



Guide de l'utilisateur Cisco Unified Attendant Console

Version 9.0.1
29 mai 2012

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

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

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

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

NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE AUX PRESENTES, TOUS LES FICHIERS DE DOCUMENT ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS EN L'ÉTAT AVEC TOUTES LES ERREURS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNES EXCLUENT TOUTES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES Y COMPRIS DE MANIERE NON LIMITATIVE LES GARANTIES DE QUALITE MARCHANDE, D'ADEQUATION A UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-INFRACTION OU DES GARANTIES EMANANT D'UNE CONDUITE, D'UN USAGE OU D'UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

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

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

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

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

Cisco Unified Attendant Console

© 2012 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

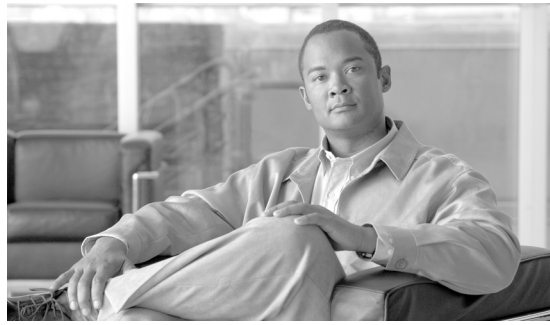


TABLE DES MATIÈRES

Préface 1

chapitre 1

Mise en route 1-1

- Accessibilité pour les personnes handicapées 1-1
- Utilisation du clavier 1-1
 - Description des touches 1-2
 - Fonctions supplémentaires 1-3
- Connexion 1-4
- Rendre indisponible (F10) 1-6
- Interface 1-7
 - Barre de menus 1-8
 - Files d'attente (F9) (non disponible dans Department Edition) 1-9
 - Appels entrants en attente (F8) 1-9
 - Répertoires 1-10
 - Répertoire complet 1-10
 - Groupes de répertoires personnels (F4) 1-12
 - Créer un nouveau Groupe de répertoires personnels 1-13
 - Ajouter des contacts à un Groupe de répertoires personnels déjà créé 1-14
 - Pour modifier un Groupe de répertoires personnels 1-14
 - Pour supprimer un Groupe de répertoires personnels 1-14
 - Barre d'outils de commande d'appel 1-15
 - Progression de l'appel (F5) 1-16
 - Appels Actifs (F7) 1-17
 - Appels mis en garde 1-18
 - Numérotation rapide (F6) 1-19
 - Ajout d'une entrée dans le champ Numérotation Rapide 1-19
 - Suppression d'une entrée dans le champ Numérotation Rapide 1-20
 - Modification d'une entrée du champ Numérotation Rapide 1-20
 - Barre d'état 1-21
- Utilisation des champs 1-22
 - Composition d'un numéro 1-22
 - Recherche de contacts dans les répertoires 1-22
- Recherche latérale (Ctrl-F2) (Enterprise/Premium Edition uniquement) 1-23
 - Recherche latérale 1-24

chapitre 2**Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console 2-1**

- Généralités 2-1
- Afficher 2-3
- Présence 2-5
- Numérotation 2-6
- Transferts d'appel 2-6
- Mise en garde d'un appel 2-7
- Couper le son 2-7
- Sons 2-8
- Répertoire 2-9
- Numéros alternatifs 2-11
- En-têtes de champ 2-11
- Tri secondaire 2-13
- Recherche filtrée 2-14
- Connexion 2-15
- Avancé 2-16

chapitre 3**Utilisation de Cisco Unified Attendant Console 3-1**

- Prise d'appels 3-1
 - Répondre au prochain 3-2
 - Sélection choisie (non disponible dans Department Edition) 3-3
 - Distribution forcée 3-4
 - Renvoi d'appel de répertoire 3-4
 - Numéros alternatifs et état de présence 3-5
- Transférer des appels 3-8
 - Transfert aveugle vers un numéro connu 3-8
 - Transfert aveugle vers un contact du répertoire 3-8
 - Exécution d'un transfert avec consultation 3-10
 - Transfert avec consultation vers un numéro connu 3-10
 - Transfert avec consultation vers un contact du répertoire 3-10
- Établissement d'appels 3-12
 - Établissement d'appels internes 3-12
 - Établissement d'appels externes 3-12
- Mise en attente des appels 3-13
- Récupération des appels mis en attente 3-14
- Utilisation de l'option Couper le son 3-14
- Mise en garde d'appels 3-14

Récupération des appels mis en garde	3-15
Établissement d'une conférence téléphonique	3-16
Rétablissement d'appels	3-16
Basculement d'appels	3-17
Commande d'appel en retour	3-17
Commandes d'appel en retour	3-17
Paramètres FAC et CMC	3-18
Code d'autorisation imposée (FAC)	3-18
Code objet client (CMC)	3-19
Suppression d'appels	3-19
Utilisation du mode d'urgence (non disponible dans Department Edition)	3-19
Envoi d'un e-mail	3-21
État de l'appel	3-21
Propriétés de contact	3-22
Ajout d'un message d'absence et d'informations de contact	3-25
État de présence Microsoft	3-26
État de présence Cisco Unified	3-27

annexe A**Lexique** A-1



Préface

Le présent guide décrit le fonctionnement de la famille de logiciels Cisco Unified Attendant Console. Il s'applique aux éditions de Cisco Unified Attendant Console suivantes :

- Department
- Business
- Enterprise
- Premium

Lorsqu'il existe des différences de fonctionnalités entre les éditions, elles sont signalées dans le texte. Les principales différences sont :

Fonctionnalité	Department	Business	Enterprise	Premium
Files d'attente (F9)	Non	Oui	Oui	Oui
Mode urgence (Ctrl-E)	Non	Oui	Oui	Oui
Recherche latérale	Non	Non	Oui	Oui
Transfert aveugle avec mise en attente automatique si occupé	Non	Non	Oui	Oui
Rétablir un appel avec mise en attente automatique si occupé	Non	Non	Oui	Oui
Plus de trois champs de recherche de répertoire	Non	Non	Oui	Oui
Affichage des numéros alternatifs	Non	Non	Oui	Oui

Cisco Unified Attendant Console est une application performante, spécialement conçue pour le traitement des appels et des messages. Cette application vous permet de répondre aux appels à partir de jeux de prédéfinis de files d'attente et de les transférer vers les postes souhaités.

L'application offre un ensemble de fonctions comme la conférence téléphonique, le transfert d'appel, la mise en garde d'appel et la récupération d'appel. La conception conviviale de l'application permet de travailler avec plus de souplesse et de rapidité et simplifie la manipulation des appels car il suffit de quelques clics de souris ou frappes de touche sur le clavier.

La console opérateur graphique a été conçue exclusivement pour Cisco Unified Communications Manager. Les fonctions classiques du standard téléphonique ont été intégrées dans une application Windows. L'aspect visuel est plus attrayant, son utilisation plus facile et l'interface plus conviviale. La [Figure 1-4, page 7](#) illustre la configuration par défaut de Cisco Unified Attendant Console.

Objectif de ce manuel

L'objectif de ce guide de l'utilisateur est double :

- Fournir des informations sur la configuration et l'initialisation de Cisco Unified Attendant Console.
- Servir de formation sur les opérations liées à la prise d'appels, la mise en attente, la réception, la conférence et le transfert d'appels. Il traite également des procédures de basculement, de composition et de récupération d'appels.

Public concerné

Ce document s'adresse aux personnes suivantes :

- Participants à la formation de Cisco Unified Attendant Console
- Utilisateurs de Cisco Unified Attendant Console

Organisation

Ce guide contient les chapitres suivants :

Chapitre	Titre	Description
1	Mise en route	Cette section présente l'interface de Cisco Unified Attendant Console. Les fonctions de base du démarrage et de la connexion à l'application y sont décrites.
2	Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console	Cette section vous guide dans la personnalisation de l'application. Plusieurs configurations et préférences sont également présentées dans cette section.
3	Utilisation de Cisco Unified Attendant Console	Cette section couvre des rubriques sur la réponse, la suppression, la prise de notes, la mise en attente, le transfert et la composition d'appels.

Conventions

Ce document utilise les conventions suivantes :

Convention	Indication
police en gras	Les commandes et les mots-clés, ainsi que le texte saisi par l'utilisateur s'affichent en gras .
police en <i>italique</i>	Le titre des documents, les termes nouveaux ou importants, ainsi que la syntaxe contenant les valeurs que vous indiquez apparaît en <i>italique</i> .
[]	Les éléments entre crochets sont facultatifs.
{ x y z }	Les autres mots-clés obligatoires sont regroupés et placés entre accolades et séparés par des barres verticales.
[x y z]	Les autres mots-clés facultatifs sont regroupés et placés entre crochets et séparés par des barres verticales.

Convention	Indication
chaîne de caractères	Un groupe de caractères sans guillemets. N'utilisez pas de guillemets pour la chaîne de caractères, sinon celle-ci comprendra les guillemets.
police <code>courier</code>	La police <code>courier</code> est utilisée pour les sessions et les informations de terminal affichées par le système.
< >	Les caractères non imprimables, tels que les mots de passe, sont placés entre crochets pointus.
[]	Les réponses par défaut aux messages système sont indiquées entre crochets.
!, #	Un point d'exclamation (!) ou le signe dièse (#) placé au début d'une ligne de code indique la mise en commentaire de la ligne.

**Remarque**

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

**Astuce**

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

**Attention**

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

**Raccourci**

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

**Avertissement**

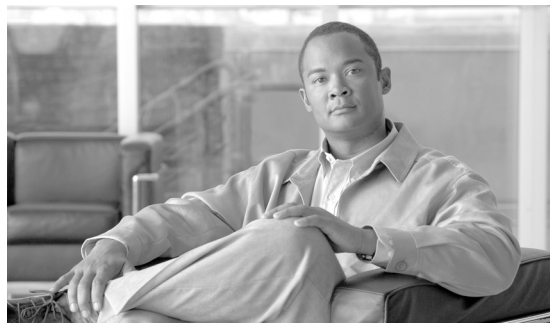
Signifie *que le lecteur doit faire attention.* Dans ce cas, vous pourriez réaliser une opération pouvant provoquer des blessures corporelles.

Comment obtenir la documentation et soumettre une demande de service

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

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

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



CHAPITRE 1

Mise en route

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

Accessibilité pour les personnes handicapées

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

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

Le logiciel peut être employé tant avec une souris qu'avec les touches de navigation du clavier. Les touches de navigations du clavier sont indiquées dans la section suivante. Pour faciliter la tâche de l'utilisateur, des boutons graphiques sont également disponibles. Chaque icône affiche une info-bulle lorsque la souris pointe sur l'icône, définissant ainsi clairement la fonction du bouton graphique. Les sections suivantes contiennent également une liste d'icônes accompagnées de leur description.

Les utilisateurs ont également la possibilité d'utiliser Cisco Unified Attendant Console avec un module complémentaire de lecteur d'écran appelé JAWS. Le lecteur d'écran fournit à l'utilisateur des informations sur l'état d'Attendant Console, mais aussi sur le contenu des fenêtres de la console.

Cisco Unified Attendant Console offre également une aide contextuelle. A l'aide de la touche **F1** sur chaque page, les utilisateurs peuvent accéder à une aide spécifique à une fenêtre ou à un champ.



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

Utilisation du clavier

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

Description des touches

Tableau 1-1 Description des touches

Nom de la touche	Description
F1	Aide.
F2	Autres numéros, champ du voyant d'occupation et état de présence.
F3	Déplace le curseur dans le premier champ de recherche dans le Répertoire affiché.
F4	Créer un Groupe de répertoires personnels.
F5	Champ Progression de l'appel.
F6	Champ Numérotation Rapide.
F7	Champ Appels Actifs.
F8	Champ des appels en attente (appels entrants).
F9 (non disponible dans Department Edition)	Champ Files d'attente.
F10	Rendre indisponible.
F12	Coordonnées de Contact.
Retour arrière	Correction du numéro. Annule les numéros mal composés.
Insertion	Mettre en attente sur occupation. Option utilisée pour placer un appel dans la file d'attente d'un poste occupé.
Suppr.	Rétablir. Recompose un appel.
Page suivante	Mettre en attente/Récupérer. Une pression sur la touche permet de mettre l'appel en attente. Une nouvelle pression sur la touche permet de récupérer l'appel. Tous les appels qui apparaissent dans le champ Progression de l'appel (un appel parqué ou sans réponse, par exemple) sont récupérés de la même façon.
Entrée	Connecter/Mettre fin. Cette touche permet soit de connecter l'appel, soit d'y mettre fin selon l'opération en cours.
Plus	Répondre au prochain/Basculer. Permet de répondre à l'appel dont la priorité est la plus élevée ou, lors de la présentation d'un appel, de basculer entre l'appelant et l'appelé. Si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée, alors ce bouton ne sera pas nécessaire pour que l'appel soit déplacé dans la zone Appels actifs F7.
Moins	Annuler la consultation. Une fois l'appel présenté, si le destinataire refuse d'y répondre, cette touche permet de le déconnecter tout en conservant l'appelant en ligne.
Origine	Mise en garde d'appel. Appuyez sur cette touche pour parquer un appel sur un poste de mise en garde d'appels.
Fin	Conférence. Cette touche permet de démarrer une conférence et d'y ajouter des participants.
Contexte	Cette touche permet d'afficher le menu associé dans l'en-tête du champ mis en surbrillance. Appuyez sur les touches   pour accéder à l'option souhaitée et sur Entrée pour la sélectionner.
Barre d'espace	Permet de supprimer un numéro lors de sa composition.
Tabulation	Lorsque vous êtes dans un champ de Recherche du répertoire, la touche de tabulation permet de passer d'un champ de recherche à l'autre.
Alt-<numéro>	Permet de se déplacer entre les onglets du répertoire personnel. Le <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10, qui sélectionne l'onglet correspondant.

Fonctions supplémentaires

Vous pouvez effectuer des fonctions supplémentaires à l'aide de la touche de contrôle (Ctrl). Celles-ci sont expliquées dans le [Tableau 1-2](#).

Tableau 1-2 Fonctions des combinaisons de touches

Combinaison de touches	Description
Ctrl-F2	Affiche la fonction de recherche latérale dans les répertoires. Vous devez préalablement l'activer dans les préférences.
Ctrl-F5	Permet d'afficher les appels mis en garde sur occupation.
Ctrl-M	Permet d'envoyer un e-mail à l'utilisateur d'un poste ne répondant pas à un appel.
Ctrl-E (non disponible dans Department Edition)	Permet de forcer les files d'attente en mode urgence.
Ctrl-I	Utilisé lorsque la console est ouverte pour afficher l'écran de connexion.
Ctrl-O	Permet de connecter l'opérateur de Attendant Console hors du système.
Ctrl-Q	Permet de couper le son d'un appel pour certaines opérations. Cette fonction est paramétrée dans les préférences et les opérations concernées sont les suivantes : <i>Recherche en cours</i> , <i>Pression des touches numériques pour composer les numéros</i> ou <i>Modification ou sélection des écrans de répertoire</i> .
Ctrl-R	Permet de reprendre un appel.

