



Appels

- [Passage d'appels, à la page 1](#)
- [Prise d'appels, à la page 4](#)
- [Mode silencieux, à la page 6](#)
- [Mise en attente d'appels, à la page 6](#)
- [Renvoi d'appels, à la page 7](#)
- [Transférer les appels, à la page 9](#)
- [Téléconférences et réunions, à la page 10](#)
- [Enregistrement d'un appel, à la page 12](#)
- [Contacts de messagerie instantanée et présence, à la page 13](#)
- [Envoi d'un message de radiomessagerie à un groupe de téléphones \(multidiffusion de radiomessagerie\), à la page 14](#)
- [Application XML et radiomessagerie multidiffusion, à la page 15](#)
- [Voir les détails de l'application XML, à la page 15](#)
- [Fonctionnalités de centre d'appel, à la page 15](#)

Passage d'appels

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

Passer un appel

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

Procédure

Entrez le numéro de téléphone et appuyez sur **Appel**.

Passage d'un appel d'urgence

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



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

Avant de commencer

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

Procédure

Entrez le numéro d'urgence et appuyez sur **Appeler**.

Rappel d'un numéro

Vous pouvez rappeler le dernier numéro de téléphone composé.

Procédure

Étape 1 Effleurez **Bis**.

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

Par défaut, le **bis** touche ne s'affiche sur l'écran du téléphone. Contactez votre administrateur pour le configurer.

Étape 2 Sélectionnez un enregistrement d'appel dans la liste des **Appels passés** et appuyez sur **Appel**.

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

Numérotation simplifiée

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

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

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

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

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **Paramètres**.
- Étape 2** Sélectionnez **Numérotations simplifiées**.
- Étape 3** Faites défiler l'écran jusqu'à un index de numérotation rapide non affecté.
- Étape 4** Appuyez sur **Modifier** et effectuez l'une des opérations suivantes :
- Saisissez le nom et le numéro.
 - Sélectionnez **Option > Ajouter à partir des contacts** pour sélectionner un contact dans le carnet d'adresses.
- Étape 5** Appuyez sur **Enreg.**
-

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Composition d'un numéro international

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

Procédure

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

Appels sécurisés

Votre administrateur peut prendre des mesures pour protéger vos appels contre la falsification par des personnes n'appartenant pas à votre entreprise. Lorsque l'icône de verrou est affichée sur votre téléphone lors d'un appel, votre téléphone est sécurisé. Selon la configuration de votre téléphone, vous devrez peut-être vous connecter avant de passer un appel, ou avant qu'une tonalité de sécurité retentisse dans votre combiné.

Prise d'appels

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

Prendre un appel

Procédure

Appuyez sur **Répondre**.

Répondre à un appel en attente sur votre téléphone de conférence

Lorsque vous êtes en communication, vous savez qu'un appel est en attente lorsque vous entendez un bip unique et que vous voyez un message sur l'écran du téléphone de conférence.

Procédure

Appuyez sur **Répondre**.

Refus d'un appel

Vous pouvez envoyer un appel qui sonne vers votre système de messagerie vocale (s'il est configuré) ou vers un numéro de téléphone prédéterminé. S'il n'est pas configuré, l'appel est rejeté et l'appelant entend une tonalité d'occupation.

Couper le son d'un appel entrant

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

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



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


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

Activation de la fonction Ne pas déranger

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

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

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

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

Avant de commencer

Votre administrateur active la touche programmable **NPD/Ann. NPD** sur votre téléphone.

Procédure

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

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

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

Procédure

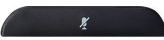

Étape 1 Pour activer la fonction NPD, composez le code étoile fourni par votre administrateur.

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

Mode silencieux

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

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Silence**  sur le téléphone ou sur **Silence**  sur le microphone d'extension.

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

Mise en attente d'appels

Mise en attente d'un appel

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

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Attente**.

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

Prise d'un appel mis en attente pendant trop longtemps


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

- Voyant DEL clignotant
- Une notification visuelle sur l'écran du téléphone
- Notification de sonnerie sur le téléphone si un rappel de mise en attente est configuré sur la page Web du téléphone

Procédure

Appuyez sur **Répondre** pour reprendre l'appel en attente.

