



Appels

- [Passage d'appels, à la page 1](#)
- [Prise d'appels, à la page 6](#)
- [Mode silencieux, à la page 9](#)
- [Mise en attente d'appels, à la page 9](#)
- [Renvoi d'appels, à la page 13](#)
- [Activer le Renvoi de tous les appels à l'aide de la synchronisation de code d'activation de fonctionnalité, à la page 14](#)
- [Activer le transfert d'appels à partir de la page Web du téléphone, à la page 15](#)
- [Transférer les appels, à la page 16](#)
- [Téléconférences et réunions, à la page 17](#)
- [Enregistrement d'un appel, à la page 19](#)
- [Contacts de messagerie instantanée et présence, à la page 19](#)
- [Envoi d'un message de radiomessagerie à un groupe de téléphones \(multidiffusion de radiomessagerie\), à la page 21](#)
- [Application XML et radiomessagerie multidiffusion, à la page 21](#)
- [Voir les détails de l'application XML, à la page 22](#)
- [Lignes multiples, à la page 22](#)
- [Fonctionnalités de centre d'appel, à la page 24](#)

Passage d'appels

Votre téléphone fonctionne comme un téléphone normal. Il permet toutefois de passer plus facilement des appels.

Passer un appel

Utilisez votre téléphone comme un téléphone classique pour passer un appel.

Procédure


Composez un numéro et décrochez le combiné.

Passage d'un appel avec le haut-parleur

Utilisez le haut-parleur intégré pour les appels en mains libres. N'oubliez pas que dans ce cas, vos collègues pourront entendre votre conversation.

Procédure

Étape 1 Saisissez un numéro sur le clavier.

Étape 2 Appuyez sur **Haut-parleur** .


Passage d'un appel avec un casque

Utilisez le casque pour les appels en mains libres afin de ne pas déranger votre collègue et pour plus de confidentialité.

Procédure

Étape 1 Branchez un casque.

Étape 2 Saisissez un numéro sur le clavier.

Étape 3 Appuyez sur **Casque** .

Passage d'un appel d'urgence

Utilisez votre téléphone pour passer un appel d'urgence, similaire à n'importe quel autre appel. Lorsque vous composez le numéro d'urgence, les services d'urgence obtiennent votre numéro de téléphone et votre emplacement afin de pouvoir vous aider.



Remarque Si votre appel est déconnecté, les services d'urgence peuvent vous rappeler.

Avant de commencer

Votre téléphone doit être configuré pour obtenir votre emplacement physique. Le personnel des services d'urgence a besoin de votre emplacement pour vous localiser lorsque vous passez un appel d'urgence.

Procédure

Saisissez le numéro d'urgence et décrochez le combiné.

Rappel d'un numéro

Vous pouvez rappeler le dernier numéro de téléphone composé.

Procédure

Étape 1 (Facultatif) Sélectionnez une ligne.

Étape 2 Effleurez **Bis**.

Remarque Pour Webex Calling, les espaces de travail prennent en charge la fonction de recomposition lorsque l'historique des **appels locaux** est défini sur les périphériques de l'espace de travail, ou en utilisant FAC *66.

Étape 3 Sélectionnez un enregistrement d'appel dans la liste des **Appels passés** et appuyez sur **Appel**.

Vous pouvez également accéder à la liste des **Appels passés** à partir de **Informations et paramètres** > **Récents** > **Appels passés**.

Numérotation simplifiée

La numérotation rapide vous permet d'appuyer sur un bouton, de saisir un code prédéfini ou de sélectionner un élément de l'écran du téléphone pour passer un appel. Vous pouvez configurer la numérotation rapide sur l'écran du téléphone ou sur la page web du téléphone.

Vous pouvez modifier, supprimer et valider les codes de numérotation rapide.

Sujets connexes


[Page web du téléphone](#)

[Numéros de numérotation abrégée](#)

Affectation d'un code de numérotation rapide à l'écran du téléphone

Vous pouvez configurer un index de numérotation simplifiée sur l'écran de votre téléphone. Vous pouvez également affecter un code de numérotation rapide à partir de la page web du téléphone.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Applications** .

Étape 2 Sélectionnez **Numérotations simplifiées**.

Étape 3 Faites défiler l'écran jusqu'à un index de numérotation rapide non affecté.

Étape 4 Appuyez sur **Modifier** et effectuez l'une des opérations suivantes :

- Saisissez le nom et le numéro.
- Sélectionnez **Option** > **Sélectionner un contact** pour sélectionner un contact dans le carnet d'adresses.

Étape 5 Appuyez sur **Enreg.**

Passer un appel à l'aide d'un code de numérotation rapide

Avant de commencer

Configurez des codes de numérotation rapide sur la page web du téléphone ou à partir de l'écran de votre téléphone.

Procédure

Saisissez le code de numérotation rapide, puis appuyez sur **Appel**.

Ajout de la numérotation rapide à une touche de ligne

Vous pouvez configurer une touche de ligne pour composer un numéro lorsque vous appuyez dessus.

Vous pouvez sélectionner n'importe quelle touche de ligne disponibles pour configurer cette fonctionnalité. Vous pouvez également sélectionner n'importe quelle touche de ligne qui fonctionne comme une touche de numérotation rapide ou une touche de ligne occupée (FLO) surveillant une ligne. Voir [État de la ligne d'un collègue](#) pour plus d'informations sur FLO. Votre configuration remplacera toute configuration existante de la touche.

Votre téléphone surveille peut-être une liste FLO. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à [Activer ou désactiver la surveillance de la liste FLO](#). Vous pouvez sélectionner une touche de liste FLO pour configurer cette fonctionnalité. Cependant, n'oubliez pas que la sélection d'une touche de liste FLO modifie la position des touches de liste FLO. Car votre configuration rend la clé indisponible pour la liste FLO, de ce fait le téléphone ajuste les positions de touches de liste FLO aux touches disponibles suivantes.

Avant de commencer

- Votre administrateur permet la configuration de la numérotation rapide sur les touches de ligne.
- La touche de ligne sur laquelle vous souhaitez configurer cette fonction n'est pas configurée comme un numéro de poste.

Procédure

Étape 1 Appuyez et maintenez la pression sur une touche de ligne pendant 2 secondes.

Étape 2 Sur l'écran **Sélectionner la fonctionnalité**, sélectionnez **Numérotation rapide**.

