



Configuration des fonctionnalités d'appel

L'interface utilisateur Web du téléphone et les fichiers de configuration XML vous permettent de personnaliser les fonctions d'appel de votre téléphone, telles que le transfert d'appels, le parage d'appels, la conférence téléphonique et la numérotation abrégée.

- [Activer le transfert d'appel, à la page 1](#)
- [Renvoi d'appel, à la page 3](#)
- [Activer la synchronisation des codes d'activation des fonctionnalités pour le renvoi de tous les appels, à la page 11](#)
- [Activer la conférence, à la page 12](#)
- [Activation de l'enregistrement des appels à distance pour SIP REC, à la page 13](#)
- [Activation de l'enregistrement des appels à distance pour SIP INFO, à la page 15](#)
- [Configurer l'indication d'appel en absence, à la page 16](#)
- [Activer la fonctionnalité Ne pas déranger, à la page 17](#)
- [Activer la synchronisation des paramètres entre le téléphone et le serveur, à la page 18](#)
- [Activer des contacts Webex sur le téléphone, à la page 18](#)
- [Ajout d'une touche programmable pour les contacts Webex, à la page 19](#)
- [Activer des journaux d'appels Webex sur le téléphone, à la page 20](#)
- [Configurer des Codes étoiles pour la fonction NPD, à la page 21](#)
- [Configuration d'un téléphone d'agent de centre d'appel, à la page 22](#)
- [Configuration d'un téléphone pour Presence, à la page 27](#)
- [Configurer le nombre d'apparences d'appels par ligne, à la page 32](#)
- [Activer la recherche inversée de nom, à la page 32](#)
- [Appels d'urgence, à la page 34](#)
- [Indication de spam pour les appels Webex entrants, à la page 39](#)
- [Configuration de touches de fonction programmables, à la page 40](#)

Activer le transfert d'appel

Vous pouvez activer le transfert d'appels avec assistance et les services de transfert d'appel aveugle pour votre utilisateur.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml). Pour configurer chaque paramètre, reportez-vous à la syntaxe de la chaîne dans le tableau [Paramètres pour activer le transfert d'appels, à la page 2](#).

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Téléphone**.
- Étape 2** Sous **Services supplémentaires**, configurez les paramètres comme défini dans le tableau [Paramètres pour activer le transfert d'appels, à la page 2](#).
- Étape 3** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.
-

Paramètres pour activer le transfert d'appels

Le tableau ci-dessous définit la fonction et l'utilisation des paramètres activer le transfert d'appels dans la section Services supplémentaires sous l'onglet téléphone de l'interface Web du téléphone. Il définit également la syntaxe de la chaîne ajoutée au fichier de configuration du téléphone à l'aide du code XML (cfg.xml) pour configurer un paramètre.

Tableau 1 : Paramètres pour activer le transfert d'appels

Paramètre	Description
Attn Transfer Serv	<p>Service de transfert d'appel supervisé. L'utilisateur répond à l'appel avant de le transférer.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Attn_Transfer_Serv ua="na">Oui</Attn_Transfer_Serv></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour activer le service de transfert. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p>

Paramètre	Description
Blind Transfer Serv	<p>Service de transfert d'appel aveugle. L'utilisateur transfère l'appel sans décrocher le téléphone.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Blind_Transfer_Serv ua="na">Oui</Blind_Transfer_Serv></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour activer le service de transfert. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p>

Renvoi d'appel

Pour activer le transfert d'appel, vous pouvez activer la fonctionnalité à deux endroits : sous l'onglet Voix et l'onglet utilisateur de la page Web du téléphone.

Activer le transfert d'appels sur l'onglet Voix

Effectuez cette tâche si vous souhaitez activer le renvoi d'appel pour un utilisateur.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml). Pour configurer chaque paramètre, reportez-vous à la syntaxe de la chaîne dans le tableau [Paramètres pour activer le renvoi d'appel sur l'onglet Voix](#), à la page 4.

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

-
- | | |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | Sélectionnez Voix > Téléphone . |
| Étape 2 | Sous Services supplémentaires , configurez les paramètres comme décrit dans le tableau Paramètres pour activer le renvoi d'appel sur l'onglet Voix , à la page 4. |
| Étape 3 | Cliquez sur Envoyer toutes les modifications . |
-

Sujets connexes

[Synchronisation du statut du transfert d'appel et de la fonction NPD](#)
[Activer la synchronisation des touches de fonction](#)

[Activer la synchronisation du statut de transfert d'appel via le service XSI](#)

Paramètres pour activer le renvoi d'appel sur l'onglet Voix

Le tableau ci-dessous définit la fonction et l'utilisation des paramètres Activer le renvoi d'appels sur l'onglet Voix dans la section services supplémentaires sous l'onglet Téléphone de l'interface Web du téléphone. Il définit également la syntaxe de la chaîne ajoutée au fichier de configuration du téléphone à l'aide du code XML (cfg.xml) pour configurer un paramètre.

Tableau 2 : Paramètres pour activer le renvoi d'appel sur l'onglet Voix

Paramètre	Description
Cfwd All Serv	<p>Renvoie tous les appels.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_All_Serv ua="na">Oui</Cfwd_All_Serv></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour transférer tous les appels. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p>
Cfwd Busy Serv	<p>Renvoie les appels uniquement lorsque la ligne est occupée.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_Busy_Serv ua="na">Oui</Cfwd_Busy_Serv></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour transférer les appels lorsque la ligne est occupée. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p>

Paramètre	Description
Cfwd No Ans Serv	<p>Renvoie les appels uniquement lorsque l'appel n'est pas pris.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_No_Ans_Serv ua="na">Oui</Cfwd_No_Ans_Serv></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour transférer les appels lorsque l'appel n'a pas obtenu de réponse. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p>

Activer le transfert d'appel sur l'onglet Utilisateur

Si vous souhaitez activer les paramètres de renvoi d'appel à partir de la page Web du téléphone, procédez comme suit.

Les paramètres de transfert d'appels sont synchronisés entre le téléphone et le serveur lorsque l'une des méthodes suivantes est activée :

- Synchronisation de touches de fonction (FKS)
- Synchronisation de l'interface des services étendus BroadSoft (XSI)

Pour garantir que les paramètres de transfert d'appels sur le téléphone local prennent effet, vous devez d'abord désactiver FKS et XSI. Reportez-vous à la section [Activer la synchronisation des touches de fonction](#) et à la section [Activer la synchronisation du statut de transfert d'appel via le service XSI](#).

La priorité de prise d'effet pour le paramètre de transfert d'appels dans les modes pris en charge est : FKS > XSI > local.

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Assurez-vous que le paramètre de transfert d'appels est activé sur l'onglet Voix. Reportez-vous à [Activer le transfert d'appels sur l'onglet Voix, à la page 3](#).

Procédure

Étape 1

Sélectionnez **Voix > Utilisateur**.

Étape 2

Dans la section **Configuration audio**, configurez les paramètres comme défini dans le tableau [Paramètres pour activer le transfert d'appel dans l'onglet Utilisateur, à la page 6](#).

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

Paramètres pour activer le transfert d'appel dans l'onglet Utilisateur

Le tableau suivant définit la fonction et l'utilisation de Voix > Utilisateur > Transfert d'appel dans la page Web du téléphone. Il définit également la syntaxe de la chaîne ajoutée au fichier de configuration du téléphone à l'aide du code XML (cfg.xml) pour configurer un paramètre.

À l'exception du paramètre « Touche programmable de transfert », les autres paramètres du tableau ci-dessous ne prennent effet que lorsque FKS et XSI sont désactivés.

Tableau 3 : Paramètres pour activer le transfert d'appel dans l'onglet Utilisateur

Paramètre	Description
Cfwd All	<p>Renvoie tous les appels. La configuration de ce paramètre a priorité sur Cfwd Busy et Cfwd No Answer.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_All ua="rw">Non</Cfwd_All></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour transférer tous les appels. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Non</p>
Cfwd All Dest	<p>Spécifie la destination vers laquelle tous les appels sont transférés. La destination peut être une entrée alphanumérique, un numéro de téléphone ou un URI SIP.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_All_Dest ua="rw">DestinationNumber</Cfwd_All_Dest></pre> Dans la page Web du téléphone, saisissez le numéro de destination dans le champ. <p>Lorsque vous sélectionnez Oui pour Cfwd All, assurez-vous de configurer le paramètre.</p> <p>Valeur par défaut : vide</p>

Paramètre	Description
Cfwd Busy	<p>Renvoie les appels uniquement lorsque la ligne est occupée.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_Busy ua="rw">Non</Cfwd_Busy></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour transférer les appels lorsque la ligne est occupée. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Non</p>
Cfwd Busy Dest	<p>Spécifie la destination vers laquelle les appels sont transférés si la ligne est occupée. La destination peut être une entrée alphanumérique, un numéro de téléphone ou un URI SIP.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_Busy_Dest ua="rw">DestinationNumber</Cfwd_Busy_Dest></pre> Dans la page Web du téléphone, saisissez le numéro de destination dans le champ. <p>Lorsque vous sélectionnez Oui pour Cfwd Busy, assurez-vous de configurer le paramètre.</p> <p>Valeur par défaut : vide</p>

Paramètre	Description
Cfwd No Answer	<p>Ne transmet l'appel entrant que si l'appel n'a pas reçu de réponse.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_No_Answer ua="rw">Non</Cfwd_No_Answer></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour transférer les appels lorsque l'appel n'a pas obtenu de réponse. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Non</p>
Cfwd No Ans Dest	<p>Spécifie le numéro de téléphone de destination vers lequel l'appel entrant est renvoyé s'il n'obtient pas de réponse. La destination peut être une entrée alphanumérique, un numéro de téléphone ou un URI SIP.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_No_Answer_Dest ua="rw">DestinationNumber</Cfwd_No_Answer_Dest></pre> Dans la page Web du téléphone, saisissez le numéro de destination dans le champ. <p>Lorsque vous sélectionnez Oui pour Cfwd No Answer, assurez-vous de configurer le paramètre.</p> <p>Valeur par défaut : vide</p>

Paramètre	Description
Cfwd No Ans Delay	<p>Affecte un délai de réponse (en secondes) au scénario sans réponse.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Cfwd_No_Answer_Delay ua="rw">20</Cfwd_No_Answer_Delay></pre> <ul style="list-style-type: none">• Dans la page Web du téléphone, saisissez le numéro de destination dans le champ. <p>Par défaut : 20</p>

Paramètre	Description
Touche programmable de transfert	<p>Contrôle la portée des services de transfert d'appels que l'utilisateur peut configurer à l'aide d'une touche programmable dédiée. Les options sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • All Cfwds : permet à l'utilisateur de configurer tous les services de transfert d'appels, y compris Call Forward All (Transfert de tous les appels), le renvoi d'appels occupé et le renvoi d'appels en l'absence de réponse, en appuyant sur la touche programmable Transfert. <p>Dans ce paramètre, le nom de la touche programmable est Transférer pour l'activation et CLR FWD pour la désactivation.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uniquement Cfwd All : permet à l'utilisateur de configurer directement le service de transfert Call Forward All de tous les appels en appuyant sur la touche programmable Transférer tous les appels. <p>L'utilisateur peut toujours configurer tous les services de transfert d'appels à partir de l'écran Paramètres > Préférences utilisateur > Préférences d'appel > Transfert d'appel > Paramètres de transfert d'appel.</p> <p>Dans ce paramètre, le nom de la touche programmable est Transférer tous les appels pour l'activation et Clr fwd all pour la désactivation.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Forward_Softkey ua="na">Tous Renv.Ap.</Forward_Softkey></pre> <ul style="list-style-type: none"> • Sur la page Web du téléphone, sélectionnez la valeur qui détermine la portée des services de transfert d'appels pour les utilisateurs. <p>Remarque Le paramètre prend effet même si FKS, XSI ou FAC est activé.</p> <p>Valeur par défaut : tous les Cfwds</p>

Activer la synchronisation des codes d'activation des fonctionnalités pour le renvoi de tous les appels

Vous pouvez synchroniser le renvoi de tous les appels sur le serveur à l'aide d'un code d'activation de fonction (FAC). Lorsque vous activez cette fonction, le FAC envoie le code étoile et le numéro de destination avec une commande INVITE au serveur.


Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Voix > Poste(n)**.

Étape 2 Dans le champ **Synchronisation du code d'activation de la fonctionnalité**, sélectionnez **Oui** pour activer la fonction.

Une fois que vous avez activé cette fonctionnalité, votre utilisateur peut appuyer sur la touche programmable **Transférer** ou **Tout transférer** sur le téléphone et saisir le numéro de contact de la destination. Lorsque l'utilisateur appuie sur la touche programmable **Appeler**, un message vocal est émis pour confirmer le statut du paramètre de transfert d'appels. Une fois la configuration réussie, une icône de transfert d'appel  s'affiche en haut de l'écran du téléphone.

Le nom de la touche programmable est différent en fonction de la valeur de la touche dynamique de `transfert de paramètre`, reportez-vous à [Paramètres pour activer le transfert d'appel dans l'onglet Utilisateur](#), à la [page 6](#).

Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant :

```
<Feature_Activation_Code_Sync_n_ ua="na">Oui</Feature_Activation_Code_Sync_n_>
```

Où n correspond au numéro de poste.

Valeur par défaut : Non

Valeurs autorisées : Oui ou Non

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

Définir le code d'activation des fonctionnalités pour le service de transfert de tous les appels

Vous pouvez définir un code d'activation (code étoile) qui peut être utilisé pour activer ou désactiver le service de transfert de tous les appels.

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Paramètres régionaux**.
- Étape 2** Dans la section **Codes d'activation de services verticaux**, assurez-vous que le champ **Cfwd All Act Code** est défini sur la valeur définie par le serveur. Le code par défaut est *72.
- Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant :
- ```
<Cfwd_All_Act_Code ua="na">*72</Cfwd_All_Act_Code>
```
- Étape 3** Dans la section **Codes d'activation de services verticaux**, assurez-vous que le champ **CFWD All Deact Code** est défini sur la valeur définie par le serveur. Le code par défaut est \*73.
- Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant :
- ```
<Cfwd_All_Deact_Code ua="na">*73</Cfwd_All_Deact_Code>
```
- Étape 4** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.
- Votre utilisateur peut composer le *72 en conjonction avec le numéro de destination et appuyer sur la touche programmable **Appeler** pour activer le service de transfert de tous les appels.
- Votre utilisateur peut composer le *73 et appuyer sur la touche programmable **Appeler** pour désactiver le paramètre de transfert de tous les appels.

Activer la conférence

Vous permettre à votre utilisateur de parler avec plusieurs personnes lors d'un même appel. Lorsque vous activez cette fonction, votre utilisateur compose les numéros de plusieurs personnes et les ajoute à l'appel.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml).

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Téléphone**.
- Étape 2** Sous **Services supplémentaires**, sélectionnez **Oui** pour le paramètre **Services de conférence**.
- Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :
- ```
<Conference_Serv ua="na">Yes</Conference_Serv>
```
- Options : Oui et Non
- Par défaut : Oui

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

## Activation de l'enregistrement des appels à distance pour SIP REC



Vous pouvez activer l'enregistrement d'appel sur un téléphone pour permettre à votre utilisateur d'enregistrer un appel actif. Le mode d'enregistrement configuré sur le serveur contrôle l'affichage des touches programmables d'enregistrement pour chaque téléphone.

**Tableau 4 : Mode d'enregistrement et touches programmables d'enregistrement**

| Mode d'enregistrement sur le serveur                 | Touches programmables d'enregistrement disponibles sur le téléphone                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Toujours                                             | Aucune touche programmable n'est disponible.<br><br>Votre utilisateur ne peut pas contrôler l'enregistrement à partir du téléphone. L'enregistrement démarre automatiquement quand un appel est connecté.                                                                                                             |
| Toujours avec Pause/Reprise                          | Pause<br>Reprise<br><br>Lorsqu'un appel est connecté, l'enregistrement démarre automatiquement et l'utilisateur peut contrôler l'enregistrement.                                                                                                                                                                      |
| À la demande                                         | Enreg.<br>Pause<br>Reprise<br><br>Lorsqu'un appel est connecté, l'enregistrement commence automatiquement, mais l'enregistrement n'est pas enregistré tant que l'utilisateur n'appuie pas sur la touche programmable <b>Enreg</b> . L'utilisateur voit un message lors de l'enregistrement des modifications d'états. |
| À la demande avec démarrage initié par l'utilisateur | Enreg.<br>Pause<br>Arrêter<br>Reprise<br><br>L'enregistrement ne démarre que lorsque l'utilisateur appuie sur la touche programmable <b>Enreg</b> . L'utilisateur voit un message lors de l'enregistrement des modifications d'états.                                                                                 |

Lors d'un enregistrement, l'utilisateur peut voir différentes icônes d'enregistrement sur l'écran Appels. L'icône dépend de l'état de l'enregistrement.

Tableau 5 : Icônes d'enregistrement

| Icône                                                                             | Signification           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Enregistrement en cours |
|  | Enregistrement en pause |

**Avant de commencer**

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

**Procédure**

**Étape 1** Sélectionnez **Voix > Téléphone**.

**Étape 2** Dans la section **Services supplémentaires**, cliquez sur **Oui** ou cliquez sur **Non** pour activer ou désactiver le paramètre **Serv d'enregistrement d'appel**.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Call_Recording_Serv ua="na">Yes</Call_Recording_Serv>
```

Options : Oui et Non

Par défaut : Non

**Étape 3** (Facultatif) Dans la section **Touches de fonction programmables**, pour activer les touches programmables, ajoutez une chaîne au format suivant dans les champs **Liste des touches connectées** et **Liste des touches de conférence**.

```
crdstart;crdstop;crdpause;crdresume
```

**Étape 4** Dans la section **Touches de fonction programmables**, pour activer les touches programmables, ajoutez une chaîne au format suivant dans les champs **Liste des touches connectées** et **Liste des touches de conférence**.

```
crdstart;crdstop;crdpause;crdresume
```

**Étape 5** Cliquez sur l'onglet **Poste(n)** qui nécessite l'enregistrement d'appel.

**Étape 6** Dans la section **SIP Settings**, dans **Call Recording Protocol**, sélectionnez **SIPREC** comme protocole d'enregistrement d'appel.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Call_Recording_Protocol_3_ ua="na">SIPREC</Call_Recording_Protocol_3_>
```

Options : SIPREC et SIPINFO

Valeur par défaut : SIPREC

**Étape 7** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.

# Activation de l'enregistrement des appels à distance pour SIP INFO

Vous pouvez activer l'enregistrement d'appel sur un téléphone pour permettre à votre utilisateur d'enregistrer un appel actif.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml).

Lors d'un enregistrement, l'utilisateur peut voir différentes icônes d'enregistrement sur l'écran Appels. L'icône dépend de l'état de l'enregistrement.


L'utilisateur appuie sur les touches de fonction suivantes pour contrôler l'enregistrement du téléphone :

- **Enregistrement**
- **Arrêter**

L'enregistrement ne démarre que lorsque l'utilisateur appuie sur la touche programmable **Enreg**. Votre utilisateur voit un message lorsque l'état d'enregistrement change et l'icône d'enregistrement s'affiche sur l'écran d'appel.

Une fois qu'un enregistrement de téléphone démarre, la touche programmable **StopRec** peut fonctionner. L'enregistrement s'arrête lorsque l'utilisateur appuie sur la touche programmable **StopRec**. Votre utilisateur voit un message lorsque l'état d'enregistrement change.

**Tableau 6 : Icônes d'enregistrement**

| Icône                                                                               | Signification           |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
|  | Enregistrement en cours |

## Avant de commencer

- Vous devez configurer l'enregistrement des appels sur le système de contrôle d'appel.
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

## Procédure

### Étape 1

Sélectionnez **Voix > Téléphone**.

### Étape 2

Dans la section **Services supplémentaires**, cliquez sur **Oui** ou cliquez sur **Non** pour activer ou désactiver l'enregistrement d'appel pour le paramètre **Serv d'enregistrement d'appel**.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Call_Recording_Serv ua="na">Yes</Call_Recording_Serv>
```

Options : Oui et Non

Par défaut : Non

**Étape 3** (Facultatif) Dans la section **Touches de fonction programmables**, pour activer les touches programmables, ajoutez une chaîne au format suivant dans les champs **Liste des touches connectées** et **Liste des touches de conférence**.

```
crdstart;crdstop;crdpause;crdresume
```

**Étape 4** Dans la section **Touches de fonction programmables**, pour activer les touches programmables, ajoutez une chaîne au format suivant dans les champs **Liste des touches connectées** et **Liste des touches de conférence**.

```
crdstart;crdstop;crdpause;crdresume
```

**Étape 5** Cliquez sur l'onglet **Poste(n)** qui nécessite l'enregistrement d'appel.

**Étape 6** Dans la section **Paramètres SIP**, pour le paramètre **Protocole d'enregistrement d'appel**, sélectionnez **SIPINFO** en tant que protocole d'enregistrement d'appel.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Call_Recording_Protocol_1_ ua="na">SIPINFO</Call_Recording_Protocol_1_>
```

Options : SIPREC et SIPINFO

Valeur par défaut : SIPREC

**Étape 7** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.

## Configurer l'indication d'appel en absence

Vous pouvez configurer une alerte d'appel en absence sur le voyant du combiné de téléphone.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml).

### Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

### Procédure

**Étape 1** Sélectionnez **Voix > Utilisateur**.

**Étape 2** Dans la section **Services supplémentaires**, pour le paramètre **Voyant d'alerte du combiné**, sélectionnez **Messagerie vocale, Appel en absence**.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Handset_LED_Alert ua="rw">Voicemail,Missed Call</Handset_LED_Alert>
```

Les options sont : messagerie vocale et messagerie vocale, appel manqué.

Par défaut : messagerie vocale



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

---

## Activer la fonctionnalité Ne pas déranger

Vous pouvez permettre aux personnes d'activer ou de désactiver la fonctionnalité Ne pas déranger. L'appelant entend un message expliquant que la personne n'est pas disponible. La personne peut appuyer sur la touche programmable **Ignorer** de son téléphone pour renvoyer un appel entrant vers une autre destination.

Si la fonctionnalité est configurée pour le téléphone, les utilisateurs peuvent l'activer ou la désactiver en utilisant la touche programmable NPD.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml).

### Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

### Procédure

---

**Étape 1** Sélectionnez **Voix > Utilisateur**.

**Étape 2** Dans la zone **Services supplémentaires**, sélectionnez **Oui** pour le paramètre **Paramètres NPD**.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<DND_Setting ua="rw">Yes</DND_Setting>
```

Options : Oui et Non

Par défaut : Non

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

---

Lorsque vous sélectionnez une ligne (sur un téléphone multiligne), une bannière rouge Ne pas déranger s'affiche en haut de l'écran du téléphone.

### Prochaine étape

Modifiez un autre paramètre pour vous assurer que les téléphones multilignes affichent correctement l'état Ne pas déranger (actuellement, une couleur verte, fixe) pour chaque ligne sélectionnée ou non. Reportez-vous à [Synchronisation du statut du transfert d'appel et de la fonction NPD](#).

Les utilisateurs peuvent activer ou désactiver la fonctionnalité Ne pas déranger pour chaque ligne du téléphone si vous définissez des codes étoiles pour la fonction NPD. Reportez-vous à [Configurer des Codes étoiles pour la fonction NPD](#), à la page 21.

### Sujets connexes

[Synchronisation du statut du transfert d'appel et de la fonction NPD](#)

[Activer la synchronisation des touches de fonction](#)

Activer la synchronisation de l'état NPD via le service XSI



## Activer la synchronisation des paramètres entre le téléphone et le serveur

Activer la synchronisation des paramètres entre le téléphone et le serveur.

Ce paramètre doit être activé pour les types d'utilisateurs et les fonctionnalités suivantes :

- Renvoi de tous les appels
- NPD

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml).

Si une touche de ligne est configurée avec la synchronisation des touches de fonctionnalité et est également activée avec la fonctionnalité DND ou renvoi d'appels, l'icône  DND ou l'icône de renvoi d'appels  respective s'affiche à côté de l'étiquette de la touche de ligne. Si la touche de ligne comporte un appel en absence, un message vocal ou une alerte de messagerie vocale urgente, l'icône NPD ou l'icône de renvoi d'appels affiche également la notification d'alerte.

### Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

### Procédure

- 
- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Poste [n]**, ([n] étant un numéro de poste).
- Étape 2** Dans la section **Paramètres de fonctionnalités d'appel**, définissez le paramètre **Synchronisation de touche de fonction** à **Oui**.
- Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :
- ```
<!-- Call Feature Settings -->
<Feature_Key_Sync_1_ ua="na">Yes</Feature_Key_Sync_1_>
```
- Options : Oui et Non
- Par défaut : Non
- Étape 3** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.
-

Activer des contacts Webex sur le téléphone

Lorsque vous configurez un téléphone pour Webex Cloud avec succès, vous pouvez activer le téléphone pour prendre en charge les contacts Webex. Lorsque vous activez cette fonction sur le téléphone, votre utilisateur peut afficher le répertoire Webex sous la liste des répertoires du téléphone.

Avant de commencer

- Le téléphone est connecté au Cisco Webex Cloud. Pour plus d'informations sur l'intégration du téléphone au Webex Cloud, reportez-vous au [Guide de la solution Webex pour Cisco BroadWorks](#).
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Voix > Téléphone**.

Étape 2 Dans la **section** Webex, définissez le **Répertoire activé** sur **Oui**.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Webex_Directory_Enable ua="na">Yes</Webex_Directory_Enable>
```

Valeur par défaut : Non

Étape 3 Saisissez le nom du répertoire Webex dans le champ **Nom du répertoire**.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Webex_Directory_Name ua="na">wkdir</Webex_Directory_Name>
```

Valeur par défaut : vide

Le nom que vous saisissez (par exemple, **wkdir**), s'affiche sous forme de nom du répertoire Webex sur le téléphone, dans la liste des répertoires. Vous pouvez modifier ce nom à partir de la page Web d'administration du téléphone ou à partir de la chaîne de fichier XML de configuration. Le cas échéant, votre utilisateur peut également modifier ce nom à partir du téléphone. Lorsque le **champ Nom** de répertoire est vide, par défaut, le nom du répertoire Webex sur le téléphone apparaît sous la **forme** Répertoire Webex.

Lorsque le téléphone n'est pas connecté au Cisco Webex Cloud, le **répertoire Webex** n'apparaît pas dans la liste des répertoires.

Étape 4 Cliquez sur **Submit All Changes**.

Ajout d'une touche programmable pour les contacts Webex

Vous pouvez configurer les contacts Webex par rapport à une touche programmable. Cette touche programmable devient un raccourci vers le répertoire Webex.

Avant de commencer

- Le téléphone est connecté au Cisco Webex Cloud.
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).
- **L'activation du répertoire** sur la page Web d'administration du téléphone est définie sur **Oui**.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Voix > Téléphone**.

Étape 2 Dans la section **Touches de fonction programmable**, définissez **Activer la touche de fonction programmable** à **Oui**.

Étape 3 Configurez un champ PSK de PSK 1 jusqu'à PSK 16 avec une chaîne au format suivant :

```
fnc=shortcut;url=webexdir;nme=cloudplk
```

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration (cfg.xml). Saisissez une chaîne au format suivant :

```
<PSK_n ua=na>fnc=shortcut;url=webexdir;nme=cloudplk</PSK_n>
```

Une touche programmable est configurée avec la fonction et apparaît sur le téléphone. Par exemple, **cloudplk** apparaît sous la forme d'une touche programmable et fait office de raccourci vers le répertoire Webex. Si vous appuyez sur cette touche, l'utilisateur peut accéder à **l'écran Webex de recherche** dans le répertoire et peut effectuer une recherche dans les contacts Webex.

Dans la chaîne, lorsque `nme` est vide ou que vous ne spécifiez pas `nme` dans la chaîne, par défaut, la touche programmable affiche le nom du répertoire sous la forme **Webex Dir**.

Si **Répertoire activé** sur la page Web d'administration du téléphone est défini sur **Non**, la touche programmable ne fonctionne pas.

Si le téléphone n'est pas connecté au Cisco Webex Cloud avec succès, la touche programmable ne fonctionne pas.

Activer des journaux d'appels Webex sur le téléphone

Vous pouvez maintenant activer un téléphone pour qu'il prenne en charge les journaux d'appels Webex. Lorsque vous activez cette fonctionnalité, le menu **Afficher les appels récents** à partir de l'écran **Récents** inclut l'option **Webex** dans la liste des appels. L'utilisateur peut ensuite définir l'option **Webex** pour afficher la liste des appels Webex récents.

Avant de commencer

- Le téléphone est connecté au Webex Cloud. Pour plus d'informations sur l'intégration du téléphone au Webex Cloud, reportez-vous au [Guide de la solution Webex pour Cisco BroadWorks](#).
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).
- Dans la section **Journal des appels**, activez le paramètre **Activer JournalAppelset** sélectionnez une ligne téléphonique à partir de Ligne associée à **JournalAppels** pour laquelle vous voulez afficher les journaux d'appels récents Webex.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Téléphone**.
- Étape 2** Dans la section **Journal des appels**, définissez le paramètre **Activer JournalAppels** sur **Oui** et **Afficher les appels récents à partir de** sur **Webex**.
- Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :
- ```
<CallLog_Enable ua="na">Yes</CallLog_Enable>
<Display_Recents_From ua="na">Webex</Display_Recents_From>
```
- Valeur par défaut de **Afficher les appels récents à partir de** : téléphone
- Étape 3** Cliquez sur **Submit All Changes**.

## Configurer des Codes étoiles pour la fonction NPD

Vous pouvez configurer des codes étoiles qu'un utilisateur compose pour activer ou désactiver la fonction Ne pas déranger (NPD) sur un téléphone.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml).

### Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

### Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Paramètres régionaux**.
- Étape 2** Dans la section **Codes d'activation de service vertical**, entrez \*78 dans le paramètre **Code d'activation de NPD**.
- Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :
- ```
<DND_Act_Code ua="na">*78</DND_Act_Code>
```
- Étape 3** Dans la section **Codes d'activation de service vertical**, entrez *79 dans le paramètre **Code de désact. de NPD**.
- Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :
- ```
<DND_Deact_Code ua="na">*79</DND_Deact_Code>
```
- Étape 4** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.

# Configuration d'un téléphone d'agent de centre d'appel

Vous pouvez 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.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml). Pour configurer chaque paramètre, reportez-vous à la syntaxe de la chaîne dans le tableau [Paramètres de configuration de l'agent du centre d'appels, à la page 22](#).

## Avant de commencer

- Configurez le téléphone comme téléphone de centre d'appel sur le serveur BroadSoft.
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

## Procédure

- 
- |                |                                                                                                                                                                                        |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Étape 1</b> | Sélectionnez <b>Voix &gt; Poste(n)</b> .                                                                                                                                               |
| <b>Étape 2</b> | Dans la section <b>Paramètres ACD</b> , définissez les champs, comme indiqué dans le tableau <a href="#">Paramètres de configuration de l'agent du centre d'appels, à la page 22</a> . |
| <b>Étape 3</b> | Cliquez sur <b>Envoyer toutes les modifications</b> .                                                                                                                                  |
- 

## Paramètres de configuration de l'agent du centre d'appels

Le tableau ci-dessous définit la fonction et l'utilisation des paramètres de configuration de l'agent du centre d'appels dans la section paramètres ACD de l'onglet Poste(n) de l'interface Web du téléphone. Il définit

également la syntaxe de la chaîne ajoutée au fichier de configuration du téléphone à l'aide du code XML (cfg.xml) pour configurer un paramètre.

