



Guide de l'utilisateur Cisco Unified Attendant Console Advanced

Version 10.0.1
20 novembre, 2013

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco mène ses activités dans plus de 200 bureaux à travers le monde. Les adresses, les numéros de téléphone et les numéros de fax sont répertoriés sur le site Cisco à l'adresse suivante : www.cisco.com/go/offices.

LES SPECIFICATIONS ET LES INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS PRESENTES DANS CE MANUEL SONT SUSCEPTIBLES DE MODIFICATION SANS PREAVIS. TOUTES LES DECLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES A NOTRE CONNAISSANCE MAIS SONT PRESENTES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIERE RESPONSABILITE DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITEE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DEFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTEGREES AUX PRESENTES PAR CETTE REFERENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE DU LOGICIEL OU LA GARANTIE LIMITEE, CONTACTEZ VOTRE REPRESENTANT CISCO POUR EN AVOIR UNE COPIE.

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

NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE AUX PRESENTES, TOUS LES FICHIERS DE DOCUMENT ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS EN L'ÉTAT AVEC TOUTES LES ERREURS. CISCO ET LES FOURNISSEURS NOMMÉS CI-DESSUS EXCLUENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT, MAIS DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, CELLES DE QUALITÉ ET D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER ET D'ABSENCE DE CONTREFAÇON OU DÉCOULANT D'HABITUDES COMMERCIALES, D'UN USAGE OU D'UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

CISCO ET SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT EN AUCUNE CIRCONSTANCE ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE QUELQUE DOMMAGE INDIRECT, SPÉCIAL, INDIRECT OU ACCESSOIRE NOTAMMENT, SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE BÉNÉFICES OU LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DES DONNÉES NAISSANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ À UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ PRÉVENUS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, le logo Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store et Flip Gift Card sont des marques de service. Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx et le logo WebEx sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « Partenaire » ne sous-entend pas un partenariat entre Cisco et toute autre société. (0907R)

Les adresses IP et les numéros de téléphone utilisés dans ce manuel sont fictifs. Les exemples, les commandes ou les schémas topologiques de réseau et autres chiffres de ce document sont fournis à titre d'illustration. L'utilisation d'une adresse IP ou d'un numéro de téléphone réels dans un exemple serait fortuite et involontaire.

Cisco Unified Attendant Console Advanced

© 2013 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



Préface vii

CHAPTER 1

Mise en route 1-1

Accessibilité pour les personnes handicapées	1-1
Utilisation du clavier	1-1
Description des touches	1-2
Fonctions supplémentaires	1-3
Connexion	1-4
Rendre indisponible (F10)	1-7
Interface	1-8
Barre de menus	1-9
Files d'attente (F9)	1-10
Appels entrants en attente (F8)	1-10
Répertoires (F3)	1-11
Répertoire plein	1-11
Groupes de répertoires personnels (F4)	1-14
Création de groupes de répertoires personnels	1-15
Affichage des détails d'un groupe de répertoires personnels	1-16
Modification de groupes de répertoires personnels	1-17
Suppression de groupes de répertoires personnels	1-17
Ajout de contacts aux répertoires	1-18
Suppression de contacts dans des répertoires	1-19
Barre d'outils de commande d'appel	1-19
Progression de l'appel (F5)	1-21
Appels Actifs (F7)	1-21
Appels mis en garde	1-23
Numérotation rapide (F6)	1-23
Ajout d'une entrée dans la zone Numérotation Rapide	1-24
Suppression d'une entrée dans la zone Numérotation Rapide	1-25
Modification d'une entrée dans la zone Numérotation Rapide	1-25
Barre d'état	1-26
Activités fréquentes	1-26
Composition d'un numéro	1-26
Recherche de contacts dans les répertoires	1-27
Recherche latérale (Ctrl-F2)	1-28

CHAPTER 2

Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console 2-1

- Généralités 2-1
- Afficher 2-3
- Présence 2-5
- Numérotation 2-6
- Transferts d'appel 2-6
- Mise en garde d'un appel 2-7
- Couper le son 2-7
- Sons 2-8
- Répertoire 2-9
- Groupes de répertoires personnels 2-10
- Numéros alternatifs 2-12
- En-têtes de champ 2-12
- Tri secondaire 2-13
- Recherche filtrée 2-14
- Connexion 2-16
- Avancé 2-17

CHAPTER 3

Utilisation de Cisco Unified Attendant Console 3-1

- Prise d'appels 3-2
 - Répondre au prochain 3-2
 - Sélection choisie 3-3
 - Distribution forcée 3-4
 - Renvoi d'appel de répertoire 3-4
 - Numéros alternatifs et état de présence 3-5
 - Commandes d'appels 3-6
- Transfert d'appels 3-7
 - Transfert aveugle vers un numéro connu 3-7
 - Transfert aveugle vers un contact du répertoire 3-8
 - Exécution d'un transfert avec consultation 3-9
 - Transfert avec consultation vers un numéro connu 3-9
 - Transfert avec consultation vers un contact du répertoire 3-10
- Établissement d'appels 3-11
 - Établissement d'appels internes 3-12
 - Établissement d'appels externes 3-12
- Mise en attente des appels 3-12
- Récupération d'un appel mis en attente 3-13

Utilisation de l'option Couper le son	3-14
Mise en garde d'appels	3-14
Récupération des appels mis en garde	3-15
Etablissement de conférences téléphoniques	3-15
Rétablissement des appels	3-16
Basculement entre les appels	3-16
Commandes d'appels en retour	3-16
Fournir des codes FAC (code d'autorisation imposée) et CMC (code objet client)	3-17
Code d'autorisation imposée (FAC)	3-18
Code objet client (CMC)	3-18
Suppression d'appels	3-18
Utilisation du mode urgence	3-19
Envoi d'e-mails	3-20
Affichage de l'état de l'appel	3-20
Affichage et utilisation des coordonnées de contact	3-22
Envoi d'e-mails à des contacts	3-23
Numérotation de numéros externes	3-23
Définition de numéros alternatifs	3-23
Modification des coordonnées du contact	3-24
Ajout d'un message d'absence et d'informations de contact	3-24
Affichage de l'état de présence Cisco Unified	3-26
Affichage de l'état de présence Microsoft	3-27

INDEX



Préface

Ce guide décrit le client Cisco Unified Attendant Console : il s'agit d'une application Windows qui fonctionne exclusivement avec Cisco Unified Communications Manager et propose des fonctions de standard téléphonique sur votre ordinateur.

Cisco Unified Attendant Console vous permet de répondre aux appels à partir de plusieurs files d'attente et de les transférer vers des postes. Cette application permet également de mettre en garde des appels et de les récupérer, ainsi que de créer des conférences téléphoniques.

Objectif de ce manuel

Ce guide décrit les procédures suivantes :

- Configurer Cisco Unified Attendant Console
- Utiliser Cisco Unified Attendant Console pour effectuer des appels, y répondre, les mettre en attente, les récupérer, les transférer et établir des conférences

Public concerné

Le document s'adresse aux utilisateurs de Cisco Unified Attendant Console et au personnel chargé de leur formation.

Organisation

Ce guide contient les chapitres suivants :

Section	Titre	Description
1	Mise en route	Cette section présente l'interface de Cisco Unified Attendant Console et explique comment procéder au démarrage et à la connexion à l'application.
2	Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console	Cette section vous guide dans les opérations de configuration et de personnalisation de l'application.
3	Utilisation de Cisco Unified Attendant Console	Cette section explique comment effectuer des appels, y répondre ou les supprimer, prendre des notes, mettre les appels en attente et les transférer.

Conventions

Ce document utilise les conventions suivantes :

Convention	Indication
police en gras	Les commandes et les mots-clés, ainsi que le texte saisi par l'utilisateur s'affichent en gras .
police en <i>italique</i>	Le titre des documents, les termes nouveaux ou importants, ainsi que la syntaxe contenant les valeurs que vous indiquez apparaît en <i>italique</i> .
[]	Les éléments entre crochets sont facultatifs.
{ x y z }	Les autres mots-clés obligatoires sont regroupés et placés entre accolades et séparés par des barres verticales.
[x y z]	Les autres mots-clés facultatifs sont regroupés et placés entre crochets et séparés par des barres verticales.
chaîne de caractères	Un groupe de caractères sans guillemets. N'utilisez pas de guillemets pour la chaîne de caractères, sinon celle-ci comprendra les guillemets.
police <i>courier</i>	La police <i>courier</i> est utilisée pour les sessions et les informations de terminal affichées par le système.
< >	Les caractères non imprimables, tels que les mots de passe, sont placés entre crochets pointus.
[]	Les réponses par défaut aux messages système sont indiquées entre crochets.
!, #	Un point d'exclamation (!) ou le signe dièse (#) placé au début d'une ligne de code indique la mise en commentaire de la ligne.



Remarque

Signifie *qu'il est recommandé de prendre des notes.*



Astuce

Signifie *que les informations qui suivent apportent une solution au problème.*



Attention

Signifie *que le lecteur doit faire attention.* Dans ce cas, vous pourriez effectuer une opération susceptible d'endommager les équipements ou d'engendrer une perte de données.



Raccourci

Signifie *que l'action décrite représente un gain de temps.* Vous pouvez économiser du temps en effectuant l'action décrite dans le paragraphe.



Avertissement

Signifie que le lecteur doit faire attention. Dans ce cas, vous pourriez réaliser une opération pouvant provoquer des blessures corporelles.

Comment obtenir la documentation et soumettre une demande de service

Pour plus d'informations sur l'accès à la documentation, la demande de service et la collecte d'informations supplémentaires, reportez-vous à la lettre d'informations mensuelle *What's New in Cisco Product Documentation* qui répertorie toute la documentation technique nouvelle et révisée de Cisco, accessible à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>.

Abonnez-vous sur le site *What's New in Cisco Product Documentation* au flux RSS (Really Simple Syndication) et configurez le système pour que le contenu soit livré directement sur votre bureau et accessible via un programme de lecture. Le flux RSS est un service gratuit. Cisco utilise actuellement RSS Version 2.0.





Mise en route

Le matériel et le logiciel de téléphonie appropriés pour Cisco Unified Attendant Console Advanced doivent être installés et configurés. Pour plus d'informations, reportez-vous au *Guide d'administration et d'installation de Cisco Unified Attendant Console Advanced*. Contactez votre administrateur système pour configurer votre système.

Accessibilité pour les personnes handicapées

Cisco Unified Attendant Console Advanced fournit des fonctionnalités d'accessibilité qui facilitent l'utilisation de l'application pour les utilisateurs aveugles et malvoyants.

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre la possibilité de personnaliser l'apparence de l'application, ce qui permet aux utilisateurs malvoyants d'ajuster plus facilement la disposition de la console. Ceci permet aux utilisateurs d'adapter leur environnement de travail pour s'y sentir le plus à l'aise possible. Pour accéder aux paramètres de la console, sélectionnez **Options > Préférences** ou **Options > Taille de police** dans la barre de menus. Pour plus d'informations, reportez-vous au [Chapitre 2, « Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console »](#).

Vous commandez la console à l'aide de la souris ou du clavier. De nombreuses commandes d'interface sont des icônes qui affichent une info-bulle lorsque vous passez le curseur au-dessus.

Vous pouvez également utiliser Cisco Unified Attendant Console Advanced avec un module complémentaire de lecteur d'écran appelé JAWS. Le lecteur d'écran fournit des informations sur l'état d'Attendant Console, mais aussi sur la lecture du texte dans l'interface d'Attendant Console.

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre également une aide contextuelle. Avec la touche F1, vous pouvez accéder à une aide spécifique à une fenêtre ou à une zone.

Pour plus d'informations sur le Programme d'accessibilité Cisco, contactez Cisco à l'aide du lien suivant : <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Utilisation du clavier

La plupart des opérations peuvent être effectuées à l'aide de la souris. Vous pouvez cependant utiliser le clavier pour réaliser les opérations de commande d'appel. Le [Tableau 1-1](#) répertorie les touches de fonction utilisées avec Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Description des touches

Tableau 1-1 Description des touches

Nom de la touche	Description
Flèche vers le haut	Se déplacer vers le début d'une liste.
Flèche vers le bas	Se déplacer vers la fin d'une liste.
Flèche gauche	Faire défiler une liste vers la gauche ou déplacer l'objet sélectionné vers la gauche.
Flèche droite	Faire défiler une liste vers la droite ou déplacer l'objet sélectionné vers la droite.
Tabulation	Se déplacer de la gauche vers la droite et de haut en bas dans les éléments de la console.
Maj + Tab	Se déplacer de la droite vers la gauche et de bas en haut dans les éléments de la console.
F1	Afficher l'aide.
F2	Numéros alternatifs, Champ du Voyant d'Occupation (CVO) et état de présence. Le CVO affiche l'état des autres postes (occupé, sonnerie, disponible).
F3	Déplacer le curseur dans le premier champ de recherche dans la zone Répertoire.
Maj-F3	Effacer les résultats de recherche affichés dans le répertoire actif. Remarque : Vous pouvez aussi effacer les résultats de recherche en cliquant sur  .
F4	Créer un Groupe de répertoires personnels.
Maj-F4	Modifier un groupe de répertoires personnels existant.
F5	Zone Progression de l'appel.
F6	Zone Numérotation Rapide.
F7	Zone Appels Actifs.
F8	Zone Appels en attente (appels entrants).
F9	Zone Files d'attente.
F10	Rendre Indisponible.
F12	Coordonnées de Contact.
Retour arrière	Effacer des chiffres lorsque vous tapez un numéro de contact.
Insertion	Mettre en attente sur occupation. Option utilisée pour placer un appel dans la file d'attente d'un poste occupé.
Suppr.	Rétablir. Recompose un appel.
Page suivante	Mettre en attente/Récupérer. Tous les appels qui apparaissent dans la zone Progression de l'appel (un appel mis en garde ou sans réponse, par exemple) sont récupérés de la même façon.
Entrée	Connecter/Mettre fin. Permet soit de connecter l'appel, soit de l'annuler selon l'opération effectuée.
Plus (+)	Répondre au prochain/Basculer. Permet de répondre à l'appel dont la priorité est la plus élevée ou, lors de la présentation d'un appel, de basculer entre l'appelant et l'appelé. Si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée, l'appel sera déplacé dans la zone Appels Actifs F7 sans qu'il soit nécessaire d'appuyer sur ce bouton Plus.

Tableau 1-1 Description des touches

Nom de la touche	Description
Moins (-)	Annuler la consultation. Une fois l'appel présenté, si le destinataire refuse d'y répondre, cette touche permet de le déconnecter tout en conservant l'appelant connecté.
Origine	Mise en garde d'appel. Permet de mettre en garde un appel sur un poste de mise en garde d'appels.
Fin	Conférence. Cette touche permet de démarrer une conférence et d'y ajouter des participants.
Touche de menu	Afficher le menu contextuel pour la section sélectionnée de l'interface Cisco Unified Attendant Console Advanced. Utilisez les touches de défilement vertical pour mettre un élément en surbrillance et appuyez sur Entrée pour le sélectionner.
Barre d'espace	Supprimer le numéro lors de la numérotation.
Alt-<numéro>	Afficher le répertoire sélectionné. <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10, qui sélectionne l'onglet correspondant.

Fonctions supplémentaires

Vous pouvez exécuter des fonctions supplémentaires à l'aide de la touche **Ctrl** combinée à d'autres touches. Celles-ci sont expliquées dans le [Tableau 1-2](#).

Tableau 1-2 Fonctions des combinaisons de touches avec Ctrl

Combinaison de touches	Fonction
Ctrl-F2	Afficher la fonction de recherche latérale (F2) dans les répertoires. Vous devez préalablement l'activer dans les préférences.
Ctrl-F4	Supprimer un groupe de répertoires personnels.
Ctrl-F5	Afficher mes appels en attente.
Ctrl-E	Forcer les files d'attente en mode Urgence.
Ctrl-I	Afficher la boîte de dialogue Connexion.
Ctrl-M	Envoyer un e-mail à l'utilisateur d'un poste ne répondant pas à un appel.
Ctrl-O	Déconnecter l'opérateur de Attendant Console.
Ctrl-Q	Couper le son d'un appel pour certaines opérations. Cette fonction est paramétrée dans les préférences et les opérations concernées sont les suivantes : <i>Recherche en cours</i> , <i>Pression des touches numériques pour composer les numéros</i> ou <i>Modification ou sélection des écrans de répertoire</i> .
Ctrl-R	Reprendre un appel.
Ctrl-T	Ajouter un contact.
Ctrl-Tab et Ctrl-Maj-Tab	Sélectionner l'onglet du répertoire suivant ou précédent et afficher les coordonnées de contact.

Connexion

Vous devez vous connecter à l'application avec votre **nom d'utilisateur**, **mot de passe** et **numéro de poste**. Chaque utilisateur possède une identité unique pour se connecter à Cisco Unified Attendant Console Advanced. La connexion à Cisco Unified Attendant Console Advanced vous connecte également à Cisco Unified Attendant Server. Une fois connecté, vous pouvez traiter les appels internes et externes.

Pour vous connecter à Cisco Unified Attendant Console Advanced, procédez comme suit :

Etape 1 Appuyez sur **Ctrl-I** ou sélectionnez **Fichier > Connexion** pour afficher la fenêtre **Connexion**.

La [Figure 1-1](#) affiche la fenêtre Connexion.

Figure 1-1 Fenêtre Connexion



Etape 2 Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**.

Etape 3 Vous pouvez soit sélectionner **Utiliser les détails courants de l'appareil** afin de réutiliser le poste dont vous vous êtes servi lors de votre dernière session, soit saisir un numéro de **Poste**.

Si vous sélectionnez **Utiliser les détails courants de l'appareil**, lors de la connexion, l'application ignore les appareils en double existant éventuellement dans Cisco Unified Communications Manager et la boîte de dialogue d'invite présentée dans la [Figure 1-2, page 1-6](#) ne s'affiche pas. Si vous souhaitez utiliser un numéro différent, désélectionnez l'option Utiliser les détails courants de l'appareil et entrez un **Poste**.

Etape 4 Cliquez sur **Connexion**.

Le [Tableau 1-3](#) répertorie les champs affichés dans la fenêtre *Connexion*.

Tableau 1-3 Champs de la fenêtre Connexion

Champ	Exemple	Description
Nom d'utilisateur	OPERATOR 1	Vous devez indiquer ici un nom d'utilisateur pour vous connecter à l'application.
Mot de passe	***	Le mot de passe est obligatoire pour établir une connexion sécurisée.
Poste	1000	Saisissez le numéro de poste que vous utilisez pour traiter les appels.

Lorsque vous vous connectez à une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente dotée d'un serveur de publication (principal) et d'un serveur abonné (secondaire), l'application se connecte au serveur actif lors de la dernière connexion. Si le serveur de publication par défaut ne répond pas, l'application bascule sur le serveur abonné dès qu'il n'y a plus d'appels actifs. Si l'application ne peut pas se connecter au serveur de publication lors de la connexion, vous êtes informé de la connexion au serveur abonné. Si la connexion est impossible avec les deux serveurs, un message d'échec s'affiche.



Remarque

Lorsque vous êtes connecté au serveur abonné, vous ne pouvez pas effectuer les opérations suivantes :

- Modifier les préférences de l'utilisateur.
- Créer, mettre à jour ou supprimer des contacts, notamment des contacts dans le CVO ou des groupes de répertoires personnels, ni créer, mettre à jour ou supprimer des groupes de répertoires personnels.

Si le serveur de publication devient disponible alors que vous êtes connecté au serveur abonné, l'application vous demande si vous voulez changer de serveur ou rester connecté au serveur abonné. Si vous êtes connecté au serveur abonné et qu'il tombe en panne, vous êtes informé du basculement sur le serveur de publication si ce dernier est disponible.

Le numéro de poste que vous indiquez au moment de la connexion représente le **numéro principal** de l'appareil. Vous pouvez toutefois configurer ce même numéro de poste comme numéro principal d'un autre appareil sur une partition différente. Vous pouvez utiliser l'adresse MAC pour identifier les deux postes configurés avec le même numéro de poste. L'adresse MAC est l'identifiant unique de chaque appareil.