Étape 3 Dans le champ **Étiquette**, saisissez l'étiquette à afficher en regard de la touche sur l'écran du téléphone.

Étape 4 Dans le champ **Numéro**, saisissez le numéro ou un code à composer lorsque vous appuyez sur la touche.

Étape 5 Appuyez sur **Enreg.**

Supprimer la numérotation rapide d'une touche de ligne

Vous pouvez appuyer sur une touche de ligne de votre téléphone et supprimer la numérotation rapide associée. La numérotation rapide est supprimée de la touche de ligne. Consultez la page web du téléphone pour vous assurer que la numérotation rapide a bien été supprimée.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur une touche de ligne à laquelle est associée une numérotation rapide pendant au moins deux secondes.
- Étape 2** Appuyez sur **Option** > **Suppr.** dans la fenêtre **Nr abrégée** de l'écran du téléphone.
- Étape 3** Sélectionnez **Aucun** et confirmez avec **OK**
-

Utilisation de la ligne sélectionnée pour les appels de numérotation rapide

Vous pouvez configurer une touche de ligne pour effectuer une numérotation rapide avec ou sans ID de profil vocal (VID). Lorsque les deux types de touche sont configurés, la touche avec ID de profil vocal est prioritaire. L'appel est acheminé vers cette ligne.

Si une touche de ligne est configurée sans VID, vous pouvez configurer une touche de numérotation rapide pour qu'elle utilise la ligne sélectionnée.

Procédure

- Étape 1** Configurez une touche de numérotation rapide sans utiliser de VID.
- Étape 2** Sélectionnez la ligne que vous préférez.
- Étape 3** Appuyez sur la touche de numérotation rapide pour passer un appel.
- L'appel est passé sur la ligne qui est sélectionnée.
- Si le nombre d'appels indiqué sur la ligne sélectionnée est égal à la valeur définie dans le champ **Apparences d'appels par ligne** de la page web du téléphone, l'appel de numérotation rapide est passé sur la ligne suivante disponible.
-

Utilisation de la ligne sélectionnée pour vérifier les appels de numérotation rapide

Si une touche de ligne est configurée sans VID, vous pouvez vérifier si l'appel est passé sur la ligne sélectionnée.

Procédure

- Étape 1** Configurez une touche de numérotation rapide sans utiliser de VID.

- Étape 2** Sélectionnez la ligne que vous préférez.
- Étape 3** Appuyez sur la touche de numérotation rapide pour passer un appel.
L'appel est passé sur la ligne qui est sélectionnée.
-

Composition d'un numéro international

Vous pouvez passer des appels internationaux en composant le signe plus (+) avant le numéro de téléphone.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur la touche **étoile** (*) et maintenez-la enfoncée pendant au moins 1 seconde.
Le signe plus (+) apparaît comme le premier chiffre du numéro de téléphone.
- Étape 2** Saisissez le numéro de téléphone voulu.
- Étape 3** Appuyez sur la touche **Appel** ou attendez 10 secondes après la dernière pression de touche pour passer automatiquement l'appel.
-

Appels sécurisés

Votre téléphone chiffre tous les appels pour protéger les appels. L'icône en forme de verrou s'affiche sur l'écran du téléphone pour tous les appels sécurisés.

Vous pouvez également définir un mot de passe sur votre téléphone pour restreindre l'accès à des personnes non autorisées.

Prise d'appels

Votre téléphone IP Cisco fonctionne comme un téléphone normal. Il permet toutefois de prendre plus facilement des appels.

Prendre un appel

Procédure

Appuyez sur le bouton de la ligne clignotant en rouge.

Réponse aux appels en attente

Lorsque vous êtes en communication, vous savez qu'un appel est en attente lorsque vous entendez un seul bip et que vous voyez le bouton de la ligne clignoter en rouge.

Procédure

- Étape 1** (Facultatif) Si plusieurs appels sont en attente, sélectionnez un appel entrant.
- Étape 2** Appuyez sur le bouton de ligne.
-

Refus d'un appel

Vous pouvez envoyer un appel qui est actif ou qui sonne vers votre système de messagerie vocale ou vers un numéro de téléphone prédéterminé.

Procédure

Pour refuser un appel, effectuez l'une des actions suivantes :

- Appuyez sur **Refuser**.
 - Si vous avez plusieurs appels entrants, mettez l'appel entrant en surbrillance, puis appuyez sur **Refuser**.
-

Couper le son d'un appel entrant

Vous pouvez couper le son des appels entrants lorsque vous êtes occupé et ne voulez pas être dérangé. Le téléphone cesse de sonner, mais vous obtenez une alerte visuelle et, pouvez prendre l'appel téléphonique.

Avant de commencer


Votre administrateur configure la touche programmable **Ignorer** sur votre téléphone.

Procédure

Pour couper le son des appels entrants, utilisez l'une des méthodes :

- Appuyez sur la touche programmable **Ignorer**. Lorsque vous appuyez sur cette touche programmable, elle disparaît de l'écran du téléphone et est restaurée à nouveau au cours de l'appel entrant suivant.



- Appuyez sur le bouton Volume  vers le bas. Si vous appuyez à nouveau sur ce bouton, le volume de la sonnerie diminue.

Le volume de la sonnerie est rétabli pendant le prochain appel entrant.


Activation de la fonction Ne pas déranger

Utilisez le mode Ne pas déranger (NPD) pour couper le son de votre téléphone et ignorer les notifications d'appel entrant lorsque vous voulez éviter les distractions. Toutefois, vous recevrez toujours les appels de radiomessagerie et d'urgence, même lorsque la fonction NPD est activée.

Lorsque la fonction NPD est activée, vos appels entrants sont transférés vers un autre numéro, par exemple votre messagerie vocale si celle-ci est configurée.

Lorsque la fonction NPD est activée, **Ne pas déranger** s'affiche dans la barre du haut de l'écran du téléphone.

Lorsque vous activez la fonction NPD, par défaut, toutes les lignes de votre téléphone sont affectées. Vous pouvez également activer la fonction NPD sur une ligne donnée à partir du menu **Préférences**.

