

Frequently Asked Questions



Cisco Unified Personal Communicator version 8.5

Foire aux questions	2
Notions de base	2
Configuration	3
Disponibilité	6
Contacts	9
Discussion	11
Appels	19
Conférences téléphoniques	27
Messagerie vocale	28
Téléconférences Web	29
Dépannage	30

Foire aux questions

Q. Qu'est-ce que Cisco Unified Personal Communicator 8.5 ?

A. Cisco Unified Personal Communicator est une application multimédia qui permet d'accéder instantanément, à partir de votre bureau, à des appels audio intégrés, à la messagerie instantanée de l'entreprise, à la messagerie vocale visuelle, à votre répertoire d'entreprise, à des vidéo et à des téléconférences Web. Cisco Unified Personal Communicator offre une interface utilisateur conviviale, l'audio à large bande et la vidéo haute définition.

Notions de base

Q. Je ne vois pas toutes les fonctionnalités dans ma version de Cisco Unified Personal Communicator. Comment y accéder ?

A. Votre société détermine quelles fonctionnalités sont disponibles, par exemple la vidéo, la messagerie vocale visuelle, la conférence Web et ainsi de suite. Les diverses fonctionnalités et leurs paramètres respectifs doivent être configurés par votre administrateur système pour que vous puissiez y accéder. Si les fonctionnalités ne sont pas configurées, elles ne sont pas affichées dans Cisco Unified Personal Communicator.


Q. À quelles fonctionnalités les icônes de la fenêtre principale permettent-elles d'accéder ?



A. Une fois que vous avez ouvert une session, la fenêtre principale est affichée. Selon les fonctionnalités dont vous disposez, la fenêtre principale peut comprendre une section principale ou être divisée en deux sections. Si la fenêtre principale contient deux sections, une section comprend les icônes suivantes, qui déterminent les éléments qui sont affichés dans l'autre section :

- L'icône **Contacts**, qui permet d'afficher les membres de votre liste de contacts.
- L'icône **Salles**, qui permet d'afficher les salles de discussion que vous organisez ou auxquelles vous participez.
- Au maximum trois autres icônes qui lient directement à des pages HTML, lesquelles peuvent être affichées dans la fenêtre principale. Seul l'administrateur peut ajouter ces icônes.

Si la fenêtre principale contient une seule section, vous ne pouvez pas créer des salles de discussion et y participer ; tous vos contacts sont affichés dans la section principale de la fenêtre.

Les icônes figurant dans la partie supérieure de la fenêtre principale permettent d'accéder aisément à plusieurs fonctionnalités standard.

icône	Description
	Afficher l'historique des conversations : affiche toutes les discussions, tous les appels et tous les messages vocaux. Vous pouvez visualiser ou écouter ces événements dans n'importe quel ordre, et les trier à l'aide de plusieurs options de filtrage. Vous pouvez aussi répondre à des conversations en absence en effectuant un clic droit sur l'événement et en choisissant une méthode de communication.

Icône	Description
	Passer un nouvel appel : permet de passer un appel à l'aide du clavier (ou du clavier de votre ordinateur).
	Ajouter un contact : permet de rechercher dans votre répertoire d'entreprise et dans les contacts récents, un nom à ajouter à votre liste de contacts. Vous pouvez aussi créer un nouveau contact en saisissant directement les informations.

- Q.** Lorsque je me déconnecte de Cisco Unified Personal Communicator ou que je ferme l'application, les changements que j'ai apportés à la taille et à la position par défaut des fenêtres de Cisco Unified Personal Communicator sont-ils enregistrés ?
- A.** Oui. Cisco Unified Personal Communicator enregistre les derniers paramètres de taille et de position de chaque fenêtre de l'écran et utilise ces paramètres pour afficher à nouveau la fenêtre.

Configuration

Q. Comment faire pour me connecter pour la première fois ?

A. La méthode de déploiement utilisée par votre administrateur système détermine quelles informations sont requises pour ouvrir une session. Vous aurez besoin au minimum d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Vous aurez aussi peut-être besoin de saisir le nom de serveur adéquat dans l'écran d'ouverture de session. Contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.

Q. Dois-je saisir des informations de connexion additionnelles pour pouvoir utiliser Cisco Unified Personal Communicator ?

A. Par défaut, l'application tente d'utiliser vos informations de connexion pour tous les services Unified Communication. Vous devrez peut-être saisir des informations supplémentaires pour les services de messagerie vocale et de téléconférence Web. Si la messagerie vocale, les conférences Web ou votre répertoire d'entreprise ne sont pas disponibles, sélectionnez **Aide ► Afficher l'état de santé du serveur**. Recherchez sur chaque serveur le message d'erreur *Il manque un nom d'utilisateur requis dans les informations de connexion*. Si le message d'erreur apparaît, utilisez la page **Comptes** pour saisir les informations de connexion correctes pour les services de messagerie vocale et de téléconférence Web. Vous ne pouvez pas saisir des informations de connexion supplémentaires pour votre répertoire d'entreprise. Si vous ne connaissez pas vos nom d'utilisateur et mot de passe, contactez votre administrateur système.

- 1 Cliquez sur **Fichier ► Options ► Comptes** dans la fenêtre principale.
- 2 Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
- 3 Cliquez sur **Appliquer** pour enregistrer vos modifications avant de naviguer vers une autre fenêtre, ou sur **OK** pour enregistrer vos modifications et quitter l'application.

Q. Comment puis-je configurer mes options de confidentialité ?

A. Les options de confidentialité contrôlent qui peut voir votre état et vous envoyer des messages. Vous pouvez définir indépendamment une stratégie générale pour :

- **Tout le personnel de ma société**
- **Tous les autres**

Vous pouvez aussi définir des exceptions dans la stratégie générale, et permettre à des personnes ou domaines spécifiques (par exemple cisco.com) de vous contacter ou les bloquer. Pour définir les options de confidentialité :

- 1 Sélectionnez **Fichier ► Options ► Confidentialité**.
- 2 Sélectionnez **Autoriser** ou **Bloquer** pour les deux groupes : **Tout le personnel de ma société** et **Tous les autres**.
- 3 Cliquez sur **Exceptions** pour ajouter des personnes ou des domaines qui ne font pas partie de votre stratégie générale de confidentialité. Par exemple, si vous sélectionnez **Bloquer** pour **Tous les autres**, vous pouvez ajouter un compte d'utilisateur individuel qui ne fait pas partie de cette règle.

Q. Comment puis-je configurer mon casque ou un autre périphérique audio ?

A. Vous devrez peut-être configurer votre périphérique audio après avoir :

- installé Cisco Unified Personal Communicator ;
- commencé à utiliser avec Cisco Unified Personal Communicator, un périphérique audio autre que l'équipement actuellement utilisé.

Pour configurer votre casque ou un autre équipement audio :

- 1 Branchez votre casque ou un autre équipement audio dans le port USB approprié.
- 2 Attendez que votre système d'exploitation reconnaisse le périphérique audio.
- 3 Sélectionnez **Fichier ► Options ► Audio**.
- 4 Vérifiez que votre périphérique audio est sélectionné dans les listes déroulantes appropriées. Si nécessaire, vous pouvez également régler le volume du périphérique.

Q. Comment configurer ma caméra ?

A. Branchez votre caméra compatible dans le port USB adéquat.

- 1 Attendez que votre système d'exploitation reconnaisse la caméra.
- 2 Sélectionnez **Fichier ► Options ► Vidéo**.
- 3 Vérifiez que votre caméra est sélectionnée dans la liste déroulante **Caméra**.
- 4 Sélectionnez les paramètres appropriés dans **Réglage de la vidéo**. Vous pouvez choisir le niveau de qualité vidéo, qui est fonction de la largeur de bande disponible.

Q. Quelle est la différence entre l'utilisation de mon ordinateur et celle de mon téléphone de bureau pour passer des appels ?

A. Cisco Unified Personal Communicator peut utiliser votre ordinateur comme un téléphone (y compris l'utilisation du microphone, des haut-parleurs et/ou du casque USB), ou il peut contrôler votre téléphone IP Cisco Unified pour passer et recevoir des appels téléphoniques (le son est reçu par le biais de votre téléphone de bureau).

Lors de l'utilisation pour contrôler le téléphone de bureau, certaines fonctions ne sont pas disponibles sur votre ordinateur. Les fonctionnalités suivantes ne peuvent pas être utilisées à partir de l'application Cisco Unified Personal Communicator et doivent être exécutées à partir des contrôles du téléphone de bureau :

- Le transfert d'un appel vers votre téléphone mobile, ou vers un autre téléphone.
- La mise en sourdine de votre microphone.

- Le réglage du volume d'écoute du son que vous recevez.

Q. Comment passer de l'utilisation de mon ordinateur à celle de mon téléphone de bureau pour passer des appels ?

A. Repérez, au bas de la fenêtre principale, la case à cocher **Utiliser mon nom du téléphone pour l'audio**. Cochez la case pour envoyer le son par le biais de votre téléphone de bureau. Désactivez la case pour envoyer le son par le biais de votre ordinateur.

Q. Puis-je passer des appels pendant que je passe de l'utilisation de mon ordinateur à celle de mon téléphone de bureau ?

A. Non. Les fonctionnalités téléphoniques ne sont pas disponibles lors du passage de l'utilisation de votre ordinateur à celle de votre téléphone de bureau, ou vice-versa.

Q. Comment activer la vidéo pour tous mes appels audio et adopter ce paramétrage comme valeur par défaut ?

A. Vous pouvez passer et recevoir des appels vidéo à tout moment ou définir cette option par défaut.

- 1 Sélectionnez **Fichier ► Options ► Vidéo**.
- 2 Vérifiez que le nom de votre caméra est sélectionné dans la liste déroulante **Caméra**.
- 3 Activez l'option **Afficher ma vidéo automatiquement**.
- 4 Cliquez sur **Appliquer** avant de passer à une autre fenêtre.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Q. Comment puis-je optimiser la qualité de ma vidéo ?

