



Guide de l'utilisateur de Cisco Emergency Responder 8.0

Siège social aux États-Unis

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tel: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax: +1 408 527-0883

Numéro : OL-21438-01

DISCLAIMER/NOTICE

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS DOCUMENT ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS DOCUMENT ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE CUSTOMER ASSUMES ALL RESPONSIBILITY FOR PROPERLY CONFIGURING THE CISCO EMERGENCY RESPONDER. CISCO HEREBY DISCLAIMS ANY AND ALL LIABILITY ARISING FROM OR IN CONNECTION WITH A USER'S INABILITY TO REACH EMERGENCY SERVICE RESPONDERS (INCLUDING INABILITY TO ACCESS A PUBLIC SAFETY ANSWERING POINT) OR THE INABILITY OF EMERGENCY SERVICE RESPONDERS TO IDENTIFY A USER'S LOCATION. CISCO STRONGLY RECOMMENDS THAT ALL CUSTOMERS VERIFY AND TEST CONFIGURATION OF THE CISCO EMERGENCY RESPONDER IMMEDIATELY FOLLOWING INITIAL CONFIGURATION AND ON A PERIODIC BASIS THEREAFTER. CISCO FURTHER RECOMMENDS THAT ALL CUSTOMERS PROVIDE ADEQUATE TRUNK AND BANDWIDTH CAPACITY TO ENSURE THAT AUDIO PATHS ARE AVAILABLE FOR EMERGENCY CALLS.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS PRODUCT, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco IronPort, the Cisco logo, Cisco Nurse Connect, Cisco Pulse, Cisco SensorBase, Cisco StackPower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flipshare (Design), Flip Ultra, Flip Video, Flip Video (Design), Instant Broadband, and Welcome to the Human Network are trademarks; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Capital, Cisco Capital (Design), Cisco:Financed (Stylized), Cisco Store, Flip Gift Card, and One Million Acts of Green are service marks; and Access Registrar, Aironet, AllTouch, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, the Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, the Cisco Systems logo, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, Continuum, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Explorer, Follow Me Browsing, GainMaker, iLYNX, IOS, iPhone, IronPort, the IronPort logo, Laser Link, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, PCNow, PIX, PowerKEY, PowerPanels, PowerTV, PowerTV (Design), PowerVu, Prisma, ProConnect, ROSA, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, WebEx, and the WebEx logo are registered trademarks of Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates in the United States and certain other countries.

All other trademarks mentioned in this document or website are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (0910R)



TABLE DES MATIÈRES

Préface v

Aperçu i-v

Audience i-v

Organisation i-vi

Documentation, soutien et directives de sécurité i-vi

Aperçu de la sécurité de ce produit de Cisco i-vi

Reconnaissance i-vii

CHAPITRE 1

Utiliser Cisco Emergency Responder 1-1

Accéder à l'interface Web de Cisco Emergency Responder 1-2

Comprendre ce qui se passe lorsque quelqu'un fait un appel d'urgence 1-3

Accuser réception d'un appel d'urgence 1-4

Obtenir plus d'information sur un appel d'urgence 1-5

Utiliser la recherche de téléphone 1-8

Afficher un Historique des appels d'urgence 1-9

Utiliser les fonctions d'accessibilité 1-11

APPENDIX A

Interface Web de Cisco Emergency Responder A-1

Historique des appels A-1

Alerte des appels d'urgence A-4

Repérer le téléphone avec le numéro de poste A-5

INDEX



Préface

La préface explique à qui s'adresse ce guide et quelles sont les conventions utilisées.

La préface traite des sujets suivants :

- [Aperçu, page v](#)
- [Audience, page v](#)
- [Organisation, page vi](#)
- [Documentation, soutien et directives de sécurité, page vi](#)
- [Aperçu de la sécurité de ce produit de Cisco, page vi](#)
- [Reconnaissance, page vii](#)

Aperçu

Le *Guide de l'utilisateur de Cisco Emergency Responder 8.0* contient l'information requise pour utiliser Cisco Emergency Responder (Cisco ER) 8.0.

Audience

Le personnel de sécurité devrait lire ce guide afin de comprendre les tâches à effectuer et se familiariser avec l'interface utilisateur Web de Cisco ER.

Organisation

Le tableau suivant montre la structure du guide :

Sujet	Description
Chapitre 1, « Utiliser Cisco Emergency Responder »	Donne des explications sur Cisco ER et décrit les activités du personnel de sécurité sur place.
Annexe A, « Interface Web de Cisco Emergency Responder »	Décrit les champs retrouvés dans les pages de l'interface Web de Cisco ER.