Lors de la connexion, si le poste de l'opérateur que vous avez entré existe dans plusieurs partitions ou s'il est partagé au sein de la même partition dans Cisco Unified Communications Manager et que vous n'avez pas sélectionné **Utiliser les détails courants de l'appareil**, la fenêtre **Appareils en double** s'affiche. Vous pouvez sélectionner une adresse MAC et afficher les informations concernant le numéro de répertoire, puis sélectionner l'appareil approprié comme l'illustre la [Figure 1-2](#).

Figure 1-2 Fenêtre Appareils en double affichant des informations sur l'appareil sélectionné



Lorsque vous sélectionnez une adresse MAC, les informations suivantes concernant l'adresse MAC sélectionnée s'affichent telles qu'elles ont été configurées dans Cisco Unified Communications Manager. Ces informations sont décrites dans le [Tableau 1-4](#).

Tableau 1-4 Champs de la fenêtre Appareils en double

Champ	Exemple	Description
Adresse MAC	SEP00141C48DDD9	Ce champ désigne l'adresse MAC. Il s'agit de l'identifiant unique d'un appareil. S'il existe plusieurs instances dans Cisco Unified Communications Manager pour le numéro de répertoire d'un appareil, l'adresse MAC est utilisée pour identifier l'appareil en question.
Numéro du répertoire	5351	Le numéro que l'opérateur utilise pour se connecter.
Description	Auto5351	Ce champ fournit la description de l'appareil.
Partition de l'itinéraire	FACAccess	La partition de l'itinéraire dans laquelle le poste est configuré.
Espace de recherche d'appels	FACAccess	L'espace de recherche d'appels dans lequel le poste est configuré.

Une fois que le poste a été sélectionné, l'application s'initialise à partir du numéro sélectionné. Le poste sélectionné est utilisé pour les sessions suivantes sur le même ordinateur.

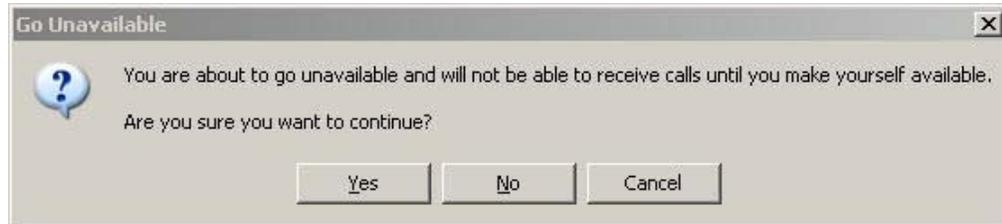
 **Remarque**

Les lignes partagées ne sont PAS prises en charge en tant que téléphones d'opérateur.

Rendre indisponible (F10)

Vous pouvez prendre une pause en passant en mode indisponible pendant une durée précise. Les appels continuent à s'afficher sur la console, mais vous ne pouvez pas y répondre. La touche de raccourci pour passer en mode Indisponible est **F10**. La [Figure 1-3](#) illustre la fenêtre **Rendre Indisponible** qui s'affiche lorsque vous appuyez sur la touche **F10**.

Figure 1-3 Fenêtre Rendre Indisponible

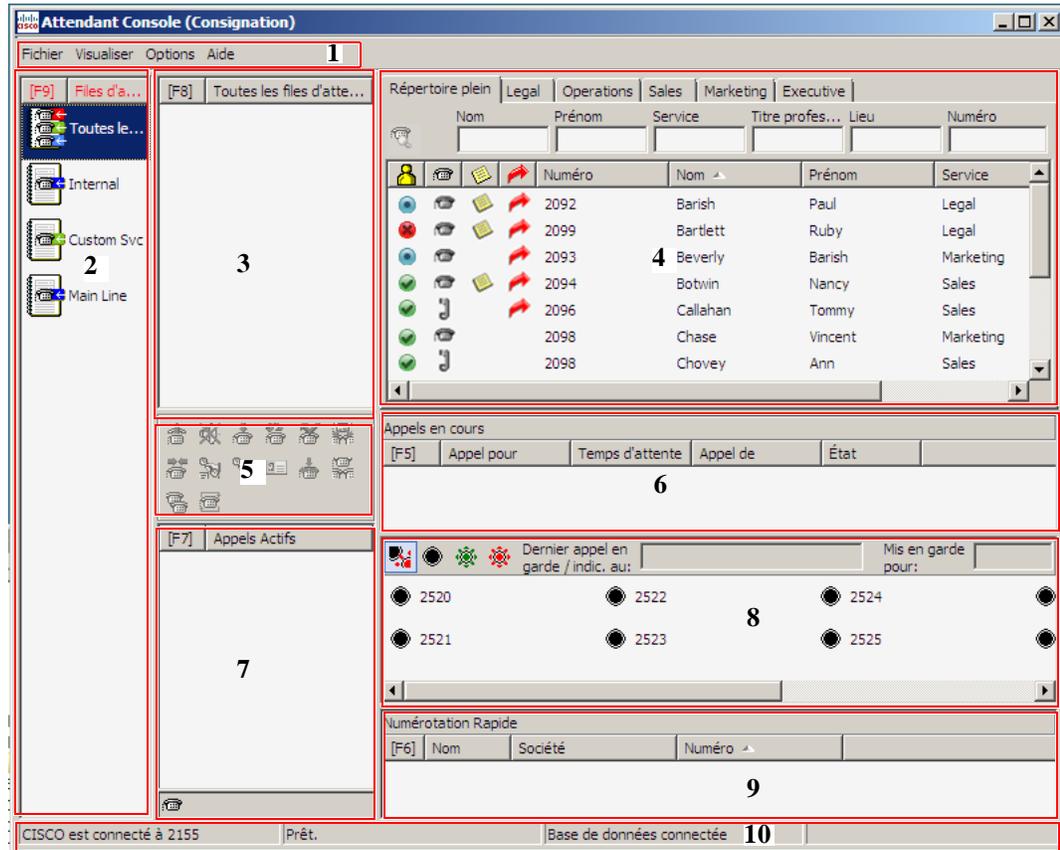


Pour devenir disponible, cliquez sur **Rendre Disponible (F10)**.

Interface

La [Figure 1-4](#) affiche l'interface Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Figure 1-4 Disposition de Cisco Unified Attendant Console Advanced



Légende :

1. Barre de menus
2. Files d'attente (F9)
3. Appels entrants en attente (F8)
4. Répertoires (F3)
5. Barre d'outils de commande d'appel
6. Progression de l'appel (F5)
7. Appels Actifs (F7)
8. Appels mis en garde
9. Numérotation rapide (F6)
10. Barre d'état.

Barre de menus

Le [Tableau 1-5](#) décrit la barre de menus.

Tableau 1-5 Options de menus

Nom du contrôle	Description
Fichier	
Connexion	Se connecter.
Fermeture de session	Se déconnecter de Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Quitter	Fermer l'application.
Visualiser	
Barres d'outils	Activer/désactiver la barre d'outils <i>Commande d'Appel</i> .
Files d'attente	<i>Visualiser toutes les files d'attente</i> ou <i>visualiser les files d'attente individuellement</i> .
Numérotation rapide	Activer/désactiver la zone <i>Numérotation Rapide</i> .
Mise en garde d'un appel	Activer/désactiver la zone <i>Appels mis en garde</i> .
Afficher les salutations	Activer/désactiver la fenêtre <i>Salutations</i> .
Afficher mes appels en attente	Activer/désactiver l'affichage des appels mis en attente. La touche de raccourci de cette fonction est Ctrl-F5.
Options	
Préférences	Ouvrir la fenêtre <i>Préférences</i> permettant de personnaliser Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Urgence	Définir le mode <i>Urgence</i> pour toutes les files d'attente. Tous les appels sont transmis vers une destination préconfigurée.
Recherche filtrée	Activer la recherche avec l'opérateur ET.
Taille de police	Modifier la taille de la police utilisée dans l'interface.
Aide	
Table des matières	Afficher l'aide.
Recherche par mot-clé	Utiliser des mots-clés pour effectuer une recherche dans le fichier d'aide.
Graphiques	Afficher les icônes utilisées dans l'interface.
A propos d'Attendant Console	Afficher la version de Cisco Unified Attendant Console Advanced et les informations de copyright.

Files d'attente (F9)

La zone Files d'attente contient les files d'attente disponibles pour les opérateurs connectés. Une icône s'affiche pour chaque file d'attente. Lorsqu'un appel entrant est placé dans une file d'attente, le nombre d'appels en attente s'affiche ; l'appelant entend une sonnerie jusqu'à ce que l'appel soit pris.

Dans la configuration par défaut, Attendant Console soumet les appels entrants à tous les opérateurs connectés. Toutefois, vous pouvez configurer Cisco Unified Attendant Console Administration pour que les appels soient transmis aux utilisateurs connectés à tour de rôle (mode « round-robin »). Les opérateurs n'ont pas besoin d'appuyer sur la touche Répondre au prochain pour que l'appel s'affiche dans la zone Appels Actifs F7.

Le [Tableau 1-6](#) répertorie les icônes affichées dans la zone Files d'attente (F9) de l'écran.

Tableau 1-6 Icônes de la zone Files d'attente

Icônes	Types de file d'attente
	File d'attente configurée en Distribution forcée.
	File d'attente active et prête à recevoir des appels.
	File d'attente en service nocturne.
	File d'attente en mode Urgence.
	Toutes les files d'attente en mode Urgence.

Un clic droit sur un appel dans la zone *Files d'attente* permet également d'accéder à ces fonctions. Appuyez sur Ctrl-E pour forcer les files d'attente en mode urgence.

Appels entrants en attente (F8)

Cette zone affiche les appels placés dans les files d'attente, ainsi que les informations suivantes :

- Nom de l'appelant
- Numéro de l'appelant
- Durée de l'attente dans la file d'attente
- Nom de la file d'attente (facultatif)

Le [Tableau 1-7](#) répertorie les fonctions qui peuvent être effectuées à l'aide du clavier sur les appels se trouvant dans cette zone.

Tableau 1-7 Touches de fonction de la zone Appels entrants en attente

Touche	Fonction
Plus (+)	Répond à l'appel suivant. 
	Remarque Si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée, alors ce bouton ne sera pas nécessaire pour déplacer l'appel dans la zone Appels Actifs F7.
Entrée	Appuyez sur cette touche pour répondre à l'appel entrant.

Vous pouvez également accéder à ces fonctions en utilisant le menu contextuel qui s'affiche lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris.

Répertoires (F3)

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre deux types de répertoires :

- **Répertoire plein** : indique tous les contacts disponibles pour l'opérateur dans l'environnement Cisco Unified Attendant Console Advanced.
- **Groupes de répertoires personnels** : ces répertoires peuvent être modifiés pour afficher une partie du Répertoire plein. Les groupes de répertoires personnels ne peuvent être modifiés, partagés, individualisés ou supprimés que par l'utilisateur qui les a créés.

Répertoire plein

Cisco Unified Attendant Console Advanced dispose d'une zone Répertoire où les informations de contact peuvent être facilement récupérées. Le répertoire qui s'affiche initialement s'intitule Répertoire plein et indique tous les contacts enregistrés dans l'environnement Cisco Unified Attendant Console Advanced. Il comprend à la fois les contacts internes et les contacts externes.

Certains aspects du répertoire sont configurés via Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration, mais les coordonnées de base qui s'affichent normalement dans les colonnes du tableau incluront des informations de contact telles que :

- Prénom
- Nom
- Emplacement
- Department
- Numéro

Il s'agit des paramètres par défaut, qui peuvent être modifiés. La [Figure 1-5](#) illustre un répertoire plein.

Figure 1-5 Répertoire plein



Vous pouvez redimensionner les colonnes du répertoire en faisant glisser leurs bordures, ou déplacer les colonnes horizontalement en faisant glisser leur en-tête, puis en relâchant le bouton de la souris. Cette option s'applique également aux groupes de répertoires personnels, décrits à la section [Groupes de répertoires personnels \(F4\)](#), page 1-14.

Les opérations de commande d'appel peuvent être effectuées sur les contacts de n'importe quel répertoire comme suit :

- A l'aide de la souris, sélectionnez un contact dans le répertoire et cliquez sur un des boutons de commande d'appel décrits à la section [Barre d'outils de commande d'appel](#), page 1-19.
- Cliquez avec le bouton droit sur un contact et sélectionnez-le dans le menu.
- Utilisez les raccourcis clavier décrits à la section [Utilisation du clavier](#), page 1-1.

Le [Tableau 1-8](#) donne une description des colonnes d'informations affichées pour chaque contact de la zone Répertoire. Le [Tableau 1-9](#) décrit les fonctions des touches utilisées dans la zone Répertoire.

Tableau 1-8 Icônes des contacts dans la zone Répertoire

En-tête de colonne	Description
	Etat de présence du contact. Pour plus d'informations sur les icônes de cette colonne, reportez-vous à la section Affichage de l'état de présence Microsoft , page 3-27 ou Affichage de l'état de présence Cisco Unified , page 3-26, selon le cas.
	Etat du téléphone du contact, dont la valeur peut être : <ul style="list-style-type: none"> •  = Raccroché •  = Actif •  = Indisponible •  = Sonnerie d'appel entrant <p>Cette colonne indique également le type de numéro de contact utilisé :  (portable),  (bureau),  (domicile),  (télécopie) ou  (téléavertisseur).</p>

Tableau 1-8 Icônes des contacts dans la zone Répertoire

En-tête de colonne	Description
	 = Des notes sont associées au contact.
	<p>Assistant, Autres contacts ou Numéros de contact supplémentaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  = Le contact a un assistant ajouté aux numéros alternatifs. Cette icône a priorité sur les icônes Autres contacts  et Numéros de contact supplémentaires . Pour plus d'informations, reportez-vous au Définition de numéros alternatifs, page 3-23. •  = Le contact a un ou plusieurs autres contacts (mais aucun assistant) ajoutés à ses numéros alternatifs. Cette icône a la priorité sur l'icône Numéros de contact supplémentaires . •  = Le contact a deux numéros de contact supplémentaires ou plus parmi les suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Portable - Bureau 1 - Bureau 2 - Origine - Pager - Télécopie <p>Cette icône n'apparaît pas si le contact a un assistant ou d'autres contacts.</p>

Tableau 1-9 Touches utilisées pour les fonctions disponibles dans un Répertoire

Touche	Fonction
Flèche vers le haut	Se déplacer vers le début d'une liste.
Flèche vers le bas	Se déplacer vers la fin d'une liste.
Flèche gauche	Faire défiler une liste vers la gauche ou déplacer l'objet sélectionné vers la gauche.
Flèche droite	Faire défiler une liste vers la droite ou déplacer l'objet sélectionné vers la droite.
Page suivante	Mettre en garde ou récupérer l'appel sélectionné.
Entrée	Appeler le numéro sélectionné/terminer l'appel actif/récupérer l'appel en attente sélectionné.
Tabulation	Se déplacer de la gauche vers la droite et de haut en bas dans les éléments de la console.
Maj + Tab	Se déplacer de la droite vers la gauche et de bas en haut dans les éléments de la console.
F2	Activer le Champ du Voyant d'Occupation (CVO), l'état de présence et les numéros alternatifs.
F4	Créer un Groupe de répertoires personnels.
F12	Ouvrir les Coordonnées de Contact.

Tableau 1-9 Touches utilisées pour les fonctions disponibles dans un Répertoire (suite)

Touche	Fonction
Maj-F3	Effacer les résultats de recherche affichés dans le répertoire actif. Remarque : Vous pouvez aussi effacer les résultats de recherche en cliquant sur  .
Maj-F4	Modifier un groupe de répertoires personnels existant.
Ctrl-F2 (selon les préférences - reportez-vous à la section Recherche filtrée , page 2-14)	Lancez une recherche latérale sur les autres collègues du contact sélectionné. Cette recherche correspond à la catégorie qui a été définie dans les préférences. Lorsque la fenêtre Recherche latérale s'ouvre, sa barre de titre contient des informations sur la colonne recherchée et les données correspondant au contact sélectionné dans cette colonne. La fenêtre Recherche latérale peut être déplacée ou redimensionnée comme vous le souhaitez.
Ctrl-F4	Supprimer un groupe de répertoires personnels.
Ctrl-Tab et Ctrl-Maj-Tab	Sélectionner l'onglet du répertoire suivant ou précédent et afficher les coordonnées de contact.
Alt-<numéro>, où <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10	Afficher un répertoire spécifique. Vous pouvez utiliser cette méthode pour afficher les onglets des 10 premiers répertoires uniquement. Exemple : Si vous avez cinq répertoires et que vous appuyez sur Alt-2 , l'onglet du deuxième répertoire s'affiche ; si vous appuyez sur Alt-4 , c'est l'onglet du quatrième répertoire qui s'affiche.

Groupes de répertoires personnels (F4)

Les Groupes de répertoires personnels permettent à l'opérateur de Cisco Unified Attendant Console Advanced de créer des répertoires personnalisés de contacts spécifiques. Ceci simplifie la navigation par rapport à la navigation dans le répertoire plein. Vous pouvez créer jusqu'à 100 groupes de répertoires personnels et partager chacun d'entre eux avec d'autres opérateurs. Pour plus d'informations sur le partage des groupes de répertoires personnels, reportez-vous à [Groupes de répertoires personnels](#), page 2-10.



Remarque

Les points suivants :

- Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication pour pouvoir créer des groupes de répertoires personnels, les supprimer, les modifier, les partager ou les individualiser.
- Chaque contact du répertoire plein ou du répertoire personnel utilise une unité de votre licence de contact. Cisco Unified Attendant Console Advanced prend en charge jusqu'à 100 000 contacts.

L'utilisateur qui crée un groupe de répertoires personnels est identifié comme le *propriétaire* de ce groupe. Seul le propriétaire d'un groupe de répertoires personnels peut modifier, supprimer, partager ou individualiser le groupe. Les groupes de répertoires personnels ne peuvent pas changer de propriétaire. Le propriétaire du groupe de répertoires personnels et tous les utilisateurs qui le partagent peuvent ajouter des contacts, les supprimer ou modifier ceux qui ont été ajoutés manuellement.

Pour naviguer entre des Répertoires personnels, vous pouvez sélectionner l'en-tête d'onglet. Vous pouvez également utiliser **Ctrl-Tab** et **Ctrl-Maj-Tab** pour sélectionner le répertoire suivant ou précédent. Sinon, vous pouvez aller directement à l'un des dix premiers onglets en appuyant sur **Alt-<numéro>**, où <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10.

Création de groupes de répertoires personnels



Remarque

Vous pouvez créer jusqu'à 100 groupes de répertoires personnels.

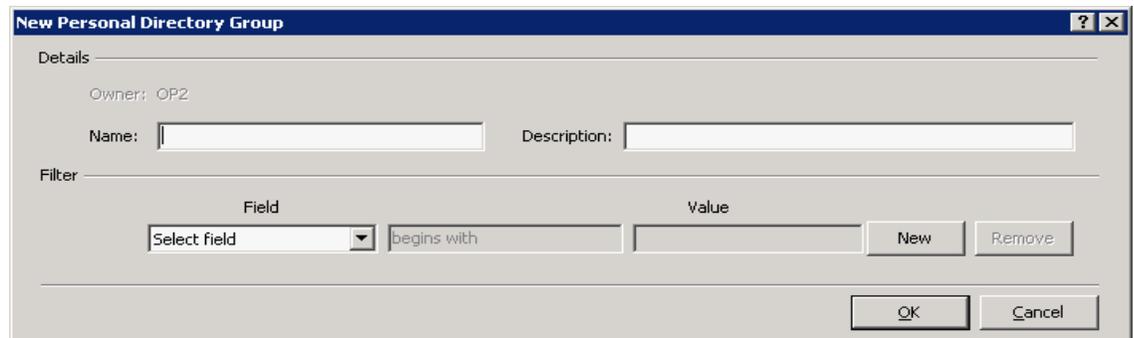
Pour créer un groupe de répertoires personnels :

Etape 1 Sélectionnez la zone Répertoires, puis procédez de l'une des façons suivantes :

- Appuyez sur **F4**
- Faites un clic droit et sélectionnez **Groupe de répertoires personnels > Nouveau**.

