Cisco Unified Attendant Console Standard
Guide de référence rapide

Ce guide offre un aperçu de l'utilisation de Cisco Unified Attendant Console Standard. Pour des informations plus détaillées, reportez-vous à l'aide de l'application.

Mise en route de Cisco Unified Attendant Console Standard

Pour démarrer Cisco Unified Attendant Console Standard :

1. Double-cliquez sur l'icône du bureau.
2. *Si l'une des situations suivantes vous concerne :*
   - *Vous travaillez dans un environnement sans authentification unique*
   - *Vous travaillez dans un environnement à authentification unique, mais vous ne l'avez pas encore configuré Cisco Unified Attendant Console Standard* pour l'utiliser
   - *Cisco Unified Attendant Console Standard* est configuré pour utiliser l'authentification unique, et que vous y êtes déjà connecté

   L'écran de connexion de Cisco Unified Attendant Console Standard s'affiche. Passez à l'étape 3.

   Si vous travaillez dans un environnement à authentification unique, mais que vous ne vous êtes pas encore connecté à une application Cisco Unified Communications :

   a. Si des alertes de sécurité s'affichent, cliquez sur **Oui** dans chacune d'entre elles.
   b. Sur la page Web d'identification à authentification unique, saisissez votre **nom d'utilisateur** et votre **mot de passe**, puis cliquez sur **Se connecter**.

   L'écran de connexion de Cisco Unified Attendant Console Standard s'affiche.
3. Dans l'écran de connexion de Cisco Unified Attendant Console Standard :

   Pour utiliser le numéro dans le champ, passez à l'étape 4. *Pour utiliser un nouveau numéro d'extension* :

   a. Saisissez le numéro dans le champ.
   b. Sélectionnez un numéro dans la liste en double-cliquant dessus ou en le mettant en surbrillance, puis en appuyant sur **Entrée**.
4. Si vous souhaitez vous connecter à l'un des groupes de recherche dont l'extension fait partie, sélectionnez **Se connecter aux groupes de recherche lors de la connexion**.
5. Cliquez sur **Se connecter** ou appuyez sur **Entrée**.

Ouverture de l'aide en ligne

Pour ouvrir l'aide de l'application, appuyez sur **F1**.

États de ligne et état de présence du répertoire

Les icônes d'état de la ligne téléphonique s'affichent dans les volets Contrôle d'appel et Répertoire. Elles représentent l'état de l'opérateur et des extensions. Les icônes d'état de présence s'affichent dans les répertoires.

État de la ligne de l'opérateur	
Icône	**État**
	Raccroché
	Décroché
	Ne pas déranger
	Transféré
	Hors service

État de la ligne du participant	
Icône	**État**
	Sonnerie
	Décroché
	En attente

État de la ligne du répertoire	
Icône	**État**
	Sonnerie
	Raccroché
	Décroché
	Ne pas déranger
	Transféré

État de présence du répertoire	
Icône	**État**
	Disponible
	Absent, invisible ou au téléphone
	Ne pas déranger
	Inconnu ou hors ligne

Cisco, Cisco Systems, le logo Cisco et le logo Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Utilisation de la souris pour appliquer des actions et contrôles d'appel courants

Il y a plusieurs manières d'effectuer des actions dans la console. Nous décrivons ici les procédures les plus simples et rapides. Vous pouvez également utiliser la souris dans le menu principal ou les raccourcis clavier pour effectuer de nombreuses actions. Pour obtenir des instructions détaillées sur toutes les méthodes de contrôle d'appel, reportez-vous à l'aide de l'application.

Remarque Lorsque vous définissez des raccourcis en utilisant la touche **Alt**, pensez au comportement par défaut de Windows qui utilise la touche **Alt** pour activer le menu de l'application actuellement ouverte sur l'écran, de façon à ouvrir rapidement les éléments du menu en maintenant la touche **Alt** enfoncée et en appuyant sur la touche correspondant à la lettre soulignée de chaque élément. Par exemple, si vous créez un raccourci avec **Alt+F** pour **Supprimer la note**, le fait d'appuyer sur **Alt+F** ouvrira l'élément du menu **Fichier** au lieu d'effectuer l'action définie pour ce raccourci.

