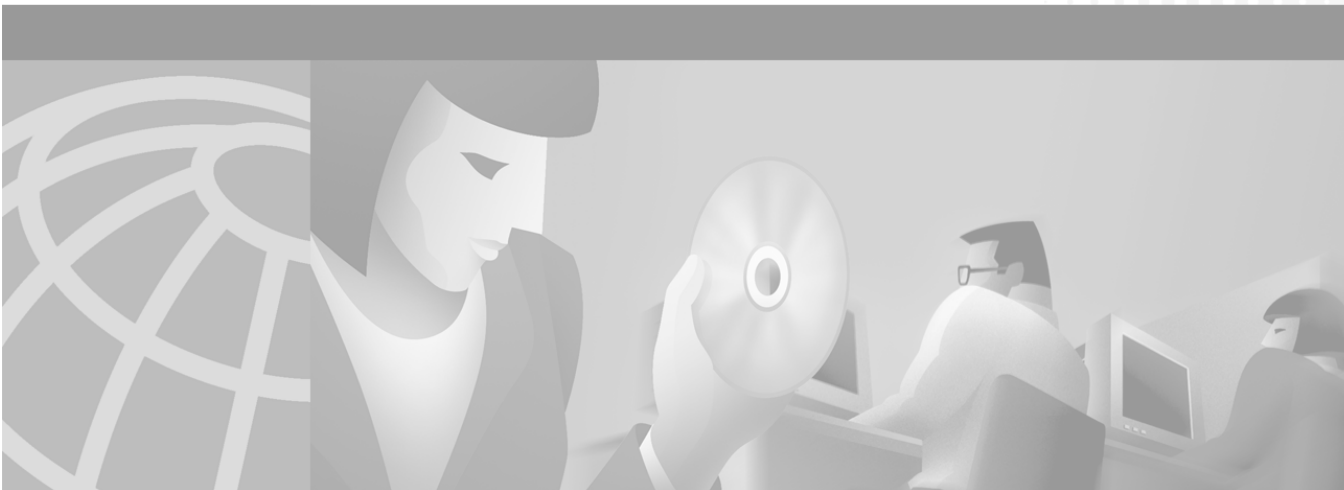




Guide de l'utilisateur de Cisco WebAttendant

Cisco CallManager version 3.2

Siège social

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tél. : 408 526-4000
800 553-6387
Fax : 408 526-4100

Référence Texte : OL-1623-01

LES SPÉCIFICATIONS ET INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS PRÉSENTÉS DANS CE MANUEL SONT SUSCEPTIBLES DE MODIFICATIONS SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES PAR CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE DE LOGICIEL OU LA GARANTIE LIMITÉE, CONTACTEZ VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR EN OBTENIR UNE COPIE.

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

PAR DÉROGATION À TOUTE AUTRE GARANTIE DÉFINIE ICI, TOUS LES FICHIERS DE DOCUMENTATION ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « EN L'ÉTAT » AVEC TOUS LEURS DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS EXCLUENT TOUTES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS ET DE MANIÈRE NON LIMITATIVE LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-INFRACTION OU DES GARANTIES ÉMANANT D'UNE CONDUITE, D'UN USAGE OU D'UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS, CISCO OU SES FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE INDIRECT, PARTICULIER, CONSÉCUTIF OU ACCIDENTEL, Y COMPRIS DE MANIÈRE NON LIMITATIVE LE MANQUE À GAGNER, LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES.

AccessPath, AtmDirector, Browse with Me, CCIP, CCSI, CD-PAC, *CiscoLink*, le logo Cisco *Powered Network*, Cisco Systems Networking Academy, le logo Cisco Systems Networking Academy, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, FrameShare, GigaStack, IGX, Internet Quotient, IP/VC, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, MGX, le logo Networkers, *Packet*, RateMUX, ScriptBuilder, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, TransPath, Unity, Voice LAN, Wavelength Router et WebViewer sont des marques de commerce de Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, et Empowering the Internet Generation sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, le logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, FastHub, FastSwitch, IOS, IP/TV, LightStream, MICA, Network Registrar, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, Registrar, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter et VCO 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 mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0108R)

Guide de l'utilisateur de Cisco WebAttendant

Copyright © 2001, Cisco Systems, Inc.

Tous droits réservés.



Préface v

- Objectif **vi**
- Public cible **vi**
- Organisation **vi**
- Documentation connexe **vii**
- Conventions **vii**
- Obtention de documentation **viii**
 - World Wide Web **viii**
 - CD-ROM de documentation **viii**
 - Commande de documentation **ix**
 - Vos commentaires sur la documentation **ix**
- Assistance technique **x**
 - Cisco.com **x**
 - Centre d'assistance technique **x**
 - Site Web TAC Cisco **xi**
 - Centre TAC de Cisco **xii**

Prise en main 1-1

- Interface de Cisco WebAttendant **1-2**
 - Zone d'affichage **1-2**
 - Boutons d'action **1-2**
 - Zone de numérotation abrégée **1-3**
 - Zone des lignes supervisées **1-3**
 - Zone de répertoire **1-4**
- Avant de commencer **1-5**

Lancement de Cisco WebAttendant 1-6

Connexion et état disponible 1-7

État disponible et déconnexion 1-7

Affichage des paramètres 1-8

Traitement des appels 2-1

Réponse à un appel 2-2

Fin d'un appel 2-2

Mise en attente d'un appel 2-3

Reprise d'un appel en attente 2-3

Transfert d'un appel 2-4

Établissement d'un appel 2-6

Utilisation du répertoire 3-1

Tri du répertoire 3-2

Localisation d'un nom ou d'un numéro spécifique dans le répertoire. 3-3

Utilisation du répertoire pour passer des appels 3-4

Utilisation des boutons de numérotation abrégée 4-1

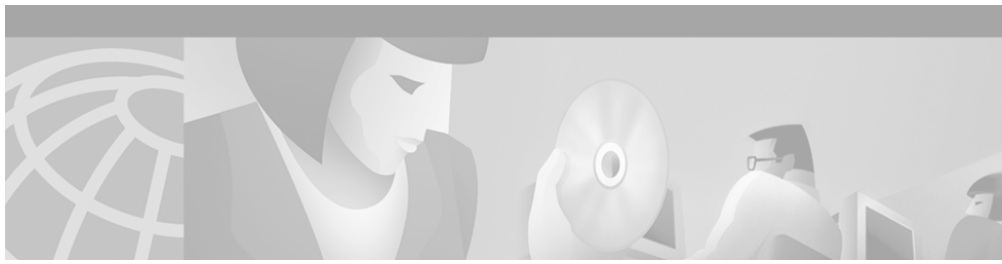
Boutons de numérotation abrégée 4-2

Utilisation du répertoire pour définir les boutons de numérotation
abrégée 4-2

Configuration des boutons de numérotation abrégée 4-2

Établissement d'appels avec les boutons de numérotation abrégée 4-3

Dépannage 5-1



Préface

Cette section décrit l'objectif, le public cible, l'organisation et les conventions de ce manuel et explique comment obtenir de la documentation apparentée.