A. Vous pouvez régler les paramètres de votre caméra pour correspondre à votre connexion et optimiser la qualité de votre vidéo. Votre connexion au réseau affecte directement la qualité vidéo. Par exemple, si votre ordinateur est câblé au réseau dans votre bureau, vous disposez peut-être d'une largeur de bande plus importante. Si vous accédez au système à partir d'un site sans fil, votre largeur de bande risque d'être moins importante. Si la qualité de votre vidéo présente un problème, par exemple si la vidéo est saccadée ou si des images sont figées, tentez de diminuer votre consommation de bande passante : vous obtiendrez une vidéo plus homogène, mais la résolution sera plus faible.

- 1 Branchez votre caméra dans le port USB approprié.
- 2 Sélectionnez **Fichier ► Options ► Vidéo**.
- 3 Vérifiez que le nom de la caméra figurant dans la liste déroulante **Caméra** est correct.
- 4 Sélectionnez les paramètres appropriés dans **Réglage de la vidéo**. Utilisez la glissière pour choisir le niveau de qualité vidéo, qui dépend de la largeur de bande disponible.



Remarque

La case à cocher **Optimiser la qualité vidéo pour votre ordinateur** est activée par défaut. Lorsque cette option est cochée, la qualité vidéo est automatiquement définie à un niveau approprié pour l'ordinateur et ne dépassera pas ce niveau. Lorsque cette option est désactivée, il n'y a pas de limite quant au niveau de qualité vidéo au début d'un appel. Ceci peut résulter en une résolution vidéo supérieure, mais risque également d'affecter considérablement la performance de l'ordinateur et les autres applications en cours d'utilisation.





Disponibilité

Q. Qu'est-ce que la disponibilité ?

A. Les informations sur l'état de disponibilité vous permettent de savoir si vos contacts sont au téléphone ou en réunion, ou s'ils se sont absentés de leur bureau. Examinez les icônes situées en regard d'un contact ou du message d'état personnalisé listé avec un nom de contact pour déterminer rapidement l'état de disponibilité du contact.

L'état de disponibilité peut aider à réduire les retards de communication, car vous pouvez communiquer avec des collègues en utilisant leurs informations de bureau, de mobile, de téléphonie et de calendrier. Souvenez-vous que même lorsque des contacts sont hors connexion, vous pouvez les appeler ou leur envoyer un message instantané, qu'ils recevront la prochaine fois qu'ils se connecteront.

Le tableau suivant décrit les icônes d'état :

icône	Description
	Disponible : indique que vous pouvez être contacté.
	Absent/En réunion/Au téléphone : affiché lorsque vous êtes inactif pendant 15 minutes ou pendant une durée configurable ; vous pouvez également choisir d'afficher cet état lorsque vous verrouillez votre ordinateur. Ceci peut signifier que vous êtes loin de votre bureau, en réunion ou au téléphone. Vous pouvez aussi définir manuellement cette option comme étant votre état.
	Ne pas déranger : indique que vous ne voulez pas être contacté. Pour supprimer définitivement le contact, définissez une valeur pour Ne pas déranger, sous Fichier > Options > État .
	Déconnecté : indique que vous êtes déconnecté et que vous recevrez les messages hors connexion lorsque vous vous reconnecterez. Les messages reçus lorsque vous êtes déconnecté sont aussi inclus dans le décompte d'événements en absence, tout comme les appels en absence et les messages vocaux. Absent du bureau : affiche un message personnalisé facultatif si vous prévoyez d'être déconnecté pendant longtemps. Lorsque vous sélectionnez cet état et cliquez sur OK , l'application vous déconnecte.

Q. Comment modifier mon état ?

A. Vous pouvez modifier manuellement votre état, ou il peut être changé automatiquement si vous êtes au téléphone, en réunion, ou si vous vous êtes absenté de votre bureau. Vous pouvez aussi désactiver l'état automatique, en sélectionnant **Fichier > Options > Etat**.



Remarque Vous pouvez ajouter votre propre état en créant un message personnalisé.

Pour modifier votre état manuellement :

- 1 Cliquez sur la liste déroulante située sous votre nom, dans la partie supérieure de la fenêtre principale.
- 2 Choisissez une option dans une liste d'états par défaut ou sélectionnez **Modifier le menu d'état** pour créer un état personnalisé.

Q. Comment puis-je créer et supprimer des messages d'état personnalisés ?

A. Grâce aux messages d'état personnalisés, vous pouvez fournir à vos contacts des informations supplémentaires sur votre disponibilité. Vous pouvez créer jusqu'à 20 messages d'état personnalisés.

Pour créer un message d'état personnalisé :

- 1 Cliquez sur la liste déroulante située sous votre nom dans la fenêtre principale.
- 2 Faites défiler la liste jusqu'à la fin et sélectionnez **Modifier le menu d'état**. La fenêtre **Modifier le menu d'état** apparaît.
- 3 Saisissez le message à afficher. Le nombre maximum de caractères autorisé est 140.
- 4 Choisissez une icône d'état à associer à votre message personnalisé.
- 5 Cliquez sur **Ajouter**. Le nouveau message est affiché dans la liste des messages personnalisés.
- 6 Cliquez sur **Fermer**. Le nouvel état personnalisé est affiché.

Pour supprimer un message d'état personnalisé :

- 1 Cliquez sur la liste déroulante située sous votre nom, dans la partie supérieure de la fenêtre principale.
- 2 Faites défiler la liste jusqu'à la fin et sélectionnez **Modifier le menu d'état**. La fenêtre **Modifier le menu d'état** apparaît.
- 3 Sélectionnez le message à supprimer. Vous pouvez choisir plusieurs messages.
- 4 Effectuez un clic droit et choisissez **Supprimer**.


Q. Mon état était défini par Ne pas déranger ; puis-je voir qui a tenté de me contacter ?


A. Oui. Il existe deux façons de définir l'état Ne pas déranger ; la manière dont les discussions sont gérées dépend du mode de définition choisi :

- État Ne pas déranger affiché et toutes les alertes et invitations désactivées (valeur par défaut)

Le comportement par défaut indique aux contacts que vous ne voulez pas être contacté et bloque toutes les alertes d'appel, tous les sons et toutes invitations à des discussions. Si vous avez choisi de définir votre état par Ne pas déranger de cette manière, vous pouvez afficher les communications en absence comme suit.

Si la journalisation de l'historique des messages instantanés est activée :

Le compteur d'événements en absence  de la fenêtre principale est incrémenté pour vous avertir des communications en absence. La barre système de Cisco Unified Personal Communicator affiche également un indicateur d'événements en

absence. Vous pouvez cliquer sur  pour afficher les communications en absence.

Si la journalisation de l'historique des messages instantanés est désactivée :

Les invitations à des discussions reçues pendant votre absence ne sont pas incluses dans le compteur d'événements en absence. Dans ce cas, les invitations à des discussions reçues pendant votre absence sont automatiquement affichées lorsque vous passez de l'état Ne pas déranger à un autre état.



Remarque

Si vous vous déconnectez alors que votre état est Ne pas déranger, toutes les invitations à des discussions ou discussions de groupe reçues pendant votre absence sont perdues et ne seront pas disponibles à votre prochaine connexion.

- État Ne pas déranger affiché uniquement

Vous pouvez également définir votre état par Ne pas déranger, mais continuer à recevoir les alertes d'appel et les invitations à des discussions. Pour ce faire, sélectionnez **Fichier > Options > Etat** et désactivez l'option **Ne pas afficher d'alertes, désactiver le son et ne pas ouvrir de nouvelles discussions**. Les alertes d'appel et les invitations à des discussion sont affichées normalement.

Q. Combien de temps s'écoule avant l'affichage de l'état Absent ?

A. Par défaut, votre état change après 15 minutes d'inactivité. Vous pouvez désactiver le changement d'état automatique ou changer cette valeur à l'aide du chronomètre d'absence sous les options d'état.

Pour changer la valeur du chronomètre d'absence :

- 1 Sélectionnez **Fichier > Options** dans la fenêtre principale.
- 2 Sélectionnez **Etat**. Par défaut, le chronomètre d'absence est activé par la sélection de la case à cocher.



Remarque

Si vous désactivez la case à cocher, votre état Disponible n'est pas modifié lorsque l'ordinateur est inactif, mais il peut être modifié par d'autres événements, par exemple lorsque vous décrochez le téléphone ou lorsque vous êtes en réunion.

- 3 Utilisez les touches fléchées ou saisissez une valeur pour changer la valeur du chronomètre. Le chronomètre d'absence accepte les valeurs de 1 à 90 minutes.

Q. Puis-je choisir que mes contacts voient ou non que je suis au téléphone ou en réunion ?

A. Par défaut, Cisco Unified Personal Communicator détermine automatiquement l'état de disponibilité de chaque personne. Il détecte qu'une personne est connectée à l'application ou est au téléphone. Votre administrateur système peut aussi intégrer votre calendrier Microsoft Outlook pour indiquer que vous êtes en réunion. Vous pouvez choisir d'afficher ou non que vous êtes au téléphone et en réunion en configurant une option.

