



Guide de l'utilisateur de Cisco Emergency Responder 9.0

Première publication: 13 Juillet 2012

Dernière modification: 13 Juillet 2012

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-1706

USA

<http://www.cisco.com>

Tel: 408 526-4000

800 553-NETS (6387)

Fax: 408 527-0883

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

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 SOUS CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE DE LOGICIEL OU LA GARANTIE LIMITÉE, CONTACTEZ VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR EN OBTENIR UNE COPIE.

La mise en œuvre 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 domaine public de l'UCB du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE DÉFINIE ICI, TOUS LES FICHIERS DE DOCUMENTATION ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS « TELS QUELS » AVEC TOUS LEURS DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS DÉCLINENT TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, QUANT À SA QUALITÉ MARCHANDE, À SON UTILITÉ À UNE FIN PARTICULIÈRE OU À LA NON-CONTREFAÇON, AINSI QUE TOUTE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE LIÉE À DES NÉGOCIATIONS, À UN USAGE OU À UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

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

Cisco et le logo Cisco sont des marques de commerce ou des marques déposées de Cisco ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Une liste des marques de commerce de Cisco peut être consultée à l'adresse : <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Les autres marques de commerce mentionnées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Le mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et une autre entreprise. (1110R)

Les adresses IP utilisées dans ce document ne sont pas nécessairement des adresses réelles. Les exemples, les résultats d'affichage de commandes et les illustrations compris dans ce document sont donnés à titre d'exemple uniquement. Toute utilisation d'adresses IP réelles à titre d'exemple est non intentionnelle et fortuite.

© 2012 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



TABLE DES MATIÈRES

Préface v

Présentation v

Audience v

Organisation v

Documentation, soutien et directives de sécurité vi

Sécurité des produits Cisco vi

Reconnaissance vi

Cisco Emergency Responder 1

Accès à l'interface Web 1

Fonctions d'appel d'urgence 2

Validation d'un appel d'urgence 3

Informations concernant l'appel d'urgence 4

Utiliser la recherche de téléphone 6

Afficher l'historique des appels d'urgence 7

Champs de l'historique des appels 8

Fonctions d'accessibilité 9

Interface Web 11

Historique des appels 11

Afficher les appels d'urgence 13

Alerte d'appel d'urgence 13

Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste 14



Préface

La préface explique à qui s'adresse ce guide et quelles sont les conventions utilisées.

- [Présentation](#), page v
- [Audience](#), page v
- [Organisation](#), page v
- [Documentation, soutien et directives de sécurité](#), page vi
- [Sécurité des produits Cisco](#), page vi
- [Reconnaissance](#), page vi

Présentation

Le *Guide d'utilisation de Cisco Emergency Responder 9.0* vous fournit les informations nécessaires pour utiliser Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) 9.0.

Audience

Le personnel de sécurité devrait lire ce guide pour comprendre les tâches à effectuer et se familiariser avec l'interface Web de Emergency Responder.

Organisation

Le tableau suivant montre la structure du guide.

Rubrique	Description
Cisco Emergency Responder , à la page 1	Fournit des explications sur Emergency Responder et décrit les activités du personnel de sécurité sur site.
Interface Web , à la page 11	Décrit les différents champs figurant sur les pages de l'interface Web de Emergency Responder.

Documentation, soutien et directives de sécurité

Pour savoir comment se procurer la documentation, obtenir de l'aide, commenter la documentation, connaître les directives de sécurité et les pseudonymes recommandés, et consulter les documents généraux de Cisco, reportez-vous au mensuel *What's New in Cisco Product Documentation*, qui dresse également une liste exhaustive des documents techniques nouveaux et révisés de Cisco, à l'adresse :

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

Sécurité des produits Cisco

Ce produit intègre des fonctions cryptographiques et est soumis aux lois des États-Unis et des autres pays qui en régissent l'importation, l'exportation, le transfert et l'utilisation. La fourniture de produits cryptographiques Cisco n'autorise pas un tiers à importer, exporter, distribuer ou utiliser le chiffrement. Les importateurs, exportateurs, distributeurs et utilisateurs sont responsables du respect des lois américaines et de celles de leur pays. En utilisant ce produit, vous vous engagez à respecter les lois et réglementations applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de respecter les lois américaines et celles de votre pays, retournez-nous ce produit immédiatement.

Pour plus d'informations sur la réglementation américaine en matière d'exportation, visitez le site http://www.access.gpo.gov/bis/ear/ear_data.html.

Reconnaissance

Ce produit contient un logiciel développé par Justin Wells et Semiotek Inc. pouvant être utilisé avec WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>).