La boîte de dialogue **Nouveau groupe de répertoires personnels** s'affiche (Figure 1-6).

Figure 1-6 Boîte de dialogue **Nouveau groupe de répertoires personnels**



Etape 2 Entrez un **Nom** et une **Description** appropriés pour le groupe.

Etape 3 Sélectionnez le **Champ** dans lequel vous souhaitez filtrer les contacts.

Etape 4 Sélectionnez la comparaison que vous souhaitez effectuer.

- **commence par**
- **contient**
- **se termine par**
- **est égal à**
- **est supérieur ou égal à** (données de champ numérique uniquement)
- **est inférieur ou égal à** (données de champ numérique uniquement)

- Etape 5** Tapez la **valeur** avec laquelle vous souhaitez comparer les données du champ sélectionné.
Par exemple : Champ : **Nom**, comparaison : **commence par**, et Valeur : **K**, crée un répertoire de contacts dont le nom commence par la lettre K.
- Etape 6** Vous pouvez cliquer sur **Nouveau** pour ajouter d'autres critères, jusqu'à trois maximum. Cliquez sur **Retirer** pour supprimer les critères.
- Etape 7** Cliquez sur **OK** pour créer le groupe de répertoires personnels.

**Remarque**

Les points suivants :

- Si vous créez un répertoire en utilisant le champ **Numéro** pour filtrer, la valeur que vous saisissez est comparée à *tous* les champs de numéro indexés (par exemple, Poste principal, Bureau 1, Bureau 2 et Portable) et tous les contacts correspondant à ce critère seront affichés. Avec le répertoire n'affichant que le numéro de Poste principal ou le numéro de remplacement (défini dans l'**Onglet Préférences > Général et Priorité de numéros de contacts internes**), il peut s'avérer que votre groupe de répertoires personnels affiche des résultats incohérents. Ceci indique que le contact comporte un autre champ numéroté correspondant aux critères définis.

Par exemple, si un contact a comme numéro principal **22222** et un numéro Bureau 1 **1111**, le répertoire plein affiche **22222**. Si Bureau 1 est un champ indexé, lorsque vous créez un groupe de répertoires personnels en indiquant **Le numéro est égal à 2222** ou **Le numéro est égal à 1111**, le numéro affiché pour le contact est **22222**.

- Une fois que vous avez partagé un groupe de répertoires personnels, vous ne pouvez pas modifier les critères utilisés lors de sa création.

Affichage des détails d'un groupe de répertoires personnels

Pour afficher les détails d'un groupe de répertoires personnels, comme le nom de son propriétaire ou le filtre appliqué, procédez comme suit :

Etape 1 Sélectionnez le groupe de répertoires personnels.

Etape 2 Effectuez l'une des actions ci-après :

- Appuyez sur **Maj-F4**.
- Faites un clic droit et sélectionnez **Groupe de répertoires personnels > Détails**.

La boîte de dialogue **Détails du groupe de répertoires personnels** s'affiche. Cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue.

Modification de groupes de répertoires personnels

Seul le propriétaire d'un groupe de répertoires personnels peut modifier les critères utilisés lors de sa création. Si vous avez partagé un groupe de répertoires personnels, vous ne pouvez pas en modifier les critères.

Pour modifier un groupe de répertoires personnels, procédez comme suit :

-
- Etape 1** Affichez les détails d'un groupe de répertoires personnels.
- Etape 2** Dans la boîte de dialogue **Détails du groupe de répertoires personnels**, modifiez les critères selon vos besoins, puis cliquez sur **OK**.
-

Suppression de groupes de répertoires personnels

Seul le propriétaire d'un groupe de répertoires personnels peut le supprimer. Si vous supprimez un groupe de répertoires personnels, il est supprimé du système. Si vous essayez de supprimer un groupe de répertoires personnels auquel vous avez ajouté manuellement des contacts, vous pouvez les déplacer vers le répertoire plein au lieu de les supprimer.

Pour supprimer un groupe de répertoires personnels, procédez comme suit :

-
- Etape 1** Sélectionnez le groupe de répertoires personnels.
- Etape 2** Deux possibilités :
- Appuyez sur les touches **Ctrl-F4**.
 - Faites un clic droit et sélectionnez **Groupe de répertoires personnels > Supprimer**.
- La boîte de dialogue **Supprimer groupe de répertoires personnels** s'affiche. Les contacts d'un groupe de répertoires personnels sont affichés sous forme de liste. Les contacts ayant des numéros alternatifs sont affichés en tête de liste.
- Une boîte de dialogue vous demande de confirmer la suppression du groupe de répertoires personnels. Si le groupe est partagé, un avertissement vous le signale et indique que la suppression s'appliquera à tous les écrans.
- Etape 3** Si votre groupe de répertoires personnels ne contient pas de contacts ajoutés manuellement, passez à l'[Etape 5](#).
- Si vous avez ajouté manuellement des contacts au groupe de répertoires personnels *et que ceux-ci n'existent pas dans d'autres groupes*, un message vous avertit et vous pouvez déplacer ces contacts vers le répertoire plein avant de supprimer le groupe de répertoires personnels.
- Etape 4** Pour supprimer un groupe de répertoires personnels ainsi que tous les contacts appartenant à ce groupe, sélectionnez **Supprimer les contacts**.
- Pour déplacer des contacts vers le répertoire plein avant de supprimer un groupe de répertoires personnels :
- a. Sélectionnez **Déplacer les contacts vers le répertoire plein**.
Les contacts ajoutés manuellement sont récapitulés dans une liste. Par défaut, tous les contacts sont sélectionnés pour être déplacés vers le répertoire plein.
 - b. Sélectionnez un par un tous les contacts que vous souhaitez déplacer vers le répertoire plein et désélectionnez ceux que vous ne souhaitez pas déplacer.

**Remarque**

Si vous désélectionnez *tous* les contacts, vous devez sélectionner certains d'entre eux ou sélectionner **Supprimer les contacts** avant de poursuivre.

Etape 5 Cliquez sur **Oui**.

- Si vous *n'avez pas* ajouté manuellement des contacts au groupe de répertoires personnels, celui-ci est supprimé.
- Si vous *n'avez pas choisi de déplacer de contacts ajoutés manuellement* vers le répertoire plein, les contacts et le groupe de répertoires personnels sont supprimés.
- Si vous *avez choisi de déplacer des contacts ajoutés manuellement* vers le répertoire plein, les contacts sont déplacés et le groupe de répertoires personnels est supprimé.

Les utilisateurs qui partageaient le groupe de répertoires personnels reçoivent un message leur signalant la suppression ; si parmi eux, certains étaient en train de visualiser le groupe, celui-ci disparaît de leur console.

**Remarque**

Vous pouvez également supprimer un groupe de répertoires personnels à partir de la boîte de dialogue **Détails du groupe de répertoires personnels** qui s'affiche lorsque vous modifiez un groupe ; cliquez sur **Supprimer**, puis suivez la procédure précédente à partir de l'[Etape 3](#).

Ajout de contacts aux répertoires

Vous pouvez créer de nouveaux contacts dans n'importe quel répertoire affiché : plein ou personnel. Les contacts ajoutés au répertoire plein sont disponibles pour tous les opérateurs. Les contacts ajoutés à un groupe de répertoires personnels sont disponibles uniquement pour le propriétaire (créateur) du groupe et pour tous les autres opérateurs qui le partagent. Le propriétaire d'un groupe de répertoires personnels et tous les utilisateurs qui le partagent peuvent ajouter, supprimer ou modifier les contacts de ce groupe. Les changements effectués sont visibles par tous les utilisateurs partageant ce groupe de répertoires personnels.

Vous pouvez sélectionner un contact du répertoire plein, puis le faire glisser dans l'onglet d'un groupe de répertoires personnels déjà créé, même si le contact ne répond pas aux critères définis pour ce groupe. Les contacts ajoutés à des groupes de répertoires personnels ne peuvent pas être glissés dans le répertoire plein.

**Remarque**

Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication pour pouvoir ajouter, supprimer ou modifier des contacts.

Pour créer un contact dans le répertoire, procédez comme suit :

Etape 1 Sélectionnez le volet du répertoire souhaité en appuyant simultanément sur **Alt** et sur le **<numéro du répertoire>**, ou en cliquant sur l'onglet correspondant.

Etape 2 Effectuez l'une des actions ci-après, selon les besoins :

- Si vous êtes dans la zone Appels Actifs, appuyez sur **F12**.
- Si vous n'êtes pas dans la zone Appels Actifs, vous pouvez soit appuyer sur **Ctrl-T**, soit faire un clic droit dans le volet du répertoire, puis sélectionner **Ajouter un Contact**.

La fenêtre **Coordonnées de Contact** s'affiche.

- Etape 3** Saisissez les coordonnées du contact, y compris le **Type du contact**. **contact interne** (par défaut) ou **contact externe**. Les contacts externes n'ont pas de coordonnées de poste. Si l'appel était actif, le numéro du contact est automatiquement ajouté dans l'onglet **Numéros du contact**. Si le numéro de l'appelant est un numéro interne, il est ajouté en tant que numéro de **Poste principal** ; si c'est un numéro externe, il est ajouté en tant que numéro de **Bureau 1**. Saisissez tout autre numéro de contact approprié, par exemple les numéros de portable ou de domicile du contact.

**Remarque**

Vous ne pouvez pas changer le type de contact une fois que vous avez créé le contact.

- Etape 4** Cliquez sur **OK** pour sauvegarder le contact dans le répertoire sélectionné.

Si vous utilisiez un groupe de répertoires personnels, seuls vous et les opérateurs avec qui vous partagez le groupe pourrez utiliser le contact. Pour plus d'informations sur le partage des groupes de répertoires personnels, reportez-vous à [Groupes de répertoires personnels, page 2-10](#).

Suppression de contacts dans des répertoires

Vous pouvez supprimer les contacts ajoutés manuellement de n'importe quel répertoire. Vous ne pouvez pas supprimer de contacts communiqués par Cisco Unified Communications Manager.

**Remarque**

La suppression d'un contact dans un répertoire entraîne sa suppression définitive du système.

Pour supprimer un contact, procédez comme suit :

- Etape 1** Sélectionnez le contact, puis appuyez sur **Ctrl-D**, ou faites un clic droit et sélectionnez **Supprimer le contact**.
- Une fenêtre de confirmation s'affiche.
- Etape 2** Cliquez sur **Oui** pour supprimer le contact du répertoire.

Barre d'outils de commande d'appel

La barre d'outils Commande d'Appel se trouve entre les zones Appels en attente et Appels Actifs. Affiche les icônes de toutes les opérations de commande d'appel disponibles à n'importe quel moment. La [Figure 1-7](#) illustre la barre d'outils Commande d'Appel avec une sélection d'options disponibles et non disponibles.

Figure 1-7 Barre d'outils de commande d'appel



Le [Tableau 1-10](#) décrit les icônes de la barre d'outils de commande d'appel.

Tableau 1-10 Icônes de la barre d'outils de commande d'appel

Nom du contrôle	Icône	Description
Répondre à l'appel		Cliquez sur ce bouton pour répondre à un appel qui sonne (pas un appel en attente).
Couper le son de l'appel		Cliquez sur ce bouton pour couper le son d'un appel. L'appel sera mis en attente localement (sur le combiné) et l'appelant entendra votre musique d'attente.
Supprimer l'appel		Cliquez sur ce bouton pour supprimer un appel actif.
Transférer l'appel		Permet d'effectuer un transfert avec consultation.
Récupérer l'appel		Cliquez sur ce bouton pour récupérer un appel en attente.
Basculer l'appel		Cliquez sur cette icône pour basculer entre les appels <i>actifs</i> et <i>en garde</i> .
Rétablir		Cliquez sur ce bouton pour rétablir une action précédente réalisée sur un appel.
Mettre en garde avec notes		Cliquez sur ce bouton pour annoter l'appel en cours avant de le placer en attente. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content;"> <p>Remarque Ces notes sont personnelles et ne sont pas envoyées avec l'appel.</p> </div>
Mettre en garde		Cliquez sur ce bouton pour mettre un appel donné directement en attente.
Propriétés de Contact		Cliquez sur ce bouton pour afficher les propriétés de contact de l'appelant.
Commencer la conférence		Cliquez sur ce bouton pour consulter et commencer une conférence avec un autre utilisateur.
Conférence		Cliquez sur ce bouton pour mettre en liaison les participants à la conférence.
Mettre en attente sur occupation		Cliquez sur ce bouton pour transférer un appel vers un poste occupé.
Mettre l'appel en garde / indic.		Cliquez sur ce bouton pour placer l'appel sur un poste de mise en garde d'appel.

Vous pouvez cliquer avec le bouton droit de la souris sur un appel de la zone Appels Actifs et choisir une option du menu contextuel pour effectuer une de ces opérations. Vous pouvez également accéder à ces options à l'aide du clavier (reportez-vous au [Chapitre 1, « Utilisation du clavier »](#)).

Progression de l'appel (F5)

La zone Progression de l'appel contient deux types d'appel :

- Appels mis en attente avec Cisco Unified Attendant Console Advanced et qui vont être renvoyés une fois le délai d'attente dépassé.
- Appels (renvoyés) dont le délai d'attente est dépassé :
 - Appels transférés
 - Appels mis en garde sur un poste

Le délai d'attente avant retour des appels est défini dans Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Vous pouvez récupérer ou rétablir un appel à partir de la zone Progression de l'appel en procédant comme suit :

- A l'aide de la souris, sélectionnez un contact dans le répertoire, puis cliquez sur un des outils décrits à la section [Barre d'outils de commande d'appel, page 1-19](#).
- Cliquez avec le bouton droit sur un appel et sélectionnez une option du menu.
- Utilisez les raccourcis clavier décrits à la section [Utilisation du clavier, page 1-1](#).

Les champs de la zone Progression de l'appel sont décrits ci-dessous.

Nom du contrôle	Description
Progression de l'appel	Numéro de l'appelant.
Durée	Durée d'attente écoulée pour l'appelant.
Poste	Le poste auquel l'appel a été transféré.
États	Indique si vous avez placé, si l'appel a été placé dans la file d'attente d'un poste occupé ou si l'appel est revenu car son délai d'attente était dépassé (mention Temps limite de mise en garde, de mise en attente, Pas de réponse).
	Cet indicateur s'affiche pour vous signaler que des notes sont associées à l'appel.

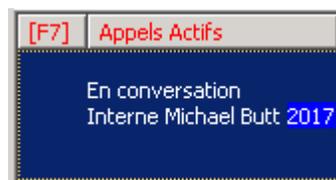
Appels Actifs (F7)

La zone Appels Actifs affiche les appels en cours de traitement. Vous pouvez afficher les informations d'appel suivantes :

- Nom de la file d'attente
- État actuel de l'appel, c'est-à-dire En garde, En cours, En conversation ou Occupé

La [Figure 1-8](#) illustre la zone Appels Actifs.

Figure 1-8 **Zone Appels Actifs**



**Remarque**

Si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée dans Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration, vous n'avez pas besoin d'appuyer sur **Plus** pour prendre l'appel. L'appel apparaît automatiquement dans la zone Appels Actifs (F7) et l'appelant est en ligne.

Le [Tableau 1-11](#) répertorie les touches qui peuvent être utilisées dans la zone Appels Actifs.

Tableau 1-11 Touches utilisées pour traiter les appels dans la zone Appels Actifs

Touche	Fonction
Flèche vers le haut	Permet de se déplacer vers le haut dans la liste des appels.
Flèche vers le bas	Permet de se déplacer vers le bas dans la liste des appels.
Entrée	Répondre à l'appel entrant qui sonne/Effacer l'appel connecté/Effectuer un transfert avec consultation.
Page suivante	Mettre en garde ou récupérer l'appel mis en attente.
Insertion	Mettre en garde un appel sur occupation.
Ctrl-F5	Afficher mes appels en attente
Plus (+)	Répondre à l'appel dont la priorité est la priorité suivante la plus élevée. Cela n'est pas nécessaire si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée. L'appelant sera immédiatement connecté.
Moins (-)	Annuler le transfert avec consultation.
Fin	Démarrer la conférence et rassembler tous les participants à la conférence.
Suppr.	Rétablir un appel.
F2	Afficher les numéros alternatifs, le Champ du Voyant d'Occupation (CVO) et l'état de présence.
Ctrl-F2	Afficher la fonction de recherche latérale (F2) dans les répertoires. Vous devez préalablement l'activer dans les préférences.
F12	Coordonnées du contact/Ajouter un contact.
Origine	Mettre en garde un appel sur un appareil.
Ctrl-M	Envoyer un e-mail à l'utilisateur d'un poste ne répondant pas à un appel.
Ctrl-Q	Couper le son d'un appel pour certaines opérations. Cette fonction est paramétrée dans les préférences et les opérations concernées sont les suivantes : <i>Recherche en cours</i> , <i>Pression des touches numériques pour composer les numéros</i> ou <i>Modification ou sélection des écrans de répertoire</i> .

Vous pouvez également accéder à ces options en cliquant avec le bouton droit sur un appel dans la zone **Appels Actifs** et en choisissant une option du menu.

Appels mis en garde

La zone Appels mis en garde affiche une liste des dispositifs de mise en garde d'appels (dispositifs virtuels sur lesquels les appels sont placés en attente et pris à partir de n'importe quel autre poste du centre d'appel).

Vous pouvez masquer ou afficher la zone Appels mis en garde en sélectionnant **Visualiser > Mettre en garde**. Par défaut, tous les dispositifs sont affichés.

Le [Tableau 1-12](#) décrit les commandes que vous pouvez utiliser dans la zone Appels mis en garde.

Tableau 1-12 Commandes d'appels mis en garde

Comman nde	Fonction
	Affiche tous les dispositifs de mise en garde d'appel.
	Affiche tous les dispositifs de mise en garde d'appel disponibles pour vous. Les dispositifs non utilisés sont repérés avec ce symbole.
	Affiche uniquement les dispositifs de mise en garde d'appel sur lesquels des appels ont été mis en garde. Les dispositifs contenant des appels que vous avez mis en garde sont repérés avec ce symbole.
	Affiche uniquement les dispositifs de mise en garde d'appel sur lesquels d'autres opérateurs ont mis en garde leurs appels. Les dispositifs contenant des appels mis en garde par d'autres sont repérés avec ce symbole.

Les champs suivants sont également affichés :

- **Dernier appel en garde / indic. au** : indique le numéro du poste sur lequel vous avez mis en garde le dernier appel.
- **Mis en garde pour** : lorsqu'un appel revient d'un poste occupé et que vous mettez cet appel en garde, ce champ affiche le nom du contact depuis lequel l'appel est revenu.

L'icône  **Hors service** en regard d'un dispositif de mise en garde d'appel indique que celui-ci ne fonctionne pas et ne peut donc pas servir pour mettre des appels en garde.

Vous pouvez mettre en garde ou récupérer les appels en procédant comme suit :

- À l'aide de la souris, sélectionnez un dispositif de mise en garde d'appel et cliquez sur un outil de la [Barre d'outils de commande d'appel, page 1-19](#).
- Cliquez avec le bouton droit sur un dispositif et sélectionnez une option du menu.
- Utilisez les raccourcis clavier décrits à la section [Utilisation du clavier, page 1-1](#).

Numérotation rapide (F6)

La zone Numérotation Rapide contient une liste des numéros fréquemment composés de façon à pouvoir les rappeler rapidement.

La [Figure 1-9](#) présente un exemple de nom dans la zone Numérotation Rapide.

Figure 1-9 Zone Numérotation Rapide

Speed Dial			
[F6]	Name	Company	Number ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

Vous pouvez effectuer des opérations de commande d'appel en procédant comme suit :

- À l'aide de la souris, sélectionnez un contact et cliquez sur un des outils décrits à la section [Barre d'outils de commande d'appel, page 1-19](#).
- Utilisez les raccourcis clavier décrits à la section [Utilisation du clavier, page 1-1](#).

**Remarque**

Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication pour pouvoir ajouter, supprimer ou modifier des numéros de numérotation rapide.