**Tableau 7 : Paramètres de configuration de l'agent du centre d'appels**

| Paramètre               | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACD BroadSoft           | <p>Active le téléphone pour la distribution automatique d'appels (ACD)</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre>&lt;Broadsoft_ACD_1_ua="na"&gt;Oui&lt;/Broadsoft_ACD_1_&gt;</pre> </li> <li>Sur la page Web du téléphone, sélectionnez <b>Oui</b> pour activer cette fonction et cliquez sur <b>Non</b> pour la désactiver.</li> </ul> <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Non</p>                                   |
| Call Information Enable | <p>Permet au téléphone d'afficher les détails d'un appel de centre d'appel.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre>&lt;Call_Information_Enable_1_ua="na"&gt;Oui&lt;/Call_Information_Enable_1_&gt;</pre> </li> <li>Sur la page Web du téléphone, sélectionnez <b>Oui</b> pour activer cette fonction. Sélectionnez <b>Non</b> pour désactiver le transfert.</li> </ul> <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p> |

| Paramètre                   | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Disposition Code Enable     | <p>Permet à l'utilisateur d'ajouter un code de disposition.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre>&lt;Disposition_Code_Enable_1_ua="na"&gt;Oui&lt;/Disposition_Code_Enable_1_&gt;</pre> </li> <li>Sur la page Web du téléphone, sélectionnez <b>Oui</b> pour activer cette fonction. Sélectionnez <b>Non</b> pour désactiver le transfert.</li> </ul> <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p>                                    |
| Trace Enable                | <p>Permet à l'utilisateur de suivre le dernier appel entrant.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre>&lt;Trace_Enable_1_ua="na"&gt;Oui&lt;/Trace_Enable_1_&gt;</pre> </li> <li>Sur la page Web du téléphone, sélectionnez <b>Oui</b> pour activer cette fonction. Sélectionnez <b>Non</b> pour désactiver le transfert.</li> </ul> <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p>                                                        |
| Emergency Escalation Enable | <p>Permet à l'utilisateur de transférer un appel vers un superviseur en cas d'urgence.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre>&lt;Emergency_Escalation_Enable_1_ua="na"&gt;Oui&lt;/Emergency_Escalation_Enable_1_&gt;</pre> </li> <li>Sur la page Web du téléphone, sélectionnez <b>Oui</b> pour activer cette fonction. Sélectionnez <b>Non</b> pour désactiver le transfert.</li> </ul> <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p> |



| Paramètre                                  | Description                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Queue Status Notification Enable           | <p>Affiche l'état du centre d'appel et l'état de l'agent.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre>&lt;Queue_Status_Notification_Enable_1_ua="na"&gt;Oui&lt;/Queue_Status_Notification_Enable_1_&gt;</pre> </li> <li>Sur la page Web du téléphone, sélectionnez <b>Oui</b> pour activer cette fonction. Sélectionnez <b>Non</b> pour désactiver le transfert.</li> </ul> <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Oui</p>                                                                    |
| Disponible automatiquement après connexion | <p>Définit l'état de l'agent à Disponible automatiquement lorsque l'utilisateur se connecte au téléphone en tant qu'agent du centre d'appels.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre>&lt;Auto_Available_After_Sign-In_1_ua="na"&gt;Oui&lt;/Auto_Available_After_Sign-In_1_&gt;</pre> </li> <li>Sur la page Web du téléphone, sélectionnez <b>Oui</b> pour activer cette fonction et cliquez sur <b>Non</b> pour la désactiver.</li> </ul> <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Non</p> |

## Restaurer l'état ACD

Vous pouvez permettre au téléphone de définir automatiquement l'État ACD à la dernière valeur locale dans l'une des situations suivantes :

- Le téléphone est sous tension.
- L'état du téléphone passe de "Non enregistré" ou "Échec de l'enregistrement" à "Enregistré".
- L'adresse IP du serveur de destination d'enregistrement est modifiée en cas de basculement, de basculement de secours ou de réponse DNS.

### Avant de commencer

- Configurez le téléphone comme téléphone de centre d'appel sur le serveur BroadSoft.

- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

### Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Poste(n)**.
- Étape 2** Dans la section **Paramètres ACD**, définissez **BroadSoft ACD** sur **Oui**.
- Étape 3** Dans le champ **État de l'ACD**, sélectionnez l'une des options suivantes :
- **Synchroniser à partir de la valeur locale** : sélectionnez cette option pour restaurer le dernier état local comme État ACD au démarrage du téléphone, l'État est remplacé par "Enregistré" à partir de "Non enregistré" ou "Échec de l'enregistrement", ou l'adresse IP de destination d'enregistrement a été modifiée en raison du basculement, du basculement de secours, ou la réponse DNS est modifiée.
- Lorsque l'état ACD initial est configuré pour être synchronisé à partir de l'état local, et que le dernier état local n'est pas disponible avec un code raison, après le démarrage du téléphone, le code raison n'est pas restauré.
- **Synchroniser à partir du serveur** : sélectionnez cette option pour obtenir un état initial ACD à partir du serveur. Il s'agit de la valeur par défaut.
- Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :
- ```
<ACD_Status_n_ ua="na">Sync From Local</ACD_Status_n_>
```
- Où n = 1 à 16
- Étape 4** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.

Afficher ou masquer la zone de texte du menu Non disponible de l'état de l'agent sur le téléphone

Vous pouvez contrôler si votre utilisateur souhaite masquer la zone de texte de menu **Non disponible** de l'écran **Définir l'état de l'agent** sur le téléphone.

Avant de commencer

- Configurez le téléphone comme téléphone de centre d'appel sur le serveur BroadSoft.
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Poste(n)**.
- Étape 2** Dans la section **Paramètres ACD**, définissez le paramètre **Activation de code raison d'indisponibilité** sur **Non** pour la zone de texte **Indisponible** sur le téléphone.

Pour afficher la zone de texte, sélectionnez **Oui**. Il s'agit de la valeur par défaut.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration XML du téléphone (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Unavailable_Reason_Code_Enable_1_ ua="na">Oui</Unavailable_Reason_Code_Enable_1_>
```

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

Configuration d'un téléphone pour Presence

Vous pouvez activer le répertoire XMPP BroadSoft pour l'utilisateur du téléphone.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml). Pour configurer chaque paramètre, reportez-vous à la syntaxe de la chaîne dans le tableau [Paramètres de configuration de la présence, à la page 28](#).

Avant de commencer

- Configurez le serveur BroadSoft pour XMPP.
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Voix > Téléphone**.

Étape 2 Dans la section **BroadSoft XMPP**, définissez les champs comme indiqué dans le [Paramètres de configuration de la présence, à la page 28](#).

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

Paramètres de configuration de la présence

Le tableau ci-dessous définit la fonction et l'utilisation des paramètres de Présence dans la section XMPP BroadSoft sous l'onglet Téléphone de l'interface Web du téléphone. Il définit également la syntaxe de la chaîne ajoutée au fichier de configuration du téléphone à l'aide du code XML (cfg.xml) pour configurer un paramètre.

Tableau 8 : Paramètres de configuration de la présence

Paramètre	Description
XMPP Enable	<p>Active le répertoire XMPP BroadSoft pour l'utilisateur du téléphone.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><XMPP_Enable ua="na">Oui</XMPP_Enable></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour transférer tous les appels. Sélectionnez Non pour désactiver le transfert. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Non</p>
Serveur	<p>Nom du serveur XMPP. Par exemple : xsi.iopl.broadworks.net.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><XMPP_Server ua="na">xsi.iopl.broadworks.net</XMPP_Server></pre> Dans la page Web du téléphone :, entrez un nom pour le serveur. <p>Valeur par défaut : vide</p>

Paramètre	Description
Port	<p>Port du serveur pour le serveur XMPP.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none">• Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><XMPP_Port ua="na">5222</XMPP_Port></pre>• Dans la page Web du téléphone, saisissez le port du serveur. <p>Valeurs autorisées : nombre entier compris entre 30 et 65000</p> <p>Si la valeur est définie à 0, le téléphone envoie d'abord la requête DNS SRV pour le domaine (spécifié dans Serveur ou ID utilisateur) pour obtenir l'adresse IP du serveur XMPP. S'il n'y a pas d'enregistrement A dans la réponse DNS SRV, le téléphone envoie comme solution de secours une recherche d'enregistrement A pour le même domaine afin d'obtenir l'adresse IP. Dans ce scénario, le numéro de port réel est 5222.</p> <p>Remarque Lorsque Serveur et ID utilisateur contiennent les noms de domaine, le nom de domaine dans Serveur est préféré.</p> <p>Si la valeur n'est pas définie à 0, le téléphone envoie d'abord la recherche d'enregistrement A pour le domaine (spécifié dans Serveur ou ID utilisateur) pour obtenir l'adresse IP du serveur XMPP.</p> <p>Par défaut : 5222</p>

Paramètre	Description
ID Utilisateur	<p>ID utilisateur BroadSoft de l'utilisateur du téléphone. Par exemple : nomutilisateur1@xdp.broadsoft.com ou nomutilisateur1.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><XMPP_User_ID ua="na">username1</XMPP_User_ID></pre> Dans la page Web du téléphone, saisissez l'ID utilisateur. <p>Si la valeur ne contient pas le nom de domaine, le téléphone génère d'abord un nouvel identifiant utilisateur en combinant les valeurs de ce paramètre et du serveur. Par exemple, le serveur est utilisé xsi.iopl.broadworks.net et l'ID utilisateur est nom d'utilisateur1, l'identifiant d'utilisateur généré est nomutilisateur1@xsi.iopl.broadworks.net.</p> <p>Ensuite, le téléphone envoie une recherche d'enregistrement A ou une requête DNS SRV pour le domaine xsi.iopl.broadworks.net pour obtenir l'adresse IP du serveur XMPP.</p> <p>Valeur par défaut : vide</p>
Mot de passe	<p>Mot de passe alphanumérique associé à l'ID utilisateur.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><XMPP_Password ua="na"></XMPP_Password></pre> Dans la page Web du téléphone, saisissez un mot de passe pris en charge. <p>Valeur par défaut : vide</p>

Paramètre	Description
Login Invisible	<p>Lorsque cette option est activée, les informations de présence de l'utilisateur ne sont pas publiées lorsque l'utilisateur se connecte.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Login_Invisible ua="na">Oui</Login_Invisible></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour activer cette fonction. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Non</p>
Retry Intvl	<p>Intervalle, en secondes, permettant une reconnexion sans connexion une fois que le client se déconnecte du serveur. Après cette période, le client doit s'authentifier de nouveau.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Login_Invisible ua="na">Oui</Login_Invisible></pre> Sur la page Web du téléphone, sélectionnez Oui pour activer cette fonction. <p>Options : Oui et Non</p> <p>Par défaut : Non</p>

Utiliser DNS SRV pour XMPP

Vous pouvez configurer le téléphone pour qu'il utilise DNS SRV pour obtenir l'adresse IP du serveur XMPP BroadSoft.

Avant de commencer

- Configurez le serveur BroadSoft pour XMPP.
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Téléphone**.
 - Étape 2** Dans la section **XMPP de Broadsoft**, définissez le paramètre **XMPP activé** sur **Oui**.
 - Étape 3** Définissez le champ **Port** sur **0**.
 - Étape 4** Définissez les champs **Serveur**, **ID utilisateur** et **Mot de passe** comme décrit dans le tableau [Paramètres de configuration de la présence](#), à la page 28.
 - Étape 5** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.
-

Configurer le nombre d'apparences d'appels par ligne

Les téléphones qui prennent en charge plusieurs apparences d'appel sur une ligne peuvent être configurés afin de spécifier le nombre d'appels pouvant être autorisés sur la ligne.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML(cfg.xml).

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Téléphone**.
 - Étape 2** Dans la section **Paramètres de touche de ligne divers**, sélectionnez dans la zone de liste déroulante **Apparece d'appel par ligne**, le nombre d'appels autorisés par ligne.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :


```
<Call_Appearances_Per_Line ua="na">2</Call_Appearances_Per_Line>
```


Les valeurs autorisées vont de 2 à 10. La valeur par défaut est 2.
 - Étape 3** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.
-

Activer la recherche inversée de nom

La recherche inversée du nom recherche le nom correspondant à un numéro lors d'un appel entrant, sortant, de conférence ou transféré. La recherche inversée du nom fonctionne lorsque le téléphone ne peut pas rechercher un nom à l'aide du répertoire du fournisseur de service, de l'historique des appels ou de vos contacts. La recherche inversée du nom a besoin d'une configuration de répertoire BroadSoft, LDAP ou XML valide.

La recherche inversée du nom effectue une recherche dans les répertoires externe du téléphone. Lorsqu'une recherche réussit, le nom est placé dans la session d'appel et dans l'historique des appels. Dans le cas de

plusieurs appels téléphoniques simultanés, la recherche inversée du nom recherche un nom à faire correspondre au premier numéro d'appel. Lorsque le second appel se connecte ou est mis en attente, la recherche inversée du nom recherche un nom à faire correspondre au second appel. La recherche inverse effectue une recherche dans les répertoires externes pendant 8 secondes, si en 8 secondes aucun résultat n'est trouvé, il n'y aura pas d'affichage du nom. Si des résultats sont trouvés en 8 secondes, le nom est affiché sur le téléphone. L'ordre de priorité des recherches dans le répertoire externe est : **BroadSoft (XSI) > LDAP > XML**.

Lors de la recherche si le nom de priorité inférieure est reçu avant le nom de priorité supérieure, la recherche affiche d'abord le nom de priorité inférieure, puis le remplace par le nom de priorité supérieure si le nom de priorité supérieure est trouvé dans les 8 secondes.

La priorité de la recherche dans la liste téléphonique du répertoire BroadSoft (XSI) est la suivante :

1. Liste téléphonique personnelle
2. Liste téléphonique commune au groupe
3. Liste téléphonique commune d'entreprise

La recherche inversée du nom est activée par défaut.

La recherche inversée du nom effectue une recherche dans les répertoires dans l'ordre suivant :

1. Carnet d'adresses personnel
2. En-tête SIP
3. Historique des appels
4. Répertoire BroadSoft
5. Annuaire LDAP
6. Annuaire XML



Remarque

Le téléphone effectue une recherche dans le répertoire XML à l'aide de ce format : `directory_url? n = incoming_call_number`.

Exemple : dans le cas d'un téléphone multiplateforme utilisant un service tiers, le numéro de téléphone (1234) que vous voulez rechercher a ce format, `http://your-service.com/dir.xml?n=1234`.

Avant de commencer

- Configurez l'un de ces répertoires avant de pouvoir activer ou désactiver la recherche inversée du nom :
 - Répertoire BroadSoft
 - Répertoire d'entreprise LDAP
 - Annuaire XML
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Voix > Téléphone**.

Étape 2 Dans la zone **Services supplémentaires**, définissez le paramètre **Services téléphoniques de recherche inversée** à **Oui** pour activer cette fonction.

Vous pouvez également configurer ce paramètre dans le fichier de configuration (cfg.xml) en entrant une chaîne au format suivant :