Vous pouvez utiliser WebMacro conformément à la licence GNU General Public License. Vous pouvez aussi utiliser WebMacro conformément à la licence Semiotek Public License. Les modalités de la licence Semiotek Public License sont les suivantes :

Copyright © 1997, 1998, 1999, 2000, 2011, 2012 Semiotek Inc.

Tous droits réservés.

La redistribution et l'utilisation du code source et de sa forme binaire, avec ou sans modification, est permise lorsque les conditions suivantes sont respectées :

- 1 La redistribution du code source doit inclure l'avis de droit d'auteur ci-dessus, la présente liste des conditions et l'avis de non-responsabilité suivant.
- 2 La redistribution au format binaire doit inclure, dans la documentation et dans tout matériel faisant partie de la distribution, l'avis de droit d'auteur ci-dessus, la présente liste des conditions et l'avis de non-responsabilité suivant.
- 3 Tout matériel promotionnel faisant référence à des fonctionnalités de ce logiciel ou à son utilisation doit présenter l'énoncé de reconnaissance suivant : Ce produit contient un logiciel développé par Justin Wells et Semiotek Inc. pouvant être utilisé avec WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>).

- 4 Les noms « Semiotek Inc. » et « WebMacro » ne peuvent être utilisés afin d'approuver ou de promouvoir des produits découlant de ce logiciel sans en avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite. Pour obtenir une autorisation écrite, veuillez communiquer avec justin@webmacro.org.
- 5 Les produits dérivés de ce logiciel ne peuvent s'appeler « WebMacro » et le mot « WebMacro » ne peut être utilisé dans leur nom sans l'autorisation écrite préalable de Justin Wells.
- 6 Toute redistribution, quelqu'en soit le format, doit inclure l'énoncé de reconnaissance suivant : Ce produit contient un logiciel développé par Justin Wells et Semiotek Inc. pouvant être utilisé avec WebMacro Servlet Framework (<http://www.webmacro.org>).

CE LOGICIEL EST FOURNI "TEL QUEL" PAR SEMIOTEK INC., SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPLICITE OU IMPLICITE, Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, QUANT À SA QUALITÉ MARCHANDE OU À SON UTILITÉ À UNE FIN PARTICULIÈRE. SEMIOTEK INC. OU SES CONTRIBUTEURS NE SERONT EN AUCUN CAS TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, SECONDAIRES, SPÉCIAUX, EXEMPLAIRES OU CONSÉCUTIFS (Y COMPRIS, SANS TOUTEFOIS S'Y LIMITER, RELATIVEMENT À L'OBTENTION DE BIENS OU DE SERVICES DE SUBSTITUTION, À LA PERTE DE L'UTILISATION, DE DONNÉES OU DE PROFITS OU À L'INTERRUPTION DES ACTIVITÉS) CAUSÉS DE QUELQUE FAÇON QUE CE SOIT OU PAR SUITE D'UNE QUELCONQUE THÉORIE DE RESPONSABILITÉ, QUE CE SOIT DANS LE CADRE D'UNE ACTION EN RESPONSABILITÉ CONTRACTUELLE, D'UNE ACTION EN RESPONSABILITÉ ABSOLUE OU D'UNE ACTION EN RESPONSABILITÉ DÉLICTEUELLE (Y COMPRIS PAR NÉGLIGENCE OU AUTREMENT) DÉCOULANT DE TOUTE FAÇON DU LOGICIEL OU DE SON UTILISATION, MÊME S'ILS SONT AVISÉS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.



CHAPITRE 1

Cisco Emergency Responder

Cisco Emergency Responder (Emergency Responder) est un système de communication d'urgence qui vous aide à répondre à une crise rapidement et efficacement. Lorsque quelqu'un effectue un appel d'urgence à partir de votre réseau téléphonique, Emergency Responder vous avertit automatiquement tout en acheminant l'appel au centre téléphonique de sécurité publique (CTSP) local. Grâce au numéro de poste fourni par Emergency Responder, vous pouvez localiser l'appelant en utilisant l'interface Web Emergency Responder. Une fois l'appelant localisé, vous pouvez vous rendre sur le lieu de l'urgence, y envoyer du secours ou encore appliquer la politique relative aux interventions d'urgence de votre entreprise.

Emergency Responder conserve également un registre des appels d'urgence reçus pour que vous puissiez vous y référer ultérieurement.

- [Accès à l'interface Web, page 1](#)
- [Fonctions d'appel d'urgence, page 2](#)
- [Validation d'un appel d'urgence, page 3](#)
- [Informations concernant l'appel d'urgence, page 4](#)
- [Utiliser la recherche de téléphone, page 6](#)
- [Afficher l'historique des appels d'urgence, page 7](#)
- [Champs de l'historique des appels, page 8](#)
- [Fonctions d'accessibilité, page 9](#)

Accès à l'interface Web

Pour afficher les alertes Web et obtenir plus de renseignements sur les appels d'urgence, vous devez vous connecter à Emergency Responder.