Documentation, soutien et directives de sécurité

Pour savoir comment se procurer la documentation, obtenir du soutien, commenter la documentation, connaître les directives de sécurité et les pseudonymes recommandés et consulter les documents généraux de Cisco, reportez-vous au mensuel *What's New in Cisco Product Documentation* (Qu'y a-t-il de nouveau dans la documentation des produits Cisco), qui dresse également une liste exhaustive des documents techniques nouveaux et révisés de Cisco, à l'adresse :

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

Aperçu de la sécurité de ce produit de Cisco

Ce produit renferme des fonctionnalités d'encodage et est assujetti aux lois locales et à celles des États-Unis en régissant l'importation, l'exportation, le transfert et l'utilisation. La livraison de produits d'encodage Cisco n'autorise pas un tiers à importer, exporter, distribuer ou utiliser l'encodage. Les importateurs, les exportateurs, les distributeurs et les utilisateurs ont la responsabilité de se conformer aux lois locales et à celles des États-Unis. En utilisant ce produit vous acceptez de vous conformer aux lois et règlements applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de vous conformer aux lois locales et à celles des États-Unis, retournez immédiatement ce produit.

Vous trouverez des renseignements supplémentaires sur les règlements d'exportation aux États-Unis à l'adresse

http://www.access.gpo.gov/bis/ear/ear_data.html.

Reconnaissance

Ce produit contient un logiciel développé par Justin Wells et Semiotek Inc. qui permet l'utilisation avec WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>).

Vous pouvez utiliser WebMacro conformément à la licence GNU General Public License. Vous pouvez aussi utiliser WebMacro conformément à la licence Semiotek Public License. Les modalités de la licence Semiotek Public License sont les suivantes :

Copyright (c) 1997, 1998, 1999, 2000 Semiotek Inc.

Tous droits réservés.

La redistribution et l'utilisation du code source et de sa forme binaire, avec ou sans modification, est permise lorsque les conditions suivantes sont respectées :

1. La redistribution du code source doit inclure l'avis de droit d'auteur ci-dessus, la présente liste des conditions et l'avertissement suivant.
2. La redistribution dans le format binaire doit inclure, dans la documentation et dans tout matériel faisant partie de la distribution, l'avis de droit d'auteur ci-dessus, la présente liste des conditions et l'avertissement suivant.
3. Tout matériel promotionnel référant à des fonctionnalités de ce logiciel ou à son utilisation doit présenter l'énoncé de reconnaissance suivant :
« Ce produit contient un logiciel développé par Justin Wells et Semiotek Inc. qui permet l'utilisation avec WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>). »
4. Les noms « Semiotek Inc. » et « WebMacro » ne peuvent être utilisés afin d'endosser ou de promouvoir des produits découlant de ce logiciel sans en avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite. Pour obtenir l'autorisation écrite, veuillez communiquer avec justin@webmacro.org
5. Les produits découlant de ce logiciel ne peuvent s'appeler « WebMacro » et le mot « WebMacro » ne peut être utilisé dans leur nom sans l'autorisation écrite préalable de Justin Wells.
6. Toute redistribution, quelqu'en soit le format, doit inclure l'énoncé de reconnaissance suivant : « Ce produit contient un logiciel développé par Justin Wells et Semiotek Inc. qui permet l'utilisation avec WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>). »

LE LOGICIEL EST FOURNI « TEL QUEL » PAR SEMIOTEK INC., SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, QUANT À SA QUALITÉ MARCHANDE OU À SON UTILITÉ À UNE FIN PARTICULIÈRE. SEMIOTEK INC. OU SES CONTRIBUTEURS NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, SECONDAIRES, SPÉCIAUX, EXEMPLAIRES OU CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, RELATIVEMENT À L'OBTENTION DE BIENS OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION, À LA PERTE DE L'UTILISATION, DE DONNÉES OU DE PROFITS OU À L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS) CAUSÉS DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT OU PAR SUITE D'UNE QUELCONQUE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, QUE CE SOIT DANS LE CADRE D'UNE ACTION EN RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, D'UNE ACTION EN RESPONSABILITÉ ABSOLUE OU D'UNE ACTION EN RESPONSABILITÉ DÉLICTEUELLE (Y COMPRIS PAR NÉGLIGENCE OU AUTREMENT) DÉCOULANT DE TOUTE FAÇON DU LOGICIEL OU DE SON UTILISATION, MÊME SI ELLE EST AVISÉ DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.



CHAPITRE 1

Utiliser Cisco Emergency Responder

Cisco Emergency Responder (Cisco ER) est un système de communication d'urgence vous permettant de réagir rapidement et efficacement à une crise. Si quelqu'un effectue un appel d'urgence à partir de votre réseau téléphonique, Cisco ER vous avertit automatiquement tout en acheminant l'appel au téléphoniste du centre téléphonique de sécurité publique (CTSP) local. Vous pouvez situer le lieu de l'appelant avec l'interface Web Cisco ER, et le numéro de poste fourni par Cisco ER. Lorsque vous connaissez le lieu de l'appelant, vous pouvez vous rendre sur place, y envoyer de l'assistance ou encore appliquer la politique relative aux interventions d'urgence de votre entreprise.

