



Cisco Unified Attendant Console Advanced - Guide de l'utilisateur

Version 10.5
juillet 16, 2014

Cisco Systems, Inc.
www.cisco.com

Cisco possède plus de 200 bureaux à travers le monde.
Les adresses, les numéros de téléphone et les numéros de fax
sont répertoriés sur le site Web de Cisco à l'adresse suivante :
www.cisco.com/go/offices.

LES SPÉCIFICATIONS ET LES INFORMATIONS RELATIVES AUX PRODUITS PRÉSENTÉES DANS CE MANUEL SONT SUSCEPTIBLES DE MODIFICATION SANS PRÉAVIS. TOUTES LES DÉCLARATIONS, INFORMATIONS ET RECOMMANDATIONS FOURNIES DANS CE MANUEL SONT EXACTES À NOTRE CONNAISSANCE MAIS SONT PRÉSENTÉES SANS GARANTIE D'AUCUNE SORTE, EXPRESSE OU IMPLICITE. LES UTILISATEURS ASSUMENT L'ENTIÈRE RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION DE TOUT PRODUIT.

LA LICENCE DE LOGICIEL ET LA GARANTIE LIMITÉE DU PRODUIT CI-JOINT SONT DÉFINIES DANS LES INFORMATIONS FOURNIES AVEC LE PRODUIT ET SONT INTÉGRÉES AUX PRÉSENTES PAR CETTE RÉFÉRENCE. SI VOUS NE TROUVEZ PAS LA LICENCE DU LOGICIEL OU LA GARANTIE LIMITÉE, CONTACTEZ VOTRE REPRÉSENTANT CISCO POUR EN OBTENIR UNE COPIE.

L'implémentation Cisco de la compression d'en-tête TCP est une adaptation d'un programme développé par l'université de Californie à Berkeley (UCB) dans le cadre de la version de domaine public d'UCB du système d'exploitation UNIX. Tous droits réservés. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NONOBTANT TOUTE AUTRE GARANTIE AUX PRÉSENTES, TOUS LES FICHIERS DE DOCUMENT ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS EN L'ÉTAT AVEC TOUTES LES ERREURS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUSMENTIONNÉS EXCLUENT TOUTES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES, Y COMPRIS, DE MANIÈRE NON LIMITATIVE, LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-INFRACTION OU DES GARANTIES ÉMANANT D'UNE CONDUITE, D'UN USAGE OU D'UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

CISCO ET SES FOURNISSEURS NE SAURAIENT EN AUCUNE CIRCONSTANCE ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE QUELQUE DOMMAGE INDIRECT, SPÉCIAL, INDIRECT OU ACCESSOIRE NOTAMMENT, SANS S'Y LIMITER, LA PERTE DE BÉNÉFICES OU LA PERTE OU L'ENDOMMAGEMENT DES DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'INCAPACITÉ À UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ PRÉVENUS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS DOMMAGES.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, le logo Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra et Welcome to the Human Network sont des marques commerciales. Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store et Flip Gift Card sont des marques de service. Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx et le logo WebEx sont des marques déposées de CiscoSystems, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans d'autres pays.

Toutes les autres marques commerciales mentionnées dans ce document ou site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du mot « Partenaire » ne sous-entend pas un partenariat entre Cisco et toute autre société. (0907R)

Les adresses IP et les numéros de téléphone utilisés dans ce manuel sont fictifs. Les exemples, les sorties d'affichage de commandes ou les schémas topologiques de réseau et autres chiffres de ce document sont fournis à titre d'illustration. L'utilisation d'une adresse IP ou d'un numéro de téléphone réels dans un exemple serait fortuite et involontaire.

Cisco Unified Attendant Console Advanced

© 2014 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



Préface vii

CHAPITRE 1

Mise en route 1-1

- Accessibilité pour les personnes handicapées 1-1
- Utilisation du clavier 1-2
- Connexion 1-4
- Rendre indisponible 1-5
- Interface 1-6
 - Barre de menus 1-7
 - Volet Files d'attente 1-8
 - Volet Appels entrants en attente 1-9
 - Volet Répertoires 1-9
 - Groupes de répertoires personnels 1-12
 - Création de groupes de répertoires personnels 1-13
 - Affichage des détails d'un groupe de répertoires personnels 1-14
 - Modification de groupes de répertoires personnels 1-14
 - Suppression de groupes de répertoires personnels 1-15
 - Ajout de contacts aux répertoires 1-16
 - Suppression de contacts dans des répertoires 1-17
 - Barre d'outils de commande d'appel 1-17
 - Volet Appels en cours 1-18
 - Volet Appels Actifs. 1-19
 - Volet Appels mis en garde 1-20
 - Volet Numérotation Rapide 1-21
 - Ajoutez des entrées au volet Numérotation Rapide 1-21
 - Suppression d'entrées dans le volet Numérotation Rapide 1-22
 - Modification d'entrées dans le volet Numérotation rapide 1-22
 - Barre d'état 1-22
- Actions fréquentes 1-23
 - Composition d'un numéro 1-23
 - Recherche de contacts dans les répertoires 1-23
 - Recherche latérale 1-24

CHAPITRE 2

Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console Advanced 2-1

- Généralités 2-2
- Afficher 2-3
- Présence 2-3
- Numérotation 2-4
- Transferts d'appel 2-4
- Mettre en garde 2-4
- Couper le son 2-5
- Sons 2-5
- Appels en attente 2-5
- Répertoire 2-6
- Groupes de répertoires personnels 2-7
- Numéros alternatifs 2-7
- En-têtes de champ 2-8
- Tri secondaire 2-8
- Recherche filtrée 2-9
- Consignation 2-10
- Avancé 2-10

CHAPITRE 3

Utilisation de Cisco Unified Attendant Console Advanced 3-1

- Réponse aux appels 3-2
 - Répondre au prochain 3-2
 - Sélection choisie 3-2
 - Distribution forcée 3-3
 - Renvoi d'appel de répertoire 3-4
 - Numéros alternatifs et état de présence 3-4
 - Commandes d'appels 3-5
- Transfert d'appels 3-6
 - Transfert aveugle vers un numéro connu 3-6
 - Transfert aveugle vers un contact du répertoire 3-7
 - Consulter les transferts d'appels 3-8
 - Transfert avec consultation vers un numéro connu 3-8
 - Transfert avec consultation vers un contact du répertoire 3-9
- Établissement d'appels 3-10
 - Établissement d'appels internes 3-10
 - Établissement d'appels externes 3-11
- Mettre des appels en garde 3-11

Récupération d'un appel mis en attente	3-12
Utilisation de l'option Couper le son	3-12
Mise en garde d'appels	3-12
Récupération des appels mis en garde	3-13
Établissement de conférences téléphoniques	3-14
Rétablissement des appels	3-14
Basculement entre les appels	3-15
Commandes d'appels en retour	3-15
Fournir des codes FAC (code d'autorisation imposée) et CMC (code objet client)	3-16
Code d'autorisation imposée (FAC)	3-16
Code objet client (CMC)	3-16
Suppression d'appels	3-17
Utilisation du mode urgence	3-17
Envoi d'e-mails	3-18
Affichage de l'état de l'appel	3-18
Affichage et utilisation des coordonnées de contact	3-19
Envoi d'e-mails à des contacts	3-19
Numérotation de numéros externes	3-20
Définition de numéros alternatifs	3-20
Modification des coordonnées du contact	3-20
Ajout d'un message d'absence et d'informations de contact	3-21
Affichage de l'état de présence Cisco Unified	3-21
Affichage de l'état de présence Microsoft	3-22

INDEX



Préface

Ce guide décrit le client Cisco Unified Attendant Console Advanced : il s'agit d'une application Windows qui fonctionne exclusivement avec Cisco Unified Communication Manager et propose des fonctions de standard téléphonique sur votre ordinateur.

Cisco Unified Attendant Console Advanced vous permet de répondre aux appels à partir de plusieurs files d'attente et de les transférer vers des postes. Cette application permet également de mettre en garde des appels et de les récupérer, ainsi que de créer des conférences téléphoniques.

Objectif de ce manuel

Ce guide décrit les procédures suivantes :

- Configurer Cisco Unified Attendant Console Advanced
- Utiliser Cisco Unified Attendant Console Advanced pour passer des appels, y répondre, les mettre en attente, les récupérer, les transférer et établir des conférences

Public concerné

Le document s'adresse aux utilisateurs de Cisco Unified Attendant Console Advanced et au personnel chargé de leur formation.

Organisation

Ce guide contient les chapitres suivants :

Chapitre	Titre	Description
1	Mise en route	Ce chapitre présente l'interface de Cisco Unified Attendant Console Advanced et explique comment démarrer et établir la connexion à l'application.
2	Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console Advanced	Ce chapitre vous guide dans les opérations de configuration et de personnalisation de l'application.
3	Utilisation de Cisco Unified Attendant Console Advanced	Ce chapitre explique comment passer des appels, y répondre ou les supprimer, prendre des notes, mettre les appels en attente et les transférer.

Conventions

Ce document utilise les conventions suivantes :

Convention	Indication
police en gras	Les commandes, les mots-clés, les étiquettes de la GUI ainsi que le texte saisi par l'utilisateur apparaissent en gras .
police en <i>italique</i>	Les titres des documents, les termes nouveaux ou importants ainsi que la syntaxe contenant les valeurs que vous indiquez apparaissent en <i>italique</i> .
<argument>	Les arguments pour lesquels vous indiquez des valeurs sont placés entre crochets pointus
Option1 > Option2	La relation entre les éléments de menu/sous-menu est affichée à l'aide de >. Exemple : le message « Cliquez sur Option1 dans le menu, puis accédez au sous-menu et cliquez sur Option2 » sera rédigé comme suit : « Sélectionnez Option1 > Option2 ».



Remarque

Signifie *qu'il est recommandé de prendre des notes.*



Astuce

Signifie *que les informations qui suivent apportent une solution au problème.*



Attention

Signifie *que le lecteur doit faire attention.* Dans ce cas, vous pourriez effectuer une opération susceptible d'endommager les équipements ou d'engendrer une perte de données.

Comment obtenir la documentation et soumettre une demande de service

Pour plus d'informations sur l'accès à la documentation, la demande de service et la collecte d'informations supplémentaires, reportez-vous à la lettre d'informations mensuelle *What's New in Cisco Product Documentation*, qui répertorie également toute la documentation technique nouvelle et révisée de Cisco, accessible à l'adresse suivante :

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

Abonnez-vous au flux RSS (Really Simple Syndication) de *What's New in Cisco Product Documentation* et configurez le système pour que le contenu soit livré directement sur votre bureau et accessible via un programme de lecture. Le flux RSS est un service gratuit. Cisco utilise actuellement RSS Version 2.0.



Mise en route

Cisco Unified Attendant Console Advanced fonctionnera seulement une fois que le logiciel et le matériel de téléphonie appropriés ont été installés et configurés, comme indiqué dans le *Guide d'administration et d'installation de Cisco Unified Attendant Console Advanced*. Contactez votre administrateur système pour configurer votre système.

Accessibilité pour les personnes handicapées

Cisco Unified Attendant Console Advanced fournit des fonctionnalités d'accessibilité qui facilitent l'utilisation de l'application pour les personnes aveugles et malvoyantes.

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre la possibilité de personnaliser l'apparence de l'application, ce qui permet aux utilisateurs malvoyants d'ajuster plus facilement la disposition de la console. Ceci permet aux utilisateurs d'adapter leur environnement de travail pour s'y sentir le plus à l'aise possible. Pour accéder aux paramètres de la console, sélectionnez **Options > Préférences** ou **Options > Taille de police** dans la barre de menus. Pour plus d'informations, reportez-vous à [Chapitre 2, "Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console Advanced"](#).

Vous commandez la console à l'aide de la souris ou du clavier. De nombreuses commandes d'interface sont des icônes qui affichent une info-bulle lorsque vous passez le curseur au-dessus.

Vous pouvez également utiliser Cisco Unified Attendant Console Advanced avec un module complémentaire de lecteur d'écran appelé JAWS. Le lecteur d'écran fournit des informations sur l'état de votre Attendant Console, mais aussi sur la lecture du texte dans l'interface de votre Attendant Console.

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre également une aide contextuelle. Avec la touche **F1**, vous pouvez accéder à une aide spécifique à une fenêtre ou à un volet.

Pour plus d'informations sur le Programme d'accessibilité Cisco, contactez Cisco à l'aide du lien suivant : <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>.