Elle couvre les sujets suivants :

- [Objectif, page vi](#)
- [Public cible, page vi](#)
- [Organisation, page vi](#)
- [Documentation connexe, page vii](#)
- [Conventions, page vii](#)
- [Obtention de documentation, page viii](#)
- [Assistance technique, page x](#)

Objectif

Le *Guide de l'utilisateur de Cisco WebAttendant* aide les opérateurs dans les tâches suivantes :

- Comprendre l'interface et les fonctions de Cisco WebAttendant
- Lancer Cisco WebAttendant et s'y connecter
- Se mettre en mode disponible pour traiter des appels adressés à l'opérateur
- Utiliser Cisco WebAttendant pour passer des appels, y répondre et les transférer
- Configurer et utiliser les boutons de numérotation abrégée
- Utiliser le répertoire pour y chercher des numéros, transférer des appels et visualiser l'état des lignes

Public cible

Ce manuel de référence et de procédure est destiné aux utilisateurs de Cisco WebAttendant. L'administrateur système trouvera des instructions d'installation et de configuration dans la version courante des documents *Cisco CallManager Administration Guide* et *Cisco CallManager System Guide*.

Organisation

Le tableau suivant présente les sections principales de ce manuel :

Chapitre	Description
Chapitre 1, « Prise en main »	Fournit une présentation générale de Cisco WebAttendant ainsi que des instructions concernant la configuration de l'environnement, le démarrage de Cisco WebAttendant, la connexion et le passage en mode disponible en vue de traiter des appels.
Chapitre 2, « Traitement des appels »	Explique comment passer des appels, y répondre et les transférer à l'aide des boutons d'action.

Chapitre 3, « Utilisation du répertoire »	Explique comment utiliser le répertoire pour y chercher des numéros, visualiser l'état des lignes utilisateurs et visualiser les ressources configurées dans la base de données de Cisco CallManager.
Chapitre 4, « Utilisation des boutons de numérotation abrégée »	Explique comment utiliser et configurer les boutons de numérotation abrégée.
Chapitre 5, « Dépannage »	Présente quelques scénarios courants et fournit une explication ou une solution pour chacun.

Documentation connexe

Pour plus d'informations sur des applications et produits de téléphonie IP Cisco apparentés, reportez-vous aux documents suivants :

- *Guide de l'utilisateur des téléphones IP Cisco 7960 et 7940*
- *Livret de référence - Téléphone IP Cisco 7960/7940*
- *Cisco IP Phone 12 SP+ Quick Reference Card*
- *Cisco IP Phone 30 VIP Quick Reference Card*

Conventions

Les remarques utilisent les conventions suivantes :



Remarque Signifie à noter par le lecteur. Les remarques contiennent des suggestions utiles ou des références à des documentations non incluses dans cette publication.

Les conseils utilisent les conventions suivantes :



Conseil Signifie Voici quelques conseils utiles.

Les avertissements utilisent les conventions suivantes :

**Attention**

Signifie *Soyez attentif !* Dans cette situation, vos actions pourraient entraîner des dommages à l'équipement ou une perte de données.

Obtention de documentation

Les sections qui suivent expliquent comment obtenir de la documentation de Cisco Systems.

World Wide Web

Vous pouvez accéder à la documentation courante de Cisco sur le Web à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com>

Une documentation traduite est disponible à l'adresse :

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

CD-ROM de documentation

Une documentation Cisco ainsi que des documents supplémentaires sont disponibles sur le CD-ROM de Documentation Cisco fourni avec votre produit. Ce CD-ROM de documentation est mis à jour tous les mois et peut être plus récent que la documentation imprimée. Le CD-ROM est fourni en un seul exemplaire ou sous forme d'abonnement annuel.

Commande de documentation

La documentation Cisco peut être obtenue de diverses manières :

- Les utilisateurs Cisco inscrits au CCO peuvent commander la documentation produit Cisco à partir du Networking Products MarketPlace :

http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl

- Les utilisateurs inscrits de Cisco.com peuvent commander le CD-ROM de documentation au service d'abonnements en ligne :

<http://www.cisco.com/go/subscription>

- Les utilisateurs non inscrits de Cisco.com peuvent commander de la documentation auprès d'un représentant de compte local (France : 01 58 04 60 00) en appelant le siège central de Cisco (Californie, États-Unis) au 408 526-7208 ou, ailleurs en Amérique du Nord, en appelant le 800 553-6387.

Vos commentaires sur la documentation

Si vous lisez la documentation concernant les produits Cisco sur Cisco.com, vous pouvez envoyer vos commentaires techniques par courrier électronique. Cliquez sur **Feedback** en haut de la page d'accueil Cisco Documentation. Après avoir rempli le formulaire, imprimez-le et envoyez-le par fax à Cisco au 408 527-0730.

Vous pouvez également envoyer vos commentaires par e-mail à bug-doc@cisco.com.

Pour envoyer vos commentaires par courrier ordinaire, utilisez le coupon-réponse situé derrière la couverture du document ou écrivez à l'adresse suivante :

Cisco Systems, Inc.
Attn : Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

Vos commentaires sont les bienvenus.

Assistance technique

Cisco.com est le point de départ de toute l'assistance technique. Clients et partenaires peuvent obtenir de la documentation, des conseils de dépannage et des exemples de configurations à l'aide des outils en ligne du site Web du centre d'assistance technique Cisco (TAC). Les utilisateurs inscrits de Cisco.com bénéficient d'un accès complet aux ressources d'assistance technique disponibles sur le site du TAC Cisco.

Cisco.com

Cisco.com est la base d'une série de services interactifs en réseau assurant un accès immédiat à des informations, des solutions de réseau, des services, des programmes et des ressources Cisco à tout moment et où que vous soyez.

Cisco.com est une application Internet hautement intégrée et un outil puissant et facile d'emploi offrant une large gamme de fonctions et de services pour vous aider à :

- Rationaliser vos processus commerciaux et améliorer votre productivité
- Résoudre vos problèmes techniques avec l'assistance en ligne
- Télécharger et tester des logiciels
- Commander des outils d'apprentissage et des produits Cisco
- Souscrire à des programmes en ligne d'évaluation des compétences, de formation et de certification.

