



Guide de l'utilisateur de Cisco Emergency Responder 8.5

Siège social pour l'Amérique

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis

<http://www.cisco.com>

Tél. : +1 408 526-4000

800 553-NETS (6387)

Téléc. : +1 408 527-0883

DÉDIT DE RESPONSABILITÉ/AVERTISSEMENT

LES CARACTÉRISTIQUES ET LES INFORMATIONS SE RAPPORTANT AUX PRODUITS DÉCRITS DANS CE DOCUMENT SONT SUSCEPTIBLES D'ÊTRE MODIFIÉES SANS PRÉAVIS. TOUTES LES INDICATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS CONTENUES DANS LE PRÉSENT DOCUMENT SONT SUPPOSÉES EXACTES, SANS AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE D'AUCUNE SORTE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'UTILISATION DE TOUT PRODUIT.

LE CLIENT ASSUME L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE CONFIGURER CORRECTEMENT CISCO EMERGENCY RESPONDER. PAR LE PRÉSENT DOCUMENT, CISCO DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ DÉCOULANT DE L'INCAPACITÉ D'UN UTILISATEUR À JOINDRE LES OPÉRATEURS DU SERVICE DES URGENCES (EN CE COMPRIS L'INCAPACITÉ D'ACCÉDER À UN CENTRE TÉLÉPHONIQUE DE SÉCURITÉ PUBLIQUE) OU L'INCAPACITÉ DES OPÉRATEURS DU SERVICE DES URGENCES DE LOCALISER L'APPEL DE L'UTILISATEUR. CISCO RECOMMANDE VIVEMENT À TOUS LES CLIENTS DE VÉRIFIER ET TESTER LA CONFIGURATION INITIALE DE CISCO EMERGENCY RESPONDER IMMÉDIATEMENT, PUIS PÉRIODIQUEMENT PAR LA SUITE. CISCO RECOMMANDE EN OUTRE À TOUS LES CLIENTS DE FOURNIR UNE CAPACITÉ DE BANDE PASSANTE ET UNE LIGNE ADÉQUATES AFIN DE VEILLER À CE QUE LES CHEMINS D'ACCÈS AUDIO SOIENT DISPONIBLES POUR LES APPELS D'URGENCE.

EN AUCUN CAS, CISCO OU SES FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES INDIRECTS, PARTICULIERS, CONSÉCUTIFS OU ACCIDENTELS, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES PERTES DE PROFITS OU L'ALTÉRATION OU LA PERTE DE DONNÉES DÉCOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER LE PRÉSENT PRODUIT, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ INFORMÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

Cisco et le logo Cisco sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Une liste des marques de commerce de Cisco peut être consultée à l'adresse www.cisco.com/go/trademarks. Les autres marques commerciales mentionnées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » ne signifie pas un partenariat entre Cisco et une autre société. (1005R)

Guide de l'utilisateur de Cisco Emergency Responder 8.5

Copyright © Cisco Systems, Inc., 2010. Tous droits réservés.



TABLE DES MATIÈRES

Préface v

Aperçu v

Audience v

Organisation vi

Documentation, soutien et directives de sécurité vi

Aperçu de la sécurité de ce produit de Cisco vi

Reconnaissance vii

CHAPITRE 1

Utilisation de Cisco Emergency Responder 1-1

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

Explication de la procédure lorsqu'une personne effectue un appel d'urgence 1-3

Accusé de réception d'un appel d'urgence 1-4

Obtention d'informations supplémentaires 1-5

Utilisation de la recherche de téléphone 1-8

Affichage d'un historique des appels d'urgence 1-9

Utilisation des fonctions d'accessibilité 1-12

ANNEXE A

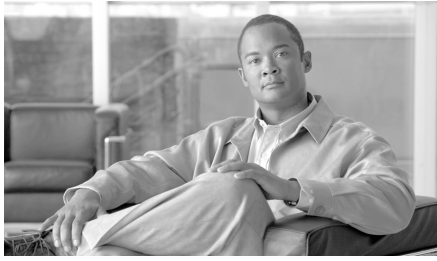
Interface Web de Cisco Emergency Responder A-1

Historique des appels A-1

Alerte des appels d'urgence A-4

Repérage du 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 rubriques suivantes :

- [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 8.5* contient les informations nécessaires pour utiliser Cisco Emergency Responder (Cisco ER) 8.5.

