



Guide de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Pour la connexion au gestionnaire Cisco Business Edition 3000

Version 8.6.3.x
Décembre 2011

Siège social des Amériques
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tél. : 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Télécopieur : 408 527-0883

LES EXIGENCES ET LES RENSEIGNEMENTS RELATIFS AUX PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL SONT MODIFIABLES SANS PRÉAVIS. LES ÉNONCÉS, L'INFORMATION ET LES RECOMMANDATIONS CONTENUS DANS CE MANUEL SONT EXACTS SELON NOUS, MAIS SONT PRÉSENTÉS SANS GARANTIE DE QUELQUE NATURE QUE CE SOIT, EXPRESSE OU TACITE. LES UTILISATEURS DOIVENT ASSUMER L'ENTÈRE RESPONSABILITÉ DE LEUR UTILISATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE D'UTILISATION DU LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT QUI L'ACCOMPAGNE SONT CONTENUES DANS LA TROUSSE D'INFORMATION LIVRÉE AVEC LE PRODUIT ET Y SONT INTÉGRÉES PAR RENVOI DANS LES PRÉSENTES. SI VOUS NE RETROUVEZ PAS LA LICENCE D'UTILISATION DU LOGICIEL OU LA GARANTIE LIMITÉE, COMMUNIQUEZ AVEC VOTRE REPRÉSENTANT CISCO QUI VOUS EN REMETTRA UNE COPIE.

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

NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE PRÉVUE AUX PRÉSENTES, TOUS LES FICHIERS ET LE LOGICIEL DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « TELS QUELS », ERREURS COMPRISES. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS RÉFUTENT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES DE COMMERCIALISABILITÉ, D'ADAPTATION À UN USAGE PARTICULIER SANS CONTREFAÇON OU DÉCOULANT D'UNE TRANSACTION, D'UN EMPLOI OU D'UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS CISCO OU SES FOURNISSEURS NE PEUVENT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE INDIRECT, SPÉCIAL, CONSÉCUTIF OU ACCESSOIRE, NOTAMMENT, MAIS SANS S'Y LIMITER, DE PERTE DE PROFITS, DE PERTE OU DE DOMMAGE AUX DONNÉES DÉCOULANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISER LE PRÉSENT GUIDE, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ INFORMÉS 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 de commerce; 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 sociétés affiliées aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques de commerce mentionnées dans ce document ou sur ce site Web appartiennent à leurs propriétaires respectifs. L'utilisation du mot partenaire ne laisse pas entendre qu'il existe une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0907R)

Les adresses de protocoles IP (Internet Protocol) utilisées à titre d'exemple dans le présent document ne sont pas des adresses réelles. Tout exemple, tout résultat d'une commande et toute figure faisant partie du présent document sont fournis uniquement à des fins d'illustration. Toute utilisation d'une adresse IP réelle dans un exemple est non intentionnelle et fortuite.

Guide de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition
© 2011 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



TABLE DES MATIÈRES

Préface v

Introduction 1-1

À propos de Cisco Business Edition 3000 1-1

À propos du présent guide 1-1

Accessibilité pour les personnes handicapées 1-2

Liste de vérification et marche à suivre pour l'installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-1

Exigences matérielles et logicielles 2-1

Aperçu de l'installation 2-2

Installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-3

Configuration du client Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-4

Pour commencer 3-1

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-1

Utilisation du clavier 3-2

Navigation de base vers des sections 3-2

Navigation dans le répertoire de contacts [Alt^C] 3-2

Ordre de recherche et d'affichage du répertoire des contacts [Alt^S] 3-3

Cliquer pour composer 3-3

Boutons 3-3

Mon téléphone 3-3

Boutons du clavier numérique 3-4

Boutons de navigation du répertoire de contacts 3-5

Boutons de la carte contact 3-5

Icônes d'état 3-6

Ouvrir une session 3-7

Fermeture de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-8

Fonctionnalité de Mon téléphone 3-8

Répertoire des contacts 3-10

Synchronisation 3-11

Courriel : Ctrl^M 3-11

Recherche 3-12

Trouver des contacts dans les répertoires	3-12
Sélection d'une carte contact à l'aide du clavier	3-12
Groupage de répertoires	3-13
Créer un groupe	3-13
Sélection d'un contact à intégrer dans un groupe	3-13
Sélection de plusieurs contacts et création d'un groupe	3-13
Acheminement d'appels	4-1
Fonctions d'appel	4-1
Présentation de l'appel	4-1
Répondre à un appel	4-2
Transférer un appel	4-2
Procéder à un transfert	4-2
Renvoi d'appels	4-2
Désactiver le renvoi d'appels	4-3
Faire un appel à l'aide du clavier téléphonique	4-4
Utilisation du clavier numérique	4-4
Mettre en attente et récupérer un appel	4-4
Libérer un appel	4-4
Cliquer pour composer	4-5
Radiomessagerie	4-5
Cisco Unified Attendant Console Compact Edition Messages d'état	5-1
Création de l'utilisateur de l'application de standardiste pour Cisco Business Edition 3000 8.x	A-1
Configuration d'un compte d'utilisateur	A-1
Lui associer un téléphone	A-3
Association d'un compte d'utilisateur au groupe du standardiste	A-4



Préface

Ce document concerne l'installation et l'utilisation du logiciel Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

L'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition est spécialement conçue pour se connecter au gestionnaire Cisco Business Edition 3000.

Objectif

L'objectif de ce guide est de fournir de l'information au sujet de l'installation, de la configuration et de la fonctionnalité de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

Qui devrait lire ce guide

Ce document a été rédigé à l'intention des utilisateurs qui se servent de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition tous les jours.

Organisation de ce guide

Le tableau suivant décrit les chapitres contenus dans ce guide.

Tableau 1 *Décrit les chapitres de ce guide*

Chapitre	Titre	Description
1	Introduction	Ce chapitre présente brièvement les applications de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
2	Liste de vérification et marche à suivre pour l'installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition	Ce chapitre précise les exigences matérielles et logicielles et comprend une liste de vérification et une marche à suivre pour l'installation de la console.
3	Pour commencer	Ce chapitre décrit l'environnement de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, les icônes et les touches de raccourci utilisées dans l'application.

Chapitre	Titre	Description
4	Acheminement d'appels	Ce chapitre explique comment la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition peut être utilisée pour gérer les appels.
5	Cisco Unified Attendant Console Compact Edition Messages d'état	Ce chapitre décrit les messages d'erreur qui peuvent s'afficher lors de l'utilisation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
A	Création de l'utilisateur de l'application de standardiste pour Cisco Business Edition 3000 8.x	Ce chapitre explique comment configurer le compte d'utilisateur requis pour utiliser la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

Conventions

Le tableau suivant décrit les conventions utilisées dans ce document.

Tableau 2 *Explique les conventions d'écriture utilisées dans ce guide*

Convention	Indication
caractère gras	Les commandes, les mots clés et le texte saisi par l'utilisateur figurent en caractères gras .
caractère <i>italique</i>	Les titres de documents, les termes nouveaux ou sur lesquels on souhaite insister et les arguments pour lesquels vous devez entrer une valeur figurent en <i>italique</i> .
[]	Les éléments entre crochets sont facultatifs.
{ x y z }	Les choix de mots clés requis sont regroupés entre accolades et sont séparés par des barres verticales.
[x y z]	Les choix de mots clés facultatifs sont regroupés entre crochets et sont séparés par des barres verticales.
chaîne	Un ensemble de caractères qui ne sont pas entre guillemets. N'utilisez pas de guillemets avant et après la chaîne, sans quoi elle comprendra les guillemets.
police <i>courier</i>	Les sessions au terminal et l'information affichée par le système figurent en police <i>courier</i> .
< >	Les caractères qui ne s'affichent pas comme les mots de passe sont entre chevrons.
[]	Les réponses par défaut aux invites du système sont entre crochets.
!, #	Un point d'exclamation (!) ou un dièse (#) au début d'une ligne de code indique qu'il s'agit d'une ligne de commentaire.