Utilisation du clavier

La plupart des opérations de la commande d'appel peuvent être exécutées en utilisant soit la souris, soit le clavier. Le [Tableau 1-1](#) Affiche les raccourcis clavier utilisables dans Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Tableau 1-1 Raccourcis clavier


Nom de la touche	Description
Flèche vers le haut	Se déplacer vers le début d'une liste.
Flèche vers le bas	Se déplacer vers la fin d'une liste.
Flèche gauche	Faire défiler une liste vers la gauche ou déplacer l'objet sélectionné vers la gauche.
Flèche droite	Faire défiler une liste vers la droite ou déplacer l'objet sélectionné vers la droite.
Tabulation	Se déplacer de la gauche vers la droite et de haut en bas dans les éléments de la console.
Maj + Tab	Se déplacer de la droite vers la gauche et de bas en haut dans les éléments de la console.
F1	Afficher l'aide.
F2	Numéros alternatifs, Champ du Voyant d'Occupation (CVO) et état de présence. Le CVO affiche l'état des autres postes (occupé, sonnerie, disponible).
F3	Déplacer le curseur dans le premier champ de recherche du volet Répertoires.
Maj-F3	Effacer les résultats de recherche affichés dans le répertoire actif. Remarque : Vous pouvez aussi effacer les résultats de recherche en cliquant sur  .
F4	Créer un Groupe de répertoires personnels.
Maj-F4	Modifier un groupe de répertoires personnels existant.
F5	Volet Appels en cours.
F6	Volet Numérotation Rapide.
F7	Volet Appels Actifs.
F8	Volet Appels entrants en attente.
F9	Volet Files d'attente.
F10	Rendre Disponible/devenir disponible.
F12	Coordonnées de Contact.
Retour arrière	Effacer des chiffres lorsque vous tapez un numéro de contact.
Insertion	Mettre en attente sur occupation. Option utilisée pour placer un appel dans la file d'attente d'un poste occupé.
Supprimer	Rétablir. Recompose un appel.
Page suivante	Mettre en attente/Récupérer. Tous les appels qui reviennent dans le volet Appels en cours (un appel mis en garde ou sans réponse, par exemple) sont récupérés de la même façon.
Entrée	Connecter/Mettre fin. Permet soit de connecter l'appel, soit de l'annuler selon l'opération effectuée.

Tableau 1-1 Raccourcis clavier (suite)

Nom de la touche	Description
+ (plus)	Répondre au prochain/Basculer. Permet de répondre à l'appel dont la priorité est la plus élevée ou, lors de la présentation d'un appel, de basculer entre l'appelant et l'appelé. Si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée, l'appel sera déplacé dans le volet Appels Actifs sans qu'il soit nécessaire d'appuyer sur ce bouton + (plus).
- (moins)	Annuler la consultation. Une fois l'appel présenté, si le destinataire refuse d'y répondre, cette touche permet de le déconnecter tout en conservant l'appelant connecté.
Origine	Mettre en garde. Permet de mettre en garde un appel sur un poste de mise en garde d'appels.
Fin	Conférence. Cette touche permet de démarrer une conférence et d'y ajouter des participants.
Touche de menu	Afficher le menu contextuel pour la section sélectionnée de l'interface Cisco Unified Attendant Console Advanced. Utilisez les touches Flèche vers le haut ou Flèche vers le bas pour mettre un élément en surbrillance et appuyez sur Entrée pour le sélectionner.
Barre d'espace	Supprimer le numéro lors de la numérotation.
Alt-<numéro>	Afficher le <numéro> du répertoire. Où le <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10, qui sélectionne l'onglet correspondant.

Vous pouvez exécuter des fonctions supplémentaires à l'aide de la touche **Ctrl** combinée à d'autres touches. Celles-ci sont expliquées dans le [Tableau 1-2](#).

Tableau 1-2 Fonctions des combinaisons de touches avec Ctrl

Combinaison de touches	Fonction
Ctrl-F2	Exécuter une Recherche latérale basée sur le contact du répertoire sélectionné. Cela ne fonctionne que si cette fonctionnalité est activée dans Options > Préférences > Recherche filtrée .
Ctrl-F4	Supprimer un groupe de répertoires personnels.
Ctrl-F5	Afficher mes appels en attente.
Ctrl-E	Forcer les files d'attente en mode Urgence.
Ctrl-I	Afficher la boîte de dialogue Connexion.
Ctrl-M	Envoyer un e-mail à l'utilisateur d'un poste ne répondant pas à un appel.
Ctrl-O	Se déconnecter d'Attendant Console.
Ctrl-Q	Coupe le son d'un appel pour certaines opérations, comme indiqué à la section Couper le son, page 2-5 .
Ctrl-R	Reprendre un appel.
Ctrl-T	Ajouter un contact.
Ctrl-Tab et Ctrl-Maj-Tab	Sélectionner l'onglet du répertoire suivant ou précédent et afficher les coordonnées de contact.

Connexion

Vous devez vous connecter à l'application avec votre **nom d'utilisateur**, **mot de passe** et **numéro de poste**. Chaque utilisateur possède une identité unique pour se connecter à Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Pour vous connecter à Cisco Unified Attendant Console Advanced, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Appuyez sur **Ctrl-I** ou choisissez **Fichier > Connexion**.
La boîte de dialogue **Connexion** s'affiche.
- Étape 2** Entrez votre **nom d'utilisateur** et votre **Mot de passe**.
- Étape 3** Vous pouvez soit sélectionner **Utiliser les détails courants de l'appareil** afin de réutiliser le poste dont vous vous êtes servi lors de votre dernière session, soit saisir votre numéro de **Poste**.
Si vous souhaitez utiliser un numéro différent, désélectionnez l'option **Utiliser les détails courants de l'appareil** et entrez un **Poste**.
- Étape 4** Cliquez sur **Connexion**.
-

Le numéro de poste que vous utilisez pour vous connecter représente le **numéro principal** de l'appareil. Ce même numéro de poste peut être configuré comme numéro principal d'un autre appareil sur une partition différente. Si tel est le cas, vous pouvez utiliser l'adresse MAC - un identifiant unique pour chaque appareil - pour identifier les deux postes configurés avec le même numéro de poste.

Lors de la connexion, si le poste que vous avez entrez existe dans plusieurs partitions ou s'il est partagé au sein de la même partition dans Cisco Unified Communication Manager et que vous n'avez *pas* sélectionné **Utiliser les détails courants de l'appareil**, la fenêtre **Appareils en double** s'affiche. Vous utilisez cette fonctionnalité pour sélectionner l'**adresse MAC** - l'identifiant unique - d'un appareil. S'il existe plusieurs instances dans Cisco Unified Communication Manager pour le numéro de répertoire d'un appareil, l'adresse MAC est utilisée pour identifier l'appareil en question. Lorsque vous sélectionnez une adresse MAC, le numéro du répertoire, la description, la partition de l'itinéraire et l'espace de recherche d'appels de ce poste sont affichés. Si vous êtes satisfait de la sélection, cliquez sur **OK**.

Désormais, l'application va démarrer en utilisant le numéro sélectionné, qui sera utilisé pour les sessions suivantes sur le même ordinateur.



Remarque

Les lignes partagées ne sont *pas* prises en charge en tant que téléphones d'opérateur.

Lorsque vous vous connectez à une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente dotée d'un serveur de publication (principal) et d'un serveur abonné (secondaire), l'application se connecte au serveur actif lors de la dernière connexion. Si le serveur de publication par défaut ne répond pas, l'application bascule sur le serveur abonné dès qu'il n'y a plus d'appels actifs. Si l'application ne peut pas se connecter au serveur de publication lors de la connexion, vous êtes informé de la connexion au serveur abonné. Si la connexion est impossible avec les deux serveurs, un message d'échec s'affiche.

**Remarque**

Lorsque vous êtes connecté au serveur abonné, vous ne pouvez pas effectuer les opérations suivantes :

- Modifier les préférences de l'utilisateur.
- Créer, mettre à jour ou supprimer des contacts, notamment des contacts dans le CVO ou des groupes de répertoires personnels, ni créer, mettre à jour ou supprimer des groupes de répertoires personnels.

Si le serveur de publication devient disponible alors que vous êtes connecté au serveur abonné, l'application vous demande si vous voulez changer de serveur ou rester connecté au serveur abonné. Si vous êtes connecté au serveur abonné et qu'il tombe en panne, vous êtes informé du basculement sur le serveur de publication si ce dernier est disponible.

Rendre indisponible

Vous pouvez prendre une pause en *passant en mode indisponible*. Les appels continuent à s'afficher sur la console, mais vous ne pouvez pas y répondre, à moins qu'ils sonnent sur votre appareil. Si vous passez en mode indisponible, tous les appels que vous avez transmis et dont le délai d'attente a expiré s'affichent sur une autre console Attendant dans le volet Appels en cours. Si une file d'attente a été configurée en *Distribution forcée* (pour plus d'informations, reportez-vous à [Distribution forcée, page 3-3](#)), les appels ne sont pas transmis directement sur le combiné de l'opérateur, mais sont en attente dans le système en vue d'être acheminés ou transmis au service de débordements d'appels. Si un opérateur n'est pas disponible, le système essaye d'acheminer l'appel vers le service de débordements d'appels mis en place pour pallier aux *absences d'opérateurs* et configuré via Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Pour vous rendre indisponible, appuyez sur **F10**, puis, dans le message de confirmation de l'activation du **mode indisponible**, cliquez sur **Oui**.

Pour redevenir disponible, cliquez sur **F10**.

Vous pouvez aussi configurer Cisco Unified Attendant Console Advanced de manière à passer automatiquement en mode indisponible lorsque votre ordinateur est inactif pendant un certain temps. Pour plus d'informations sur cette procédure, reportez-vous à [Indisponible auto, page 2-2](#).

Interface

L'interface client Cisco Unified Attendant Console Advanced est constituée de plusieurs parties.

The screenshot shows the Cisco Unified Attendant Console Advanced interface. The components are numbered as follows:

- 1**: Menu bar (File, View, Options, Help)
- 2**: Queues panel (All Queues (2), Internal (1), Custom Svc, Main Line (1))
- 3**: Call queues and status area (Internal Lauren Brown 1008 0:15, Internal Queue, Internal Alan Grant 1008 0:05, Main Line Queue)
- 4**: Full Directory table with columns: Last Name, First Name, Department, Job Title, Location, Number
- 5**: Command bar with various icons
- 6**: Active Calls panel (Talking Internal Joan Fleming I...)
- 7**: Calls In Progress table with columns: Call For, Wait Time, Call From, Status
- 8**: Parked Calls panel (Last call parked at: 88021, Parked For: Daniel Bushell (1028))
- 9**: Speed Dial panel with columns: Name, Company, Number
- 10**: Status bar (Cisco is logged in at: 1004, Ready, Database connected)

Légende :

1. Barre de menus
2. Volet Files d'attente
3. Volet Appels entrants en attente
4. Volet Répertoires
5. Barre d'outils de commande d'appel
6. Volet Appels Actifs.
7. Volet Appels en cours
8. Volet Appels mis en garde
9. Volet Numérotation Rapide
10. Barre d'état.

Barre de menus

Le [Tableau 1-3](#) décrit la barre de menus.

Tableau 1-3 Options de menus

Nom du contrôle	Description
Fichier	
Connexion	Se connecter.
Fermeture de session	Se déconnecter de Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Quitter	Fermer l'application.
Visualiser	
Barres d'outils	Activer/désactiver la barre d'outils Commande d'Appel.
Files d'attente	Choisissez Visualiser toutes les files d'attente , Visualiser les files d'attente individuellement ou les deux. Pour les statistiques des files d'attente, choisissez Visualiser les statistiques des files d'attente .
Numérotation rapide	Activer/désactiver le volet Numérotation Rapide.
Mettre en garde	Activer/désactiver le volet Appels mis en garde.
Afficher les salutations	Activer/désactiver la fenêtre Salutations.
Afficher mes appels en attente	Activer/désactiver l'affichage des appels mis en attente. La touche de raccourci de cette fonction est (Ctrl-F5).
Options	
Préférences	Ouvrir la fenêtre Préférences permettant de personnaliser Cisco Unified Attendant Console Advanced.
Urgence	Définir le mode Urgence pour toutes les files d'attente. Tous les appels sont transmis vers une destination préconfigurée.
Recherche filtrée	Activer la recherche avec l'opérateur ET.
Taille de police	Modifier la taille de la police utilisée dans l'interface.
Aide	
Table des matières	Afficher l'aide.
Recherche par mot-clé	Utiliser des mots-clés pour effectuer une recherche dans le fichier d'aide.
Graphiques	Afficher les icônes utilisées dans l'interface.
À propos d'Attendant Console	Afficher la version de Cisco Unified Attendant Console Advanced et les informations de copyright.

Volet Files d'attente

Le volet Files d'attente contient les files d'attente disponibles pour les opérateurs connectés. Une icône s'affiche pour chaque file d'attente.







Vous pouvez voir toutes les files d'attente disponibles sous la forme d'une icône simple en sélectionnant **Visualiser > Files d'attente > Visualiser toutes les files d'attente** à partir du menu principal ; et vous pouvez afficher une icône pour chaque file d'attente en sélectionnant **Visualiser > Files d'attente > Visualiser les files d'attente individuellement**. Pour visualiser les statistiques des files d'attente, (nombre d'appels abandonnés, opérateurs connectés et opérateurs disponibles), choisissez **Visualiser > Files d'attente > Visualiser les statistiques des files d'attente**. Les statistiques des files d'attente sont réinitialisées à minuit. Si aucune option n'est sélectionnée dans **Visualiser > Files d'attente**, le volet Files d'attente est masqué.