Lorsqu'une touche de ligne comporte à la fois la synchronisation de touches de fonction et la fonction NPD activées, l'icône NPD  est affichée en regard de l'étiquette de touche de ligne.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **NPD** pour activer la fonction Ne pas déranger.
Si la touche programmable **NPD** est grisée sur l'écran du téléphone, contactez votre administrateur.
- Étape 2** Appuyez sur **Désact. NPD** pour désactiver la fonction Ne pas déranger.
-

Sujets connexes

- [Page web du téléphone](#)
- [Activation de l'état Ne pas déranger d'une ligne donnée](#)

Activation ou désactivation de la fonction NPD (Ne pas déranger) à l'aide d'un code étoile

Vous pouvez activer ou désactiver la fonction Ne pas déranger en composant les codes étoile respectifs configurés pour votre téléphone. L'administrateur saisit les codes étoiles dans les champs **Code d'activation de NPD** et **Code de désactivation de NPD** respectivement, sur la page web du téléphone.

Procédure

- Étape 1** Pour activer la fonction NPD, composez le code étoile fourni par votre administrateur.
- Étape 2** Pour désactiver la fonction NPD, composez le code étoile fourni par votre administrateur.
-

Réponse au téléphone d'un collègue (interception d'appel)

Si vous partagez des tâches de gestion des appels avec vos collègues, vous pouvez prendre un appel qui sonne sur le téléphone d'un collègue. Auparavant, votre administrateur doit vous affecter à au moins un groupe d'interception d'appels.

Prise d'un appel dans votre groupe de recherche (interception)

Vous pouvez prendre un appel qui sonne sur un autre téléphone au sein de votre groupe d'interception d'appels. Si plusieurs appels peuvent être interceptés, vous devez d'abord répondre à l'appel qui sonne depuis le plus longtemps.

Procédure


Étape 1 (Facultatif) Appuyez sur le bouton de ligne.

Étape 2 Appuyez sur **Interception** pour transférer un appel entrant provenant de votre groupe d'interception à votre téléphone.

Mode silencieux

Lors d'un appel, vous pouvez activer le mode silencieux afin de toujours entendre votre interlocuteur, mais que ce dernier ne vous entende pas.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Silence** .

Étape 2 Appuyez à nouveau sur **Silence** pour désactiver cette fonction.


Mise en attente d'appels

Mise en attente d'un appel

Vous pouvez mettre un appel actif en attente, puis le reprendre lorsque vous êtes prêt.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Attente**  ou sur **Mettre en attente**.

Étape 2 Pour reprendre un appel en attente, appuyez sur la touche **Attente**  ou **Reprendre**.

Prise d'un appel mis en attente pendant trop longtemps

Votre téléphone est configuré pour fournir des signaux qui vous avertissent lorsque vous avez laissé un appel en attente pendant trop longtemps :

- Bouton de la ligne clignotant en rouge
- Un indicateur de message clignotant sur le combiné
- Une notification visuelle sur l'écran du téléphone
- Notification de sonnerie sur le téléphone si un rappel de mise en attente est configuré sur la page Web du téléphone

Procédure

Appuyez sur **Attente**  ou **Reprendre** pour reprendre l'appel en attente.

Basculement entre des appels actifs et des appels en attente

Vous pouvez aisément basculer entre des appels actifs et des appels en attente.

Procédure

Appuyez sur la touche de ligne de l'appel en attente, puis appuyez sur **Reprend.** pour reprendre cet appel et placer l'autre appel en attente automatiquement.

Parcage d'appels

Vous pouvez utiliser votre téléphone pour parquer (stocker temporairement) un appel. L'appel parqué peut alors être récupéré depuis un autre téléphone (tel qu'un téléphone situé sur le bureau d'un collègue ou dans une salle de conférence).

Les appels parqués sont surveillés par votre réseau afin que vous ne les oubliiez pas. Si l'appel reste parqué pendant trop longtemps, une alerte retentit. Vous pouvez alors prendre l'appel, refuser d'y répondre ou ignorer l'appel sur votre téléphone d'origine. Vous pouvez également le récupérer sur un autre téléphone.

Si vous ne prenez pas l'appel dans un certain délai, il est redirigé vers la messagerie vocale ou vers une autre destination, selon la configuration définie par votre administrateur.

Mise en attente d'un appel à l'aide du parcage d'appels

Vous pouvez parquer un appel actif que vous avez pris sur votre téléphone, puis le récupérer à l'aide d'un autre téléphone du système de contrôle des appels.

Vous pouvez également parquer (stocker temporairement) un appel sur votre téléphone. Dans ce cas, vous pouvez ne pas entendre un enregistrement.

Vous ne pouvez parquer qu'un seul appel sur un numéro de parcage d'appels.

Avant de commencer

Votre appel doit être actif.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **Parquer**.
Votre téléphone affiche un message enregistré qui demande le numéro de l'appel parqué.
- Étape 2** (Facultatif) Si le parcage d'appels est configuré sur un module d'extension de touches, appuyez sur la touche de ligne Parcage d'appels.
- Étape 3** Saisissez le numéro et appuyez sur la touche **Dièse (#)**.
- Étape 4** (Facultatif) Communiquez le numéro de parcage à la personne qui doit récupérer l'appel.
-

Récupération d'un appel en attente à l'aide du parcage d'appels

Vous pouvez intercepter un appel parqué à partir de n'importe quel emplacement de votre réseau.

Avant de commencer

Vous aurez besoin du numéro qui a été utilisé pour parquer l'appel.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **Récupérer**
- Étape 2** (Facultatif) Appuyez sur la touche de ligne dont l'interception d'appels est configurée et dont le voyant d'occupation de ligne est allumé pour récupérer un appel en attente.
- Étape 3** Entrez le numéro sur lequel l'appel est parqué, puis appuyez sur la touche **dièse (#)**.
Vous pouvez aussi appuyer sur la touche **dièse (#)** pour récupérer l'appel parqué. Si vous récupérez un appel parqué sur votre propre téléphone, il n'est pas nécessaire d'entrer de numéro.
-

Parquer et annuler le parcage d'un appel à l'aide d'une seule touche de ligne

Si votre administrateur a configuré une liste de voyant de ligne occupée (état de la ligne à l'aide de la fonction **PRK**), vous pouvez parquer et annuler le parcage des appels actifs. Reportez-vous à [État de la ligne d'un collègue](#) pour les icônes d'appels inactif et parqué.

Cette fonction ne s'applique pas au téléphone Téléphone IP Cisco 7811.

Avant de commencer

[Activer ou désactiver la surveillance de la liste FLO](#)

Procédure**Étape 1**

Appuyez sur de ligne qui surveille l'utilisateur pour parquer un appel actif.