Pour...	Procédez comme suit avec la souris...	Menu principal	Raccourci clavier par défaut
Se déconnecter	Cliquez sur le numéro de l'extension dans le coin supérieur droit de l'interface, puis sélectionnez **Se déconnecter de l'application** dans la liste déroulante. • Si vous essayez de vous déconnecter d'un groupe de recherche, un message apparaît pour vous demander de confirmer votre déconnexion. Cliquer sur **Oui** vous déconnectera des groupes de recherche et vous ramènera à l'écran de connexion de l'application. Cliquer sur **Non** ne vous déconnectera pas des groupes de recherche, mais vous ramènera à l'écran de connexion de l'application. • Si vous n'êtes pas connecté à un groupe de recherche et que vous essayez de vous déconnecter, vous êtes déconnecté et ramené à l'écran de connexion de l'application.	✓	**Ctrl + S**
Se connecter / déconnecter des groupes de recherche	Cliquez sur le numéro de l'extension dans le coin supérieur droit de l'interface, puis sélectionnez **Se connecter/déconnecter des groupes de recherche** dans la liste déroulante.	✓	**Ctrl + I**
Passer un appel	Au choix : • Recherchez le numéro de l'extension, puis appuyez sur **Entrée**. • Dans le volet Répertoire, double-cliquez sur le contact, ou cliquez dessus avec le bouton droit de la souris, cliquez sur **Composer**, puis cliquez sur **Téléphone**, **Portable** ou **Téléphone du domicile**, selon les besoins. **Remarque** Si vous souhaitez composer un numéro qui ne figure pas dans le répertoire, vous pouvez utiliser la fonction **Remplacement de la numérotation sortante** : saisissez le numéro à composer dans le champ de recherche du répertoire ou dans le champ de recherche Dialpad, puis utilisez le raccourci clavier Remplacement de la numérotation sortante (par défaut, CTRL + Entrée) pour effectuer un remplacement. • Dans le volet Contrôle d'appel, cliquez sur la ligne à utiliser, puis à l'aide du Dialpad, composez le numéro.	✓	**Ctrl + D**
Mettre fin à un appel	Dans l'appel actif, cliquez sur **Fin.**	✓	**Ctrl + H**
Répondre à un appel	Dans l'appel actif, cliquez sur **Répondre**.	✓	**Ctrl + A**
Mettre un appel en attente	Dans l'appel actif, cliquez sur .	✓	**Ctrl + L**

Cisco, Cisco Systems, le logo Cisco et le logo Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Pour...	Procédez comme suit avec la souris...	Menu principal	Raccourci clavier par défaut
Reprendre un appel	Au choix : • Dans l'appel actif, cliquez sur **Reprendre**. • Dans le volet Contrôle d'appel, cliquez sur la ligne sur laquelle l'appel est mis en attente.	✓	× (programmable)
Parquer un appel	Faites glisser l'appel du volet Contrôle d'appel vers le volet Appels parqués. **Remarque** Si l'appel que vous avez parqué n'est pas récupéré, il sera renouvelé après une période de temps définie. Cependant, sur le modèle de téléphone **8851**, le rappel ne s'affiche pas sur la console mais sur le téléphone. Appuyez sur la touche reprise du téléphone pour que le rappel s'affiche sur la console.	✓	**Ctrl + P**
Récupérer un appel parqué	Faites glisser l'appel du volet Appels parqués vers le volet Contrôle d'appel.	×	× (programmable)
Détourner un appel	Dans le volet Contrôle d'appel : **1** Dans l'appel entrant, cliquez sur **Détourner**. **2** Dans la zone de recherche Dialpad, saisissez le nom ou le numéro du contact. **Remarque** Si vous souhaitez composer un numéro qui ne figure pas dans le répertoire, vous pouvez utiliser la fonction **Remplacement de la numérotation sortante** : saisissez le numéro à composer dans le champ de recherche du répertoire ou dans le champ de recherche Dialpad, puis utilisez le raccourci clavier Remplacement de la numérotation sortante (par défaut, CTRL + Entrée) pour effectuer un remplacement. **3** Dans la liste, sélectionnez le contact, puis cliquez sur **Détourner**.	×	×
Activer le transfert d'appels	Dans le volet Contrôle d'appel : **1** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez **Activer TRANS**. **2** Dans la zone de recherche Dialpad, saisissez le nom ou le numéro de la personne à qui transférer les appels, puis cliquez sur **Transférer**.	×	×
Désactiver le transfert d'appels	Dans le volet Contrôle d'appel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'extension de l'opérateur, puis sélectionnez **Désactiver TRANS.**	×	×
Activer l'option Ne pas déranger	Dans le volet Contrôle d'appel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'extension de l'opérateur, puis sélectionnez **Activer NPD**.	×	×
Désactiver l'option Ne pas déranger	Dans le volet Contrôle d'appel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'extension de l'opérateur, puis sélectionnez **Désactiver NPD**.	×	×