Lorsqu'un appel entrant est placé dans une file d'attente, le nombre d'appels en attente s'affiche ; en fonction de la configuration du serveur Cisco Unified Attendant Console Advanced, l'appelant entend soit une sonnerie, soit une musique d'attente jusqu'à ce que l'appel soit pris.

Dans la configuration par défaut, Attendant Console soumet les appels entrants à tous les opérateurs connectés. Toutefois, vous pouvez configurer Cisco Unified Attendant Console Advanced pour que les appels soient transmis aux utilisateurs connectés à tour de rôle (mode « round-robin »). Vous n'avez pas besoin d'appuyer sur la touche **Répondre au prochain** pour que l'appel s'affiche dans le volet Appels Actifs.

Le [Tableau 1-4](#) répertorie les icônes affichées dans le volet Files d'attente.

Tableau 1-4 Icônes du volet Files d'attente

Icônes	Types de file d'attente
	File d'attente configurée en Distribution forcée.
	File d'attente active et prête à recevoir des appels.
	File d'attente en service nocturne.
	Toutes les files d'attente (nombre total d'appels en attente dans toutes les files d'attente disponibles).
	File d'attente en mode Urgence
	Toutes les files d'attente en mode Urgence.

Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le volet Files d'attente pour :

- Sélectionner les files d'attente en urgence (le fait d'appuyer sur **Ctrl-E** permet également d'afficher la boîte de dialogue **Urgence**)
- **Visualiser les statistiques des files d'attente** (ou choisissez **Visualiser > Files d'attente > Visualiser les statistiques des files d'attente**). Il s'agit d'un basculement : le fait de cliquer alternativement permet d'activer et de désactiver cette fonctionnalité.

Volet Appels entrants en attente

Le volet Appels entrants en attente affiche les appels placés dans les files d'attente, plus les informations suivantes :

- Nom de l'appelant - affiché uniquement pour les appels où l'Identifiant de la ligne de l'appelant (ILA) correspond à celui d'un numéro de téléphone du répertoire
- Numéro (ILA) de l'appelant
- Durée de l'attente dans la file d'attente
- Nom de la file d'attente (facultatif)
- Une icône triangulaire dont la couleur correspond à la file d'attente dont provient l'appel s'affiche (si les couleurs des appels de la file d'attente ont été configurées pour la file d'attente, comme indiqué à la section [Appels en attente, page 2-5](#))

Pour contrôler les appels dans ce volet, vous pouvez utiliser les raccourcis clavier suivants :


- **+** (plus) – Répondre au prochain appel entrant. Si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée, l'appel est automatiquement déplacé vers le volet Appels Actifs.
- **Entrée** – Répondre à l'appel entrant

Vous pouvez également accéder à ces fonctions en cliquant avec le bouton droit sur un appel dans le volet Appels Actifs et en choisissant une option du menu.

Volet Répertoires

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre deux types de répertoires :





- **Répertoire plein** - Ce volet est affiché par défaut. Il contient l'ensemble des contacts synchronisés par Cisco Unified Attendant Console Advanced – contacts internes et externes.
- **Groupes de répertoires personnels** : ces répertoires peuvent être modifiés pour afficher une partie du Répertoire plein. Les groupes de répertoires personnels ne peuvent être modifiés, partagés, individualisés ou supprimés que par l'utilisateur qui les a créés. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Groupes de répertoires personnels, page 1-12](#).

Vous pouvez ouvrir plusieurs répertoires en même temps, chacun d'entre eux étant identifié par un onglet à son nom. Vous ne pouvez cependant en consulter qu'un à la fois. Pour afficher un autre répertoire, cliquez simplement sur son onglet. Par défaut, l'onglet Répertoire plein est situé le plus à gauche tandis que l'onglet **Créer un nouveau groupe de répertoires personnels**  est à l'opposé. À l'exception de l'onglet **Créer un nouveau groupe de répertoires personnels**, vous pouvez changer l'ordre de tous les onglets en procédant de l'une des façons suivantes :

- Sélectionnez **Options > Préférences > Répertoire**, puis réorganisez la liste **Groupes de répertoires** (reportez-vous à [Répertoire, page 2-6](#)).
- Faites glisser l'onglet à la position de votre choix

Configurez le volet Répertoires via **Options > Préférences** (pour plus d'informations, reportez-vous à [Répertoire, page 2-6](#)).

Les informations de contact suivantes sont affichées par défaut :

- État de présence . Reportez-vous à [Tableau 1-5, page 1-10](#).
- État du téléphone . Reportez-vous à [Tableau 1-5, page 1-10](#).
- Notes . Reportez-vous à [Tableau 1-5, page 1-10](#).
- Assistant, autres contacts ou numéros de contact supplémentaires. . Reportez-vous à [Tableau 1-5, page 1-10](#).
- Numéro
- Nom
- Prénom
- Service
- Titre professionnel

Vous pouvez redimensionner les colonnes du répertoire en faisant glisser les bordures de leurs en-têtes, ou les déplacer horizontalement en faisant glisser leur en-tête, puis en relâchant le bouton de la souris.

Le tableau ci-dessous décrit les colonnes dont l'en-tête contient une icône.

Tableau 1-5 Icônes dans les répertoires





















En-tête de colonne	Description
	État de présence du contact. Pour plus d'informations sur les icônes de cette colonne, reportez-vous à la section Affichage de l'état de présence Microsoft, page 3-22 ou Affichage de l'état de présence Cisco Unified, page 3-21 , selon le cas.
	<p>État du téléphone du contact, dont la valeur peut être :</p> <ul style="list-style-type: none"> •  = Raccroché •  = Actif •  = Indisponible •  = Sonnerie d'appel entrant <p>Cette colonne indique également le type de numéro de contact utilisé :  (portable),  (bureau),  (domicile),  (télécopie) ou  (téléavertisseur).</p>

Tableau 1-5 Icônes dans les répertoires

En-tête de colonne	Description
	 = Des notes sont associées au contact.
	<p>Assistant, Autres contacts ou Numéros de contact supplémentaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> •  = Le contact a un assistant ajouté aux numéros alternatifs. Cette icône a priorité sur les icônes Autres contacts  et Numéros de contact supplémentaires . Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Définition de numéros alternatifs, page 3-20. •  = Le contact a un ou plusieurs autres contacts (mais aucun assistant) ajoutés à ses numéros alternatifs. Cette icône a la priorité sur l'icône Numéros de contact supplémentaires . •  = Le contact a deux numéros de contact supplémentaires ou plus parmi les suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Portable - Bureau 1 - Bureau 2 - Origine - Pager - Télécopie <p>Cette icône n'apparaît pas si le contact a un assistant ou d'autres contacts.</p>

Vous pouvez contrôler les appels des contacts dans n'importe quel répertoire en procédant comme suit :


- Sélectionnez un contact dans le répertoire, puis cliquez sur l'une des commandes décrites dans [Barre d'outils de commande d'appel](#), page 1-17.
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un contact et sélectionnez-le dans le menu.
- Utilisez les raccourcis clavier décrits dans [Utilisation du clavier](#), page 1-2.

Le [Tableau 1-6](#) décrit les raccourcis clavier utilisables dans le volet Répertoires.

Tableau 1-6 Raccourcis clavier utilisés dans les répertoires

Touche	Fonction
Flèche vers le haut	Se déplacer vers le haut de la liste.
Flèche vers le bas	Se déplacer vers le bas de la liste.
Flèche gauche	Faire défiler la liste vers la gauche ou déplacer l'objet sélectionné vers la gauche.
Flèche droite	Faire défiler la liste vers la droite ou déplacer l'objet sélectionné vers la droite.
Page suivante	Mettre en garde ou récupérer l'appel sélectionné.
Entrée	Appeler le numéro sélectionné/terminer l'appel actif/récupérer l'appel en attente sélectionné.

Tableau 1-6 Raccourcis clavier utilisés dans les répertoires (suite)

Touche	Fonction
Tabulation	Se déplacer de la gauche vers la droite et de haut en bas dans les éléments de la console.
Maj + Tab	Se déplacer de la droite vers la gauche et de bas en haut dans les éléments de la console.
F2	Activer le Champ du Voyant d'Occupation (CVO), l'état de présence et les numéros alternatifs.
F4	Créer un Groupe de répertoires personnels.
F12	Ouvrir les Coordonnées de Contact.
Maj-F3	Effacer les résultats de recherche affichés dans le répertoire actif. Remarque : Vous pouvez aussi effacer les résultats de recherche en cliquant sur  .
Maj-F4	Modifier un groupe de répertoires personnels existant.
Ctrl-F2	Effectuer une <i>recherche latérale</i> - filtrer automatiquement la liste des contacts pour afficher uniquement les contacts qui correspondent à celui sélectionné dans un champ spécifique. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section Recherche latérale , page 1-24.
Ctrl-F4	Supprimer un groupe de répertoires personnels.
Ctrl-Tab et Ctrl-Maj-Tab	Sélectionner l'onglet du répertoire suivant ou précédent et afficher les coordonnées de contact.
Alt-<numéro>, où <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10	Afficher un répertoire spécifique. Vous pouvez utiliser cette méthode pour afficher les onglets des 10 premiers répertoires uniquement. Par exemple, si vous avez cinq répertoires et que vous appuyez sur Alt-2 , l'onglet du deuxième répertoire s'affiche.

Groupes de répertoires personnels

Les Groupes de répertoires personnels permettent à l'opérateur de Cisco Unified Attendant Console Advanced de créer des répertoires personnalisés de contacts spécifiques. Ceci simplifie la navigation par rapport à la navigation dans le répertoire plein. Vous pouvez créer jusqu'à 100 groupes de répertoires personnels et partager chacun d'entre eux avec d'autres opérateurs. Pour plus d'informations sur le partage des groupes de répertoires personnels, reportez-vous à [Groupes de répertoires personnels](#), page 2-7.



Remarque

Les points suivants :


- Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication pour pouvoir créer des groupes de répertoires personnels, les supprimer, les modifier, les partager ou les individualiser.
- Chaque contact du répertoire plein ou du répertoire personnel utilise une unité de votre licence de contact. Cisco Unified Attendant Console Advanced prend en charge jusqu'à 100 000 contacts.

L'utilisateur qui crée un groupe de répertoires personnels est identifié comme le *propriétaire* de ce groupe. Seul le propriétaire d'un groupe de répertoires personnels peut modifier, supprimer, partager ou individualiser le groupe. Les groupes de répertoires personnels ne peuvent pas changer de propriétaire. Le propriétaire du groupe de répertoires personnels et tous les utilisateurs qui le partagent peuvent ajouter des contacts, les supprimer ou modifier ceux qui ont été ajoutés manuellement.

Pour naviguer entre les répertoires personnels, vous pouvez soit sélectionner l'en-tête d'onglet, soit utiliser **Ctrl-Tab** et **Ctrl-Maj-Tab** pour sélectionner le répertoire suivant ou précédent. Sinon, vous pouvez aller directement à l'un des dix premiers onglets en appuyant sur **Alt-<numéro>**, où <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10.



Remarque

Cette méthode ne permet pas de sélectionner l'onglet **Créer un nouveau groupe de répertoires personnels** .


Création de groupes de répertoires personnels



Remarque

Vous pouvez créer jusqu'à 100 groupes de répertoires personnels.

Pour créer un groupe de répertoires personnels :

- Étape 1** Sélectionnez le volet **Répertoires**, puis effectuez l'une des actions suivantes :
- Cliquez sur l'onglet **Créer un nouveau groupe de répertoires personnels** .
 - Appuyez sur **F4**
 - Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Groupe de répertoires personnels > Nouveau**.
- La boîte de dialogue **Nouveau groupe de répertoires personnels** s'affiche.
- Étape 2** Sous **Détails**, tapez un **Nom** et une **Description** appropriés pour le groupe.
- Étape 3** Sous **Filtre**, sélectionnez un **Champ** dans lequel vous souhaitez filtrer les contacts.
- Étape 4** Sous **Filtre**, sélectionnez la comparaison que vous souhaitez effectuer :
- **commence par**
 - **contient**
 - **se termine par**
 - **est égal à**
 - **est supérieur ou égal à** (données de champ numérique uniquement)
 - **est inférieur ou égal à** (données de champ numérique uniquement)
- Étape 5** Sous **Filtre**, tapez une **Valeur** avec laquelle vous souhaitez comparer les données du champ sélectionné. Par exemple : Champ : **Nom**, comparaison : **commence par**, et Valeur : **K**, crée un répertoire de contacts dont le nom commence par la lettre K.
- Étape 6** Vous pouvez cliquer sur **Nouveau** pour ajouter d'autres critères, jusqu'à trois maximum. Cliquez sur **Retirer** pour supprimer les critères.
- Étape 7** Cliquez sur **OK** pour créer le groupe de répertoires personnels.

**Remarque**

Les points suivants :

- Si vous créez un répertoire en utilisant le champ **Numéro** pour filtrer, la valeur que vous saisissez est comparée à *tous* les champs de numéro indexés (par exemple, Poste principal, Bureau 1, Bureau 2 et Portable) et tous les contacts correspondant à ce critère seront affichés. Avec le répertoire affichant uniquement le numéro de poste principal ou le numéro de remplacement (défini dans l'onglet **Préférences > Généralités et Priorité des numéros de contacts internes**), il peut s'avérer que votre groupe de répertoires personnels affiche des résultats incohérents. Ceci indique que le contact comporte un autre champ numéroté correspondant aux critères définis.