Étape 2

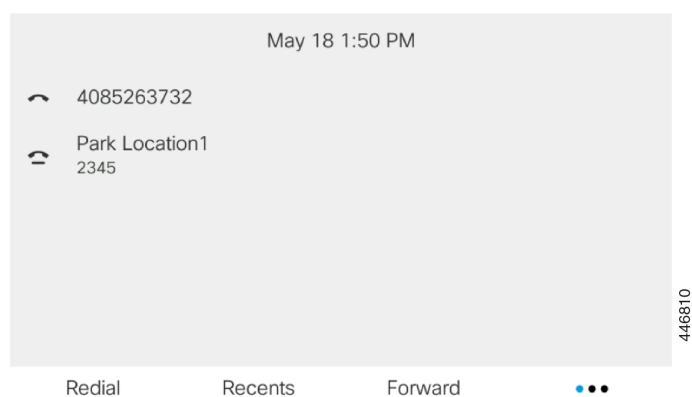
Pour annuler le parcage d'un appel, effectuez l'une des trois opérations suivantes :

- Appuyez sur l'utilisateur surveillé qui affiche l'appel parqué.
- Appuyez sur la touche de ligne de poste, puis sur l'utilisateur surveillé qui affiche l'appel parqué.
- Utilisez le bouton de navigation pour sélectionner la touche de ligne de poste, puis appuyez sur l'utilisateur surveillé qui affiche l'appel parqué.

Numéro de poste de parcage d'appels et états

Votre administrateur peut configurer la fonction parcage d'appels pour prendre en charge les appels parqués par rapport à des numéros de poste de parcage d'appels dédiés. Ces numéros de poste ne sont utilisées que pour le parcage d'appels et ne sont pas utilisées pour le routage des appels.

Illustration 1 : Parcage d'appels sur des postes de parcage d'appels




Dans l'exemple ci-dessus, le téléphone surveille l'emplacement Emplacement de parcage1. Votre administrateur a configuré un poste de parcage d'appels, Emplacement de parcage1. Si les postes de parcage d'appels sont correctement inscrits, les touches de ligne sont affectées à la fonction de parcage d'appels et reçoivent l'état du poste surveillé.

Le tableau suivant montre l'état de parcage d'appels et l'icône correspondante qui s'affiche en regard du poste de parcage d'appels :


Tableau 1 : États et icônes du parcage d'appels

État	Icône
Inactif	

État	Icône
Parqué	

Renvoi d'appels

Vous pouvez renvoyer les appels de n'importe quelle ligne de votre téléphone vers un autre numéro. Le renvoi d'appels dépend de la ligne téléphonique. Ainsi, si un appel arrive sur une ligne où la fonction de renvoi d'appels n'est pas activée, le téléphone sonne comme d'habitude et l'appel n'est pas renvoyé.

Si une ligne est activée avec la synchronisation de touches de fonction et le renvoi d'appels, l'icône de renvoi d'appels  est affichée en regard de l'étiquette de touche de ligne.

Il existe trois services de transfert d'appels :

- **Call Forward All (Renvoi de tous les appels)** : transfère tous les appels entrants vers un numéro de téléphone cible.
- **Renvoi d'appel si occupé** : transfère l'appel entrant vers un numéro de téléphone cible lorsque la ligne est occupée.
- **Renvoi d'appel si sans réponse** : transfère l'appel entrant vers un numéro de téléphone cible lorsque l'appel n'est pas pris en charge.

Vous pouvez configurer le ou les service(s) de renvoi d'appels par une touche programmable spécifique.

Procédure

Étape 1

Appuyez sur **Renvoyer** ou **Renvoyer tout**.

Si **Renvoyer tout** s'affiche, vous ne pouvez configurer que le service de renvoi de tous les appels (à l'exclusion des services de renvoi d'appel sur occupation et de renvoi d'appel sans réponse). Une fois que vous avez appuyé sur la touche programmable, le menu qui s'affiche uniquement lors de la configuration du service Call Forward All (Renvoyer tous les appels) est affiché, passez à [Étape 3](#).

Si vous souhaitez configurer le transfert d'appel si occupé et les services de transfert d'appel sans réponse, reportez-vous à la section [Transférer des appels depuis votre téléphone](#) ou [Activer le transfert d'appels à partir de la page Web du téléphone](#), à la page 15.

Lorsque votre administrateur active la synchronisation pour le renvoi d'appels, l'écran **Renvoyer tous les appels** s'affiche à la place de l'écran **Paramètres de renvoi d'appel**. Dans ce cas, reportez-vous à [Activer le Renvoi de tous les appels à l'aide de la synchronisation de code d'activation de fonctionnalité](#), à la page 14.

Étape 2

Sélectionnez l'un des services de transfert d'appel suivants :


- **Renvoyer tout**
- **Renvoi si occupé**
- **Renvoi si sans réponse**

Étape 3

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Saisissez le numéro cible auquel vous souhaitez transférer les appels entrants à partir de cette ligne téléphonique.
- Appuyez sur la touche programmable **Contacts** et sélectionnez un contact dans vos répertoires de contact.

Étape 4 Appuyez sur **Définir** pour appliquer les paramètres.

Étape 5 Vérifiez que vos appels sont renvoyés en recherchant l'icône de renvoi d'appel  à proximité de la ligne ou en haut de l'écran du téléphone.

Sujets connexes

[Page web du téléphone](#)

[Transférer des appels depuis votre téléphone](#)

Activer le Renvoi de tous les appels à l'aide de la synchronisation de code d'activation de fonctionnalité

Lorsque vous appuyez sur la touche programmable **Renvoyer** ou **Renvoyer tout**, l'écran **Renvoyer tout** s'affiche et vous permet de configurer votre téléphone pour qu'il renvoie tous les appels.

Avant de commencer

Votre administrateur Active un code d'activation de fonction qui synchronise le téléphone avec le serveur pour transférer tous les appels.



Remarque La fonction de synchronisation par code d'activation des fonctionnalités ne prend en charge que le service Call Forward All. Les services Renvoi d'appel si occupé et Renvoi d'appel sans réponse ne sont pas pris en charge.

Lorsque votre administrateur Active le code d'activation de la fonctionnalité pour la synchronisation, l'écran **Paramètres de renvoi d'appel** est uniquement prêt.

Procédure


Étape 1 Appuyez sur **Renvoyer** ou **Renvoyer tout**.