Vous pouvez vous inscrire vous-même à Cisco.com pour obtenir des informations et services personnalisés. Pour accéder à Cisco.com, rendez-vous à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com>

Centre d'assistance technique

Le Centre d'assistance technique Cisco est à la disposition de tous les clients qui ont besoin d'une aide technique concernant un produit, une technologie ou une solution Cisco. Le Centre d'assistance technique offre deux types d'assistance : le site Web d'assistance technique (TAC) de Cisco et le centre TAC de Cisco.

Les requêtes adressées au TAC Cisco sont classées par degré d'urgence :

- Niveau de priorité 4 (P4) : Vous avez besoin d'informations ou d'une assistance concernant les capacités des produits Cisco, leur installation ou leur configuration de base.
- Niveau de priorité 3 (P3) : Les performances de votre réseau sont dégradées. La fonctionnalité du réseau est sensiblement affectée, mais la plupart des opérations commerciales se poursuivent.
- Niveau de priorité 2 (P2) : Votre réseau de production est gravement dégradé, affectant des aspects significatifs de vos opérations commerciales. Aucun palliatif n'est disponible.
- Niveau de priorité 1 (P1) : Votre réseau de production est paralysé et vos opérations commerciales souffriront gravement si le service n'est pas rétabli rapidement. Aucun palliatif n'est disponible.

La ressource TAC Cisco à mettre en œuvre est fonction de la priorité du problème et des conditions du contrat de service éventuel.

Site Web TAC Cisco

Le site Web TAC Cisco vous permet de résoudre vous-même les problèmes de niveau 3 et 4, vous offrant une économie de temps et d'argent. Le site fournit un accès permanent à des outils, bases de connaissances et logiciels en ligne. Pour accéder au site Web du TAC Cisco, rendez-vous à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/tac>

Tous les clients, partenaires et revendeurs ayant un contrat de services Cisco bénéficient d'un accès complet aux ressources d'assistance technique disponibles sur le site du TAC Cisco. Le site Web TAC Cisco exige un ID de connexion et un mot de passe Cisco.com. Si vous avez un contrat de service en vigueur mais pas d'ID de connexion ou de mot de passe, accédez à l'adresse suivante pour vous inscrire :

<http://www.cisco.com/register/>

Si vous ne pouvez pas résoudre vos problèmes techniques avec le site Web TAC Cisco et que vous êtes un utilisateur inscrit de Cisco.com, vous pouvez ouvrir un dossier en ligne à l'aide de l'outil Case Open du TAC à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

Si vous disposez d'un accès à l'Internet, il est recommandé d'ouvrir vos dossiers de niveau 3 et 4 par le biais du site Web TAC Cisco.

Centre TAC de Cisco

Le centre TAC Cisco traite les problèmes de priorité 1 ou 2, qui supposent une dégradation majeure du réseau avec un impact significatif sur votre activité économique. Lorsque vous contactez le centre TAC Cisco pour rapporter un problème de priorité 1 ou 2, un ingénieur TAC Cisco ouvre automatiquement un dossier d'assistance technique.

Pour obtenir un répertoire des numéros gratuits du TAC Cisco pour votre pays, allez à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Avant d'appeler, vérifiez auprès du responsable réseau le niveau d'assistance Cisco auquel vous avez droit ; par exemple : SMARTnet, SMARTnet Onsite ou Network Supported Accounts (NSA). En outre, veuillez avoir sous la main votre numéro de contrat de service et le numéro de série du produit.



Prise en main

Cisco WebAttendant, une application sous la forme d'un module d'extension, permet de configurer les téléphones IP Cisco comme postes opérateur. Avec une interface utilisateur graphique, le client Cisco WebAttendant crée un poste opérateur utilisant des touches de numérotation abrégée et un accès rapide au répertoire pour chercher des numéros de téléphone, surveiller l'état des lignes et transférer des appels. Les réceptionnistes ou assistants administratifs peuvent utiliser Cisco WebAttendant pour superviser les appels d'un service ou d'une société, tandis qu'un employé peut l'utiliser pour gérer ses propres appels téléphoniques.

Le client Cisco WebAttendant s'installe sur un PC disposant d'une connexion IP au système Cisco CallManager. Il opère avec un téléphone IP Cisco enregistré sur un Cisco CallManager (un client par téléphone qui sera utilisé par poste opérateur). Plusieurs clients peuvent se connecter à un même système Cisco CallManager.

Le nombre de lignes configurées par votre administrateur système pour votre téléphone IP Cisco détermine le nombre de « lignes supervisées » ou lignes SL (Smart Lines) disponibles sur Cisco WebAttendant (jusqu'à huit lignes sur le téléphone IP Cisco modèle 30 VIP et six lignes sur le téléphone IP Cisco modèle 7960). Pour que Cisco WebAttendant fonctionne correctement, vous devez vous assurer que votre téléphone IP Cisco possède des boutons auxquels sont affectées les fonctions Attente et XFER. Si vous prévoyez d'utiliser un casque, vous devez également affecter un bouton REPONDRE/REPRISE.

Interface de Cisco WebAttendant

L'interface Cisco WebAttendant comporte différentes zones et différents boutons décrits dans les sections qui suivent.

Zone d'affichage

Située dans l'angle supérieur gauche de la console Cisco WebAttendant, la zone d'affichage permet de visualiser les éléments suivants :

- L'action d'appel en cours (par exemple, 1001 pour 2001)
- L'état du serveur Telephony Call Dispatcher (SRV ou Pas SRV)
- Votre état de connexion
- Votre état en mode disponible ou indisponible

Les numéros que vous composez apparaissent dans l'angle supérieur droit de la zone d'affichage.

Boutons d'action

Situés en haut au milieu de la console Cisco WebAttendant, les boutons d'action permettent de se connecter, se déconnecter, se mettre en mode disponible ou mode indisponible, visualiser les paramètres et traiter les appels. Pour plus d'informations sur l'utilisation des boutons d'action, consultez la [section « Traitement des appels » à la page 2-1](#).

Zone de numérotation abrégée

La zone de numérotation abrégée, située en haut à droite de la console Cisco WebAttendant, permet de programmer des numéros abrégés, passer des appels à l'aide de ces numéros et surveiller l'état des lignes associées aux numéros abrégés. Il y a 26 boutons de numérotation abrégée possibles, répartis sur deux colonnes.