Pour configurer une option afin d'indiquer que vous êtes au téléphone ou en réunion :

- 1 Sélectionnez **Fichier > Options** dans la fenêtre principale.
- 2 Sélectionnez **Etat**. Par défaut, l'état de vos conversations téléphoniques et de votre participation à des réunions est activé lorsque la case à cocher est sélectionnée.
 - Lorsque cette case est activée, l'état de vos conversations téléphoniques (au téléphone) est affiché dans les informations sur votre disponibilité. Lorsqu'elle n'est pas activée, les autres personnes ne peuvent pas voir si vous êtes ou non au téléphone.
 - Lorsque cette case est activée, l'état En réunion est affiché dans vos informations de disponibilité lorsque votre calendrier Microsoft Outlook affiche une réunion en cours ou est occupé. Lorsqu'elle n'est pas activée, les autres personnes ne peuvent pas voir si vous participez à une réunion.

Q. Pourquoi l'état de tous mes contacts indique-t'il Déconnecté ?

A. Le serveur Cisco Unified Presence peut être configuré pour désactiver le partage des informations sur l'état de disponibilité avec Cisco Unified Personal Communicator. Si cette option est désactivée, l'icône d'état Déconnecté est affichée pour tous les contacts et les fonctionnalités de disponibilité ne fonctionnent pas comme prévu. Votre état peut indiquer Disponible sur votre ordinateur. Pour obtenir plus d'informations, veuillez contacter votre administrateur système.

Contacts

Q. Comment créer un contact ?

A. Vous pouvez ajouter des contacts figurant dans le répertoire interne de votre entreprise. Vous pouvez créer des contacts pour des personnes ne figurant pas dans le répertoire d'entreprise, comme par exemple des contacts externes.

Pour ajouter un contact à partir de votre répertoire d'entreprise :

1  Cliquez sur  dans la fenêtre principale.

2 Saisissez un nom ou un nom d'utilisateur dans le champ **Rechercher**.



Remarque Vous pouvez aussi saisir un numéro de téléphone dans le champ **Rechercher** pour rechercher un contact.

3 Cliquez sur **Rechercher** pour afficher les résultats provenant de votre répertoire d'entreprise.

4 Sélectionnez le contact qui vous convient dans la liste des résultats de la recherche.

5 Cliquez sur **Ajouter**. Vous pouvez également sélectionner le groupe auquel ajouter le nouveau contact.



Conseil Cliquez sur X dans le champ **Rechercher** pour effacer le contenu du champ **Rechercher**.

Pour créer un contact pour un contact externe :

1  Cliquez sur  dans la fenêtre principale.

2 Cliquez sur **Créer un contact**.

3 Entrez les informations sur le contact. Vous devez saisir au minimum : prénom, nom ou surnom, et numéro de téléphone ou adresse de messagerie instantanée. Vous devez saisir une adresse de messagerie instantanée pour échanger des messages de discussion et d'état. Il s'agit généralement de l'adresse électronique de votre contact.

4 Vous pouvez également cliquer sur **Ajouter une photo**. Cisco Unified Personal Communicator prend en charge les formats JPEG, GIF et BMP. La photo n'est affichée que sur votre liste de contacts et les autres utilisateurs ne peuvent pas la voir.

5 Localisez l'image.

6 Cliquez sur **Ouvrir**.

7 Cliquez sur **Ajouter**.



Remarque

Si vous avez ajouté un contact provenant de votre répertoire d'entreprise et si un numéro de téléphone correspond à ce contact dans le répertoire d'entreprise, le numéro de téléphone est automatiquement ajouté au profil du contact. Si vous avez ajouté un contact externe à la société, comme un contact personnel, vous devez saisir un numéro de téléphone dans les informations sur le contact pour passer un appel audio.

Q. Comment fonctionnent les boutons de communication de la fiche du contact ?

A. Ces boutons permettent de passer un appel, d'envoyer un e-mail, de démarrer une téléconférence ou de discuter avec votre contact. Plusieurs icônes représentant un téléphone peuvent être incluses, une pour chaque numéro de téléphone enregistré pour le contact ; par exemple, un téléphone de bureau, un téléphone portable et un autre téléphone donné. Cliquez sur une icône représentant un téléphone pour appeler le numéro de téléphone correspondant. Vous pouvez également utiliser les boutons audio ou vidéo pour indiquer qu'il s'agit d'un appel audio ou d'un appel vidéo. La sélection par défaut pour les appels reflète vos paramètres vidéo par défaut. Si l'icône Téléconférence est affichée, cliquez dessus pour créer et lancer une téléconférence.

Vous pouvez aussi cliquer sur l'icône Modifier le contact pour changer ou ajouter des informations sur votre contact.

Q. Comment masquer les images de ma liste de contacts ?

A. Vous pouvez choisir d'afficher ou de masquer les images à partir du menu **Affichage**. Si votre liste de contacts est importante, vous pouvez économiser de l'espace en désactivant les images.

Il s'agit d'un paramètre global. Si vous choisissez de ne pas afficher d'images dans votre liste de contact, elles ne seront affichées à aucun autre endroit.

Q. J'ai remplacé le nom d'un de mes contacts par son surnom : sera-t-il trouvé lors d'une recherche ?

A. La recherche peut trouver les contacts de votre liste qui ont été renommés. Vous pouvez aussi trouver des contacts en saisissant un numéro de téléphone ou même une partie du nom dans le champ de recherche.

Q. Comment puis-je organiser mes contacts ?

A. Vous pouvez créer des groupes afin d'organiser vos contacts. Vous pouvez également affecter des groupes lors de la création ou l'ajout de contacts. Par défaut, les contacts sont affichés par ordre alphabétique. Vous pouvez aussi les afficher d'après leur état.



Remarque

Les groupes sont affichés par ordre alphabétique dans votre liste de contacts.

- 1 Sélectionnez **Contact** ► **Créer un groupe**.
- 2 Entrez un nom dans le champ **Créer un groupe**.
- 3 Cliquez sur **Créer**. Le nom du groupe est ajouté à la liste de contacts. Vous pouvez effectuer un clic droit sur le nom pour le modifier.
- 4 Faites glisser vos contacts dans le groupe.

Pour supprimer un groupe, effectuez un clic droit sur son nom et sélectionnez **Supprimer**. Cette action permet de supprimer le groupe. Vos contacts ne sont pas supprimés ; ils sont toujours présents dans votre liste de contacts principale.

Q. Mes contacts peuvent-ils être membres de plusieurs groupes ?

A. Les contacts peuvent figurer dans plusieurs groupes.

- 1 Sélectionnez un nom de contact.
- 2 Effectuez un clic droit et sélectionnez **Copier vers un groupe**.
- 3 Cliquez sur le nom du groupe.

Q. Puis-je envoyer un e-mail à une personne figurant dans ma liste de contacts ?

A. Placez le curseur sur le nom du contact. La fiche du contact s'affiche. Cliquez sur l'icône de messagerie électronique pour lancer Microsoft Outlook ; le champ **À** contient l'adresse électronique du contact. Ces informations proviennent du répertoire d'entreprise.

Discussion

- [Discussion](#)
 - [Discussions à partir d'applications](#)
 - [Discussion de groupe](#)
-

Discussion



Q. Comment démarrer une discussion ?

A. Vous pouvez démarrer une discussion avec une personne figurant dans votre liste de contacts ou rechercher votre correspondant dans votre répertoire d'entreprise.

Pour démarrer une discussion avec des personnes figurant dans votre liste de contacts :

- 1 Sélectionnez un nom et double cliquez dessus.

Pour démarrer une discussion avec une personne ne figurant pas dans votre liste de contacts :

- 1 Saisissez un nom ou un nom d'utilisateur dans le champ **Rechercher** de la fenêtre principale. Cisco Unified Personal Communicator effectue d'abord la recherche dans votre liste de contacts et dans les conversations récentes.
- 2 Si vous ne trouvez pas le nom dans les contacts récents, cliquez sur **Rechercher dans le répertoire** pour poursuivre la recherche dans votre répertoire d'entreprise.
- 3 Sélectionnez le nom du contact dans le champ **Résultats de la recherche**, double-cliquez dessus et commencez votre discussion.
- 4 Pour ajouter dans votre liste de contacts, le contact figurant dans la fenêtre de discussion active, en vue d'un usage ultérieur, cliquez sur   .

**Conseil**

Pour pouvoir discuter avec une personne ne figurant pas dans votre répertoire d'entreprise, vous devez d'abord créer le contact, puis l'ajouter à votre liste.

Q. Comment puis-je désactiver les alertes sonores qui me préviennent lorsque je reçois une demande de discussion ?

A. Par défaut, les alertes sonores de discussion sont désactivées pour les événements prenant en charge le son. Vous pouvez choisir le moment et le mode de diffusion des alertes sonores dans les Options d'alerte. Vous pouvez définir votre préférence globalement pour tous les sons de discussion, ou individuellement selon l'événement. Veuillez noter que ces options n'affectent pas la sonnerie qui est émise lorsque vous recevez un appel téléphonique.

Pour désactiver globalement les sons des événements de discussion :

Toutes les alertes sonores de discussion sont désactivées par défaut.

- 1 Sélectionnez **Fichier > Options > Alertes**.
- 2 Désactivez **Diffuser du son pour toutes les alertes de discussion**.

**Remarque**

La case à cocher **Diffuser du son** sous le menu déroulant d'événements de discussion reste cochée, mais elle est estompée et indisponible.

Pour désactiver individuellement des événements de discussion spécifiques :


- 1 Sélectionnez **Fichier > Options > Alertes**.
- 2 Sélectionnez l'événement de discussion souhaité : **Recevoir la 1ère discussion, Recevoir n'importe quelle discussion et Envoyer une discussion**.
- 3 Désactivez l'option **Diffuser du son**.
- 4 Cliquez sur **Appliquer**.
- 5 Reprenez les étapes deux, trois et quatre pour chaque événement de discussion à définir.









**Remarque**

Vous pouvez également désactiver le clignotement de la barre d'état, à l'aide de la case à cocher **Clignoter dans barre des tâches**.