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 :

Rubrique	Description
Chapitre 1, « Utilisation de Cisco Emergency Responder »	Fournit des explications sur Cisco ER et décrit les activités du personnel de sécurité sur site.
Annexe A, « Interface Web de Cisco Emergency Responder »	Décrit les différents champs figurant sur 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 des *nouveautés dans la documentation des produits Cisco* (uniquement en anglais), 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, exportateurs, distributeurs et utilisateurs sont responsables du respect des lois américaines et des autres pays. En utilisant ce produit vous acceptez de vous conformer aux lois et règlements applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de respecter les lois américaines et des autres pays, renvoyez-nous ce produit immédiatement.

Pour plus d'informations sur la réglementation américaine en matière d'exportation, visitez le site en anglais

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. Les redistributions du code source doivent mentionner le copyright ci-dessus, la présente liste des conditions et le dédit de responsabilité suivant.
2. Les redistributions au format binaire doivent inclure, dans la documentation et dans tout matériel faisant partie de la distribution, la mention du copyright ci-dessus, la présente liste des conditions et le dédit de responsabilité suivant.
3. Tout matériel promotionnel faisant référence à des fonctionnalités de ce logiciel ou à son utilisation doit présenter la mention suivante. « 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'approuver 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 dérivés 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 la mention suivante. « Ce produit contient un logiciel développé par Justin Wells et Semiotek Inc. à utiliser 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 AVISÉE DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.



CHAPITRE 1

Utilisation de 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 localiser l'appelant avec l'interface Web Cisco ER et le numéro de poste fourni par Cisco ER. Une fois l'appelant localisé, vous pouvez vous rendre sur le lieu de l'urgence, y envoyer du secours 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 :

- [Accès à l'interface Web de Cisco Emergency Responder, page 1-2](#)
- [Explication de la procédure lorsqu'une personne effectue un appel d'urgence, page 1-3](#)
- [Accusé de réception d'un appel d'urgence, page 1-4](#)
- [Obtention d'informations supplémentaires, page 1-5](#)
- [Utilisation de la recherche de téléphone, page 1-8](#)
- [Affichage d'un historique des appels d'urgence, page 1-9](#)
- [Explication de la procédure lorsqu'une personne effectue un appel d'urgence, page 1-3](#)

Accès à l'interface Web de Cisco Emergency Responder

Pour afficher les alertes Web et obtenir plus d'informations 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**.

Explication de la procédure lorsqu'une personne effectue un appel d'urgence

Cette section explique brièvement ce qui se passe lorsqu'une personne passe un appel d'urgence :

- Une personne passe 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 passé et vous fournit le numéro de poste de l'appelant. Selon la configuration système choisie par votre administrateur, 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 de localisation de 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 l'appelant a été localisé.
- Dès la réception d'un appel 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 l'appel d'urgence proprement dit.

Accusé de 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 conservera l'accusé de réception de cet appel 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 « Affichage d'un historique des appels d'urgence » de la page 1-9](#).) Vous pouvez également consulter les informations détaillées de localisation de cet appelant en cherchant son numéro de poste. (Pour savoir comment afficher les informations détaillées de localisation de l'appelant, voir la [section « Obtention d'informations supplémentaires » de 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 « Accès à l'interface Web de Cisco Emergency Responder » de 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 Sur 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 du site alertées par le système, en supprimant l'appel dont vous venez d'accuser réception.

Obtention d'informations supplémentaires

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 « Affichage d'un historique des appels d'urgence » de 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 système choisie par votre administrateur. Ces détails sont les mêmes que ceux qui s'affichent chez 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, avertissez votre administrateur 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 zone défini par votre administrateur système pour ce lieu d'appel.
Numéro à la maison	Numéro de l'adresse postale du bâtiment (par exemple, « 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 du bâtiment.
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	Abréviation 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 de l'abonné 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 régional pour la zone [aux États-Unis, il s'agit du code FIPS (Federal Information Processing Standard), assigné à la région par l'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.