Pour vous connecter à l'interface Web de Emergency Responder, procédez comme suit :

Procédure

Étape 1 Dans la barre d'adresse de votre navigateur, entrez l'URL fournie par votre administrateur.

L'interface Web principale de Emergency Responder s'affiche.

Étape 2 Sélectionnez **Utilisateur de Cisco ER** dans le menu déroulant **Navigation**, puis cliquez sur le bouton **Aller**. La page Connexion utilisateur de Cisco Emergency Responder s'affiche.

Étape 3 Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis cliquez sur le bouton **Connexion**. Si vous éprouvez des difficultés à vous connecter, vérifiez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe auprès de votre administrateur.

La page Alerte d'appel d'urgence s'affiche.

Pour quitter l'interface Web de Emergency Responder à partir de n'importe quelle page, sélectionnez le lien **Déconnexion** qui se trouve en haut de la page.

Conseil Pour obtenir de l'aide quant à l'utilisation d'une fonction des fenêtres utilisateurs de Emergency Responder, sélectionnez **Aide > Aide pour cet écran**.

Fonctions d'appel d'urgence

Cette section explique brièvement ce qui se passe lorsque quelqu'un lance un appel d'urgence :

- Quelqu'un lance un appel d'urgence.
- Emergency Responder reçoit l'appel et l'achemine au centre téléphonique de sécurité publique (CTSP) de votre région.
- En même temps, Emergency Responder vous téléphone, vous prévient qu'un appel d'urgence a été lancé et vous fournit le numéro de poste de l'appelant. Selon la configuration de système que votre administrateur a choisie, vous pouvez également recevoir un courriel indiquant le numéro de poste de l'appelant, le nom du lieu de l'intervention (ERL) et l'heure de l'appel d'urgence.
- Les renseignements concernant l'appel d'urgence sont également affichés dans la page **Alerte d'appel d'urgence**. Ces renseignements comprennent la date et l'heure de l'appel d'urgence, le numéro de poste de l'appelant, le nom de l'appelant, le nom du lieu de l'intervention et l'emplacement du téléphone. Des détails supplémentaires sur le lieu où se trouve l'appelant, tels que l'adresse physique complète du lieu de l'intervention et le nom du port téléphonique, s'affichent lorsque vous cliquez sur la fiche d'un appel. (Le nom d'un port téléphonique spécifique peut être configuré sur le commutateur.)



Remarque Emergency Responder affiche le nom du port uniquement pour les téléphones à repérage automatique.

- Une fois que vous avez déterminé où se trouve l'appelant, vous pouvez répondre à l'appel en appliquant la politique d'intervention d'urgence élaborée par votre entreprise.
- Dès la réception d'un appel d'urgence, Emergency Responder actualise la page **Alerte d'appel d'urgence**. Si, pour quelque raison que ce soit, Emergency Responder est incapable d'effectuer la mise à jour en temps réel (par exemple, parce que vous êtes temporairement déconnecté du serveur), la page Alerte d'appel d'urgence s'actualise dans les 30 secondes.

**Remarque**

Emergency Responder vous donne uniquement le numéro de poste de l'appelant. Vous ne pouvez pas écouter l'appel d'urgence proprement dit.

Validation d'un appel d'urgence

Valider un appel d'urgence signifie que :

- Vous prenez la responsabilité d'agir conformément à la politique d'intervention d'urgence de votre entreprise concernant cet appel.
- Vous comprenez que cette politique peut exiger que vous vous rendiez à l'emplacement physique où se trouve l'appelant, ou que vous surveilliez la situation par téléphone.
- Vous comprenez que lorsque vous validez un appel, Emergency Responder conserve cet appel dans le système pendant 24 heures. Après 24 heures, Emergency Responder supprime cet appel de la liste dans la page **Alerte d'appel d'urgence** et l'enregistrement disparaît de votre page **Alerte d'appel d'urgence** et de la page **Alerte d'appel d'urgence** de toutes les personnes sur place alertées par le système.

**Remarque**

Un lien rouge indique les appels qui n'ont pas été validés. Un lien noir indique les appels qui ont été validés.

Tout le personnel de sécurité (personnes sur place qui sont alertées) ayant accès à l'interface Web de Emergency Responder voit les mêmes appels d'urgence dans la page **Alerte d'appel d'urgence**. Lorsque vous validez un appel, Emergency Responder le supprime de la liste.