Renvoi d'appels

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

Il existe trois services de transfert d'appels :

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

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

Procédure

Étape 1

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

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

Si vous souhaitez configurer le transfert d'appel si occupé et les services de transfert d'appel sans réponse, reportez-vous à la section [Transférer des appels depuis votre téléphone](#) ou [Activer le transfert d'appels à partir de la page Web du téléphone](#), à la page 8.

Lorsque votre administrateur active la synchronisation pour le renvoi d'appels, l'écran **Renvoyer tous les appels** s'affiche à la place de l'écran **Paramètres de renvoi d'appel**. Dans ce cas, reportez-vous à [Activer le Renvoi de tous les appels à l'aide de la synchronisation de code d'activation de fonctionnalité](#), à la page 9.

Étape 2

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

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


Étape 3

Effectuez l'une des opérations suivantes :

- Saisissez le numéro cible auquel vous souhaitez transférer les appels entrants à partir de cette ligne téléphonique.

- Appuyez sur la touche programmable **Contacts** et sélectionnez un contact dans vos répertoires de contact.

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

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

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

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

Vous pouvez également configurer le renvoi d'appels directement sur l'écran de votre téléphone. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Renvoi d'appels, à la page 7](#) ou [Transférer des appels depuis votre téléphone](#).

Avant de commencer

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

Procédure

Étape 1 Sur la page Web du téléphone, cliquez sur **User Login > Voice > User**.

Étape 2 Dans la section **Renvoi d'appel**, définissez les options **Renvoyer tout**, **Renvoyer si occupé**, **Renvoyer sans réponse** ou une combinaison de ces options sur **Oui** et saisissez un numéro de téléphone pour chacun des services de renvoi d'appel que vous souhaitez activer :

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

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

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

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

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

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

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

Avant de commencer

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




Remarque

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

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

Procédure

-
- Étape 1** Appuyez sur **Renvoyer** ou **Renvoyer tout**.
- Étape 2** Effectuez l'une des actions suivantes :
- Saisissez le numéro cible auquel vous souhaitez transférer les appels entrants à partir de cette ligne téléphonique.
 - Appuyez sur **Contacts** et sélectionnez un contact dans vos répertoires de contact.
 - Appuyez sur **Récents** et sélectionnez une entrée dans l'historique des appels.
- Étape 3** Appuyez sur **Appel** pour renvoyer tous les appels au numéro spécifié.
- Vous pouvez annuler le service de renvoi de tous les appels en appuyant sur **Eff. Renvoyer** ou **Eff. Renvoyer tout**.
- Étape 4** Vérifiez que vos appels sont renvoyés en recherchant l'icône de renvoi d'appel  à proximité de la ligne ou en haut de l'écran du téléphone.
-

Transférer les appels

Vous pouvez transférer un appel actif à une autre personne.

Transfert d'un appel à une autre personne

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

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

Procédure

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

Consulter avant d'effectuer un transfert

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

Avant de commencer

Vous devez transférer un appel actif.

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **Transfert**.
 - Étape 2** Lorsque l'autre personne répond, vous pouvez lui parler.
 - Étape 3** Appuyez de nouveau sur **Transfert**.
-

Téléconférences et réunions

Vous pouvez parler avec plusieurs personnes lors d'un même appel. Vous pouvez appeler une autre personne et l'ajouter à l'appel. La conférence se termine lorsque tous les participants ont raccroché.

Ajout d'une autre personne à un appel

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

La touche programmable **Participants** est disponible.

Procédure

-
- Étape 1** Passez un appel (par exemple, utilisateur A) à partir d'une ligne et attendez une réponse.
 - Étape 2** Appuyez sur **Conférence** pour inviter une autre personne (par exemple, l'utilisateur B) à participer à la réunion.
 - Étape 3** Lorsque l'utilisateur B répond à l'appel, appuyez à nouveau sur **Conférence** pour fusionner l'utilisateur B dans la réunion.