Connexion

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

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

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

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

Figure 1-1 Fenêtre Connexion

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

Etape 3 Entrez un numéro de **poste**.


Etape 4 Cliquez sur **Connexion**.

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

Tableau 1-3 Champs de la fenêtre Connexion

Champ	Exemple	Description
Détails sur l'opérateur		
Nom d'utilisateur	OPERATOR1	Vous devez indiquer ici un nom d'utilisateur pour vous connecter à l'application.
Mot de passe	***	Le mot de passe est obligatoire pour établir une connexion sécurisée.
Détails du périphérique		
Poste	1000	Saisissez le numéro de poste que vous utilisez pour traiter les appels.

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


Remarque

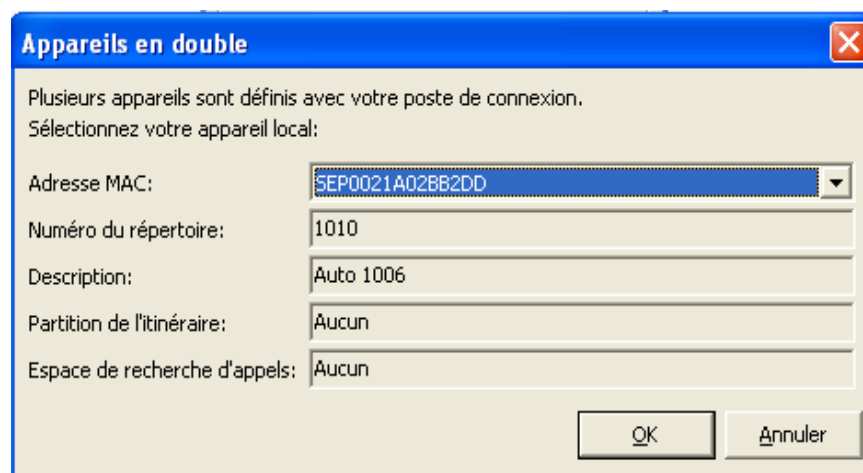
Lorsque vous êtes connecté au serveur abonné, celui-ci ne vous permet pas de créer, mettre à jour ou supprimer des contacts, notamment des contacts dans le CVO ou des groupes de répertoires personnels, ni de créer, mettre à jour ou supprimer des groupes de répertoires personnels.

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

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

Pendant la connexion, s'il existe plusieurs instances pour le numéro de répertoire saisi dans Cisco Unified Communications Manager, la fenêtre Appareils en double s'affiche. Vous pouvez sélectionner une adresse MAC et afficher les informations concernant le numéro de répertoire, puis sélectionner l'appareil approprié comme l'illustre la [Figure 1-2](#).

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



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

Tableau 1-4 Champs de la fenêtre *Appareils en double*

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

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



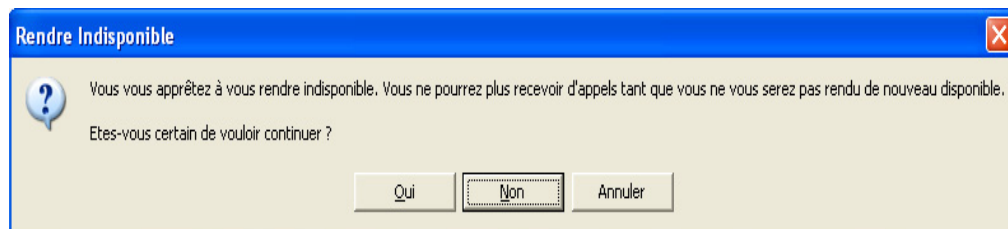
Remarque

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

Rendre indisponible (F10)

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

Figure 1-3 Fenêtre *Rendre Indisponible*

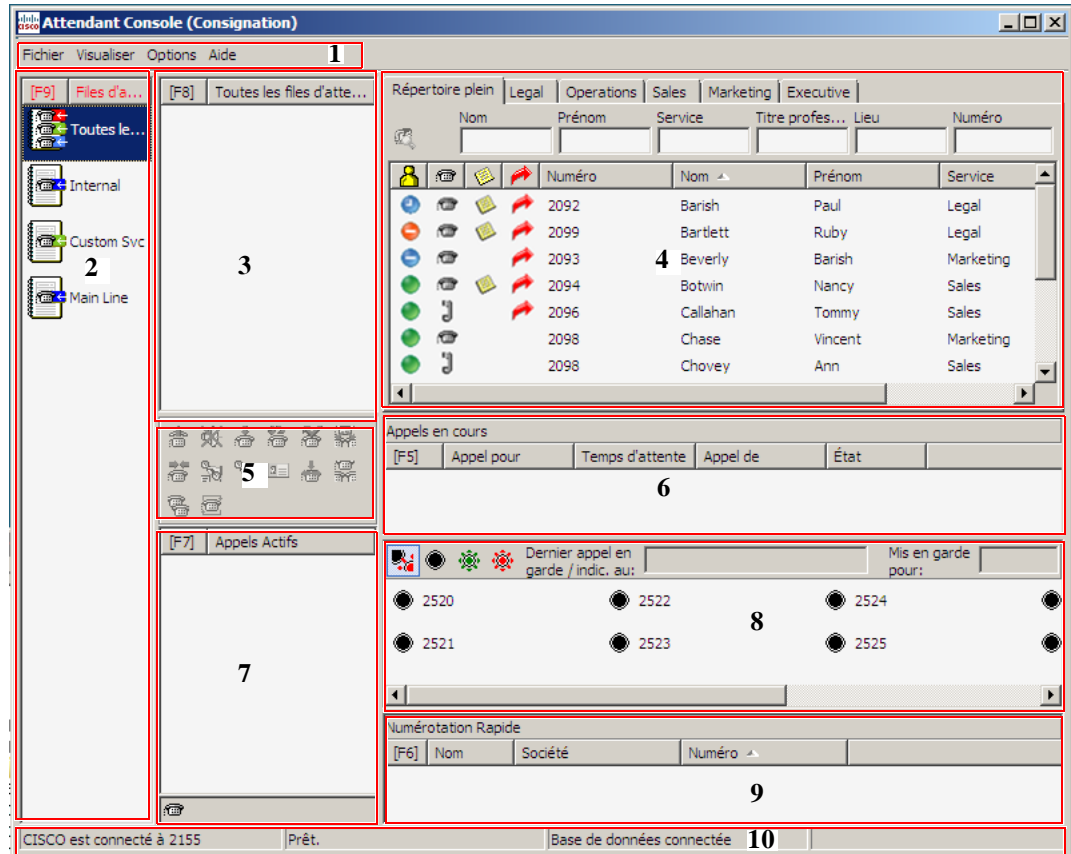


Pour devenir disponible, cliquez sur **Rendre Disponible (F10)**.

Interface

La Figure 1-4 affiche l'interface Cisco Unified Attendant Console.

Figure 1-4 Disposition de Cisco Unified Attendant Console



Légende :

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

Barre de menus

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

Tableau 1-5 Options de menus

Nom du contrôle	Description
Fichier	
Connexion	Cette option sert à se connecter.
Fermeture de session	Cette option vous déconnecte de Cisco Unified Attendant Console.
Quitter	Cette option sert à fermer l'application.
Visualiser	
Barres d'outils	Cette option active/désactive la barre d'outils <i>Commande d'Appel</i> .
Files d'attentes (non disponible dans Department Edition)	Cette option vous permet de <i>visualiser toutes les files d'attente</i> ou de <i>visualiser les files d'attente individuellement</i> .
Numérotation rapide	Cette option active/désactive le champ <i>Numérotation Rapide</i> .
Mise en garde d'un appel	Cette option active/désactive le champ <i>Appels mis en garde</i> .
Afficher les salutations	Cette option active/désactive la fenêtre Salutations.
Afficher mes appels en attente	Cette option active/désactive l'affichage des appels mis en garde sur occupation. La touche de raccourci de cette fonction est Ctrl-F5.
Options	
Préférences	Cette option affiche la fenêtre Préférences permettant de personnaliser Cisco Unified Attendant Console.
Urgence (non disponible dans Department Edition)	Cette option permet d'envoyer toutes les files d'attente en mode urgence. Tous les appels sont transmis vers une destination préconfigurée.
Recherche filtrée	Vous pouvez basculer en mode de recherche latérale (AND) à partir de ce menu.
Taille de police	Utilisez cette option pour modifier la taille de la police utilisée dans l'interface.
Aide	
Table des matières	Une aide à l'écran s'affiche.
Recherche par mot-clé	Permet d'utiliser des mots-clés pour effectuer une recherche dans le fichier d'aide.
Graphiques	Affiche un panneau avec toutes les icônes graphiques utilisées dans Cisco Unified Attendant Console.
A propos d'Attendant Console	Version et informations de copyright.





Files d'attente (F9) (non disponible dans Department Edition)

Le champ Files d'attente contient les files d'attente disponibles pour l'opérateur connecté. Chaque icône représente une autre file d'attente. Lorsqu'un appel entrant est placé dans une file d'attente, l'indicateur numérique affiche le nombre d'appels en attente. L'appelant entend une sonnerie jusqu'à ce que l'appel soit pris.

Dans l'application Administration Web, il est possible de désigner une file d'attente spécifique qui sera immédiatement prise par le prochain opérateur libre (cela correspond à la fonction Distribution forcée). Les appels dans cette file d'attente sont configurés pour être présentés à l'opérateur inactif depuis le plus longtemps ou à la circulaire, c'est-à-dire au partage du travail entre les opérateurs connectés et capables de prendre un appel en attente. La touche Répondre au prochain n'a pas besoin d'être actionnée, l'appel s'affichera immédiatement dans le champ Appel actifs F7. L'appelant est en ligne.

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

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

Icônes	Types de file d'attente
	Files d'attente de la console configurées en Distribution forcée.
	Files d'attente de la console actives et prêtes à recevoir des appels.
	Files d'attente en service nocturne.
	Files d'attente en mode <i>Urgence</i> .

Vous pouvez également accéder aux options mentionnées ci-dessus en cliquant avec le bouton droit sur un appel de la zone *Files d'attente* et en choisissant une option dans le menu contextuel.

Appuyez sur Ctrl-E pour forcer les files d'attente en mode urgence.


Appels entrants en attente (F8)

Ce champ affiche les appels placés dans les files d'attente, plus les informations suivantes :

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

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

Tableau 1-7 Touches de fonction du champ Appels entrants en attente

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

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

Répertoires

Cisco Unified Attendant Console offre deux types de répertoires :

- **Répertoire plein** : indique tous les contacts disponibles pour l'opérateur dans l'environnement Cisco Unified Attendant Console.
- **Groupes de répertoires personnels** : ces répertoires peuvent être modifiés pour afficher une partie du Répertoire plein. Ces groupes de répertoires sont spécifiques aux identifiants utilisés pour la connexion à Cisco Unified Attendant Console.

Répertoire plein

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

Certains aspects du répertoire sont configurés via l'administration de Cisco Unified Attendant, mais les coordonnées de base qui s'affichent normalement incluront des informations telles que :

- Prénom
- Nom
- Service
- Titre professionnel
- Numéro de poste
- E-mail

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

Figure 1-5 Répertoire plein



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

- A l'aide de la souris, sélectionnez un contact dans le répertoire et cliquez sur un bouton de commande d'appel quelconque dans la barre d'outils Commande d'Appel. Ces boutons ont été expliqués aux sections précédentes.
- Cliquez avec le bouton droit sur un contact et sélectionnez une option dans le menu contextuel.
- Utilisez les raccourcis clavier pour effectuer des opérations de commande d'appel comme expliqué aux sections précédentes.

Le [Tableau 1-8](#) donne une description des icônes affichées en regard des contacts dans la zone Répertoire. Le [Tableau 1-9](#) décrit les fonctions des touches utilisées dans la zone Répertoire.

Tableau 1-8 Icônes des contacts dans la zone Répertoire

Icône	Description
	Indique l'état de présence du contact.
	Indique l'état du poste. Peut également être utilisé pour indiquer le type de numéro de contact utilisé, par exemple : Portable, Bureau, Domicile, Fax ou Téléavertisseur.
	Indique que des notes sont associées au contact.
	Indique qu'un autre numéro a été spécifié pour le contact ou qu'un des champs suivants possède une entrée dans les numéros de contact : <ul style="list-style-type: none"> • Portable • Bureau 1 • Bureau 2 • Domicile

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

Touche	Fonction
Ctrl-F2 (selon les préférences - reportez-vous à la section Recherche filtrée, page 2-14) (dans Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium Edition uniquement)	Lancez une recherche latérale sur les autres collègues du contact sélectionné. Cette recherche correspond à la catégorie qui a été définie dans les préférences. Lorsque la fenêtre Recherche latérale s'ouvre, sa barre de titre contient des informations sur la colonne recherchée et les données correspondant au contact sélectionné dans cette colonne. La fenêtre Recherche latérale peut être déplacée ou redimensionnée comme vous le souhaitez.
F2	Affiche le champ du voyant d'occupation, l'état de présence et les numéros alternatifs.
F4	Créer un Groupe de répertoires personnels.
F12	Affiche les propriétés de contact.
Maj-F4	Permet de modifier un groupe de répertoires personnels existant.
Ctrl-F4	Permet de supprimer un groupe de répertoires personnels existant.
Ctrl-Tab et Ctrl-Maj-Tab	Permet de sélectionner l'onglet du répertoire suivant ou précédent et d'afficher les coordonnées.
Alt-<numéro>, où <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10	Permet à l'opérateur de passer à un Répertoire personnel spécifique. Vous pouvez utiliser cette méthode pour afficher les onglets des 10 premiers répertoires uniquement. Exemple : Si vous avez cinq répertoires et que vous appuyez sur Alt-2 , l'onglet du deuxième répertoire s'affiche ; si vous appuyez sur Alt-4 , c'est l'onglet du quatrième répertoire qui s'affiche.

Groupes de répertoires personnels (F4)

Les Groupes de répertoires personnels permettent à l'opérateur Cisco Unified Attendant Console de créer des répertoires personnalisés qui facilitent la navigation dans tout le répertoire.




Remarque

Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Premium Edition résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication pour pouvoir créer des groupes de répertoires personnels.


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

Avec les groupes de répertoires personnels, vous pouvez prendre un appel arrivé sur Cisco Unified Attendant Console et le glisser-déposer dans un onglet de groupe de répertoires personnels spécifique et les contacts dans ce groupe seront disponibles à la sélection.