Ajout d'une entrée dans la zone Numérotation Rapide

Pour ajouter un numéro dans la zone *Numérotation Rapide*, procédez comme suit :

- Etape 1** Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la zone Numérotation Rapide et sélectionnez **Ajouter la Numérotation Rapide**.
- Etape 2** Entrez le **Numéro**, le **Nom** et la **Société** du contact. La [Figure 1-10](#) illustre la boîte de dialogue Numérotation Rapide.

Figure 1-10 Boîte de dialogue Numérotation Rapide

Speed Dial [?] [X]

 Enter the number, name and company for this speed dial.
NOTE: A private speed dial can only be viewed and changed by you.

Private Speed Dial

Number:

Name:

Company:

Le [Tableau 1-13](#) décrit les champs de la boîte de dialogue Numérotation Rapide (illustrée à la [Figure 1-10](#)).

Tableau 1-13 Champs de la boîte de dialogue Numérotation Rapide

Champ	Exemple	Description
Numérotation rapide privée		Les numéros de numérotation rapide privée peuvent uniquement être modifiés et visualisés par vos soins. Les autres utilisateurs qui se connectent à l'application ne sont pas en mesure de visualiser les numéros dont la case est cochée. Si la case n'est pas cochée, le numéro sera visible par TOUS les autres utilisateurs.
Numéro	5550111	Numéro d'un contact à enregistrer comme numérotation rapide.
Nom	Jean Dupont	Nom du contact.
Société	SociétéA	Nom de la société où travaille votre contact.

Etape 3 Cliquez sur **OK**.



Remarque

Vous pouvez aussi déplacer un contact de la zone Répertoire vers la zone **Numérotation Rapide** en le faisant glisser.

Suppression d'une entrée dans la zone Numérotation Rapide

Pour supprimer une entrée dans la zone Numérotation Rapide, procédez comme suit :

- Etape 1** Sélectionnez la numérotation rapide à supprimer.
- Etape 2** Cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez **Supprimer la Numérotation Rapide**.
- Etape 3** Cliquez sur **Oui** dans le message de confirmation.

Modification d'une entrée dans la zone Numérotation Rapide

Pour mettre à jour une entrée dans la zone Numérotation Rapide, procédez comme suit :

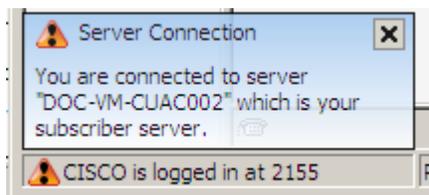
- Etape 1** Sélectionnez la numérotation rapide à mettre à jour.
- Etape 2** Cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez **Editer la Numérotation Rapide**.
- Etape 3** Modifiez les champs **Nom**, **Numéro** et **Société** comme vous le souhaitez.
- Etape 4** Cliquez sur **OK**.

Barre d'état

La barre d'état est une zone d'information située en bas de la fenêtre Cisco Unified Attendant Console Advanced ; elle est divisée en sections contenant chacune des données sur l'état actuel d'un aspect de l'application. De gauche à droite, les sections sont :

- Connexion au serveur.
- État de l'application. Par exemple, **Prêt**.
- Connexion à la base de données.

Lorsque vous passez le pointeur de la souris sur la section Connexion au serveur, un message vous signale si vous avez perdu la connexion avec le serveur ou si vous êtes connecté au serveur abonné. Par exemple :



De même, lorsque vous passez le pointeur de la souris sur la section Connexion à la base de données, un message vous indique si vous êtes connecté à la base de données du serveur abonné.

Dans les deux cas, cliquez sur la croix ou attendez dix secondes pour fermer le message.

Après avoir consulté ces messages et aussi longtemps que dure la condition, l'icône représentant un point d'exclamation reste affichée dans la section correspondante de la barre d'état.

Activités fréquentes

Cette section décrit les actions que vous effectuez fréquemment avec Cisco Unified Attendant Console Advanced :

- [Composition d'un numéro](#)
- [Recherche de contacts dans les répertoires](#)
- [Recherche latérale \(Ctrl-F2\), page 1-28](#)

Composition d'un numéro

Plutôt que de sélectionner un contact dans les répertoires et de passer un appel, vous pouvez composer un numéro directement depuis votre clavier. À mesure que vous tapez, les chiffres apparaissent dans la **boîte de numérotation** sous la zone **Appels Actifs**. Le [Tableau 1-14](#) répertorie les touches que vous pouvez utiliser pour modifier le numéro composé.

Vous pouvez utiliser les touches suivantes :

Tableau 1-14 Touches utilisées pour modifier le numéro composé

Touche	Fonction
Retour arrière	Efface des chiffres lorsque vous tapez un numéro de contact.
Barre d'espace	Efface le numéro pendant sa numérotation.
Entrée	Compose le numéro saisi.

Recherche de contacts dans les répertoires

Le moteur de recherche de Cisco Unified Attendant Console Advanced vous permet de rechercher une personne donnée au moyen de critères configurés dans les répertoires. Cette fonction est utile si la console est très chargée.

Pour rechercher une personne ou un numéro, procédez comme suit :

-
- Etape 1** Sélectionnez le répertoire dans lequel se trouve le contact recherché. Il peut s'agir du Répertoire plein ou d'un groupe de Répertoires personnels. Pour naviguer entre des Répertoires personnels, vous pouvez sélectionner l'en-tête d'onglet. Vous pouvez également utiliser **Ctrl-Tab** et **Ctrl-Maj-Tab** pour sélectionner le répertoire suivant ou précédent. Sinon, vous pouvez aller directement à l'un des dix premiers onglets en appuyant sur **Alt-<numéro>**, où <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10.
- Etape 2** Si l'onglet Répertoire est sélectionné, le curseur se placera par défaut sur la première zone de recherche. En outre, dès que vous commencez à taper, le curseur passe automatiquement dans la première zone de recherche.
- Etape 3** Vous pouvez sélectionner n'importe quel critère de recherche. Vous pouvez baser votre recherche sur l'un des critères suivants :
- Nom
 - Prénom
 - Department
 - Numéro
- Etape 4** Appuyez sur la touche de **tabulation** pour passer d'un champ de recherche à l'autre ou pointez avec la souris et cliquez sur la zone de recherche appropriée.
- Etape 5** Tapez un mot-clé.



Remarque

Avec la recherche latérale (opérateur ET) activée, dans **Options > Préférences > Recherche filtrée** et en cochant **Je veux effectuer une recherche avec l'opérateur ET** ou dans **Options > Recherche filtrée** et en cochant **Effectuer une recherche AND**, il est possible de saisir des mots-clés à deux endroits. Exemple : **John** dans le champ **Prénom** et **Smith** dans **Nom**. Les résultats afficheront tous les enregistrements répondant aux critères qui ont été saisis dans les DEUX champs et élimineront les enregistrements qui ne correspondent qu'à l'un des critères.

- Etape 6** Appuyez sur **Entrée**.

Tous les contacts ne correspondant pas aux mots-clés indiqués sont alors filtrés dans le répertoire sélectionné. Par exemple :

Répertoire plein		Op1 PDG		
Nom	Prénom	Service	Titre professionnel	Lieu
	a			
?	?	?	?	?
Numéro	Nom	Prénom	Service	Titre prof
2025	Adair	Adam	Sales	
2016	Grant	Alan	IT	
2015	Melchard	Andrew	Sales	
2012	Chen	Annabel	Finance	
2018	Gale	Anthony	Sales	

Etape 7 Une fois la personne identifiée, il suffit de double-cliquer ou d'appuyer deux fois sur la touche **Entrée** pour l'appeler.

Une fois l'appel terminé, les résultats de recherche du répertoire sont effacés et le répertoire plein est de nouveau affiché. Vous pouvez configurer Cisco Unified Attendant Console Advanced pour que les résultats de recherche continuent de s'afficher durant les événements de commande d'appel, tels qu'une réponse à un appel ou la fin d'un appel. Pour plus d'informations, reportez-vous au [Recherche filtrée, page 2-14](#).

Recherche latérale (Ctrl-F2)

La recherche latérale offre une fonction de filtre qui permet d'exécuter une recherche en fonction de certains critères spécifiques, comme le service, les prénoms ou les noms. Cette fonction peut être utilisée dans n'importe quel répertoire de contacts.

Pour utiliser la fonction de recherche latérale, sélectionnez un contact dans le répertoire à l'aide de la souris ou du clavier. Lancez alors une recherche latérale en appuyant sur Ctrl-F2 qui affiche un écran de recherche avancée avec tous les contacts correspondant à la zone de recherche latérale.

Vous pouvez redimensionner et déplacer la fenêtre de recherche avancée. Une fois que vous avez redimensionné la fenêtre, Cisco Unified Attendant Console Advanced garde en mémoire les nouvelles taille et position de la fenêtre.

Vous pouvez refermer la fenêtre de recherche à tout moment en appuyant sur la touche ECHAP ou en cliquant sur l'icône de fermeture de fenêtre (x).

Lorsque vous lancez une recherche latérale, vous devez effectuer la sélection ou fermer la fenêtre de recherche avancée avant de continuer avec les autres fonctions de Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Pour définir le champ Recherche latérale préférée, vous devez spécifier les critères dans l'onglet **Recherche filtrée** sous **Options > Préférences**. Le fait de sélectionner Aucun revient à désactiver la fonction.



Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console permet de personnaliser à la fois l'aspect et les fonctionnalités de l'application.

Pour accéder aux paramètres de la console, sélectionnez **Options > Préférences** dans le menu principal pour afficher la fenêtre **Préférences**.



Remarque

Vous pouvez modifier les préférences de l'utilisateur *uniquement* après vous être connecté au serveur de publication. Il est impossible de les modifier lorsque vous êtes connecté au serveur abonné.

Les onglets de la fenêtre **Préférences** sont décrits ci-après.

Généralités

Les paramètres disponibles dans cet onglet sont les suivants :

- **Affichage de l'application quand**

Cisco Unified Attendant Console offre des options qui permettent d'afficher la fenêtre de l'application dans des circonstances précises :

- **Des appels en attente attendent une réponse**
- **Mon périphérique local sonne** (s'il s'agit de l'appareil utilisé pour vous connecter)
- **Réduire lorsque inutilisé**

Si la première ou la deuxième option est sélectionnée, l'application s'affiche sur votre bureau si elle était réduite. La troisième option permet de réduire l'application en l'absence d'appel actif ou en attente.

- **Priorité des numéros de contacts internes**

Cette liste indique l'ordre dans lequel le type de numéro d'un contact interne est sélectionné pour renseigner le champ Numéro. Si le contact n'a pas de numéro correspondant au type qui se trouve en tête de liste, c'est le type de numéro suivant qui est utilisé et ainsi de suite.

Vous pouvez modifier l'ordre de la liste en sélectionnant le type de numéro voulu, puis en le déplaçant à l'aide des touches de défilement vertical.

- **Priorité de numéros de contacts externes**

Cette liste indique l'ordre dans lequel le type de numéro d'un contact externe est sélectionné pour renseigner le champ Numéro. Si le contact n'a pas de numéro correspondant au type qui se trouve en tête de liste, c'est le type de numéro suivant qui est utilisé et ainsi de suite.

Vous pouvez modifier l'ordre de la liste en sélectionnant le type de numéro voulu, puis en le déplaçant à l'aide des touches de défilement vertical.

**Remarque**

Si vous créez un répertoire en utilisant le champ **Numéro** pour filtrer, la valeur que vous saisissez est comparée à *tous* les champs de numéro indexés (par exemple, Poste principal, Bureau 1, Bureau 2 et Portable) et tous les contacts correspondant à ce critère seront affichés. Avec le répertoire n'affichant que le numéro de Poste principal ou le numéro de remplacement (défini dans l'**Onglet Préférences > Général et Priorité de numéros de contacts internes**), il peut s'avérer que votre groupe de répertoires personnels affiche des résultats incohérents. Ceci indique que le contact comporte un autre champ numéroté correspondant aux critères définis.

Par exemple, si un contact a comme numéro principal **22222** et un numéro Bureau 1 **1111**, le répertoire plein affiche **22222**. Si Bureau 1 est un champ indexé, lorsque vous créez un groupe de répertoires personnels en indiquant **Le numéro est égal à 2222** ou **Le numéro est égal à 1111**, le numéro affiché pour le contact est **22222**.

La [Figure 2-1](#) affiche les options configurables sur l'onglet Généralités.

Figure 2-1 Onglet Généralités de la section Préférences

Généralités

Affichage de l'application quand

Des appels en attente attendent une réponse.

Mon périphérique local sonne

Réduire lorsque inutilisé

Priorité des numéros de contacts internes

Vous devez fixer une priorité, de telle sorte que si un contact n'a pas le premier numéro de la liste, le numéro suivant sera alors utilisé.

N° de poste
Bureau 1
Bureau 2
Portable
Domicile
Téléavertisseur

Priorité numérique des contacts externes

Vous devez fixer une priorité, de telle sorte que si un contact n'a pas le premier numéro de la liste, le numéro suivant sera alors utilisé.

Bureau 1
Bureau 2
Portable
Domicile
Téléavertisseur
Fax

Afficher

L'onglet **Afficher** permet de définir les paramètres suivants :

- **Ordre des files d'attente** : si vous ne voulez pas que les files d'attente soient triées dans l'ordre dans lequel elles ont été créées, cochez **Trier les files d'attente par ordre alphabétique**.
- **Lorsqu'une section est sélectionnée** : le paramètre **Changer la couleur de la police** permet de modifier les couleurs de la police des étiquettes dans Cisco Unified Attendant Console pour la zone sélectionnée. Cela facilite la reconnaissance de la zone sélectionnée lorsque vous travaillez sur la console. Par défaut, le texte devient rouge.
- **Afficher les informations pour l'appel**
 - **Afficher la balise de routage** permet d'afficher le nom de la file d'attente pour chaque appel ainsi que les détails standard. Il s'agit de l'option par défaut.
 - Le paramètre **Afficher les conditions de temporisation** permet d'afficher les raisons détaillées du retour de l'appel vers l'opérateur.
- **Lors d'un appel** : ce paramètre contrôle l'affichage du message d'invite Champ Voyant d'Occupation (CVO)/Présence. Par défaut, **Afficher l'invite si l'état de présence est défini** n'est pas sélectionné.

- **Lors d'un glisser-déplacer** : l'option **Afficher une image glissée** permet d'afficher une image complète de l'appel que vous êtes en train de faire glisser à l'écran.
- **Taille de police** : utilisez ce paramètre pour modifier la taille de la police utilisée dans l'interface de Cisco Unified Attendant Console pour en améliorer la convivialité. Sélectionnez parmi **Par défaut**, **Moyen**, **Long** ou **Très long**. Vous pouvez également définir ce paramètre à partir du menu principal de l'application en sélectionnant **Options > Taille de police**.
- **Résilience** : cochez **Afficher l'invite au moment du changement de serveur** (option par défaut) pour que l'invite s'affiche lors d'un changement de serveur au cours d'une panne ou d'une récupération.

La [Figure 2-2](#) affiche les options configurables sur l'onglet Afficher.

Figure 2-2 Onglet Afficher de la section Préférences

The screenshot shows the 'Display' configuration window with the following settings:

- Queues order**: Sort queues alphabetically
- When a section becomes selected**: Change font Colour. To this colour: Colour
- Display Call Information**: Show Routing Tag, Show Timeout Conditions
- When making calls**: Prompt if Presence Status is set
- When dragging and dropping**: Display a drag image
- Font Size**: Default (dropdown menu)
- Resilience**: Prompt when switching servers

Présence

Cet onglet permet à l'opérateur de définir les préférences des informations de présence.

- **Affichage de présence par défaut** : Vous avez le choix entre **État de présence Microsoft**, **État de présence Cisco** ou **Aucun**.
- **Activer les informations de présence Microsoft** : pour afficher les informations de présence Microsoft (depuis OCS et Lync), cochez cette case et sélectionnez le champ à utiliser pour récupérer les informations.

La sélection s'effectue dans une zone de liste déroulante dont les options disponibles sont les suivantes : **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Champ Utilisateur 1**, **Champ Utilisateur 2**, **Champ Utilisateur 3** ou **Profil de l'utilisateur**.

- **Activer les informations de présence Cisco** : Pour afficher les informations de présence Cisco, cochez cette case et sélectionnez le champ à utiliser pour récupérer les informations.

La sélection s'effectue dans une zone de liste déroulante dont les options disponibles sont les suivantes : **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Champ Utilisateur 1**, **Champ Utilisateur 2**, **Champ Utilisateur 3** ou **Profil de l'utilisateur**.

La [Figure 2-3](#) affiche les options configurables sur l'onglet Présence.

Figure 2-3 Onglet Présence de la section Préférences

Presence

Default Presence Display

Microsoft Presence Status

Cisco Presence Status

None

Enable Microsoft Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

Email

Enable Cisco Presence Information

To retrieve Presence information use the following field:

User Profile

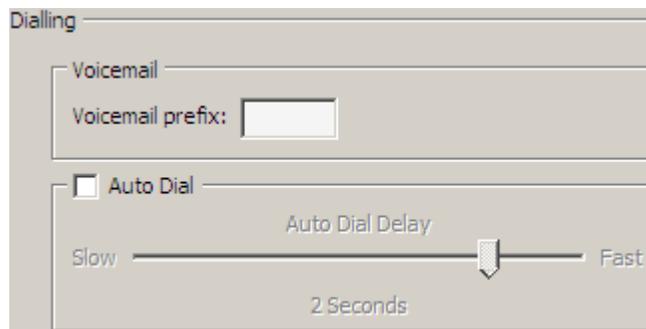
Numérotation

Les options disponibles dans cet onglet sont les suivantes :

- **Préfixe de messagerie vocale** : cette option permet de saisir un préfixe qui dirigera l'appel directement vers la messagerie vocale du poste lorsque vous cliquez avec le bouton droit sur un contact et que vous sélectionnez **Transférer à messagerie vocale**.
- **Numérotation Automatique** : cette option permet de composer automatiquement un numéro interne ou externe à l'issue d'une durée donnée. Vous pouvez définir la durée de la numérotation automatique. Le numéro souhaité doit être saisi dans la zone située sous Appels Actifs.

La [Figure 2-4](#) affiche les options configurables sur l'onglet En cours de numérotation.

Figure 2-4 Onglet En cours de numérotation de la section Préférences



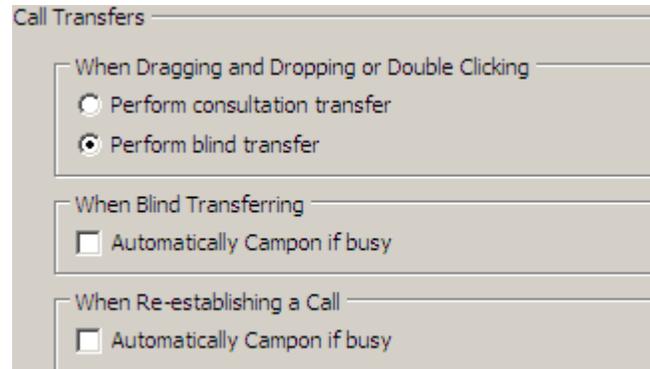
Transferts d'appel

Les options disponibles dans cet onglet sont les suivantes:

- **En cas de glisser-déplacer ou de double-clic**
 Cette section permet de choisir le type de transfert à effectuer lorsque vous déplacez un appel en le faisant glisser ou que vous double-cliquez dessus. Vous pouvez cliquer sur une case d'option pour sélectionner l'une des options suivantes:
 - **Effectuer un transfert avec consultation**
 - **Effectuer un transfert aveugle** (sélectionné par défaut)
- **Lors d'un transfert aveugle**
 Lorsque vous procédez au transfert aveugle d'un appel, vous pouvez sélectionner l'option **Mise en attente automatique si occupé**. Cette option permet de placer automatiquement l'appel dans la file d'attente d'un poste jusqu'à ce qu'il soit disponible et d'augmenter la vitesse de traitement des appels.
- **Lors du rétablissement d'un appel**
 Lorsque vous rétablissez un appel, vous pouvez sélectionner l'option **Mise en attente automatique si occupé**. Cette option permet de placer automatiquement l'appel dans la file d'attente d'un poste jusqu'à ce qu'il soit disponible et d'augmenter la vitesse de traitement des appels.