Par exemple, si un contact a comme numéro principal **22222** et que son numéro de Bureau 1 est **1111**, le répertoire plein affiche **22222**. Si Bureau 1 est un champ indexé, lorsque vous créez un groupe de répertoires personnels en indiquant **Le numéro est égal à 2222** ou **Le numéro est égal à 1111**, le numéro affiché pour le contact est **22222**.

- Une fois que vous avez partagé un groupe de répertoires personnels, vous ne pouvez pas modifier les critères utilisés lors de sa création.

Affichage des détails d'un groupe de répertoires personnels

Pour afficher les détails d'un groupe de répertoires personnels, comme le nom de son propriétaire ou le filtre appliqué, procédez comme suit :

Étape 1 Sélectionnez le groupe de répertoires personnels.

Étape 2 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Appuyez sur **Maj-F4**.
- Faites un clic droit et choisissez **Groupe de répertoires personnels > Détails**.

La boîte de dialogue **Détails du groupe de répertoires personnels** s'affiche. Cliquez sur **Annuler** pour fermer la boîte de dialogue.

Modification de groupes de répertoires personnels

Seul le propriétaire d'un groupe de répertoires personnels peut modifier les critères utilisés lors de sa création. Si vous avez partagé un groupe de répertoires personnels, vous ne pouvez pas en modifier les critères.

Pour modifier un groupe de répertoires personnels, procédez comme suit :

Étape 1 Affichez les détails d'un groupe de répertoires personnels.

Étape 2 Dans la boîte de dialogue **Détails du groupe de répertoires personnels**, modifiez les critères selon vos besoins, puis cliquez sur **OK**.

Suppression de groupes de répertoires personnels

Seul le propriétaire d'un groupe de répertoires personnels peut le supprimer. Si vous supprimez un groupe de répertoires personnels, il est supprimé du système. Si vous essayez de supprimer un groupe de répertoires personnels auquel vous avez ajouté manuellement des contacts, vous pouvez les déplacer vers le répertoire plein au lieu de les supprimer.

Pour supprimer un groupe de répertoires personnels, procédez comme suit :

Étape 1 Sélectionnez le groupe de répertoires personnels.

Étape 2 Deux possibilités :

- Appuyez sur les touches **Ctrl-F4**.
- Faites un clic droit et choisissez **Groupe de répertoires personnels > Supprimer**.

La boîte de dialogue **Supprimer groupe de répertoires personnels** s'affiche. Les contacts d'un groupe de répertoires personnels sont affichés sous forme de liste. Les contacts ayant des numéros alternatifs sont affichés en tête de liste.

Une boîte de dialogue vous demande de confirmer la suppression du groupe de répertoires personnels. Si le groupe est partagé, un avertissement vous le signale et indique que la suppression s'appliquera à tous les écrans.

Étape 3 Si votre groupe de répertoires personnels ne contient pas de contacts ajoutés manuellement, passez à l'[Étape 5](#).

Si vous avez ajouté manuellement des contacts au groupe de répertoires personnels *et que ceux-ci n'existent pas dans d'autres groupes*, un message vous avertit et vous pouvez déplacer ces contacts vers le répertoire plein avant de supprimer le groupe de répertoires personnels.

Étape 4 Pour supprimer un groupe de répertoires personnels ainsi que tous les contacts appartenant à ce groupe, sélectionnez **Supprimer les contacts**.

Pour déplacer des contacts vers le répertoire plein avant de supprimer un groupe de répertoires personnels :

- a. Sélectionnez **Déplacer les contacts vers le répertoire plein**.

Les contacts ajoutés manuellement sont récapitulés dans une liste. Par défaut, tous les contacts sont sélectionnés pour être déplacés vers le répertoire plein.

- b. Sélectionnez un par un tous les contacts que vous souhaitez déplacer vers le répertoire plein et désélectionnez ceux que vous ne souhaitez pas déplacer.



Remarque

Si vous désélectionnez *tous* les contacts, vous devez sélectionner certains d'entre eux ou sélectionner **Supprimer les contacts** avant de poursuivre.

Étape 5 Cliquez sur **Oui**.

- Si vous *n'avez pas* ajouté manuellement des contacts au groupe de répertoires personnels, celui-ci est supprimé.
- Si vous *n'avez pas choisi de déplacer de contacts ajoutés manuellement* vers le répertoire plein, les contacts et le groupe de répertoires personnels sont supprimés.
- Si vous *avez choisi de déplacer des contacts ajoutés manuellement* vers le répertoire plein, les contacts sont déplacés et le groupe de répertoires personnels est supprimé.

Les utilisateurs qui partageaient le groupe de répertoires personnels reçoivent un message leur signalant la suppression ; si parmi eux, certains étaient en train de visualiser le groupe, celui-ci disparaît de leur console.



Remarque

Vous pouvez également supprimer un groupe de répertoires personnels à partir de la boîte de dialogue **Détails du groupe de répertoires personnels** qui s'affiche lorsque vous modifiez un groupe ; cliquez sur **Supprimer**, puis suivez la procédure précédente à partir de l'[Étape 3](#).

Ajout de contacts aux répertoires

Vous pouvez créer de nouveaux contacts dans n'importe quel répertoire affiché : plein ou personnel. Les contacts ajoutés au répertoire plein sont disponibles pour tous les opérateurs. Les contacts ajoutés à un groupe de répertoires personnels sont disponibles uniquement pour le propriétaire (créateur) du groupe et pour tous les autres opérateurs qui le partagent. Le propriétaire d'un groupe de répertoires personnels et tous les utilisateurs qui le partagent peuvent ajouter, supprimer ou modifier les contacts de ce groupe. Les changements effectués sont visibles par tous les utilisateurs partageant ce groupe de répertoires personnels.

Vous pouvez sélectionner un contact du répertoire plein, puis le faire glisser dans l'onglet d'un groupe de répertoires personnels déjà créé, même si le contact ne répond pas aux critères définis pour ce groupe. Les contacts ajoutés à des groupes de répertoires personnels ne peuvent pas être glissés dans le répertoire plein.



Remarque

Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication pour pouvoir ajouter, supprimer ou modifier des contacts.

Pour créer un contact dans le répertoire, procédez comme suit :

Étape 1 Sélectionnez le volet Répertoires souhaité en appuyant simultanément sur **Alt** et sur le **<numéro> du répertoire**, ou en cliquant sur l'onglet correspondant.

Étape 2 Effectuez l'une des actions ci-après, selon les besoins :

- Si vous êtes dans la zone Appels Actifs, appuyez sur **F12**.
- Si vous n'êtes pas dans la zone Appels Actifs, vous pouvez soit appuyer sur **Ctrl-T**, soit faire un clic droit dans le volet Répertoires, puis choisir **Ajouter un Contact**.

La fenêtre **Coordonnées de Contact** s'affiche.

Étape 3 Saisissez les coordonnées du contact, y compris le **Type du contact**. **contact interne** (par défaut) ou **contact externe**. Les contacts externes n'ont pas de coordonnées de poste. Si l'appel était actif, le numéro du contact est automatiquement ajouté dans l'onglet **Numéros du contact**. Si le numéro de l'appelant est un numéro interne, il est ajouté en tant que numéro de **Poste principal** ; si c'est un numéro externe, il est ajouté en tant que numéro de **Bureau 1**. Saisissez tout autre numéro de contact approprié, par exemple les numéros de portable ou de domicile du contact.



Remarque

Vous ne pouvez pas changer le type de contact une fois que vous avez créé le contact.

Étape 4 Cliquez sur **OK** pour sauvegarder le contact dans le répertoire sélectionné.

Si vous utilisez un groupe de répertoires personnels, seuls vous et les opérateurs avec qui vous partagez le groupe pourrez utiliser le contact. Pour plus d'informations sur le partage des groupes de répertoires personnels, reportez-vous à [Groupes de répertoires personnels, page 2-7](#).

Suppression de contacts dans des répertoires

Vous pouvez supprimer les contacts ajoutés manuellement de n'importe quel répertoire. Vous ne pouvez pas supprimer de contacts communiqués par Cisco Unified Communication Manager.


Remarque

La suppression d'un contact dans un répertoire entraîne sa suppression définitive du système.

Pour supprimer un contact, procédez comme suit :

Étape 1 Sélectionnez le contact, puis appuyez sur **Ctrl-D**, ou faites un clic droit et choisissez **Supprimer le contact**.

Une fenêtre de confirmation s'affiche.





Étape 2 Cliquez sur **Oui** pour supprimer le contact du répertoire.






Barre d'outils de commande d'appel

La barre d'outils Commande d'appel contient les commandes d'appels. Les commandes actives et utilisables dépendent de l'opération de commande d'appel actuellement exécutée ; par exemple :



Les commandes sont répertoriées ci-dessous.

Nom du contrôle	Icône	Description
Répondre à l'appel		Répondre à un appel entrant (pas un appel en attente).
Couper le son de l'appel		Permet de couper le son d'un appel. L'appel sera mis en attente localement (sur le combiné) et l'appelant entendra votre musique d'attente.
Supprimer l'Appel		Effacer un appel actif.
Transférer l'Appel		Effectuer un transfert avec consultation.

Nom du contrôle	Icône	Description
Récupérer l'Appel		Récupère un appel en attente.
Basculer l'appel		Basculer entre les appels actifs et en garde.
Rétablir		Rétablir une action précédente réalisée sur un appel.
Mettre en garde avec notes		Annoter l'appel en cours avant de le placer en attente. Ces notes sont personnelles et ne sont pas envoyées avec l'appel.
Mettre en attente		Mettre un appel donné directement en attente.
Propriétés de contact		Afficher les coordonnées de contact de l'appelant.
Commencer la conférence		Consulter et commencer une conférence avec un autre utilisateur.
Conférence		Mettre en liaison les participants en conférence.
Mettre en attente sur occupation		Transférer un appel vers un poste occupé.
Mettre l'appel en garde		Mettre l'appel en garde.

Vous pouvez cliquer avec le bouton droit de la souris sur le volet Appels actifs, puis choisir une option du menu contextuel pour exécuter ces commandes, ou vous pouvez également y accéder via des raccourcis à l'aide de votre clavier (reportez-vous à [Chapitre 1, "Utilisation du clavier"](#)).

Volet Appels en cours

Le volet Appels en cours affiche :


- Les appels qui ont été mis en attente et qui vont revenir une fois le délai d'attente dépassé
- Les appels qui ont été mis en garde ou qui sont restés sans réponse pour une des raisons suivantes :
 - Mis en garde
 - Transférés à un poste

Le délai d'attente avant retour des appels est défini dans Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Vous pouvez récupérer ou rétablir un appel à partir du volet Appels en cours en procédant comme suit :

- Sélectionnez un contact dans le répertoire, puis cliquez sur l'un des outils décrits dans [Barre d'outils de commande d'appel, page 1-17](#).
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur un appel et sélectionnez une option du menu.
- Utilisez les raccourcis clavier décrits dans [Utilisation du clavier, page 1-2](#).

Le volet Appels en cours contient les informations suivantes :

- **Appel pour** - Le destinataire prévu de l'appel.
- **Temps d'attente** - Temps d'attente approximatif de l'appelant.
- **Appel de** - Numéro à partir duquel l'appel a été transféré.
- **État** - Si un appel a été mis en attente, mis en garde ou placé dans la file d'attente d'un poste occupé ou s'il est revenu en raison du dépassement du délai d'attente (il affiche les états suivants : Temps limite de mise en garde, Temps limite de garde par indicatif, Pas de réponse).
-  - Vous avez associé des notes à l'appel. Passez le curseur de la souris au-dessus d'elles.
- Une icône triangulaire dont la couleur correspond à la file d'attente dont provient l'appel s'affiche (si les couleurs des appels de la file d'attente ont été configurées pour la file d'attente, comme indiqué à la section [Appels en attente, page 2-5](#))

Volet Appels Actifs.

Le volet Appels Actifs affiche les appels en cours de traitement. Les informations de l'appel affichées comprennent :

- Nom de la file d'attente
- État actuel de l'appel : En garde, en cours, en conversation ou occupé
- Une icône triangulaire dont la couleur correspond à la file d'attente dont provient l'appel s'affiche (si les couleurs des appels de la file d'attente ont été configurées pour la file d'attente, comme indiqué à la section [Appels en attente, page 2-5](#))



Remarque

Si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée dans Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration, vous n'avez pas besoin d'appuyer sur + (plus) pour prendre l'appel. L'appel apparaît automatiquement dans le volet Appels Actifs et l'appelant est en ligne.