```
<Reverse_Phone_Lookup_Serv ua="na">Yes</Reverse_Phone_Lookup_Serv>
```

Les valeurs autorisées sont Oui | Non. La valeur par défaut est Oui.

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

Appels d'urgence

Contexte de la prise en charge des appels d'urgence

Les fournisseurs de services d'appel d'urgence peuvent enregistrer un emplacement téléphonique pour chaque téléphone IP d'une entreprise. Le serveur d'emplacement (LIS) transmet l'emplacement de la réponse d'urgence (ERL) au téléphone. Le téléphone stocke son emplacement lors de l'enregistrement, lorsque le téléphone redémarre et lorsqu'une personne se connecte au téléphone. L'entrée de données de l'emplacement peut comporter l'adresse postale, le numéro du bâtiment, l'étage, la pièce et d'autres informations sur l'emplacement du bureau.

Lorsque vous passez un appel d'urgence, le téléphone transmet l'emplacement au serveur d'appels. Le serveur d'appels renvoie l'appel et l'emplacement au fournisseur de service d'appel d'urgence. Le fournisseur de service d'appel d'urgence renvoie l'appel et un numéro de rappel unique (ELIN) aux services d'urgence. Le service d'urgence ou le point de réponse de sécurité publique (PSAP) reçoit l'emplacement du téléphone. Le PSAP reçoit également un numéro pour vous rappeler, si l'appel est déconnecté.

Voir [Terminologie de la prise en charge des appels d'urgence, à la page 35](#) pour les termes utilisés pour décrire les appels d'urgence à partir du téléphone.

Vous insérez les paramètres suivants pour obtenir l'emplacement du téléphone pour n'importe quel numéro de poste téléphonique :

- Identifiant de l'entreprise : un numéro Unique (UUID) attribué à votre entreprise par le fournisseur de service NG9-1-1.
- URL de demande principale : l'adresse HTTPS du serveur principal utilisé pour obtenir l'emplacement du téléphone.
- URL de demande secondaire : l'adresse HTTPS d'un serveur secondaire (de sauvegarde) utilisé pour obtenir l'emplacement du téléphone.
- Numéro d'urgence : une séquence de chiffres qui identifient un appel d'urgence. Vous pouvez spécifier plusieurs numéros d'urgence, en séparant chaque numéro d'urgence par une virgule.

Les numéros d'urgence courants sont les suivants :

- Amérique du Nord : 911
- Pays européens : 112
- Hong Kong : 999

Le téléphone effectue une nouvelle demande d'informations d'emplacement dans le cas des activités suivantes :

- Vous enregistrez le téléphone auprès du serveur d'appels.
- Une personne redémarre le téléphone et le téléphone a été précédemment enregistré auprès du serveur d'appels.
- Un invité se connecte au téléphone.
- Vous modifiez l'interface réseau qui est utilisée pour l'enregistrement SIP. Par exemple, passez de Wifi à Ethernet.
- Vous modifiez l'adresse IP du téléphone.

Si aucun des serveurs d'emplacement ne répond à la demande d'emplacement, le téléphone renvoie la demande toutes les deux minutes.

Terminologie de la prise en charge des appels d'urgence

Les termes suivants décrivent la prise en charge de l'appel d'urgence pour les téléphones multiplateformes de Cisco.

- Numéro d'ID d'emplacement d'urgence (ELIN) : un numéro utilisé pour représenter un ou plusieurs postes téléphoniques permettant de localiser la personne qui a composé le numéro des services d'urgence.
- Emplacement de réponse d'urgence (ERL) : un emplacement logique qui regroupe un ensemble de numéros de postes téléphoniques.
- HTTP Enabled Location Delivery (HELD) : un protocole chiffré qui obtient l'emplacement au format PIDF LO d'un téléphone à partir d'un serveur d'informations d'emplacement (LIS).
- Serveur d'informations d'emplacement (LIS) : un serveur qui répond à une requête HELD téléphonique basée sur SIP et fournit l'emplacement téléphonique en utilisant une réponse XML HELD.
- Fournisseur de service d'appel d'urgence : l'entreprise qui répond à une demande téléphonique HELD en indiquant l'emplacement du téléphone. Lorsque vous passez un appel d'urgence (qui comprend l'emplacement du téléphone), un serveur d'appels achemine l'appel vers cette entreprise. Le fournisseur de service d'appel d'urgence ajoute un numéro ELIN et transmet l'appel aux services d'urgence (PSAP). Si l'appel est déconnecté, le PSAP utilise le numéro ELIN pour rétablir la liaison avec le téléphone utilisé pour passer l'appel d'urgence.
- Point de réponse de sécurité publique (PSAP) - Tout service d'urgence (par exemple, pompiers, police ou ambulance) relié au réseau IP des services d'urgence.
- Identificateur Unique universel (UUID) : un numéro de 128 bits utilisé pour identifier de manière unique une société utilisant la prise en charge des appels d'urgence.

Configurer un téléphone pour passer des appels d'urgence

Avant de commencer

- Obtenez les URL de configuration de géolocalisation E911 et l'identifiant de l'entreprise, du téléphone, de la part de votre fournisseur de services d'appel d'urgence. Vous pouvez utiliser les mêmes URL de géolocalisation et le même identifiant d'entreprise pour plusieurs postes téléphoniques dans la même zone de bureau.
- Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Poste *n***, où *n* est le numéro de poste du téléphone (1 à 10) de la boîte de dialogue Web du téléphone.
- Étape 2** Dans la section **Plan de numérotation**, définissez le paramètre **Numéro d'urgence**.
- Étape 3** Dans la section **Configuration de la géolocalisation E911**, définissez les paramètres **UUID de l'entreprise**, **URL de la requête principale** et **URL de la requête secondaire**, comme décrit dans le [Paramètres pour passer un appel d'urgence](#), à la page 36.
- Étape 4** Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.
-

Paramètres pour passer un appel d'urgence

Le tableau suivant définit la fonction et l'utilisation des paramètres des appels d'urgence dans les sections Plan de numérotation et Configuration de la géolocalisation du service E911 sous l'onglet Poste(n) de l'interface Web du téléphone. Il définit également la syntaxe de la chaîne ajoutée au fichier de configuration du téléphone à l'aide du code XML (cfg.xml) pour configurer un paramètre.

Tableau 9 : Paramètres pour passer un appel d'urgence

Paramètre	Description
Section : plan de numérotation	





Paramètre	Description
Emergency Number	<p>Entrez une liste de numéros d'urgence séparés par des virgules.</p> <p>Pour indiquer plusieurs numéros d'urgence, séparez chaque numéro d'urgence par une virgule.</p> <p>Lorsque l'un de ces numéros est composé, l'unité désactive le traitement de CONF, de HOLD et d'autres touches de fonction et boutons similaires afin d'éviter de mettre accidentellement l'appel en attente. Le téléphone peut aussi désactiver la gestion d'événements de crochet commutateur.</p> <p>Seules les extrémités distantes peuvent terminer un appel d'urgence. Le téléphone retrouve son fonctionnement normal lorsque l'appel est terminé et que le combiné est raccroché.</p> <p>Effectuez l'une des opérations suivantes : vers les chiffres correspondant aux numéros de service d'urgence des clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Emergency_Number_1_ ua="na"/></pre> • Sur la page Web du téléphone, indiquez dans Numéros d'urgence les chiffres correspondant aux numéros d'urgence du client. <p>Valeurs valides : 63 caractères au maximum</p> <p>Valeur par défaut : vide (pas d'appel d'urgence)</p>
Section : configuration de la géolocalisation E911	

Paramètre	Description
UUID de l'entreprise	<p>L'identificateur Universel Unique (UUID) attribué au client par le fournisseur de services d'appel d'urgence.</p> <p>Par exemple :</p> <p>07072db6-2dd5-4aa1-b2ff-6d588822dd46</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Company_UUID_1_ ua="na"/></pre> Dans la page Web du téléphone, saisissez un identifiant valide attribué par le fournisseur de services d'appel. <p>Valeurs valides : l'identifiant peut comporter jusqu'à 128 caractères.</p> <p>Par défaut : vide</p>
URL de la demande principale	<p>Demande d'emplacement du téléphone chiffrée HTTPS. La requête utilise les adresses IP, l'adresse MAC, l'identificateur d'accès au réseau (NAI), l'ID de châssis et l'ID de port du téléphone attribués par le fabricant du commutateur réseau. La demande inclut également le nom du serveur d'emplacement et l'identifiant du client.</p> <p>Le serveur utilisé par le fournisseur de services d'appel d'urgence répond par un emplacement de réponse d'urgence (ERL) qui a une URI (Uniform Resource Identifier) liée à l'adresse IP du téléphone de l'utilisateur.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Primary_Request_URL_1_ ua="na"/></pre> Dans la page Web du téléphone, entrez une demande de localisation téléphonique HTTPS chiffrée. <p>Par exemple :</p> <p>https://prodbluearth.com/911Toate/held/held_request.action</p> <p>Par défaut : vide</p>

Paramètre	Description
URL de la demande secondaire	<p>Demande HTTPS chiffrée envoyée au serveur de sauvegarde du fournisseur de services d'appel d'urgence pour obtenir l'emplacement du téléphone de l'utilisateur.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Secondary_Request_URL_1_ua="na"/></pre> Dans la page Web du téléphone, entrez le chiffrement pour le serveur de sauvegarde qui peut renvoyer les informations sur l'emplacement. <p>Par exemple :</p> <pre>https://pro2.blueearth.com/CallGate/hold/hold_request.action</pre> <p>Par défaut : vide</p>

Indication de spam pour les appels Webex entrants

Pour prendre en charge une indication de spam pour les appels entrants dans l'environnement Webex, le serveur envoie les informations de disposition `X-Cisco-CallerId-Disposition` au téléphone. Le téléphone traduit ces informations en icônes d'authentification. En fonctionnalité du résultat de la vérification STIR/SHAKEN de l'appelant, le téléphone affiche trois types d'icônes. Les icônes sont affichées à côté de l'ID de l'appelant pour la session d'appel, les journaux des appels locaux, les journaux des appels du Cloud Webex.

- Appel validé : le serveur envoie les informations de disposition, `X-Cisco-CallerId-Disposition=valid`, au téléphone. Le téléphone affiche une icône supplémentaire  à côté de l'ID de l'appelant avec un écran couleur indiquant un appel validé. Pour un téléphone dont l'écran est en niveaux de gris, une icône supplémentaire  s'affiche à côté de l'ID de l'appelant.
- Appel invalidé ou spam : le serveur envoie les informations de disposition, `X-Cisco-CallerId-Disposition=invalid`, au téléphone. Le téléphone affiche une icône supplémentaire  à côté de l'identifiant de l'appelant, indiquant un appel illégitime.
- Appel non vérifié : le serveur envoie les informations de disposition, `X-Cisco-CallerId-Disposition=unverified`, au téléphone. Le téléphone affiche une icône supplémentaire  à côté de l'identifiant de l'appelant, indiquant un appel non vérifié.

En l'absence d'informations de disposition, le téléphone affiche les mêmes icônes que précédemment.

Configuration de touches de fonction programmables

Personnaliser l'affichage des touches programmables

Vous pouvez personnaliser l'affichage des touches programmables de l'écran du téléphone au cours d'un état spécifique.

Vous pouvez également configurer les paramètres dans le fichier de configuration du téléphone avec le code XML (cfg.xml). Pour configurer chaque paramètre, reportez-vous à la syntaxe de la chaîne dans [Paramètres des touches de fonction programmables](#), à la page 40.

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

-
- | | |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | sélectionnez Voix > Téléphone . |
| Étape 2 | Dans la section Touches programmables , modifiez les touches en fonction de l'état d'appel que vous souhaitez que la touche affiche. Pour plus d'informations, reportez-vous à Paramètres des touches de fonction programmables , à la page 40 et à . |
| Étape 3 | Cliquez sur Envoyer toutes les modifications . |
-

Paramètres des touches de fonction programmables

Le tableau ci-dessous définit la fonction et l'utilisation des paramètres de touches programmables de la section **Touches programmables** sous l'onglet **Voix > Téléphone** de l'interface Web du téléphone. Il définit également la syntaxe de la chaîne ajoutée au fichier de configuration du téléphone (cfg.xml) à l'aide du code XML pour configurer un paramètre.

Tableau 10 : Paramètres des touches de fonction programmables

Paramètre	Description et valeur par défaut
Programmable Softkey Enable	<p>Active ou désactive les touches de fonction programmables. Définissez ce champ sur Oui pour activer les touches programmables.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><Programmable_Softkey_Enable ua="na">Yes</Programmable_Softkey_Enable></pre> Dans l'interface Web du téléphone, définissez ce champ sur Oui ou Non pour activer ou désactiver les touches programmables. <p>Valeurs autorisées : Oui Non</p> <p>Par défaut : Non</p>
PSK 1 through PSK 16	<p>Champs de touches programmables. Saisissez une chaîne dans ces champs pour configurer les touches de fonction affichées sur l'écran du téléphone. Vous pouvez créer des touches de fonction pour des numéros abrégés à rattacher à des numéros ou des numéros de poste, pour des codes d'activation de service vertical (codes *), ou pour les scripts XML.</p> <p>Configurez les touches programmables au format suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> Numérotation simplifiée : <pre>fnc=sd;ext=extension_number@\$PROXY;vid=n;nme=display_name</pre> Code d'activation du service vertical : <pre>fnc=sd;ext=star_code@\$PROXY;vid=n;nme=display_name</pre> <p>Reportez-vous à Codes d'activation du service vertical.</p> Service XML : <pre>fnc=xml;url=http://server_IP/services.xml;vid=n;nme=display_name</pre> <p>Lorsque vous ajoutez une touche programmable à une liste de touches de fonction programmables, par exemple liste de touche inactive, liste des touches d'appel manquées, etc., la touche programmable s'affiche sur l'écran du téléphone.</p> <p>Exécutez l'une des actions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant : <pre><PSK_1 ua="na">fnc=xml;url=http://server_IP/services.xml;vid=n;nme=display_name</PSK_1></pre> Dans l'interface Web du téléphone, définissez les touches programmables au format valide. <p>Valeur par défaut : vide</p>

Personnaliser une touche de fonction programmable

Le téléphone fournit seize touches de fonction programmables (champs PSK1 à PSK16). Vous pouvez définir les champs à l'aide d'un script de numérotation rapide.

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

-
- | | |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | Sélectionnez Voix > Téléphone . |
| Étape 2 | Dans la section Touches de fonction programmable , définissez Activer la touche de fonction programmable à Oui . |
| Étape 3 | Sélectionnez un champ de numéro de touche de fonction programmable sur lequel vous pouvez configurer une fonctionnalité de téléphone. |
| Étape 4 | Saisissez la chaîne caractères correspondant à la touche de fonction programmable. Consultez les différents types de touches de fonctions programmables décrits dans Configurer la numérotation rapide sur une touche de fonction programmable , à la page 42. |
| Étape 5 | Cliquez sur Envoyer toutes les modifications . |
-

Configurer la numérotation rapide sur une touche de fonction programmable

Vous pouvez configurer des touches programmables en tant que numéros abrégés. Les numéros abrégés peuvent être numéros de poste ou des numéros de téléphone. Vous pouvez également configurer des touches de fonction programmable avec des numéros abrégés qui effectuent une action que définit un code d'activation de service vertical (ou code étoile [*]). Par exemple, si vous configurez une touche de fonction programmable avec un numéro abrégé pour *67, l'appel est mis en attente.

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

-
- | | |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Étape 1 | Sélectionnez Voix > Téléphone . |
| Étape 2 | Dans la section Touches de fonction programmable , définissez Activer la touche de fonction programmable à Oui . |
| Étape 3 | Pour configurer un PSK de numérotation rapide, saisissez les valeurs suivantes dans le champ de numéro PSK : |
- ```
fnc=sd;ext=extensionname/starcode@$PROXY;vid=n;nme=name
```
- Où :
- fnc = la fonction de la touche (numérotation rapide)

- NomExtension = numéro de poste composé ou l'action du code étoile à effectuer
- vid = n est le numéro de poste que la numérotation rapide va composer
- nom est le nom de la numérotation rapide en cours de configuration

**Remarque** Le champ **nom** s'affiche sur la touche de fonction sur l'écran du téléphone IP. Nous vous recommandons un maximum de 10 caractères pour un téléphone. Si un plus grand nombre de caractères est utilisé, l'étiquette peut être tronquée sur l'écran du téléphone.

#### Étape 4

Modifier les éléments suivants :

- **Liste des touches inactives** : modifier les champs comme indiqué dans l'exemple suivant :

```
redial|1;newcall|2;dnd;psk1
```

Si l'utilisateur configure de manière incorrecte les fonctionnalités de liste de touches de fonctions programmables sur le téléphone, la liste des touches sur l'écran LCD de téléphone n'est pas à jour. Par exemple :

- Si un utilisateur entre **rdeial;nvappel;cfwd** (redial a été mal orthographié), la liste des touches n'est pas mise à jour et l'utilisateur ne voit pas de modification sur l'écran LCD.
- Si un utilisateur entre **redial;newcall;cfwd;delchar**, l'utilisateur ne voit pas de modification sur l'écran LCD, car la touche delchar n'est pas autorisée sur la **liste des touches inactives**. Par conséquent, il s'agit d'une configuration incorrecte de la liste des touches de fonction programmables.

- **Clé pré-partagée 1** :

```
fnc=sd;ext=5014@$PROXY;nme=sktest1
```

**Remarque** Dans cet exemple, nous allons configurer une touche de fonction sur un téléphone en tant que numéro abrégé pour le numéro de poste 5014 (sktest1).

Vous pouvez également configurer un service XML sur la touche de fonction programmable. Saisissez la chaîne au format suivant :