À chaque numéro abrégé sont associées deux zones d'information :

- Une zone de bouton affichant l'état de la ligne et les six premiers chiffres du numéro. Les icônes d'état indiquent les états suivants :
 - Ligne bleue : téléphone disponible.
 - Ligne rouge : état du téléphone inconnu.
 - Icône de téléphone bleu : téléphone occupé.
- Une zone d'affichage plus longue permettant d'introduire une description du numéro abrégé

Pour plus d'informations sur la configuration et l'utilisation des boutons de numérotation abrégée, consultez la [section « Utilisation des boutons de numérotation abrégée » à la page 4-1](#).

Zone des lignes supervisées

La zone des lignes supervisées (SL), située sous la zone d'affichage à gauche de la console Cisco WebAttendant, affiche entre une et huit SL, selon le nombre de lignes configuré par votre administrateur système. Pour des informations sur les caractéristiques requises des téléphones associés à Cisco WebAttendant, l'administrateur système peut se reporter au document *Cisco CallManager System Guide*.

La zone de boutons SL peut afficher quatre états :

- SL bleu clair : ligne active.
- SL jaune clignotant : appel en cours de sonnerie sur la ligne.
- SL rouge clignotant : appel en attente sur la ligne.
- SL bleu foncé : ligne inactive.

Zone de répertoire

Le répertoire, au bas de Cisco WebAttendant, affiche le numéro de poste, l'état de la ligne et des informations sur l'utilisateur provenant de la base de données du répertoire utilisateurs de Cisco CallManager. Vous pouvez cliquer sur un en-tête de colonne pour trier la colonne par ordre croissant ou effectuer une recherche dans le répertoire en entrant une lettre ou un chiffre dans la barre de titre de la colonne appropriée. Vous pouvez cliquer deux fois sur un numéro de répertoire ou le faire glisser sur un bouton de la zone de boutons SL pour passer des appels. Consultez la [section « Utilisation du répertoire » à la page 3-1](#) pour plus d'informations sur la recherche de numéros dans le répertoire et l'établissement d'appels.

La zone d'état, en bas à gauche de la console Cisco WebAttendant, affiche l'état de la ligne téléphonique pour chaque entrée du répertoire. Les icônes affichées dans la zone d'état sont identiques à celles de l'état des lignes associées aux numéros abrégés :

- Ligne bleue : téléphone disponible.
- Ligne rouge : état du téléphone inconnu.
- Icône de téléphone bleu : téléphone occupé.

Avant de commencer

Une fois que l'administrateur système a installé et configuré Cisco WebAttendant et l'a associé à un téléphone IP Cisco (à l'aide de la boîte de dialogue Paramètres de Cisco WebAttendant), vous pouvez préparer votre environnement de travail.

Procédez comme suit pour préparer votre environnement :

Procédure

- Étape 1** Assurez-vous que le navigateur Web Internet Explorer 5.0 ou supérieur est installé sur votre système et que les contrôles ActiveX sont activés. Pour plus d'informations, consultez votre administrateur système.



Remarque Cisco WebAttendant ne fonctionne pas avec Netscape Navigator.

- Étape 2** Le cas échéant, raccordez un casque au téléphone IP Cisco.



Conseil Cisco recommande d'utiliser un casque avec Cisco WebAttendant si vous prévoyez de traiter un grand volume d'appels ou d'effectuer d'autres tâches tout en utilisant Cisco WebAttendant. Le casque permet d'utiliser Cisco WebAttendant sans devoir décrocher le combiné du téléphone IP Cisco y associé. Pour utiliser un casque, vous devez vous assurer que le téléphone possède un bouton REPONDRE/RACCROCHER.

- Étape 3** Vous êtes maintenant prêt à utiliser Cisco WebAttendant. Pour des instructions, consultez la [section « Lancement de Cisco WebAttendant » à la page 1-6](#).

Lancement de Cisco WebAttendant

Procédez comme suit pour lancer Cisco WebAttendant :

Procédure

Étape 1 Lancez Cisco WebAttendant de l'une des façons suivantes :

- Choisissez **Démarrer > Programmes > Cisco WebAttendant > Cisco WebAttendant**.
- Si Internet Explorer n'est pas votre navigateur Web par défaut, ouvrez Internet Explorer et entrez l'adresse suivante dans le champ d'adresse :

C:\chemin_installation\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

où *chemin_installation* est le chemin du répertoire dans lequel a été installé Cisco WebAttendant.

Par exemple, si Cisco WebAttendant a été installé dans l'emplacement par défaut, entrez l'adresse suivante dans le champ d'adresse :

C:\Program Files\Cisco\WebAttendant\bin\WebAttendant.htm

Étape 2 Cliquez sur **Oui** si une boîte de dialogue Internet Explorer affiche le message suivant : « Un contrôle ActiveX présent sur cette page pourrait agir de manière non fiable sur d'autres parties de la page. Voulez-vous autoriser cette action? »

Le client Cisco WebAttendant s'ouvre dans une nouvelle fenêtre.

Vous êtes maintenant prêt à vous connecter et à vous mettre en mode disponible.

Connexion et état disponible

Procédez comme suit pour vous connecter, vous mettre en mode disponible et traiter des appels :

Procédure

Étape 1 Cliquez sur le bouton **Connecter** dans Cisco WebAttendant.

Cisco WebAttendant vérifie les informations fournies par l'administrateur système dans la boîte de dialogue Paramètres et accède aux informations du répertoire utilisateurs de votre société.

La connexion à Cisco WebAttendant vous permet d'utiliser la console pour répondre à des appels, passer et transférer des appels, visualiser l'état des lignes, utiliser le répertoire et configurer et utiliser les boutons de numérotation abrégée.

Votre ID utilisateur et votre mot de passe Cisco WebAttendant doivent avoir été définis. Si vous ne parvenez pas à vous connecter, contactez votre administrateur système.

Étape 2 Cliquez sur le bouton Disponible dans Cisco WebAttendant.

Lorsque vous vous mettez en mode disponible, Cisco Telephony Call Dispatcher est averti que vous êtes prêt pour répondre à des appels.

État disponible et déconnexion

Lorsque vous n'utilisez pas Cisco WebAttendant, mettez-vous en mode indisponible afin que Cisco Telephony Call Dispatcher sache que vous n'êtes plus prêt pour traiter des appels. En fin de journée, mettez-vous en mode indisponible, déconnectez-vous et fermez Cisco WebAttendant.