Remarque

Signifie *le lecteur doit prendre cette information en note.*



Conseil

Signifie *l'information suivante devrait vous aider à régler un problème.*

**Mise en garde**

Signifie *le lecteur doit faire attention*. Dans une telle situation, vous pourriez effectuer une action qui pourrait endommager l'équipement ou entraîner une perte de données.

**Économiseur de temps**

Signifie *cette action vous permet d'économiser du temps*. Vous pouvez économiser du temps en effectuant l'action décrite dans le paragraphe.

**Avertissement**

Signifie *avertissement au lecteur*. Dans une telle situation, vous pourriez effectuer une action qui pourrait entraîner des dommages corporels.

Obtenir de la documentation et soumettre une demande de service

Pour de plus amples renseignements sur la façon d'obtenir de la documentation, de soumettre une demande de service et d'obtenir des renseignements supplémentaires, consultez la publication mensuelle *Nouveautés chez Cisco Documentation de produit*, qui contient également une liste de tous les documents techniques Cisco nouveaux et révisés sur le site :

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

Abonnez-vous à la publication *Nouveautés chez Cisco, Documentation de produit* sous forme de fil de syndication RSS et demandez qu'elle soit livrée directement à votre ordinateur en utilisant une application de lecture. Les fils de syndication RSS sont un service gratuit et Cisco prend actuellement en charge RSS Version 2.0.



CHAPITRE 1

Introduction

La console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition offre une interface facile à utiliser pour gérer et acheminer des appels provenant du gestionnaire Cisco Business Edition 3000.

À propos de Cisco Business Edition 3000

Le gestionnaire Cisco Business Edition 3000 est un système de communications global conçu pour les petites et moyennes entreprises. Ce produit offre les avantages suivants :

- Approvisionnement de services facile pour les utilisateurs de téléphones, de lignes et de fonctions téléphoniques.
- Fonctions de surveillance et de dépannage simples.
- Maintenance facile en raison de méthodes de sauvegarde et de restauration simplifiées.

Pour plus d'informations sur le gestionnaire Cisco Business Edition 3000, visitez le site Web <http://www.cisco.com/go/cmbe3000/>

À propos du présent guide

Ce document vous indique la façon d'utiliser la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. La console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition est une application client intuitive qui vous permet de : -

- Répondre à des appels téléphoniques à l'aide de votre ordinateur personnel Windows qui commande votre téléphone IP Cisco.
- Rechercher des collègues dans un répertoire (jusqu'à 300 contacts) et créer des répertoires personnalisés pour faciliter le tri.
- Transférer des appels vers un contact faisant partie du répertoire.
- Activer le mode Ne pas déranger ou le renvoi d'appel sur les téléphones de vos collègues, au besoin.
- Télavertir (une seule direction de la voix dans le micro) un collègue à l'aide de votre téléphone Cisco.
- Utiliser le télavertissement par groupe.
- Utiliser la souris pour sélectionner un numéro dans des applications Office de Microsoft, puis composer ce numéro à partir de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
- Activer le mode Ne pas déranger ou le renvoi d'appel sur votre propre téléphone Cisco.

Accessibilité pour les personnes handicapées

La console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition offre des fonctions d'accessibilité qui facilitent son utilisation par des utilisateurs aveugles ou atteints de déficience visuelle.

La plupart des fonctions de l'application peuvent être activées à l'aide d'une souris, ainsi que par la navigation standard à l'aide du clavier.

Tous les boutons sont identifiés selon la fonctionnalité qu'ils offrent. Lorsque la souris pointe sur chaque icône, un conseil s'affiche pour expliquer clairement la fonction du bouton graphique. Vous trouverez également une liste des icônes et leurs descriptions dans le document [Chapitre 3, « Pour commencer. »](#)

La console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition offre également de l'aide contextuelle. Sur chaque page, les utilisateurs peuvent accéder à de l'aide particulière.

Pour de plus amples renseignements sur le Programme d'accessibilité Cisco, veuillez consulter le lien suivant :

<http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>



CHAPITRE 2

Liste de vérification et marche à suivre pour l'installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Cette section décrit en détail la marche à suivre pour installer les plateformes suivantes :

- Cisco Business Edition 3000

Pour utiliser l'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, vous devez configurer un profil d'utilisateur et l'associer au groupe du standardiste sur le gestionnaire Cisco Business Edition 3000. La section suivante présente un aperçu des exigences matérielles et logicielles minimales, ainsi qu'une vue d'ensemble de l'installation.

Exigences matérielles et logicielles

Le tableau [Tableau 2-1](#) fournit de l'information détaillée sur les exigences matérielles et logicielles minimales pour exécuter l'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.


Tableau 2-1 Exigences minimales requises par Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

S'applique à	Exigences pour l'ordinateur personnel
Cisco Unified Attendant Console Compact Edition	Processeur Pentium 4 2,2 GHz 1 Go de mémoire vive 1,5 Go d'espace libre sur le disque dur Une connexion Ethernet par câble Connexion TCP/IP au réseau Carte d'affichage SVGA (1024x768) Un moniteur de 17 po ou mieux Windows XP Professional/Vista Professional (à 32 bits)/Windows 7 (à 32 bits)

Aperçu de l'installation

Cet aperçu vise à vous présenter la marche à suivre pour l'installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition dans une séquence d'étapes faciles à suivre. Cela comprend les étapes de préparation du gestionnaire Cisco Business Edition 3000 requises avant que le logiciel Cisco Unified Attendant Console Compact Edition puisse être installé. Le tableau [Tableau 2-2](#) présente un aperçu des étapes d'installation et de configuration requises pour une installation réussie du logiciel.

Tableau 2-2 *Aperçu de l'installation*

Étape 1 Cisco Business Edition 3000 Configuration	
<p>Dans l'environnement du gestionnaire CBE 3000, vous devez effectuer les étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Créer l'utilisateur • Lui associer un téléphone • Affecter l'utilisateur au groupe du standardiste <p>Pour plus de précisions sur le gestionnaire CBE 3000 consultez « Création de l'utilisateur de l'application de standardiste pour Cisco Business Edition 3000 8.x » à la page A - 1</p>	
Étape 2 Installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition	
<p>Installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Consultez la section « Installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition » à la page 2 - 3</p>	
<p> Remarque</p>	<p>L'installation de Cisco TSP avec le gestionnaire Cisco Business Edition 3000 est silencieuse et s'effectue dans le cadre de l'installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.</p>

Installation de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

**Remarque**

Pour installer le logiciel, vous devez disposer de droits d'administration.