Cisco ER conserve également un registre des appels d'urgence reçus pour que vous puissiez vous y référer ultérieurement.

Les rubriques qui suivent expliquent comment utiliser le Cisco ER :

- [Accéder à l'interface Web de Cisco Emergency Responder, page 1-2](#)
- [Comprendre ce qui se passe lorsque quelqu'un fait un appel d'urgence, page 1-3](#)
- [Accuser réception d'un appel d'urgence, page 1-4](#)
- [Obtenir plus d'information sur un appel d'urgence, page 1-5](#)
- [Utiliser la recherche de téléphone, page 1-8](#)
- [Afficher un Historique des appels d'urgence, page 1-9](#)
- [Comprendre ce qui se passe lorsque quelqu'un fait un appel d'urgence, page 1-3](#)

Accéder à l'interface Web de Cisco Emergency Responder

Pour afficher les alertes Web et obtenir plus d'information sur les appels d'urgence, vous devez vous connecter à Cisco ER.

Pour vous connecter à l'interface Web de Cisco ER, procédez comme suit :

Procédure

-
- Étape 1** Dans la barre d'adresse de votre navigateur, entrez l'URL fournie par votre administrateur.
- L'interface Web principale de Cisco ER s'affiche.
- Étape 2** Sélectionnez **Utilisateur Cisco ER** dans le menu déroulant **Navigation**, puis cliquez sur le bouton **Aller**.
- La page Ouverture de session de Cisco Emergency Responder s'affiche.
- Étape 3** Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur le bouton **Ouverture de session**. Si vous éprouvez des difficultés à vous connecter, vérifiez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe auprès de votre administrateur.
- La page Alerte des appels d'urgence s'affiche.
- Pour quitter l'interface Web Cisco ER à partir de n'importe quelle page, sélectionnez le lien **Fin de session** qui se trouve en haut de l'écran.
-



Conseil

Pour obtenir de l'aide quant à l'utilisation d'une fonction des pages Web Cisco ER, sélectionnez **Aide > Aide pour cet écran**.

Comprendre ce qui se passe lorsque quelqu'un fait un appel d'urgence

Cette section explique sommairement ce qui se passe lorsque quelqu'un fait un appel d'urgence :

- Quelqu'un fait un appel d'urgence.
- Cisco ER reçoit l'appel et l'achemine au centre téléphonique de sécurité publique (CTSP) de votre région.
- Au même moment, Cisco ER vous téléphone, vous prévient qu'un appel d'urgence a été fait et vous fournit le numéro de poste de l'appelant. Selon la configuration de système que votre administrateur a choisie, vous pouvez également recevoir un courriel indiquant le numéro de poste de l'appelant, le nom du lieu de l'intervention et l'heure de l'appel d'urgence.
- Les renseignements concernant l'appel d'urgence sont également affichés sur la page d'alerte des appels d'urgence. Ces renseignements sont la date et l'heure de l'appel d'urgence, le numéro de poste de l'appelant, le nom du lieu de l'intervention et l'emplacement du téléphone. Des détails supplémentaires sur le lieu où se trouve l'appelant, tels que l'adresse physique complète du lieu de l'intervention et le nom du port téléphonique, s'affichent lorsque vous cliquez sur l'enregistrement d'un appel. (Le nom d'un port téléphonique spécifique peut être configuré sur le commutateur.)



Remarque

Cisco ER affiche le nom du port uniquement pour les téléphones à repérage automatique.

- Selon la politique d'intervention d'urgence élaborée par votre entreprise, vous pouvez répondre à l'appel lorsque le lieu où se trouve l'appelant a été déterminé.
- Aussitôt que l'appelant appelle d'urgence, Cisco ER rafraîchit la page d'alerte des appels d'urgence. Si, pour quelque raison que ce soit, Cisco ER était incapable de la mettre à jour en temps réel, (par exemple, parce que vous êtes temporairement déconnecté du serveur), la page d'alerte des appels d'urgence sera rafraîchie dans les 30 secondes suivantes.



Remarque

Cisco ER vous donne uniquement le numéro de poste de l'appelant. Vous ne pouvez pas écouter le message lui-même.

Accuser réception d'un appel d'urgence

Accuser réception d'un appel d'urgence signifie que :

- Vous assumez la responsabilité de donner suite à cet appel conformément à la politique d'intervention d'urgence de votre entreprise.
- Vous comprenez que cette politique peut exiger que vous vous rendiez à l'emplacement physique où se trouve l'appelant, ou que vous surveilliez la situation par téléphone.
- Vous comprenez que lorsque vous accusez réception d'un appel, Cisco ER le conservera dans le système pendant 24 heures. Après 24 heures, Cisco ER supprime cet appel de la liste d'alerte des appels d'urgences et l'enregistrement disparaît de votre page d'alerte des appels d'urgence et de celle de toutes les personnes sur place alertées par le système.