Bien que l'enregistrement de l'appel soit supprimé de la page **Alerte d'appel d'urgence**, Emergency Responder enregistre les informations relatives à l'appel. Il est possible de consulter les renseignements sur un appel d'urgence ayant été validé en affichant l'historique des appels. (Pour plus d'informations sur l'affichage de l'historique des appels, voir [Afficher l'historique des appels d'urgence, à la page 7.](#)) Vous pouvez également consulter les renseignements détaillés sur l'emplacement de l'appelant en cherchant son numéro de poste. (Pour plus d'informations sur l'emplacement de l'appelant, voir [Informations concernant l'appel d'urgence, à la page 4.](#))

Avant de commencer

Cette procédure présuppose que vous êtes connecté à Emergency Responder et que la page **Alerte d'appel d'urgence** est affichée.

Pour plus d'informations concernant la connexion à Emergency Responder, consultez [Accès à l'interface Web, à la page 1.](#)

Pour afficher la page **Alerte d'appel d'urgence** à partir de n'importe quelle page du site Emergency Responder, sélectionnez **Alerte Web**.

Pour valider un appel d'urgence et supprimer cet appel de la liste, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** Dans la page **Alerte d'appel d'urgence**, cliquez sur **VALIDER** pour accuser réception d'un appel d'urgence en particulier.
Le message qui s'affiche vous invite à confirmer votre décision de valider cet appel.
- Étape 2** Cliquez sur **OK**.
Emergency Responder actualise la page **Alerte d'appel d'urgence**, de même que la page **Alerte d'appel d'urgence** de toutes les personnes sur place alertées par le système, en supprimant l'appel que vous venez de valider.

Informations concernant l'appel d'urgence

Pour réagir à un appel d'urgence, il est possible que vous ayez besoin de plus de renseignements que ceux qui sont affichés dans la page Alerte d'appel d'urgence. Il est également possible que vous deviez fournir ultérieurement des renseignements détaillés aux policiers ou autre personnel d'urgence (voir [Afficher l'historique des appels d'urgence](#), à la page 7).

Vous pouvez immédiatement afficher les détails d'un appel d'urgence en cliquant sur l'enregistrement de l'appel dans la page **Alerte d'appel d'urgence**.

Les détails qui seront affichés, tels que l'adresse ou l'indicatif régional à trois chiffres, dépendent de la configuration système choisie par votre administrateur. Ces détails sont les mêmes que ceux qui s'affichent chez le téléphoniste du CTSP.

Si ces détails n'indiquent pas le lieu physique exact où se trouve l'appelant, ils devraient indiquer la région d'où provient l'appel d'urgence. Si vous trouvez que ces détails ne vous aident pas à localiser l'appel d'urgence, avisez-en votre administrateur de système.

Le tableau suivant décrit les champs qui s'affichent lorsque vous cliquez sur l'enregistrement d'un appel dans la page Alerte d'appel d'urgence.

Tableau 1: Champs du lieu de l'intervention

Nom du champ	Description
Nom de l'ERL	Nom de la zone que votre administrateur de système a déterminée comme emplacement de d'appel.
Numéro du domicile	Numéro de l'adresse postale du bâtiment (par exemple, « 170 » dans 170, boulevard Saint-Laurent Ouest).
Suffixe du numéro du domicile	Numéro supplémentaire (par exemple « -2 ») du numéro du domicile, le cas échéant.
Nom de rue	Nom de rue de l'adresse postale du bâtiment.
Suffixe de rue	Type de rue (par exemple, « av. » pour avenue).

Nom du champ	Description
Pré-directionnel	Indicatif de direction placé devant le nom de rue, le cas échéant (par exemple, « N. » pour Nord).
Post-directionnel	Indicatif de direction placé après le nom de rue, le cas échéant (par exemple, « E. » pour Est).
Nom d'agglomération	Nom de l'agglomération de l'adresse mentionnée (par exemple, le nom de la ville, du village, de la municipalité).
Province	Abréviation à deux caractères de la province (ou de l'État).
Indicatif régional principal	Indicatif régional à trois chiffres du numéro principal associé au numéro appelant.
Nom du client	Nom d'abonné associé au lieu de l'intervention, généralement le nom de votre entreprise.
Classe de service	Classe de service pour le lieu de l'intervention.
Type de service	Type de service pour le lieu de l'intervention.
Indicatif local	Identifiant de l'entreprise de téléphonie locale du téléphone de l'appelant.
Numéro de téléphone principal	Numéro de téléphone principal associé au lieu de l'intervention, tel que le numéro du bureau de la sécurité de cet endroit.
Numéro de commande	Numéro de commande du service associé à l'activité de création ou de mise à jour de cet enregistrement.
Date d'extraction	Date de création de l'enregistrement.
ID de comté	Code d'identification du comté pour la zone [aux États-Unis, il s'agit du code FIPS (Federal Information Processing Standard), assigné au comté par le U.S. Census Bureau].
ID de société	Code d'identification d'entreprise personnalisé qui est enregistré auprès de la National Emergency Number Association (NENA).
Code postal	Code postal de l'adresse.
Extension de code postal	Code postal suivi de quatre chiffres.
Code client	Code de client personnalisé, qui peut vous être donné par votre fournisseur de services si vous ne le connaissez pas.
Commentaires	Commentaires optionnels qui peuvent être affichés au CTSP lorsqu'un appel d'urgence provient de ce lieu d'intervention.