Vous pouvez télécharger le client Cisco Unified Attendant Console Compact Edition à partir du site suivant :

<http://www.cisco.com/cisco/software/release.html?mdfid=283783671&flowid=26421&softwareid=282074295&release=8.6%2029&reind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest>

**Remarque**

Le programme d'installation vérifiera les paramètres locaux et régionaux du système d'exploitation et, s'ils sont pris en charge, installera la console dans la langue appropriée. **Les langues prises en charge sont énumérées dans les Notes de mise à jour.**


Pour installer l'application, suivez les étapes ci-dessous :

Marche à suivre

- Étape 1** Naviguez jusqu'au répertoire où sont enregistrés les fichiers d'installation téléchargés, puis cliquez sur le programme d'installation. Cliquez sur **Suivant**.
- Étape 2** Entrez l'information d'inscription. Saisissez le **Nom** du détenteur de licence, puis le nom de l'**entreprise**. Cliquez sur le bouton **Suivant** pour poursuivre.
- Étape 3** Afin de vous connecter au gestionnaire Cisco Business Edition 3000, vous devez entrer l'**adresse IP Cisco Business Edition 3000**. Vous devez également préciser le **Cisco Business Edition 3000** code d'identification de l'utilisateur et le **mot de passe** Attendant Console. La création d'un compte d'utilisateur est expliquée dans [Annexe A « Création de l'utilisateur de l'application de standardiste pour Cisco Business Edition 3000 8.x. »](#). Cliquez sur **Suivant**.
- Étape 4** Lorsque vous entrez le **code d'identification de l'utilisateur** et le **mot de passe** pour vous connecter au gestionnaire Cisco Business Edition 3000 dans la fenêtre précédente, deux alarmes de sécurité s'affichent. Répondez **Oui** aux deux alarmes pour poursuivre.
- Étape 5** La prochaine fenêtre permet de sélectionner le répertoire dans lequel vous désirez installer l'application. L'emplacement par défaut est **C:\Program Files\Cisco**. En utilisant le bouton **Naviguer**, vous pouvez sélectionner un autre chemin et un autre répertoire. Cliquez sur le bouton **Suivant**.
- Étape 6** Une fenêtre de résumé des réglages actuels s'affiche. Cliquez sur **Suivant** pour poursuivre l'installation ou sur **Retour** pour modifier les réglages choisis aux écrans précédents.
- Étape 7** L'installation commencera et une barre de progression indiquera l'évolution du processus.
- Étape 8** Lorsque l'installation est terminée. Nous vous recommandons de redémarrer votre ordinateur. Cliquez sur **Terminer**.

Configuration du client Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Le client Cisco Unified Attendant Console Compact Edition a été conçu pour restreindre au minimum les modifications à la configuration.

Vous pouvez toutefois accéder à un menu de configuration en cliquant sur l'icône  de l'écran du client. Vous devriez consulter votre administrateur de système avant d'utiliser le menu de configuration.

Les onglets disponibles sont :

- **Radiomessagerie** – Servez-vous de cette section pour configurer la radiomessagerie dans Compact Edition. Les options sont Unicast (une destination de radiomessagerie) et Multicast (plusieurs destinations de radiomessagerie). Vous devez configurer une de ces options pour que la radiomessagerie fonctionne sur votre console Compact Edition.



Remarque

Pour pouvoir préciser cette option, l'administrateur de votre système Cisco Unified Business Edition devra avoir configuré Unicast ou Multicast sur le réseau Cisco.

- **Configuration de l'utilisateur** – elle indique l'adresse MAC de l'appareil (téléphone) utilisé pour ouvrir une session de Attendant Console. Il existe également une option pour sélectionner un autre appareil depuis cet endroit. Consultez la section « [Ouvrir une session](#) » à la page 3 - 7 pour obtenir des détails sur la sélection d'un dispositif.



CHAPITRE 3

Pour commencer

Ce chapitre présente un aperçu du Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, notamment une description de la navigation sur le clavier, une explication des boutons et des icônes d'état ainsi qu'une description de la fonctionnalité dans les différentes zones de l'écran

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Il s'agit d'un client fonctionnant à partir d'écrans qui a été conçu exclusivement pour le gestionnaire Cisco Business Edition 3000. Les fonctions traditionnelles d'un standard téléphonique ont été reproduites sous forme d'application Windows. Elles sont visuellement plus attrayantes, plus faciles à utiliser et plus conviviales.

Figure 3-2 Affiche la disposition par défaut de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition



L'environnement de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition comprend les zones suivantes à l'écran :

- Mon téléphone
- Répertoire des contacts

Utilisation du clavier

La plupart des activités peuvent être effectuées au moyen de clics de souris; toutefois, vous pouvez également utiliser le clavier pour effectuer des activités de commande d'appel.

Pour votre convenance, les touches de raccourci des fonctionnalités décrites dans les sections qui suivent sont suivies des raccourcis clavier entre parenthèses « (» et «) ».

Vous pouvez naviguer dans chacune des zones de l'application à l'aide des touches de déplacement vers le haut, le bas, la gauche ou la droite, ou encore, avec la molette de défilement de la souris.

Navigation de base vers des sections

Tableau 3-1 Touches de raccourci pour naviguer vers différentes sections

Touche	Fonction
Alt.^M	Naviguer vers la sous-fenêtre Mon téléphone.
Alt.^S	Naviguer vers la zone de filtre de recherche dans la sous-fenêtre du répertoire des contacts. Saisissez un caractère n'importe où dans le produit pour mettre cette zone en évidence.
Alt.^C	Naviguer vers le répertoire des contacts. Vous pouvez également accéder à cette région en appuyant sur la touche de défilement vers le bas depuis la zone de recherche.

Navigation dans le répertoire de contacts [Alt^C]

Lorsque la section répertoire des contacts est sélectionnée, les touches suivantes peuvent servir à activer une fonction.

Tableau 3-2 Navigation à l'aide du clavier dans le répertoire des contacts

Touche	Fonction
Déplacement vers le haut et le bas	Naviguer vers le haut ou le bas parmi les groupes.
Touches de curseur (gauche, droite, haut et bas)	À utiliser SUR ou DANS les groupes du répertoire des contacts pour vous déplacer.
Début ou page précédente	Se rendre au premier groupe.
Fin ou page suivante	Se rendre au dernier groupe.

Ordre de recherche et d'affichage du répertoire des contacts [Alt^S]

Utilisez les touches suivantes pour contrôler l'ordre de recherche du répertoire des contacts.

Tableau 3-3 Navigation à l'aide du clavier dans la section Ordre de recherche et d'affichage

Touche	Fonction
Tab./Maj. ^Tab.	Se déplacer vers la gauche ou la droite.
+/-	Activer et désactiver la case à cocher visée.
Déplacement vers le bas	Naviguer vers le répertoire des contacts.

Cliquer pour composer

Tableau 3-4 Navigation à l'aide du clavier durant l'opération Cliquer pour composer

Touche	Fonction
Alt^Bouton droit de la souris	Cliquer pour composer – Cela permet de saisir un numéro d'un produit Office de Microsoft et d'ouvrir la boîte de dialogue contextuelle.

Boutons

Mon téléphone

Tableau 3-5 Boutons disponibles dans la section Mon téléphone















Symbole graphique	Fonction
	Ce bouton permet de régler l'état de cette ligne à Ne pas déranger sur votre téléphone Cisco (CTRL^D).
	Cette fonction ouvre le clavier téléphonique (CTRL^N).
	Cette fonction permet de répondre à l'appel en cours (ENTRÉE).
	Ce bouton sert à suivre les étapes d'activation de la fonction de renvoi d'appels sur cette ligne de votre téléphone Cisco (CTRL^E). Remarque : La touche d'échappement annule la fonction.