Utilisation de la recherche de téléphone

Si vous désirez obtenir les détails sur la localisation 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, la page Historique des appels permet de le trouver. Pour savoir comment afficher l'historique des appels, voir la [section « Affichage d'un historique des appels d'urgence » de la page 1-9.](#))

Pour effectuer une recherche de téléphone, procédez comme suit :

Procédure

-
- Étape 1** Dans le menu principal, sélectionnez l'option **Recherche de téléphone**.
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 au sujet duquel vous souhaitez un complément d'informations, puis 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, sélectionnez **Alerte Web** dans le menu principal.
-



Conseil

- Dans l'éventualité où un appel d'urgence arrive immédiatement après le démarrage du serveur Cisco ER, il se peut que les détails de localisation de l'appelant ne soient pas immédiatement disponibles. Les résultats de recherche du téléphone par le biais du 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 affiner votre recherche, cliquez sur **Afficher les détails d'un téléphone**. Choisissez le téléphone dont vous souhaitez afficher les détails à l'aide du champ Dernier appel d'urgence.

Affichage d'un historique des appels d'urgence

Cisco ER conserve les enregistrements d'historique des 10 000 derniers appels d'urgence.

Dans certains cas, vous devrez fournir aux forces de l'ordre ou à des secouristes des informations sur l'historique des appels d'urgence; cette information peut aussi s'avérer utile dans le cadre de la rédaction de rapports. 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** Dans le menu principal, sélectionnez l'option **Historique des appels**.
La page Historique des appels s'affiche.
- Étape 2** Au moyen de la liste déroulante et de la zone de texte, entrez des critères spécifiques pour la recherche d'appels. Cliquez sur **Plus** pour ajouter des critères ou sur **Moins** pour supprimer le dernier critère ajouté.

**Remarque**

Si vous choisissez plusieurs critères, indiquez si la recherche doit satisfaire à l'ensemble des critères ou à n'importe lequel d'entre-eux. Par exemple, si vous désirez afficher 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 le 06/07/2003, le nom du lieu de l'intervention est exactement Bâtiment San Jose et les commentaires contiennent le mot médical.

Étape 3 Cliquez sur **Rechercher**.

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 plusieurs pages.

Pour afficher plus d'informations, 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 relatifs à un appel d'urgence, cliquez sur le lien **modifier** du champ Commentaires de cet enregistrement d'appel. 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.
- Pour ajouter ou modifier un commentaire, entrez l'information, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour revenir au dernier commentaire enregistré, 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 zone défini par votre administrateur système 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.
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.
Réception accusée 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'accusé de réception a été émis.
Commentaires	Champ comportant un lien modifier qui vous permet de commenter 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 système. Votre administrateur système peut avoir conservé ces enregistrements.

Utilisation des 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	Active la barre de menu de votre navigateur.
Entrée	Valide l'élément sélectionné (option de menu, bouton, etc.)
Alt, touches fléchées	Action de déplacement entre les menus du navigateur.
Barre d'espacement	Basculement du contrôle (par exemple, coche et décoche une case).
Tab	Sélectionne l'objet suivant, dans la séquence des tabulations, ou dans le groupe de contrôle suivant.
Maj+Tab	Sélectionne l'objet ou le groupe précédent, dans la séquence des tabulations.
Touches fléchées	Déplacement parmi les éléments de contrôle d'un groupe.
Début	Action de déplacement en haut de la fenêtre, en présence de plusieurs pages d'informations. De même, action de déplacement en début de ligne dans un texte saisi par l'utilisateur.
Fin	Action de déplacement en fin de ligne dans un texte saisi par l'utilisateur. Action de déplacement en bas de la fenêtre, en présence de plusieurs pages d'informations.
Page précédente	Action de déplacement d'un écran vers le haut.
Page suivante	Action de déplacement d'un écran vers le bas.



Interface Web de Cisco Emergency Responder

Les rubriques suivantes décrivent les différents champs figurant sur 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](#)
- [Repérage du téléphone avec le numéro de poste, page A-5](#)

Historique des appels

La page Historique des appels s'affiche lorsque vous sélectionnez **Historique des appels**.

Exigences d'autorisation

Pour accéder à cette page, vous devez détenir des droits d'utilisateur ou d'administrateur système.