Nom du champ	Description
Longitude	Longitude du lieu de l'intervention.
Latitude	Latitude du lieu de l'intervention.
Altitude	Altitude du lieu de l'intervention.
Code TAR	Code du taux de taxe local.
Emplacement	Texte libre donnant des renseignements supplémentaires sur l'emplacement, permettant de situer exactement l'appareil téléphonique de l'appelant. Par exemple, on peut répéter l'adresse qui est identifiée dans plusieurs champs distincts ailleurs sur la page.

Utiliser la recherche de téléphone

Si vous désirez obtenir les détails sur l'emplacement d'un appel qui n'est plus affiché sur la page **Alerte d'appel d'urgence**, utilisez la recherche de téléphone afin de trouver le poste téléphonique. Lorsque vous ne connaissez pas le numéro de poste de l'appelant, la page **Historique des appels** permet de le trouver. Pour plus d'informations sur l'affichage de l'historique des appels, voir [Afficher l'historique des appels d'urgence](#), à la page 7.



Remarque

Pour lancer une recherche téléphonique, les 10 chiffres du numéro doivent être saisis. Les numéros associés aux plans de numérotation E.164, dans lesquels le numéro est précédé du symbole « + », ne peuvent être saisis.



Conseil

- Dans l'éventualité où un appel d'urgence arrive immédiatement après le démarrage du serveur Emergency Responder, il se peut que les détails sur l'emplacement de l'appelant ne soient pas immédiatement disponibles. Les résultats de recherche du téléphone au moyen du poste de l'appelant indiqueront alors *Aucun téléphone ne correspond au numéro de poste indiqué*.
- Un appelant peut effectuer un appel d'urgence à partir d'un emplacement, puis se déplacer immédiatement vers un autre endroit. Si Emergency Responder enregistre ce déplacement avant que vous utilisiez la fonction de recherche de téléphone, l'écran de recherche de téléphone affiche alors les renseignements détaillés du deuxième emplacement de l'appelant.
- Si vous tentez d'obtenir les détails de l'emplacement d'un téléphone qui partage un poste, l'écran de recherche de téléphone affichera l'information détaillée de tous les téléphones associés à ce poste. Pour affiner votre recherche, cliquez sur **Sélectionnez un téléphone pour en afficher les détails**. Choisissez le téléphone dont vous souhaitez afficher les détails à l'aide du champ **Heure du dernier appel d'urgence**.

Pour effectuer une recherche de téléphone, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Recherche téléphonique** dans le menu principal.
La page **Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste** s'affiche.
- Étape 2** Dans le champ **Numéro de poste**, entrez le numéro de poste de l'appelant au sujet duquel vous souhaitez un complément d'informations, puis cliquez sur **Rechercher**.
[Informations concernant l'appel d'urgence](#), à la page 4 décrit les champs qui s'affichent lorsque vous cherchez un poste téléphonique.
- Pour retourner à la page **Alerte d'appel d'urgence**, sélectionnez **Alerte Web** dans le menu principal.
Les renseignements détaillés sur l'appelant s'affichent au bas de la page.
-

Afficher l'historique des appels d'urgence

Emergency Responder conserve les enregistrements d'historique des 10 000 derniers appels d'urgence.

Dans certains cas, vous devrez fournir aux forces de l'ordre ou aux secouristes des informations sur l'historique des appels d'urgence; cette information peut aussi s'avérer utile dans le cadre de la rédaction de rapports. Par exemple, votre entreprise peut devoir évaluer si le personnel de sécurité (personnel sur place qui est alerté) est suffisant pour faire face au volume des appels d'urgence reçus au cours d'une certaine période.

En conservant l'historique des appels d'urgence, vous pouvez afficher les détails du nombre des appels d'urgence reçus à une certaine date, provenant d'un appelant ou contenant un mot clé particulier décrivant l'appel. Aussi, en accédant au champ **Commentaires** de l'enregistrement d'un appel, vous pouvez saisir ou afficher de l'information supplémentaire sur un appel d'urgence, comme la nature de l'urgence ou l'action prise pour y répondre.