Tableau 3-5 Boutons disponibles dans la section Mon téléphone

Symbole graphique	Fonction
	Cliquez sur ce bouton pour désactiver la fonction de renvoi d'appels sur cette ligne.
	Permet de mettre et d'enlever un appel actif en attente (ESPACEMENT).
	Permet de récupérer l'appel affiché à partir de l'état En attente (ESPACEMENT).
	Permet de transférer l'appel en cours vers une destination sélectionnée. (La touche d'échappement libère une partie pendant le transfert.)
	Met fin à l'appel choisi.

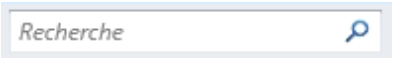


Boutons du clavier numérique

Tableau 3-6 Boutons disponibles dans la section Clavier numérique

Symboles graphiques	Fonction
	Touches du clavier numérique telles qu'elles apparaissent sur votre téléphone Cisco.
	Fermer la fenêtre contextuelle.
	Effacer un caractère.
	Effacer l'entrée (tout).
	Composer le numéro saisi.






Boutons de navigation du répertoire de contacts

Tableau 3-7 Boutons disponibles dans la section Répertoire de contacts

Symbole graphique	Nom	Description
	Recherche	Entrez soit un nom soit un numéro pour restreindre le nombre de contacts affichés. L'utilisation de la touche de déplacement vers le bas dans la zone de recherche permet de déplacer la cible de saisie du curseur de la zone de recherche vers la première carte contact du répertoire.
	Filtres	La sélection d'une des icônes (courriel, numéro de téléphone ou téléavertisseur) permet de restreindre les résultats aux contacts ayant ces fonctions.
	Ordre d'affichage	Ces boutons permettent de modifier l'ordre dans lequel les cartes contacts sont affichées. <ul style="list-style-type: none"> • Basculer entre l'ordre croissant et l'ordre décroissant • Afficher par ordre de prénoms • Afficher par ordre de noms de famille • Afficher par ordre de numéros

Boutons de la carte contact

Tableau 3-8 Boutons disponibles dans la section Carte contact

Symbole graphique	Nom
	Envoyer un courriel à ce contact (CTRL^M).
	Lancer un appel avec ce contact (ENTRÉE).
	Téléavertir ce contact (CTRL^P).
	Activer ou désactiver la fonction Ne pas déranger pour le téléphone de ce contact (CTRL^D).
	Activer ou retirer un renvoi d'appels pour le téléphone de ce contact (CTRL^F).

Icônes d'état

Le tableau suivant illustre les icônes d'état qui apparaissent dans la sous-fenêtre Mon téléphone et dans les cartes de contact du répertoire des contacts.

Tableau 3-9 Icônes d'état utilisées dans les sections Mon téléphone et Répertoire des contacts











Symbole graphique	Nom	Description
	Inactif	Ce poste est disponible et aucune fonction n'est activée.
	Décroché	Le combiné de ce poste est décroché, ce qui signifie que le poste n'est pas disponible, mais aucun appel n'est en cours.
	Appel entrant (sonnerie)	Le poste a été contacté pour un appel, mais il n'y a eu aucune réponse.
	Appel en cours	Un appel actif est en cours sur ce poste.
	En attente	Un appel actif a été mis en attente sur ce poste.
	Ne pas déranger	Cette icône s'affiche uniquement lorsque votre téléphone est inactif. Les fonctions de composition automatique et de renvoi d'appels peuvent tout de même être activées. Les alertes sonores du téléphone sont désactivées, mais une alerte visuelle est affichée s'il y a un appel entrant. Si la fonction Renvoi d'appels est également activée sur ce poste, c'est plutôt l'icône Renvoi d'appels qui sera affichée.
	Appel sortant (sonnerie sortante)	Un appel a été fait depuis ce poste.
	Un appel a échoué	Cette icône s'affiche lorsqu'une connexion d'appel a échoué.

Tableau 3-9 Icônes d'état utilisées dans les sections Mon téléphone et Répertoire des contacts

Symbole graphique	Nom	Description
	Renvoi d'appels activé	<p>Le renvoi d'appels a été activé sur ce poste. Le numéro de la destination du renvoi d'appels est affiché dans la carte contact.</p> <p>Cette icône s'affiche uniquement lorsque votre téléphone est inactif.</p> <p>Les appels faits vers ce poste sont acheminés au numéro inscrit dans la carte contact.</p> <p>Si la fonction Ne pas déranger est également activée sur ce poste, seul l'état de renvoi d'appels est affiché. Le bouton Ne pas déranger indique que la fonction a été activée (rouge).</p>
	Hors service	Ce poste ou cette ligne n'est pas en service, ou un état n'est pas disponible.

Ouvrir une session


Pour lancer la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition :

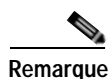
N:1. Cliquez sur l'icône sur le bureau ou sélectionnez-la depuis le menu **Démarrer > les programmes** :

Si c'est la première fois que vous utilisez le logiciel, vous devrez choisir le téléphone Cisco que vous voulez utiliser. Vous pouvez le changer quand bon vous semble.

Pour sélectionner un téléphone avec lequel vous désirez vous connecter :

Marche à suivre

-
- Étape 1** Cliquez sur le bouton  **Sélection d'appareil** dans l'onglet **Mon téléphone**,
- Étape 2** Saisissez soit le numéro, le type d'appareil téléphonique, ou le nom de l'appareil. Le nom de l'appareil est l'adresse MAC (SEP 547xxxxxxxxx) ou, dans certains cas (comme un communicateur IP), il a un nom unique créé par votre administrateur de système.
- Étape 3** À mesure que vous entrez les données, une liste de postes Cisco (état Fonction ligne occupée, numéro d'appareil, type et nom) sera affichée dans la sous-fenêtre de résultats. Lorsque votre appareil s'affiche, cliquez dessus pour le sélectionner et rendre disponible la console de standardiste.
- Étape 4** Sélectionnez l'appareil, puis cliquez sur **OK**.
-



Si un numéro d'appareil s'affiche en rouge, cela signifie qu'il a été le dernier numéro utilisé pour ouvrir une session.

Si le même numéro s'affiche pour plusieurs appareils, vous pouvez confirmer la bonne sélection en soulevant physiquement le combiné. Le bon appareil s'affiche alors comme décroché et tous les autres appareils portant le même numéro s'affichent comme occupés.

Figure 3-2 Boîte de dialogue Sélection d'appareil



Fermeture de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Pour fermer la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition :

-
- Étape 1** Dans la fenêtre de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, cliquez sur **X** dans le coin supérieur droit de la fenêtre d'application.
-

Fonctionnalité de Mon téléphone

La zone Mon téléphone affiche les lignes de votre appareil Cisco.

Cette zone comprend deux boutons de fonction :

- **Ne pas déranger.** Ce bouton permet d'activer la fonction Ne pas déranger sur votre téléphone IP Cisco.

Selon le type et la configuration du téléphone, cela signifie normalement que, si vous recevez un appel entrant, le téléphone ne sonne pas. Cependant, une alarme visuelle s'affiche pour vous indiquer qu'un appel entre.

La fonction Ne pas déranger a une incidence sur TOUTES les lignes du téléphone où elle est activée, mais elle ne bloque aucune ligne partageant une sonnerie avec un autre téléphone, à moins que la fonction Ne pas déranger soit activée sur cet autre téléphone aussi. Par exemple, une ligne partagée entre un gestionnaire et un secrétaire. Le gestionnaire active la fonction Ne pas déranger sur son téléphone pendant une réunion; son secrétaire peut tout de même recevoir des appels sur la ligne partagée, à moins qu'il choisisse d'activer lui aussi la fonction Ne pas déranger.