Le [Tableau 1-7](#) répertorie les touches que vous pouvez utiliser dans le volet Appels Actifs,

Tableau 1-7 Touches du volet Appels Actifs

Touche	Fonction
Flèche vers le haut	Permet de se déplacer vers le haut dans la liste des appels.
Flèche vers le bas	Permet de se déplacer vers le bas dans la liste des appels.
Entrée	Répondre à l'appel entrant qui sonne/Effacer l'appel connecté/Effectuer un transfert avec consultation.
Page suivante	Mettre en garde ou récupérer l'appel mis en attente.
Insertion	Mettre en garde un appel sur occupation.
Ctrl-F5	Afficher mes appels en attente
Plus (+)	Répondre à l'appel dont la priorité est la priorité suivante la plus élevée. Cela n'est pas nécessaire si une file d'attente a été configurée en Distribution forcée. L'appelant sera immédiatement connecté.
Moins (-)	Annuler le transfert avec consultation.

Tableau 1-7 Touches du volet Appels Actifs (suite)

Touche	Fonction
Fin	Démarrer la conférence et rassembler tous les participants à la conférence.
Supprimer	Rétablir un appel.
F2	Afficher les numéros alternatifs, le Champ du Voyant d'Occupation (CVO) et l'état de présence.
Ctrl-F2	Afficher la fonction de recherche latérale dans les répertoires. Vous devez préalablement l'activer dans les préférences.
F12	Coordonnées du contact/Ajouter un contact.
Origine	Mettre en garde un appel sur un appareil.
Ctrl-M	Envoyer un e-mail à l'utilisateur d'un poste ne répondant pas à un appel.
Ctrl-Q	Coupe le son d'un appel pour certaines opérations, comme indiqué à la section Couper le son, page 2-5 .





Vous pouvez également accéder à ces options en cliquant avec le bouton droit sur un appel dans le volet Appels Actifs et en choisissant une option du menu.

Volet Appels mis en garde

Le volet Appels mis en garde affiche une liste des dispositifs de mise en garde d'appels (dispositifs virtuels sur lesquels les appels sont placés en attente et pris à partir de n'importe quel autre poste du centre d'appel) et leurs numéros de poste. Lorsqu'un appel est mis en attente, les informations suivantes sont également affichées :


- **Appel pour** : le nom et le numéro de poste du contact à qui l'appel est destiné.
- **Appel de** : le nom (si disponible) et le numéro de l'appelant.
- **Mis en garde par** : le nom de l'opérateur qui a mis l'appel en garde, si disponible.
- **Étiquette de Routage** : informations relatives à la file d'attente sur laquelle l'appel a été reçu.

Vous pouvez masquer ou afficher le volet Appels mis en garde en sélectionnant **Visualiser > Mettre en garde**. Par défaut, tous les dispositifs sont affichés. Les commandes disponibles dans le volet Appels mis en garde sont décrites ci-dessous :

Commande	Fonction
	Affiche tous les dispositifs de mise en garde d'appel.
	Affiche tous les dispositifs de mise en garde d'appel disponibles pour vous. Les dispositifs non utilisés sont repérés avec ce symbole.
	Affiche uniquement les dispositifs de mise en garde d'appel sur lesquels des appels ont été mis en garde. Les dispositifs contenant des appels que vous avez mis en garde sont repérés avec ce symbole.
	Affiche uniquement les dispositifs de mise en garde d'appel sur lesquels d'autres opérateurs ont mis en garde leurs appels. Les dispositifs contenant des appels mis en garde par d'autres sont repérés avec ce symbole.

Les informations suivantes sont également affichées :

- **Dernier appel en garde / indic. au** : indique le numéro du poste sur lequel vous avez mis en garde le dernier appel.
- **Mis en garde pour** : lorsqu'un appel revient d'un poste occupé et que vous mettez cet appel en garde, il s'agit du nom du contact depuis lequel l'appel est revenu.

L'icône  **Hors service** en regard d'un dispositif de mise en garde d'appel indique que celui-ci ne fonctionne pas et ne peut donc pas servir pour mettre des appels en garde. Pour plus d'informations, reportez-vous aux sections [Mise en garde d'appels, page 3-12](#) et [Récupération des appels mis en garde, page 3-13](#).

Volet Numérotation Rapide

Le volet Numérotation Rapide contient une liste des contacts fréquemment composés de façon à pouvoir les rappeler rapidement. Pour chaque contact disponible dans le volet Numérotation rapide, les informations suivantes sont fournies :

- **Nom** complet
- **Société**
- **Numéro** de téléphone

Vous pouvez effectuer des opérations de commande d'appel sur les contacts en procédant comme suit :

- Sélectionnez un contact, puis cliquez sur n'importe quel outil dans [Barre d'outils de commande d'appel, page 1-17](#)
- Utilisez les raccourcis clavier décrits dans [Utilisation du clavier, page 1-2](#).



Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication pour pouvoir ajouter, supprimer ou modifier des numéros de numérotation rapide.

Ajoutez des entrées au volet Numérotation Rapide

Pour ajouter un numéro au volet Numérotation Rapide, procédez de l'une des façons suivantes :

- Faites glisser un contact depuis un répertoire dans le volet Numérotation rapide puis, dans la boîte de dialogue **Confirmer la numérotation rapide privée**, cliquez sur **Oui**.

Ou

- Effectuez l'une des actions suivantes :
 - Appuyez sur **Alt-F6**
 - Cliquez avec le bouton droit de la souris dans le volet Numérotation Rapide et sélectionnez **Ajouter la Numérotation Rapide**.
- Saisissez le **Numéro**, le **Nom** et le **Nom de la société** du contact à enregistrer comme numérotation rapide.
- Si vous voulez que la numérotation rapide soit visible pour tous les opérateurs, désélectionnez la case **Numérotation rapide privée**.

Les numéros de numérotation rapide privée peuvent uniquement être modifiés et visualisés par vos soins. Les autres utilisateurs qui se connectent à l'application ne sont pas en mesure de visualiser les numéros dont la case est cochée.

- d. Cliquez sur **OK**.
-

Suppression d'entrées dans le volet Numérotation Rapide

Pour supprimer une entrée dans le volet Numérotation Rapide, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez la numérotation rapide à supprimer.
 - Étape 2** Cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez **Supprimer la Numérotation Rapide**.
 - Étape 3** Cliquez sur **Oui** dans le message de confirmation.
-

Modification d'entrées dans le volet Numérotation rapide

Pour modifier une entrée dans le volet Numérotation Rapide, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez la numérotation rapide à mettre à jour.
 - Étape 2** Cliquez avec le bouton droit de la souris et choisissez **Éditer la Numérotation Rapide**.
 - Étape 3** Modifiez les champs **Nom**, **Numéro** et **Société**.
 - Étape 4** Modifiez le paramètre **Numérotation rapide** selon vos besoins.
 - Étape 5** Cliquez sur **OK**.
-

Barre d'état

La barre d'état est un volet d'information situé en bas de la fenêtre Cisco Unified Attendant Console Advanced ; elle est divisée en sections contenant chacune des données sur l'état actuel d'un aspect de l'application. De gauche à droite, les sections sont :

- Connexion au serveur.
- État de l'application. Par exemple, **Prêt**.
- Connexion à la base de données.

Lorsque vous passez le pointeur de la souris sur la section Connexion au serveur, un message vous signale si vous avez perdu la connexion avec le serveur ou si vous êtes connecté au serveur abonné. Par exemple :

Vous êtes connecté au serveur « DOC-VM_CUAC002 », qui est votre serveur abonné.

De même, lorsque vous passez le pointeur de la souris sur la section Connexion à la base de données, un message vous indique si vous êtes connecté à la base de données du serveur abonné. Dans les deux cas, cliquez sur la croix ou attendez dix secondes pour fermer le message.

Après avoir consulté ces messages et aussi longtemps que dure la condition, l'icône représentant un point d'exclamation reste affichée dans la section correspondante de la barre d'état.

Actions fréquentes

Cette section décrit les actions que vous effectuez fréquemment avec Cisco Unified Attendant Console Advanced :

- [Composition d'un numéro](#)
- [Recherche de contacts dans les répertoires, page 1-23](#)
- [Recherche latérale, page 1-24](#)

Composition d'un numéro

Plutôt que de sélectionner un contact dans un répertoire, puis de passer un appel, vous pouvez composer un numéro directement depuis votre clavier si le curseur n'est pas dans un champ de recherche. Au fur et à mesure de la saisie, les chiffres apparaissent dans le champ situé en bas du volet Appels actifs. Pour modifier le numéro, vous pouvez utiliser les raccourcis clavier suivants :

- **Retour arrière** – Effacer un chiffre
- **Barre d'espace** – Effacer le numéro pendant sa numérotation
- **Entrée** – Composer le numéro

Recherche de contacts dans les répertoires

Le moteur de recherche de Cisco Unified Attendant Console Advanced vous permet de rechercher une personne donnée au moyen de critères configurés dans les répertoires. Cette fonction est utile si la console est très chargée.

Pour rechercher une personne ou un numéro, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez le répertoire dans lequel se trouve le contact recherché. Il peut s'agir du Répertoire plein ou d'un groupe de Répertoires personnels. Pour naviguer entre les répertoires personnels, vous pouvez soit sélectionner l'en-tête d'onglet, soit appuyer sur **Ctrl-Tab** et **Ctrl-Maj-Tab** pour sélectionner le répertoire suivant ou précédent. Sinon, vous pouvez aller directement à l'un des dix premiers onglets en appuyant sur **Alt-<numéro>**, où <numéro> est un nombre entier entre 1 et 10.
- Étape 2** Si l'onglet Répertoire est sélectionné, le curseur se placera par défaut sur la première zone de recherche. En outre, dès que vous commencez à taper, le curseur passe automatiquement dans la première zone de recherche.
- Étape 3** Vous pouvez rechercher le répertoire en utilisant l'un des champs affichés (vous pouvez contrôler ceux que vous souhaitez visualiser en suivant les instructions de la section [Répertoire, page 2-6](#)). Vous pouvez appuyer sur la touche de **tabulation** pour passer d'un champ de recherche à l'autre.
- Étape 4** Saisissez la chaîne que vous souhaitez rechercher.



Remarque

En activant la fonction Recherche avec l'opérateur ET, vous pouvez effectuer simultanément des recherches sur deux champs. Exemple : *John* dans le champ **Prénom** et *Smith* dans le champ **Nom**. La recherche va renvoyer uniquement les enregistrements de contact qui correspondent aux DEUX champs. Pour en savoir plus sur la fonction Recherche avec l'opérateur ET, reportez-vous à [Recherche filtrée, page 2-9](#).

Étape 5 Appuyez sur **Entrée**.

Le répertoire sélectionné affiche uniquement les contacts qui correspondent aux critères de recherche.

Étape 6 Pour appeler le contact, double-cliquez sur le contact ou sélectionnez-le, puis appuyez deux fois sur **Entrée**.

Une fois l'appel terminé, les résultats de recherche du répertoire sont effacés et le répertoire plein est de nouveau affiché. Vous pouvez configurer Cisco Unified Attendant Console Advanced pour que les résultats de recherche continuent de s'afficher durant les événements de commande d'appel, tels qu'une réponse à un appel ou la fin d'un appel. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Recherche filtrée](#), page 2-9.

Recherche latérale

Lorsque vous effectuez une recherche latérale, vous filtrez la liste des contacts pour afficher uniquement les contacts qui correspondent à celui sélectionné dans l'un des champs suivants :

- Aucun : la fonction Recherche latérale est désactivée
- Prénom
- Nom
- Champ utilisateur 1
- Titre professionnel
- Lieu
- Service
- Numéro

Vous devez définir ce champ avant de réaliser une recherche latérale. Pour définir le champ de recherche latérale, sélectionnez **Options > Préférences > Recherche filtrée**, comme indiqué dans la section [Recherche filtrée](#), page 2-9.

Vous pouvez effectuer une recherche latérale dans n'importe quel répertoire.

Ce type de recherche vous permet d'afficher uniquement les contacts dont les données correspondent à celles des champs ci-dessus. Par exemple, si vous lancez une **recherche latérale** sur **Nom** et que vous sélectionnez un contact portant le nom *Smith*, la fenêtre des résultats de la **recherche latérale** répertorie uniquement les contacts avec le nom *Smith*. Vous pouvez ensuite affiner votre recherche (un processus appelé *Recherche détaillée*) en maintenant appuyée la touche **Maj**, puis en cliquant sur n'importe quel champ de la fenêtre **Recherche latérale** (chaque champ apparaît en surbrillance lorsque le pointeur passe dessus). Cela a pour effet de n'afficher que les contacts filtrés dont les données correspondent à cette valeur de champ.

Pour effectuer une recherche latérale :

Étape 1 Dans un répertoire, sélectionnez un contact avec des données dans le champ de recherche latérale défini.

Étape 2 Appuyez sur les touches **Ctrl-F2**.

La fenêtre **Recherche latérale** s'affiche avec les contacts correspondants. La barre de titre contient les détails de la recherche. Si vous déplacez ou redimensionnez la fenêtre, ces nouveaux paramètres seront conservés lors de la prochaine recherche latérale. Vous pouvez également fermer la fenêtre en appuyant sur **Echap**.

Étape 3 Pour détailler davantage la recherche, maintenez appuyée la touche **Maj**, puis cliquez sur le champ contenant les données que vous recherchez. Vous pouvez sélectionner n'importe quel champ non graphique affiché pour n'importe quel contact, à condition qu'il ait été indexé dans le répertoire. Chaque champ apparaît en surbrillance lorsque vous passez le pointeur dessus.