Pour afficher l'historique des appels, procédez comme suit :

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Historique des appels** dans le menu principal.
La page **Historique des appels** s'affiche.
- Étape 2** Au moyen de la liste déroulante et de la zone de texte, saisissez les critères particuliers de recherche d'appels. Cliquez sur **Autres** pour ajouter des critères ou sur **Moins** pour supprimer le dernier critère ajouté.
- Remarque** Si vous choisissez plusieurs critères, indiquez si la recherche doit satisfaire à l'ensemble des critères ou à n'importe lequel d'entre eux. Par exemple, si vous voulez afficher tous les appels d'urgence médicale provenant de votre bureau de Québec le 6 juillet, les critères pourraient être les suivants :
- Trouver les détails des appels satisfaisant à tous les critères dont la date est le 06-07-2012, le nom du lieu de l'intervention est exactement Bâtiment de Québec et les commentaires contiennent le mot médical.**
- Étape 3** Cliquez sur **Rechercher**.
L'information s'affiche pour les appels correspondant aux critères de recherche choisis.
- Si les renseignements ne peuvent pas s'afficher sur un seul écran, Emergency Responder dresse la liste des appels sur plusieurs pages.

Pour afficher plus d'informations, cliquez sur les liens ou entrez un numéro de page précis dans le champ **Page**, puis cliquez sur le lien **Page**.

Étape 4 Pour saisir ou modifier les commentaires relatifs à un appel d'urgence, cliquez sur le lien **Modifier** du champ **Commentaires** de cet enregistrement d'appel.

La page **Détails de l'appel** s'affiche.

Les commentaires s'affichent dans le champ **Commentaires à propos de l'appel** de la page **Détails de l'appel**.

- Si le commentaire est plus long que le champ, faites-le défiler en utilisant les touches de déplacement vers la droite ou vers la gauche de votre clavier.
- Pour ajouter ou modifier un commentaire, entrez l'information, puis cliquez sur **Mettre à jour**.
- Pour revenir au dernier commentaire enregistré, cliquez sur **Réinitialiser**.

Étape 5 Cliquez sur **Fermer** pour quitter la page **Détails de l'appel**.

Champs de l'historique des appels

Le tableau suivant décrit les champs affichés lorsque vous consultez l'historique des appels d'urgence.

Tableau 2: Champs de l'historique des appels

Nom du champ	Description
Nom de l'ERL	Nom de la zone que votre administrateur de système a déterminée comme emplacement de d'appel.
Poste de l'appelant	Numéro du poste d'où provient l'appel d'urgence.
Nom de l'appelant	Nom inscrit dans Unified CM pour cet appelant.
Heure	Heure à laquelle l'appel d'urgence est effectué.
Date	Date à laquelle l'appel d'urgence est effectué.
ELIN utilisé	Numéro de téléphone que le téléphoniste du CTSP utilise pour reprendre contact avec l'appelant si l'appel d'urgence est coupé.
Emplacement	Emplacement du téléphone selon son type de configuration, à savoir manuel, port de commutateur ou sous-réseau IP.
Appel validé	L'état de la validation de l'appel à la page Alerte Web.
Validé par	ID de l'utilisateur qui a validé l'appel.
Heure de validation	Heure à laquelle l'appel a été validé.
Date de validation	Date à laquelle l'appel a été validé.

Nom du champ	Description
Commentaires	Champ comportant un lien Modifier qui vous permet de commenter l'appel. Consultez Afficher l'historique des appels d'urgence, à la page 7 pour obtenir plus de renseignements sur la saisie de commentaires.



Conseil

Emergency Responder conserve les enregistrements d'historique des 10 000 derniers appels d'urgence. L'information détaillée concernant des appels d'urgence antérieurs est disponible auprès de votre administrateur système. Votre administrateur système peut avoir conservé ces enregistrements.

Fonctions d'accessibilité

Cisco Emergency Responder offre des fonctions permettant aux utilisateurs d'accéder aux boutons à l'écran sans utiliser la souris. Ces raccourcis de navigation facilitent l'utilisation de l'application par des préposés aveugles ou ayant des problèmes de vision.

Utilisez le tableau suivant comme un guide de navigation lorsque vous avez recours aux touches de raccourci.

Tableau 3: Raccourcis de navigation de Cisco Emergency Responder

Touches de clavier	Action
Alt	Active la barre de menu de votre navigateur.
Entrée	Active l'élément sélectionné (option de menu, bouton, etc.)
Alt, touches fléchées	Passe d'un menu du navigateur à l'autre.
Barre d'espace	Bascule le contrôle (par exemple, coche et décoche une case).
Tab	Sélectionne l'objet suivant, dans la séquence des tabulations ou dans le groupe de contrôle suivant.
Maj + Tab	Sélectionne l'objet ou le groupe précédent, dans la séquence des tabulations.
Touches fléchées	Passe d'un élément de contrôle à un autre dans un groupe.
Début	Va en haut de la fenêtre, en présence de plusieurs pages d'informations. De même, va au début de la ligne dans un texte saisi par l'utilisateur.
Fin	Va à la fin de la ligne dans un texte saisi par l'utilisateur. De même, va en bas de la fenêtre, en présence de plusieurs pages d'informations.
Page précédente	Défile d'un écran vers le haut.