- **Sélection d'appareil.** C'est ici que vous sélectionnez l'appareil avec lequel vous ouvrez une session. Si un numéro a déjà été utilisé pour ouvrir une session, il s'affiche alors dans la liste, surligné en rouge. Consultez [Section « Ouvrir une session » à la page 3 – 7](#) pour obtenir plus de renseignements.

Sous les boutons de fonctions, vous verrez votre ou vos postes et toute ligne partagée inscrite pour vous. Tous ces renseignements s'affichent dans une carte qui comprend :

- Une icône indiquant l'état du poste.
- Le numéro de poste de cette ligne (rappelez-vous que vous pouvez avoir plus d'un numéro de poste sur votre téléphone IP Cisco).
- Si un renvoi d'appels est activé, la destination du renvoi est également affichée.
- Deux boutons de commande d'appel. Ces boutons se modifient pour afficher toutes vos possibilités relativement à l'appel en cours; ils se modifient également pendant la durée de l'appel. Le [tableau Tableau 3-1](#) indique les boutons de commande d'appel disponibles.

Tableau 3-1 Affiche les boutons de commande d'appel



























État du poste	Bouton gauche contextuel	Bouton droit contextuel
 Raccroché	 Clavier téléphonique	 Renvoi d'appels
 Décroché	 Clavier téléphonique	 Renvoi d'appels
 Appel entrant (sonnerie)	 Répondre	 Terminer un appel
 Appel en cours	 Mettre l'appel en attente	 Terminer un appel
 En attente	 Récupérer l'appel	 Désactivé (vous devez récupérer l'appel pour pouvoir le terminer)
 En attente (avec un autre appel en cours)	 Récupérer l'appel	 Transférer un appel

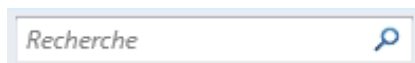
Tableau 3-1 Affiche les boutons de commande d'appel

État du poste	Bouton gauche contextuel	Bouton droit contextuel
 Appel sortant (sonnerie sortante)		 Terminer un appel
 Un appel a échoué		 Terminer un appel
 Renvoi d'appels	 Clavier téléphonique	 Annuler un renvoi d'appels
 Ne pas déranger	 Clavier téléphonique	 Renvoi d'appels
 Hors service		

Répertoire des contacts

La zone du répertoire des contacts de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition fournit un affichage graphique de tous les noms de vos collègues et de l'état de leur poste téléphonique. Cette zone comprend les boutons de fonction suivants :

- Zone de recherche dans le répertoire



Saisissez des ou tous les noms ou numéros que vous désirez trouver dans le répertoire. Les cartes contacts affichées se modifient pour refléter les correspondances de recherche.

- Filtres d'affichage du répertoire



- Cliquez sur l'icône d'enveloppe pour afficher les cartes contacts pour lesquelles une adresse courriel est configurée.
- Cliquez sur l'icône de téléphone pour afficher les cartes contacts pour lesquelles un numéro de téléphone est configuré.
- Cliquez sur l'icône de téléavertisseur pour afficher les contacts dont l'appareil téléphonique peut recevoir un appel par radiomessagerie.

Vous pouvez combiner ces filtres pour effectuer une recherche en saisissant du texte dans la zone de recherche dans le répertoire.

- Ordre d'affichage
 - Basculer entre l'ordre croissant et l'ordre décroissant
 - Afficher par prénom
 - Afficher par nom de famille
 - Afficher par numéro

Synchronisation

L'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition synchronise le répertoire des contacts avec le gestionnaire Cisco Business Edition 3000 lorsqu'elle est lancée.

Si des modifications sont apportées aux contacts du gestionnaire Cisco Business Edition 3000, alors la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition doit être relancée afin que les contacts modifiés s'affichent dans le répertoire des contacts.

Si la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition est installée sur un ordinateur qui demeure toujours sous tension, il est recommandé de relancer quotidiennement l'application pour s'assurer que le répertoire est toujours à jour.

Courriel : Ctrl^M

Depuis la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, il est possible de sélectionner un contact dans le répertoire et de lui expédier un courriel. Ceci peut être utile lorsque le contact ne peut répondre à un appel.

Vous pouvez procéder en sélectionnant la carte contact désirée et en appuyant sur **Ctrl^M**, ou en cliquant sur le bouton de courriel.

Si un courriel est expédié lorsqu'un appel est en cours, le titre indique automatiquement le **numéro original de l'appelant**, le **numéro de l'opérateur de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition** et l'**heure de l'appel**.



Remarque

Une adresse de courriel doit être présente dans les détails sur le contact synchronisés depuis le gestionnaire Cisco Business Edition 3000 pour que cette fonction puisse être utilisée.

Recherche

Trouver des contacts dans les répertoires

Vous pouvez trouver une personne dans votre répertoire des contacts en seulement quelques frappes ou clics de souris.

Pour repérer une personne ou un numéro à l'aide de la zone de recherche :

Marche à suivre

- Étape 1** Commencez à saisir les détails de la recherche. Le curseur se place automatiquement dans la zone de recherche. Vous pouvez également naviguer vers la zone de recherche en la sélectionnant à l'aide de la souris ou en appuyant sur **Alt^2/Clavier numérique 2**.
 - Étape 2** Au fur et à mesure que vous saisissez des caractères, le répertoire des contacts restreint les résultats pour afficher les contacts correspondant au texte saisi. Si rien ne s'affiche dans le répertoire des contacts, vous pouvez utiliser la touche d'effacement arrière pour supprimer le texte. Lorsqu'il n'y a rien dans la zone de recherche, le répertoire des contacts est affiché en entier.
 - Étape 3** Vous pouvez en tout temps utiliser le **Déplacement vers le bas** du clavier pour sélectionner la première carte contact du répertoire de contacts, ou utiliser la souris pour sélectionner une carte contact.
-

Une autre façon de rechercher consiste à faire défiler les cartes contacts à l'aide de la barre de défilement dans les options d'ordre d'affichage du répertoire des contacts décrites à la Section [Section « Boutons de navigation du répertoire de contacts »](#) à la page 3 – 5.

Sélection d'une carte contact à l'aide du clavier

Vous pouvez naviguer à l'aide des touches de déplacement du clavier (vers le haut, le bas, la gauche ou la droite).

Les touches de déplacement vers le haut et le bas permettent de défiler d'un groupe à l'autre, ainsi qu'à l'intérieur d'un groupe sélectionné. Elles permettent également de faire défiler le répertoire des contacts.

Les touches de déplacement vers la droite et la gauche fonctionnent seulement dans une rangée sélectionnée de contacts à l'intérieur d'un groupe.

Lorsqu'un en-tête de groupe est sélectionné, utilisez la touche de déplacement vers la droite pour étendre le groupe, ou la touche de déplacement vers la gauche pour le restreindre.

Groupage de répertoires

Lorsque la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition est utilisée pour la première fois, le seul groupe affiché est un groupe appelé **Tous les contacts**. Dans l'utilisation normale au quotidien, le groupe initial qui s'affiche est Appels récents, qui indique les dix derniers numéros contactés.

Vous pouvez étendre ou restreindre les groupes en cliquant sur le bouton de déplacement vers le bas apparaissant à la droite de la barre en-tête du groupe. Lorsqu'un en-tête de groupe est sélectionné, vous pouvez également utiliser la touche de déplacement vers la droite pour étendre le groupe, ou la touche de déplacement vers la gauche pour le restreindre.