Q. À quelles fonctionnalités les icônes de la fenêtre de discussion active permettent-elles d'accéder ?

A. Les icônes de la fenêtre de discussion active permettent d'ajouter du son, de la vidéo et une téléconférence Web à votre conversation.

Icônes	Description
	Appel : initie un appel audio. Si vous êtes en discussion avec plusieurs personnes, ceci initie une conférence téléphonique.


Icônes	Description
	Appel avec vidéo : initie un appel vidéo. Si vous êtes en discussion avec plusieurs personnes, ceci initie un appel avec vidéo.
	Commencer la téléconférence : ouvre un navigateur pour une téléconférence Web. Un lien est affiché dans la fenêtre de discussion active des autres participants.
	<p>Afficher l'historique des conversations : affiche les discussions, les appels et les messages vocaux. Vous pouvez visualiser ou écouter ces événements dans n'importe quel ordre, et les trier à l'aide de plusieurs options de filtrage.</p> <p>Remarque Si Cisco Unified Personal Communicator est configuré pour empêcher la journalisation de l'historique des messages instantanés, l'historique des discussions n'est pas affiché. Pour obtenir plus d'informations, veuillez contacter votre administrateur système.</p>
	<p>Ajouter des participants : permet d'effectuer une recherche dans votre répertoire d'entreprise et d'ajouter à votre discussion, des personnes ne figurant pas sur votre liste de contacts.</p> <p>Conseil Vous pouvez aussi faire glisser un nom de votre liste de contacts vers votre fenêtre de discussion active pour ajouter ce contact à votre discussion.</p>
	Formater le texte : permet de sélectionner une police, une taille et une couleur de caractère.
	Déclarer urgent : affiche votre message avec votre nom et un point d'exclamation en rouge.
	Insérer une émoticône : permet d'effectuer une sélection parmi une palette de smileys.
	Ajouter le contact à la liste de contacts : permet d'ajouter le contact à la liste de contacts. Cette icône est uniquement affichée lorsque vous êtes en cours de discussion de personne à personne et que votre interlocuteur n'est pas déjà répertorié dans la liste de contacts.

Q. Qu'est-ce que la journalisation de l'historique des messages instantanés ?


A. Cisco Unified Personal Communicator a la capacité de stocker une copie locale des sessions de messagerie instantanée. Lorsque vous commencez une discussion avec un contact, le texte des sessions de discussion précédentes avec ce contact est affiché dans la fenêtre de discussion. Vous pouvez également visualiser le texte des discussions précédentes sous l'onglet **Discussions** de la fenêtre **Historique des conversations**. Cette fonctionnalité est configurable et peut être activée ou désactivée par votre administrateur. Si la journalisation de l'historique des messages instantanés est désactivée, vous ne pouvez pas afficher le texte des sessions de discussion précédentes.

Q. Comment puis-je savoir si j'ai manqué une demande de discussion ?

A. Si la journalisation de l'historique des messages instantanés est activée :

Dans la fenêtre principale et dans la fenêtre de discussion active, l'historique des conversations  affiche un compteur d'événements en absence. Si vous avez manqué une demande de discussion, un chiffre est affiché en rouge sur l'icône, par exemple, . Cette valeur indique le nombre total de conversations en absence, y compris les discussions en absence, les appels en absence et les messages vocaux. Placez votre curseur sur ce nombre pour afficher le détail des événements en absence, par exemple : 5 discussions en absence, 2 messages vocaux, 2 appels en absence.

L'**historique des conversations** contient toutes les discussions en absence.



- 1 Cliquez sur .
- 2 Cliquez sur l'onglet **Discussions** dans la fenêtre **Historique des conversations**.
- 3 Si nécessaire, filtrez l'historique par période (par exemple, hier), ou par disposition (en absence ou urgent).
- 4 Effectuez un clic droit sur la discussion en absence pour répondre et envoyer un message instantané.



Conseil

Lorsque vous effectuez un clic droit sur la discussion en absence, vous pouvez initier une discussion, passer un appel audio ou vidéo, ou démarrer une téléconférence Web avec cette personne. Vous pouvez également afficher la fiche du contact, sur laquelle vous pouvez voir toutes ses méthodes de communication préférées en cliquant sur les icônes adéquates.

Si la journalisation de l'historique des messages instantanés est désactivée :

L'icône  n'inclut pas les discussions en absence dans le compteur des événements en absence. Lorsque vous cliquez sur , l'onglet **Discussions** n'apparaît pas dans la fenêtre **Historique des conversations**. Si vous manquez une demande de discussion alors que votre état est Déconnecté ou Ne pas déranger (l'option **Ne pas afficher d'alertes, désactiver le son et ne pas ouvrir de nouvelles discussions** étant activée), les fenêtres des discussions en absence sont affichées lorsque vous vous reconnectez ou lorsque vous changez d'état. Toutefois, si vous vous déconnectez alors que votre état est Ne pas déranger, toutes les discussions en absence et les invitations à des groupes de discussion sont perdues et ne seront pas affichées lorsque vous vous reconnecterez.

Q. Comment puis-je empêcher une personne de commencer une discussion avec moi ?

A. Les options de confidentialité identifient les personnes qui peuvent vous envoyer un message. Vous pouvez définir une stratégie générale pour bloquer un groupe d'utilisateurs, par exemple tous les utilisateurs externes à votre entreprise, ou vous pouvez identifier des personnes spécifiques. Pour bloquer un individu :

- 1 Sélectionnez **Fichier > Options > Confidentialité**.
- 2 Cliquez sur **Exceptions**.
- 3 Saisissez l'adresse de messagerie instantanée de la personne à bloquer.
- 4 Cliquez sur **Ajouter**.
- 5 Cliquez sur **OK**.

Q. Si des contacts sont déconnectés, puis-je quand même leur envoyer un message instantané ?

A. Oui. Les événements suivants se produisent, selon les fonctionnalités dont le destinataire dispose :

- Si le destinataire est configuré pour afficher l'état de disponibilité et est déconnecté, il recevra le message lorsqu'il se connectera à nouveau.
- Si le destinataire n'est pas configuré pour afficher l'état de disponibilité, l'état Déconnecté est toujours affiché et la discussion est immédiatement envoyée.

Si la journalisation de l'historique des messages instantanée est activée, les messages reçus lorsque vous êtes déconnecté sont inclus dans le décompte d'événements en absence, tout comme les appels en absence et les messages vocaux.

Q. Je peux ouvrir une fenêtre de discussion et saisir un message, mais un message d'erreur apparaît lorsque je tente d'envoyer le message de discussion. Que se passe-t'il ?

A. Il est possible que votre administrateur système a configuré Cisco Unified Presence pour désactiver la fonction de discussion pour toutes les applications clientes. Pour obtenir plus d'informations, veuillez contacter votre administrateur système.

Q. Puis-je changer le format de ma discussion ? Y-a-t'il des émoticônes ?

A. Dans la fenêtre des conversations, vous pouvez choisir parmi une variété de polices, couleurs et émoticônes pour votre discussion. Vous pouvez aussi définir une option de format global pour tous vos messages de discussion, qu'ils soient entrants ou sortants.

1 Sélectionnez **Fichier ► Options ► Discussions**.

2 Cliquez sur **Définir la police** pour choisir une police pour les messages. Vous pouvez sélectionner une taille, une couleur et un type de police.

3 Cliquez sur **Appliquer** avant de passer à d'autres fenêtres.

4 Cliquez sur **OK** pour quitter la fenêtre.

Q. Comment puis-je personnaliser la disposition de la fenêtre de discussion ?

A. Vous pouvez déterminer l'orientation des onglets de la fenêtre de conversation active, ou vous pouvez ouvrir les fenêtres séparément.

1 Sélectionnez **Fichier ► Options ► Discussions**.

2 Sélectionnez l'emplacement de vos onglets sous le titre **Disposition de la fenêtre de discussion**. L'option par défaut est l'affichage des onglets à gauche de la fenêtre de conversation.

3 Vous pouvez aussi sélectionner **Ouvrir dans des fenêtres distinctes**.



Conseil

Si plusieurs discussions sont actives, vous pouvez faire glisser l'une d'elles vers une autre fenêtre. Cliquez sur l'onglet et faites-le glisser vers un endroit de votre bureau. Effectuez un clic droit sur l'onglet et sélectionnez **Ancrer à nouveau l'onglet** pour déplacer à nouveau l'onglet vers la fenêtre de conversation principale.

4 Cliquez sur **Appliquer** avant de passer à d'autres fenêtres.



5 Cliquez sur **OK** pour quitter la fenêtre.

Q. Comment puis-je afficher le texte d'une discussion précédente ?

A. Si la journalisation de l'historique des messages instantanés est activée :

Tous les messages instantanés sont stockés localement et affichés lorsque vous ouvrez une discussion avec la même personne. Vous pouvez voir au maximum les 99 derniers messages instantanés échangés avec un contact en faisant défiler la fenêtre de discussion vers le haut.


Pour afficher l'historique des discussions antérieures aux 99 derniers messages :

- 1  Cliquez sur  dans la fenêtre principale ou dans la fenêtre de discussion. Si vous avez des conversations en absence, un nombre est affiché sur l'icône, par exemple . L'infobulle affiche les types de communications en absence.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Discussions** dans la fenêtre **Historique des conversations**. Les discussions en absence et les discussions précédentes sont affichées.
- 3 Si nécessaire, filtrez l'historique des discussions par période (par exemple, hier), ou par disposition (en absence ou urgent).
- 4 Effectuez un clic droit sur le message pour accéder à diverses fonctions, y compris **Envoyer un message instantané**, pour poursuivre votre discussion.

Si la journalisation de l'historique des messages instantanés est désactivée :

Vous ne pouvez pas afficher les messages instantanés d'une discussion antérieure. Pour obtenir plus d'informations, veuillez contacter votre administrateur système.