- Pour vous mettre en mode disponible et vous déconnecter, cliquez sur **Indisponible**, puis sur **Déconnecter**.
- Si vous devez arrêter de traiter des appels pour un court laps de temps, cliquez sur **Indisponible**. Lorsque vous êtes à nouveau prêt à traiter des appels, cliquez sur Disponible.

- Pour quitter entièrement Cisco WebAttendant et fermer la fenêtre de l'application, cliquez sur le bouton **Fermer** dans la barre de titre.

Les boutons Disponible/Indisponible et Connecter/Déconnecter sont contextuels. Si vous êtes en mode disponible, le bouton Indisponible s'affiche. Si vous êtes en mode indisponible, le bouton Disponible s'affiche. Lorsque vous êtes connecté, le bouton Déconnecter s'affiche, etc.

Affichage des paramètres

Dans la boîte de dialogue Paramètres, votre administrateur système définit certaines valeurs afin de permettre la communication entre le serveur Cisco CallManager, le téléphone IP Cisco associé et le client Cisco WebAttendant.

Pour visualiser les paramètres de Cisco WebAttendant, cliquez sur **Paramètres** dans la console Cisco WebAttendant.

Cochez **activer Web Attendant à la réception d'un appel** pour que la console Cisco WebAttendant s'affiche automatiquement chaque fois qu'un appel parvient au système.



Attention

La boîte de dialogue Paramètres permet aussi de modifier l'ID utilisateur et le mot de passe de Cisco WebAttendant. Vous pouvez également désactiver ou activer la case à cocher Activer WebAttendant à l'arrivée d'un appel. Ne changez pas les réglages de la boîte de dialogue Paramètres sans y être convié par l'administrateur système. Un mauvais réglage pourrait empêcher Cisco WebAttendant de fonctionner.

Le nom d'utilisateur et le mot de passe Cisco WebAttendant sont définis et attribués par l'administrateur système. Pour changer de mot de passe, consultez votre administrateur système.



Traitement des appels

Pour répondre à des appels, composer et transférer des appels avec Cisco WebAttendant, vous pouvez utiliser la souris, le clavier et le pavé numérique du PC, combiner la souris et le clavier ou utiliser le téléphone IP Cisco associé à Cisco WebAttendant.

Ce chapitre fournit les instructions suivantes :

- [Réponse à un appel, page 2-2](#)
- [Fin d'un appel, page 2-2](#)
- [Mise en attente d'un appel, page 2-3](#)
- [Reprise d'un appel en attente, page 2-3](#)
- [Transfert d'un appel, page 2-4](#)
- [Établissement d'un appel, page 2-6](#)

Réponse à un appel

Lorsque Cisco WebAttendant reçoit un appel entrant, le bouton SL correspondant, qui était bleu foncé, devient jaune et se met à clignoter. Lorsque l'appel reçoit une réponse et que la communication est établie, le bouton SL devient bleu clair et s'arrête de clignoter.

Utilisez une des méthodes suivantes pour répondre à un appel. Toutes les méthodes donnent le même résultat et sont interchangeables.

- Cliquez une ou deux fois sur le bouton SL jaune clignotant.
- Appuyez sur la touche numérique du clavier principal du PC (pas celle du pavé numérique) correspondant à la ligne SL (pour SL 1, appuyez sur **1**, etc.).
- Appuyez sur la touche **A** du PC pendant que le bouton SL jaune clignote.
- Utilisez la souris pour faire glisser le bouton SL jaune clignotant sur le bouton **REPENDRE**.
- Appuyez sur le bouton de la ligne recevant l'appel sur le téléphone IP Cisco.

Fin d'un appel

Utilisez une des méthodes suivantes pour mettre fin à un appel actif (le déconnecter). Toutes les méthodes donnent le même résultat et sont interchangeables.

- Cliquez sur le bouton **RACCROCHER**.
- Appuyez sur la touche **D** ou **SUPPR** du clavier principal du PC.
- Appuyez sur la touche **Suppr** du pavé numérique du PC.
- Utilisez la souris pour faire glisser le bouton SL actif sur le bouton **RACCROCHER**.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre fin à l'appel (par exemple, soulevez et reposez le combiné, appuyez sur Haut-parleur ou appuyez sur la touche dynamique FinAppel).

Mise en attente d'un appel

Vous pouvez mettre en attente un appel actif afin de prendre un autre appel entrant ou de vérifier la disponibilité de la personne appelée. Lorsque vous mettez un appel en attente, le bouton SL de la ligne correspondante clignote en rouge.

Utilisez une des méthodes suivantes pour mettre un appel en attente. Toutes les méthodes donnent le même résultat et sont interchangeables.

- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur la ligne active.
- Cliquez sur le bouton **ATTENTE**.
- Appuyez sur la touche **H**, **+**, **=** ou **flèche gauche** du PC.
- Utilisez la souris pour faire glisser le bouton SL actif sur le bouton **ATTENTE**.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour mettre l'appel en attente.

Reprise d'un appel en attente

Lorsque vous récupérez un appel en attente, le bouton SL rouge clignotant devient bleu clair et s'arrête de clignoter, et vous êtes mis en communication avec l'appelant.

Utilisez une des méthodes suivantes pour reprendre l'appel. Toutes les méthodes donnent le même résultat et sont interchangeables.

- Cliquez une ou deux fois sur le bouton SL ou sur la ligne correspondant à l'appel en attente.
- Appuyez sur la touche numérique du clavier principal du PC correspondant à la ligne SL de l'appel en attente. Par exemple, si SL 1 est en attente, appuyez sur **1** pour reprendre l'appel.
- Utilisez la souris pour faire glisser le bouton SL de l'appel en attente sur le bouton **REPRISE**.
- Choisissez la ligne en attente, puis appuyez sur la touche **U**, **-** (moins) ou **flèche droite**.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour reprendre l'appel.

Transfert d'un appel

Lorsque vous transférez un appel actif (bouton SL bleu clair non clignotant), l'appelant est mis en communication avec la personne que vous avez désignée. Cisco WebAttendant vous permet d'effectuer un transfert supervisé ou non supervisé.

Transfert non supervisé

Dans un transfert non supervisé, vous ne pouvez pas consulter le destinataire de l'appel avant de le lui transférer.