Créer un groupe

En cliquant avec le bouton droit sur l'en-tête du groupe, vous pouvez choisir de créer, de renommer ou de supprimer un groupe.

Sélection d'un contact à intégrer dans un groupe

En cliquant sur le bouton droit de la souris sur une carte contact, vous pouvez accéder à la fenêtre d'inscription à un groupe. Pour ajouter un contact à un groupe, vous n'avez qu'à sélectionner la zone à côté du nom de groupe.

Sélection de plusieurs contacts et création d'un groupe

Vous pouvez sélectionner plusieurs contacts en maintenant le bouton **Ctrl** enfoncé tout en cliquant sur les cartes contacts. Lorsque vous avez sélectionné toutes les cartes désirées, cliquez sur le bouton droit de la souris, puis cliquez sur Créer un groupe de la sélection. Un nouveau groupe est alors créé, comprenant les cartes sélectionnées.



CHAPITRE 4

Acheminement d'appels

Fonctions d'appel

À l'aide de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition vous pouvez gérer les fonctions d'appel suivantes :

- **Faire un appel** vers un numéro ou une carte contact choisis.
- **Libérer un appel** en cours.
- **Répondre à un appel** qui sonne à votre ou vos postes.
- **Mettre un appel en attente** afin que l'appelant entende la musique de mise en attente du gestionnaire Cisco Business Edition 3000.
- **Récupérer un appel en attente.**
- **Transférer un appel sans annonce.** Cela signifie que l'appel est transféré vers la destination sans consultation du destinataire.
- **Transférer un appel après consultation** – l'appelant est transféré à un numéro de destination après que vous ayez consulté le destinataire pour savoir s'il accepte l'appel.
- **Basculer** entre les multiples appels sur plusieurs lignes de votre téléphone Cisco.

Présentation de l'appel

Les renseignements suivants sont fournis lors d'un appel entrant :

- État de l'appel (sonnerie, connecté, etc.) Consultez la section [Boutons du clavier numérique, page 3 – 4](#)
- Identification de la ligne appelante. Il s'agit du numéro d'où provient l'appel. (caractères numériques seulement)
- Sélection directe à l'arrivée. Il s'agit du numéro composé par l'appelant.
- Durée de l'appel. La durée de l'appel en cours.
- Nom du contact (à l'aide de la recherche). Il s'agit du nom du contact de votre répertoire des contacts, s'il est identifié comme la ligne appelante.

Répondre à un appel

Pour répondre à un appel sur la console Cisco Unified Desktop Connector, appuyez sur la touche **Entrer** ou cliquez sur le bouton d'appel **Répondre** qui s'affiche lorsque vous avez un appel entrant.

Transférer un appel





Après avoir répondu à l'appel, vous pouvez le transférer vers un numéro d'appareil, de contact ou externe demandé. Vous pouvez transférer un appel après consultation (annoncé) ou libérer l'appel alors que l'appareil de destination sonne, ce qui revient à transférer sans annonce. Les appels peuvent être transférés à toute destination disponible, qu'elle soit interne ou externe.

Vous pouvez transférer directement un appel à l'aide de la souris ou du clavier et le terminer en entrant le numéro de poste désiré (si vous le connaissez) ou en recherchant le contact désiré dans le répertoire.

Procéder à un transfert

Dans ce cas, le destinataire du transfert est consulté avant que le transfert ne soit effectué.

Marche à suivre



-
- Étape 1** Durant un appel actif,
- Étape 2** mettez l'appel **En attente** ,
- Étape 3** Sélectionnez le contact à qui transférer l'appel, soit en entrant son numéro ou en trouvant sa carte contact.
- Étape 4** Cliquez sur **Composer un numéro** , si vous utilisez le menu contextuel, ou **Faire un appel**  depuis la carte contact.
- Étape 5** Si vous le désirez, vous pouvez à ce moment annoncer l'appelant au destinataire de l'appel.
- Si vous devez alors basculer entre les appelants, vous pouvez utiliser la touche **Entrer** pour échanger des paroles.
 - Si vous devez libérer une des parties pendant le transfert, vous devez d'abord rendre son appel actif (en utilisant la touche **Échappement** du clavier), puis cliquer sur la touche **Entrer** pour libérer la partie.
- Étape 6** Pour terminer le transfert après consultation, cliquez sur **Transférer un appel**  ou sur **Entrée ou Retour** sur le clavier.
-

Renvoi d'appels

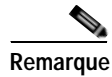
Un renvoi d'appels entre deux postes peut être activé depuis la sous-fenêtres Mon téléphone ou Répertoire des contacts.

Deux étapes sont nécessaires pour procéder à l'activation. La première étape consiste à sélectionner le poste ou, dans le cas de Mon téléphone, la ligne vers où l'appel doit être acheminé.

Marche à suivre

- Étape 1** Sélectionnez la carte contact originale (poste ou ligne) pour laquelle vous désirez activer le renvoi d'appels :
- Dans le **Répertoire des contacts**, cliquez sur le bouton **Renvoi d'appel**  du poste visé.
 - Dans la sous-fenêtre **Mon téléphone**, cliquez sur le bouton **Renvoi d'appel**  de la ligne visée. Vous pouvez également appuyer sur **Ctrl^F** sur le clavier.

Une invite s'affiche dans la partie supérieure de l'écran, indiquant le numéro sélectionné et vous invitant à sélectionner un numéro de destination de renvoi des appels.

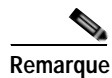


Une fois que l'activation du renvoi d'appels a été commencée, si vous devez quitter l'activation sans l'avoir terminée, cliquez sur le bouton droit de la souris, puis sur la croix bleue de l'invite, ou appuyez sur la touche **ESC** du clavier pour interrompre l'activation.

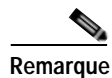
- Étape 2** Sélectionnez une destination :
- Naviguez vers la zone de recherche du répertoire des contacts, puis entrez un poste.
 - Ou naviguez vers la carte contact, puis cliquez sur celle-ci pour la sélectionner.

L'invite indique que l'appel a été acheminé avec succès.



Lorsque le renvoi d'appels a été activé sur une poste ou une ligne, l'icône d'état est modifiée. Le numéro de poste d'où provient l'appel s'affiche, accompagné d'une flèche indiquant le numéro de poste où l'appel est acheminé.



Si vous cliquez de nouveau sur le bouton de renvoi d'appels de la carte contact originale (ou la ligne), l'activation est annulée.



L'état de renvoi d'appels n'est affiché que lorsque l'appareil ou la ligne sont inactifs. Il est toujours possible de faire des appels depuis le poste ou la ligne. Les modifications d'état apparaissent dans la carte contact.


Le bouton Renvoi d'appel se modifie et devient actif,  que ce soit dans Mon téléphone ou  dans la carte contact.


Désactiver le renvoi d'appels

Pour désactiver un renvoi d'appels sur un poste, sélectionnez le poste et appuyez sur la touche **Esc**.

Vous pouvez également cliquer sur un bouton,  que ce soit dans Mon téléphone ou  dans la carte contact.

Faire un appel à l'aide du clavier téléphonique

La console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition vous permet de composer des numéros et de faire des appels. Vous pouvez faire des appels directement en cliquant sur le **Clavier téléphonique**  dans **Mon téléphone**, puis en saisissant manuellement un numéro.