Créer un nouveau Groupe de répertoires personnels


Remarque

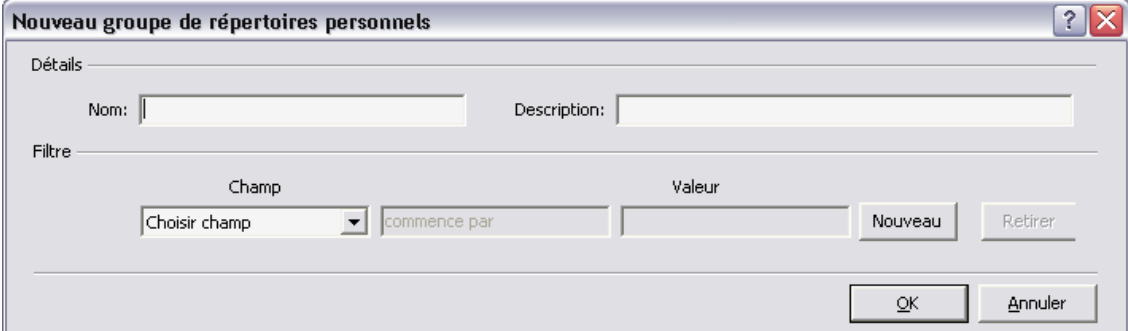
Il est possible de créer un maximum de 100 groupes de répertoires personnels.


Remarque

Les groupes de répertoires personnels permettent aux opérateurs de Cisco Unified Attendant Console de personnaliser leurs répertoires et ne doivent pas être utilisés pour ajouter des numéros personnels à un réseau d'entreprise, car cela risque d'avoir des conséquences sur les licences de contact utilisées.

Etape 1 Pour créer un nouveau Groupe de répertoires personnels, positionnez la souris dans le champ Répertoire de Cisco Unified Attendant Console et appuyez sur **F4** ou cliquez avec le bouton droit de la souris dans le champ Répertoire et allez à **Groupe de répertoires personnels** et **Nouveau**. Une boîte de dialogue s'affichera ([Figure 1-6](#)) et les informations suivantes seront demandées.

Figure 1-6 Boîte de dialogue Groupe de répertoires personnels



Etape 2 Sous **Détails**, vous devez fournir un **Nom** et une **Description** appropriés pour le groupe.

Etape 3 Dans la zone, **Filtre** vous devez entrer les critères avec lesquels vous souhaitez filtrer le groupe de répertoires. Sélectionnez le type de **Champ** dans la zone de liste déroulante.

Etape 4 Puis sélectionnez le type de **Mesure** que vous utiliserez :

- S'il s'agit d'un champ de texte comme **Nom**, **Service**, etc., vous pouvez sélectionner :
 - Commence par,
 - Contient,
 - Finit par,
 - Est égal à.
- S'il s'agit d'un champ numérique, comme un **Numéro**, vous pouvez sélectionner :
 - Commence par,
 - Contient,
 - Finit par,
 - Est égal à,
 - Supérieur ou égal à,
 - Inférieur ou égal à.

Etape 5 Saisissez la **Valeur** de mesure.

Par exemple **Champ: Nom, Type de mesure : Commence par**, et **Valeur de mesure : K**. Cela produira un répertoire avec une liste de contacts dont le nom commence par la lettre K.

Etape 6 [Facultatif] Vous pouvez cliquer sur **Nouveau** pour ajouter un Critère supplémentaire. Vous pouvez utiliser un maximum de trois Critères pour créer ou modifier un Répertoire personnel.



Remarque

Si un répertoire est créé et utilise le paramètre **Numéro** pour filtrer, les critères saisis seront mesurés par rapport à tous les champs de numéro indexés (**Poste principal, Bureau 1, Bureau 2** et **Portable**, etc.) et tous les résultats correspondant à ce critère seront affichés.

Avec le répertoire n'affichant que le numéro de Poste principal, ou le numéro de remplacement (défini dans **Options > Préférences > Général** et **Priorité de numéros de contacts internes** – il peut s'avérer que le répertoire affiche un résultat incohérent. Ce n'est pas le cas et cela démontrera le fait que le contact a un autre champ numéroté correspondant aux critères définis (par exemple Bureau 1, Bureau 2 et Portable, etc.).

*Exemple : - Un contact a comme numéro principal **portable 22222**, mais a aussi un numéro **bureau 1** défini sur **1111**. Donc le répertoire affichera toujours 22222 car c'est le numéro principal si l'on se base sur la priorité.*

*Si cependant **bureau 1** est un champ indexé et qu'un opérateur d'Attendant Console crée un groupe de répertoire personnel où le Numéro est égal à **1111**, alors notre exemple de contact sera affiché (comme le portable répond aux critères) et pourtant le numéro affiché sera le numéro principal, qui est **22222**.*

Ajouter des contacts à un Groupe de répertoires personnels déjà créé

À partir du Répertoire plein, il est possible de sélectionner un contact et de le faire glisser vers un onglet Répertoire personnel précédemment créé. Le contact apparaîtra alors dans ce Répertoire personnel, qu'il corresponde aux critères définis pour ce groupe ou non.



Remarque

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

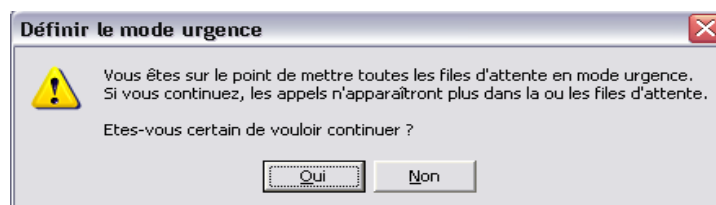
Pour modifier un Groupe de répertoires personnels

Appuyer sur **Maj-F4** vous permet de voir les détails d'un Groupe de répertoires personnels et de les modifier.

Pour supprimer un Groupe de répertoires personnels

Appuyer sur **Ctrl-F4** vous permet de supprimer un Groupe de répertoires personnels existant. Vous serez invité à confirmer que vous souhaitez réaliser la suppression.

Figure 1-7 Exemple d'avertissement avant suppression d'un groupe de répertoires personnels



Barre d'outils de commande d'appel

La barre d'outils Commande d'Appel se trouve entre les zones Appels en attente et Appels Actifs. Affiche les icônes de toutes les opérations de commande d'appel disponibles à n'importe quel moment. La [Figure 1-8](#) illustre la barre d'outils Commande d'Appel avec une sélection d'options disponibles et non disponibles.

Figure 1-8 Barre d'outils de commande d'appel





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

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

Nom du contrôle	Icône	Description
Répondre à l'appel		Cliquez sur ce bouton pour répondre à un appel qui sonne (pas un appel en attente).
Couper le son de l'appel		Cliquez sur ce bouton pour couper le son d'un appel. L'appel sera mis en attente localement (sur le combiné) et l'appelant entendra votre musique d'attente.
Supprimer l'Appel		Cliquez sur ce bouton pour supprimer un appel actif.
Transférer l'Appel		Permet d'effectuer un transfert avec consultation.
Récupérer l'Appel		Cliquez sur ce bouton pour récupérer un appel en attente.
Basculer l'appel		Cliquez sur cette icône pour basculer entre les appels <i>actifs</i> et <i>en garde</i> .
Rétablir		Cliquez sur ce bouton pour rétablir une action précédente réalisée sur un appel.
Mettre en garde avec notes		Cliquez sur ce bouton pour annoter l'appel en cours avant de le placer en attente. Remarque Ces notes sont personnelles et ne sont pas envoyées avec l'appel.
Mettre en garde		Cliquez sur ce bouton pour mettre un appel donné directement en attente.
Propriétés de Contact		Cliquez sur ce bouton pour afficher les propriétés de contact de l'appelant.
Commencer la conférence		Cliquez sur ce bouton pour consulter et commencer une conférence avec un autre utilisateur.
Conférence		Cliquez sur ce bouton pour mettre en liaison les participants à la conférence.

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

Nom du contrôle	Icône	Description
Mettre en attente sur occupation		Cliquez sur ce bouton pour transférer un appel vers un poste occupé.
Mettre l'appel en garde / indic.		Cliquez sur ce bouton pour placer l'appel sur un poste de mise en garde d'appel.

Vous pouvez également réaliser les opérations mentionnées ci-dessus en cliquant avec le bouton droit de la souris sur un appel dans le champ Appels Actifs et en choisissant une option dans le menu contextuel. Vous pouvez également accéder à ces options à l'aide du clavier (reportez-vous au [Chapitre 1, « Utilisation du clavier »](#)).

Progression de l'appel (F5)

Le champ Progression de l'appel contient deux types d'appel :


- Appels mis en attente.
- Appels dont le délai d'attente est dépassé (revenus) et qui ont été transférés ou mis en garde sur un poste.

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

- A l'aide de la souris, sélectionnez un appel dans la zone Progression de l'appel et cliquez sur un bouton de commande d'appel quelconque dans la barre d'outils Commande d'Appel. Ces boutons ont été expliqués aux sections précédentes.
- Cliquez avec le bouton droit sur un appel et sélectionnez une option dans le menu contextuel.
- Utilisez les raccourcis clavier pour effectuer des opérations de commande d'appel comme expliqué aux sections précédentes.

Le [Tableau 1-11](#) fournit une description des champs affichés dans la zone Progression de l'appel.

Tableau 1-11 Champs affichés pour un appel dans la zone Progression de l'appel

Nom du contrôle	Description
Progression de l'appel	Numéro de l'appelant.
Durée	Durée d'attente écoulée pour l'appelant.
Poste	Le poste auquel l'appel a été transféré.
État	Indique si vous avez placé l'appel en attente ou si l'appel est revenu car son délai d'attente était dépassé.
Étiquette 	Cet indicateur s'affiche pour vous signaler que des notes sont associées à l'appel.

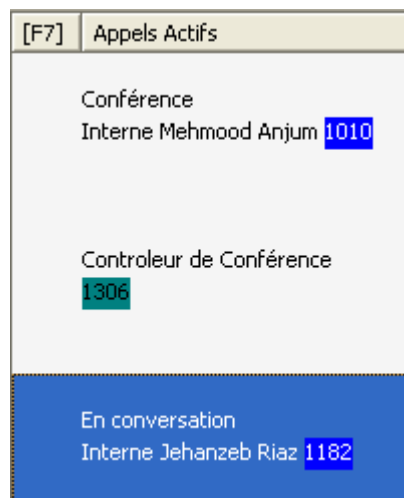
Appels Actifs (F7)

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

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

La [Figure 1-9](#) fournit un exemple de champ Appels Actifs.

Figure 1-9 Exemple de champ Appels Actifs



Remarque

Si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée dans l'administration Web, vous n'avez pas besoin d'appuyer sur **Plus** pour prendre l'appel. L'appel apparaît automatiquement dans le champ Appels Actifs (F7) et l'appelant est en ligne.

Le [Tableau 1-12](#) répertorie les touches qui peuvent être utilisées dans la zone Appels Actifs.

Tableau 1-12 Touches utilisées pour traiter les appels dans le champ Appels Actifs

Touche	Fonction
Entrée	Appuyez sur cette touche pour répondre à l'appel qui sonne.
Entrée	Appuyez sur cette touche pour mettre fin à l'appel.
Entrée	Appuyez sur cette touche pour terminer le transfert avec consultation de l'appel.
Pg suiv.	Appuyez sur cette touche pour mettre en attente.
Pg suiv.	Appuyez sur cette touche pour récupérer l'appel en attente.
-	Appuyez sur cette touche pour annuler le transfert avec consultation.
Fin	Appuyez sur cette touche pour démarrer la conférence et rassembler tous les participants à la conférence.
Suppr.	Appuyez sur cette touche pour rétablir un appel.
F2	Appuyez sur cette touche pour afficher les autres numéros, le champ du voyant d'occupation et l'état de présence.
F12	Appuyez sur cette touche pour afficher les coordonnées de contact.

Tableau 1-12 Touches utilisées pour traiter les appels dans le champ Appels Actifs

Touche	Fonction
Origine	Appuyez sur cette touche pour mettre en garde un appel sur un appareil.
Ctrl-M	Permet d'envoyer un e-mail à l'utilisateur d'un poste ne répondant pas à un appel.





Vous pouvez également accéder aux options mentionnées ci-dessus en cliquant avec le bouton droit sur un appel de la zone **Appels Actifs** et en choisissant une option dans le menu contextuel.

Appels mis en garde

Le champ Appels mis en garde affiche une liste des dispositifs de mise en garde d'appel. Si vous n'utilisez pas la fonction de mise en garde d'appel, vous pouvez masquer ce champ en cliquant sur **Visualiser > Mettre en garde** (cette option permet de basculer l'affichage). Par défaut, tous les dispositifs sont affichés.


Le [Tableau 1-13](#) décrit les commandes que vous pouvez utiliser dans le champ Appels mis en garde.

Tableau 1-13 Commandes d'appels mis en garde

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

Les champs suivants sont également affichés :

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

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

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



- À l'aide de la souris, sélectionnez un dispositif de mise en garde d'appel et cliquez sur une icône dans la barre d'outils Commande d'Appel.
- Cliquez avec le bouton droit sur un appareil et sélectionnez une option dans le menu contextuel.
- Utilisez les raccourcis clavier pour effectuer des opérations de commande d'appel comme expliqué aux sections précédentes.

Numérotation rapide (F6)

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

La [Figure 1-10](#) présente un exemple de nom dans le champ Numérotation Rapide.

Figure 1-10 Champ Numérotation Rapide

Numérotation Rapide			
[F6]	Nom	Société	Numéro ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

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

- À l'aide de la souris, sélectionnez un contact et cliquez sur une icône dans la barre d'outils Commande d'Appel.
- Utilisez les raccourcis clavier pour effectuer des opérations de commande d'appel comme expliqué aux sections précédentes.



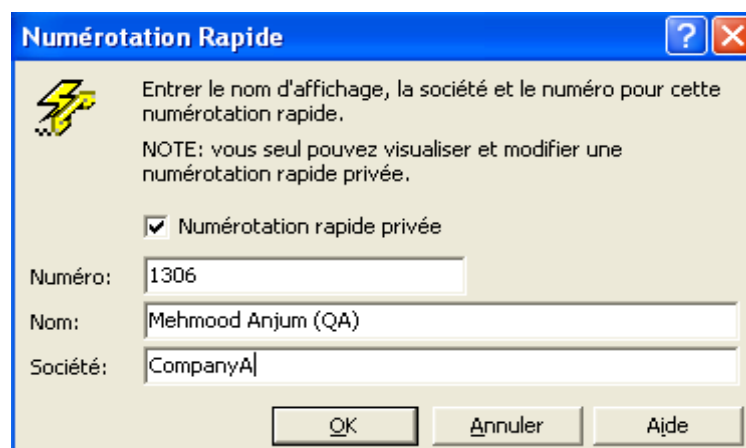
Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Premium Edition résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication pour pouvoir ajouter, supprimer ou modifier des numéros de numérotation rapide.