La [Figure 2-5](#) affiche les options configurables sur l'onglet Transferts d'appel.

Figure 2-5 Onglet Transferts d'appel de la section Préférences

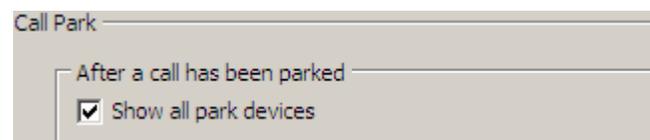


Mise en garde d'un appel

Cet onglet contient une case à cocher. Si la case est cochée, une fois qu'un appel est mis en garde, tous les postes de mise en garde s'affichent dans la zone correspondante.

La [Figure 2-6](#) affiche les options configurables sur l'onglet Mettre en garde.

Figure 2-6 Onglet Mettre en garde de la section Préférences



Couper le son

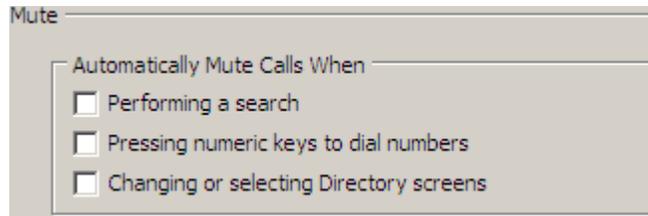
Cette section permet à l'utilisateur de couper automatiquement le son des appels. L'utilisateur a le choix entre les options suivantes:

- **Recherche en cours** : Cochez cette case pour couper automatiquement le son d'un appel lorsque l'opérateur clique n'importe où dans les champs de recherche.
- **Pression des touches numériques pour composer les numéros** : Cochez cette case pour couper automatiquement le son d'un appel lorsque l'opérateur compose un numéro.
- **Modification ou sélection des écrans de répertoire** : Si l'utilisateur coche cette case, le son de l'appel est automatiquement coupé lorsque l'opérateur clique sur les répertoires.

Lorsqu'une de ces options est sélectionnée, l'appel sera mis en garde localement (sur le combiné) et l'appelant entendra la musique d'attente.

La [Figure 2-7](#) affiche les options configurables sur l'onglet Couper le son.

Figure 2-7 Onglet Couper le son de la section Préférences



Sons

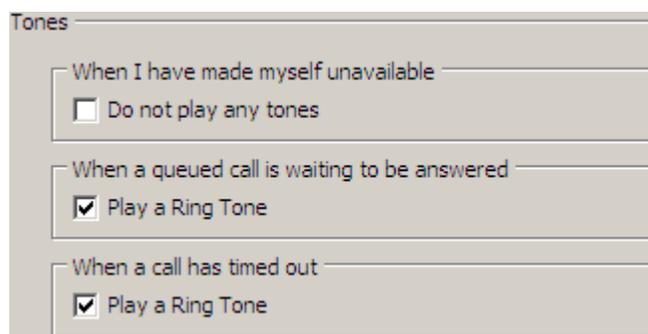
Cette section permet d'activer ou de désactiver les sons en fonction d'événements spécifiques. Attendant Console déclenche alors les sons lorsque l'événement se produit.

Les options disponibles dans cet onglet sont les suivantes:

- **Lorsque je me suis rendu indisponible** : Cette option contient la case à cocher **Ne pas jouer de sons**. Cochez cette case pour que l'application n'émette aucun son lorsque vous vous absentez momentanément.
- **Lorsqu'un appel en attente doit être traité** : Cette option contient la case à cocher **Émettre une sonnerie**. Cochez cette case pour qu'une sonnerie soit émise pendant qu'un appel est en attente.
- **Lorsqu'un appel a dépassé le temps limite** : Cette option contient la case à cocher **Émettre une sonnerie**. Cochez cette case pour qu'une sonnerie soit émise lorsqu'un appel revient de la zone Progression de l'appel ou Mise en garde d'appels.

La [Figure 2-8](#) affiche les options configurables sur l'onglet Sons.

Figure 2-8 Onglet Sons de la section Préférences



Répertoire

L'onglet Répertoire permet de configurer et d'influencer la manière dont les informations de contact sont affichées dans la zone Répertoire de Cisco Unified Attendant Console. Les sections disponibles sont les suivantes:

- **Groupes de répertoires** : permet de modifier la manière dont un répertoire donné s'affichera. Pour cela, cochez la case **Tous les groupes de répertoires utilisent les mêmes paramètres**, puis sélectionnez un répertoire dont les paramètres seront adoptés par tous les autres répertoires. Si plusieurs répertoires s'affichent, le fait de modifier la position ou la largeur d'une colonne dans l'un d'entre eux entraîne immédiatement la même modification dans les autres répertoires. Sinon, si la case **Tous les groupes de répertoires utilisent les mêmes paramètres** n'est pas cochée, vous pouvez sélectionner un répertoire dans la table, puis le configurer indépendamment des autres. Depuis cette liste, vous pouvez également modifier l'ordre dans lequel les répertoires seront affichés. Pour cela, sélectionner un répertoire et utilisez les flèches Haut et Bas pour le déplacer dans la liste.



Remarque

La création ou la modification du contenu du répertoire se fait dans la zone Répertoire de Cisco Unified Attendant Console.

- **Ordre d'affichage par défaut** : les données contenues dans ce champ d'enregistrement de contact permettent de trier les contacts lorsqu'ils s'affichent dans le répertoire. Les sélections disponibles sont **Service**, **Prénom**, **Titre professionnel**, **Nom** (sélection par défaut), **Emplacement**, **Numéro** et **Champ Utilisateur 1**.



Remarque

Si vous modifiez l'**Ordre d'affichage par défaut**, les modifications apparaîtront à l'écran après vous être déconnecté de Cisco Unified Attendant Console, puis reconnecté.

- **Afficher les informations suivantes** : sélectionnez les champs de données de contact à afficher dans le répertoire. Les champs apparaissent selon leur ordre d'affichage. Pour modifier cet ordre, sélectionnez chaque champ concerné, puis utilisez les flèches de défilement vertical pour déplacer les éléments vers le haut ou vers le bas dans la liste.
- **Recherche basée sur** : vous pouvez choisir les champs de recherche à afficher qui seront utilisés pour rechercher un enregistrement dans le répertoire interne. Utilisez l'option **Nombre de champs de recherche à afficher à l'écran** pour afficher jusqu'à six champs.

La [Figure 2-9](#) affiche les options configurables sur l'onglet Répertoire Interne.

Figure 2-9 Onglet Répertoire de la section Préférences

Groupes de répertoires personnels

L'onglet Groupes de répertoires personnels permet de partager des groupes de répertoires personnels avec d'autres opérateurs de votre communauté. Pour plus d'informations sur les Groupes de répertoires personnels, reportez-vous à [Groupes de répertoires personnels \(F4\)](#), page 1-14.

L'onglet Groupes de répertoires personnels n'est disponible que si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez créé au moins un groupe de répertoires personnels.
- Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication. L'onglet n'est pas visible lorsque vous êtes connecté au serveur abonné.
- Il existe au moins un autre opérateur dans la même communauté avec lequel partager le groupe de répertoires personnels.

Figure 2-10 Onglet Groupe de répertoires personnels de la section Préférences

L'onglet affiche des listes de :

- Groupes de répertoires personnels qu'il est possible de partager
- Opérateurs avec lesquels partager les groupes de répertoires personnels

Pour partager un groupe de répertoires personnels, procédez comme suit :

Etape 1 Sélectionnez-le dans la liste supérieure.

Etape 2 Dans la liste inférieure, cochez les cases correspondant aux utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager des groupes de répertoires personnels. Au besoin, utilisez les commandes pour sélectionner ou désélectionner les cases de tous les utilisateurs.


Remarque

Pour arrêter de partager un groupe de répertoires personnels avec un autre utilisateur, décochez la case qui se trouve en regard de son nom.

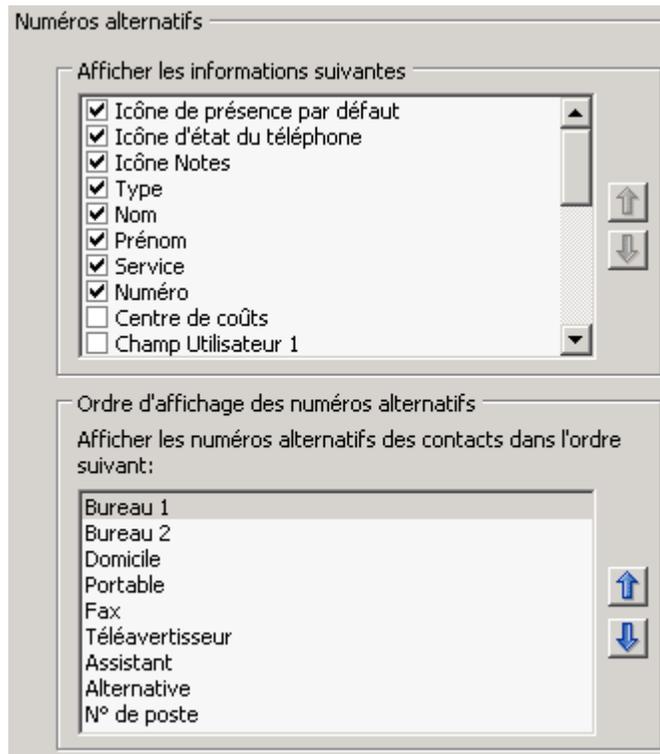
Etape 3 Cliquez sur **OK** ou sur **Appliquer** (cliquez sur **OK** pour fermer l'onglet).

Un message s'affiche sur les autres consoles actives pour indiquer aux utilisateurs à quel moment un groupe de répertoires personnels est partagé ou non.

Numéros alternatifs

Utilisez l'onglet Numéros alternatifs pour définir le mode d'affichage des numéros alternatifs qu'un contact peut éventuellement posséder. La [Figure 2-11](#) fournit une illustration de l'onglet.

Figure 2-11 Onglet Numéros alternatifs de la section Préférences



Le paramètre **Afficher les informations suivantes** permet d'indiquer le type d'information à afficher pour un contact. Cochez les cases en fonction des informations souhaitées. Utilisez les flèches de défilement vertical pour sélectionner l'ordre d'affichage des informations.

Ordre d'affichage des numéros alternatifs : utilisez les flèches de défilement vertical pour sélectionner l'ordre d'affichage des informations. Définissez le même ordre que dans la zone Répertoire.

En-têtes de champ

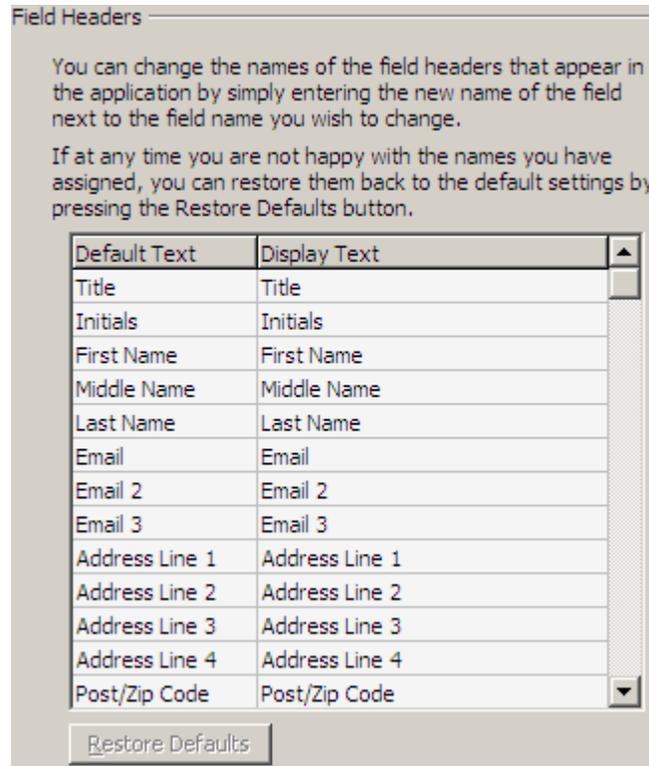
Vous pouvez modifier le texte des **En-têtes de champ** qui s'affichent dans l'application en saisissant tout simplement un nouveau **Texte d'affichage** pour remplacer le **Texte par défaut**.

Pour modifier le **texte d'affichage** des **en-têtes de champ**, procédez comme suit :

-
- Etape 1** Sélectionnez le texte dans la colonne **Texte d'affichage**. Initialement, il correspond au **Texte par défaut**.
 - Etape 2** Saisissez un nouveau **Texte d'affichage**.
 - Etape 3** Cliquez sur **OK**.
-

Pour restaurer le texte par défaut, cliquez sur le bouton **Restaurer par Défaut**. La Figure 2-12 affiche les options configurables sur l'onglet En-têtes de Champ.

Figure 2-12 Onglet En-têtes de champ de la section Préférences



Tri secondaire



Remarque

Cet onglet est uniquement activé lorsque vous êtes déconnecté de Cisco Unified Attendant Console : vous ne pouvez pas modifier les paramètres de tri secondaire lorsque vous êtes connecté.

Vous pouvez personnaliser le mode de tri et de recherche des données de Cisco Unified Attendant Console en définissant une **colonne de tri secondaire** (par défaut, celle-ci est définie sur **Prénom**). Vous pouvez au besoin restaurer les options par défaut. Le bouton **Restaurer par Défaut** est activé lorsqu'une valeur de la **colonne de tri secondaire** est modifiée.

Pour modifier les valeurs de la colonne de tri secondaire, procédez comme suit:

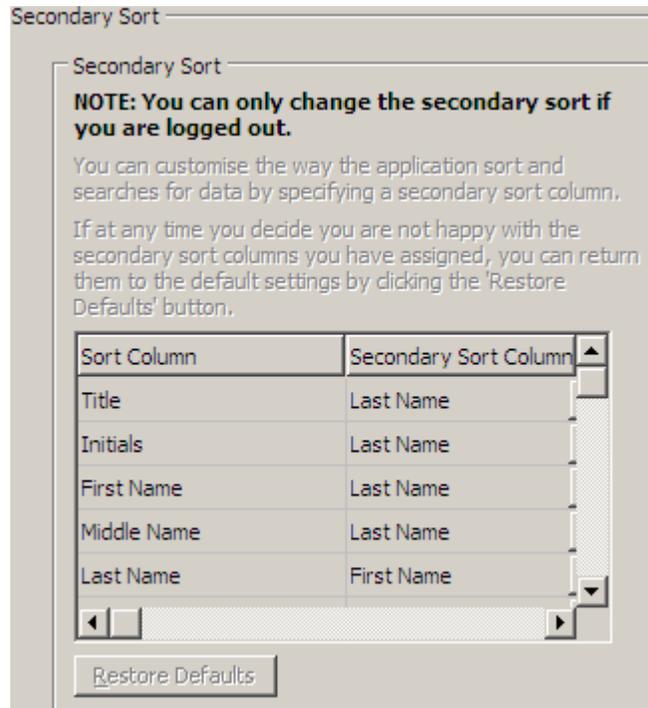
- Etape 1** Cliquez sur une valeur du champ **Colonne de tri secondaire**.
- Etape 2** Un menu déroulant s'affiche avec différentes valeurs en rapport avec les valeurs de la colonne de tri.
- Etape 3** Sélectionnez la nouvelle valeur qui doit remplacer la valeur précédente.

Etape 4 Pour modifier plusieurs valeurs, répétez les étapes 1 à 3.

Etape 5 Cliquez sur **OK**.

La [Figure 2-13](#) affiche les options configurables sur l'onglet Tri secondaire.

Figure 2-13 Exemple d'onglet Tri secondaire de la section Préférences



Recherche filtrée

Lorsque vous effectuez une recherche dans l'un des champs de recherche dans les répertoires, vous pouvez sélectionner le mode de recherche. Cet onglet permet de définir ces préférences en sélectionnant les options suivantes :

- **Commandes pendant un appel**

Sélectionnez **Conserver les recherches dans des annuaires existants** pour conserver les résultats de recherches durant les événements de commande d'appel. Si vous n'effectuez pas cette sélection, les événements de commande d'appel (par exemple, répondre à un appel, passer un nouvel appel directement au poste d'un opérateur, ou mettre fin à un appel) effacent les résultats de recherche et vous retournez au répertoire plein. Lorsque vous effectuez cette sélection, vous devez appuyer sur Maj + F3 pour effacer les résultats de recherche.

- **Recherche avec l'opérateur ET**

Cela permet à l'opérateur de sélectionner deux critères à la fois et de rechercher des entrées qui correspondent aux deux. Exemple : *John* dans le champ **Prénom** et *Smith* dans **Nom**. Les résultats afficheront tous les enregistrements répondant aux critères qui ont été saisis dans les DEUX champs et élimineront les enregistrements qui ne correspondent qu'à l'un des critères.

Cochez la case **Je veux effectuer une recherche avec l'opérateur ET** pour activer cette fonction.

**Remarque**

Cette fonction peut également être activée depuis le menu **Option, Recherche filtrée** et en cochant **Effectuer une recherche AND**.

- **Lors d'une recherche filtrée**

- **Appuyez sur Entrée pour lancer une recherche** : après avoir renseigné l'un des champs de recherche, si vous avez sélectionné cette option, il vous suffit d'appuyer sur la touche **Entrée** pour lancer la recherche.
- **Rechercher après chaque frappe** : cette option permet de mettre à jour les résultats de la recherche à chaque frappe sur le clavier pendant la saisie d'une valeur de recherche dans le champ. Il s'agit de l'option par défaut. Cette option est désactivée si vous cochez la case **Je veux effectuer une recherche avec l'opérateur ET**.
- **Rechercher après un délai** : lorsque vous sélectionnez cette option et que vous saisissez des informations dans le champ de recherche, les résultats de la recherche s'affichent avec le délai, exprimé en secondes, spécifié à l'aide du curseur **Délai de recherche**.

- **Recherche latérale**

La fonction Recherche latérale permet de rechercher un autre contact en utilisant la combinaison de touches Ctrl + F2. Les sélections disponibles sont **Aucun, Prénom, Nom, Champ Utilisateur 1, Titre professionnel, Emplacement, Service** ou **Numéro**. Si vous sélectionnez l'option **Aucun**, la fonction Recherche latérale est désactivée.

La [Figure 2-14](#) affiche les options configurables sur l'onglet Recherche filtrée.

Figure 2-14 Onglet Recherche filtrée de la section Préférences

Recherche filtrée

Commandes pendant un appel

Conserver les recherches dans des annuaires existants

Recherche avec l'opérateur ET

Si vous utilisez l'opérateur ET pour effectuer une recherche, plusieurs champs sont interrogés à la fois. Vous pouvez, par exemple, lancer une recherche sur un prénom ET sur un nom.

Je veux effectuer une recherche avec l'opérateur ET

Lors d'une recherche filtrée

Appuyez sur Entrée pour lancer une recherche

Rechercher après chaque frappe

Rechercher après un délai

Délai de recherche

1 ————— 5

Secondes

2 Secondes

Recherche latérale

En cas de pression sur la touche Ctrl+F2, effectuer une recherche latérale à partir de la colonne suivante:

Aucun

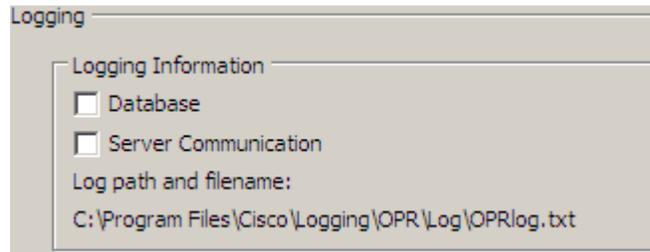
Connexion

Cet onglet vous permet de vous connecter et de vous déconnecter. Utilisez les cases à cocher pour contrôler la connexion suivante :

- **Base de données** : Active la consignation des opérations de la base de données dans l'application de la console.
- **Communication serveur** : Active la consignation des opérations de communication du serveur dans l'application de la console.