Vous pouvez ajouter d'autres participants à la réunion de la même manière.
 - Étape 4** Appuyez sur la touche programmable **Participants**. Les noms de tous les participants qui ont rejoint la réunion s'affichent dans l'écran **Participants**.
 - Étape 5** (Facultatif) Appuyez sur **Quitter** pour quitter l'écran **Participants**.
-

Consulter la Liste des participants en tant que participant

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

Avant de commencer

La touche programmable **Participants** est disponible.

Procédure



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

Enregistrement d'un appel

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

Lors d'un enregistrement, vous voyez différentes icônes sur l'écran des appels. L'icône dépend de l'état d'enregistrement :

Tableau 1 : Icônes d'enregistrement

Icône	Signification
	Enregistrement en cours
	Enregistrement en pause

Avant de commencer

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

Procédure

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

Contacts de messagerie instantanée et présence

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

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

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

Présence

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

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

- Disponible
- Absent
- Ne pas déranger
- Indisponible

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

Appel vers un contact IM et présence

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Étape 7 Appuyez sur **Appeler**.

Modifier votre état de présence

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

Avant de commencer

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

Procédure

- Étape 1** Appuyez sur **Contacts**.
- Étape 2** Appuyez sur **Catégorie**, si le menu est affiché. Sinon, ignorez l'étape.
- Étape 3** Sélectionnez **IM&P et contacts**.
- Étape 4** Mettez en surbrillance un répertoire. Par exemple, **Favoris**, **Non-groupe**, **Tous les contacts**, etc.
- Étape 5** Appuyez sur **Présence**.
- Étape 6** Sélectionnez votre état de présence dans la liste.

- Disponible : vous pouvez prendre un appel.
 - Absent : vous vous êtes éloigné du téléphone pendant un bref moment.
 - Ne pas déranger : vous ne souhaitez pas prendre d'appels.
 - Hors ligne : vous n'êtes pas disponible pour prendre les appels. Généralement, vous utilisez cet état de présence lorsque vous quittez le téléphone pendant une durée prolongée.
-

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

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

Procédure

Composez le numéro du groupe de radiomessagerie.

Application XML et radiomessagerie multidiffusion

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

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

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


Voir les détails de l'application XML

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

Avant de commencer

- Votre administrateur a configuré les applications XML.

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Applications** .

Étape 2 Appuyez sur **Paramètres**.

Étape 3 Dans l'écran **Informations et paramètres**, sélectionnez **Applications XML**.
La liste des objets Cisco XML pris en charge s'affiche, comme **CiscoIPPhoneMenu**, **CiscoIPPhoneDirectory**.

Remarque Le menu **d'applications XML** n'est pas disponible sur votre téléphone lorsque votre administrateur le désactive.

Fonctionnalités de centre d'appel

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

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

Votre téléphone peut être à l'état ACD comme :

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

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

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

Connexion en tant qu'agent de centre d'appel


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

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

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Con.Agt.**

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

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

Étape 3 Appuyez sur **Et. Agt.**

Étape 4 Sélectionnez l'état **Disponible.**

Étape 5 Appuyez sur **Sélect.**

Déconnexion en tant qu'agent de centre d'appel

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

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

Procédure

Appuyez sur **Déc.Agt.**

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

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

Procédure

Étape 1 Appuyez sur **Et. Agt.**

Étape 2 Sélectionnez l'état **Indisponible**.

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

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

Étape 3 Appuyez sur **Sélect.**

Étape 4 Appuyez sur **Et. Agt.**

Étape 5 Sélectionnez l'état **Disponible**.

Étape 6 Appuyez sur **Sélect.**

Étape 7 Sélectionnez l'état **Post-appel**.

Étape 8 Appuyez sur **Sélect.**

Accepter un appel de centre d'appel

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

Procédure

Étape 1 Lorsque vous recevez un appel, la page d'informations relatives à l'appel s'affiche, appuyez sur **Préc.** pour quitter, puis appuyez sur **Répond.** pour l'accepter.

Étape 2 Appuyez sur **Info app** pour afficher les détails de l'appel.

Étape 3 À la fin de l'appel, appuyez sur **Fin App**.

Mise en attente d'un appel de l'agent

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

Procédure

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

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

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Suivi d'un appel

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

Escalader un appel vers un superviseur

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

Avant de commencer

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

Procédure

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

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

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

À propos de la traduction

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