Ajout d'une entrée dans le champ Numérotation Rapide


Pour ajouter un numéro dans le champ Numérotation Rapide, procédez comme suit :

- Etape 1** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le champ Numérotation Rapide et sélectionnez **Ajouter la Numérotation Rapide**.
- Etape 2** Entrez le **Numéro**, le **Nom** et la **Société** du contact. La [Figure 1-11](#) illustre la boîte de dialogue Numérotation Rapide.

Figure 1-11 Boîte de dialogue Numérotation Rapide



Numérotation Rapide [?] [X]

 Entrez le nom d'affichage, la société et le numéro pour cette numérotation rapide.

NOTE: vous seul pouvez visualiser et modifier une numérotation rapide privée.

Numérotation rapide privée

Numéro:

Nom:

Société:

OK Annuler Aide

Le [Tableau 1-14](#) décrit les champs de la boîte de dialogue Numérotation Rapide (illustrée à la [Figure 1-11](#)).

Tableau 1-14 Champs de la fenêtre Numérotation Rapide

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

Etape 3 Cliquez sur **OK**.



Remarque

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

Suppression d'une entrée dans le champ Numérotation Rapide

Pour supprimer une entrée dans le champ Numérotation Rapide, procédez comme suit :

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

Modification d'une entrée du champ Numérotation Rapide

Pour mettre à jour une entrée dans le champ Numérotation Rapide, procédez comme suit :

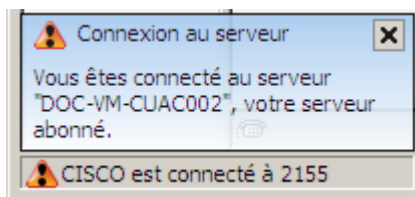
- Etape 1** Sélectionnez la numérotation rapide à mettre à jour.
- Etape 2** Cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez **Editer la Numérotation Rapide**.
- Etape 3** Modifiez les champs **Nom**, **Numéro** et **Société** comme vous le souhaitez.
- Etape 4** Cliquez sur **OK**.

Barre d'état

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

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

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



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

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

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

Utilisation des champs

Voici quelques procédures que vous pouvez utiliser avec Cisco Unified Attendant Console :

Composition d'un numéro

Plutôt que de sélectionner un contact dans les répertoires et de passer un appel, vous pouvez composer un numéro directement depuis votre clavier. À mesure que vous tapez, les chiffres apparaissent dans la **boîte de numérotation** sous la zone **Appels Actifs**. Le [Tableau 1-15](#) répertorie les touches que vous pouvez utiliser pour modifier le numéro composé.

Vous pouvez utiliser les touches suivantes :

Tableau 1-15 Touches utilisées pour modifier le numéro composé


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

Recherche de contacts dans les répertoires

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

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

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

 **Remarque**

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

Etape 6 Appuyez sur **Entrée**.



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

Une fois que la personne requise a été identifiée, double-cliquez ou appuyez deux fois sur la touche **Entrée** pour appeler le contact. La [Figure 1-12](#) illustre la recherche d'une personne prénommée John.

Figure 1-12 Exemple de résultats de recherche

Nom		Prénom	Service
		mehmood	
Numéro	Nom	Prénom	Service
1010	Anjum	Mehmood	QA
1301	Anjum	Mehmood	QA

 **Remarque**

Si vous appuyez sur le bouton  **Recherche filtrée**, tous les contacts ne correspondant pas aux critères indiqués sont alors filtrés lors de la recherche. Si vous n'appuyez pas sur ce bouton, l'application sélectionne uniquement le contact correspondant au mot-clé indiqué. Par exemple, si vous appuyez sur le bouton **Recherche filtrée**  et que vous tapez « A », le premier contact ayant pour première lettre la lettre « A » est sélectionné.

Recherche latérale (Ctrl-F2) (Enterprise/Premium Edition uniquement)

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

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

Recherche latérale

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

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

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

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

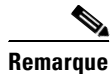


CHAPITRE 2

Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console

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

Pour accéder aux paramètres de la console, sélectionnez **Options > Préférences** dans le menu principal. La fenêtre **Préférences** s'affiche.



Remarque

Vous pouvez modifier la taille de la police utilisée dans l'interface à partir de la fenêtre **Préférences** ou en sélectionnant **Options > Taille de police** dans le menu principal. Pour connaître les tailles disponibles, reportez-vous à [Afficher, page 2-3](#).

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

Généralités

Les paramètres disponibles dans cette section sont les suivantes :

- **Affichage de l'application quand**

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

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

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

- **Priorité des numéros de contacts internes**

Vous devez définir une priorité de façon à ce que si un contact n'a pas le premier numéro dans la liste, le numéro suivant s'y substituera.

Ce tableau montre les numéros de contact possible disponibles, et la séquence selon laquelle ils rempliront le champ Numéro dans le répertoire. Si le contact n'a pas un **Poste principal**, le numéro qui sera utilisé sera **Bureau 1**, puis **Bureau 2**, puis **Portable**, etc.

Pour modifier la séquence de l'ordre dans lequel les numéros seront remplacés, sélectionnez le **type de numéro** que vous souhaitez déplacer et utilisez les flèches **Haut** et **Bas** pour le déplacer vers le bon emplacement.

**Remarque**

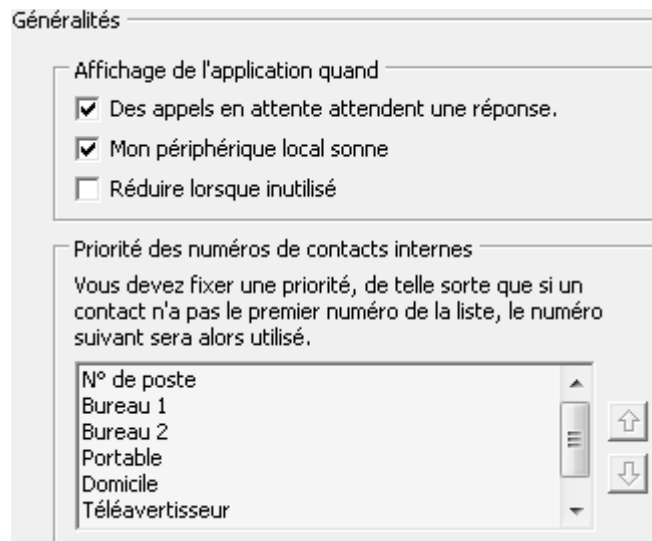
Notez les points suivants :

- Si un répertoire est créé et utilise le paramètre **Numéro** pour filtrer, les critères saisis seront mesurés par rapport à tous les champs de numéro indexés (**Poste principal, Bureau 1, Bureau 2, et Portable** etc, etc) et tous les résultats correspondant à ce critère seront affichés.
- Avec le répertoire n'affichant que le numéro de Poste principal, ou le numéro de remplacement (défini dans l'onglet **Préférences > Généralités** et **Priorité des numéros de contacts internes**), il peut s'avérer que le répertoire affiche un résultat incohérent. Ce n'est pas le cas et cela démontrera le fait que le contact a un autre champ numéroté correspondant aux critères définis (par exemple **Bureau 1, Bureau 2 et Portable**, etc.).
- Exemple : Un contact a comme numéro principal *portable 22222*, mais a aussi un numéro *bureau 1* défini sur *1111*. Donc le répertoire affichera toujours *22222* car c'est le numéro principal si l'on se base sur la priorité.

Cependant, si **bureau 1** est un champ indexé et qu'un opérateur d'Attendant Console crée un groupe de répertoires personnels où le Numéro est égal à *1111*, alors notre exemple de contact sera affiché (comme le portable répond aux critères) et pourtant le numéro affiché sera le numéro principal, qui est *22222*.

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

Figure 2-1 Onglet Généralités de la section Préférences



Afficher

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

- **Ordre des files d'attente** (Cisco Unified Attendant Console Premium Edition uniquement) : si vous ne voulez pas que les files d'attente soient dans l'ordre dans lequel elles ont été créées, cochez **Trier les files d'attente par ordre alphabétique**.
- **Lorsqu'une section est sélectionnée** : le paramètre **Changer la couleur de la police** permet de modifier les couleurs de la police des étiquettes dans Cisco Unified Attendant Console pour la zone sélectionnée. Cela facilite la reconnaissance de la zone sélectionnée lorsque vous travaillez sur la console. Par défaut, le texte devient rouge.
- **Afficher les informations pour l'appel**
 - Le paramètre **Afficher la balise de routage** permet d'afficher la destination prévue de chaque appel ainsi que les détails standard de chaque appel, tels que l'identification de l'appelant et la notification interne/externe. Il s'agit de l'option par défaut.
 - Le paramètre **Afficher les conditions de temporisation** permet d'afficher les raisons détaillées du retour de l'appel vers l'opérateur.
- **Lors d'un appel** : ce paramètre contrôle l'affichage du message d'invite CVO/Présence. Par défaut, **Afficher l'invite si l'état de présence est défini** n'est pas sélectionné.
- **Lors d'un glisser-déplacer** : l'option **Afficher une image glissée** permet d'afficher une image complète de l'appel que vous êtes en train de faire glisser à l'écran.

- **Taille de police** : utilisez ce paramètre pour modifier la taille de la police utilisée dans l'interface de Cisco Unified Attendant Console pour en améliorer la convivialité. Sélectionnez parmi **Par défaut**, **Moyen**, **Long** ou **Très long**. Vous pouvez également définir ce paramètre à partir du menu principal de l'application en sélectionnant **Options > Taille de police**.
- **Résilience** (Cisco Unified Attendant Console Premium Edition uniquement) : cochez **Afficher l'invite au moment du changement de serveur** (par défaut) pour que l'invite s'affiche lors d'un changement de serveur au cours d'une panne ou d'une récupération.

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

Figure 2-2 Onglet Afficher de la section Préférences

The screenshot shows the 'Afficher' configuration page with the following settings:

- Ordre des files d'attente**: Trier les files d'attente par ordre alphabétique
- Lorsqu'une section est sélectionnée**: Changer la couleur de la police. En cette couleur: ■ Couleur
- Afficher les informations pour l'appel**: Afficher la balise de routage, Afficher les conditions de temporisation
- Lors d'un appel**: Afficher l'invite si l'état de présence est défini
- Lors d'un glisser-déplacer**: Afficher une image glissée
- Taille de police**: Par défaut
- Résilience**: Afficher l'invite au moment du changement de serveur

Présence

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

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

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

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

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

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

Figure 2-3 Onglet Présence de la section Préférences

Présence

Affichage de présence par défaut

État de présence Microsoft

État de présence Cisco

Aucun

Activer les informations de présence Microsoft

Pour obtenir les informations de présence, utilisez le champ suivant:

E-mail

Activer les informations de présence Cisco

Pour obtenir les informations de présence, utilisez le champ suivant:

Profil de l'utilisateur

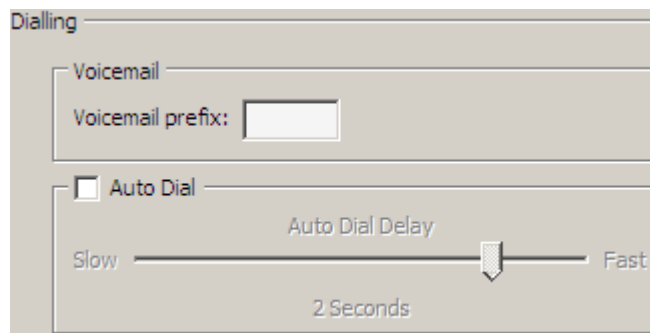
Numérotation

Les options disponibles dans cet onglet sont les suivantes :

- **Préfixe de messagerie vocale** : cette option permet d'entrer un préfixe pour envoyer l'appel directement sur une messagerie vocale.
- **Numérotation Automatique** : cette option permet de composer automatiquement un numéro interne ou externe à l'issue d'une durée donnée. Vous pouvez définir la durée de la numérotation automatique. Le numéro souhaité doit être saisi dans la zone située sous Appels Actifs.

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

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



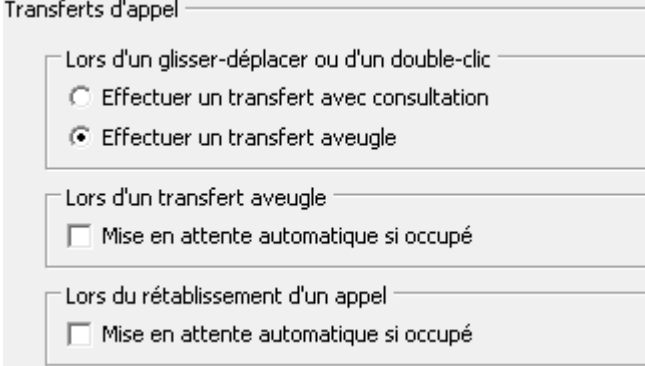
Transferts d'appel

Les options disponibles dans cet onglet sont les suivantes :

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

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

Figure 2-5 Onglet Transferts d'appel de la section Préférences (Enterprise/Premium Edition)



Transferts d'appel

Lors d'un glisser-déplacer ou d'un double-clic

Effectuer un transfert avec consultation

Effectuer un transfert aveugle

Lors d'un transfert aveugle

Mise en attente automatique si occupé

Lors du rétablissement d'un appel

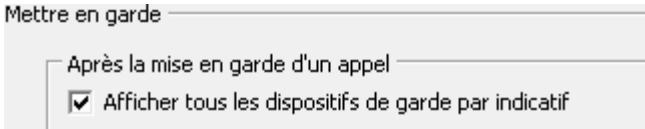
Mise en attente automatique si occupé

Mise en garde d'un appel

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

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

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



Mettre en garde

Après la mise en garde d'un appel

Afficher tous les dispositifs de garde par indicatif

Couper le son

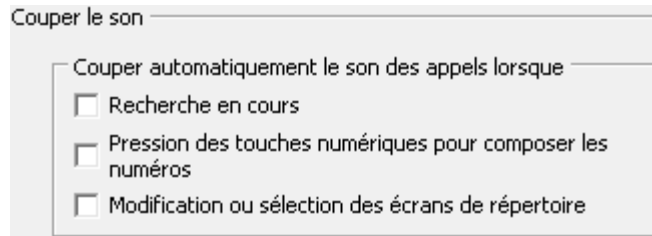
Cette section permet à l'utilisateur de couper automatiquement le son des appels. L'utilisateur a le choix entre les options suivantes :

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

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

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

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



Sons

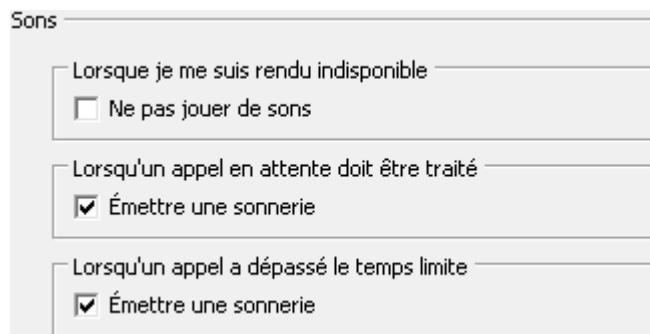
Cette section permet d'activer ou de désactiver les sons en fonction d'événements spécifiques. Attendant Console déclenche alors les sons lorsque l'événement se produit.