Le chemin d'accès et le nom de fichier du journal s'affichent.

La [Figure 2-15](#) affiche les options configurables sur l'onglet Connexion.

Figure 2-15 Onglet Connexion de la section Préférences

Avancé

L'onglet Avancé contrôle quels types d'appels *directement transférés* (en fonction de leur destination) sont renvoyés à l'opérateur en l'absence de réponse.



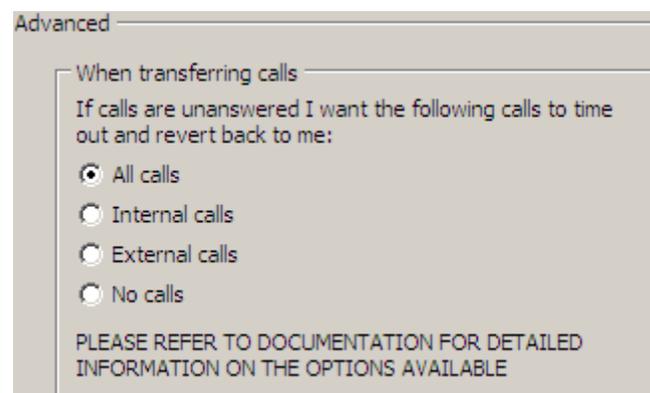
Remarque

Si vous utilisez les transferts directs, vous perdez la fonction de rappel et les seuls appels que le système pourra rappeler en interne sont ceux vers des postes surveillés par le serveur Cisco Unified Attendant Console.

Les transferts directs permettent au destinataire de voir l'ILA d'origine (identifiant de la ligne de l'appelant, c'est-à-dire le numéro de l'appelant). Toutefois, l'utilisation des transferts directs limite la capacité de la console à renvoyer à l'opérateur les appels transférés qui n'ont pas obtenu de réponse.

Par défaut, les transferts aveugles redirigent les appels du combiné de l'opérateur vers la file d'attente de service (Port CTI) et l'appel est ensuite connecté au destinataire. Les transferts directs, au lieu de passer par la file d'attente de service, dirigent directement l'appel vers le destinataire. L'appelant n'est pas mis en attente (il entend une sonnerie plutôt qu'une musique) et le destinataire de l'appel peut voir l'ILA d'origine plutôt que les informations de la file d'attente de service.

La [Figure 2-16](#) affiche les options configurables sur l'onglet Avancé.

Figure 2-16 Onglet Avancé de la section Préférences



Utilisation de Cisco Unified Attendant Console

Cette section explique comment utiliser Cisco Unified Attendant Console pour effectuer les opérations suivantes :

- [Prise d'appels, page 3-2](#)
- [Transfert d'appels, page 3-7](#)
- [Établissement d'appels, page 3-11](#)
- [Mise en attente des appels, page 3-12](#)
- [Récupération d'un appel mis en attente, page 3-13](#)
- [Utilisation de l'option Couper le son, page 3-14](#)
- [Mise en garde d'appels, page 3-14](#)
- [Récupération des appels mis en garde, page 3-15](#)
- [Etablissement de conférences téléphoniques, page 3-15](#)
- [Rétablissement des appels, page 3-16](#)
- [Basculement entre les appels, page 3-16](#)
- [Commandes d'appels en retour, page 3-16](#)
- [Fournir des codes FAC \(code d'autorisation imposée\) et CMC \(code objet client\), page 3-17](#)
- [Suppression d'appels, page 3-18](#)
- [Utilisation du mode urgence, page 3-19](#)
- [Envoi d'e-mails, page 3-20](#)
- [Affichage de l'état de l'appel, page 3-20](#)
- [Affichage et utilisation des coordonnées de contact, page 3-22](#)
- [Affichage de l'état de présence Cisco Unified, page 3-26](#)
- [Affichage de l'état de présence Microsoft, page 3-27](#)

Prise d'appels

Cisco Unified Attendant Console traite deux types d'appels.

- **Appels internes** : reçus d'un poste local
- **Appels externes** : reçus d'un numéro externe

Les appels en cours de traitement s'affichent dans la zone **Appels Actifs (F7)**. La [Figure 1-8, page 1-21](#) illustre un appel dans la zone Appels Actifs.

Les appels arrivant dans le système sont classés par ordre de priorité et mis en attente dans la zone Appels en attente (**F8**). Pour répondre aux appels, utilisez l'une des trois méthodes suivantes:

- **Répondre au prochain** : pour répondre au prochain appel dans la file d'attente.
- **Sélection choisie** : pour sélectionner un appel bien particulier dans la file d'attente et y répondre.
- **Distribution forcée** : les files d'attente peuvent être configurées en Distribution forcée, ce qui signifie qu'elles seront distribuées à l'opérateur inactif depuis le plus longtemps.

Répondre au prochain

Le système classe les appels entrants par ordre de priorité et les affiche dans la zone Appels en attente (**F8**) par ordre de priorité décroissant.

Utilisez l'option Répondre au prochain pour répondre aux appels dans l'ordre de priorité défini par le système.

Pour répondre à l'appel suivant à l'aide du clavier, procédez comme suit:

Etape 1 Appuyez sur la touche F8 pour sélectionner la zone Appels en attente.

Etape 2 Appuyez sur la touche **Plus (+)**.

L'appel dont la priorité suivante est la plus élevée est dirigé vers votre combiné.

Pour répondre à l'appel suivant à l'aide de la souris, procédez comme suit:

Etape 1 Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la zone Appels en attente.

Etape 2 Dans le menu, sélectionnez **Répondre au prochain**.

Quel que soit l'appel sur lequel vous avez cliqué avec le bouton droit de la souris, l'appel dont la priorité suivante est la plus élevée est dirigé vers votre combiné.

Sélection choisie

Les appels entrants affichés peuvent au besoin être minutieusement sélectionnés dans une file d'attente donnée.

Pour répondre à un appel, vous devez sélectionner une file d'attente, puis l'appel à traiter.

Pour sélectionner une file d'attente à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Appuyez sur **F9** pour sélectionner la zone **Files d'attente**.
 - Etape 2** Sélectionnez une file d'attente à l'aide des touches de défilement vertical.
 - Etape 3** La zone **F8** affiche tous les appels dans la file d'attente sélectionnée.

**Remarque**

Pour afficher de nouveau tous les appels de toutes les files d'attentes, sélectionnez l'icône **Toutes les files d'attente** avec la touche **F9**.

Si vous utilisez la souris, il suffit de cliquer sur une file d'attente dans la zone **Files d'attente** (F9). Une fois la file d'attente sélectionnée, vous pouvez prendre les appels en attente.

Pour répondre aux appels dans les files d'attente sélectionnées à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Sélectionnez la zone Appels en attente en appuyant sur la touche **F8**.
 - Etape 2** Sélectionnez l'appel à prendre à l'aide des touches fléchées pointant vers le haut ou vers le bas.
 - Etape 3** Appuyez sur **Entrée** pour connecter l'appel.

Pour répondre aux appels dans la file d'attente sélectionnée à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Sélectionnez la zone **Toutes les files d'attente**.
 - Etape 2** Cliquez sur l'appel en question.
 - Etape 3** Cliquez sur le bouton  **Répondre à l'appel** dans la barre d'outils de commande d'appel.

Un appel personnel direct sur votre poste s'affiche dans la zone Appels Actifs et sonne sur votre combiné. Vous pouvez le prendre en décrochant le combiné ou en cliquant sur le bouton  **Répondre à l'appel**.

**Remarque**

Vous pouvez aussi répondre à un appel en le faisant glisser de la **zone Appels en attente** (F8) vers la **zone Appels Actifs**.

Distribution forcée

Une file d'attente spécifique peut être conçue pour être immédiatement prise par l'opérateur libre suivant. Les appels dans cette file d'attente sont configurés pour être présentés à l'opérateur inactif depuis le plus longtemps ou un partage du travail circulaire entre les opérateurs connectés et capables de prendre l'appel en attente. La touche Répondre au prochain (Plus) n'a pas besoin d'être actionnée car l'appel s'affichera directement dans la zone Appels Actifs et le combiné sonnera. Vous pouvez le prendre en décrochant le combiné ou en cliquant sur le bouton  **Répondre à l'appel**.

Les opérateurs peuvent se connecter lorsqu'ils reçoivent un appel en distribution forcée sur leur combiné.

Renvoi d'appel de répertoire

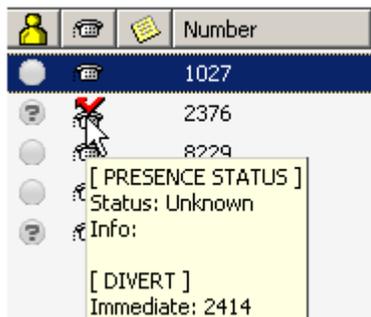
Si un contact dispose d'un Renvoi d'appel configuré sur son appareil, une icône est affichée dans la zone Répertoire, indiquant cette spécificité.



Remarque

Dans une instance où un contact a plusieurs lignes, l'icône Renvoi d'appel s'affiche uniquement si cette option est configurée sur la ligne principale.

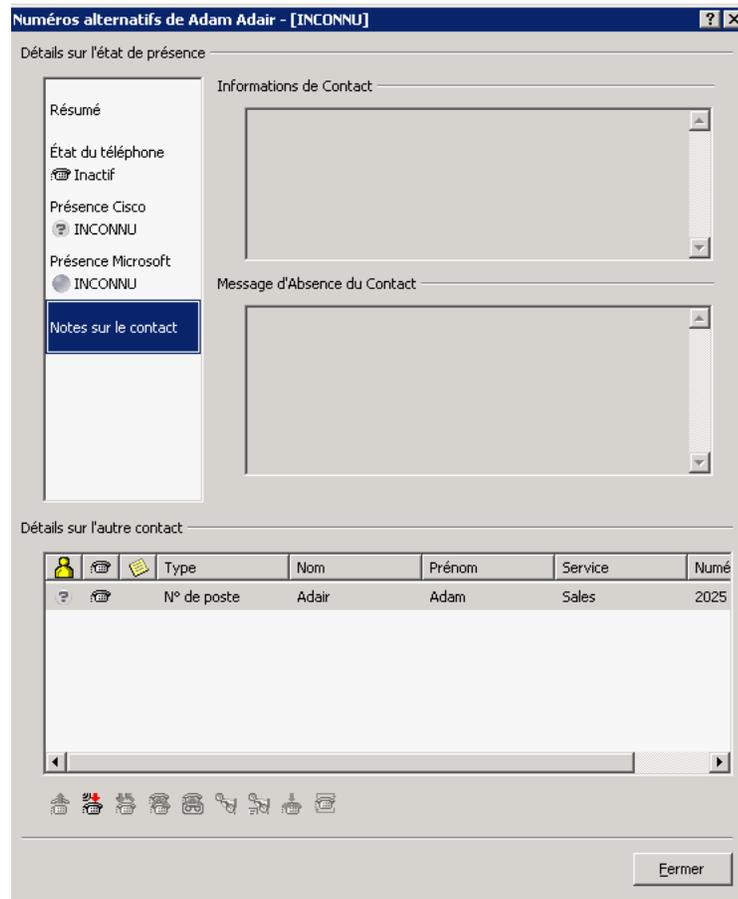
En passant le curseur sur le contact, une info-bulle s'affiche offrant davantage d'informations, telles que le numéro vers lequel le Renvoi d'appel est configuré. Par exemple :



Pour voir les lignes secondaires, appuyez sur F2. La fenêtre Etat de présence s'affiche.

Numéros alternatifs et état de présence

Pour afficher les numéros alternatifs et l'état de présence d'un contact, sélectionnez le contact et appuyez sur **F2**. La fenêtre **Numéros alternatifs pour <contact> - [<présence>]** s'ouvre. Par exemple :



La fenêtre Numéros alternatifs s'affiche également si vous transférez un appel vers un poste auquel un état de présence est attribué.

Cliquez sur les commandes à gauche de la fenêtre pour afficher un volet contenant les informations appropriées. Tous les volets contiennent les éléments suivants :

- Détails sur l'autre contact : récapitule les numéros alternatifs pour le contact. Si le numéro est enregistré dans le répertoire, le nom complet du contact s'affiche à la place du numéro.
- Commandes d'appel : permettent de contrôler un appel en le dirigeant vers un numéro alternatif, par exemple pour le mettre en attente. Pour plus d'informations, reportez-vous au [Commandes d'appels, page 3-6](#).

Le contenu spécifique de chaque volet est présenté ci-dessous :

Tableau 3-1 Volets des numéros alternatifs

Volet	Affiche
Résumé	Etat du téléphone du contact, Présence Cisco et Présence Microsoft.
État du téléphone	Etat du téléphone du contact, y compris l'état des différentes lignes reliées au téléphone.
Présence Cisco	Présence Cisco. Si la Présence Cisco n'est pas configurée, l'état affiché est Inconnu.
Présence Microsoft	Présence Microsoft et Notes. Si la Présence Microsoft n'est pas configurée, l'état affiché est Inconnu.

Les icônes d'état du téléphone sont présentées dans le [Tableau 3-2](#).

Tableau 3-2 Icônes d'état du téléphone

Icône	Description
	Raccroché
	Décroché
	Indisponible
	Sonnerie d'appel entrant
	Sonnerie d'appel sortant
	Sonnerie d'appel sortant sur un poste occupé
	Connecté
	Appel en attente
	Renvoi d'appel
	Remarques

Commandes d'appels

Pour utiliser les commandes d'appels, procédez comme suit :

Etape 1 Sélectionnez un contact dans la fenêtre Détails sur l'autre contact.

Etape 2 Cliquez sur l'icône de commande d'appel nécessaire :

- Répondre à l'appel
- Appeler
- Consulter
- Transfert aveugle
- Transférer à messagerie vocale
- Mettre en garde

- Mettre en garde avec notes
- Commencer la conférence
- Mettre l'appel en garde / indic.

Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour annuler.

Le [Tableau 3-3](#) répertorie les raccourcis clavier utilisables :

Tableau 3-3 Touches utilisées pour les commandes d'appels

Touche	Description
Entrée	L'appel est transféré avec consultation vers le numéro alternatif sélectionné.
Entrée + Entrée (appuyer deux fois sur Entrée)	L'appel est transféré sans consultation vers l'autre numéro sélectionné.
Ctrl + P	La boîte de dialogue Mise en garde/Téléavertisseur s'affiche pour l'appel de l'autre contact sélectionné. Cela ne s'applique que si la radiomessagerie fonctionne, si le contact sélectionné est interne et si la radiomessagerie est prise en charge par l'autre téléphone sélectionné.

Transfert d'appels

Une fois que vous avez répondu à un appel, vous pouvez le transférer vers le poste, le contact ou le numéro externe demandé. Vous pouvez transférer l'appel soit en transfert aveugle, soit en transfert avec consultation (annoncé). Vous pouvez transférer les appels sur toute destination disponible, en interne ainsi qu'en externe.

Le transfert d'un appel est simple à l'aide de la souris ou du clavier et peut être effectué soit en saisissant le numéro de poste souhaité (si vous le connaissez), soit en recherchant le contact dans les répertoires.

Un transfert aveugle est un appel qui est transféré sans consultation avec le destinataire.

Transfert aveugle vers un numéro connu

Pour effectuer un transfert aveugle vers un numéro connu à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Tapez le numéro du destinataire (interne ou externe). Le curseur se positionne automatiquement dans la boîte de numérotation.
 - Etape 3** Appuyez rapidement sur la touche **Entrée** deux fois de suite pour transférer l'appel.
-

Pour effectuer un transfert aveugle vers un numéro connu à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** A l'aide du clavier, tapez le numéro du destinataire (interne ou externe). Le curseur se positionne automatiquement dans la boîte de numérotation.
 - Etape 3** Appuyez sur **Entrée**. La procédure de transfert démarre.
 - Etape 4** Appuyez de nouveau sur  **Transférer** pour transférer l'appel.
-

Transfert aveugle vers un contact du répertoire

Si le numéro de poste du destinataire souhaité n'est pas connu, vous pouvez facilement le rechercher dans le répertoire. Les répertoires permettent d'effectuer des recherches via plusieurs champs de recherche situés en bas de la zone Répertoire.

Pour effectuer un transfert aveugle vers un contact du répertoire à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Si vous recherchez un contact à l'aide du premier champ de recherche affiché, commencez à taper. En appuyant sur F3, vous pouvez également amener le curseur sur le premier champ de recherche affiché. Le curseur est déplacé automatiquement dans le premier champ de recherche. Si vous souhaitez utiliser un champ de recherche qui n'est pas le premier à l'écran, utilisez la touche de **tabulation** pour trouver le champ qui convient.
 - Etape 3** Au fur et à mesure de la saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche (selon la configuration de la recherche filtrée). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Recherche filtrée, page 2-14](#)). Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit trouvé, ou utilisez les touches de défilement vertical pour mettre le contact en surbrillance.
 - Etape 4** Double-cliquez sur la touche **Entrée** pour transférer l'appel.
-

Pour effectuer un transfert aveugle vers un contact du répertoire à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Cliquez dans le champ de recherche approprié dans la zone Répertoire. En appuyant sur F3, vous pouvez également amener le curseur sur le premier champ de recherche dans le répertoire affiché.
 - Etape 3** Commencez à taper et, au fur et à mesure de votre saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche. Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit visible et utilisez la souris pour sélectionner le contact souhaité.
 - Etape 4** Double-cliquez sur le contact pour lancer le transfert.
 - Etape 5** Appuyez de nouveau sur  **Transférer** pour transférer l'appel.

Ou

-
- Etape 1** Pointez la souris sur l'appel en question dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Appuyez sur le bouton gauche de la souris.
 - Etape 3** Maintenez le bouton de la souris enfoncé et faites glisser l'appel vers son destinataire dans la zone **Répertoire**, puis relâchez le bouton.

**Remarque**

Dans une instance où le contact se trouve dans un Groupe de répertoires personnels spécifique, vous pouvez ouvrir ce répertoire avant de sélectionner le contact en faisant passer le curseur de la souris sur l'onglet Groupe de répertoires personnels.

Ou

-
- Etape 1** Sélectionnez les détails de l'appel affichés dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Pointez le curseur de la souris sur la destination appropriée dans les zones **Répertoire** ou **Numérotation Rapide**, puis cliquez avec le bouton droit de la souris pour afficher le menu contextuel.
 - Etape 3** Sélectionnez **Appeler** dans le menu contextuel.
 - Etape 4** Assurez-vous que l'appel lancé est bien sélectionné dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 5** Cliquez sur le bouton **Terminer le transfert**.

Si un appel transféré n'est pas pris dans un certain délai, l'appel *revient* dans la zone Appels Actifs. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour, page 3-16](#).

Exécution d'un transfert avec consultation

Dans ce cas de figure, le destinataire du transfert est consulté avant le transfert.

Transfert avec consultation vers un numéro connu

Pour effectuer un transfert avec consultation vers un numéro connu à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Saisissez le numéro de destination. Le curseur se positionne automatiquement dans la boîte de numérotation.
 - Etape 3** Appuyez sur la touche **Entrée** pour lancer la consultation.
 - Etape 4** Une fois la consultation avec le destinataire terminée, appuyez sur **Entrée** pour procéder au transfert.
-

Pour effectuer un transfert avec consultation vers un numéro connu à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** A l'aide du clavier, tapez le numéro du destinataire. Le curseur se positionne automatiquement dans la boîte de numérotation.
 - Etape 3** Appuyez sur la touche **Entrée**. La procédure de transfert démarre.
 - Etape 4** Appuyez de nouveau sur  **Transférer** pour transférer l'appel une fois la consultation terminée.
-

Transfert avec consultation vers un contact du répertoire

Si le numéro de poste du destinataire souhaité n'est pas connu, vous pouvez facilement le rechercher dans le répertoire. Les répertoires permettent d'effectuer des recherches via plusieurs champs de recherche situés en bas de la zone Répertoire.