Étape 2 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Saisissez le numéro cible auquel vous souhaitez transférer les appels entrants à partir de cette ligne téléphonique.
- Appuyez sur **Contacts** et sélectionnez un contact dans vos répertoires de contact.
- Appuyez sur **bis** et sélectionner une entrée à partir de la liste des **Appels passés**.

Étape 3 Appuyez sur **Appel** pour renvoyer tous les appels au numéro spécifié.

Vous pouvez annuler le service de renvoi de tous les appels en appuyant sur **Eff. Renvoyer** ou **Eff. Renvoyer tout**.

- Étape 4** Vérifiez que vos appels sont renvoyés en recherchant l'icône de renvoi d'appel  à proximité de la ligne ou en haut de l'écran du téléphone.

Activer le transfert d'appels à partir de la page Web du téléphone

Utilisez la page Web du téléphone pour configurer votre téléphone afin qu'il transfère les appels.

Vous pouvez également configurer le renvoi d'appels directement sur l'écran de votre téléphone. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Renvoi d'appels, à la page 13](#) ou [Transférer des appels depuis votre téléphone](#).

Avant de commencer

Votre administrateur doit activer les services de renvoi d'appels. Sinon, la configuration sur la page web du téléphone ne prend pas effet.

Procédure

- Étape 1** Sur la page Web du téléphone, cliquez sur **User Login > Voice > User**.
- Étape 2** Dans la section **Renvoi d'appel**, définissez les options **Renvoyer tout**, **Renvoyer si occupé**, **Renvoyer sans réponse** ou une combinaison de ces options sur **Oui** et saisissez un numéro de téléphone pour chacun des services de renvoi d'appel que vous souhaitez activer :

- **Cfwd AllCfwd All Dest** : pour renvoyer tous les appels.
- **Cfwd Busy Cfwd Busy Dest**: pour transférer les appels uniquement lorsque la ligne est occupée.
- **Cfwd No AnswerCfwd No Ans Dest** : pour renvoyer les appels uniquement lorsque l'appel est sans réponse.
- **Cfwd No AnswerCfwd No Ans Delay** : pour affecter un délai de réponse en secondes.

Si votre administrateur a désactivé la synchronisation des touches de fonctions (FKS, Feature Key Synchronization) et la synchronisation XSI pour le transfert d'appel sur votre téléphone, vous pouvez saisir la valeur sous forme de nombre de secondes après lesquelles l'appel est transféré.

Si votre administrateur a activé la synchronisation des touches de fonctions (FKS, Feature Key Synchronization) ou la synchronisation XSI sur votre téléphone, vous pouvez saisir la valeur sous forme de nombre de sonneries après lesquelles l'appel est transféré.

Les paramètres de renvoi d'appels de la page Web du téléphone ne prennent effet que lorsque les FKS et XSI sont désactivés. Pour plus d'informations, consultez l'administrateur.

- Étape 3** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.

Sujets connexes

[Paramètres](#)

Transférer les appels


Vous pouvez transférer un appel actif à une autre personne.

Transfert d'un appel à une autre personne

Lorsque vous transférez un appel, vous pouvez rester en ligne avec votre interlocuteur d'origine, jusqu'à ce que l'autre personne réponde. Ainsi, vous pouvez parler en privé à l'autre personne avant de quitter la conversation. Si vous ne voulez pas parler, transférez l'appel avant que l'autre personne ne réponde.

Vous pouvez également passer d'un interlocuteur à l'autre pour leur parler individuellement avant de quitter la conversation.

Procédure

- Étape 1** Lors d'un appel qui n'est pas en attente, appuyez sur **Transfert** .
 - Étape 2** Entrez le numéro de téléphone de l'interlocuteur et appuyez sur **Appel**.
 - Étape 3** (Facultatif) Attendez que le téléphone sonne ou que l'autre personne prenne l'appel.
 - Étape 4** (Facultatif) Appuyez sur la touche de ligne pour revenir à l'appel en attente.
-



Consulter avant d'effectuer un transfert

Avant de transférer l'appel, vous pouvez parler au destinataire du transfert.

Avant de commencer

Vous devez transférer un appel actif.

Procédure


- Étape 1** Lors d'un appel qui n'est pas en attente, appuyez sur **Transfert** .
 - Étape 2** Lorsque l'autre personne répond, vous pouvez lui parler.
 - Étape 3** (Facultatif) Appuyez sur la touche de ligne pour revenir à l'appel en attente.
 - Étape 4** (Facultatif) Appuyez sur la touche de ligne pour revenir au numéro de téléphone cible du transfert.
 - Étape 5** Appuyez sur **Transfert**  ou sur **Trnsfr**.
-

Téléconférences et réunions

Vous pouvez parler avec plusieurs personnes lors d'un même appel. Vous pouvez appeler une autre personne et l'ajouter à l'appel. Si vous disposez de plusieurs lignes téléphoniques, vous pouvez combiner deux appels sur deux lignes. La conférence se termine lorsque tous les participants ont raccroché.

Ajout d'une autre personne à un appel


Procédure

- Étape 1** À partir d'un appel actif, appuyez sur **Conférence** .
 - Étape 2** Saisissez le numéro de téléphone de la personne à ajouter, puis appuyez sur **Appel**.
 - Étape 3** Appuyez de nouveau sur **Conférence**.
-


Conférence avec un code étoile

Appuyez une seule fois sur le bouton **Conférence**  pour combiner plusieurs appels actifs en une conférence, et pour parler à plusieurs personnes lors d'un seul appel.

Avant de commencer

Votre administrateur a ajouté un code étoile au bouton **Conférence**  à partir de la page web du téléphone.

Procédure

- Étape 1** Passez un appel sur une ligne et attendez que l'appel soit pris.
 - Étape 2** Utilisez la même ligne pour appeler un autre numéro et attendez que l'appel soit pris. Vous pouvez utiliser la même ligne pour appeler d'autres numéros.
 - Étape 3** Appuyez une seule fois sur **Conférence** .
- Tous les numéros sont ajoutés à la conférence téléphonique et le code étoile représentant l'URL du pont de conférence avec l'un des appels actifs s'affiche.
-

Afficher la liste des participants en tant qu'hôte d'une conférence ad hoc

Vous pouvez afficher la liste des participants lorsque vous organisez une conférence ad hoc.

Avant de commencer

La touche programmable **Participants** est disponible.