Q. Comment puis-je ajouter le contact figurant dans la fenêtre de discussion active à ma liste de contacts ?

- A.** Si votre interlocuteur ne figure pas dans votre liste de contacts, vous pouvez cliquer sur  dans la fenêtre de discussion active pour ajouter la personne à votre liste de contacts. Cette fonctionnalité est uniquement disponible pour les discussions de personne à personne.

Discussions à partir d'applications





Q. À partir de quelles applications puis-je lancer une discussion avec un contact ?

- A.** Vous pouvez lancer une discussion avec des contacts à partir de Microsoft Outlook, Word, Excel, Powerpoint et Sharepoint. Pour connaître les versions de ces applications qui prennent cette fonctionnalité en charge, reportez-vous aux Notes de mise à jour de Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Comment lancer une discussion à partir d'une application ?

- A.** La méthode de lancement d'une discussion varie en fonction de l'application et de la version dont vous disposez, comme décrit dans le tableau suivant :

Application	Pour lancer une discussion :
Outlook 2007	Effectuez l'une des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Dans l'onglet Message du ruban, sélectionnez MI ► Répondre par un message instantané ou Répondre à tous par un message instantané.• Effectuez un clic droit sur le nom du contact, puis sélectionnez Répondre par un message instantané ou Répondre à tous par un message instantané.

SharePoint 2007	Placez le pointeur de la souris sur l'indicateur d'état de disponibilité près du nom d'un contact, cliquez dessus pour afficher le menu Persona, puis sélectionnez Répondre par un message instantané ou Répondre à tous par un message instantané .
Outlook 2010	Effectuez l'une des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Sous l'onglet Accueil ou Message du ruban, sélectionnez MI ► Répondre par un message instantané ou Répondre à tous par un message instantané. • Placez le pointeur de la souris sur le nom du contact pour afficher la fiche du contact, puis cliquez sur  .
Word 2010	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sélectionnez le nom du contact et effectuez un clic droit dessus. 2 Sélectionnez Actions supplémentaires ► Options et dans la boîte de dialogue Correction automatique, activez l'option Contacts de messagerie instantanée. Remarque Cette action ne doit être effectuée qu'une seule fois. 3 Sélectionnez Action supplémentaires ► Contacts de messagerie instantanée ► Contact ► Carte du contact. 4 Cliquez sur  dans la fiche du contact pour lancer une discussion. <p>Vous pouvez également suivre les étapes ci-après si vous utilisez Excel 2010 et PowerPoint 2010.</p>
Excel 2010 et PowerPoint 2010	<ol style="list-style-type: none"> 1 Sélectionnez Fichier ► Informations. 2 Sous le volet Personnes associées situé dans la partie droite de la fenêtre, placez le pointeur de la souris sur le nom d'un contact pour afficher la fiche de ce contact. 3 Cliquez sur  dans la fiche du contact pour lancer une discussion.
SharePoint 2010	Cliquez sur le nom d'un contact pour afficher la fiche du contact, puis cliquez sur  dans la fiche du contact pour lancer une discussion.

Q. Pourquoi ne puis-je pas lancer une discussion avec des contacts à partir de mes applications ?

A. Vous pouvez lancer des discussions à partir de certaines applications si cette fonctionnalité est disponible dans votre configuration de Cisco Unified Personal Communicator. Demandez à votre administrateur si la fonctionnalité est disponible.

Q. Pourquoi ne vois-je aucune des options de messagerie instantanée du menu Actions supplémentaires dans Word 2010 ?

A. Effectuez un clic droit sur le nom d'un contact, puis sélectionnez **Actions supplémentaires**. Dans la boîte de dialogue **Correction automatique**, activez l'option **Contacts de messagerie instantanée** et cliquez sur **OK**.

Q. Puis-je lancer une discussion à partir d'une adresse de messagerie instantanée ?

A. Oui. Si vous cliquez sur une adresse de messagerie instantanée au format **utilisateur:mi@domaine.com**, affichée dans un navigateur Web ou dans une autre application, Cisco Unified Personal Communicator ouvre une fenêtre de discussion et lance une discussion avec cet utilisateur.

Vous pouvez également lancer une discussion à partir de la commande Exécuter de Windows en saisissant la commande suivante : **utilisateur:mi@domaine.com**

Discussion de groupe

Q. Qu'est-ce qu'une discussion de groupe ?

A. La discussion prend en charge les sessions de personne à personne et les sessions de discussion de groupe. Une discussion de groupe fait intervenir trois personnes ou plus. Ce type de discussion continue à exister dans Cisco Unified Personal Communicator lorsqu'au moins une personne est dans la fenêtre de discussion. Lorsque tous les participants quittent la discussion, la discussion de groupe se termine. Les invitations à des discussions de groupe manquées sont affichées en tant qu'événements en absence et figurent dans l'historique des conversations.

Q. Comment démarrer une discussion de groupe ?

A. La manière la plus efficace de lancer une discussion de groupe consiste à sélectionner plusieurs contacts, à effectuer un clic droit dessus et à sélectionner **Lancer la discussion de groupe**.



Remarque

Vous pouvez aussi cliquer sur un nom de groupe dans votre liste de contacts et sélectionner **Discussion** pour inviter tous les membres du groupe à une discussion de groupe.

Pour lancer une discussion de groupe à partir d'Outlook, vous pouvez sélectionner plusieurs contacts, effectuer un clic droit dessus et sélectionner **Répondre à tous par un message instantané**.

Q. Comment ajouter une personne à une discussion de groupe ?

A. Vous pouvez faire glisser un nom de votre liste de contacts dans la fenêtre de discussion active. Vous pouvez aussi cliquer sur l'icône **Ajouter un participant** pour rechercher un nom dans le répertoire d'entreprise.

Q. Comment retirer une personne d'une discussion de groupe ?

A. Dans la fenêtre de discussion active, sélectionnez le contact à retirer, effectuez un clic droit dessus et sélectionnez **Supprimer**.

Q. Qu'est-ce qu'une salle de discussion ?

A. Une salle de discussion est un conteneur *persistant* ou permanent pour les discussions de groupe. Il n'est pas nécessaire que vous-même ou d'autres utilisateurs soyez en discussion active pour que les salles de discussion existent. L'historique de l'activité de la salle est conservé et disponible lorsqu'une personne rejoint la salle de discussion. Ainsi, les conversations, les liens vers des fichiers et d'autres informations sont conservés. Les salles de discussion apparaissent lorsque vous cliquez sur l'icône **Salles** de la fenêtre Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Comment créer une salle de discussion ?

A. Une fois que vous avez créé une salle de discussion, vous pouvez l'afficher en cliquant sur l'icône **Salles** de la fenêtre Cisco Unified Personal Communicator. Les noms de salle de discussion ne sont pas modifiables.

1 Sélectionnez **Fichier** ► **Nouvelle salle de discussion**.

2 Saisissez un **Nom de salle** et un **Objet** (facultatif). Une fois créé, le nom de la salle de discussion ne peut pas être modifié.

3 Décidez si les participants peuvent inviter d'autres personnes à la discussion ou si vous voulez avoir le contrôle sur le nombre d'invités.

4 Cliquez sur l'icône **Ajouter des participants** pour effectuer une recherche dans votre répertoire d'entreprise et ajouter des personnes ne figurant pas dans votre liste de contacts. Vous pouvez envoyer une invitation à participer à la salle de discussion.



Remarque

Le créateur de la salle de discussion ou d'autres membres (si la salle est configurée pour permettre cette activité) doivent expressément inviter des participants.

5 Cliquez sur **Inviter**. La fenêtre de la salle de discussion s'affiche et une notification est envoyée à tous les participants. Le nom de la salle de discussion est répertorié dans la liste qui s'affiche lorsque vous cliquez sur l'icône **Salles** de la fenêtre principale.

Q. Puis-je participer à une discussion de groupe ou à une salle de discussion qui a été lancée par un contact externe ?

A. Un contact externe d'un autre domaine peut vous inviter à participer à une discussion de groupe ou à vous joindre à une salle de discussion. Il est important de noter qu'une salle de discussion externe au domaine de votre entreprise peut être dotée de fonctionnalités et de paramètres de confidentialité différents. Toutes les informations que vous partagez sont publiques.

Q. Quelle est la différence entre la suppression d'une salle de discussion et son retrait ?

A. Seuls les propriétaires peuvent supprimer une salle de discussion, mais les participants peuvent retirer la salle de leur liste de contacts. Lorsqu'un participant supprime une salle de discussion, cette dernière continue d'exister pour les autres participants, mais le participant qui l'a supprimée doit être invité par son créateur pour pouvoir s'y joindre à nouveau. Lorsqu'un propriétaire supprime une salle de discussion, cette dernière est entièrement supprimée pour tous les participants.

Q. J'ai fermé la salle de discussion que j'ai créée ; comment puis-je y accéder à nouveau ?

A. Une fois que vous avez créé une salle de discussion, vous pouvez l'afficher en cliquant sur l'icône **Salles** de la fenêtre principale. Double-cliquez sur le nom pour rejoindre la salle.

Si vous retirez une salle de discussion de votre liste de contacts, vous devrez être invité par son créateur pour y accéder et vous joindre à nouveau à la conversation.

Q. Puis-je retirer un participant d'une salle de discussion ?

A. Les propriétaires peuvent retirer les participants actuels de la salle de discussion en sélectionnant leurs noms dans la liste des participants, en effectuant un clic droit dessus et en cliquant sur **Retirer de la salle de discussion**. Une notification est envoyée aux participants retirés.