Remarque

Un lien rouge indique les appels qui n'ont pas reçu d'accusé de réception. Un lien noir indique les appels qui ont reçu un accusé de réception.



Remarque

Tout le personnel de sécurité (personnes sur place qui sont alertées) ayant accès à l'interface Web Cisco ER voit les mêmes appels d'urgence sur la page d'alerte des appels d'urgence. Lorsque vous accusez réception d'un appel, Cisco ER le supprime de la liste.

Bien que l'enregistrement de l'appel soit supprimé de la page d'alerte des appels d'urgence, Cisco ER sauvegarde l'information sur cet appel. Il est possible de consulter les renseignements sur un appel d'urgence ayant reçu un accusé de réception en affichant l'historique des appels. (Pour savoir comment afficher l'historique des appels, voir la section « [Afficher un Historique des appels d'urgence](#) » à la page 1-9.) Vous pouvez également consulter les informations détaillées concernant l'endroit où se trouve cet appelant en cherchant son numéro de poste. (Pour savoir comment afficher les détails concernant le lieu où se trouve l'appelant, voir la section « [Obtenir plus d'information sur un appel d'urgence](#) » à la page 1-5.)

Avant de commencer

Vous devez tout d'abord être connecté à Cisco ER et afficher la page d'alerte des appels d'urgence.

Pour savoir comment vous connecter à Cisco ER, voir la section « [Accéder à l'interface Web de Cisco Emergency Responder](#) » à la page 1-2.

Pour afficher la page d'alerte des appels d'urgence à partir de n'importe quelle page du site Web utilisateur de Cisco ER, sélectionnez **Alerte Web**.

Pour accuser réception d'un appel d'urgence et supprimer cet appel de la liste, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 À la page d'alerte des appels d'urgence, cliquez sur **ACCUSER RÉCEPTION** pour accuser réception d'un appel d'urgence en particulier.

Le message qui s'affiche vous invite à confirmer votre accusé de réception.

Étape 2 Cliquez sur **OK**.

Cisco ER rafraîchit la page d'alerte des appels d'urgence, de même que celle de toutes les personnes sur place alertées par le système, en supprimant l'appel dont vous venez d'accuser réception.

Obtenir plus d'information sur un appel d'urgence

Pour réagir à un appel d'urgence, il est possible que vous ayez besoin de plus de renseignements que ceux qui sont affichés dans la page d'alerte des appels d'urgence. Il est également possible que vous deviez fournir ultérieurement des renseignements détaillés aux policiers ou autre personnel d'urgence (voir la section « [Afficher un Historique des appels d'urgence](#) » à la page 1-9).

Vous pouvez afficher les détails d'un appel d'urgence en cliquant sur l'enregistrement de l'appel dans la page d'alerte des appels d'urgence.

Les détails qui seront affichés, tels que l'adresse et le code régional à trois chiffres, dépendent de la configuration du système choisie par votre administrateur. Ces détails sont les mêmes que ceux vus par le téléphoniste du CTSP.

Si ces détails n'indiquent pas le lieu physique exact où se trouve l'appelant, ils devraient indiquer la région d'où provient l'appel. Si vous trouvez que ces détails ne vous aident pas à localiser l'appel d'urgence, avisez-en votre administrateur de système.

Le [Tableau 1-1](#) décrit les champs qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'enregistrement d'un appel d'urgence dans la page d'alerte des appels d'urgence.

Tableau 1-1 Champs du lieu de l'intervention

Nom du champ	Description
Nom du lieu de l'intervention	Nom de la zone que votre administrateur de système a déterminée pour ce lieu d'appel.
Numéro à la maison	Numéro de l'adresse postale de l'édifice (par exemple, le « 170 » dans 170 West Tasman Dr.).
Suffixe du numéro à la maison	Numéro de poste (par exemple /2) du numéro à la maison, le cas échéant.
Nom de rue	Nom de rue de l'adresse postale de l'édifice.
Suffixe de rue	Type de rue (par exemple AV pour Avenue).
Préfixe de direction	Indicatif de direction placé devant le nom de rue, le cas échéant (par exemple N pour Nord)
Suffixe de direction	Indicatif de direction placé après le nom de rue, le cas échéant (par exemple N pour Nord)
Nom de l'arrondissement	Nom de l'arrondissement de l'adresse mentionnée (par exemple, le nom de la ville, du village, de la municipalité).
État/Province	Abbréviation à deux chiffres de l'État/la province.
Code régional principal	Code régional à trois chiffres du numéro principal associé au numéro appelant.
Nom du client	Nom attaché au lieu de l'intervention, généralement le nom de votre entreprise.
Catégorie de services	Catégorie de services pour le lieu de l'intervention.
Type de services	Type de services pour le lieu de l'intervention.
Indicatif de central	Identifiant de l'entreprise de téléphonie locale du téléphone de l'appelant.