Par exemple, pour trouver tous les contacts appelés *James Smith* dans une liste répertoriant toutes les personnes appelées Smith, cliquez sur un des contacts dont la valeur *James* apparaît dans le champ **Prénom** : seuls les contacts appelés James Smith sont maintenant affichés.



Remarque

Pour être en mesure de continuer, vous devez fermer la fenêtre Recherche latérale ou sélectionner un contact dans celle-ci, puis exécuter une action de contrôle d'appel ; par exemple, composer le numéro de ce contact en double-cliquant dessus ou en appuyant sur **Entrée**.



Personnalisation de Cisco Unified Attendant Console Advanced

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre la possibilité de personnaliser l'affichage et les fonctionnalités de l'application afin que vous puissiez travailler de la manière la plus confortable et la plus efficace possible. Tous les paramètres de personnalisation définis sont stockés dans la base de données de façon à ce qu'ils soient chargés lors de votre prochaine connexion. La modification des paramètres n'est possible que dans les cas suivants :

- Vous êtes connecté au serveur de publication : il est impossible de les modifier lorsque vous êtes connecté au serveur abonné
- Vous disposez d'une connexion à la base de données

Pour accéder aux paramètres de la console, accédez au menu principal et sélectionnez **Options > Préférences** pour ouvrir la fenêtre **Préférences**. À gauche de la fenêtre **Préférences**, vous trouverez les onglets suivants, qui sont décrits dans la suite de ce chapitre :

- Généralités, page 2-2
- Afficher, page 2-3
- Présence, page 2-3
- Numérotation, page 2-4
- Transferts d'appel, page 2-4
- Mettre en garde, page 2-4
- Couper le son, page 2-5
- Sons, page 2-5
- Appels en attente, page 2-5
- Répertoire, page 2-6
- Groupes de répertoires personnels, page 2-7
- Numéros alternatifs, page 2-7
- En-têtes de champ, page 2-8
- Tri secondaire, page 2-8
- Recherche filtrée, page 2-9
- Consignation, page 2-10
- Avancé, page 2-10

Généralités

Les paramètres disponibles dans cet onglet sont les suivants :

- **+Affichage de l'application quand**

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre des options qui permettent d'afficher la fenêtre de l'application dans des circonstances précises :

- **Des appels en attente attendent une réponse**
- **Mon périphérique local sonne** (s'il s'agit de l'appareil utilisé pour vous connecter)
- **Réduire lorsque inutilisé**

Si la première et/ou la deuxième option sont sélectionnées, l'application s'affiche sur votre bureau si elle était réduite. La troisième option permet de réduire l'application en l'absence d'appel actif ou en attente.

- **Indisponible auto**

Définissez le délai d'inactivité de votre ordinateur avant que Cisco Unified Attendant Console Advanced définisse automatiquement l'état *opérateur indisponible*. Sélectionnez **Me rendre « Indisponible » lorsque mon ordinateur est inactif depuis**, puis choisissez **5 minutes, 10 minutes, 15 minutes, 30 minutes** ou **1 heure**.

- **Priorité des numéros de contacts internes**

Cette liste indique l'ordre dans lequel le type de numéro d'un contact interne est sélectionné pour renseigner le champ Numéro. Si le contact n'a pas de numéro correspondant au type qui se trouve en tête de liste, c'est le type de numéro suivant qui est utilisé, et ainsi de suite.

Vous pouvez modifier l'ordre de la liste en sélectionnant le type de numéro voulu, puis en le déplaçant à l'aide des touches de défilement vertical.

- **Priorité numérique des contacts externes**

Cette liste indique l'ordre dans lequel le type de numéro d'un contact externe est sélectionné pour renseigner le champ Numéro. Si le contact n'a pas de numéro correspondant au type qui se trouve en tête de liste, c'est le type de numéro suivant qui est utilisé, et ainsi de suite.

Vous pouvez modifier l'ordre de la liste en sélectionnant le type de numéro voulu, puis en le déplaçant à l'aide des touches de défilement vertical.



Remarque

Si vous créez un répertoire en utilisant le champ **Numéro** pour filtrer, la valeur que vous saisissez est comparée à *tous* les champs de numéro indexés (par exemple, Poste principal, Bureau 1, Bureau 2 et Portable) et tous les contacts correspondant à ce critère seront affichés. Avec le répertoire affichant uniquement le numéro de poste principal ou le numéro de remplacement (défini dans l'**onglet Préférences > Généralités et Priorité des numéros de contacts internes**), il peut s'avérer que votre groupe de répertoires personnels affiche des résultats incohérents. Ceci indique que le contact comporte un autre champ numéroté correspondant aux critères définis.

Par exemple, si un contact a comme numéro principal **22222** et que son numéro de Bureau 1 est **1111**, le répertoire plein affiche **22222**. Si Bureau 1 est un champ indexé, lorsque vous créez un groupe de répertoires personnels en indiquant **Le numéro est égal à 2222** ou **Le numéro est égal à 1111**, le numéro affiché pour le contact est **22222**.

Afficher

L'onglet **Afficher** permet de définir les paramètres suivants :

- **Ordre des files d'attente** : si vous ne voulez pas que les files d'attente soient triées dans l'ordre dans lequel elles ont été créées, cochez **Trier les files d'attente par ordre alphabétique**.
- **Lorsqu'une section est sélectionnée** : sélectionnez **Changer la couleur de la police** pour modifier les couleurs de la police des étiquettes dans Cisco Unified Attendant Console Advanced pour le volet sélectionné **En cette couleur**. Cela facilite la reconnaissance du volet sélectionné lorsque vous travaillez sur la console. Cliquez sur **Couleur** pour accéder à la palette de couleurs, dans laquelle vous pouvez sélectionner la couleur de votre choix. La couleur par défaut est le rouge.
- **Afficher les informations pour l'appel**
 - Le paramètre **Afficher la balise de routage** permet d'afficher le nom de la file d'attente pour chaque appel ainsi que les détails standard. Il s'agit de l'option par défaut.
 - Le paramètre **Afficher les conditions de temporisation** permet d'afficher les raisons détaillées du retour de l'appel vers la console.
- **Lors d'un appel** : ce paramètre contrôle l'affichage du message d'invite Champ Voyant d'occupation (CVO)/Présence. Par défaut, **Afficher l'invite si l'état de présence est défini** n'est pas sélectionné.
- **Lors d'un glisser-déplacer** : l'option **Afficher une image glissée** permet d'afficher une image complète de l'appel que vous êtes en train de faire glisser à l'écran.
- **Taille de police** : utilisez ce paramètre pour modifier la taille de la police utilisée dans l'interface de Cisco Unified Attendant Console Advanced afin d'en améliorer la convivialité. Sélectionnez parmi **Par défaut**, **Moyen**, **Long** ou **Très long**. Vous pouvez également définir ce paramètre à partir du menu principal de l'application en sélectionnant **Options > Taille de police**.
- **Résilience** : cochez **Afficher l'invite au moment du changement de serveur** (option par défaut) pour que l'invite s'affiche lors d'un changement de serveur au cours d'une panne ou d'une récupération.

Présence

Dans cet onglet, vous pouvez configurer les informations de présence à afficher.

- **État du téléphone** : sélectionnez **Activer l'état du voyant d'occupation** (par défaut) pour afficher les symboles d'état du téléphone du champ Voyant d'occupation (CVO) dans les volets Répertoires et Appel en cours. Décochez **Activer l'état du voyant d'occupation** pour désactiver les fonctionnalités Cisco Unified Attendant Console Advanced dépendantes du CVO.
- **Affichage de présence par défaut** : vous avez le choix entre **État de présence Microsoft**, **État de présence Cisco** ou **Aucun**.
- **Activer les informations de présence Microsoft** : pour afficher les informations de présence Microsoft (depuis OCS et Lync), cochez cette case, puis sélectionnez le champ à utiliser pour récupérer les informations : **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Champ Utilisateur 1**, **Champ Utilisateur 2**, **Champ Utilisateur 3** ou **Profil de l'utilisateur**.
- **Activer les informations de présence Cisco** : pour afficher les informations de présence Cisco, cochez cette case, puis sélectionnez le champ à utiliser pour récupérer les informations : **E-mail**, **E-mail 2**, **E-mail 3**, **Champ Utilisateur 1**, **Champ Utilisateur 2**, **Champ Utilisateur 3** ou **Profil de l'utilisateur**.

Numérotation

Les options disponibles dans cet onglet sont les suivantes :

- **Messagerie vocale.** Dans **Préfixe de messagerie vocale**, vous pouvez saisir un préfixe qui dirigera l'appel directement vers la messagerie vocale du poste lorsque vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur un contact et que vous sélectionnez **Transférer à messagerie vocale**.
- **Numérotation Automatique** : cochez cette case pour composer automatiquement un numéro interne ou externe après un délai (de 0 à 10 secondes) que vous pouvez définir à l'aide de la commande **Délai de numérotation automatique**.

Transferts d'appel

Les options disponibles dans cet onglet sont les suivantes :

- **Lors d'un glisser-déplacer ou d'un double-clic**
Sélectionnez le type de transfert à effectuer lorsque vous déplacez un appel en le faisant glisser ou que vous double-cliquez dessus :
 - **Effectuer un transfert avec consultation**
 - **Effectuer un transfert aveugle** (sélectionné par défaut)
- **Lors d'un transfert aveugle**
Lorsque vous procédez au transfert aveugle d'un appel, vous pouvez sélectionner l'option **Mise en attente automatique si occupé**. Cette option permet de placer automatiquement l'appel dans la file d'attente d'un poste jusqu'à ce qu'il soit disponible et d'augmenter la vitesse de traitement des appels.



Remarque

Cela ne fonctionne que si cette fonctionnalité est activée sur Cisco Unified Communication Manager et si l'utilisateur final n'a pas de messagerie vocale.

- **Lors du rétablissement d'un appel**
Lorsque vous rétablissez un appel, vous pouvez sélectionner l'option **Mise en attente automatique si occupé**. Cette option permet de placer automatiquement l'appel dans la file d'attente d'un poste jusqu'à ce qu'il soit disponible et d'augmenter la vitesse de traitement des appels.

Mettre en garde

Sous **Après la mise en garde d'un appel**, sélectionnez **Afficher tous les dispositifs de garde par indicatif** pour afficher tous les dispositifs de mise en garde dans le volet Appels mis en garde.

Couper le son

Cet onglet vous permet de **couper automatiquement le son des appels dans les situations suivantes** :

- **Recherche en cours** : cochez cette case pour couper le son lorsque vous cliquez n'importe où dans les champs de recherche.
- **Pression des touches numériques pour composer les numéros** : cochez cette case pour couper le son lorsque vous composez un numéro.
- **Modification ou sélection des écrans de répertoire** : cochez cette case pour couper le son lorsque vous sélectionnez un répertoire.

Lorsque l'une de ces options est sélectionnée, l'appel est mis en garde localement (sur le combiné) et l'appelant entend la musique d'attente.

Sons

Cet onglet vous permet d'activer ou de désactiver les sons en fonction d'événements spécifiques :

- **Lorsque je me suis rendu indisponible** : cochez la case **Ne pas jouer de sons** si vous voulez qu'aucun son ne soit émis lorsque vous vous éloignez de la console.
- **Lorsqu'un appel en attente doit être traité** : cochez la case **Émettre une sonnerie** pour qu'une sonnerie soit émise lorsqu'un appel est en attente.
- **Lorsqu'un appel a dépassé le temps limite** : cochez la case **Émettre une sonnerie** pour qu'une sonnerie soit émise lorsqu'un appel revient des panneaux Appels en cours ou Appels mis en garde.

Appels en attente

Cet onglet vous permet d'attribuer un code couleur aux appels pour identifier la file d'attente sur laquelle ils ont été reçus (dans le volet Appels actifs par exemple), et connecter automatiquement les appels en attente et en distribution forcée à votre téléphone.

Pour différencier les appels des différentes files d'attente, vous pouvez définir une couleur différente pour chaque file d'attente. Sous **Couleurs des appels de la file d'attente**, sélectionnez **Afficher l'indicateur** pour chaque file d'attente à laquelle vous souhaitez attribuer un code couleur puis, dans **Couleur**, accédez à la boîte de dialogue **Couleur** et sélectionnez la couleur à utiliser. Vous pouvez restaurer les couleurs d'origine de la file d'attente en cliquant sur **Restaurer par défaut**.

Sous **Connexion automatique**, sélectionnez les types d'appels que vous souhaitez connecter automatiquement *lorsque votre téléphone sonne* :

- **Appels en attente** : seuls les appels provenant des files d'attente standard sont automatiquement connectés à votre téléphone. Tous les autres appels feront sonner votre téléphone jusqu'à ce que vous répondiez.
- **Appels en distribution forcée** : seuls les appels en attente en distribution forcée sont automatiquement connectés à votre téléphone. Tous les autres appels feront sonner votre téléphone jusqu'à ce que vous répondiez.

Si vous sélectionnez les deux options, tous les appels en attente sont automatiquement connectés à votre téléphone. Les appels de la file d'attente de service sont immédiatement connectés.