Description

La page Historique des appels vous permet d'afficher l'historique des appels d'urgence effectués sur votre réseau. Cisco ER conserve les enregistrements d'historique des 10 000 derniers 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 recherche	Vous permet de saisir un critère de recherche pour sélectionner les 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 entrer la chaîne à rechercher. 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 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 doivent être recherchés, choisissez Tous (une recherche de type ET) – Pour enlever le dernier critère de recherche, cliquez sur Moins. Moins ne s'affiche qu'après avoir 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 recherche, 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 recherche. • Nom du lieu de l'intervention : cliquez sur le nom pour afficher des informations détaillées sur le 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. • Cheminement-Numéro de rappel : 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, à savoir manuel, port de commutateur ou sous-réseau IP. • Accusé de réception de l'appel : l'état de l'accusé de réception de l'appel sur la page Alerte Web. • Réception accusée par : ID de l'utilisateur qui a accusé réception de l'appel. • Heure de l'accusé de réception : heure à laquelle l'accusé de réception a été émis. • Date de l'accusé de réception : date à laquelle l'accusé de réception a été émis. • Commentaires : tous les commentaires saisis pour cet appel. Pour saisir ou modifier des commentaires sur cet appel sur la page Détails de l'appel, cliquez sur Modifier. Lorsqu'un grand nombre d'appels correspondent à vos critères de recherche, Cisco ER affiche les résultats sur plusieurs pages : – Pour vous déplacer d'une page à l'autre, 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 atteindre cette page.

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

Champ	Description
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.
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.

Rubriques connexes

- [Explication de la procédure lorsqu'une personne effectue un appel d'urgence, page 1-3](#)
- [Obtention d'informations supplémentaires, page 1-5](#)
- [Affichage d'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 des droits d'utilisateur ou d'administrateur système.

**Remarque**

Pour pouvoir surveiller les alertes Web, JRE doit être installé sur votre machine.

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

Rubriques connexes

- [Explication de la procédure lorsqu'une personne effectue un appel d'urgence, page 1-3](#)
- [Accusé de réception d'un appel d'urgence, page 1-4](#)

Repérage du téléphone avec le numéro de poste

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

Exigences d'autorisation

Pour accéder à cette page, vous devez détenir des droits d'utilisateur ou d'administrateur 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 s'affichent lorsque la recherche trouve un résultat. Les résultats affichent toutes les informations configurées pour le téléphone.

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 localiser.
Bouton Trouver	Lance la recherche du téléphone.

Rubriques connexes

- [Explication de la procédure lorsqu'une personne effectue un appel d'urgence, page 1-3](#)
- [Obtention d'informations supplémentaires, page 1-5](#)



INDEX

A

- Accusé de réception de l'appel [A-3](#)
- accuser réception d'un appel d'urgence [1-4](#)
 - appels d'urgence
 - accusé de réception [1-4](#)
 - affichage d'un historique des appels [1-9](#)
 - obtention des détails de localisation [1-5](#)

C

- champ Altitude, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ Catégorie de services, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)
- champ Code d'évaluation, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ Code de client, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ Code postal, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
- champ Code régional principal, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)
- champ Commentaires, page Historique des appels [1-11](#)
 - champ Commentaires, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
 - champ Date d'extraction, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
 - champ de l'heure, page Historique des appels [1-11](#)
 - champ de la date, page Historique des appels [1-11](#)
 - champ du nom du lieu de l'intervention, page Historique des appels [1-11](#)
 - champ du numéro de rappel utilisé, page Historique des appels [1-11](#)
 - champ du poste de l'appelant, page Historique des appels [1-11](#)
 - champ Emplacement, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
 - champ État/province, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)
 - champ Identifiant de l'entreprise, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
 - champ Identifiant du comté, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
 - champ Indicatif de central, page Alerte des appels d'urgence [1-6](#)
 - champ Latitude, page Alerte des appels d'urgence [1-7](#)
 - champ Longitude, 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-6](#)

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

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

- accès 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 [1-11, A-3](#)

E

Emplacement [A-3](#)

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

F

Fonctions d'accessibilité [1-12](#)

H

Heure de l'accusé de réception [1-11, A-3](#)

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

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

L

localisation de un appel d'urgence [1-5](#)

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

critères de recherche [A-2](#)

enregistrements des appels [A-3](#)

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

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

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

R

Réception accusée par [1-11](#), [A-3](#)

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

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