Les options disponibles dans cet onglet sont les suivantes :

- **Lorsque je me suis rendu indisponible** : Cette option contient la case à cocher **Ne pas jouer de sons**. Cochez cette case si vous voulez que l'application n'émette aucun son lorsque vous vous absentez momentanément.
- **Lorsqu'un appel en attente doit être traité** : Cette option contient la case à cocher **Émettre une sonnerie**. Cochez cette case pour qu'une sonnerie soit émise pendant qu'un appel est en attente.
- **Lorsqu'un appel a dépassé le temps limite** : Cette option contient la case à cocher **Émettre une sonnerie**. Vous pouvez cocher cette case pour indiquer l'appel retourné du champ Progression de l'appel, Mettre en garde ou d'un autre champ.

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

Figure 2-8 Onglet Sons de la section Préférences



Répertoire

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

- **Groupe de répertoires** : permet de modifier la manière dont un répertoire donné s'affichera. Pour cela, cochez la case **Tous les groupes de répertoires utilisent les mêmes paramètres** et sélectionnez le répertoire (remarque : tous les répertoires adopteront ensuite les paramètres du répertoire sélectionné). Sinon, si **Tous les groupes de répertoires utilisent les mêmes paramètres** n'est pas coché, vous pouvez sélectionner un répertoire dans la table puis le configurer indépendamment des autres. Depuis cette liste, vous pouvez également modifier l'ordre dans lequel les répertoires seront affichés. Pour cela, sélectionner un répertoire et utilisez les flèches Haut et Bas pour le déplacer dans la liste.



Remarque

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

- **Ordre d'affichage par défaut** : vous pouvez définir l'**Ordre d'affichage par défaut** dans le Répertoire Interne. La liste déroulante comportant des valeurs par défaut est utilisée pour sélectionner. La liste des contacts du répertoire est triée en fonction de l'option sélectionnée.
- **Afficher les informations suivantes** : cette section comporte deux zones de liste avec des valeurs définies pour **Disponible** et **Affiché**. Vous pouvez sélectionner des valeurs de la zone de liste *Disponibles* et les insérer dans la zone de liste *Affichées*. Les informations sélectionnées s'affichent alors pour le contact en question.
- **Recherche basée sur** : dans cette zone, vous pouvez choisir les champs de recherche à afficher qui seront utilisés pour rechercher un enregistrement dans le répertoire interne. Avec Cisco Unified Attendant Console Business/Department Edition, vous pouvez sélectionner un maximum de trois champs. Avec Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium Edition, vous pouvez utiliser l'option **Nombre de champs de recherche à afficher à l'écran** pour afficher jusqu'à six champs.

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

Figure 2-9 Onglet Répertoire de la section Préférences (Enterprise/Premium Edition)

Répertoire

Groupes de répertoires

Tous les groupes de répertoires utilisent les mêmes paramètres.

Répertoire plein

Ordre d'affichage par défaut

Nom

Afficher les informations suivantes

Disponible:	Affiché:
Centre de coûts	Icône de présence
Champ Utilisateur 1	Icône d'état du télé
Champ Utilisateur 2	Icône Notes
Champ Utilisateur 3	Icône Numéros alte
E-mail	Numéro
E-mail 2	Nom
E-mail 3	Prénom
Initiales	Service

Recherche basée sur

Nombre de champs de recherche à afficher à l'écran : 6

Recherche 1: Nom

Recherche 2: Prénom

Recherche 3: Service

Recherche 4: Titre professionnel

Recherche 5: Lieu

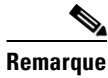
Recherche 6: Numéro



Remarque

Les champs grisés indiquent qu'ils ne sont pas indexés dans la base de données.

Numéros alternatifs



Remarque

Cette option est disponible uniquement dans Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium Edition.

Avec Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium Edition, vous pouvez utiliser l'onglet Numéros alternatifs pour afficher des informations spécifiques avec chaque contact sélectionné. Nous vous recommandons de configurer l'ordre d'affichage en fonction de l'ordre d'affichage de la zone Répertoire.

La [Figure 2-10](#) affiche les options configurables sur l'onglet Numéros alternatifs.

Figure 2-10 Onglet Numéros alternatifs de la section Préférences

En-têtes de champ

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

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

- Étape 1** Cliquez sur une valeur dans la colonne **Texte d'affichage**.
- Étape 2** Tapez un nouveau **texte d'affichage** pour remplacer le **texte par défaut**.
- Étape 3** Cliquez sur **OK**.

Pour restaurer le texte par défaut, cliquez sur le bouton **Restaurer par Défaut**.

La [Figure 2-11](#) affiche les options configurables sur l'onglet En-têtes de Champ.

Figure 2-11 Onglet *En-têtes de Champ* de la section *Préférences (Enterprise/Premium Edition)*

En-têtes de Champ

Vous pouvez modifier les noms des en-têtes de champ qui apparaissent dans l'application en saisissant le nouveau nom du champ à côté du nom du champ que vous souhaitez modifier.

Si les noms que vous avez affectés ne vous satisfont pas, vous pouvez rétablir les paramètres par défaut à tout moment en appuyant sur le bouton "Restaurer par défaut".

Texte par défaut	Texte d'affichage
Titre	Titre
Initiales	Initiales
Prénom	Prénom
Nom intermédiaire	Nom intermédiaire
Nom	Nom
E-mail	E-mail
E-mail 2	E-mail 2
E-mail 3	E-mail 3
Adresse Ligne 1	Adresse Ligne 1
Adresse Ligne 2	Adresse Ligne 2
Adresse Ligne 3	Adresse Ligne 3
Adresse Ligne 4	Adresse Ligne 4
Code postal	Code postal

Restaurer par Défaut

Avec Cisco Unified Attendant Console Business/Department Edition, vous pouvez uniquement définir les en-têtes de champ suivants :

- Prénom
- Nom
- E-mail
- Titre professionnel
- Service.

Tri secondaire

Cet onglet est uniquement activé lorsque Cisco Unified Attendant Console est déconnecté.

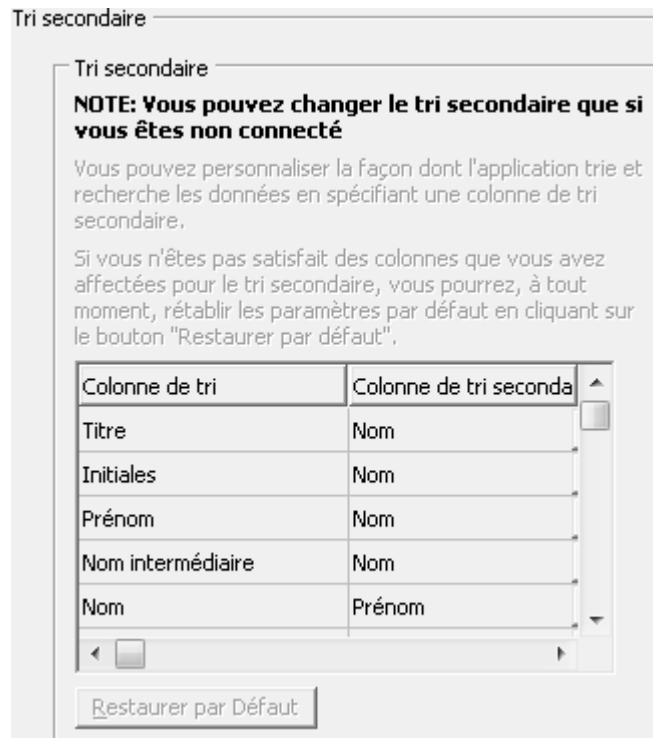
Vous pouvez personnaliser le mode de tri et de recherche des données de Cisco Unified Attendant Console en définissant une **colonne de tri secondaire** (par défaut, celle-ci est définie sur **Prénom**). Vous pouvez au besoin restaurer les options par défaut. Le bouton **Restaurer par Défaut** est activé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

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

- Etape 1** Cliquez sur une valeur du champ **Colonne de tri secondaire**.
- Etape 2** Un menu déroulant s'affiche avec différentes valeurs en rapport avec les valeurs de la colonne de tri.
- Etape 3** Sélectionnez la nouvelle valeur qui doit remplacer la valeur précédente.
- Etape 4** Pour modifier plusieurs valeurs, répétez les étapes 1 à 3.
- Etape 5** Cliquez sur **OK**.

La [Figure 2-12](#) affiche les options configurables sur l'onglet Tri secondaire.

Figure 2-12 Exemple d'onglet Tri secondaire de la section Préférences



Recherche filtrée

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

- **Recherche avec l'opérateur ET**

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

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



Remarque

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

- **Lors d'une recherche filtrée**

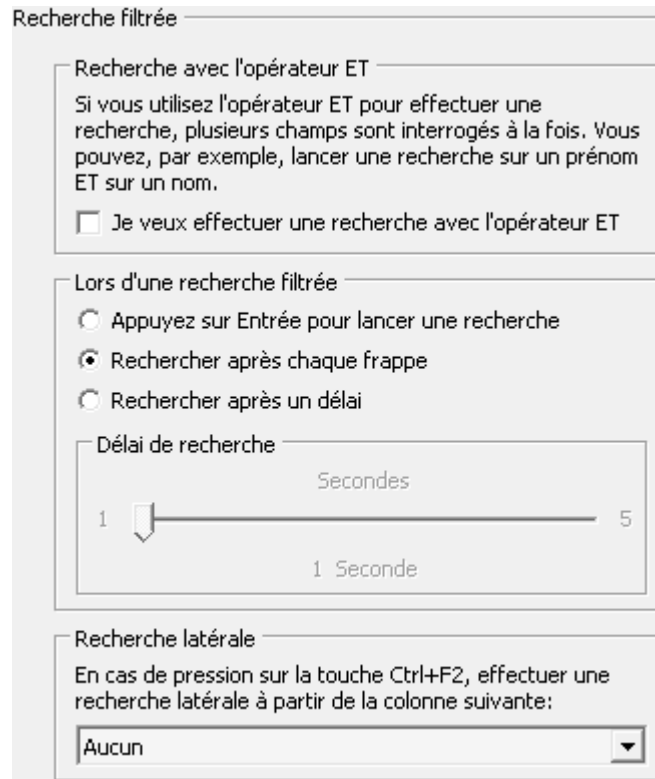
- **Appuyez sur Entrée pour lancer une recherche** : après avoir renseigné l'un des champs de recherche, si vous avez sélectionné cette option, il vous suffit d'appuyer sur la touche **Entrée** pour lancer la recherche.
- **Rechercher après chaque frappe** : cette option permet de mettre à jour les résultats de la recherche à chaque frappe sur le clavier pendant la saisie d'une valeur de recherche dans le champ. Il s'agit de l'option par défaut.
- **Rechercher après un délai** : lorsque vous sélectionnez cette option et que vous saisissez des informations dans le champ de recherche, les résultats de la recherche s'affichent avec le délai spécifié dans la section **Délai de recherche**.

- **Recherche latérale** (Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium Edition uniquement)

Avec Cisco Unified Attendant Console Enterprise/Premium Edition, la fonction Recherche latérale permet de rechercher un autre contact en utilisant la combinaison de touches Ctrl-F2. Les options disponibles sont les suivantes : **Aucun, Nom, Prénom, Service** ou **Numéro**. Si vous sélectionnez l'option **Aucun**, la fonction Recherche latérale est désactivée.

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

Figure 2-13 Onglet Recherche filtrée de la section Préférences



Connexion

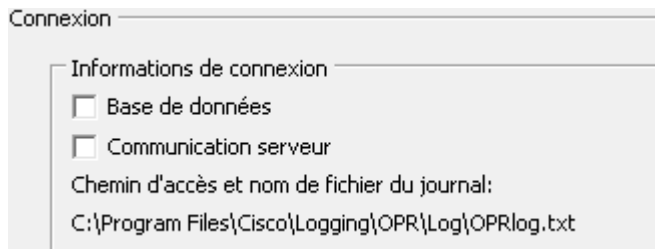
Cet onglet vous permet de vous connecter et de vous déconnecter. Utilisez les cases à cocher pour contrôler la connexion suivante :

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

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

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

Figure 2-14 Onglet Connexion de la section Préférences



Avancé

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



Remarque

Notez les points suivants :

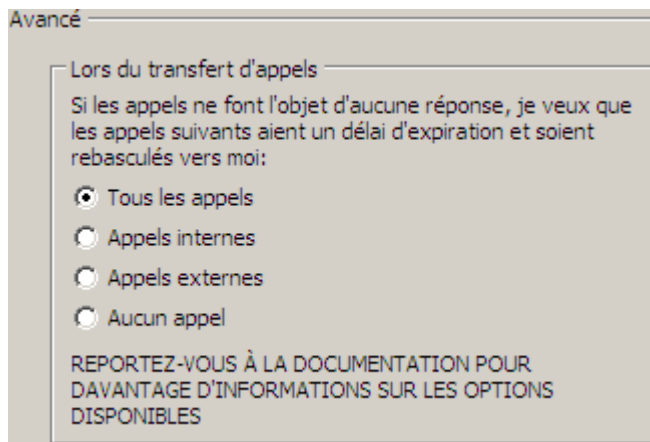
- Par défaut, les transferts directs sont désactivés. Si vous voulez utiliser des transferts directs, vous **devez** configurer le CSS de la passerelle pour permettre le renvoi des appels entrants.
- Si vous utilisez les transferts directs, vous perdez la fonction de rappel et les seuls appels que le système pourra rappeler en interne sont ceux vers des postes surveillés par le serveur Cisco Unified Attendant Console.

Les transferts directs permettent au destinataire de voir l'ILA d'origine. Toutefois, l'utilisation des transferts directs limite la capacité de la console à renvoyer à l'opérateur les appels transférés qui n'ont pas obtenu de réponse.

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

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

Figure 2-15 Onglet Avancé de la section Préférences









CHAPITRE 3

Utilisation de Cisco Unified Attendant Console

Comme l'indique le titre, ce chapitre aborde la séquence opérationnelle de l'application. Il couvre les rubriques relatives à la gestion des appels. Dans ce chapitre, vous allez apprendre à utiliser Cisco Unified Attendant Console. Avec Cisco Unified Attendant Console, vous pouvez afficher deux niveaux de contrôle : état du téléphone et état de la ligne. Les icônes décrites dans le [Tableau 3-1](#) apparaissent dans les répertoires et définissent l'état du téléphone.