Vous pouvez également sélectionner un contact dans le répertoire des contacts, puis cliquer sur le **Bouton d'appel**  ou sur **Entrée** lorsque vous avez sélectionné la carte contact.


Utilisation du clavier numérique




Le clavier téléphonique à l'écran est utilisé de la même façon qu'un clavier téléphonique conventionnel. Appuyer sur le - (**signe moins**) permet de fermer le clavier téléphonique contextuel.

Mettre en attente et récupérer un appel


Marche à suivre

Étape 1 Mettez un appel en attente en appuyant sur  .

Étape 2 Pour récupérer l'appel (afin de parler à l'appelant), appuyez sur  .

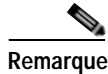
Libérer un appel

Marche à suivre

Étape 1 Pour vous libérer d'un appel actif, appuyez sur  .

Cliquer pour composer

La console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition permet de cliquer sur un numéro à partir d'un produit Office de Microsoft et de composer ce numéro.

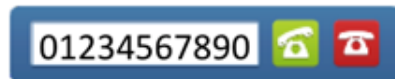


Remarque



Aucune autre validation du numéro n'est réalisée, alors si l'appel échoue, la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition signale simplement que la connexion a échoué.

Marche à suivre

Étape 1 Pour accéder à cette fonction, pointez la souris sur un numéro dans un produit Office, puis appuyez sur **Alt^Bouton droit de la souris**. Une fenêtre mobile indiquant le numéro recueilli s'affiche.




Étape 2 Ce numéro peut être modifié manuellement à l'aide de la souris et du clavier.

Étape 3 Vous pouvez alors appuyer sur  pour faire l'appel ou sur  pour annuler la fonction.


Radiomessagerie

À l'aide de la console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, vous pouvez téléavertir un contact si le complément de service est disponible sur votre appareil et celui du contact.

Marche à suivre

Étape 1 Sélectionnez le contact que vous désirez téléavertir. S'il a l'icône  alors son appareil peut recevoir un appel par radiomessagerie.

Étape 2 Cliquez sur l'icône pour activer le mode télémessagerie de votre appareil et de celui des destinataires. En maintenant enfoncé le bouton Téléavertisseur de votre appareil, vous pourrez parler directement aux destinataires. Relâchez le bouton pour cesser de parler.

Étape 3 Pour désactiver le mode Téléavertisseur, cliquez de nouveau sur l'icône  des contacts. Leur appareil est alors libéré. Pour libérer votre téléphone, vous devez appuyer sur sa touche **Exit**.



CHAPITRE 5

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition Messages d'état

Si un problème de l'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition survient, un message d'état accompagné d'un triangle jaune s'affiche dans la partie inférieure gauche de l'écran. La présente section dresse une liste des messages d'erreur possibles et leur signification.

Message	Signification
Votre téléphone est introuvable. Veuillez vérifier dans la fenêtre d'ouverture de session que votre poste est correct, puis essayez de nouveau.	Le numéro de téléphone que vous avez saisi dans la fenêtre d'ouverture de session n'appartient pas à un téléphone IP Cisco valide ou actif.
Votre téléphone est hors service, veuillez consulter votre administrateur de système.	Le numéro de téléphone que vous avez saisi dans la fenêtre d'ouverture de session appartient à un téléphone valide, mais ce dernier est hors service. Assurez-vous qu'il est branché sur un port de données actif et qu'il est sous tension.
La console d'application n'a pas pu démarrer correctement, veuillez redémarrer l'application. Si le problème persiste, veuillez effectuer de nouveau l'installation ou consultez votre administrateur de système.	Des problèmes de composant du système ont été détectés, que ce soit avec la connexion du gestionnaire Cisco Business Edition 3000 ou votre système d'exploitation Windows. Si le problème persiste après avoir relancé l'application, vous devez la désinstaller, puis la réinstaller.
Le poste entré dans la fenêtre d'ouverture de session n'était pas le numéro principal du téléphone. Veuillez entrer le numéro principal seulement.	Le numéro de poste que vous avez saisi dans la fenêtre d'ouverture de session de Cisco Unified Attendant Console Compact Edition doit appartenir à une ligne principale d'un téléphone IP Cisco actif.
Synchronisation avec le répertoire impossible, veuillez réessayer plus tard ou consultez votre administrateur de système.	L'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition échoue à obtenir la liste du répertoire des contacts provenant du gestionnaire Cisco Business Edition 3000. Elle ne peut pas être lancée sans cette liste. Vérifiez votre connexion au réseau, puis relancez l'application. Consultez ensuite votre administrateur de système ou le gestionnaire de votre Cisco Business Edition 3000.

Message	Signification
Le pilote d'applications n'a pas pu démarrer correctement, veuillez redémarrer l'application. Si le problème persiste, veuillez effectuer de nouveau l'installation ou consultez votre administrateur de système.	L'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition échoue à se connecter à l'interface de commande téléphonique du gestionnaire Cisco Business Edition 3000. Elle ne peut pas être lancée sans cette connexion. Vérifiez votre connexion au réseau, puis relancez l'application. Consultez ensuite votre administrateur de système ou le gestionnaire de votre Cisco Business Edition 3000.
Aucun téléphone ne peut être trouvé, veuillez vérifier l'installation de Cisco TSP ou consultez votre administrateur de système.	L'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition échoue à se connecter à l'interface de commande téléphonique du gestionnaire Cisco Business Edition 3000 parce que le fournisseur de services de téléphonie n'a pas été correctement installé sur votre plateforme Windows. Désinstallez l'application, puis réinstallez-la, en vous assurant que le fournisseur de services de téléphonie a été installé en tant que partie du programme d'installation.
Une plate-forme non compatible a été détectée. La console Cisco Unified Attendant Console Compact Edition fonctionne uniquement avec un gestionnaire Cisco Business Edition 3000. Veuillez contacter votre administrateur de système.	CUDC ne peut être exécuté qu'avec le gestionnaire Cisco Unified Communications Manager Business Edition 3000, version 8.6.2 ou versions suivantes. Si l'application est exécutée sur une version Cisco Unified Business Edition 5000, 6000 ou Enterprise Edition, elle ne fonctionne pas.



Création de l'utilisateur de l'application de standardiste pour Cisco Business Edition 3000 8.x

Un compte d'utilisateur est requis dans le gestionnaire Cisco Business Edition 3000 pour permettre à l'application Cisco Unified Attendant Console Compact Edition de communiquer avec CBE 3000 à l'aide de TSP.

La création d'un utilisateur comprend les étapes suivantes :

- Configuration de l'**utilisateur**
- Configuration du **téléphone**
- Affectation de l'**utilisateur** au **groupe du standardiste**.

Ces étapes sont expliquées en détail dans les sections suivantes.

Configuration d'un compte d'utilisateur

Pour configurer un nouveau compte d'utilisateur, suivez les étapes ci-dessous :

Marche à suivre

Étape 1 Ouvrez une session dans le module d'administration de Cisco Business Edition 3000.

Étape 3 Dans l'écran initial qui s'affiche (Résumé santé) sélectionnez l'onglet **Utilisateurs/Téléphones** dans la colonne de droite, (Figure A-2).