Procédure

- Étape 1** Passez un appel (par exemple, utilisateur A) à partir d'une ligne et attendez une réponse.
- Étape 2** Appuyez sur **Conférence** pour inviter une autre personne (par exemple, l'utilisateur B) à participer à la réunion.
- Étape 3** Lorsque l'utilisateur B répond à l'appel, appuyez à nouveau sur **Conférence** pour fusionner l'utilisateur B dans la réunion.
- Vous pouvez ajouter d'autres participants à la réunion de la même manière.
- Étape 4** Appuyez sur la touche programmable **Participants**. Les noms de tous les participants qui ont rejoint la réunion s'affichent dans l'écran **Participants**.
- Étape 5** (Facultatif) Appuyez sur **Quitter** pour quitter l'écran **Participants**.
-

Consulter la Liste des participants en tant que participant

Vous pouvez afficher la liste des participants à une conférence ad hoc.

Avant de commencer

La touche programmable **Participants** est disponible.

Procédure

- Étape 1** Répondez à l'appel d'un hôte.
- La touche programmable **Participants** s'affiche après que votre hôte vous a fusionné dans la réunion.
- Étape 2** Appuyez sur la touche programmable **Participants** pour afficher la liste des participants.
- Étape 3** (Facultatif) Appuyez sur **Quitter** pour quitter l'écran **Participants**.
-

Supprimer un participant en tant qu'hôte d'une conférence ad hoc

En tant qu'hôte, vous pouvez supprimer un participant de la liste des participants. Toutefois, l'hôte et les participants peuvent inviter plusieurs participants à se joindre à la conférence, mais l'un d'entre eux ne peut être retiré que par la personne qui l'a invité. Par exemple, l'utilisateur A est l'hôte de la conférence ad hoc et appelle l'utilisateur B, puis convoque l'utilisateur C et l'utilisateur D. Dans une telle situation, l'utilisateur A pourra supprimer l'utilisateur B, l'utilisateur C et l'utilisateur D. Toutefois, si l'utilisateur C invite l'utilisateur E à la téléconférence, l'utilisateur C pourra supprimer l'utilisateur E, mais l'utilisateur A ne pourra pas supprimer l'utilisateur E.

Avant de commencer

Vous êtes l'hôte d'une conférence ad hoc.

Procédure



-
- Étape 1** Lorsque vous êtes dans une conférence ad hoc, appuyez sur **Participants** pour afficher le nom des participants.
- Étape 2** Sélectionnez l'un des participants que vous avez invités à la téléconférence et appuyez sur **Supprimer**.
- Étape 3** Confirmez le message de suppression sur le téléphone.
-

Enregistrement d'un appel

Lorsque vous êtes en communication, vous pouvez l'enregistrer. Vous entendrez peut-être une tonalité de notification pendant l'enregistrement de l'appel.

Lors d'un enregistrement, vous voyez différentes icônes des différents états d'enregistrement. Vous voyez les icônes sur l'écran des appels, mais aussi sur la touche de ligne sur laquelle vous enregistrez un appel.

Tableau 2 : Icônes d'enregistrement

Icône	Signification
	Enregistrement en cours
	Enregistrement en pause

Avant de commencer

Votre administrateur autorise votre téléphone à effectuer l'enregistrement des appels.

Procédure

-
- Étape 1** Appuyez sur **Enreg.** pendant un appel actif.
- Étape 2** (Facultatif) Lorsque l'enregistrement est en cours, vous pouvez appuyer sur **Pause** pour interrompre l'enregistrement.
- Étape 3** (Facultatif) Appuyez sur **Reprendre l'enreg.** pour reprendre l'enregistrement.
- Étape 4** (Facultatif) Appuyez sur **Arrêter** pour arrêter l'enregistrement.
- Étape 5** Appuyez sur **Fin appel** pour mettre fin à l'appel.
-

Contacts de messagerie instantanée et présence

Les contacts de messagerie instantanée et présence (IM&P) affichent leurs informations de présence. Vous pouvez voir si la personne est disponible, occupée ou non disponible, ou si elle ne souhaite pas être dérangée.

Vous utilisez le service UC-One Communicator pour gérer votre liste de contacts. Votre téléphone obtient votre liste de contacts à partir du serveur UC-One Communicator.

Lorsque vous utilisez le téléphone, celui-ci envoie des informations d'état au service UC-One Communicator.

Présence

Votre entreprise peut utiliser le service « UC-One Communicator » et l'intégrer au téléphone. Vous pouvez utiliser ce service pour afficher l'état de vos contacts.

Sur le téléphone, votre état est affiché sur la ligne d'état. L'un des éléments ci-dessous s'affiche :

- Disponible
- Absent
- Ne pas déranger
- Indisponible

Pour plus d'informations sur le service « UC-One Communicator », consultez la documentation de BroadSoft.


Appel vers un contact IM et présence

Lorsque vous appelez une personne dans vos contacts IM&P, leur état de présence est affiché dans votre historique des appels.

Avant de commencer

Le répertoire IM&P de votre téléphone est activé par votre administrateur.

Procédure

-
- Étape 1** Appuyez sur **Contacts** .
- Étape 2** Appuyez sur **Catégorie**, si le menu est affiché. Sinon, ignorez l'étape.
- Étape 3** Sélectionnez **IM&P et contacts** .
- Étape 4** Sélectionnez un répertoire.
- Étape 5** Sélectionnez une entrée.
L'entrée indique l'état de votre contact.
- Étape 6** (Facultatif) Appuyez sur **Détails** pour afficher les informations du contact, puis appuyez sur **Préc.** pour revenir à la liste des contacts.
- Étape 7** Appuyez sur **Appeler**.
-


Modifier votre état de présence

Étant donné que le téléphone est toujours disponible, vous devez définir votre état de présence manuellement sur le téléphone.