Tableau 1-1 Champs du lieu de l'intervention (suite)

Nom du champ	Description
No de téléphone principal	Numéro de téléphone principal associé au lieu de l'intervention, tel que le numéro du bureau de la sécurité de cet endroit.
Numéro de commande	Numéro de commande du service associé à l'activité de création ou de mise à jour de cet enregistrement.
Date d'extraction	Date de création de l'enregistrement.
Identifiant du comté	Code d'identification du comté pour la zone (aux États-Unis, il s'agit du code FIPS (Federal Information Processing Standard), assigné au comté par le U.S. Census Bureau).
Identifiant de l'entreprise	Votre code d'identification d'entreprise enregistré auprès de la National Emergency Number Association (NENA).
Code postal	Code postal de l'adresse.
Suffixe du code postal	Code postal « suivi de quatre » chiffres.
Code de client	Votre code de client, qui peut vous être donné par votre fournisseur de services si vous ne le connaissez pas.
Commentaires	Commentaires optionnels qui peuvent être affichés au CTSP lorsqu'un appel d'urgence provient de ce lieu d'intervention.
Longitude	Longitude du lieu de l'intervention.
Latitude	Latitude du lieu de l'intervention.
Altitude	Altitude du lieu de l'intervention.
Code d'évaluation	Code du taux de taxe local.
Emplacement	Texte libre donnant des renseignements supplémentaires sur l'emplacement, permettant de situer exactement l'appareil téléphonique. Par exemple, on peut répéter l'adresse qui est identifiée dans plusieurs champs distincts ailleurs sur la page.

Utiliser la recherche de téléphone

Si vous désirez obtenir les détails de l'emplacement d'un appel qui n'est plus affiché sur la page d'alerte des appels d'urgence, utilisez la recherche de téléphone afin de trouver le poste téléphonique. Lorsque vous ne connaissez pas le numéro de poste de l'appelant, utilisez la page Historique des appels pour le trouver. Pour savoir comment afficher l'historique des appels, voir la section « [Afficher un Historique des appels d'urgence](#) » à la page 1-9.)

Pour effectuer une recherche de téléphone, procédez comme suit :

Procédure

-
- Étape 1** Choisissez l'option **Recherche de téléphone** au menu principal.
La page Repérer le téléphone avec le numéro de poste s'affiche.
- Étape 2** Dans le champ **Numéro de poste**, entrez le numéro de poste de l'appelant pour lequel vous cherchez plus de renseignements et cliquez sur **Trouver**.
Les renseignements détaillés sur l'appelant s'affichent au bas de l'écran.
Le [Tableau 1-1](#) décrit les champs qui s'affichent lorsque vous cherchez un poste téléphonique.
Pour retourner à la page d'alerte des appels d'urgence, choisissez **Alerte Web** au menu principal.
-



Conseil

- Dans l'éventualité où un appel d'urgence est effectué immédiatement après le démarrage du serveur Cisco ER, il est possible que les détails de l'emplacement de l'appelant ne soient pas immédiatement disponibles. Le résultat de la recherche du téléphone par le poste de l'appelant indiquera alors « Aucun téléphone ne correspond au poste saisi. »
 - Un appelant peut effectuer un appel d'urgence à partir d'un lieu d'intervention et immédiatement se déplacer vers un autre lieu d'intervention. Si Cisco ER enregistre ce déplacement avant que vous utilisiez la fonction de recherche d'un téléphone, l'écran de recherche de téléphone affichera alors l'information détaillée du deuxième lieu d'intervention de l'appelant.
 - Si vous tentez d'obtenir les détails du lieu de l'intervention pour un téléphone qui partage un poste, l'écran de recherche de téléphone affichera l'information détaillée de tous les téléphones associés à ce poste. Pour préciser votre recherche, cliquez sur **Afficher les détails d'un téléphone**. Choisissez le téléphone pour lequel vous désirez plus de détails en vous fiant au champ Dernier appel d'urgence.
-

Afficher un Historique des appels d'urgence

Cisco ER conserve l'historique de l'enregistrement des derniers 10 000 d'appels d'urgence.

Il peut arriver que vous ayez à fournir aux policiers ou d'autre personnel d'urgence de l'information historique sur des appels d'urgence récents ; cette information peut aussi s'avérer utile afin de rendre compte de la situation. Par exemple, votre entreprise peut devoir évaluer si le personnel de sécurité (personnel sur place qui est alerté) est suffisant pour faire face au volume d'appels d'urgence reçus au cours d'une certaine période.

En conservant l'historique des appels d'urgence, vous pouvez afficher les détails sur le nombre d'appels d'urgence reçus à une certaine date, provenant d'un appelant donné ou contenant un mot clé particulier décrivant l'appel. Aussi, en accédant au champ Commentaires de l'enregistrement d'un appel, vous pouvez saisir ou afficher de l'information supplémentaire sur un appel d'urgence, comme la nature de l'urgence ou l'action prise pour y répondre.