Cisco, Cisco Systems, le logo Cisco et le logo Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Pour...	Procédez comme suit avec la souris...	Menu principal	Raccourci clavier par défaut
Effectuer un transfert d'appel avec consultation	Dans le volet Contrôle d'appel : **1** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel et sélectionnez **Transfert avec consultation**. **2** Dans la zone de recherche Dialpad, saisissez le nom ou le numéro du destinataire. **Remarque** Si vous souhaitez composer un numéro qui ne figure pas dans le répertoire, vous pouvez utiliser la fonction **Remplacement de la numérotation sortante** : saisissez le numéro à composer dans le champ de recherche du répertoire ou dans le champ de recherche Dialpad, puis utilisez le raccourci clavier Remplacement de la numérotation sortante (par défaut, CTRL + Entrée) pour effectuer un remplacement. **3** Dans la liste, sélectionnez le destinataire, puis cliquez sur **Consulter**. **4** Lorsque le destinataire a répondu et accepté l'appel, cliquez sur **Transférer** dans le Dialpad. Dans le répertoire : **1** Dans la zone de recherche du répertoire, saisissez le nom ou le numéro du destinataire. **Remarque** Si vous souhaitez composer un numéro qui ne figure pas dans le répertoire, vous pouvez utiliser la fonction **Remplacement de la numérotation sortante :** saisissez le numéro à composer dans le champ de recherche du répertoire ou dans le champ de recherche Dialpad, puis utilisez le raccourci clavier Remplacement de la numérotation sortante (par défaut, CTRL + Entrée) pour effectuer un remplacement. **2** Dans le répertoire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact, cliquez sur **Transfert avec consultation**, puis cliquez sur **Téléphone**, **Portable** ou **Téléphone du domicile**, selon les besoins. Le contact répond à l'appel. **3** Si le contact accepte l'appel, effectuez un transfert direct (présenté ci-après).	✓	**Ctrl + T**

Cisco, Cisco Systems, le logo Cisco et le logo Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Pour...	Procédez comme suit avec la souris...	Menu principal	Raccourci clavier par défaut
Effectuer un transfert d'appel sans suivi	Faites glisser l'appel du volet Contrôle d'appel vers le volet Répertoire, puis déposez-le sur le contact destinataire. Autre méthode : **1** Dans l'appel, cliquez sur l'icône de transfert . **2** Dans la zone de recherche Dialpad, saisissez le nom ou le numéro du destinataire. **Remarque** Si vous souhaitez composer un numéro qui ne figure pas dans le répertoire, vous pouvez utiliser la fonction **Remplacement de la numérotation sortante** : saisissez le numéro à composer dans le champ de recherche du répertoire ou dans le champ de recherche Dialpad, puis utilisez le raccourci clavier Remplacement de la numérotation sortante (par défaut, CTRL + Entrée) pour effectuer un remplacement. **3** Dans la liste, sélectionnez le destinataire, puis cliquez sur **Transférer**. Autre méthode : **1** Dans la zone de recherche du répertoire, saisissez le nom ou le numéro du destinataire. **Remarque** Si vous souhaitez composer un numéro qui ne figure pas dans le répertoire, vous pouvez utiliser la fonction **Remplacement de la numérotation sortante :** saisissez le numéro à composer dans le champ de recherche du répertoire ou dans le champ de recherche Dialpad, puis utilisez le raccourci clavier Remplacement de la numérotation sortante (par défaut, CTRL + Entrée) pour effectuer un remplacement. **2** Effectuez l'une des actions suivantes : – Dans le répertoire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact, cliquez sur **Transférer**, puis cliquez sur **Téléphone**, **Portable** ou **Téléphone du domicile**, selon les besoins. – Faites glisser l'appel du volet Contrôle d'appel vers le volet Répertoire, puis déposez-le sur le destinataire.	✓	**Ctrl + X**
Effectuer un transfert direct d'un appel	Dans le volet Contrôle d'appel : **1** Sélectionnez un appel, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée, puis sélectionnez l'autre appel. **2** Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Transfert direct**.	✓	**Ctrl + R**