Lorsque vous activez l'une des options, vous pouvez également spécifier un **Délai**. Il s'agit de la durée (de 0,5 à 9 secondes par incrément de 0,5 seconde) pendant laquelle votre téléphone sonne avant que ce type d'appel soit automatiquement connecté. Si vous ne spécifiez aucun délai, ce type d'appel est connecté immédiatement.

Répertoire

L'onglet Répertoire permet de configurer et d'influencer la manière dont les informations de contact sont affichées dans le volet Répertoires de Cisco Unified Attendant Console Advanced. Les sections disponibles sont les suivantes :

- **Groupes de répertoires** : permet de contrôler la manière dont un répertoire donné s'affichera. Cochez la case **Tous les groupes de répertoires utilisent les mêmes paramètres**, puis sélectionnez un répertoire dont les paramètres seront appliqués à tous les autres répertoires. Si plusieurs répertoires s'affichent, le fait de modifier la position ou la largeur d'une colonne dans l'un d'entre eux entraîne immédiatement la même modification dans les autres répertoires.

Si la case **Tous les groupes de répertoires utilisent les mêmes paramètres** n'est pas cochée, vous pouvez sélectionner un répertoire dans le tableau, puis y appliquer des paramètres spécifiques.

L'ordre des répertoires dans la liste **Groupes de répertoires** (de haut en bas) correspond à celui du volet Répertoires (de gauche à droite). Vous pouvez changer cet ordre en sélectionnant un répertoire dans la liste, puis en procédant de l'une des façons suivantes :

- Utilisez les touches de défilement vertical (**Flèche vers le haut** et **Flèche vers le bas**).
- Faites-le glisser vers le haut ou le bas dans la liste.

Il est également possible de réorganiser les répertoires directement dans le volet Répertoires. Il suffit pour cela de sélectionner l'onglet du répertoire et de le faire glisser vers la gauche ou la droite. Vous *ne pouvez pas* déplacer l'onglet **Créer un nouveau groupe de répertoires personnels**. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Volet Répertoires, page 1-9](#).

- **Ordre d'affichage par défaut** : les données contenues dans ce champ d'enregistrement de contact permettent de trier les contacts lorsqu'ils s'affichent dans le répertoire. Les sélections disponibles sont **Service**, **Prénom**, **Titre professionnel**, **Nom** (sélection par défaut), **Emplacement**, **Numéro** et **Champ Utilisateur 1**.



Remarque

Si vous modifiez l'option **Ordre d'affichage par défaut**, les modifications apparaîtront à l'écran après vous être déconnecté puis reconnecté de Cisco Unified Attendant Console Advanced.

- **Afficher les informations suivantes** : cochez la case associée à un champ de données de contact pour afficher ce champ dans le répertoire. Les champs apparaissent selon leur ordre d'affichage. Pour modifier cet ordre, sélectionnez un champ, puis faites-le glisser ou utilisez les flèches de défilement vertical pour changer sa position dans la liste.
- **Recherche basée sur** : vous pouvez choisir les champs de recherche à afficher qui seront utilisés pour rechercher un enregistrement dans le répertoire interne. Utilisez l'option **Nombre de champs de recherche à afficher à l'écran** pour afficher jusqu'à six champs avec les paramètres par défaut suivants :
 - Recherche 1 = Nom
 - Recherche 2 = Prénom
 - Recherche 3 = Service

- Recherche 4 = Titre professionnel
- Recherche 5 = Lieu
- Recherche 6 = Numéro

Groupes de répertoires personnels

L'onglet Groupes de répertoires personnels permet de partager des groupes de répertoires personnels avec d'autres opérateurs de votre communauté. Pour plus d'informations sur les groupes de répertoires personnels, reportez-vous à la section [Groupes de répertoires personnels, page 1-12](#).

L'onglet Groupes de répertoires personnels n'est disponible que si les conditions suivantes sont remplies :

- Vous avez créé au moins un groupe de répertoires personnels.
- Si vous avez une installation Cisco Unified Attendant Console Advanced résiliente, vous devez vous connecter au serveur de publication. L'onglet n'est pas visible lorsque vous êtes connecté au serveur abonné.
- Il existe au moins un autre opérateur dans votre communauté avec lequel partager le groupe de répertoires personnels.

L'onglet affiche des listes de :

- Groupes de répertoires personnels qu'il est possible de partager (liste supérieure)
- Opérateurs avec lesquels partager les groupes de répertoires personnels (liste inférieure)

Pour partager un groupe de répertoires personnels, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez-le dans la liste supérieure **Sélectionnez le groupe de répertoires personnels que vous souhaitez partager.**
- Étape 2** Dans la liste inférieure, cochez les cases correspondant aux utilisateurs avec lesquels vous souhaitez partager le groupe de répertoires personnels. Pour arrêter de partager un groupe de répertoires personnels avec un autre utilisateur, décochez la case qui se trouve en regard de son nom. Au besoin, utilisez les commandes pour sélectionner ou désélectionner les cases de tous les utilisateurs.
- Étape 3** Cliquez sur **OK** ou sur **Appliquer** (cliquez sur **OK** pour fermer l'onglet).
- Un message s'affiche sur les autres consoles actives pour indiquer aux utilisateurs à quel moment un groupe de répertoires personnels est partagé ou non.
-

Numéros alternatifs

Utilisez l'onglet Numéros alternatifs pour définir le mode d'affichage des numéros alternatifs qu'un contact peut éventuellement posséder.

Le paramètre **Afficher les informations suivantes** permet d'indiquer le type d'information à afficher pour un contact. Cochez les cases en fonction des informations souhaitées. Sélectionnez un type d'information, puis utilisez les flèches de défilement vertical pour modifier l'ordre d'affichage des informations.

Ordre d'affichage des numéros alternatifs : sélectionnez un numéro alternatif, puis utilisez les flèches de défilement vertical pour sélectionner l'ordre d'affichage des informations. Définissez le même ordre que dans le volet Répertoires.

En-têtes de champ

Vous pouvez modifier le texte des **en-têtes de champ** qui s'affichent dans l'application en saisissant tout simplement un nouveau **texte d'affichage** pour remplacer le **texte par défaut**.

Pour modifier le **texte d'affichage** des **en-têtes de champ**, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez le texte dans la colonne **Texte d'affichage**. Initialement, il correspond au **texte par défaut**.
 - Étape 2** Saisissez un nouveau **texte d'affichage**.
 - Étape 3** Cliquez sur **OK**.
-

Pour restaurer le texte par défaut de tous les en-têtes de champ, cliquez sur **Restaurer par défaut**.

Tri secondaire

Lorsque vous effectuez une recherche dans un répertoire, les contacts répondant aux critères de recherche sont d'abord triés selon la colonne de recherche, puis ils sont triés selon une *colonne de tri secondaire*. Par exemple, si vous recherchez un *Nom* commençant par « Sm » et si la colonne *Prénom* est définie en tant que colonne de tri secondaire de la colonne *Nom*, les résultats pourraient être les suivants :

Smart John - Vente
 Smith Anne - Vente
 Smith Michael - Marketing
 Smith Theresa - Administration
 Smythe Adam - Marketing

Les Smith sont triés selon le prénom.

Maintenant, si vous définissez *Service* comme colonne de tri secondaire de la colonne *Nom*, la même recherche donnerait :

Smart John - Vente
 Smith Theresa - Administration
 Smith Michael - Marketing
 Smith Anne - Vente
 Smythe Adam - Marketing

Chaque colonne de votre répertoire dispose d'une colonne de tri secondaire par défaut que vous pouvez modifier.

Pour modifier une colonne de tri secondaire, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Dans le volet **Tri secondaire**, pour la **Colonne de tri** sélectionnée, cliquez sur la valeur correspondante dans **Colonne de tri secondaire**.
- Étape 2** À partir du menu, sélectionnez une nouvelle colonne de tri secondaire. Vous pouvez modifier la colonne de tri secondaire pour toutes les colonnes de tri de votre choix.
- Étape 3** Cliquez sur **OK**.
-

Si vous modifiez une colonne de tri secondaire, vous pouvez restaurer toutes les valeurs par défaut en cliquant sur **Restaurer par défaut**.

Recherche filtrée

Lorsque vous effectuez une recherche dans l'un des champs de recherche des répertoires, vous pouvez sélectionner le mode de recherche. Cet onglet permet de définir ces préférences en sélectionnant les options suivantes :

- **Commandes pendant un appel**

Sélectionnez **Conserver les recherches dans des annuaires existants** pour conserver les résultats de recherches durant les événements de commande d'appel. Si vous n'effectuez pas cette sélection, les événements de commande d'appel (par exemple répondre à un appel, passer un nouvel appel directement au poste d'un opérateur ou mettre fin à un appel) effacent les résultats de recherche et vous retournez au répertoire plein. Si cette option est sélectionnée, vous devez appuyer sur **Maj-F3** pour effacer les résultats de recherche.

- **Recherche avec l'opérateur ET**

Permet de sélectionner deux critères à la fois et de rechercher des entrées qui correspondent aux deux. Exemple : *John* dans le champ **Prénom** et *Smith* dans le champ **Nom**. La recherche renvoie uniquement les résultats qui correspondent aux critères saisis dans les *deux* champs.

Sélectionnez **Je veux effectuer une recherche avec l'opérateur ET** pour activer cette fonction.



Remarque

Vous pouvez également activer cette option en sélectionnant **Options >, Recherche filtrée**, puis **Effectuer une recherche avec l'opérateur ET**.

Lorsque cette fonction est activée, la saisie dans le champ de recherche efface par défaut celle de droite, ce qui vous oblige à définir la recherche de gauche à droite. Vous pouvez désactiver cela en décochant **Effacer les champs de recherche restants lors de la saisie**.

- **Lors d'une recherche filtrée**

- **Appuyez sur Entrée pour lancer une recherche** : après avoir renseigné l'un des champs de recherche, si vous avez sélectionné cette option, il vous suffit d'appuyer sur **Entrée**.
- **Rechercher après chaque frappe** : cette option permet de mettre à jour les résultats de la recherche après chaque valeur saisie dans le champ de recherche. Il s'agit de l'option par défaut. Cette option est désactivée si vous cochez la case **Je veux effectuer une recherche avec l'opérateur ET**.
- **Rechercher après un délai** : lorsque vous sélectionnez cette option et que vous saisissez des informations dans le champ de recherche, les résultats de la recherche s'affichent avec le délai, exprimé en secondes, spécifié à l'aide du curseur **Délai de recherche**.

- **Recherche latérale**

La fonction Recherche latérale permet de rechercher un autre contact en utilisant la combinaison de touches **Ctrl-F2**. Les sélections disponibles sont **Aucun**, **Prénom**, **Nom**, **Champ Utilisateur 1**, **Titre professionnel**, **Emplacement**, **Service** ou **Numéro**. Si vous sélectionnez l'option **Aucun**, la fonction Recherche latérale est désactivée.

Consignation

Cet onglet vous permet d'activer et désactiver la consignation. Utilisez les cases à cocher pour contrôler les options suivantes :

- **Base de données** : cochez cette case pour activer la consignation de l'activité de la base de données.
- **Communication serveur** : cochez cette case pour activer la consignation des communications serveur.

Le chemin d'accès et le nom de fichier du journal de l'opérateur s'affichent à l'écran.

Avancé

Cet onglet contrôle quels types d'appels *directement transférés* (en fonction de leur destination) vous sont renvoyés en l'absence de réponse.

Les transferts directs permettent au destinataire de voir l'ILA d'origine (identifiant de la ligne de l'appelant, c'est-à-dire le numéro de l'appelant). Toutefois, l'utilisation des transferts directs limite la capacité de Cisco Unified Attendant Console Advanced à vous renvoyer les appels transférés qui n'ont pas obtenu de réponse.

Par défaut, les transferts aveugles redirigent les appels de votre combiné vers la file d'attente de service (Port CTI) et l'appel est ensuite connecté au destinataire. Les transferts directs, au lieu de passer par la file d'attente de service, dirigent directement l'appel vers le destinataire. L'appelant n'est pas mis en attente (il entend une sonnerie plutôt qu'une musique) et le destinataire de l'appel peut voir l'ILA d'origine plutôt que les informations de la file d'attente de service.



Remarque

Si vous utilisez les transferts directs, vous perdez la fonction de rappel, et les seuls appels que le système pourra rappeler en interne sont ceux vers des postes surveillés par le serveur Cisco Unified Attendant Console Advanced.

Sous **Lors du transfert d'appels**, sélectionnez quels types d'appels directement transférés sans réponse doivent vous être renvoyés après expiration du délai d'attente :

- **Tous les appels** (option par défaut)
- **Appels internes**
- **Appels externes**
- **Aucun appel**



Remarque

Selon la latence du système, la bande passante et votre configuration, cette fonctionnalité prend jusqu'à une minute pour devenir active après connexion ou activation.