Figure A-2 Affiche les onglets disponibles dans la page Résumé santé



Étape 3 Sélectionnez **Utilisateurs** parmi les options disponibles sous Utilisateurs/Téléphones, (Figure A-2)

Figure A-2 Affiche les sélections disponibles dans Utilisateurs/Téléphones



Étape 4 Dans l'écran **Utilisateurs**, cliquez sur le bouton **Ajouter un utilisateur** et saisissez les renseignements requis dans l'écran Ajouter un utilisateur (Figure A-3) :

- Nom de famille*
- Profil d'utilisation*
- Code d'identification de l'utilisateur*
- Mot de passe
- Confirmer le mot de passe
- Numéro de ligne

Les champs comportant un * sont obligatoires. Cliquez sur **OK** pour créer le profil d'utilisateur.

Figure A-3 Affiche l'écran Ajouter un utilisateur

 The screenshot shows the 'Add User' form. It has two tabs: 'General' (selected) and 'Speed Dials'. Under 'User Information', there are fields for 'First Name', 'Last Name', 'E-mail Address', and a dropdown for 'Usage Profile'. Under 'System and Device Access', there are fields for 'User ID', 'Password', 'Confirm Password', 'Phone PIN', and 'Confirm Phone PIN'. There is a checkbox for 'User must change password at next login' and another for 'Enable Administrator Access'. At the bottom, there is a 'Line Numbers' section with a table:

Line Number	External Caller ID	Call Forward All
	3333333333	<input type="checkbox"/> Phone Number

 At the bottom of the form are 'OK' and 'Cancel' buttons.

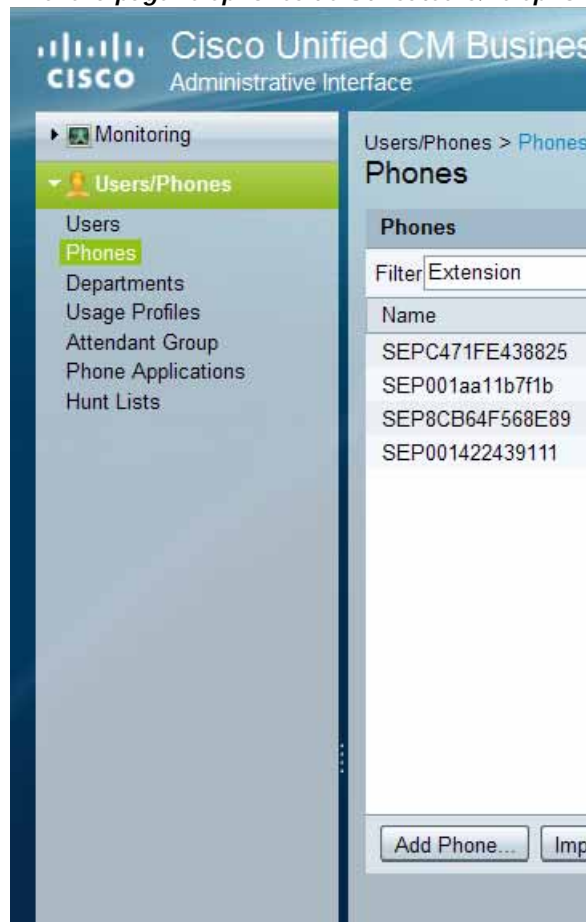
Lui associer un téléphone

Pour associer un téléphone au compte de l'utilisateur, suivez les étapes ci-dessous :

Marche à suivre

- Étape 1 Ouvrez une session dans le module d'administration de Cisco Business Edition 3000.
- Étape 3 Dans l'écran initial qui s'affiche (Résumé santé) sélectionnez l'onglet **Utilisateurs/Téléphones**.
- Étape 3 Sélectionnez **Téléphones** parmi les options disponibles sous Utilisateurs/Téléphones (Figure A-4).

Figure A-4 Affiche la page Téléphones de Utilisateurs/Téléphones



- Étape 4 Dans l'écran **Téléphones** (Figure A-4), cliquez sur le bouton **Ajouter un téléphone**, et saisissez les renseignements requis dans l'écran Ajouter un téléphone (Figure A-5) :

- Type de téléphone*
- Adresse MAC*
- Numéro de poste* Ce numéro doit correspondre au numéro de ligne ajouté dans le profil de l'utilisateur. Il établit un lien entre les deux comptes.

Les champs comportant un * sont obligatoires.

Cliquez sur **OK** pour finaliser l'ajout du téléphone.

Figure A-5 Affiche l'écran Ajouter un téléphone

Add Phone

Help

* Phone Type:

* MAC Address:

Device Name:

Description:

Do Not Disturb

Extensions

Extension	Owner
* 1 <input type="text"/>	<input type="text"/>
2 <input type="text"/>	<input type="text"/>
3 <input type="text"/>	<input type="text"/>
4 <input type="text"/>	<input type="text"/>
5 <input type="text"/>	<input type="text"/>
6 <input type="text"/>	<input type="text"/>

OK Cancel

Association d'un compte d'utilisateur au groupe du standardiste

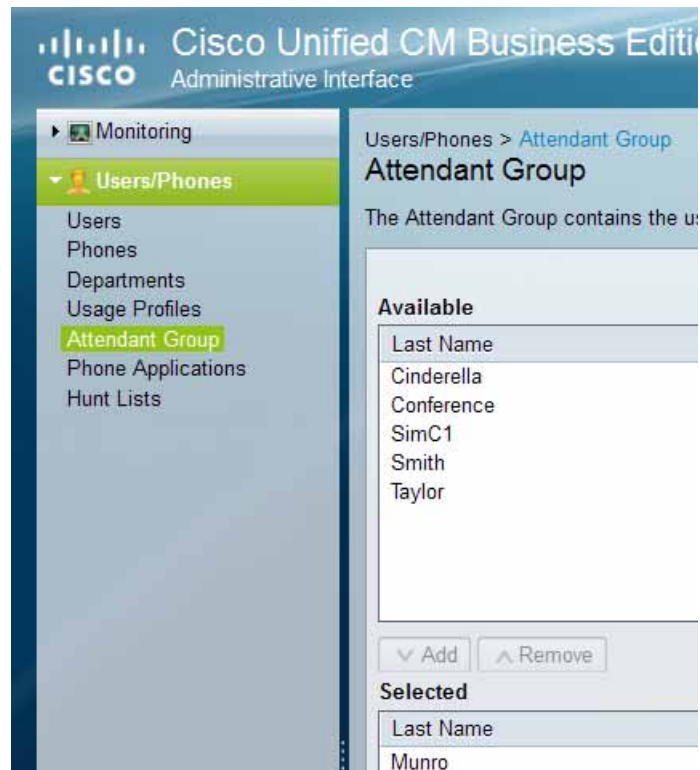
Après avoir créé un compte d'utilisateur, vous devez l'associer à un groupe du standardiste.

Pour créer une association entre l'utilisateur et le groupe, suivez les étapes ci-dessous :

Marche à suivre

-
- Étape 1 Ouvrez une session dans le module d'administration de Cisco Business Edition 3000.
 - Étape 3 Dans l'écran initial qui s'affiche (Résumé santé) sélectionnez l'onglet **Utilisateurs/Téléphones**.
 - Étape 3 Sélectionnez **Groupe du standardiste** parmi les options disponibles sous Utilisateurs/Téléphones (Figure A-6).

Figure A-6 Affiche la page Groupe du standardiste



- Étape 4 Sélectionnez le compte de l'utilisateur à partir du tableau **Disponible**, puis cliquez sur le bouton **Ajouter**. Le compte de l'utilisateur s'affichera alors dans le tableau Sélectionné. Cliquez sur **Enregistrer**. Le compte de l'utilisateur peut maintenant être utilisé dans le logiciel Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

■ Lui associer un téléphone