Appels

- [Établissement et réception d'appels](#)

- [Redirection d'un appel](#)
- [Gestion des appels](#)

Établissement et réception d'appels

Q. Comment passer un appel ?

A. Plusieurs méthodes permettent de passer un appel. La méthode la plus directe consiste à cliquer sur l'icône en forme de téléphone, près du nom du contact, pour appeler rapidement le numéro préféré.

Pour appeler un contact figurant dans votre liste :

- 1 Effectuez un clic droit sur le nom du contact et sélectionnez **Appel** ou **Appel avec vidéo** pour inclure de la vidéo dans votre appel audio.



Remarque

Si vous ajoutez votre contact à partir du répertoire d'entreprise, un numéro de téléphone est automatiquement ajouté à son profil. Si vous avez ajouté un contact externe à votre société, comme un contact personnel, vous devez saisir un numéro de téléphone dans les informations sur le contact pour que cette fonctionnalité soit opérationnelle.

Pour appeler un numéro spécifique :




- 1 Entrez le numéro dans le champ **Rechercher**.
- 2 Cliquez sur **Appeler** ou appuyez sur la touche Entrée du clavier.





Pour rechercher un contact dans votre répertoire d'entreprise et passer un appel :

- 1 Entrez un nom dans le champ **Rechercher**. La fenêtre **Recherche dans le répertoire** s'affiche.
- 2 Cliquez sur l'icône représentant un téléphone pour passer l'appel.

Q. Pouvez-vous décrire les icônes de la fenêtre de la conversation active ?

A. Les icônes de la fenêtre de conversation active permettent d'accéder aux fonctions d'appel.

Icône	Description
	Mettre fin à l'appel : Met fin à l'appel actif. Vous pouvez également fermer la fenêtre de conversation pour mettre fin à l'appel actif. Pour mettre fin à un appel en attente, vous devez d'abord reprendre l'appel.
	Mettre l'appel en attente/Reprendre l'appel : Met l'appel actif en attente ou reprend l'appel actif.
	Volume : Règle le volume de l'appel actif.

Icône	Description
	Mettre l'audio en sourdine : Passe en mode de mise en sourdine du son pour l'appel actif.
	Cesser d'envoyer la vidéo : Cesse d'envoyer votre vidéo à d'autres participants à l'appel, jusqu'à ce que vous repreniez l'envoi de la vidéo.
	Clavier : Ouvre un clavier à l'aide duquel vous pouvez saisir des chiffres. Utilisez ce clavier pour entrer des tonalités dans l'appel actif pour des numéros d'identification personnels, des mots de passe ou la navigation dans le menu vocal. Il ne peut pas être utilisé pour passer un appel. Vous devez utiliser le clavier de la fenêtre principale pour passer un appel.
	Menu de fonctions de mise en attente et d'appel : Met l'appel actif en attente et affiche un menu déroulant pour les fonctions d'appel telles que Transférer, Parquer, Démarrer une téléconférence et Conférence avec.

Q. Comment puis-je ajouter une autre personne figurant dans mon répertoire d'entreprise à un appel actif ?

A. 1



Dans la fenêtre **Conversation active**, cliquez sur

- 2 Sélectionnez **Conférence avec** ► **Contact**. La fenêtre **Ajouter des participants** s'affiche.
- 3 Saisissez un nom de contact ou un numéro de téléphone.
- 4 Cliquez sur **Rechercher**.
- 5 Sélectionnez le nom dans les résultats de la recherche et utilisez la flèche pour déplacer le nom vers la colonne **Participants sélectionnés**.
- 6 Cliquez sur **Ajouter**.



Remarque

Vous pouvez également faire glisser un contact et le déplacer de votre liste de contacts vers votre appel actif.

Q. Quand j'appelle un contact, quel numéro est utilisé ?

A. Si plusieurs numéros correspondent au contact dans le répertoire d'entreprise, Cisco Unified Personal Communicator tente d'appeler le numéro préféré du contact. Si aucun numéro préféré n'est indiqué, l'application appelle le prochain numéro spécifié dans l'ordre suivant :

- 1 Professionnel
- 2 Mobile

3 Autre

4 Domicile


Q. Comment répondre à un appel ?

A. Lorsque vous recevez un appel, une fenêtre de notification s'affiche sur votre bureau et vous pouvez cliquer sur l'une des options suivantes :

- Répondre avec audio et vidéo.
- Répondre avec audio uniquement.
- Envoyer à la messagerie vocale .

Q. Comment mettre un appel en attente ?

A.

Cliquez sur  dans la fenêtre **Conversations active**.



Remarque

Vous ne pouvez pas mettre fin à un appel en attente. Vous devez d'abord reprendre l'appel, puis y mettre fin.

Q. Comment passer un appel à partir d'une application ?


A. Vous pouvez appeler un numéro ou un contact à partir des applications prises en charge. La méthode d'appel varie en fonction de l'application et de la version de cette dernière.






Remarque

Les étapes de la procédure d'appel d'un numéro sont uniquement prises en charge dans les versions 32 bits des applications.

Application	Appel d'un numéro	Appel d'un contact
Outlook 2003	Non disponible.	Sélectionnez un contact et effectuez un clic droit dessus, puis sélectionnez Actions supplémentaires ► Appeler Numéro ou Appel avec modif Numéro .
Word 2003, Excel 2003, PowerPoint 2003, SharePoint 2003	Sélectionnez un numéro et effectuez un clic droit dessus, puis sélectionnez Appeler Numéro ou Appel avec modif Numéro .	Non disponible.
Outlook 2007	Non disponible.	Effectuez l'une des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Sélectionnez Appeler Contact ou Appel avec modif dans le groupe Cliquer pour appeler, sous l'onglet Message du ruban.

Application	Appel d'un numéro	Appel d'un contact
		<ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Appeler ► Appeler Contact dans le groupe Répondre, sous l'onglet Message du ruban. • Effectuez un clic droit sur un contact dans l'en-tête d'un message électronique, puis sélectionnez Appeler Contact ► Appeler Contact. <p>Conseil Pour appeler l'un des destinataires d'un message électronique, sélectionnez Destinataires ► Contact ► Numéro dans le groupe Cliquer pour appeler, sous l'onglet Message du ruban. Tous les destinataires figurant dans les champs À et CC sont répertoriés.</p>
Word 2007, Excel 2007, PowerPoint 2007	<p>Effectuez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez un numéro et cliquez sur Appeler Numéro ou Appel avec modif Numéro dans le groupe Cliquer pour appeler, sous l'onglet Accueil du ruban. • (Word et Excel uniquement) Sélectionnez un numéro, effectuez un clic droit dessus et sélectionnez Appeler Numéro ou Appel avec modif Numéro. 	Non disponible.
SharePoint 2007	Sélectionnez un numéro et effectuez un clic droit dessus, puis sélectionnez Appeler Numéro ou Appel avec modif Numéro .	Placez le pointeur de la souris sur l'indicateur d'état de disponibilité près du nom d'un contact, cliquez dessus pour afficher le menu Persona, puis sélectionnez Appeler Contact ou Appel avec modif Contact .
Outlook 2010	Non disponible.	<p>Effectuez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Autres ► Appeler ► Appeler Contact dans le groupe Répondre, sous l'onglet Accueil du ruban. • Sélectionnez Appeler ► Appeler Contact dans le groupe Répondre, sous l'onglet Message du ruban. • Cliquez sur l'indicateur d'état de disponibilité près du nom du contact pour afficher la fiche du contact, puis cliquez sur  et sélectionnez le numéro de téléphone du contact à appeler.

Application	Appel d'un numéro	Appel d'un contact
Word 2010, Excel 2010, PowerPoint 2010	<p>Effectuez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez un numéro et cliquez sur Appeler Numéro ou Appel avec modif Numéro dans le groupe Cliquer pour appeler, sous l'onglet Accueil du ruban. • (Word et Excel uniquement) Sélectionnez un numéro, effectuez un clic droit dessus et sélectionnez Appeler Numéro ou Appel avec modif Numéro. 	<p>Effectuez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez Fichier ► Informations et dans le volet Personnes associées, placez le curseur de la souris sur le nom d'un contact pour afficher la fiche du contact, puis cliquez sur  . • (Word uniquement) Sélectionnez un contact, effectuez un clic droit dessus et sélectionnez Actions supplémentaires ► Contacts de messagerie instantanée Contact ► Carte du contact, puis cliquez sur  . <p>Remarque Avant d'effectuer l'action ci-dessus, vous devez sélectionner Actions supplémentaires ► Options et, dans la boîte de dialogue Correction automatique, vous devez activer l'option Contacts de messagerie instantanée. Cette action ne doit être effectuée qu'une seule fois.</p>
SharePoint 2010	(version basée sur navigateur Web) Sélectionnez un numéro, effectuez un clic droit dessus et sélectionnez Appeler Numéro ou Appel avec modif Numéro .	Cliquez sur le nom d'un contact pour afficher la fiche du contact, puis cliquez sur  .
Microsoft Internet Explorer et Mozilla Firefox	Sélectionnez un numéro et effectuez un clic droit dessus, puis sélectionnez Appeler ou Appel avec modif .	Non disponible.

Q. Comment passer un appel vidéo à partir d'une application ?

A. Vous pouvez passer un appel vidéo avec un numéro ou un contact à partir de certaines applications. Reportez-vous au tableau de la rubrique précédente et sélectionnez une option d'**Appel avec modification**. Dans la boîte de dialogue **Cisco Click to Call**, activez l'option **Envoyer de la vidéo avec l'appel**, puis cliquez sur **OK**.

Si vous appelez un numéro ou un contact à l'aide d'une des autres options d'appel, Cisco Unified Personal Communicator détermine si l'appel est un appel vidéo, en fonction des préférences utilisateur spécifiées sous **Fichier ► Options ► Vidéo**.