Utilisez une des méthodes suivantes pour effectuer un transfert non supervisé. Toutes les méthodes donnent le même résultat et sont interchangeables. Choisissez la ligne à transférer et effectuez une des tâches suivantes :

- Utilisez le pavé numérique du PC pour entrer le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel ; cliquez ensuite sur le bouton **XFER**.
- Dans la zone de numérotation abrégée, cliquez sur le bouton de numérotation abrégée ou cliquez deux fois sur le nom ou le numéro.
- Dans le répertoire, cliquez deux fois sur le nom ou le numéro.
- Faites glisser le bouton SL actif sur le nom ou le numéro dans le répertoire ou dans la zone de numérotation abrégée.
- Composez le numéro à l'aide du pavé numérique de votre PC, puis appuyez sur la touche **T** ou **Entrée** du clavier principal du PC.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour transférer l'appel (appuyez sur Transf, composez le numéro de la personne vers laquelle vous souhaitez transférer l'appelant, puis appuyez à nouveau sur Transf).

Transfert supervisé

Un transfert supervisé permet de consulter le destinataire de l'appel avant de le lui transférer.

Utilisez une des méthodes suivantes pour effectuer un transfert supervisé. Toutes les méthodes donnent le même résultat et sont interchangeables. Choisissez la ligne à transférer et effectuez une des tâches suivantes :

- Utilisez le pavé numérique du PC pour entrer le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel, puis cliquez sur le bouton **XFER Sup**. Après avoir consulté la personne, achevez le transfert en cliquant à nouveau sur le bouton.



Remarque

La première fois que vous cliquez sur XFER Sup ou appuyez sur la touche S du PC, l'appel est automatiquement mis en attente.

- Dans la zone de numérotation abrégée, cliquez sur le nom ou le numéro, puis cliquez sur **XFER Sup**. Si vous cliquez sur le bouton de numérotation abrégée au lieu du nom ou du numéro avant de consulter la personne, vous effectuez un transfert non supervisé. Après avoir consulté la personne, achevez le transfert en cliquant à nouveau sur le bouton **XFER Sup**.
- Faites glisser le bouton de numérotation abrégée actif ou l'entrée du répertoire active sur le bouton **XFER Sup** ou vice versa. Après avoir consulté la personne, achevez le transfert en cliquant à nouveau sur le bouton **XFER Sup**.
- Composez le numéro à l'aide du pavé numérique de votre PC, puis appuyez sur la touche **S** du PC. Après avoir consulté la personne, achevez le transfert en cliquant à nouveau sur la touche **Entrée** ou **S**.
- Pour annuler ou déconnecter le transfert supervisé, appuyez sur la touche **ÉCHAP** ou **D** du PC.



Remarque

Si vous devez répéter le transfert supervisé, veuillez à reprendre l'appel en attente avant d'effectuer une des opérations ci-dessus.

Établissement d'un appel

Vous pouvez passer des appels lorsqu'une ligne est disponible.

Utilisez une des méthodes suivantes pour passer un appel. Toutes les méthodes donnent le même résultat et sont interchangeables.

- Utilisez le pavé numérique du PC pour composer le numéro, puis cliquez sur le bouton **COMPOSER**.



Remarque Assurez-vous que la fonction **Verr Num** est activée lorsque vous utilisez le pavé numérique pour composer des appels.

- Cliquez deux fois sur un numéro dans le répertoire pour composer automatiquement ce numéro.
- Cliquez sur un bouton de numérotation abrégée pour composer automatiquement le numéro correspondant.
- Faites glisser un bouton de numérotation abrégée ou un numéro de répertoire vers un bouton SL ou une ligne disponible.
- Appuyez sur la touche numérique du clavier principal du PC correspondant à une ligne SL disponible. Utilisez le pavé numérique du PC pour composer un numéro, puis appuyez sur la touche **M** ou **Entrée**. Par exemple, pour composer un appel sur la ligne SL 2, appuyez sur la touche **2**, composez le numéro à l'aide du pavé numérique et appuyez sur **M** ou **Entrée**.
- Utilisez le téléphone IP Cisco pour composer l'appel.



Conseil Lorsque vous utilisez le clavier pour choisir des lignes et passer des appels, utilisez les touches numériques du clavier principal du PC pour choisir la ligne SL correspondante (par exemple, 1 pour SL 1). Utilisez le pavé numérique du PC pour composer le numéro.



Conseil Si vous vous trompez en composant le numéro au pavé numérique, appuyez sur la touche **Retour arrière** pour effacer le dernier chiffre composé.



Utilisation du répertoire

Cisco WebAttendant fournit un répertoire (une liste) des postes téléphoniques de votre entreprise. Vous pouvez utiliser ce répertoire pour

- Chercher des numéros dans le répertoire et passer des appels
- Superviser l'utilisation d'un poste

Le répertoire Cisco WebAttendant utilise la base de données du répertoire utilisateurs de Cisco CallManager. Il permet de localiser tout utilisateur ou toute ressource identifiée dans la zone Utilisateur de l'administration de Cisco CallManager. La base de données du répertoire Cisco CallManager est tenue à jour par l'administrateur système. Si vous avez besoin d'ajouter au répertoire des personnes ou des ressources telles que des salles de conférence, demandez à l'administrateur système d'y introduire les informations requises.

Le répertoire contient les informations suivantes :

- Etat : affiche une ligne bleue continue lorsqu'un téléphone est disponible, un téléphone bleu si le poste est occupé et une ligne rouge continue si l'état n'est pas connu. Un état inconnu dans le répertoire signifie généralement que le numéro de répertoire correspondant ne peut pas recevoir d'appels.
- N° répertoire : affiche le numéro du poste.
- Colonnes Prénom, Nom et Service : affichent des informations complémentaires concernant un numéro de répertoire. Ces champs sont vides lorsque l'administrateur système n'a rien introduit dans la zone Utilisateur de l'administration de Cisco CallManager. Votre administrateur système peut modifier le contenu de ces champs si vous le souhaitez.

Tri du répertoire

Vous pouvez trier le répertoire par ordre croissant en cliquant sur l'un des en-têtes de colonne suivants ou en appuyant sur la touche de fonction correspondante :

- N° répertoire (F1)
- Nom (F2)
- Prénom (F3)
- Service (F4)



Remarque Si vous appuyez une deuxième fois sur la même touche de fonction, vous retournez à la partie de la fenêtre où vous vous trouviez précédemment.

Localisation d'un nom ou d'un numéro spécifique dans le répertoire.