Touches de clavier	Action
Page suivante	Défile d'un écran vers le bas.



ANNEXE **A**

Interface Web

Les rubriques suivantes décrivent les différents champs figurant sur les pages de l'interface Web de Cisco Emergency Responder (Emergency Responder).

- [Historique des appels, page 11](#)
- [Afficher les appels d'urgence, page 13](#)
- [Alerte d'appel d'urgence, page 13](#)
- [Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste, page 14](#)

Historique des appels

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

Exigences d'autorisation

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

Description

Utilisez la page **Historique des appels** pour afficher l'historique des appels d'urgence effectués sur votre réseau. Emergency Responder conserve les enregistrements d'historique des 10 000 derniers appels d'urgence. Aucune restriction ne s'applique quant au moment où ces appels ont été faits.

Le tableau suivant décrit la page **Historique** des appels.

Tableau 4: Page Historique des appels

Champ	Description
Critère de recherche	Vous permet de saisir le critère de recherche pour sélectionner les appels d'urgence à afficher.

Champ	Description
Enregistrement des appels	<p>Fournit une liste des appels d'urgence correspondant à vos critères de recherche.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nom ERL : cliquez sur le nom pour afficher des informations détaillées sur l'emplacement de l'intervention (ERL). • Poste de l'appelant : le poste utilisé lors de l'appel d'urgence. • Nom de l'appelant : le nom inscrit dans le dossier pour cet appelant. • Heure : l'heure à laquelle l'appel est effectué. • Date : la date à laquelle l'appel est effectué. • ELIN utilisé : la combinaison du cheminement de l'appel et du numéro de rappel (ELIN) lors de l'appel. • Emplacement : l'emplacement du téléphone selon son type de configuration, à savoir manuel, port de commutateur ou sous-réseau IP. • Appel validé : l'état de la validation de l'appel à la page Alerte Web. • Validé par : le nom de l'utilisateur qui a validé l'appel. • Heure de validation : l'heure à laquelle l'appel a été validé. • Date de validation : la date à laquelle l'appel a été validé. • Commentaires : tous les commentaires saisis pour cet appel. Cliquez sur Modifier pour saisir ou modifier des commentaires à propos de cet appel sur la page Détails de l'appel. Lorsqu'un grand nombre d'appels correspond à vos critères de recherche, Emergency Responder affiche les résultats sur plusieurs pages : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Pour vous déplacer d'une page à l'autre, cliquez sur les liens Première, Précédente, Suivante et Dernière. ◦ Entrez un numéro de page précis dans le champ Page et appuyez sur la touche Entrée pour atteindre cette page.
Mettre à jour	<p>Pour inclure vos commentaires sur l'appel dans l'historique de l'appel, cliquez sur Mettre à jour.</p> <p>Remarque Affiché seulement à partir de la page Détails de l'appel.</p>
Réinitialiser	<p>Pour supprimer les commentaires non enregistrés, cliquez sur Réinitialiser. Vous pouvez alors saisir à nouveau des commentaires.</p> <p>Remarque Affiché seulement à partir de la page Détails de l'appel.</p>
Fermer	<p>Cliquez sur Fermer pour quitter la page Détails de l'appel.</p> <p>Remarque Affiché seulement à partir de la page Détails de l'appel.</p>

Rubriques connexes

- [Fonctions d'appel d'urgence, à la page 2](#)
- [Informations concernant l'appel d'urgence, à la page 4](#)
- [Afficher l'historique des appels d'urgence, à la page 7](#)
- [Afficher les appels d'urgence, à la page 13](#)

Afficher les appels d'urgence

Pour afficher tous les appels d'urgence, n'entrez aucun critère de sélection et cliquez sur **Rechercher**.

Pour préciser votre recherche, procédez comme suit :

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez le champ de recherche, puis l'opérateur de comparaison et tapez la chaîne de caractères à trouver. Pour effectuer une recherche dans plusieurs champs à la fois, procédez comme suit :
- Cliquez sur **Autres** pour ajouter des champs de recherche.
 - Sélectionnez **L'une ou l'autre** en haut de la liste pour indiquer que les appels satisfaisant à l'une ou l'autre des conditions de recherche seront sélectionnés (opérateur OU).
 - Sélectionnez **Toutes** pour indiquer que seuls les appels satisfaisant à toutes les conditions de recherche seront sélectionnés (opérateur ET).
 - Pour enlever le dernier critère de sélection, cliquez sur **Moins**. Ce bouton s'affiche seulement une fois que vous ayez cliqué sur **Plus**.
- Étape 2** Dans la liste déroulante, choisissez le nombre d'enregistrements à afficher par page pour chaque recherche.
- Étape 3** Après avoir saisi tous les critères de sélection, cliquez sur **Rechercher**.
-

Alerte d'appel d'urgence

La page **Alerte d'appel d'urgence** s'affiche lorsque vous choisissez Alerte Web.