Q. Pourquoi ne puis-je pas appeler des numéros ou des contacts à partir de mes applications ?

A. Vous pouvez passer des appels à partir de certaines applications si la fonctionnalité cliquer pour appeler est disponible dans votre configuration de Cisco Unified Personal Communicator. Demandez à votre administrateur si cette fonctionnalité est disponible pour votre version.

Q. Puis-je passer un appel à partir de la ligne de commande Exécuter de Windows ?

- A. Oui, vous pouvez passer un appel à partir de la commande Exécuter de Windows en saisissant la commande suivante : **tel:number**. La boîte de dialogue **Cisco Click to Call** apparaît. Cliquez sur **Appeler** pour passer l'appel.

Redirection d'un appel

Q. Comment transférer un appel vers un numéro ?

A. 1



Sélectionnez la flèche vers le bas, près de **Transférer vers** dans la fenêtre **Conversation active**.

- 2 Sélectionnez **Transférer vers** ► **Contact**, puis utilisez la boîte de dialogue **Transférer l'appel** pour rechercher le contact. Vous pouvez aussi entrer le numéro manuellement.
- 3 Sélectionnez le contact, puis cliquez sur **Transférer**.



Conseil

Vous pouvez aussi sélectionner un contact dans la liste des contacts, effectuer un clic droit dessus, puis sélectionner l'appel actif. Il n'est possible de transférer l'appel actif qu'à l'aide de cette méthode.

Q. Comment spécifier un téléphone mobile ou un autre téléphone vers lequel basculer les appels ?

- A. Vous ne pouvez basculer des appels que vers d'autres téléphones qui sont configurés en tant que destinations distantes. Par exemple, vous pouvez spécifier votre téléphone mobile en tant que destination distante. Le téléphone spécifié en tant que destination distante est automatiquement appelé lorsque votre téléphone reçoit un appel.

Les destinations distantes sont configurées dans Cisco Unified Communications Manager. Pour que vous puissiez basculer un appel vers une destination distante, il faut que Cisco Unified Personal Communicator soit configuré pour utiliser votre ordinateur pour passer des appels. Vous pouvez aussi basculer un appel vers une destination distante en mode téléphone de bureau à l'aide des contrôles de téléphone de bureau.

Cisco Unified Communications Manager doit aussi être configuré de manière adéquate. Contactez votre administrateur système si vous voulez pouvoir basculer des appels vers une destination distante.

Q. Comment basculer un appel vers mon téléphone mobile ou vers un autre de mes téléphones ?

- A. Vous ne pouvez basculer des appels que vers d'autres téléphones qui sont configurés en tant que destinations distantes dans Cisco Unified Communications Manager. Si vous travaillez en mode téléphone de bureau, vous devez utiliser les contrôles de votre téléphone IP Cisco Unified.

1



Sélectionnez la flèche vers le bas, près de **Transférer vers** dans la fenêtre **Conversation active**.

- 2 Sélectionnez **Transférer vers** ► **Destination distante**.

Q. Comment parquer un appel ?

- A. Lorsque vous parquez un appel, ce dernier est mis en attente, et le système fournit un numéro à appeler à partir d'un autre téléphone pour poursuivre l'appel.

1



Sélectionnez la flèche vers le bas, près de dans la fenêtre **Conversation active**.

2 Sélectionnez **Parquer l'appel** dans le menu.

Q. Comment prendre un appel parqué ?

A. Lorsque vous parquez un appel, ce dernier est mis en attente, et le système fournit un numéro à appeler à partir d'un autre téléphone pour poursuivre l'appel. Le numéro est affiché dans la fenêtre de conversation lorsque vous parquez l'appel. Notez ce numéro.

Si vous parquez un appel sur votre téléphone de bureau alors que Cisco Unified Personal Communicator est configuré pour utiliser votre téléphone de bureau pour les appels, le numéro de prise d'appel est affiché à l'écran du téléphone de bureau. Appelez le numéro à partir du téléphone vous voulez continuer l'appel.

Q. Comment renvoyer des appels ?

A. Vous pouvez configurer Cisco Unified Personal Communicator pour qu'il transfère vos appels à l'un des équipements suivants :

- Votre service de messagerie vocale.
- Un autre de vos numéros de téléphone figurant dans le répertoire d'entreprise.
- Un autre contact figurant dans le répertoire d'entreprise.
- Un numéro de téléphone que vous précisez.

Pour transférer vos appels :

1 Sélectionnez **Fichier > Options > Appels**.

2 Sous l'en-tête **Transfert d'appel**, sélectionnez un des téléphones suivants vers lequel transférer vos appels :

- **Ma messagerie vocale** : Transfère vos appels à votre service de messagerie vocale.
- **Un autre de mes numéros de téléphone** : Transfère vos appels à un autre de vos numéros de téléphone figurant dans le répertoire d'entreprise. Sélectionnez le numéro de téléphone dans la zone de liste.
- **Un autre contact ou numéro** : Transmet vos appels à un autre contact, ou à un numéro de téléphone que vous précisez..

Gestion des appels

Q. Comment voir mes appels en absence ?

A. L'**Historique des conversations** comprend tous les appels en absence et reçus. Votre administrateur système peut configurer le nombre d'appels stockés dans l'historique des conversations, ou désactiver entièrement la journalisation des appels. Pour obtenir plus d'informations, veuillez contacter votre administrateur système.



Remarque

Les appels en absence qui ont eu lieu pendant que vous étiez déconnecté de l'application ne sont pas affichés dans l'historique des conversations.

1



Cliquez sur

Si vous avez des conversations en absence, un nombre est affiché sur l'icône. Vous pouvez survoler l'icône pour voir si vous avez manqué un appel ou si vous avez un message vocal. L'infobulle affiche les types de conversations en absence.

- 2 Cliquez sur l'onglet **Appels** dans la fenêtre **Historique des conversations**. Si nécessaire, filtrez l'historique par période (par exemple, hier), ou par disposition (en absence ou urgent).
- 3 Effectuez un clic droit sur le message pour accéder à diverses fonctions, y compris **Appeler** ou **Appel avec vidéo**, pour retourner l'appel en absence.

Q. Ma fenêtre d'appel actif doit-elle toujours être au-dessus de mes autres applications ?

A. Par défaut, les fenêtres de conversation de tous les appels vidéo et audio sont placées au-dessus des autres applications. Pour désactiver cette option, sélectionnez **Affichage ► Appels toujours visibles**.

Q. Si je dispose de plusieurs types de téléphone, puis-je sélectionner le téléphone que je veux ?

A. Le numéro de modèle de votre téléphone IP Cisco est affiché dans la fenêtre principale, près de la case à cocher. Ce numéro de modèle apparaît en bleu. Cliquez sur le numéro pour afficher la boîte de dialogue **Sélectionner l'équipement**. Vous pouvez choisir n'importe quel téléphone associé à votre ID utilisateur.

Conférences téléphoniques

Q. Comment démarrer une conférence téléphonique ?

A. Sélectionnez les contacts à inclure dans la conférence téléphonique dans votre liste de contacts, puis effectuez une des actions suivantes :

- Appel audio : Effectuez un clic droit sur les contacts, puis sélectionnez **Démarrer la conférence téléphonique**.
- Appel audio et vidéo : Effectuez un clic droit sur les contacts, puis sélectionnez **Démarrer la conférence téléphonique vidéo**.

La fenêtre **Conférence téléphonique active** apparaît : elle contient les contacts que vous avez sélectionnés. Pour chaque contact, procédez comme suit :

- 1 Cliquez sur la liste déroulante près du bouton **Appeler** pour sélectionner un numéro. Tous les numéros du contact sont répertoriés. Une marque apparaît près du numéro que vous appellerez.
- 2 Cliquez sur le bouton **Appeler** pour passer l'appel.
- 3 Cliquez sur le bouton **Joindre** pour ajouter le contact à la conférence téléphonique.

Vous devez effectuer ces actions pour chaque contact à ajouter à la conférence téléphonique.

Q. Comment ajouter une personne à une conférence téléphonique active ?

A. Lorsque vous êtes en conversation téléphonique ou en conférence téléphonique, vous pouvez ajouter d'autres contacts à une conférence téléphonique.

- 1 Sélectionnez **Conférence avec** ► **Contact**. La fenêtre **Ajouter des participants** s'affiche.
- 2 Saisissez un nom de contact ou un numéro de téléphone.
- 3 Cliquez sur **Rechercher**.
- 4 Sélectionnez le nom dans les résultats de la recherche et utilisez la flèche pour le déplacer vers la colonne **Participants sélectionnés**.
- 5 Cliquez sur **Ajouter**.



Remarque


Vous pouvez également faire glisser un nom et le déplacer de votre liste de contacts vers votre appel actif.

Messagerie vocale

Q. Comment savoir si j'ai de nouveaux messages vocaux ?

A.




Dans la fenêtre principale, l'icône  affiche un compteur d'événements en absence. Si vous avez manqué une conversation, un nombre est affiché en rouge au dessus de l'icône. Cette valeur indique le nombre total de conversations en absence, y compris les appels en absence, les discussions en absence et les messages vocaux. Placez votre curseur sur ce nombre pour afficher la liste des événements en absence, par exemple : 5 discussions en absence, 2 messages vocaux, 2 appels en absence. Ce compteur d'événements en absence est aussi affiché dans l'icône Cisco Unified Personal Communicator dans la barre système.

Contactez vous administrateur système si votre messagerie vocale n'est pas disponible. Certaines fonctionnalités ne sont disponibles que dans certaines configurations de Cisco Unified Personal Communicator.

Q. Comment écouter mes messages vocaux ?

A.