```
<PSK_1 ua="na">fnc=xml;url=http://xml.service.url;nme=name</PSK_1>
```

#### Étape 5

Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.

## Configurer une touche programmable avec prise en charge DTMF

Vous pouvez configurer des touches programmables (PSK) à l'aide de la fonction DTMF (double tonalité multifréquence). Cette configuration permet au téléphone d'envoyer au serveur, au cours d'un appel actif, des impulsions numériques dans la bande (ou en dehors de la bande via SIP INFO). Lorsque vous activez une fonction sur une touche programmable, l'utilisateur voit le nom de la touche programmable et appuie dessus pour exécuter la fonction nommée. Les actions appliquées à la chaîne de chiffre DTMF sont semblables à celles appliquées à la numérotation abrégée, telles les suivantes :

- **Pause** représentée par ,
- **Attente** représentée par X

Par exemple, `ext=<DTMF_DIGITS>[[,|X]]<DTMF_DIGITS>`, où les chiffres DTMF valides sont 0-9,\*, #, a, b, c, d, et où les parties entre crochets [ ] sont facultatives.

Cette fonction ne s'applique qu'aux touches programmables (PSK, Programmable softkeys). Elle ne s'applique pas aux touches de ligne programmables (PLK, Programmable Line Keys) sur les téléphones de bureau. Si vous configurez une PLK pour cette fonction, l'icône de l'écran X ⊗ est présentée et rien ne se produit si vous appuyez dessus.

Cette fonctionnalité ne prend en charge que **la liste des touches connectées** et **la liste des touches vidéo connectées**.

### Avant de commencer

[Accéder à l'interface Web du téléphone.](#)

### Procédure

- 
- Étape 1** Sélectionnez **Voix > Téléphone > Touches programmables**.
- Étape 2** Définir le champ **Touche programmable activée** sur **Oui**.
- Étape 3** Dans la liste PSK (PSK #1 à PSK #16), sélectionnez une PSK à configurer.
- Étape 4** Dans le champ **PSK(n)**, où **n** est un numéro de touche programmable, saisissez une chaîne au format suivant :
- ```
fnc=dtmf;ext=<dtmf_digits_to_be_outpulsed>;nme=<softkey_display_name>;
vid=<extension_n_to_be_associated>
```
- Lorsqu'un téléphone dispose de plusieurs lignes enregistrées, vous devez indiquer le **vid=** associé à la ligne/au numéro de poste concerné afin que la touche programmable apparaisse. Sinon, la touche programmable ne s'affiche pas.
- Étape 5** (Facultatif) Pour configurer la touche PSK de sorte qu'elle bascule au sein d'une paire (affichage des impulsions) chaque fois que vous appuyez dessus, entrez une chaîne au format suivant :
- ```
fnc=dtmf;ext=<dtmf_digits_to_be_outpulsed>;nme=<softkey_display_name>;
ext2=<second_set_of_dtmf_digits_to_be_outpulsed>;nme2=<second_softkey_display_name_after_first_press>;
vid=<extension_n_to_be_associated>
```
- Le basculement de la touche programmable PSK commence toujours par **ext/nme** pour chaque nouvel appel.
- Étape 6** Dans le champ **Liste de touches connectées** ou **Liste de touches vidéo connectées**, saisissez les mots clés PSK configurés en fonction de l'endroit où vous souhaitez que le nom de la touche apparaisse sur l'écran du téléphone.
- Par exemple, dans l'entrée suivante, le nom de la touche programmable **attente** apparaît à la première position. Le nom de la touche programmable figurant dans le champ **psk1** apparaît en deuxième position, et ainsi de suite.
- ```
hold;psk1;endcall;xfer;conf;xferLx;confLx;bxfer;phold;redial;dir;park
```
- Étape 7** Sélectionnez **Voix > Poste(n)**, où **n** est le numéro de poste que vous souhaitez configurer.
- Étape 8** Dans la section **Configuration audio**, définissez la **méthode DTMF Tx** sur l'une des méthodes suivantes dans la liste déroulante.
- Intrabande
 - AVT

- INFO
- Auto
- Intrabande + INFO
- AVT + INFO

Étape 9

Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.

Utilisez ces exemples pour vous aider à comprendre comment configurer une PSK avec les options de prise en charge DTMF :

Exemple : la PSK bascule lorsqu'on appuie sur cette touche.

- **Voix > Téléphone > Touches programmables > Activer la touche programmable : Oui**
- **Liste de touches connectées : `psk1|1 ;endcall|2;conf|3;xfer|4 ;`**
- **PSK 1 : `fnc=dtmf;ext=#1;nme=PressStart;ext2=*2;nme2=PressStop;vid=1`**
- **Voix > Poste 1 > Méthode DTMF Tx :Auto**

Exemple : le téléphone envoie en intrabande des chiffres DTMF via une touche programmable PSK.

- **Voix > Téléphone > Touches programmables.**
- **Activer la touche programmable :oui**
- **Liste des touches connectées : `psk1|1;endcall|2;conf|3;xfer|4 ;`**
- **PSK 1 : `fnc=dtmf;ext=#1;nme=PressMe;vid=1`**
- **Voix > Poste 1 > Méthode DTMF Tx :Auto**

Exemple : la touche programmable PSK s'interrompt entre les chiffres.

- **Voix > Téléphone > Touches programmables > Activer la touche programmable : Oui**
- **Liste des touches connectées : `psk1|1;endcall|2;conf|3;xfer|4 ;`**
- **PSK 1 : `fnc=dtmf;ext=#1,1006;nme=PressMe;vid=1`**
- **Voix > Poste 1 > Méthode DTMF Tx :Auto**

Exemple : la touche PSK attend la saisie de l'utilisateur entre les chiffres.

- **Voix > Téléphone > Touches programmables > Activer la touche programmable : Oui**
- **Liste des touches connectées : `psk1|1;endcall|2;conf|3;xfer|4 ;`**
- **PSK 1 : `fnc=dtmf;ext=#1X1006;nme=PressMe;vid=1`**
- **Voix > Poste 1 > Méthode DTMF Tx :Auto**

Activer les touches programmables pour le menu de la liste de l'historique des appels

Vous pouvez configurer les touches logicielles **Option**, **Appel**, **Modifier l'appel**, **Filtre** et **Retour** sur l'écran de la liste Tous les appels, Placés, Reçus et En absence. Lorsque vous appuyez sur la touche programmable **IRécents** sur le téléphone, vous pouvez accéder directement à l'écran **ITous les appels** et voir la liste de tous les types d'appels récents.

Avant de commencer

Accéder à la page Web d'administration du téléphone. Reportez-vous à [Accéder à l'interface Web du téléphone](#).

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Voix > Téléphone**.

Étape 2 Configurez les informations du compte XSI en fournissant des valeurs des paramètres **Serveur hôte XSI**, **Type d'authentification XSI**, **ID d'identifiant utilisateur de connexion**, **Mot de passe de connexion**, et **Ligne associée CallLog**.

Pour plus d'informations sur la configuration du compte XSI, reportez-vous à [Configuration des paramètres BroadSoft](#).

Étape 3 Définissez le paramètre **Activer CallLog** à **Oui**.

Étape 4 Définir **Afficher les appels récents à partir de** sur **Serveur**.

Étape 5 Dans la section **Touches programmables**,

1. Définir le paramètre **Touche programmable activée** sur **Oui**.
2. Dans le champ **Liste principale de l'historique d'appels Broadsoft**, la chaîne par défaut est :
option|1;call|2;editcall|3;back|4;

Les chaînes prises en charge sont option, call, editcall, filter, and back. Ce paramètre ne prend pas en charge la chaîne psk.

La disponibilité de toutes ces touches programmables dans la liste des appels passés, reçus et manqués ou dans le menu **Options** de cette liste d'appels dépend des conditions suivantes :

- **Activation des touches programmables = Oui et Liste principale de l'historique des appels de Broadsoft = option|1;call|2;filter|3;back|4;** - les touches programmables **Option**, **Appeler**, **Filtrer**, **Retour** apparaissent sur la liste d'appels Tous, Passés, Reçus et Manqués. **Modifier l'appel** apparaît dans le menu **Option** de la liste d'appels.
- **Activation des touches programmables = Oui et Liste principale de l'historique des appels de Broadsoft = option|1;call|2;back|4;** - les touches programmables **Option**, **Appeler**, **Retour**, apparaissent sur la liste d'appels Tous, Passés, Reçus et Manqués. **Modifier l'appel** et **Filtrer** apparaissent dans le menu **Option** de la liste d'appels.
- **Activation des touches programmables = Oui et Liste principale de l'historique des appels de Broadsoft = option|1;call|2;editcall|3;filter|4;** - les touches programmables **Options**, **Appeler**, **Modifier l'appel**, **Filtrer** apparaissent sur la liste d'appels Tous, Passés, Reçus et Manqués.

- **Activation des touches programmables = Oui, PSK 1 = fnc=shortcut;url=missedcalls**, et **Liste principale de l'historique des appels de Broadsoft = option|1;call|2;psk1|3;filter222|4**; - seules les touches programmables **Option** et **Appeler** softkeys apparaissent sur la liste d'appels Tous, Passés, Reçus et Manqués parce que les chaînes **psk** et **filter222** sont des valeurs incorrectes. **Modifier l'appel** et **Filtrer** apparaissent dans le menu **Option** de la liste d'appels.
- **touche programmable programmable Activer = Oui**, et **Broadsoft Call History Key List = vide**
– Les touches logicielles apparaissent comme le paramètre par défaut
option|1;call|2;editcall|3. les touches logicielles **Option**, **Appel**, **Modifier l'appel** apparaissent sur la liste All, Placed, Received, and Missed calls. **Filtrer** apparaît dans le menu **Option** de la liste d'appels.

Remarque Dans le fichier de configuration du téléphone à l'aide de XML(cfg.xml), entrez une chaîne au format suivant :

