fenêtre d'état sur (managers) [6-5](#)
 ligne partagée (managers) [5-1](#)
 ligne proxy (managers) [6-1](#)
 touches de fonction (assistants) [4-1](#)
 touches de fonction (managers) [5-3, 6-9](#)
 touche de fonction ImmDiv
 assistants [4-1](#)
 cible du manager [7-4](#)
 managers [5-3, 6-10](#)
 touche de fonction NPD [5-5, 6-16](#)
 touche de fonction Récup, managers [6-9](#)
 touche de fonction RenvTt
 cible du manager [7-4](#)
 utilisation [6-10](#)
 touche de fonction TrnsfVM
 assistants [4-1](#)
 managers [5-4, 6-12](#)
 touches de fonction
 assistants [4-1](#)
 managers [5-3, 6-9](#)
 traitement des appels
 à l'aide des boutons de contrôle d'appel [2-7](#)
 depuis Assistant Console [3-1](#)
 depuis le téléphone de l'assistant [4-1](#)
 depuis le téléphone du manager [5-3, 6-9](#)

Transférer, bouton [3-5](#)
Transférer en consultant, bouton [3-5](#)
transfert aveugle [3-5](#)
 effectuer [3-5](#)
transfert d'un appel [3-5](#)
Trnsfer MV, bouton [3-10](#)
TrnsfVM, bouton [3-10](#)

V

volet Mes appels [2-10](#)
volet Mes managers [2-11](#)
volet Répertoire [2-16](#)