Vous pouvez utiliser l'en-tête de colonne pour localiser un nom ou un numéro que vous spécifiez. Procédez comme suit pour localiser un nom ou un numéro spécifique dans le répertoire :

Procédure

-
- Étape 1** Cliquez sur l'en-tête de colonne N° répertoire (F1), Prénom (F2), Nom (F3) ou Service (F4) ou appuyez sur la touche de fonction correspondante.
- Lorsque vous cliquez sur l'en-tête, il se transforme automatiquement en une zone de saisie vide.
- Étape 2** Dans cette zone, entrez le numéro de répertoire, le nom de famille, le prénom ou le service.
- Il n'est pas nécessaire d'introduire le nom ou le numéro entier.
- Étape 3** Appuyez sur **Retour**.
- La liste du répertoire défile jusqu'à l'entrée la plus proche correspondant aux caractères introduits.
-

Exemple

Les exemples qui suivent montrent comment localiser un nom ou un numéro spécifique dans le répertoire. Si vous cherchez le numéro de répertoire 4452, cliquez sur l'en-tête N° répertoire . Cet en-tête est remplacé par une zone de saisie. Entrez 4452 et appuyez sur Entrée ; la liste du répertoire défile jusqu'à l'entrée la plus proche correspondant aux caractères introduits.

Si vous cherchez un utilisateur dont le nom de famille est « Durand », cliquez sur l'en-tête de colonne Nom dans le répertoire et entrez « Dur » pour faire défiler le répertoire jusqu'à l'entrée correspondante la plus proche.

Utilisation du répertoire pour passer des appels

Procédez comme suit pour passer des appels à l'aide du répertoire :

- Cliquez deux fois sur un numéro dans le répertoire pour composer automatiquement ce numéro.
- Faites glisser un numéro du répertoire vers un bouton de ligne supervisée (SL) disponible.



Utilisation des boutons de numérotation abrégée

Cisco WebAttendant offre 26 boutons de numérotation abrégée. Vous pouvez programmer ces boutons pour effectuer les opérations suivantes :

- Composer un numéro externe (le bouton n'affiche que six chiffres).
- Composer un numéro interne pour un collaborateur qui reçoit de nombreux appels. Cette fonction sera particulièrement utile si votre société possède des groupes d'assistance à la clientèle ou de vente.

Les 26 boutons disponibles s'affichent sur deux colonnes dans l'angle supérieur droit de la console Cisco WebAttendant. La première fois que vous utilisez Cisco WebAttendant, aucun bouton de numérotation abrégée n'est défini.

La zone de numérotation abrégée utilise les mêmes symboles que la zone de répertoire pour indiquer l'état du téléphone.



Remarque Cisco WebAttendant affiche uniquement l'état disponible ou occupé des téléphones IP Cisco de votre système. Une ligne rouge (état inconnu) s'affiche pour les lignes extérieures. Cela ne vous empêche pas de transférer des appels vers ces lignes.

Boutons de numérotation abrégée

Pour définir les boutons de numérotation abrégée, vous pouvez choisir des numéros dans le répertoire ou utiliser la boîte de dialogue Configuration des touches.

Utilisation du répertoire pour définir les boutons de numérotation abrégée

Procédez comme suit pour définir un bouton de numérotation abrégée à l'aide du répertoire.

Procédure

- Étape 1** Dans le répertoire, choisissez un numéro ou un nom.
- Étape 2** Faites glisser l'entrée du répertoire sur un bouton de numérotation abrégée disponible.
- Le numéro (jusqu'à 6 chiffres) s'affiche sur le bouton et les 14 premiers caractères du nom s'affichent en vis-à-vis. Le bouton de numérotation abrégée est maintenant programmé et vous pouvez l'utiliser.
-

Configuration des boutons de numérotation abrégée

Procédez comme suit pour programmer un bouton de numérotation abrégée à l'aide de la boîte de dialogue Configuration des touches.

Procédure

- Étape 1** Cliquez avec le bouton droit sur le bouton de numérotation abrégée à configurer. Un menu s'affiche.
- Étape 2** Cliquez sur **Configuration des touches**.
- La boîte de dialogue Configuration des touches s'affiche.

- Étape 3** Dans le champ Numéro, entrez le numéro de téléphone à programmer pour ce bouton de numérotation abrégée, y compris les éventuels codes d'accès à une ligne extérieure (par exemple 0) ou codes internationaux (par exemple 00 32). Le bouton n'affiche que six chiffres.
- Vous ne pouvez introduire que des chiffres dans ce champ. Les tirets et espaces sont exclus.
- Étape 4** Dans le champ Description, entrez la description de la numérotation abrégée, par exemple un nom ou le numéro en entier. Le champ Numéro n'affichant que six chiffres, entrez une description de 14 caractères alphanumériques maximum.
- Étape 5** Cliquez sur **OK**.
- Le bouton de numérotation abrégée est maintenant programmé et vous pouvez l'utiliser.
-

Établissement d'appels avec les boutons de numérotation abrégée

Pour passer des appels à l'aide des boutons de numérotation abrégée :

- Cliquez sur un bouton de numérotation abrégée pour composer automatiquement le numéro correspondant.
- Faites glisser un bouton de numérotation abrégée vers un bouton de supervision de ligne disponible.



Dépannage

Ce chapitre présente des questions ou situations courantes liées au fonctionnement ou aux performances de Cisco WebAttendant.

La connexion échoue. Comment résoudre ce problème ?

Contactez votre administrateur système pour vérifier et mettre à jour les informations suivantes :

- L'adresse MAC du téléphone IP Cisco que vous utilisez avec Cisco WebAttendant
- Les adresses IP ou noms DNS de Cisco Telephony Call Dispatcher (TCD) et des ports
- Le nom d'utilisateur et le mot de passe Cisco WebAttendant

Toutes mes lignes supervisées ont disparu et la ligne d'affichage est rouge, indiquant l'absence d'un serveur.

Une défaillance de Cisco CallManager ou de la connexion réseau s'est produite, ou le téléphone IP Cisco associé à Cisco WebAttendant est enregistré auprès d'un autre Cisco CallManager. Vous pouvez attendre un petit instant et retenter périodiquement de vous connecter à Cisco WebAttendant.

Si le problème persiste, contactez votre administrateur système.

Cisco WebAttendant est actif mais ne me permet pas de me connecter.

Une défaillance de Cisco CallManager ou de la connexion réseau s'est produite, ou Cisco CallManager n'a pas été lancé. Contactez l'administrateur système.

Trois icônes apparaissent à droite de la barre de tâches du système. Pourquoi ces icônes sont-elles là ?

Un petit téléphone bleu (console téléphonique IP), une icône 3P (contrôle Tierce party) et un SL rouge (supervision de ligne) sont des icônes associées à Cisco WebAttendant. Lorsque Cisco WebAttendant est actif, ces icônes apparaissent à droite de la barre de tâches.

Le répertoire n'affiche que des numéros sans noms.