Tableau 3-1 Icônes d'état du téléphone de la zone Répertoire

Icône	Description
	Raccroché
	Actif
	Indisponible
	Sonnerie d'appel entrant

Prise d'appels

Cisco Unified Attendant Console traite deux types d'appels.

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

Les appels en cours de traitement s'affichent dans la zone **Appels Actifs (F7)**. La [Figure 1-9, page 1-17](#) illustre un appel dans la zone Appels Actifs.

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

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

Répondre au prochain

Le système classe les appels entrants par ordre de priorité avant de les afficher. Les appels s'affichent alors dans la zone Appels en attente (**F8**) par ordre de priorité décroissant.

Répondre au prochain est la méthode la plus simple pour répondre aux appels entrants. Cette option permet de répondre aux appels dans l'ordre de priorité défini par le système. Les appels de priorité élevée sont traités en premier.

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

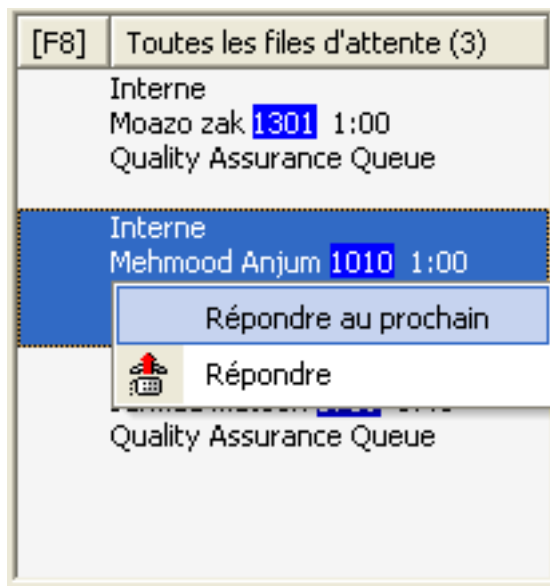
-
- Etape 1** Appuyez sur la touche F8 pour sélectionner la zone Appels en attente.
- Etape 2** Appuyez sur la touche « + » du clavier pour acheminer l'appel vers votre combiné.
-

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

-
- Etape 1** Cliquez avec le bouton droit de la souris dans la zone Appels en attente.
- Etape 2** Sélectionnez **Répondre au prochain** dans le menu contextuel.
-

L'image suivante illustre les options du menu contextuel disponibles pour répondre à l'appel suivant. L'appel suivant dont la priorité est la plus élevée est traité quel que soit l'appel sélectionné dans la zone Appels en attente. La [Figure 3-1](#) illustre un appel traité avec l'option Répondre au prochain.

Figure 3-1 Exemple d'appels traités avec l'option Répondre au prochain



Sélection choisie (non disponible dans Department Edition)



Remarque

Cette section ne s'applique pas à Cisco Unified Attendant Console Department Edition, car les files d'attente ne sont pas affichées.

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

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

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

Étape 1 Appuyez sur **F9** pour sélectionner le champ **Files d'attente**.

Étape 2 Sélectionnez une file d'attente à l'aide des touches de défilement vertical.

Étape 3 Le champ **F8** affiche tous les appels dans la file d'attente sélectionnée.



Remarque

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

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

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

Étape 1 Sélectionnez la zone Appels en attente en appuyant sur la touche **F8**.

Étape 2 Sélectionnez l'appel à prendre à l'aide des touches fléchées pointant vers le haut ou vers le bas.


Étape 3 Appuyez sur **Entrée** pour connecter l'appel.

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

Étape 1 Sélectionnez le champ **Toutes les files d'attente**.

Étape 2 Cliquez sur l'appel en question.

Étape 3 Cliquez sur le bouton  **Répondre à l'appel** dans la barre d'outils de commande d'appel.


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



Remarque

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

Distribution forcée

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

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

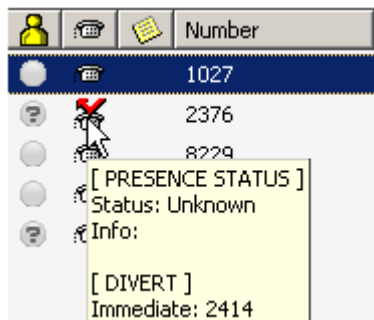
Renvoi d'appel de répertoire

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


Remarque

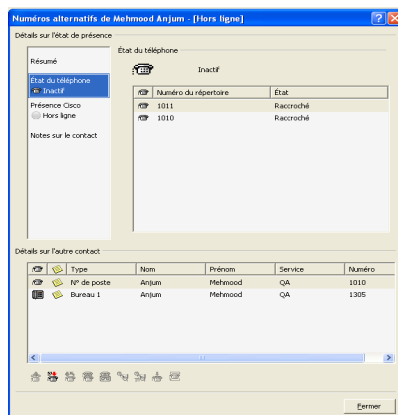
Dans une instance où un contact a plusieurs lignes, l'icône Renvoi d'appel s'affiche uniquement si cette option est configurée sur la ligne principale.

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



Pour voir les lignes secondaires, vous devrez appuyer sur F2, qui affichera la fenêtre État de présence. Sur la [Figure 3-2](#), l'extension 1001 est indiquée comme étant redirigée et l'extension 1027 comme étant raccrochée.

Figure 3-2 Exemple d'un État de présence défini sur un appareil à lignes multiples



Numéros alternatifs et état de présence

L'écran État peut être affiché en procédant de deux manières différentes :











- Un contact est sélectionné dans un répertoire et vous appuyez sur la touche **F2**.
- Un opérateur transfère un appel vers un poste auquel un état de présence est attribué. L'utilisateur est informé qu'un état de présence est défini pour la personne vers laquelle l'appel est acheminé. Le [Tableau 3-2](#) décrit les commandes disponibles dans la fenêtre État de présence.

Tableau 3-2 Commandes de la fenêtre État de présence

Commande	Description
État du téléphone	État de présence actuel du contact. L'état du téléphone est représenté par l'icône et la description correspondantes.
Panneau Résumé	État du téléphone, Présence Cisco et Notes sur le contact. Elles peuvent être mises en surbrillance pour afficher la description de l'état dans le panneau de détails.
Panneau de détails	Le contenu de ce panneau reflète l'état particulier sélectionné dans le panneau Résumé. Avec l'option État du téléphone sélectionnée dans le panneau Résumé, une liste des lignes associées au numéro de poste des contacts s'affiche.
Détails sur l'autre contact	Cette option indique le numéro vers lequel l'appel doit être renvoyé. Si le numéro est enregistré dans le répertoire, le nom complet du contact s'affiche à la place du numéro.

Le [Tableau 3-3](#) répertorie les icônes représentant l'état de la ligne.

Tableau 3-3 Icônes d'état de la ligne

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

Pour transférer un appel, procédez comme suit :

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

Etape 2 L'opérateur peut cliquer au besoin sur l'une des options suivantes :

- Répondre à l'appel
- Appeler
- Effectuer un transfert avec consultation
- Transfert aveugle
- Transférer à messagerie vocale
- Mettre en garde
- Mettre en garde avec notes
- Commencer la conférence
- Mettre l'appel en garde / indic.

Etape 3 Cliquez sur **Fermer** pour annuler l'opération.

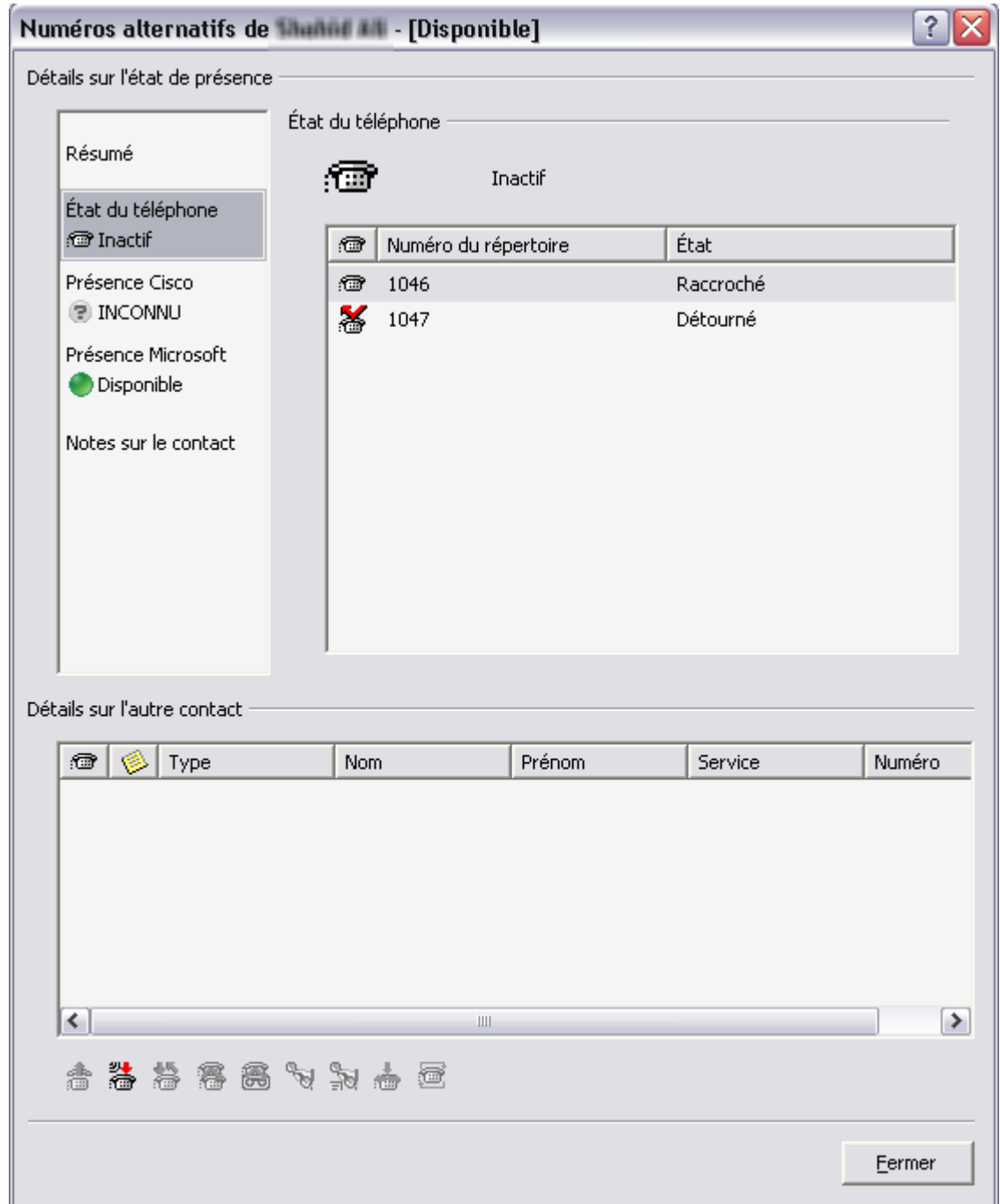
Le [Tableau 3-4](#) répertorie les différentes touches disponibles utilisées pour effectuer les transferts souhaités.

Tableau 3-4 Touches utilisées pour transférer un appel

Touche	Description
Entrée	L'appel est transféré avec consultation vers l'autre numéro sélectionné.
Entrée + Entrée (appuyer deux fois sur Entrée)	L'appel est transféré sans consultation vers l'autre numéro sélectionné.

La Figure 3-3 représente un téléphone relié à deux lignes. Dans cet exemple, l'état de présence n'est pas configuré et a été déclenché à l'aide de la touche F2.

Figure 3-3 Fenêtre Numéros alternatifs/État de présence



Transférer des appels

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

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


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

Transfert aveugle vers un numéro connu

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

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

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

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

Transfert aveugle vers un contact du répertoire


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

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

-
- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le champ **Appels Actifs**.
 - Etape 2** Si vous recherchez un contact à l'aide du premier champ de recherche affiché, commencez à taper. En appuyant sur F3, vous pouvez également amener le curseur sur le premier champ de recherche affiché. Le curseur est déplacé automatiquement dans le premier champ de recherche. Si vous souhaitez utiliser un champ de recherche qui n'est pas le premier à l'écran, utilisez la touche de tabulation pour trouver le champ qui convient.

- Etape 3** Au fur et à mesure de la saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche. (Selon la configuration de la recherche filtrée, reportez-vous à la section du [Chapitre 2, « Recherche filtrée » page 2 - 14.](#)) Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit trouvé, ou utilisez les touches de défilement vertical pour mettre le contact en surbrillance.
- Etape 4** Appuyez rapidement sur la touche Entrée deux fois de suite pour transférer l'appel.

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

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

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



Remarque

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

Ou

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

Si un appel transféré n'est pas pris dans un certain délai, l'appel revient dans la zone Appels actifs. Il est possible de traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans la dernière partie du guide.

Exécution d'un transfert avec consultation


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

Transfert avec consultation vers un numéro connu

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

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

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

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

Transfert avec consultation vers un contact du répertoire


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


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

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

- Etape 5** Appuyez sur **ENTRÉE** pour lancer la consultation.
- Etape 6** Après la consultation, appuyez de nouveau sur la touche **ENTRÉE** pour procéder au transfert.
-

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

- Etape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le champ **Appels Actifs**.
- Etape 2** Cliquez dans le champ de recherche approprié du répertoire souhaité. Dans le cas où des Répertoires personnels ont été créés, cliquez sur l'onglet Répertoire correspondant.
- Etape 3** Commencez à taper et, au fur et à mesure de la saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche. (Selon la configuration de la recherche filtrée, reportez-vous à la section du [Chapitre 2, « Recherche filtrée » page 2 - 14.](#)) Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit visible et utilisez la souris pour sélectionner le contact souhaité.
- Etape 4** Double-cliquez sur le contact pour lancer le transfert.
- Etape 5** Appuyez sur  **Transférer** pour transférer l'appel une fois la consultation terminée.
- Ou
-

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

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

Même si dans ces procédures, une consultation a été faite, si pour une raison quelconque l'appel transféré n'est pas connecté dans un certain délai, l'appel revient dans la zone Appels actifs. Il est possible de traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans la dernière partie du guide.

Établissement d'appels

Cisco Unified Attendant Console permet de composer des numéros et d'établir des appels. Il est possible d'appeler directement un contact ou d'utiliser différentes commandes d'appel telles que Mettre en garde, Transfert et Conférence. Ces commandes d'appel sont expliquées en détail dans la section du [Chapitre 1, « Icônes de la barre d'outils de commande d'appel » page 1 - 15](#). Vous pouvez établir deux types d'appels :

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

Établissement d'appels internes

Pour appeler un poste local, procédez comme suit :

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

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

Établissement d'appels externes

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

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

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

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

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

Mise en attente des appels

Pendant la prise d'un appel, Cisco Unified Attendant Console peut mettre l'appel actif en attente pour répondre à d'autres appels entrants. L'appel est mis en garde dans une **File d'attente de service** pour la durée définie dans **Durée de rappel de la mise en garde** dans Cisco Unified Attendant Admin. Une fois la **Durée de rappel de la mise en garde** écoulée, l'état de l'appel change d'**Occupé** à **Temps limite de mise en garde**. Vous pouvez traiter ces appels à l'aide des **commandes d'appel en retour** présentées dans la dernière partie du guide. Un appel peut être retourné indépendamment du délai écoulé. La [Figure 3-4](#) illustre un appel mis en garde dans la zone Progression de l'appel.