Avant de commencer

Le répertoire IM&P de votre téléphone est activé par votre administrateur.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **Contacts** .
- Étape 2** Appuyez sur **Catégorie**, si le menu est affiché. Sinon, ignorez l'étape.
- Étape 3** Sélectionnez **IM&P et contacts**.
- Étape 4** Mettez en surbrillance un répertoire. Par exemple, **Favoris**, **Non-groupe**, **Tous les contacts**, etc.
- Étape 5** Appuyez sur **Présence**.
- Étape 6** Sélectionnez votre état de présence dans la liste.
- Disponible : vous pouvez prendre un appel.
 - Absent : vous vous êtes éloigné du téléphone pendant un bref moment.
 - Ne pas déranger : vous ne souhaitez pas prendre d'appels.
 - Hors ligne : vous n'êtes pas disponible pour prendre les appels. Généralement, vous utilisez cet état de présence lorsque vous quittez le téléphone pendant une durée prolongée.
-

Envoi d'un message de radiomessagerie à un groupe de téléphones (multidiffusion de radiomessagerie)

Votre administrateur peut configurer votre téléphone comme faisant partie d'un groupe de radiomessagerie. Au sein d'un groupe de radiomessagerie, votre téléphone peut répondre automatiquement aux messages des autres téléphones multiplateforme du système téléphonique. Chaque groupe de radiomessagerie est associé à un numéro unique. Votre administrateur vous fournit les numéros de groupe de radiomessagerie configurés. Lorsque votre téléphone reçoit un message, vous entendez trois bips courts. Le téléphone établit une connexion audio à sens unique entre vous et le téléphone qui vous a appelé. Vous n'êtes pas obligé d'accepter ce type d'appel.

Procédure

Composez le numéro du groupe de radiomessagerie.

Application XML et radiomessagerie multidiffusion

Si votre téléphone fait partie d'un groupe de radiomessagerie et que l'application XML est activée, votre téléphone affiche des images ou des messages lorsque vous recevez des messages de radiodiffusion multidiffusion du serveur. Lors d'un appel ou d'une diffusion unicast et multidiffusion, les téléphones du groupe d'appel ont le comportement suivant :

- Le téléphone (expéditeur) qui lance la page n'affiche pas de message d'application XML.
- Les téléphones (récepteurs) qui reçoivent une page affichent un message d'application XML (page entrante) sur leur écran lorsque la radiomessagerie démarre si votre administrateur configure le service.
- Si l'application XML se ferme en raison d'une expiration (définie par votre administrateur) ou par l'administrateur, le récepteur affiche la page entrante. Toutefois, si aucune expiration n'est configurée, l'application XML se ferme à la fin de l'appel de radiomessagerie.

Votre administrateur peut appeler le service XML à partir de la radiomessagerie multidiffusion.


Voir les détails de l'application XML

Vous pouvez afficher la liste des objets Cisco XML pris en charge par votre téléphone.

Avant de commencer

- Votre administrateur a configuré les applications XML.

Procédure

-
- Étape 1** Appuyez sur **Applications** .
- Étape 2** Appuyez sur **Paramètres**.
- Étape 3** Dans l'écran **Informations et paramètres**, sélectionnez **Applications XML**.
La liste des objets Cisco XML pris en charge s'affiche, comme **CiscoIPPhoneMenu**, **CiscoIPPhoneDirectory**.
- Remarque** Le menu **d'applications XML** n'est pas disponible sur votre téléphone lorsque votre administrateur le désactive.
-

Lignes multiples

Si vous partagez des numéros de téléphone avec d'autres personnes, vous pouvez avoir plusieurs lignes sur votre téléphone. Si vous disposez de plusieurs lignes téléphoniques, davantage de fonctionnalités sont disponibles.

Affichage de tous les appels sur votre ligne principale

La liste des appels en cours et en absence peut être affichée sur votre ligne principale.

Utilisez cette fonctionnalité si vous disposez de plusieurs lignes et souhaitez afficher tous vos appels (toutes lignes confondues) sur un seul écran. Vous pourrez toujours filtrer vos appels pour afficher une ligne spécifique.

Cette fonctionnalité doit être configurée par votre administrateur.

Prise de l'appel le plus ancien en premier

Vous pouvez répondre à l'appel le plus ancien disponible sur toutes les lignes de votre téléphone, y compris les appels en attente à récupérer et les appels parqués à récupérer qui sonnent. Les appels entrants sont toujours prioritaires par rapport aux appels en attente ou parqués à récupérer.

Lorsque vous utilisez plusieurs lignes, vous devez généralement appuyer sur le bouton de ligne correspondant à l'appel que vous voulez prendre. Si vous voulez simplement prendre l'appel le plus ancien quelle que soit la ligne, appuyez sur **Répond**.

Affichage de tous les appels sur le téléphone

Vous pouvez afficher la liste de tous vos appels actifs - de toutes vos lignes téléphoniques - par ordre chronologique du plus ancien au plus récent.

La liste de tous les appels est utile si vous disposez de plusieurs lignes, ou si vous partagez des lignes avec d'autres utilisateurs. Tous vos appels figurent dans la liste.

Lignes partagées sur votre téléphone de bureau multiplateforme

Vous pouvez partager un même numéro de téléphone avec un ou plusieurs de vos collègues. Par exemple, si vous êtes assistant de direction, vous devez filtrer les appels de votre directeur.

Lorsque vous partagez un numéro de téléphone, vous pouvez utiliser cette ligne de téléphone comme n'importe quelle autre ligne, mais gardez à l'esprit ces caractéristiques relatives aux lignes partagées :

- Le numéro de téléphone partagé peut être configuré pour apparaître sur un maximum de 35 périphériques.
- Le numéro de téléphone partagé est affiché sur tous les téléphones qui partagent ce téléphone.
- Si votre collègue prend l'appel, le bouton de ligne partagée et le bouton de session de votre téléphone sont rouge fixe.
- Si vous mettez un appel en attente, votre bouton de ligne est rouge fixe et le bouton de la session est rouge. Le bouton de ligne de votre collègue est également rouge et le bouton de la session est rouge.

Vous ajouter à un appel sur une ligne partagée

Votre collègue ou vous-même pouvez participer à un appel sur la ligne partagée. Votre administrateur doit activer la fonctionnalité sur votre téléphone.

Si un utilisateur avec lequel vous partagez une ligne a activé la confidentialité, vous ne pouvez pas afficher les paramètres de ligne et vous ne pouvez pas vous ajouter à l'appel.

Procédure

Étape 1

Appuyez sur le bouton de ligne correspondant à la ligne partagée.

Étape 2

Saisissez *33 sur votre téléphone.

Remarque Si vous le configurez de cette façon, vous entendez une tonalité vous indiquant que le système reconnaît le code d'accès.

Étape 3 Entrez le numéro de téléphone de la personne dont vous voulez intercepter l'appel.

Remarque Une fois connecté, vous êtes intégré à l'appel en cours.

Fonctionnalités de centre d'appel

Votre administrateur configure votre téléphone en tant que téléphone de centre d'appel.