Pour afficher l'historique des appels, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Choisissez l'option **Historique des appels** au menu principal.

La page Historique des appels s'affiche.

Étape 2 Au moyen de la liste déroulante et du champ de texte, saisissez les critères particuliers de recherche d'appels. Cliquez sur **Plus** pour ajouter des critères, ou sur **Moins** pour supprimer le dernier critère saisi.



Remarque

Si vous choisissez plus d'un critère, indiquez si la recherche doit satisfaire à l'ensemble des critères ou à n'importe lequel d'entre-eux. Par exemple, si vous désirez voir tous les appels d'urgence médicale provenant de votre bureau de San Jose le 6 juillet, les critères pourraient être les suivants :

Trouver les Détails des appels satisfaisant à tous les critères dont la Date est 2003/07/06, le Nom du lieu de l'intervention est Exactement SanJose Building et les Commentaires renferment le mot médical.

Étape 3 Cliquez sur **Trouver**.

L'information s'affiche pour les appels correspondant aux critères de recherche choisis.

Si l'information ne peut s'afficher sur un seul écran, Cisco ER dresse la liste des appels sur plus d'une page.

Pour afficher plus d'information, cliquez sur les liens ou entrez un numéro de page précis dans le champ Page, puis cliquez sur le lien Page.

Étape 4 Pour saisir ou modifier les commentaires sur un appel d'urgence, cliquez sur le lien **modifier** du champ Commentaires de cet enregistrement. La page Détails de l'appel s'affiche.

Les commentaires s'affichent dans le champ **Commentaires sur cet appel** de l'écran Détails de l'appel :

- Si le commentaire est plus long que le champ, faites-le défiler en utilisant les touches fléchées de droite ou de gauche de votre clavier d'ordinateur.
- Pour ajouter ou modifier un commentaire, entrez l'information, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour retourner au commentaire sauvegardé précédemment, cliquez sur **Réinitialiser**.

Étape 5 Pour fermer la page Détails de l'appel, cliquez sur **Fermer**.

Le [Tableau 1-2](#) décrit les champs qui s'affichent lorsque vous utilisez l'historique des appels d'urgence.

Tableau 1-2 Champs de l'historique des appels

Nom du champ	Description
Nom du lieu de l'intervention	Nom de la zone que votre administrateur de système a déterminée pour ce lieu d'appel.
Poste de l'appelant	Numéro du poste d'où provient l'appel d'urgence.
Heure	Heure de l'appel d'urgence.
Date	Date de l'appel d'urgence.
Numéro de rappel utilisé	Numéro de téléphone que le téléphoniste du CTSP utilise pour reprendre contact avec l'appelant si l'appel d'urgence est coupé.

Tableau 1-2 Champs de l'historique des appels (suite)

Nom du champ	Description
Emplacement	L'emplacement du téléphone selon son type de configuration : manuel, port de commutateur, sous-réseau IP.
Accusé de réception de l'appel	L'état de l'accusé de réception de l'appel à la page Alerte Web.
Accusé de réception signé par	ID de l'utilisateur qui a accusé réception de l'appel
Heure de l'accusé de réception	Heure à laquelle l'appel a été reçu
Date de l'accusé de réception	Date à laquelle l'appel a été reçu
Commentaires	Champ comportant un lien qui vous permet de saisir des commentaires à propos de l'appel. Pour plus de renseignements sur la saisie de commentaires, voir Étape 4 .

**Conseil**

Cisco ER conserve l'historique de l'enregistrement des derniers 10 000 appels d'urgence. L'information détaillée concernant des appels d'urgence antérieurs est disponible auprès de votre administrateur de système. Votre administrateur de système peut avoir conservé ces enregistrements.

Utiliser les fonctions d'accessibilité

Cisco Emergency Responder offre des fonctions permettant aux utilisateurs d'accéder aux boutons à l'écran sans utiliser la souris. Ces raccourcis de navigation facilitent l'utilisation de l'application par des préposés aveugles et ayant des problèmes de vision.

Utilisez le [Tableau 1-3](#) comme un guide de navigation en utilisant les touches de raccourci.

Tableau 1-3 *Raccourcis de navigation du Cisco Emergency Responder*

Touche du clavier	Action
Alt	Déplacer l'attention vers la barre de menu de votre navigateur.
Entrée	Choisir l'élément sur lequel fixer l'attention (option de menu, bouton, etc.)
Alt, touches fléchées	Se déplacer entre les menus du navigateur.
Barre d'espace	Contrôle des bascules (par exemple, cocher et décocher une case).
Tab	Déplacer l'attention sur l'objet suivant, dans la séquence des tabulations, ou vers le groupe de contrôle suivant.
Maj+Tab	Déplacer l'attention sur l'objet ou le groupe précédent, dans la séquence des tabulations.
Touches fléchées	Se déplacer parmi les éléments de contrôle d'un groupe
Début	Se déplacer au haut de la fenêtre, s'il y a plus d'un écran d'information. Aussi, se déplacer en début de ligne dans un texte saisi par l'utilisateur.
Fin	Se déplacer en fin de ligne dans un texte saisi par l'utilisateur. Se déplacer au bas de la fenêtre, s'il y a plus d'un écran d'information.
Page précédente	Se déplacer d'un écran vers le haut.
Page suivante	Se déplacer d'un écran vers le bas.