Figure 3-4 Appel en attente dans la zone Progression de l'appel


[F5]	Appel pour	Temps d'attente	Appel de	État
	Mehmood Anjum 1010 Quality Assurance Queue	0:10	Interne 1301	En garde

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

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

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

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

-
- Étape 1** Sélectionnez un appel dans le champ **Appels Actifs**.
 - Étape 2** Cliquez sur le bouton  **Mettre en garde**.
-


Récupération des appels mis en attente

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

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


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

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

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

Utilisation de l'option Couper le son

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

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

Mise en garde d'appels

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

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

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

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

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


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

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

Si un appel mis en garde n'est pas traité dans le délai imparti, l'appel retourne dans la zone **Progression de l'appel**. Vous pouvez traiter ces appels à l'aide des **commandes d'appel en retour** présentées dans la dernière partie du guide.

Récupération des appels mis en garde

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

-
- Etape 1** Sélectionnez le poste de mise en garde d'appel en question.
- Etape 2** Cliquez sur le bouton  **Récupérer.**
-



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

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

Établissement d'une conférence téléphonique

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

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

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

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

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

Dès que la conférence a commencé, un champ supplémentaire est mis en surbrillance dans la zone **Appels Actifs**. Il s'agit du champ **Contrôleur de Conférence** qui est utilisé pour quitter la conférence une fois que les participants sont connectés. La [Figure 1-9, page 1-17](#) illustre une conférence téléphonique dans la zone Appels actifs.

Si une des personnes ne répond pas à la conférence téléphonique, l'appel revient. Vous pouvez traiter ces appels à l'aide des **commandes d'appel en retour** présentées dans la dernière partie du guide.



Remarque

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

Rétablissement d'appels

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

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

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

Basculement d'appels

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

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

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

Commande d'appel en retour

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

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

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

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

Commandes d'appel en retour

Le [Tableau 3-5](#) donne une brève description des fonctionnalités applicables à un appel en retour.

Tableau 3-5 Liste des commandes d'appel utilisées sur les appels en retour











Nom du contrôle	Icône	Description
Supprimer l'Appel		Permet d'annuler l'appel reçu.
Consulter		Permet de transférer l'appel avec consultation au poste depuis lequel il est revenu.
Transfert aveugle		Permet de transférer l'appel directement au poste depuis lequel il est revenu.
Rétablir		Permet de rétablir une action réalisée auparavant sur l'appel en retour.
Mettre en garde avec notes		Permet d'annoter l'appel en cours avant de le placer en attente.

Tableau 3-5 Liste des commandes d'appel utilisées sur les appels en retour (suite)

Nom du contrôle	Icône	Description
Mettre en garde		Permet de placer l'appel en retour directement en garde sur le poste/contact depuis lequel il est revenu, sans l'annoter.
Propriétés de contact		Permet d'ajouter ou de modifier les coordonnées du contact depuis lequel l'appel est revenu.
Commencer la conférence		Permet de consulter et de commencer une conférence avec le contact depuis lequel l'appel est revenu.
Mettre en attente sur occupation		Permet de transférer un appel vers un opérateur en ligne.
Mettre l'appel en garde / indic.		Permet de placer l'appel sur un poste de mise en garde d'appel.

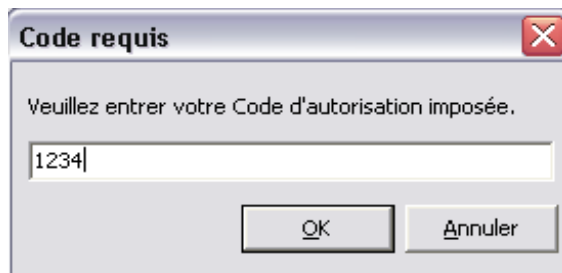
Vous pouvez également réaliser les opérations mentionnées ci-dessus en cliquant avec le bouton droit de la souris sur un appel de la zone Appels Actifs et en choisissant une option dans le menu contextuel. Vous pouvez également accéder à ces options à l'aide du clavier (reportez-vous au [Chapitre 1,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

Paramètres FAC et CMC

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

Code d'autorisation imposée (FAC)

Les codes d'autorisation imposée sont utilisés pour sécuriser la numérotation des **itinéraires définis** dans Cisco Unified Call Manager. Habituellement, on l'utilise pour bloquer les appels vers des numéros externes ou internationaux. Par exemple, souvent dans les centres d'appel, seuls certains agents ont le droit d'effectuer des transferts avec consultation externes vers certains numéros. Pour respecter cette mesure de sécurité, on donne à ces appelants un code d'autorisation imposée. Le concept du FAC consiste à devoir saisir le FAC pour effectuer un transfert d'appel externe protégé par un FAC, sinon l'appel ne peut être complété. Si un code FAC incorrect est saisi, ou si l'opérateur ne saisit aucun code FAC, l'appel n'aboutit pas. La [Figure 3-5](#) illustre la boîte de dialogue Code requis.

Figure 3-5 Boîte de dialogue Code requis

Code objet client (CMC)

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

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

Suppression d'appels

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

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

Etape 1 Appuyez sur la touche **F7** pour sélectionner le champ **Appels Actifs**.

Etape 2 Appuyez sur **Entrée**.

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

Etape 1 Cliquez sur l'appel en question dans la zone **Appels Actifs**.

Etape 2 Cliquez avec le bouton droit de la souris pour afficher le menu contextuel.

Etape 3 Sélectionnez l'option **Supprimer l'appel**.

Utilisation du mode d'urgence (non disponible dans Department Edition)





Remarque

Cette fonctionnalité n'est pas disponible dans Cisco Unified Attendant Console Department Edition.

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

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

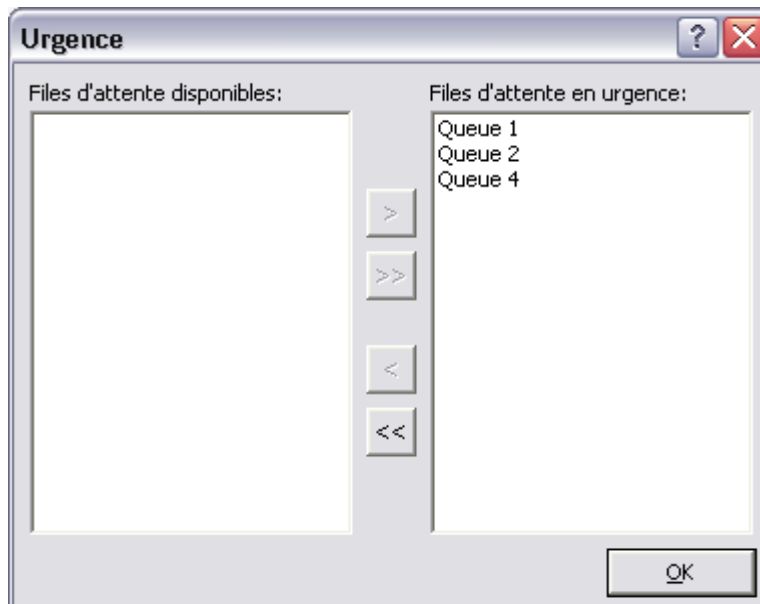
Etape 1 Dans le menu principal, sélectionnez **Options > Urgence**.

Etape 2 Placez les **files d'attente disponibles** dans la liste des **files d'attente en urgence** à l'aide du bouton  pour les déplacer toutes ou utilisez le bouton  pour sélectionner les files d'attente dans la liste.

- Etape 3** Dans la boîte de message Définir le mode urgence, cliquez sur **Oui** pour placer toutes les files d'attente en mode urgence.
- Etape 4** Cliquez sur **OK** pour terminer l'opération.

Vous pouvez aussi utiliser le raccourci clavier pour passer en mode urgence. Sélectionnez le champ Files d'attente et appuyez sur Ctrl-E. La fenêtre suivante s'affiche. Cliquez sur **OK** pour continuer. La [Figure 3-6](#) illustre l'écran Urgence avec des files d'attente placées en mode urgence.

Figure 3-6 Files d'attente en mode urgence



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

- Etape 1** Cliquez avec le bouton droit sur n'importe quelle file d'attente sélectionnée.
- Etape 2** Dans le menu contextuel, sélectionnez **Urgence**.
- Etape 3** Cliquez sur **OK** pour terminer l'opération.

Envoi d'un e-mail

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



Remarque

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

État de l'appel

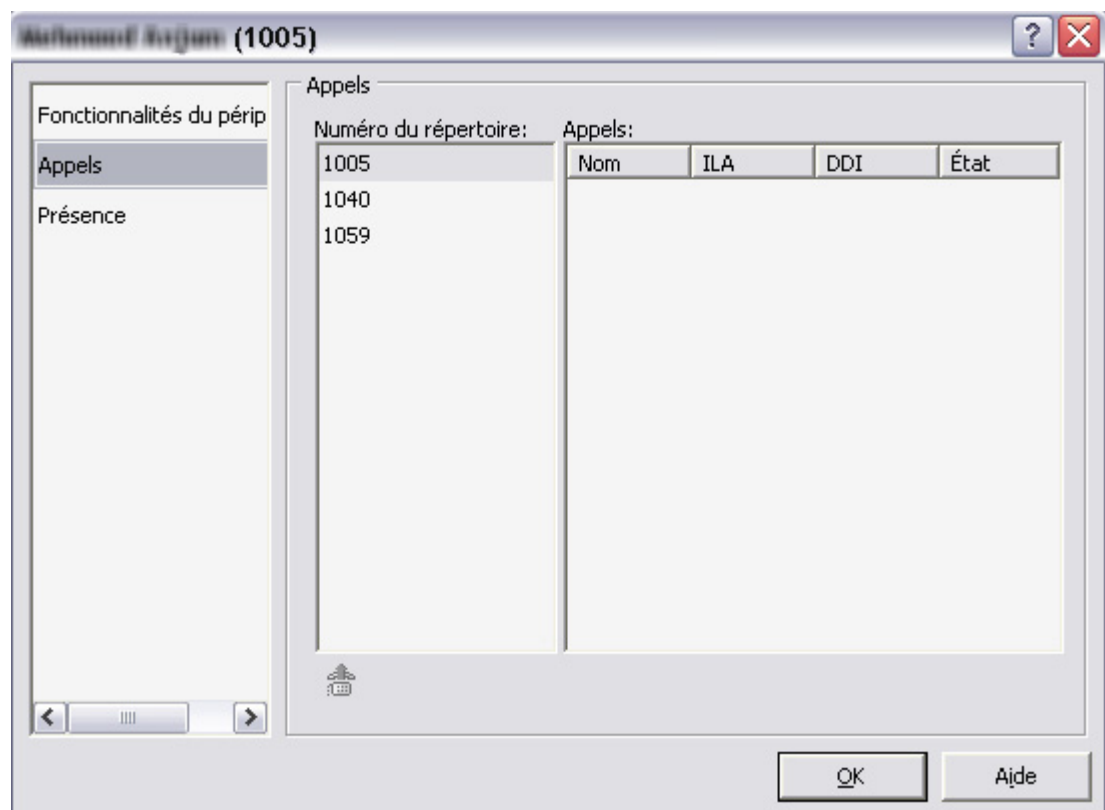
Vous pouvez visualiser l'état de l'appel de tous les postes figurant dans le **Répertoire**. La fenêtre **État** permet à l'opérateur de consulter l'état d'un contact avant de transférer un appel ou de connecter un contact à une conférence téléphonique.

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

Etape 1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un contact dans le **Répertoire**.

Etape 2 Sélectionnez **État > Appels** dans le menu.


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



Les colonnes d'appels sont décrites dans le [Tableau 3-6](#).

Tableau 3-6 Champs de la fenêtre État de l'appel

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

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

Propriétés de contact

Chaque contact du répertoire contient des informations le concernant qui lui sont rattachées. Certaines informations figurent dans la zone Répertoire. Pour afficher plus d'informations sur un contact donné, vous pouvez accéder à un formulaire des coordonnées de contact en appuyant sur la touche **F12** du clavier.

Lorsqu'un contact est ouvert, les informations déjà rattachées au contact s'affichent et certains champs sont estompés. Ces informations ne peuvent être modifiées. Tous les autres champs peuvent être modifiés selon les besoins. Vous pouvez modifier les coordonnées et cliquer sur **OK** pour les enregistrer. Veuillez noter que les champs que vous pouvez modifier sont ceux qui ne sont pas mappés via synchronisation LDAP.