Votre administrateur peut activer les fonctionnalités de distribution automatique d'appels (ACD) sur un téléphone. Ce téléphone agit comme un téléphone d'agent de centre d'appel et peut être utilisé pour suivre un appel client, transférer un appel client à un superviseur en cas d'urgence, classer les numéros des contacts à l'aide de codes de disposition et afficher les détails de l'appel client.

Votre téléphone peut être à l'état ACD comme :

- Connexion
- Déconnexion
- Disponible
- Non disponible
- Post-appel

L'état initial ACD est contrôlé par votre administrateur de deux manières :

- Le dernier état local peut être restauré en tant qu'état initial ACD lorsque le téléphone démarre, que l'état passe de "Non enregistré" à "Enregistré" ou que l'enregistrement a échoué, ou que l'adresse IP de destination de l'enregistrement est modifiée en raison d'un basculement, d'un repli ou d'un changement de réponse ACD.
- L'état initial ACD peut être obtenu à partir du serveur.

Connexion en tant qu'agent de centre d'appel


Lorsque vous êtes prêt à commencer à travailler en tant qu'agent de centre d'appel, vous vous connectez au téléphone et définissez votre état.

Votre administrateur peut configurer votre téléphone de sorte que lorsque vous vous connectez à ce dernier, votre état est défini sur Disponible automatiquement. Dans ce cas, vous n'avez pas besoin de définir manuellement l'état.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Con.Agt**.

Étape 2 Vérification de votre état en tant qu'agent de centre d'appel

Si l'état est Disponible, l'icône  s'affiche près de votre numéro de téléphone. Sinon, poursuivez avec les étapes suivantes pour définir manuellement l'état.

- Étape 3 Appuyez sur **Et. Agt.**
 - Étape 4 Sélectionnez l'état **Disponible**.
 - Étape 5 Appuyez sur **Sélect.**
-

Déconnexion en tant qu'agent de centre d'appel

Lorsque vous êtes prêt à terminer votre travail en tant qu'agent de centre d'appel, modifiez votre état et déconnectez-vous du téléphone. Une fois que vous vous êtes déconnecté, vous ne recevrez plus d'appels de centre d'appel.

Si vous êtes en communication et que vous savez que vous vous déconnecterez dès que l'appel en cours sera terminé, vous pouvez définir votre état sur **Post-appel**.

Procédure

Appuyez sur **Déc.Agt.**

Changement de votre état en tant qu'agent de centre d'appel

De temps en temps, vous pouvez avoir besoin de faire une courte pause. Pour ce faire, modifiez votre état de sorte que les appels ne sonnent pas sur votre téléphone.

Procédure

- Étape 1 Appuyez sur **Et. Agt.**
- Étape 2 Sélectionnez l'état **Indisponible**.

La zone de texte du menu **Indisponible** vous permet d'ajouter la raison de votre indisponibilité.

Si vous en avez besoin, votre administrateur peut masquer la zone de texte sur le téléphone à partir de l'interface Web du téléphone.

- Étape 3 Appuyez sur **Sélect.**
 - Étape 4 Appuyez sur **Et. Agt.**
 - Étape 5 Sélectionnez l'état **Disponible**.
 - Étape 6 Appuyez sur **Sélect.**
 - Étape 7 Sélectionnez l'état **Post-appel**.
 - Étape 8 Appuyez sur **Sélect.**
-

Accepter un appel de centre d'appel

Lorsque vous vous connectez au téléphone comme un agent de centre d'appel et que l'état de votre téléphone est défini sur disponible, votre téléphone est prêt à accepter des appels de centre d'appel. Avant de prendre un appel, vous voyez des informations sur l'appel.

Procédure

- Étape 1** Lorsque vous recevez un appel, la page d'informations relatives à l'appel s'affiche, appuyez sur **Préc.** pour quitter, puis appuyez sur **Répond.** pour l'accepter.
 - Étape 2** Appuyez sur **Info app** pour afficher les détails de l'appel.
 - Étape 3** À la fin de l'appel, appuyez sur **Fin App.**
-

Mise en attente d'un appel de l'agent

Lorsque vous êtes sur un appel du centre d'appel, vous pouvez mettre l'appelant en attente et revenir à l'appel. Si l'appel reste en attente pendant longtemps, vous entendrez une tonalité de rappel et une tonalité d'avertissement sur l'écran du téléphone.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **Attente.**
 - Étape 2** Lorsque vous êtes prêt à reprendre l'appel en attente, sélectionnez-le, puis appuyez sur **Reprendre.**
-

Définir un code de disposition lorsque vous êtes sur un appel du centre d'appel

Vous pouvez attribuer un code de disposition à un appel client actif ou après avoir défini votre état sur Post-appel après un appel. Les codes de disposition sont des étiquettes rapides que vous appliquez à des enregistrements d'appel pour décrire un appel. Il s'agit d'un moyen simple d'intituler des appels et d'effectuer le suivi de l'historique des contacts client afin de ne manquer aucun détail sur les appels.

Avant de commencer

Votre administrateur active votre téléphone pour ajouter un code de disposition.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **Code de disp..**
 - Étape 2** Appuyez sur **OK.**
-

Suivi d'un appel

Vous pouvez effectuer le suivi d'un appel actif ou le suivi du dernier appel entrant, quel que soit l'état de l'agent.

Avant de commencer

Votre administrateur active votre téléphone pour effectuer le suivi des appels.

Procédure

À partir d'un appel actif ou après un appel, appuyez sur **Suivi**.

Escalader un appel vers un superviseur

Lorsque vous avez besoin d'escalader un appel, vous pouvez ajouter votre superviseur à une téléconférence avec vous et votre appelant.

Avant de commencer

Votre administrateur active l'escalade d'urgence sur votre téléphone.

Procédure

Étape 1 À partir d'un appel actif, appuyez sur **Urgence**.

Étape 2 Dans la fenêtre **Escalade d'urgence**, cliquez sur **OK**.

Vous pouvez saisir le numéro d'escalade en urgence par défaut ou vous pouvez le laisser vide si vous n'avez pas de préférence de superviseur. Vous ne verrez pas de numéro d'escalade d'urgence.

À propos de la traduction

Cisco peut fournir des traductions du présent contenu dans la langue locale pour certains endroits. Veuillez noter que des traductions sont fournies à titre informatif seulement et, en cas d'incohérence, la version anglaise du présent contenu prévaudra.