Pour effectuer un transfert avec consultation vers un contact du répertoire à l'aide du clavier:

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Sélectionnez le répertoire dans lequel se trouve le contact. Pour cela, appuyez sur Alt + numéro de l'onglet. *Exemple : Alt + 3 ouvrira le 3ème onglet, Alt + 5 ouvrira le 5ème onglet.*
 - Etape 3** Si vous recherchez un contact à l'aide du premier champ de recherche affiché, commencez à taper. Le curseur est déplacé automatiquement dans le premier champ de recherche. En appuyant sur F3, vous pouvez également amener le curseur sur le premier champ de recherche. Si vous souhaitez utiliser un champ de recherche qui n'est pas le premier à l'écran, utilisez la touche de **tabulation** pour trouver le champ qui convient.
 - Etape 4** Au fur et à mesure de la saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche (selon la configuration de la **recherche filtrée**). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Recherche filtrée, page 2-14](#)). Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit trouvé, ou utilisez les touches de défilement vertical pour mettre le contact en surbrillance.
 - Etape 5** Appuyez sur **Entrée** pour lancer la consultation.
 - Etape 6** Après la consultation, appuyez de nouveau sur la touche **Entrée** pour procéder au transfert.
-

Pour effectuer un transfert avec consultation vers un contact du répertoire à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Cliquez dans le champ de recherche approprié du répertoire souhaité. Dans le cas où des Répertoires personnels ont été créés, cliquez sur l'onglet Répertoire correspondant.
 - Etape 3** Commencez à taper et, au fur et à mesure de la saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche. (Selon la configuration de la recherche filtrée, reportez-vous à la section du [Recherche filtrée, page 2-14](#).) Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit visible et utilisez la souris pour sélectionner le contact souhaité.

- Etape 4** Double-cliquez sur le contact pour lancer le transfert.
- Etape 5** Appuyez sur  **Transférer** pour transférer l'appel une fois la consultation terminée.
- Ou

-
- Etape 1** Pointez la souris sur l'appel en question dans la zone **Appels Actifs**.
- Etape 2** Appuyez sur le bouton gauche de la souris.
- Etape 3** Maintenez le bouton de la souris enfoncé et faites glisser l'appel vers son destinataire dans le champ Répertoire souhaité en passant le curseur sur l'onglet Répertoire puis en sélectionnant le contact avant de relâcher le bouton de la souris. Cela permet de définir la consultation.
- Etape 4** Appuyez sur  **Transférer** pour transférer l'appel une fois la consultation terminée.
- Ou

-
- Etape 1** Sélectionnez les détails de l'appel affichés dans la zone **Appels Actifs**.
- Etape 2** Pointez le curseur de la souris sur la destination appropriée dans les zones **Répertoire** ou **Numérotation Rapide** souhaitées, puis cliquez avec le bouton droit de la souris pour afficher le menu contextuel.
- Etape 3** Sélectionnez **Appeler** dans le menu contextuel.
- Etape 4** Assurez-vous que l'appel lancé est bien sélectionné dans la zone **Appels Actifs**.
- Etape 5** Cliquez sur le bouton **Terminer le transfert**.
-

Même si dans ces procédures, une consultation a été faite, si pour une raison quelconque l'appel transféré n'est pas connecté dans un certain délai, l'appel revient dans la zone Appels actifs. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour, page 3-16](#).

Établissement d'appels

Cisco Unified Attendant Console permet de composer des numéros et d'établir des appels. Il est possible d'appeler directement un contact ou d'utiliser différentes commandes d'appel telles que Mettre en garde, Transfert et Conférence. Ces commandes d'appel sont expliquées en détail dans la section du [Annexe 1, "Icônes de la barre d'outils de commande d'appel"](#). Vous pouvez établir deux types d'appels :

- **Appels internes** : il s'agit des appels établis vers des numéros existant dans le système. Par exemple, dans un centre d'appel, les appels établis vers des numéros du centre d'appel s'appellent des appels internes.
- **Appels externes** : il s'agit des appels établis vers des numéros externes au système. Par exemple, un opérateur se trouvant dans un centre d'appel peut appeler un client à des fins marketing.

Établissement d'appels internes

Pour appeler un poste local, procédez comme suit:

-
- Étape 1** Entrez le numéro souhaité. Quelle que soit la zone sélectionnée dans la console, lorsque vous commencez la saisie, les chiffres s'affichent dans la **boîte de numérotation** située sous la zone **Appels Actifs**.
 - Étape 2** Cliquez sur **Se connecter/Effacer** avec la souris ou sur la touche **Entrée** à l'aide du clavier.
-

Un appel sera lancé à destination du contact sélectionné et les détails s'affichent dans la zone **Appels actifs**.

Établissement d'appels externes

Pour passer un appel externe à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Étape 1** Composez le numéro du code d'accès, puis le numéro externe. (Sauf si Cisco Unified Attendant Console est configuré pour ajouter le numéro d'accès. C'est le cas de Cisco Unified Attendant Console).
 - Étape 2** Appuyez sur la touche **Entrée** pour démarrer la numérotation.
-

Il n'est pas nécessaire de positionner le curseur dans la boîte de numérotation; les chiffres saisis au clavier s'affichent automatiquement.

Pour passer un appel externe à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Étape 1** Sélectionnez le **Répertoire** souhaité à l'aide de la souris.
 - Étape 2** Double-cliquez sur le numéro de téléphone à composer.
-

Mise en attente des appels

Pendant la prise d'un appel, Cisco Unified Attendant Console peut mettre l'appel actif en attente pour répondre à d'autres appels entrants. L'appel est mis en garde dans une **File d'attente de service** pour la durée définie dans **Durée de rappel de la mise en garde** dans Cisco Unified Attendant Admin. Une fois la **Durée de rappel de la mise en garde** écoulée, l'état de l'appel change d'**Occupé** à **Temps limite de mise en garde**. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour, page 3-16](#). Un appel peut être retourné indépendamment du délai écoulé. La [Figure 3-1](#) illustre un appel mis en attente dans la zone Progression de l'appel.

Figure 3-1 Appel en attente dans la zone Progression de l'appel

Appels en cours					
[F5]	Appel pour	Temps d'attente	Appel de	État	
		0:05	Adam Adair 2025	En garde	

L'appel s'affiche dans la zone **Progression de l'appel** et peut être déplacé dans la zone **Appels Actifs** à n'importe quel moment.

Pour mettre en garde un appel à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Appuyez sur **F7** pour sélectionner la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Sélectionnez un appel à l'aide des touches de défilement vertical.
 - Etape 3** Appuyez sur la touche (**Page suivante**) pour mettre l'appel sélectionné en garde.
-

Pour mettre en garde un appel à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Sélectionnez un appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Cliquez sur le bouton  **Mettre en garde**.
-

Récupération d'un appel mis en attente

Les appels mis en attente peuvent être récupérés de la zone **Progression de l'appel** et placés dans la zone **Appels actifs**. Les appels revenant d'un état Mise en attente, Mise en garde et Transfert s'affichent également dans la zone **Progression de l'appel**.

Pour reprendre un appel en attente à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Appuyez sur la touche **F5** pour sélectionner la zone **Progression de l'appel**.
 - Etape 2** Sélectionnez un appel à l'aide des touches de défilement vertical.
 - Etape 3** Appuyez sur la touche (**Page suivante**) pour récupérer l'appel en attente.
-

Pour reprendre l'appel mis en attente à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Cliquez sur l'appel en attente dans la zone **Progression de l'appel**.
 - Etape 2** Cliquez sur le bouton  **Récupérer**.

Utilisation de l'option Couper le son

Cisco Unified Attendant Console offre la possibilité de couper le son d'un appel dans le cadre de certaines opérations. Il existe deux manières de couper le son, la première est automatique et est définie sur l'onglet **Options > Préférences > Couper le son**. Si cette fonction a été activée, le son peut être coupé dans les cas suivants: vous effectuez une recherche, vous composez un numéro ou vous modifiez ou sélectionnez les écrans des répertoires.

La deuxième manière de couper le son est manuelle et s'effectue en appuyant sur le bouton Couper le son () ou en appuyant sur Ctrl-Q. La même combinaison de touches sera utilisée pour réactiver le son d'un appel. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'appel actif et sélectionner l'option **Couper le son** dans le menu contextuel.

Mise en garde d'appels

Cisco Unified Attendant Console permet de mettre en garde des appels sur un périphérique de mise en garde d'appel. Un appel mis en garde peut être traité à partir de n'importe quel téléphone de Cisco Unified Communications Manager. Pour cela, il suffit de composer le numéro de poste sur lequel cet appel est mis en garde. Vous pouvez mettre un appel en garde sur un poste de mise en garde particulier ou laisser le système sélectionner le poste à votre place. Vous pouvez visualiser les appareils de mise en garde d'appel disponibles dans la zone **Mettre en garde**.

Pour mettre en garde un appel à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Appuyez sur **F7** pour sélectionner la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Sélectionnez un appel à l'aide des touches de défilement vertical.
 - Etape 3** Appuyez sur la touche **Origine** pour mettre l'appel en garde sur un des postes de mise en garde d'appel disponibles.
-

Pour mettre en garde un appel à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Sélectionnez un appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Cliquez sur le bouton  **Mettre l'appel en garde / indic**.
-

Pour mettre en garde un appel sur un poste particulier à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Sélectionnez l'appel dans la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Faites glisser l'appel sur le poste de mise en garde d'appel souhaité, puis relâchez le bouton de la souris.
-

Si un appel mis en garde n'est pas traité dans le délai imparti, l'appel retourne dans la zone Progression de l'appel. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour, page 3-16](#).

Récupération des appels mis en garde

Pour récupérer un appel mis en garde à l'aide de la souris, sur le poste de mise en garde d'appels, procédez comme suit :

- Double-cliquez sur le poste en question.
- Faites glisser l'appel vers le volet Appels Actifs (F7).
- Cliquez avec le bouton droit sur le périphérique et sélectionnez Récupérer dans le menu.
- Cliquez sur le bouton  Récupérer.

Pour reprendre un appel mis en garde à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Composez le numéro du poste de mise en garde d'appel.
- Etape 2** D'autre part, si un appel mis en garde n'est pas pris à l'issue d'une certaine durée (appelée **rappel de mise en garde**), celui-ci retourne dans la zone **Progression de l'appel**. Cisco Unified Attendant Console peut alors récupérer l'appel à partir des méthodes présentées dans la section **Récupération des appels mis en garde**.
-

Etablissement de conférences téléphoniques

Une conférence téléphonique permet de faire participer une troisième personne à un appel.

Au cours d'un appel, pour démarrer une conférence avec une troisième personne à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Sélectionnez le poste à ajouter à la conférence ou tapez son numéro.
- Etape 2** Appuyez sur le bouton  **Commencer la Conférence** pour lancer la conférence.
- Etape 3** Attendez que la troisième personne réponde et appuyez sur le bouton  **Conférence**.
-

Au cours d'un appel, pour démarrer à l'aide du clavier une conférence avec une troisième personne, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Sélectionnez le poste à ajouter à la conférence ou tapez son numéro.
- Etape 2** Appuyez sur la touche **Fin**.
- Etape 3** Attendez que la troisième personne réponde et appuyez sur la touche **Fin** pour rassembler les trois participants à la conférence.
-

Dès que la conférence a commencé, un champ supplémentaire est mis en surbrillance dans la zone **Appels Actifs**. Il s'agit du champ **Contrôleur de Conférence** qui est utilisé pour quitter la conférence une fois que les participants sont connectés. La [Figure 1-8, page 1-21](#) illustre une conférence téléphonique dans la zone Appels actifs.

Si une des personnes ne répond pas à la conférence téléphonique, l'appel revient. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour, page 3-16](#).



Remarque

Si la troisième personne ne veut pas se joindre à la conférence, Cisco Unified Attendant Console supprime l'appel lancé. Vous vous retrouvez avec l'appel d'origine.

Rétablissement des appels

Cette fonctionnalité est un raccourci. Le rétablissement d'appels permet de répéter le processus précédent en un simple clic. A partir des zones F5 et F7, vous pouvez rétablir les appels et annuler l'action précédente dans les zones suivantes :

- Mettre l'appel en garde
- Transférer l'appel
- Établir une conférence téléphonique
- Mettre l'appel en garde / indic.

Si pour une raison, le processus ne fonctionne pas, vous pouvez cliquer sur le bouton **Rétablir** pour recommencer. Si vous utilisez un clavier, appuyez sur **Supprimer** pour rétablir.

Basculement entre les appels

Lorsque deux appels actifs sont en cours, l'un mis en garde et l'autre connecté, vous pouvez basculer entre les deux.

Lorsque vous appelez un contact pour consultation, l'appel entrant est mis en garde. Lorsque le destinataire accepte l'appel, vous pouvez cliquer avec le bouton droit sur l'appel entrant dans la zone **Appels actifs** et sélectionner **Basculer**. L'appel entrant qui a été mis en garde pendant la consultation devient actif.

D'un autre côté, l'appel passé au contact externe est mis en garde. Vous pouvez également basculer à l'aide du clavier en appuyant sur la touche Plus (+).

Commandes d'appels en retour

Si un appel ne peut pas être transféré sur un poste, il retourne dans la zone Progression de l'appel (F5). Cette situation se produit lorsque le contact n'a pas répondu à temps. Cisco Unified Attendant Console offre plusieurs commandes d'appel configurées spécialement pour traiter les appels en retour sans avoir à rechercher de nouveau le destinataire.

Une fois l'appel déplacé de la zone **Progression de l'appel** vers la zone **Appels actifs**, vous pouvez afficher les **commandes d'appel en retour**. Pour cela, il suffit de cliquer sur l'appel avec le bouton droit de la souris.

Ces commandes d'appel sont similaires à celles expliquées précédemment. La seule différence réside dans le fait que pour les appels en retour, toutes les commandes d'appel ont en mémoire le contact auquel l'appel a été transféré.

Si vous cliquez avec le bouton droit sur l'appel en retour et choisissez **Commencer la conférence**, le contact du poste à partir duquel l'appel est revenu est ajouté automatiquement à la conférence. Vous ne devez donc pas parcourir tout le répertoire, ni indiquer le numéro de poste de ce contact.

Le [Tableau 3-4](#) récapitule les fonctionnalités applicables à un appel récupéré.

Tableau 3-4 Commandes d'appel utilisées sur les appels en retour

Nom du contrôle	Icône	Description
Supprimer l'appel		Permet d'annuler l'appel reçu.
Consulter		Permet de transférer l'appel avec consultation au poste depuis lequel il est revenu.
Transfert aveugle		Permet de transférer l'appel directement au poste depuis lequel il est revenu.
Rétablir		Permet de rétablir une action réalisée auparavant sur l'appel en retour.
Mettre en garde avec notes		Permet d'annoter l'appel en cours avant de le placer en attente.
Mettre en garde		Permet de placer l'appel en retour directement en garde sur le poste/contact depuis lequel il est revenu, sans l'annoter.
Propriétés de contact		Permet d'ajouter ou de modifier les coordonnées du contact depuis lequel l'appel est revenu.
Commencer la conférence		Permet de consulter et de commencer une conférence avec le contact depuis lequel l'appel est revenu.
Mettre en attente sur occupation		Permet de transférer un appel vers un opérateur en ligne.
Mettre l'appel en garde / indic.		Permet de placer l'appel sur un poste de mise en garde d'appel.

Vous pouvez également réaliser les opérations mentionnées ci-dessus en cliquant avec le bouton droit de la souris sur un appel de la zone Appels Actifs et en choisissant une option dans le menu. Vous pouvez également accéder à ces options à l'aide du clavier, comme indiqué à la section [Utilisation du clavier](#), page 1-1.

Fournir des codes FAC (code d'autorisation imposée) et CMC (code objet client)

Vous pouvez être amené à fournir un code d'autorisation imposée (FAC) et/ou un code objet client (CMC) lorsque vous effectuez un transfert aveugle externe. L'administrateur configure ces codes via Cisco Unified Attendant Admin. Si nécessaire pendant un transfert avec consultation, vous voyez s'afficher une boîte de dialogue dans laquelle vous devez entrer le code correct pour effectuer votre appel.

Code d'autorisation imposée (FAC)

Les codes d'autorisation imposée sont utilisés pour sécuriser la numérotation des **itinéraires définis** dans Cisco Unified Communications Manager. Habituellement, on l'utilise pour bloquer les appels vers des numéros externes ou internationaux. Par exemple, souvent dans les centres d'appel, seuls certains agents ont le droit d'effectuer des transferts avec consultation externes vers certains numéros. Pour respecter cette mesure de sécurité, on donne à ces appelants un code d'autorisation imposée. Le concept du FAC consiste à devoir saisir le FAC pour effectuer un transfert d'appel externe protégé par un FAC, sinon l'appel ne peut être complété. Si un code FAC incorrect est saisi, ou si l'opérateur ne saisit aucun code FAC, l'appel n'aboutit pas. La [Figure 3-2](#) illustre la boîte de dialogue Code requis.

Figure 3-2 Boîte de dialogue Code requis



Code objet client (CMC)

Les codes objet client sont utilisés pour offrir une méthode supplémentaire de journalisation des appels dans Cisco Unified Communications Manager. Ils sont utilisés pour inscrire les appels de différents clients dans un journal.

Le concept du CMC consiste à devoir saisir le CMC pour effectuer un appel ou transfert externe, sinon l'appel ne peut être complété. Le CMC et les informations sur l'appel sont inscrits dans l'enregistrement des détails de l'appel. Cela peut être utilisé plus tard pour imputer les appels dans différents centres de coûts.

Suppression d'appels

Pour déconnecter un appel actif lorsque la consultation est terminée, vous devez effacer l'appel du champ **Appels Actifs**.

Pour supprimer un appel à l'aide du clavier, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Appuyez sur la touche **F7** pour sélectionner la zone **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Appuyez sur **Entrée**.
-

Pour supprimer un appel à l'aide de la souris, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Cliquez sur l'appel en question dans la zone **Appels Actifs**.
- Etape 2** Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer l'appel**.
-

Utilisation du mode urgence

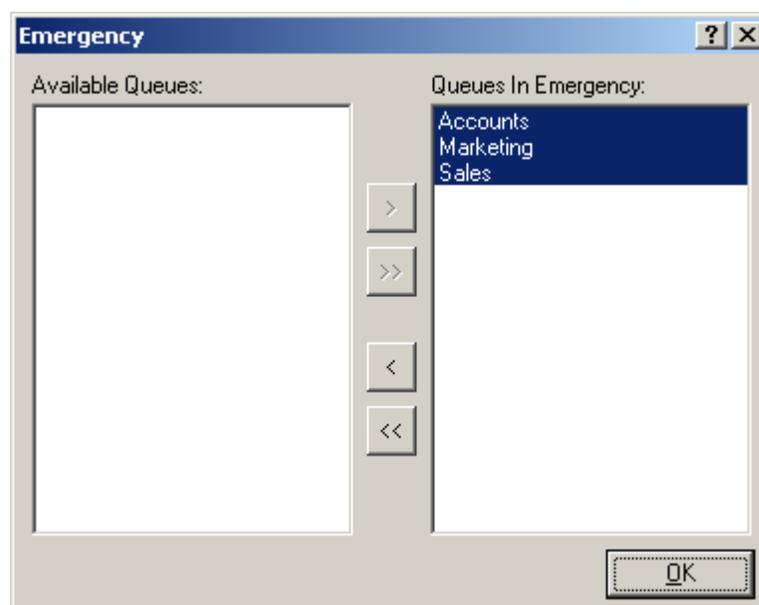
Cisco Unified Attendant Console permet de définir un mode Urgence pour toutes les files d'attente. Lorsque les files d'attente sont en mode urgence, tous les appels sont automatiquement redirigés vers une autre destination (une permanence téléphonique de nuit ou une messagerie vocale, par exemple). Ces destinations sont configurées par Cisco Unified Attendant Console.