```
<Broadsoft_Call_History_Key_List  
ua="na">option|1;call|2;editcall|3</Broadsoft_Call_History_Key_List>
```

Étape 6





Cliquez sur **Envoyer toutes les modifications**.

Indication de spam pour les appels entrants

Nouvelle norme technologique Secure Telephony Identity Revisited (STIR) et Signature-based Handling of Asserted information using toKENs (SHAKEN). Ces normes définissent les procédures d'authentification et de vérification de l'identification de l'appelant pour les appels acheminés sur le réseau IP. Le cadre STIR-SHAKEN est développé pour permettre à l'utilisateur final d'identifier et de contrôler très précisément le type d'appel qu'il reçoit. Ces ensembles de normes sont destinés à fournir une base pour la vérification des appels, le classement des appels et la possibilité d'approuver l'identité de l'appelant de bout en bout. Les appelants non légitimes peuvent être facilement identifiés.

Lorsque la prise en charge de STIR/SKAKEN est mise en œuvre sur le serveur, le téléphone affiche une icône supplémentaire à côté de l'identification de l'appelant en fonction du résultat de la vérification STIR/SKAKEN de l'appelant. En fonction du résultat de la vérification, le téléphone affiche trois types d'icônes. Cela permet de réduire le temps perdu à répondre à des appels provenant de robocallers, ainsi que le risque de sécurité lié aux appelants dont l'ID de l'appelant est usurpé ou falsifié.

**Remarque**

- Appel validé : lorsque l'appelant comporte `verstat=TN-Validation-Passed` dans l'en-tête SIP PAID ou FROM, une icône supplémentaire  s'affiche en regard de l'ID de l'appelant sur le téléphone avec un écran de couleur indiquant que l'appelant a été validé. Dans le cas d'un téléphone doté d'un écran en nuances de gris, une icône supplémentaire  s'affiche en regard de l'ID de l'appelant.
- Appel de courrier indésirable : lorsque l'appelant comporte `verstat=TN-Validation-Failed` dans l'en-tête SIP PAID ou FROM, une icône supplémentaire  en regard de l'ID de l'appelant s'affiche sur le téléphone, indiquant que l'appelant est non légitime.
- Appel non vérifié : lorsque l'appelant comporte `verstat=NO-TN-Validation` dans l'en-tête SIP PAID ou FROM, une icône supplémentaire  s'affiche en regard de l'ID de l'appelant sur le téléphone indiquant que l'appel n'est pas vérifié.





Pour des notifications détaillées de spam pour les appels dans l'environnement Webex, voir [Indication de spam pour les appels Webex entrants](#), à la page 39.

Indication de spam pour les appels entrants

Nouvelle norme technologique Secure Telephony Identity Revisited (STIR) et Signature-based Handling of Asserted information using toKENs (SHAKEN). Ces normes définissent les procédures d'authentification et de vérification de l'identification de l'appelant pour les appels acheminés sur le réseau IP. Le cadre STIR-SHAKEN est développé pour permettre à l'utilisateur final d'identifier et de contrôler très précisément le type d'appel qu'il reçoit. Ces ensembles de normes sont destinés à fournir une base pour la vérification des appels, le classement des appels et la possibilité d'approuver l'identité de l'appelant de bout en bout. Les appelants non légitimes peuvent être facilement identifiés.

Lorsque la prise en charge de STIR/SKAKEN est mise en œuvre sur le serveur, le téléphone affiche une icône supplémentaire à côté de l'identification de l'appelant en fonction du résultat de la vérification STIR/SKAKEN de l'appelant. En fonction du résultat de la vérification, le téléphone affiche trois types d'icônes. Cela permet de réduire le temps perdu à répondre à des appels provenant de robocallers, ainsi que le risque de sécurité lié aux appelants dont l'ID de l'appelant est usurpé ou falsifié.

**Remarque**

- Appel validé : lorsque l'appelant comporte `verstat=TN-Validation-Passed` dans l'en-tête SIP PAID ou FROM, une icône supplémentaire  s'affiche en regard de l'ID de l'appelant sur le téléphone avec un écran de couleur indiquant que l'appelant a été validé. Dans le cas d'un téléphone doté d'un écran en nuances de gris, une icône supplémentaire  s'affiche en regard de l'ID de l'appelant.
- Appel de courrier indésirable : lorsque l'appelant comporte `verstat=TN-Validation-Failed` dans l'en-tête SIP PAID ou FROM, une icône supplémentaire  en regard de l'ID de l'appelant s'affiche sur le téléphone, indiquant que l'appelant est non légitime.
- Appel non vérifié : lorsque l'appelant comporte `verstat=NO-TN-Validation` dans l'en-tête SIP PAID ou FROM, une icône supplémentaire  s'affiche en regard de l'ID de l'appelant sur le téléphone indiquant que l'appel n'est pas vérifié.

Pour des notifications détaillées de spam pour les appels dans l'environnement Webex, voir [Indication de spam pour les appels Webex entrants](#), à la page 39.

Touches de fonction programmables

Mot-clé	Libellé de la touche	Définition	État de disponibilité du téléphone
acd_login	Connexion agt	Permet de connecter l'utilisateur à la distribution automatique d'appels (ACD).	Inactif
acd_logout	DéconnexionAgent	Permet de déconnecter l'utilisateur de l'ACD.	Inactif
answer	Réponse	Répond à un appel entrant.	En sonnerie
astate	État de l'agent	Vérifie l'état de l'ACD.	Inactif
avail	Dispo.	Permet d'indiquer si un utilisateur connecté à un serveur ACD a configuré son état comme disponible.	Inactif
barge	Insertion	Autorise un autre utilisateur à interrompre un appel partagé.	Partagé actif, partagé en attente
bargesilent	InsertionSilence	Permet à un autre utilisateur d'interrompre un appel partagé avec le microphone désactivé.	Partagé-actif

Mot-clé	Libellé de la touche	Définition	État de disponibilité du téléphone
bxfer	TranSi	Permet d'effectuer un transfert d'appel aveugle (transfert d'un appel sans parler à l'interlocuteur vers lequel l'appel est transféré). Blind Xfer Serv doit être activé.	Connecté
call (ou dial)	Appel	Appelle l'élément sélectionné dans une liste.	Composition
call info	Informations d'appel	Permet d'afficher les informations relatives à l'appel.	En cours
cancel	Annuler	Permet d'annuler un appel, par exemple, lors de l'initialisation d'une conférence sans réponse du deuxième interlocuteur.	Combiné décroché
cfwd	Transfert : Eff Trt	Permet de renvoyer tous les appels vers un numéro spécifié.	Inactif, décroché, partagé actif, en attente, partagé en attente
crdpause	Pause	Met en pause l'enregistrement.	Connecté, conférence
crdresume	Reprise	Reprend l'enregistrement.	Connecté, conférence
crdstart	Enreg.	Lance un enregistrement.	Connecté, conférence
crdstop	Arrêter	Arrête l'enregistrement.	Connecté, conférence
conf	Conférence	Initie une conférence téléphonique. Le serveur de conférence doit être activé et au moins deux appels doivent être actifs ou en attente.	Connecté
confLx	Ligne de conf	Permet d'établir une conférence entre les lignes actives du téléphone. Conf Serv doit être activé et au moins deux appels doivent être actifs ou en attente.	Connecté
delchar	supChar : icône de retour arrière	Permet de supprimer un caractère lors de la saisie d'un texte.	Composition
dir	Dir	Permet d'accéder aux répertoires téléphoniques.	Inactif, manquants, décroché (pas de saisie), connecté, démarrage de transfert, démarrage de conférence, conférence, attente, en sonnerie, partagé actif, partagé en attente
disp_code	DispCode	Permet d'entrer le code de disposition.	Inactif, connecté, conférence, attente

Mot-clé	Libellé de la touche	Définition	État de disponibilité du téléphone
dnd	NPD / Eff NPD	Permet de configurer la fonctionnalité Ne pas déranger pour ne pas faire sonner le téléphone.	Inactif, décroché, en attente, partagé actif, partagé en attente, en conférence, démarrage de conférence, démarrage de transfert
emergency	Urgence	Permet d'entrer le numéro d'urgence.	Connecté
em_login (or signin)	Connexion	Permet de connecter l'utilisateur à la mobilité du poste.	Inactif
em_logout (or signout)	Déconnexion	Permet de déconnecter l'utilisateur de la mobilité du poste.	Inactif
endcall	Fin d'appel	Met fin à un appel.	Connecté, démarrage de transfert, démarrage de conférence, conférence, en attente
favorites	Favoris	Permet d'accéder à « Numérotations rapides ».	Inactif, manquants, décroché (pas de saisie), connecté, démarrage de transfert, démarrage de conférence, conférence, attente, en sonnerie, partagé actif, partagé en attente
gpickup	Déc Gr	Permet de prendre un appel qui sonne sur un poste en identifiant le numéro de ce poste.	Inactif, décroché
hold	Attente	Met un appel en attente.	Connecté, démarrage de transfert, démarrage de conférence, conférence
ignore	Refuser	Permet d'ignorer un appel entrant.	En sonnerie
ignorersilence	Ignorer	Coupe la sonnerie d'un appel entrant	En sonnerie
join	Joindre	Permet de se connecter à une conférence téléphonique. Si l'organisateur de la conférence est l'utilisateur A et que les utilisateurs B et C sont des participants, lorsque A appuie sur « Rejoindre », A sera déconnecté et les utilisateurs B et C seront connectés.	Conférence
lcr	Call Rtn/lcr	Permet de retourner le dernier appel en absence.	Inactif, appel manqué, décroché (pas de saisie)

Mot-clé	Libellé de la touche	Définition	État de disponibilité du téléphone
left	Icône de flèche vers la gauche	Permet de déplacer le curseur vers la gauche.	Composition
messages	Messages	Permet d'accéder à la messagerie vocale.	Inactif, manquants, décroché (pas de saisie), connecté, démarrage de transfert, démarrage de conférence, conférence, attente, en sonnerie, partagé actif, partagé en attente
miss	Absence	Permet d'afficher la liste des appels en absence.	Appel en absence
newcall	NvAppel	Permet de commencer un nouvel appel.	Inactif, en attente, partagé actif, partagé en attente
option	Option	Permet d'ouvrir le menu des options de saisie.	Combiné décroché
park	Parquer	Permet de mettre un appel en attente au numéro de « parcage » désigné.	Connecté
phold	AttPriv	Permet de mettre un appel en attente sur une ligne partagée active.	Connecté
pickup	Intrcpt	Permet à un utilisateur de répondre à un appel qui sonne sur un autre poste en saisissant le numéro de ce poste.	Inactif, décroché
recents	Récents	Affiche la liste Tous les appels à partir de l'historique des appels.	Inactif, décroché, partagé actif, partagé en attente
bis	Renumérotation	Permet d'afficher la liste des rappels.	Inactif, connecté, démarrage de conférence, démarrage de transfert, décroché (pas de saisie), en attente
resume	Reprend.	Permet de reprendre un appel en attente.	En attente, partagé en attente
right	Icône de flèche vers la droite	Permet de déplacer le curseur vers la droite.	Composition (saisie)
settings	Paramètres	Permet d'accéder aux « Information et paramètres ».	Tous
starcode	Saisie de code étoile/code*	Permet d'afficher la liste des codes étoile pouvant être sélectionnés.	Décroché, composition (saisie)
trace	Tracer	Suivi de déclenchement	Inactif, connecté, conférence, attente

Mot-clé	Libellé de la touche	Définition	État de disponibilité du téléphone
unavail	Indisponible	Permet d'indiquer si un utilisateur connecté à un serveur ACD a configuré son état comme indisponible.	Inactif
unpark	AnnulParc	Permet de reprendre un appel parké.	Inactif, décroché, connecté, partagé actif
xfer	Transfert	Permet de transférer un appel. Attn Xfer Serv doit être activé et il doit y avoir au moins un appel connecté et un appel inactif.	Connecté, démarrage de transfert, démarrage de conférence
tranlx	Ligne de transfert	Permet de transférer une ligne active sur le téléphone à un numéro appelé. Attn Xfer Serv doit être activé et au moins deux appels doivent être actifs ou en attente.	Connecté