Interface Web de Cisco Emergency Responder

Les sujets suivants décrivent les champs trouvés dans les pages de l'interface Web de Cisco Emergency Responder (Cisco ER).

- [Historique des appels, page A-1](#)
- [Alerte des appels d'urgence, page A-4](#)
- [Repérer le téléphone avec le numéro de poste, page A-5](#)

Historique des appels

La page d'historique des appels s'affiche lorsque vous choisissez **Historique des appels**.

Exigences d'autorisation

Pour accéder à cette page, vous devez détenir les droits de l'utilisateur ou de l'administrateur de système.

Description

La page d'historique des appels vous permet d'afficher l'historique des appels d'urgence effectués sur votre réseau. Cisco ER 8.0 conserve l'enregistrement des derniers 10 000 d'appels. Aucune restriction ne s'appliquait lors de ces appels.

Le [Tableau A-1](#) décrit la page Historique des appels.

Tableau A-1 **Page Historique des appels**

Champ	Description
Critère de sélection	Vous permet de saisir le critère de sélection des appels d'urgence à afficher. Pour afficher tous les appels d'urgence, cliquez sur Trouver sans indiquer de critère. Pour préciser votre recherche : 1. Choisissez le champ à rechercher et la relation à utiliser, puis saisissez la clé de recherche. Pour rechercher une combinaison de champs, procédez comme suit : – Pour ajouter des champs de recherche, cliquez sur Plus. – Pour indiquer que tous les appels correspondant à au moins un des critères de sélection doivent être recherchés, choisissez Aucune préférence en début de liste (une recherche de type OU) – Pour indiquer que seuls les appels correspondant à l'ensemble des critères de sélection doivent être recherchés, choisissez Tous (une recherche de type ET) – Pour enlever le critère de sélection en fin de liste, cliquez sur Moins. Moins s'affiche seulement après que vous ayez cliqué sur Plus 2. Dans la liste déroulante, choisissez le nombre d'enregistrements à afficher par page pour chaque recherche. 3. Après avoir saisi tous les critères de sélection, cliquez sur Trouver.

Tableau A-1 Page Historique des appels (suite)

Champ	Description
Enregistrement des appels	Fournit une liste des appels d'urgence correspondant à vos critères de sélection. - Nom du lieu de l'intervention — Cliquez sur le nom pour afficher l'information détaillée du lieu de l'intervention. - Poste de l'appelant — Le poste utilisé lors de l'appel d'urgence. - Heure — L'heure de l'appel. - Date — La date de l'appel. - Numéro de rappel utilisé — La combinaison du cheminement de l'appel et du numéro de rappel lors de l'appel. - Emplacement — L'emplacement du téléphone selon son type de configuration : manuel, port de commutateur, réseau IP. - Accusé de réception de l'appel — L'état de l'accusé de réception de l'appel à la page Alerte Web. - Accusé de réception signé par — ID de l'utilisateur qui a accusé réception de l'appel. - Heure de l'accusé de réception — Heure à laquelle l'appel a été reçu. - Date de l'accusé de réception — Date à laquelle l'appel a été reçu. - Commentaires — Tous les commentaires saisis pour cet appel. Pour saisir ou modifier des commentaires sur cet appel à la page Détails de l'appel, cliquez sur Modifier. Lorsqu'un grand nombre d'appels correspondent à vos critères de sélection, Cisco ER affiche les résultats sur plusieurs pages : - Pour vous déplacer entre les pages, cliquez sur les liens Première, Précédente, Suivante et Dernière. - Entrez un numéro de page précis dans le champ Page et appuyez sur la touche Entrée pour aller à cette page.
Mettre à jour	Pour inclure vos commentaires sur l'appel dans l'historique de l'appel, cliquez sur Mettre à jour. Remarque Affiché seulement à partir de la page Détails de l'appel.

Tableau A-1 **Page Historique des appels (suite)**

Champ	Description
Réinitialiser	Pour supprimer les commentaires non sauvegardés, cliquez sur Réinitialiser . Vous pouvez alors saisir à nouveau des commentaires. Remarque Affiché seulement à partir de la page Détails de l'appel.
Fermer	Pour fermer la page Détails de l'appel, cliquez sur Fermer . Remarque Affiché seulement à partir de la page Détails de l'appel.