Envoyer un e-mail


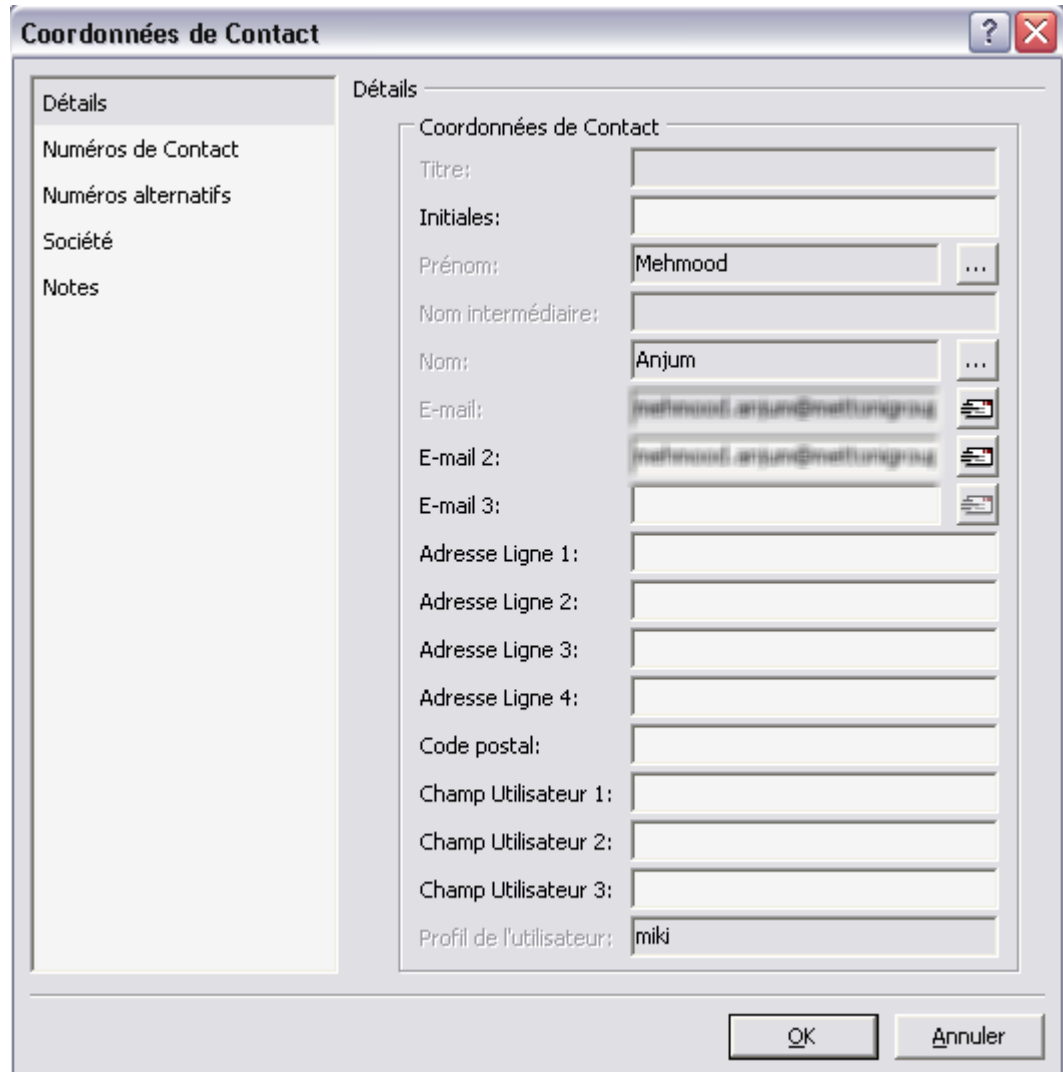
Si l'adresse électronique d'un contact est ajoutée dans la fenêtre **Coordonnées de Contact**, Cisco Unified Attendant Console peut envoyer un e-mail au contact à partir de cette fenêtre. Le client de messagerie configuré sur votre machine s'ouvre. Vous pouvez cliquer sur  pour rédiger un e-mail. La [Figure 3-7](#) illustre la fenêtre Coordonnées de Contact.

Figure 3-7 Onglet Coordonnées de Contact



Utiliser le numéro

Sur l'onglet **Numéros de Contact** de la fenêtre **Coordonnées de Contact**, vous pouvez sélectionner un numéro de téléphone externe en cliquant sur le numéro correspondant puis cliquez sur le bouton **Utiliser le numéro** pour composer automatiquement le numéro.

Figure 3-8 Onglet **Numéros de Contact**

Pour modifier les propriétés du contact à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Etape 1** Sélectionnez un contact dans le **Répertoire**.
 - Etape 2** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact pour afficher le menu contextuel.
 - Etape 3** Sélectionnez **Propriétés**.
 - Etape 4** Modifiez les coordonnées dans la fenêtre **Coordonnées de Contact**.
 - Etape 5** Cliquez sur **OK**.
-

Pour modifier les propriétés du contact à l'aide du clavier, procédez comme suit :

-
- Etape 1** Appuyez sur la touche **Alt-numéro** pour sélectionner un répertoire. Le numéro correspond à l'onglet. Par exemple, **Alt-1** ouvre le Répertoire plein (1er onglet), **Alt-3** ouvre le 3e onglet, etc.
 - Etape 2** Sélectionnez un contact à l'aide des touches **haut** et **bas**.
 - Etape 3** Appuyez sur **F12** pour ouvrir la fenêtre **Propriétés de contact**.
 - Etape 4** Modifiez les coordonnées du contact.
 - Etape 5** Cliquez sur **OK**.
-

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

Vous pouvez également ajouter des **Messages d'absence** et des **Informations de contact générales** à l'aide de l'onglet **Notes**.

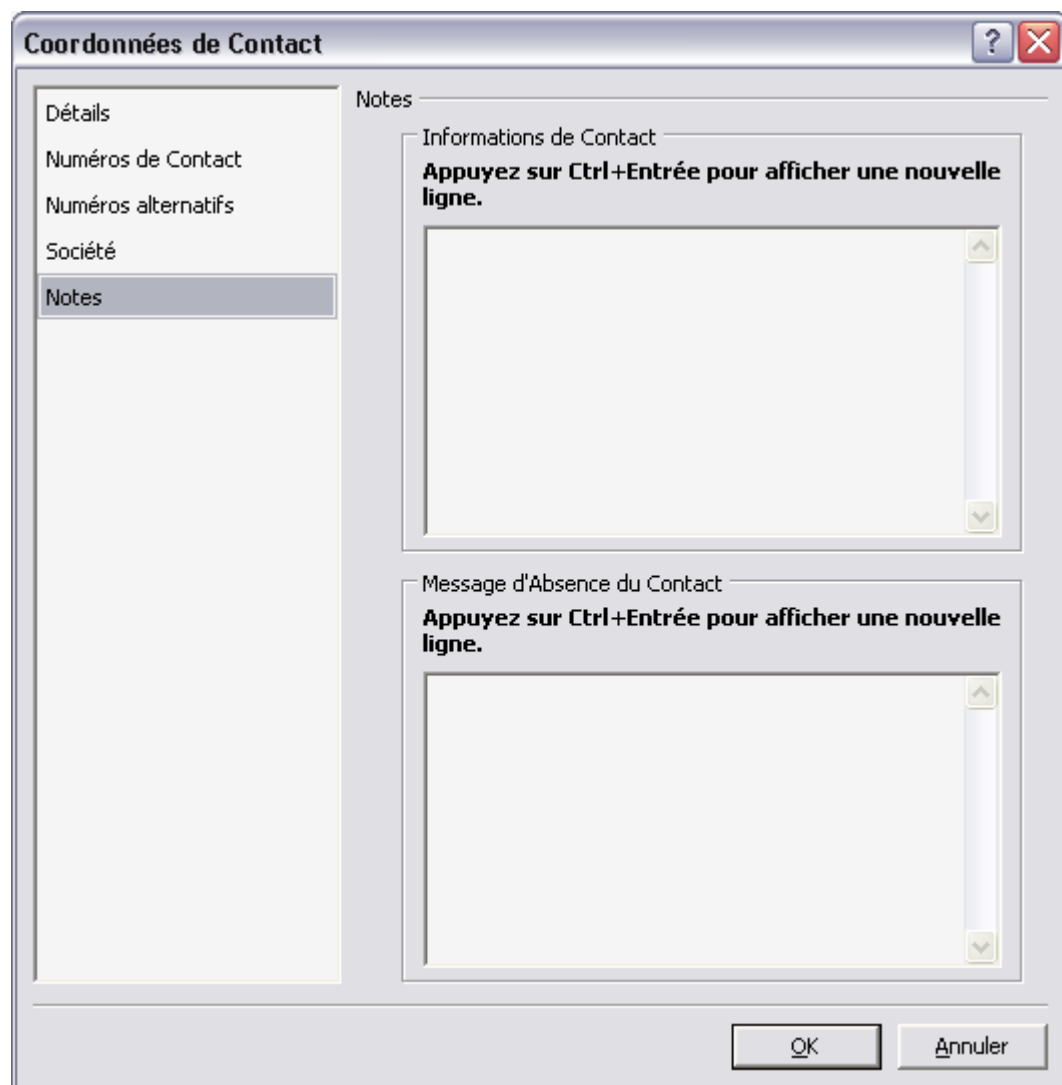
- **Informations de Contact** : ajoute des informations supplémentaires à un contact quelconque configuré dans les répertoires. Ces informations de contact s'affichent dans une info-bulle à l'écran.
- **Message d'Absence** : ajoute un message d'absence à un poste configuré dans la zone **Répertoire**.



Remarque

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

Figure 3-9 Onglet Notes des coordonnées de contact












État de présence Microsoft

Cisco Unified Attendant Console peut afficher les informations de présence Microsoft pour les contacts ayant été ajoutés à la copie locale de Microsoft Office Communicator. Cela permet de gérer les appels de manière efficace, car il indique l'état que le contact a défini en fonction de sa disponibilité.

Lorsque l'état d'un contact a été défini, les icônes représentant l'état de présence suivantes s'affichent dans la zone **Répertoire**. Les différentes icônes sont décrites dans le [Tableau 3-7](#).

Tableau 3-7 Icônes d'état de présence Microsoft

Icône	État	Description
	Absent	État de présence Absent\De retour très bientôt.
	Occupé	État de présence Occupé.
	Occupé (Interruptions urgentes)	État de présence Inactif. Similaire à Occupé, mais permettra une interruption selon la configuration du système.
	Ne pas déranger	État de présence Ne pas déranger (état de disponibilité Ne pas déranger).
	Interactif	État de présence Inactif. Automatiquement déclenché par Communicator si le compte est inactif pendant une période définie. La valeur par défaut est 5 minutes.
	Occupé (Inactif)	État de présence Occupé inactif. Automatiquement déclenché par Communicator si le compte est passé d'Occupé à inactif pendant une période définie. La valeur par défaut est 5 minutes.
	Apparaître hors ligne	État de présence Hors ligne.
	En ligne	État de présence En ligne (état de disponibilité Disponible).
	Inconnu	État de présence Inconnu (état de disponibilité Inconnu).

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

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

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

État de présence Cisco Unified

Cisco Unified Attendant Console peut afficher les informations CUP (Cisco Unified Presence) de tous les contacts. Les utilisateurs de téléphones IP peuvent désormais définir leur état qui est repris dans la zone Répertoire d'Attendant Console. Vous pouvez ainsi gérer les appels de manière efficace puisqu'il est facile de savoir si un contact en particulier est disponible ou non. La [Figure 3-10](#) illustre les informations de CUP affichées dans la zone Répertoire Interne.

Figure 3-10 Information de CUP

Numéro	Nom	Prénc
1046
1046
1030
1005
1041
1047

Lorsque l'état d'un contact a été défini, les icônes représentant l'état de présence suivantes s'affichent dans la zone **Répertoire**. Les différentes icônes sont décrites dans le [Tableau 3-8](#).

Tableau 3-8 Icônes de l'état de présence CUP

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

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

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

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



ANNEXE **A**

Lexique

Appel en retour	Appel qui arrive dans la zone Progression de l'appel et auquel le contact n'a pas répondu.
Basculer	Modifie l'état d'un appel « en attente » à « actif » ou inversement.
Champ Voyant d'occupation (CVO)	Groupe de postes internes affectés à l'opérateur. L'opérateur peut surveiller leur état à l'aide de Cisco Unified Attendant Console.
En-têtes de champ	Intitulés des différentes sections dans Cisco Unified Attendant Console.
État de l'appel	Indique l'état de l'appel en cours. Il peut s'agir de Sonnerie, En garde, Connecté ou Occupé.
Groupes de répertoires personnels	Les groupes de répertoires personnels permettent de personnaliser le groupe Répertoire plein en le divisant en éléments moins volumineux, plus faciles à gérer. Si l'opérateur dispose des autorisations nécessaires, il peut créer un répertoire spécifique à un ensemble de critères et ce répertoire sera à sa disposition dans le champ Répertoire.
Message d'absence	Remarque succincte sur le poste lorsque celui-ci ne doit pas être dérangé ou qu'il est absent.
Mise en attente des appels	Capacité d'un téléphone physique à prendre en charge plusieurs appels en attente d'être traités.
Numéro ILA	Identifiant de la ligne de l'appelant ; Il s'agit du numéro de l'appelant.
Origine de l'appel	Indique si l'appel est interne ou externe. (INT ou EXT).
Poste	Téléphone physique dans un centre d'appel.
Postes de mise en garde d'appel	Postes virtuels sur lesquels les appels sont placés en attente et pris à partir de n'importe quel autre poste du centre d'appel.
Répertoire plein	Le répertoire plein inclura la liste de tous les contacts associés à un opérateur de la console Attendant.
Type d'appel	Indique si l'appel est entrant, sortant ou transféré. (IN/OUT/TFR).



INDEX

A

Accessibilité pour les personnes handicapées [1-1](#)

Afficher [2-3](#)

Ajout d'une entrée dans le champ

Numérotation Rapide [1-19](#)

Attendant Console

Afficher [2-3](#)

En-têtes de champ [2-11](#)

Généralités [2-1](#)

Mise en garde d'un appel [2-7](#)

Recherche filtrée [2-14](#)

Répertoire Interne [2-9](#)

Sons [2-8](#)

Transferts d'appel [2-6](#)

Tri secondaire [2-13](#)

C

Cisco Unified Communication Manager [i-1](#)

Commande d'appel en retour [3-17](#)

Composition d'un numéro [1-22](#)

Couper le son [2-7](#)

E

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

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

I

Installation de Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)

Interface

Appels Actifs [1-17](#)

Barre d'outils [1-15](#)

Barre de menus [1-8](#)

Files d'attente [1-9](#)

Mise en garde d'un appel [1-18](#)

Numérotation rapide [1-19](#)

Progression de l'appel [1-16](#)

Répertoire Externe [1-12](#)

Répertoires [1-10](#)

Toutes les files d'attente [1-9](#)

M

Mise en attente automatique si occupé [2-6](#)

Mise en route

Connexion [1-4](#)

Interface [1-7](#)

Rendre indisponible [1-6](#)

Modification d'un numéro de numérotation rapide [1-20](#)

Modifier les propriétés de contact [3-24](#)

N

Numéros alternatifs [2-11](#)

Numérotation

Numérotation automatique [2-6](#)

Préfixe de messagerie vocale [2-6](#)

O

Options Avancé [2-16](#)

P

Paramètres FAC et CMC [3-12](#)

Propriétés de contact

Informations de Contact [3-25](#)

Message d'absence [3-25](#)

R

Recherche de contacts [1-22](#)

Répertoire Externe [1-12](#)

Rétablir des appels [3-21](#)

Rétablissement d'un appel [2-6](#)

S

Suppression d'une entrée dans le champ

Numérotation Rapide [1-20](#)

Suppression de contacts du champ du voyant
d'occupation [1-23](#)

T

Transférer l'appel [3-21](#)

Direct [2-16](#)

Transfert aveugle externe [3-8, 3-10](#)

Transfert interne avec consultation [3-10](#)

Transfert aveugle [2-6](#)

Transferts directs [2-16](#)

U

Utilisation d'Attendant Console

Basculement d'appels [3-17](#)

Envoi d'un e-mail [3-21](#)

Établir une conférence téléphonique [3-16](#)

Établissement d'un appel [3-12](#)

Mettre l'appel en garde [3-13](#)

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

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

Récupérer un appel en attente [3-14](#)

Répondre aux appels [3-1](#)

Rétablir un appel [3-16, 3-22](#)

Suppression d'un appel [3-19](#)

Transférer l'appel [3-8](#)

Utilisation des champs [1-22](#)

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