Exigences d'autorisation

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

**Remarque**

Pour que vous puissiez surveiller les alertes Web, le logiciel Java Runtime Environment (JRE) doit être installé sur votre ordinateur.

Description

La page **Alerte d'appel d'urgence** vous permet d'afficher une liste des appels d'urgence. La liste contient les renseignements suivants pour chaque appel d'urgence :

- Heure d'appel
- ID de ligne
- Nom de l'appelant
- ERL
- ELIN utilisé
- Emplacement
- Rue
- Emplacement du téléphone

Rubriques connexes

[Fonctions d'appel d'urgence, à la page 2](#)

[Validation d'un appel d'urgence, à la page 3](#)

[Afficher les appels d'urgence, à la page 13](#)

Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste

La page **Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste** s'affiche lorsque vous sélectionnez Recherche d'un numéro de téléphone

Exigences d'autorisation

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

Description

La page **Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste** permet de rechercher un appareil en utilisant son numéro de poste. Les résultats s'affichent lorsque la recherche trouve un résultat. Les résultats affichent toutes les informations enregistrées pour le téléphone.

Le tableau suivant décrit la page **Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste**.

Tableau 5: Page Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste

Champ	Description
Numéro de poste	Zone de texte permettant de saisir le numéro de poste du téléphone à localiser.
Bouton Rechercher	Lance la recherche du téléphone.

Rubriques connexes

[Fonctions d'appel d'urgence, à la page 2](#)

[Informations concernant l'appel d'urgence, à la page 4](#)

[Afficher les appels d'urgence, à la page 13](#)



INDEX

A

- Altitude (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Appel validé [11](#)
- Appels d'urgence [3, 4, 7](#)
 - Comment obtenir des détails sur l'emplacement [4](#)
 - Procédure d'affichage de l'historique des appels [7](#)
 - Procédure de validation [3](#)

C

- Cisco Emergency Responder [1, 2, 11](#)
 - Connexion [1](#)
 - Interface Web [11](#)
 - Mode de fonctionnement [2](#)
 - Procédure d'accès à l'interface [1](#)
- Classe de service (champ) page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Code client (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Code postal (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Code TAR (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Commentaires (champ) [7](#)
 - page Historique des appels [7](#)
- Commentaires (champ) page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Connexion à Cisco Emergency Responder [1](#)

D

- Date (champ) [7](#)
 - page Historique des appels [7](#)
- Date d'extraction (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Date de validation [7, 11](#)

E

- ELIN utilisé [11](#)
- ELIN utilisé (champ) [7](#)
 - page Historique des appels [7](#)
- Emplacement [11](#)
- Emplacement (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Enregistrement des appels [11](#)
 - page Historique des appels [11](#)
- Extension de code postal (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)

F

- Fonctions d'accessibilité [9](#)

H

- Heure (champ) [7](#)
 - page Historique des appels [7](#)
- Heure de validation [7, 11](#)
- Historique des appels [7](#)
 - Affichage [7](#)
- Historique des appels d'urgence [7](#)

I

- ID de comté (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- ID de société (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Indicatif local (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Indicatif régional principal (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)

L

- Latitude (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Localisation de l'emplacement de l'appelant [4](#)
- Longitude (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)

N

- Nom d'agglomération (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Nom de l'ERL [11](#)
- Nom de l'ERL (champ) [7](#)
 - page Historique des appels [7](#)
- Nom de rue (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Nom du client (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Numéro de commande (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Numéro de poste (champ) [14](#)
 - page Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste [14](#)
- Numéro de téléphone principal (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Numéro du domicile (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)

P

- page Alerte d'appel d'urgence [13](#)
- page Historique des appels [11](#)
 - Critère de recherche [11](#)
- Page Historique des appels [11](#)
 - Enregistrement des appels [11](#)

- Page Rechercher un téléphone à partir du numéro de poste [14](#)
- Post-directionnel (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Poste de l'appelant [11](#)
- Poste de l'appelant (champ) [7](#)
 - page Historique des appels [7](#)
- Pré-directionnel (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Province (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)

R

- Recherche d'un numéro de poste [4](#)
- Recherche téléphonique [4](#)

S

- Suffixe de rue (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)
- Suffixe du numéro du domicile (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)

T

- Type de service (champ) [4](#)
 - page Alerte d'appel d'urgence [4](#)

V

- Validation d'un appel d'urgence [3](#)
- Validé par [7,11](#)