Les informations introduites dans la zone Utilisateur de l'Administration de Cisco CallManager déterminent le contenu du répertoire. Contactez votre administrateur système et demandez la mise à jour de la zone Utilisateur avec des informations complètes pour chaque personne ou numéro dans le système.

Le numéro ne s'affiche pas correctement dans la zone de numérotation abrégée.

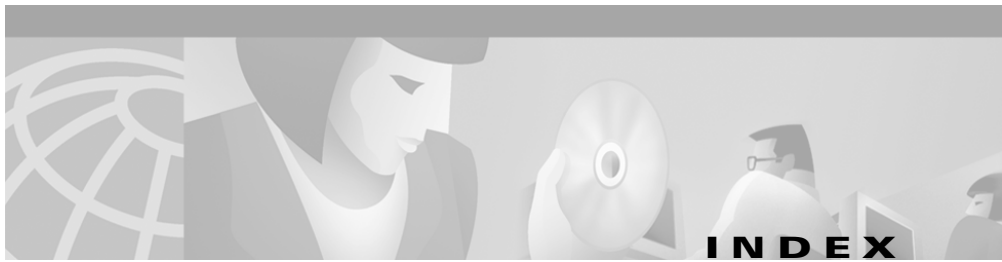
Le bouton de numérotation abrégée ne peut afficher que six chiffres ; le numéro affiché peut donc être incomplet. Vous pouvez utiliser le champ Description (à côté du bouton) pour afficher le numéro en entier. Pour plus d'informations, consultez la [section « Configuration des boutons de numérotation abrégée »](#) à la [page 4-2](#).

Je voudrais changer la couleur des boutons et des étiquettes.

Actuellement, vous ne pouvez utiliser que les couleurs par défaut.

Au démarrage de Cisco WebAttendant, une boîte de dialogue indique que ma base de données ne peut pas être ouverte.

Demandez à votre administrateur système de vérifier que le répertoire « wauser » est correctement configuré. L'administrateur système peut se reporter aux documents *Cisco CallManager System Guide* et *Cisco CallManager Administration Guide* pour plus d'informations à ce sujet.



A

appel

- déconnexion (fin) [2-2](#)
- établissement d'un appel [2-6](#)
- mise en attente [2-3](#)
- réponse [2-2](#)
- reprise d'un appel en attente [2-3](#)
- traitement [2-1](#)
- transfert [2-4](#)

attente

- mise en attente d'un appel [2-3](#)
- reprise d'un appel en attente [2-3](#)

B

bouton

- ATTENTE [2-3](#)
- COMPOSER [2-6](#)
- configuration des numéros abrégés, boîte de dialogue [4-2](#)
- Connecter/Déconnecter [1-7](#)
- Disponible/Indisponible [1-7](#)
- Disponible/Indisponible [1-7](#)
- numérotation abrégée [4-2](#)

Paramètres [1-8](#)

RACCROCHER [2-2](#)

REPONDRE [2-2](#)

REPRISE [2-3](#)

utilisation [2-1](#)

XFER [2-4](#)

Bouton ATTENTE [2-3](#)

Bouton COMPOSER [2-6](#)

Bouton Connecter/Déconnecter [1-7](#)

Bouton Disponible/Indisponible [1-7](#)

Bouton Paramètres [1-8](#)

Bouton REPONDRE [2-2](#)

Bouton REPRISE [2-3](#)

boutons d'action

description [1-2](#)

utilisation [2-1](#)

boutons de numérotation abrégée

utilisation [4-1](#)

Bouton XFER (transférer) [2-4](#)

C

colonne du prénom [3-2](#)

composition d'un appel [2-6](#)

connexion à Cisco WebAttendant [1-7](#)

connexion impossible [5-1](#)

couleur [5-2](#)

couleur des boutons SL, signification [1-3](#)

D

déconnexion d'un appel [2-2](#)

déconnexion de Cisco WebAttendant [1-7](#)

dépannage

affichage incorrect des numéros abrégés [5-2](#)

aucun nom dans le répertoire [5-2](#)

connexion impossible [5-1](#)

couleurs non modifiables [5-2](#)

échec de connexion [5-1](#)

Icônes de Cisco WebAttendant à droite de la
barre de tâches [5-2](#)

Les lignes intelligentes ont disparu et il n'y a
pas de serveur [5-1](#)

Netscape Navigator non pris en charge [1-5](#)

Disparition des boutons de ligne
intelligente [5-1](#)

E

échec de connexion [5-1](#)

en ligne, passage [1-7](#)

établissement d'un appel [2-6](#)

état (colonne du répertoire) [3-2](#)

F

fin d'un appel [2-2](#)

I

Icône Etat de la ligne [3-2](#)

Icône Etat du téléphone [3-2](#)

icônes

ligne continue [3-2](#)

icônes d'état

ligne [3-2](#)

téléphone [3-2](#)

interface, utilisation [1-2](#)

L

lancement de Cisco WebAttendant [1-6](#)

N

Netscape Navigator, incompatible avec Cisco
WebAttendant [1-5](#)

nom (colonne du répertoire) [3-2](#)

numérotation abrégée

définition des boutons

à l'aide de la boîte de dialogue
Configuration des touches [4-2](#)

avec le répertoire [4-2](#)

numéros abrégés mal affichés [5-2](#)

zone de numérotation abrégée [1-3](#)

P

paramètres, affichage [1-8](#)

prise en mains [1-5](#)

R

raccrochage [2-2](#)

répertoire

- aucun nom affiché [5-2](#)

- colonne d'état [3-2](#)

- colonne du nom de famille [3-2](#)

- colonne du numéro de répertoire [3-2](#)

- colonne du prénom [3-2](#)

- colonne du service [3-2](#)

- description des colonnes [3-2](#)

- icônes d'état [3-2](#)

- utilisation [3-1](#)

- zone [1-4](#)

réponse à un appel [2-2](#)

S

service (colonne du répertoire) [3-2](#)

SL (lignes intelligentes) [1-3](#)

T

transfert d'un appel [2-4](#)

- transfert non supervisé [2-4](#)

- transfert supervisé [2-4](#)

transfert non supervisé [2-4](#)

transfert supervisé [2-4](#)

W

WebAttendant, Cisco

- boutons de numérotation abrégée [4-1](#)

- connexion [1-7](#)

- lancement [1-6](#)

- prise en mains [1-5](#)

- répertoire [3-1](#)

- traitement des appels [2-1](#)

- utilisation de l'interface [1-2](#)

Z

zone d'affichage [1-2](#)