Pour mettre une file d'attente en mode urgence à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Etape 1** Dans le menu principal, sélectionnez **Options > Urgence**.
- Etape 2** Placez les **files d'attente disponibles** dans la liste des **files d'attente en urgence** à l'aide du bouton  pour les déplacer toutes ou utilisez le bouton  pour sélectionner les files d'attente dans la liste.
- Etape 3** Dans la boîte de message Définir le mode urgence, cliquez sur **Oui** pour placer toutes les files d'attente en mode urgence.
- Etape 4** Cliquez sur **OK** pour terminer l'opération.
-

Vous pouvez aussi utiliser le raccourci clavier pour passer en mode urgence. Sélectionnez le champ Files d'attente et appuyez sur Ctrl-E. La fenêtre suivante s'affiche. Cliquez sur **OK** pour continuer. La [Figure 3-3](#) illustre l'écran Urgence avec des files d'attente placées en mode urgence.

Figure 3-3 Files d'attente en mode urgence



Pour sortir les files d'attente du mode urgence, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Cliquez avec le bouton droit sur une file d'attente et sélectionnez **Urgence**.
- Etape 2** Cliquez sur **OK** pour terminer l'opération.
-

Envoi d'e-mails

Lorsque vous transférez un appel vers un poste et que celui-ci revient à l'issue du délai imparti, vous pouvez envoyer un e-mail à la personne pour lui fournir d'importantes informations sur l'appel. La touche de raccourci pour envoyer un e-mail est Ctrl-M. Vous pouvez également sélectionner un contact en cliquant avec le bouton droit de la souris et dans le sous-menu **Contact**, une option existe pour envoyer un e-mail.



Remarque

La fenêtre Coordonnées de Contact de Cisco Unified Attendant Console doit préalablement comporter une adresse e-mail.

Affichage de l'état de l'appel

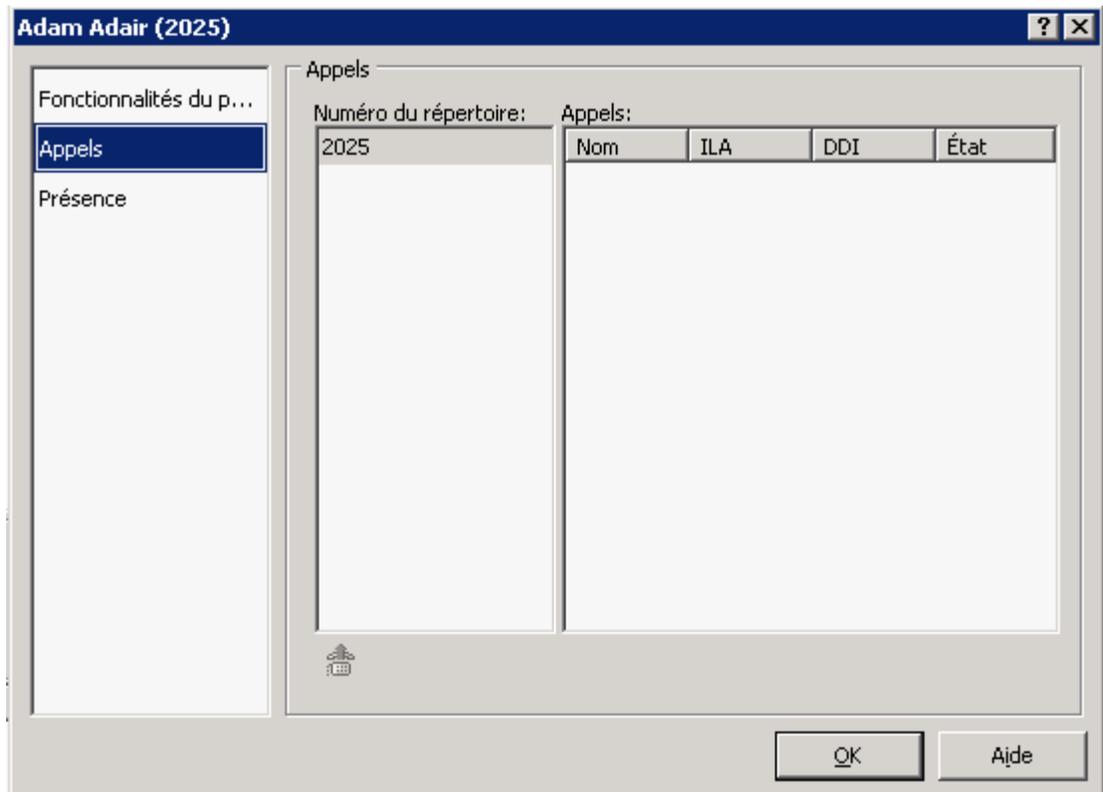
Indique l'état de l'appel en cours, qui peut être : Sonnerie, En garde, Connecté ou Occupé.

Vous pouvez visualiser l'état de l'appel de tous les postes figurant dans le répertoire. La fenêtre Etat vous permet de consulter l'état d'un contact avant de transférer un appel ou de connecter un contact à une conférence téléphonique.

Pour afficher l'état d'un poste, procédez comme suit:

-
- Etape 1** Dans **Répertoire**, cliquez avec le bouton droit sur un contact, puis sélectionnez **Contact > Etat > Appels**.

L'état des appels du contact sélectionné s'affiche. Par exemple :



Les colonnes d'appels sont décrites dans le [Tableau 3-5](#).

Tableau 3-5 Champs de la fenêtre État de l'appel

Champ	Exemple	Description
Nom	Jean Dupont	Nom du contact
ILA	2000	Numéro d'origine de l'appel
DDI	1001	Numéro vers lequel l'appel a été effectué
État	En conversation	État actuel de l'appel

Vous pouvez également répondre à tout appel qui sonne en cliquant sur le bouton  **Répondre**.

Affichage et utilisation des coordonnées de contact

Chaque contact du répertoire est associé à des informations pertinentes. Certaines de ces informations sont affichées dans la zone du répertoire. Pour afficher davantage d'informations sur un contact en particulier, sélectionnez-le et effectuez l'une des actions ci-après :

- Cliquez sur  (Propriétés de Contact).
- Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Contact > Coordonnées de Contact**.
- Appuyez sur **F12**.

La fenêtre Coordonnées de Contact s'affiche. Par exemple :

Figure 3-4 Fenêtre Coordonnées de Contact

Vous pouvez modifier n'importe quelle information dans la fenêtre Coordonnées de Contact, à l'exception des champs dont les étiquettes sont grisées.

Envoi d'e-mails à des contacts

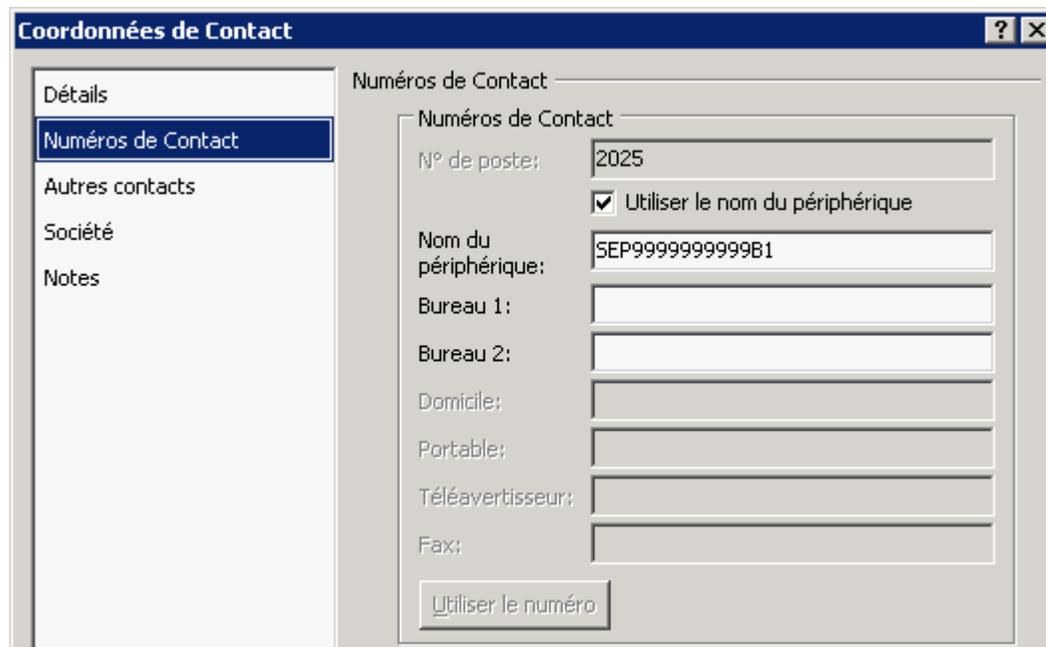
Si l'adresse électronique d'un contact est ajoutée dans la fenêtre **Coordonnées de Contact**, Cisco Unified Attendant Console peut envoyer un e-mail au contact à partir de cette fenêtre. Le client de messagerie configuré sur votre machine s'ouvre. Vous pouvez cliquer sur  pour rédiger un e-mail.

Numérotation de numéros externes

Cliquez sur l'onglet **Numéros de Contact** pour afficher les numéros de téléphone externes du contact. Tous les numéros directs définis pour un contact s'affichent.

Sélectionnez un numéro, puis cliquez sur **Utiliser le numéro** pour le composer.

Figure 3-5 Onglet Numéros de Contact



Définition de numéros alternatifs

Vous pouvez définir des numéros alternatifs pour un contact :

- Un **Assistant** unique.
- N'importe quel numéro d'**autres** contacts.

Pour ajouter un autre numéro, procédez comme suit :

-
- Etape 1** Cliquez sur l'onglet **Numéros alternatifs**.
 - Etape 2** Sous **Assistant** ou **Autre**, selon le cas, cliquez sur **Ajouter**.

La boîte de dialogue **Sélectionner** s'affiche.

Etape 3 Sélectionnez le contact, puis cliquez sur **Ajouter**.

Etape 4 Dans **Coordonnées de Contact**, cliquez sur **OK**.

Des commandes vous permettent de **supprimer** d'autres numéros ou de les **remplacer**.

Modification des coordonnées du contact

Pour modifier les coordonnées d'un contact, procédez comme suit :

Etape 1 Sélectionnez le volet du répertoire souhaité en appuyant simultanément sur Alt et sur le <numéro du répertoire> ou en cliquant sur l'onglet correspondant.

Etape 2 Sélectionnez un contact.

Etape 3 Effectuez l'une des actions ci-après :

- Appuyez sur **F12**.
- Cliquez avec le bouton droit et sélectionnez **Contact > Coordonnées de Contact**.
- Cliquez sur  (Propriétés de Contact).

La fenêtre **Coordonnées de Contact** s'affiche.

Etape 4 Modifiez les informations du contact comme vous le souhaitez.

Etape 5 Cliquez sur **OK**.

Ajout d'un message d'absence et d'informations de contact

Vous pouvez ajouter des **Messages d'absence** et des **Informations de contact générales** à l'aide de l'onglet **Notes**. Les messages d'absence sont des remarques succinctes expliquant pourquoi le poste répond « absent » ou pourquoi il ne doit pas être dérangé.

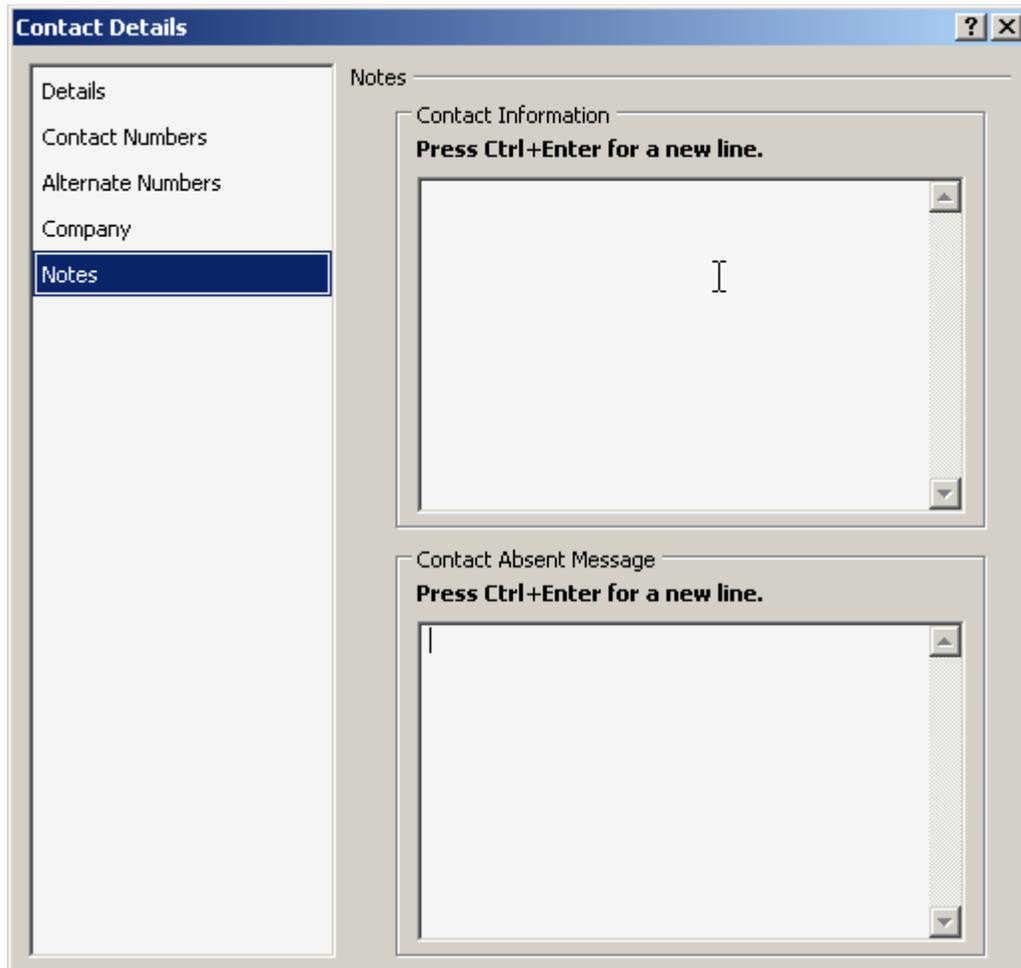
- **Informations de Contact** : ajoute des informations supplémentaires à un contact quelconque configuré dans les répertoires. Ces informations de contact s'affichent dans une info-bulle à l'écran.
- **Message d'Absence** : ajoute un message d'absence à un poste configuré dans la zone **Répertoire**.



Remarque

Ces informations de contact s'affichent dans une info-bulle à l'écran.

Figure 3-6 Onglet Notes des coordonnées de contact



Affichage de l'état de présence Cisco Unified

Les utilisateurs peuvent afficher les informations CUP (Cisco Unified Presence) de tous les utilisateurs de téléphones IP dans la zone Répertoire. Ces informations indiquent la disponibilité du contact (la [Figure 3-7](#) en fournit un exemple).

Figure 3-7 Information de CUP



Les icônes d'état de présence sont répertoriées ci-dessous.

Icône	État	Description
	Absent	État de présence Absent\De retour très bientôt.
	Occupé	État de présence Occupé.
	Ne pas déranger	État de présence Ne pas déranger.
	Hors ligne	État de présence Hors ligne.
	En ligne	État de présence En ligne (disponible).
	Inconnu	État de présence Inconnu.
	Réacheminé	État de présence Occupé.

Pour afficher l'état de présence sous forme de texte, faites glisser le curseur au-dessus de l'icône correspondante. Les informations supplémentaires saisies par le contact sont également affichées, par exemple la date de retour de congé.

Affichage de l'état de présence Microsoft

Cisco Unified Attendant Console peut afficher les informations de présence Microsoft pour les contacts ayant été ajoutés à la copie locale de Microsoft Office Communicator.

Lorsque l'état d'un contact a été défini, les icônes représentant l'état de présence suivantes s'affichent dans la zone **Répertoire**.

Icône	État	Description
	Absent	État de présence Absent\De retour très bientôt.
	Occupé	État de présence Occupé.
	Ne pas déranger	État de présence Ne pas déranger (état de disponibilité Ne pas déranger).
	Inactif	État de présence - Inactif. Automatiquement déclenché par Communicator si le compte est inactif pendant une période définie. La valeur par défaut est 5 minutes.
	Occupé Inactif	État de présence – occupé inactif. Automatiquement déclenché par Communicator si le compte est passé d'Occupé à inactif pendant une période définie. La valeur par défaut est 5 minutes.
	Hors ligne	État de présence Hors ligne.
	En ligne	État de présence En ligne (état de disponibilité Disponible).
	Inconnu	État de présence Inconnu (état de disponibilité Inconnu).

Pour afficher l'état de présence, procédez comme suit:

-
- Étape 1** Sélectionnez un contact dans un Répertoire.
 - Étape 2** Surveillez un graphique sur l'état de présence.
 - Étape 3** Les détails de l'État de présence s'affichent.
-

Vous avez également la possibilité de passer le curseur de la souris au-dessus de l'icône de contact pour afficher des informations supplémentaires sur l'état (ainsi, dans le cas d'une personne en congés, l'info-bulle peut afficher sa date de retour).



A

- Accessibilité pour les personnes handicapées [1-1](#)
- Afficher [2-3](#)
- Ajout d'une entrée dans le champ Numérotation Rapide [1-24](#)
- Attendant Console
 - Afficher [2-3](#)
 - Couper le son [2-7](#)
 - En-têtes de champ [2-12](#)
 - Généralités [2-1](#)
 - Groupes de répertoires personnels [2-10](#)
 - Mise en garde d'un appel [2-7](#)
 - Recherche filtrée [2-14](#)
 - Répertoire [2-9](#)
 - Sons [2-8](#)
 - Transferts d'appel [2-6](#)
 - Tri secondaire [2-13](#)

C

- Champ Voyant d'occupation (CVO) [1-2](#)
- Cisco Unified Communication Manager [1-vii](#)
- Commande d'appel en retour [3-16](#)
- contacts, ajout [1-18](#)
- Coordonnées de Contact (Propriétés de Contact) [3-22](#)

E

- Établissement d'appels externes [3-12](#)
- Établissement d'appels internes [3-12](#)

G

- groupes de répertoires personnels
 - partage [2-10](#)

I

- Installation de Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)
- Interface
 - Appels Actifs [1-21](#)
 - Barre d'outils [1-19](#)
 - Barre de menus [1-9](#)
 - Files d'attente [1-10](#)
 - Mise en garde d'un appel [1-23](#)
 - Numérotation rapide [1-23](#)
 - Progression de l'appel [1-21](#)
 - Répertoire Externe [1-14](#)
 - Répertoires [1-11](#)
 - Toutes les files d'attente [1-10](#)

M

- Mise en attente automatique si occupé [2-6](#)
- Mise en route
 - Connexion [1-4](#)
 - Interface [1-8](#)
 - Rendre indisponible [1-7](#)
- Modification d'un numéro de numérotation rapide [1-25](#)

N

Numéros alternatifs [2-12, 3-23](#)

Numéros de contact [1-13, 1-19, 3-23](#)

Numérotation

Numéro [1-26](#)

Numérotation automatique [2-6](#)

Préfixe de messagerie vocale [2-6](#)

O

Options Avancé [2-17](#)

P

Paramètres FAC et CMC [3-11](#)

R

Recherche de contacts [1-27](#)

Répertoire Externe [1-14](#)

Rétablir des appels [3-20](#)

Rétablissement d'un appel [2-6](#)

S

Suppression d'une entrée dans le champ Numérotation Rapide [1-25](#)

T

Transférer l'appel [3-20](#)

Direct [2-17](#)

Transfert aveugle externe [3-7, 3-9](#)

Transfert interne avec consultation [3-9](#)

Transfert aveugle [2-6](#)

Transferts directs [2-17](#)

U

Utilisation d'Attendant Console

Basculement d'appels [3-16](#)

Envoi d'un e-mail [3-20](#)

Établir une conférence téléphonique [3-15](#)

Établissement d'un appel [3-11](#)

Mettre l'appel en garde [3-12](#)

Mise en garde d'appels [3-14](#)

Récupération d'un appel mis en garde [3-15](#)

Récupérer un appel en attente [3-13](#)

Répondre aux appels [3-2](#)

Rétablir un appel [3-16, 3-22](#)

Suppression d'un appel [3-18](#)

Transférer l'appel [3-7](#)

Utilisation du mode urgence [3-19](#)