Sujets connexes

- [Comprendre ce qui se passe lorsque quelqu'un fait un appel d'urgence, page 1-3](#)
- [Obtenir plus d'information sur un appel d'urgence, page 1-5](#)
- [Afficher un Historique des appels d'urgence, page 1-9](#)

Alerte des appels d'urgence

La page Alerte des appels d'urgence s'affiche lorsque vous choisissez **Alerte Web**.

Exigences d'autorisation

Pour accéder à cette page, vous devez détenir les droits de l'utilisateur ou de l'administrateur de système.

Description

La page Alerte des appels d'urgence vous permet d'afficher une liste des appels d'urgence. La liste contient les renseignements suivants pour chaque appel d'urgence :

- Heure d'appel
- Identifiant de la ligne
- Lieu de l'intervention
- Numéro de rappel utilisé
- Emplacement

- Rue
- Emplacement du téléphone

Sujets connexes

- [Comprendre ce qui se passe lorsque quelqu'un fait un appel d'urgence, page 1-3](#)
- [Accuser réception d'un appel d'urgence, page 1-4](#)

Repérer le téléphone avec le numéro de poste

La page Repérer le téléphone avec le numéro de poste s'affiche lorsque vous choisissez **Rechercher un numéro de téléphone**.

Exigences d'autorisation

Pour accéder à cette page, vous devez détenir les droits de l'utilisateur ou de l'administrateur de système.

Description

La page Repérer le téléphone avec le numéro de poste permet de rechercher un appareil en utilisant son numéro de poste. Les résultats sont affichés lorsque la recherche réussit. Tous les renseignements associés à la configuration du téléphone figurent dans les résultats.

Le [Tableau A-2](#) décrit la page Repérer le téléphone avec le numéro de poste

Tableau A-2 *Page Repérer le téléphone avec le numéro de poste*

Champ	Description
Numéro de poste	Zone de texte permettant de saisir le numéro de poste du téléphone à repérer.
Bouton Trouver	Lance la recherche du téléphone.

Sujets connexes

- [Comprendre ce qui se passe lorsque quelqu'un fait un appel d'urgence, page 1-3](#)
- [Obtenir plus d'information sur un appel d'urgence, page 1-5](#)

■ Repérer le téléphone avec le numéro de poste



INDEX

A

- Accusé de réception signé par [A-3](#)
- accuser réception d'un appel d'urgence [1-4](#)
- appels d'urgence
 - comment accuser réception [1-4](#)
 - comment afficher un historique d'appels [1-9](#)
 - comment obtenir des détails sur le lieu [1-5](#)

C

- champ catégorie de services. page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)
- champ de commentaires. page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ de l'altitude, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ de l'emplacement, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ de l'État/la province, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)
- champ de l'heure, page Historique des appels [1-10](#)
- champ de l'identifiant de l'entreprise, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ de l'identifiant du comté, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ de l'indicatif de central, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)
- champ de la date, page Historique des appels [1-10](#)
- champ de la date d'extraction, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ de la latitude, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ de la longitude, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ des commentaires, page Historique des appels [1-11](#)
- champ du code d'évaluation, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ du code de client, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ du code postal, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ du code régional principal, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)
- champ du nom du lieu de l'intervention, page Historique des appels [1-10](#)
- champ du numéro de rappel utilisé, page Historique des appels [1-10](#)
- champ du poste de l'appelant, page Historique des appels [1-10](#)

champ du suffixe du code postal, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)

champ nom de l'arrondissement, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

champ nom de rue, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

champ nom du client, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

champ numéro à la maison, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

champ numéro de commande, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)

champ numéro de poste, page Repérer le téléphone avec le numéro de poste [A-5](#)

champ numéro de téléphone principal, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)

champ préfixe de direction, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

champ suffixe de direction, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

champ suffixe de rue, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

champ suffixe du numéro à la maison, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

champ type de services, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)

Cisco Emergency Responder

comment accéder à l'interface [1-2](#)

connexion [1-2](#)

fonctionnement [1-3](#)

Interface Web [A-1](#)

connexion à Cisco Emergency Responder [1-2](#)

D

Date de l'accusé de réception [A-3](#)

E

Emplacement [A-3](#)

enregistrement des appels, page Historique des appels [A-3](#)

F

Fonctions d'accessibilité [1-11](#)

H

Heure de l'accusé de réception [A-3](#)

historique d'appels, afficher [1-9](#)

historique d'appels d'urgence [1-9](#)

N

Nom du lieu de l'intervention [A-3](#)

Numéro de rappel utilisé [A-3](#)

P

page Alerte des appels d'urgence [A-4](#)

page Historique des appels [A-1](#)

critère de sélection [A-2](#)

enregistrement des appels [A-3](#)

page Repérer le téléphone avec le numéro de poste [A-5](#)

Poste de l'appelant [A-3](#)

R

recherche d'un numéro de poste [1-5](#)

recherche d'un numéro de téléphone [1-5](#)

T

trouver la provenance de l'appel d'urgence [1-5](#)