Cisco, Cisco Systems, le logo Cisco et le logo Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Pour...	Procédez comme suit avec la souris...	Menu principal	Raccourci clavier par défaut
Établissement de conférences téléphoniques	Dans le volet Contrôle d'appel : **1** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel actif et sélectionnez **Conférence**. **2** Dans la zone de recherche Dialpad, saisissez le nom ou le numéro du participant à ajouter à la conférence, puis cliquez sur **Composer**. **Remarque** Si vous souhaitez composer un numéro qui ne figure pas dans le répertoire, vous pouvez utiliser la fonction **Remplacement de la numérotation sortante :** saisissez le numéro à composer dans le champ de recherche du répertoire ou dans le champ de recherche Dialpad, puis utilisez le raccourci clavier Remplacement de la numérotation sortante (par défaut, CTRL + Entrée) pour effectuer un remplacement. **3** Lorsque le participant répond, cliquez sur **Conférence** dans le Dialpad. Le participant est ajouté à la conférence téléphonique. **4** Pour chaque participant supplémentaire, répétez les étapes 2 et 3. Dans le volet Répertoire, pendant que vous êtes en appel : **1** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact pour l'ajouter à la conférence, cliquez sur **Conférence**, puis sur **Téléphone**, **Portable** ou **Téléphone du domicile**, selon les besoins. **2** Lorsque le contact est appelé ou qu'il a répondu, lancez l'invitation à rejoindre la conférence. **3** À la fin de la conférence, dans la conférence téléphonique active, cliquez sur **Fin**.	✓	**Ctrl + N**
Regroupement d'appels	Dans le volet Contrôle d'appel : **1** Sélectionnez un appel, maintenez la touche **Ctrl** enfoncée, puis sélectionnez les autres appels à regrouper. **2** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel et sélectionnez **Regrouper**.	✓	**Ctrl + J**
Transférer un appel à la messagerie vocale	Dans le volet Contrôle d'appel : **1** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel et sélectionnez **Transférer à messagerie vocale**. **2** Dans la zone de recherche Dialpad, saisissez le numéro du contact. **Remarque** Si vous souhaitez composer un numéro qui ne figure pas dans le répertoire, vous pouvez utiliser la fonction **Remplacement de la numérotation sortante :** saisissez le numéro à composer dans le champ de recherche du répertoire ou dans le champ de recherche Dialpad, puis utilisez le raccourci clavier Remplacement de la numérotation sortante (par défaut, CTRL + Entrée) pour effectuer un remplacement. **3** Sélectionnez le contact, puis cliquez sur **Transférer**.	✓	**Ctrl + O**
Envoyer un e-mail à un contact	Pour envoyer un e-mail à un contact figurant dans un répertoire : **1** Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact, puis sélectionnez **E-mail**. **2** Utilisez votre système de messagerie électronique pour rédiger et envoyer l'e-mail.	×	× (programmable)

Cisco, Cisco Systems, le logo Cisco et le logo Cisco Systems sont des marques déposées ou des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou sur ce site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « partenaire » n'implique pas une relation de partenariat entre Cisco et une autre société. (0705R)

© 2022 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.