Cliquez sur  pour accéder à vos messages vocaux. Sélectionnez l'onglet Messages vocaux pour afficher votre messagerie vocale visuelle. Vous pouvez écouter vos messages vocaux des deux manières suivantes :

- **Messagerie vocale visuelle** : Ouvre une fenêtre qui affiche vos messages vocaux de la même manière que vos messages électroniques : les nouveaux messages sont affichés en gras, les messages urgents sont marqués d'un point d'exclamation (!), et ainsi de suite. Vous pouvez utiliser la fenêtre de messagerie vocale visuelle pour écouter vos messages, les mettre en pause, revenir en arrière ou avancer rapidement dans un message, et supprimer des messages.
- **Messagerie vocale audio** : Cliquez sur **Appeler la messagerie vocale** pour appeler votre service de messagerie vocale audio. Vous pouvez suivre les invites audio pour écouter vos messages et les gérer.

Q. Quelles autres tâches puis-je effectuer dans la messagerie vocale visuelle ?

A. La messagerie vocale visuelle est une représentation visuelle de vos messages vocaux. L'**Historique des conversations** affiche vos messages vocaux de la même manière que vos messages électroniques : les nouveaux messages sont affichés en gras, les messages urgents sont marqués d'un point d'exclamation (!), et ainsi de suite. Vous pouvez effectuer les tâches suivantes :

- **Déclarer un message comme nouveau message** : Effectuez un clic droit sur le message, puis sélectionnez **Déclarer comme nouveau**.
- **Identifier un message que je n'ai pas encore écouté, ou un nouveau message** : Les messages que vous n'avez pas écoutés sont affichés en caractères gras.
- **Afficher seulement certains messages** : Sélectionnez l'option requise dans la liste déroulante **Afficher**. Par exemple, pour afficher seulement les messages d'aujourd'hui, sélectionnez **Aujourd'hui**.
- **Régler le volume** : Utilisez le contrôle du volume dans le coin supérieur droit de la fenêtre pour régler le volume de diffusion des messages vocaux.
- **Appeler votre messagerie vocale audio** : Cliquez sur **Appeler la messagerie vocale** pour appeler votre service de messagerie vocale audio. Vous pouvez suivre les invites audio pour écouter vos messages et les gérer.
- **Répondre au message vocal** : Effectuez un clic droit sur le message pour y répondre immédiatement en passant un appel ou un appel avec vidéo ou en envoyant un message instantané.

Q. Comment puis-je supprimer un message dans la messagerie vocale visuelle ?

A. Lorsque vous supprimez un message, vous ne l'effacez pas définitivement. Le message est placé dans un dossier contenant les messages supprimés. Une fois qu'un message est placé dans ce dossier, vous pouvez toujours restaurer le message dans votre liste de messages vocaux. Vous pouvez également supprimer tous les messages supprimés de manière permanente.

- **Supprimer un message** : Effectuez un clic droit sur le message, puis sélectionnez **Supprimer**.
- **Restaurer un message supprimé** : Sélectionnez **Supprimés** dans la liste déroulante **Afficher**. Effectuez un clic droit sur le message à restaurer, puis sélectionnez **Restaurer l'enregistrement** dans le menu contextuel
- **Supprimer définitivement un message** : Sélectionnez **Supprimés** dans la liste déroulante **Afficher**. Effectuez un clic droit sur le message, puis sélectionnez **Supprimer définitivement l'enregistrement** dans le menu contextuel.

Selon la configuration de Cisco Unified Personal Communicator, vous ne pourrez peut-être pas restaurer un message supprimé, ni supprimer définitivement un message.

Q. Et si l'onglet Messages vocaux est vide ?

A. Cela peut signifier que Cisco Unified Personal Communicator ne dispose pas de vos informations correctes de connexion à Cisco Unity. Par défaut, l'application tente d'utiliser votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour tous les services Unified Communication. Si l'un d'eux ne fonctionnait pas, utilisez la page **Comptes** pour saisir les informations de connexion correctes pour ces services.

- 1 Sélectionnez **Fichier** ► **Options** ► **Comptes**.
- 2 Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe Cisco Unity sous l'en-tête **Messagerie vocale**.
- 3 Cliquez sur **OK**.

Téléconférences Web

Q. Quelle différence y-a-t'il entre une téléconférence Web et une conférence téléphonique ?

- A.
- Une téléconférence Web permet de parler et de partager des documents avec d'autres personnes. Une téléconférence peut inclure un espace visuel partagé, affiché dans un navigateur, où vous pouvez partager des documents, des applications ou votre bureau avec des participants. Une téléconférence peut également inclure une vidéo de vous-même et d'autres participants.
 - Une conférence téléphonique est un appel audio au cours duquel vous pouvez parler à deux personnes ou plus. Elle ne comprend pas d'espace visuel partagé. Elle peut inclure de la vidéo.

Q. Comment démarrer une téléconférence Web ?

- A. Vous pouvez démarrer une téléconférence Web avec des personnes figurant dans votre liste de contacts, ou vous pouvez ajouter une téléconférence Web à un appel audio ou à une discussion en cours.
- 1 Sélectionnez un ou plusieurs contacts dans votre liste de contacts.
 - 2 Effectuez un clic droit et sélectionnez **Démarrer une téléconférence**. Votre navigateur est lancé et une téléconférence dont vous êtes l'hôte est démarrée.
 - 3 Pour vos contacts, un lien est affiché dans la fenêtre de discussion. Ce lien dirige les contacts vers un navigateur où ils peuvent se joindre à la téléconférence virtuelle.

Q. Comment participer à une téléconférence Web ?

- A. Lorsque vous êtes invité à une téléconférence Web, vous recevez un message instantané dans Cisco Unified Personal Communicator. Le message instantané contient une URL permettant de participer à la téléconférence, et un mot de passe si nécessaire.

Pour vous joindre à la téléconférence, cliquez sur l'URL que vous recevez dans la fenêtre de discussion pour lancer votre navigateur par défaut. Si vous avez initié la téléconférence, le système démarre automatiquement la téléconférence Web et vous y ajoute.

Q. Comment ajouter un participant à une téléconférence Web ?

- A. Pour ajouter un contact à une téléconférence Web déjà en cours :

- 1 Effectuez un clic droit sur le nom du contact.
- 2 Sélectionnez **Invitation à la téléconférence, en cours**, puis sélectionnez la téléconférence.

Si le contact est déconnecté, l'option permettant d'inviter le contact à la téléconférence n'est pas disponible. Si vous sélectionnez plusieurs contacts à l'aide de la touche Ctrl et si un ou plusieurs des contacts sont déconnectés, une boîte de dialogue apparaît et vous informe que les contacts qui sont déconnectés ne recevront pas l'invitation. Cliquez sur **Oui** pour envoyer l'invitation aux contacts qui sont en ligne.

Cette fonctionnalité n'est opérationnelle que lorsque vous utilisez Cisco WebEx pour réserver vos téléconférences Web.

Dépannage

Q. Mon administrateur système a demandé les statistiques sur mon appel. Où puis-je les trouver ?

- A. Lorsque vous utilisez votre ordinateur pour passer des appels, vous pouvez afficher les statistiques sur la manière dont le trafic audio et vidéo est envoyé et reçu pour l'appel en cours.
- 1 Sélectionnez **Aide** ► **Afficher les statistiques sur les appels**.
 - 2 Cliquez sur les onglets correspondant aux statistiques audio et vidéo.

Q. Une de mes fonctions n'est pas opérationnelle. Que dois-je faire?

A. Vous pouvez vérifier l'état de votre connexion. Vous pouvez afficher l'état des serveurs compris dans votre système Cisco UC. Par exemple, si vous ne pouvez pas accéder à vos messages, vous pouvez consulter l'état de vos serveurs de messagerie vocale.

- 1 Sélectionnez **Aide** ► **Afficher l'état du serveur**.
- 2 Cliquez sur l'onglet **Etat du serveur**. Vous pouvez réduire et développer les catégories de serveur.

Q. Qu'est-ce qu'un rapport sur les problèmes et comment puis-je en créer un ?

A. Si vous rencontrez un problème dans Cisco Unified Personal Communicator, vous pouvez créer un rapport sur les problèmes. Vous pouvez saisir une description du problème ; celle-ci sera incluse dans un rapport généré automatiquement.

Le rapport contient des journaux de votre ordinateur et est enregistré sur votre bureau. Vous pouvez envoyer ce fichier à votre administrateur système pour l'aider à analyser le problème rencontré.

Vous voudrez peut-être changer le niveau de consignation avant de créer un rapport sur les problèmes. Demandez à votre administrateur système s'il veut que vous activiez la consignation détaillée avant de créer le rapport. L'option **Activer la consignation détaillée** est également disponible dans le menu Aide.

- 1 Sélectionnez **Aide** ► **Créer un rapport de problème**.
- 2 Activez la case à cocher pour accepter les termes de l'accord de confidentialité.
- 3 Vous pouvez aussi saisir des informations détaillées dans le champ **Description du problème**.
- 4 Cliquez sur **Créer le rapport**. Une copie du rapport est enregistrée sur votre bureau.



Remarque

Si vous n'êtes pas connecté à Cisco Unified Personal Communicator, vous pouvez toujours créer un rapport de problème. Accédez à l'outil à partir de l'extérieur de l'application, en sélectionnant **Démarrer** ► **Tous les programmes** ► **Cisco Unified Personal Communicator 8** ► **Créer un rapport de problème**.



Americas Headquarters
Cisco Systems, Inc.
San Jose, CA 95134-1706
USA

Asia Pacific Headquarters
Cisco Systems (USA) Pte. Ltd.
Singapore

Europe Headquarters
Cisco Systems International BV
Amsterdam, The Netherlands

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses, phone numbers, and fax numbers are listed on the Cisco Website at www.cisco.com/go/offices.