Utilisation de Cisco Unified Attendant Console Advanced

Cette section explique comment utiliser Cisco Unified Attendant Console Advanced pour effectuer les opérations suivantes :

- Réponse aux appels, page 3-2
- Transfert d'appels, page 3-6
- Établissement d'appels, page 3-10
- Mettre des appels en garde, page 3-11
- Récupération d'un appel mis en attente, page 3-12
- Utilisation de l'option Couper le son, page 3-12
- Mise en garde d'appels, page 3-12
- Récupération des appels mis en garde, page 3-13
- Établissement de conférences téléphoniques, page 3-14
- Rétablissement des appels, page 3-14
- Basculement entre les appels, page 3-15
- Commandes d'appels en retour, page 3-15
- Fournir des codes FAC (code d'autorisation imposée) et CMC (code objet client), page 3-16
- Suppression d'appels, page 3-17
- Utilisation du mode urgence, page 3-17
- Envoi d'e-mails, page 3-18
- Affichage de l'état de l'appel, page 3-18
- Affichage et utilisation des coordonnées de contact, page 3-19
- Affichage de l'état de présence Cisco Unified, page 3-21
- Affichage de l'état de présence Microsoft, page 3-22

Réponse aux appels

Cisco Unified Attendant Console Advanced traite deux types d'appels.

- **Appels internes** : reçus d'un poste local
- **Appels externes** : reçus d'un numéro externe

Les appels en cours de traitement s'affichent dans le volet Appels actifs.

Les appels arrivant dans le système sont classés par ordre de priorité et mis en attente dans le volet Appels entrants en attente. Pour répondre aux appels, utilisez l'une des trois méthodes suivantes :

- **Répondre au prochain** : pour répondre au prochain appel dans la file d'attente.
- **Sélection choisie** : pour sélectionner un appel bien particulier dans la file d'attente et y répondre.
- **Distribution forcée** : les files d'attente peuvent être configurées en Distribution forcée, ce qui signifie qu'elles seront distribuées à l'opérateur inactif depuis le plus longtemps.

Répondre au prochain

Le système classe les appels entrants par ordre de priorité et les affiche dans le volet Appels entrants en attente par ordre de priorité décroissant.

Utilisez l'option Répondre au prochain pour répondre aux appels dans l'ordre de priorité défini par le système.

Pour répondre à l'appel suivant à l'aide du clavier, procédez comme suit :

Étape 1 Appuyez sur la touche **F8** pour sélectionner le volet Appels entrants en attente.

Étape 2 Appuyez sur la touche + (plus).

L'appel dont la priorité suivante est la plus élevée est dirigé vers votre combiné.

Pour répondre au prochain appel à l'aide de la souris :

Étape 1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le volet Toutes les files d'attente :

Étape 2 Dans le menu, sélectionnez **Répondre au prochain**.

Quel que soit l'appel sur lequel vous avez cliqué avec le bouton droit de la souris, l'appel dont la priorité suivante est la plus élevée est dirigé vers votre combiné.

Sélection choisie

Les appels entrants affichés peuvent au besoin être minutieusement sélectionnés dans une file d'attente donnée.

Pour répondre à un appel, vous devez sélectionner une file d'attente, puis l'appel à traiter.

Pour sélectionner une file d'attente à l'aide du clavier, procédez comme suit :

- Étape 1** Appuyez sur **F9** pour sélectionner le volet Files d'attente.
- Étape 2** Sélectionnez une file d'attente à l'aide des touches de défilement vertical.
- Étape 3** Le volet Appels entrants en attente affiche les appels dans la file d'attente sélectionnée.

**Remarque**


Pour afficher de nouveau tous les appels de toutes les files d'attentes, sélectionnez l'icône **Toutes les files d'attente** avec la touche **F9**.


Si vous utilisez la souris, il suffit de cliquer sur une file d'attente dans le volet Files d'attente. Une fois la file d'attente sélectionnée, vous pouvez prendre les appels en attente.

Pour répondre aux appels dans les files d'attente sélectionnées à l'aide du clavier, procédez comme suit :

- Étape 1** Sélectionnez le volet Appels entrants en attente en appuyant sur la touche **F8**.
- Étape 2** Sélectionnez l'appel à prendre à l'aide des touches fléchées pointant vers le haut ou vers le bas.
- Étape 3** Appuyez sur **Entrée** pour connecter l'appel.

Pour répondre aux appels dans la file d'attente sélectionnée à l'aide de la souris, procédez comme suit :


- Étape 1** Sélectionnez le volet Toutes les files d'attente.
- Étape 2** Cliquez sur l'appel en question.
- Étape 3** Cliquez sur  **Répondre à l'appel** dans la barre d'outils de commande d'appel.

Un appel personnel direct sur votre poste s'affiche dans le volet Appels Actifs et sonne sur votre combiné. Vous pouvez le prendre en décrochant le combiné ou en cliquant sur  **Répondre à l'appel**.

**Remarque**

Vous pouvez aussi répondre à un appel en le faisant glisser du volet Appels entrants en attente vers le volet Appels Actifs.

Distribution forcée

Une file d'attente spécifique peut être conçue pour être immédiatement prise par l'opérateur libre suivant. Les appels dans cette file d'attente sont configurés pour être présentés à l'opérateur inactif depuis le plus longtemps ou un partage du travail circulaire entre les opérateurs connectés et capables de prendre l'appel en attente. Les files d'attente de remise imposée sont identifiées par un indicateur vert. Vous n'avez pas besoin d'appuyer sur la touche Répondre au prochain (+) car l'appel s'affichera directement dans le volet Appels Actifs et le combiné sonnera. Vous pouvez le prendre en décrochant le combiné ou en cliquant sur  **Répondre à l'appel**.

Vous pouvez configurer Cisco Unified Attendant Console Advanced de manière à ce que les appels en distribution forcée soient automatiquement connectés lorsque votre téléphone sonne. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Appels en attente, page 2-5](#).

Vous pouvez vous déconnecter lorsque vous recevez un appel en distribution forcée sur votre combiné.

Renvoi d'appel de répertoire

Si un contact dispose d'un Renvoi d'appel configuré sur son appareil, une icône est affichée dans le volet Répertoires, indiquant cette spécificité.



Remarque

Dans une instance où un contact a plusieurs lignes, l'icône Renvoi d'appel s'affiche uniquement si cette option est configurée sur la ligne principale.

Le fait de passer le curseur sur le contact permet d'afficher davantage d'informations, telles que le numéro vers lequel le Renvoi d'appel est configuré.

Pour voir les lignes secondaires, sélectionnez le contact, puis appuyez sur la touche **F2** pour afficher la fenêtre Numéros alternatifs.








Numéros alternatifs et état de présence




Pour afficher l'état de présence et les numéros alternatifs d'un contact, sélectionnez le contact et appuyez sur **F2**. La fenêtre **Numéros alternatifs pour <contact> - [<présence>]** s'ouvre. La fenêtre apparaît également si vous transférez un appel vers un poste auquel un état de présence est attribué.

Sous **Détails de l'état de présence**, vous pouvez utiliser le volet de navigation sur la gauche pour afficher les pages qui contiennent les informations suivantes :

- **Résumé** – Paramètre par défaut, indiquant l'état du téléphone, la présence Cisco, la présence Microsoft et des détails sur l'autre contact.

État du téléphone – État du téléphone du contact, y compris l'état des différentes lignes reliées au téléphone. Cet état n'est pas affiché si l'option **Activer l'état du voyant d'occupation** n'est pas définie, comme indiqué à la section [Présence, page 2-3](#). Les icônes d'état du téléphone sont présentées ci-dessous.

Icône	Description
	Raccroché
	Décroché
	Indisponible
	Sonnerie d'appel entrant
	Sonnerie d'appel sortant
	Sonnerie d'appel sortant sur un poste occupé
	Connecté

Icône	Description
	Appel en attente
	Détourné
	Remarques

- **Présence Cisco** – Présence Cisco. Si la Présence Cisco n'est pas configurée, l'état affiché est Inconnu.
- **Présence Microsoft** – Présence Microsoft et Notes. Si la Présence Microsoft n'est pas configurée, l'état affiché est Inconnu.
- **Notes sur le contact** – Informations de contact et Message d'absence du contact.

Chacune des pages ci-dessus contient les éléments suivants :

- **Détails sur l'autre contact** – les numéros alternatifs pour le contact. Si le numéro est enregistré dans le répertoire, le nom complet du contact s'affiche à la place du numéro. Vous pouvez sélectionner un autre contact, sur lequel vous pouvez utiliser les commandes d'appel.
- **Commandes d'appel** – permettent de contrôler un appel en le dirigeant vers un numéro alternatif, par exemple pour le mettre en attente. Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Commandes d'appels](#), page 3-5.

Commandes d'appels

Pour utiliser les commandes d'appels, procédez comme suit :

Étape 1 Sélectionnez un contact dans la fenêtre Détails sur l'autre contact.

Étape 2 Cliquez sur l'icône de commande d'appel nécessaire :

- Répondre à l'appel
- Appeler
- Consulter
- Transfert aveugle
- Transférer à messagerie vocale
- Mettre en attente
- Mettre en garde avec notes
- Commencer la conférence
- Mettre l'appel en garde

Vous pouvez également cliquer sur **Fermer** pour annuler.

Pour contrôler les appels, vous pouvez utiliser les raccourcis clavier suivants :

- **Entrée** – L'appel est transféré avec consultation vers l'autre contact sélectionné.
- **Entrée** (appuyer deux fois) – L'appel est transféré sans consultation vers l'autre contact sélectionné.
- **Ctrl-P** – La boîte de dialogue **Mise en garde/Téléavertisseur** s'ouvre uniquement si
 - La radiomessagerie fonctionne
 - Le contact sélectionné est interne
 - La radiomessagerie est prise en charge par le téléphone de l'autre contact sélectionné

Transfert d'appels

Une fois que vous avez répondu à un appel, vous pouvez le transférer vers le poste, le contact ou le numéro externe demandé. Vous pouvez transférer l'appel soit en transfert aveugle, soit en transfert avec consultation (annoncé). Vous pouvez transférer les appels sur toute destination disponible, en interne ainsi qu'en externe.

Le transfert d'un appel est simple et peut être effectué soit en saisissant le numéro de poste souhaité (si vous le connaissez), soit en recherchant le contact dans les répertoires.


Un transfert aveugle est un appel qui est transféré sans consultation avec le destinataire.

Transfert aveugle vers un numéro connu

Pour effectuer un transfert aveugle vers un numéro connu à l'aide du clavier, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Tapez le numéro du destinataire (interne ou externe). Le curseur se positionne automatiquement dans la boîte de numérotation.
 - Étape 3** Appuyez rapidement sur la touche **Entrée** deux fois de suite pour transférer l'appel.
-

Pour effectuer un transfert aveugle vers un numéro connu à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Tapez le numéro du destinataire (interne ou externe). Le curseur se positionne automatiquement dans la boîte de numérotation.
 - Étape 3** Appuyez sur **Entrée** pour démarrer le transfert.
 - Étape 4** Appuyez de nouveau sur  **Transférer** pour transférer l'appel.
-


Transfert aveugle vers un contact du répertoire

Si le numéro de poste du destinataire souhaité n'est pas connu, vous pouvez facilement le rechercher dans le répertoire. Les répertoires permettent d'effectuer des recherches via plusieurs champs de recherche situés en bas du volet Répertoires.

Pour effectuer un transfert aveugle vers un contact du répertoire à l'aide du clavier, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Si vous recherchez un contact à l'aide du premier champ de recherche affiché, commencez à taper. En appuyant sur **F3**, vous pouvez également amener le curseur sur le premier champ de recherche affiché. Le curseur est déplacé automatiquement dans le premier champ de recherche. Si vous souhaitez utiliser un champ de recherche qui n'est pas le premier à l'écran, appuyez sur la touche de **tabulation** pour trouver le champ qui convient.
 - Étape 3** Au fur et à mesure de la saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche (selon la configuration de la recherche filtrée). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Recherche filtrée, page 2-9](#)). Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit trouvé, ou utilisez les touches de défilement vertical pour mettre le contact en surbrillance.
 - Étape 4** Appuyez rapidement sur la touche **Entrée** deux fois de suite (moins de 1,5 seconde) pour transférer l'appel.
-

Pour effectuer un transfert aveugle vers un contact du répertoire à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Cliquez dans le champ de recherche approprié dans le volet Répertoires. En appuyant sur **F3**, vous pouvez également amener le curseur sur le premier champ de recherche dans le répertoire affiché.
 - Étape 3** Commencez à taper et, au fur et à mesure de votre saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche. Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit visible, puis sélectionnez le contact souhaité.
 - Étape 4** Double-cliquez sur le contact pour lancer le transfert.
 - Étape 5** Appuyez sur  **Transférer** pour transférer l'appel.
Ou
-

- Étape 1** Sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
- Étape 2** Faites glisser l'appel, puis déplacez-le vers le destinataire correspondant dans le volet Répertoires.


Remarque

Lorsque le contact se trouve dans un Groupe de répertoires personnels, ouvrez ce répertoire en faisant passer le curseur de la souris sur l'onglet, puis sélectionnez le contact.

Ou

-
- Étape 1** Sélectionnez les détails de l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Sélectionnez le destinataire souhaité dans les volets Répertoire ou Numérotation Rapide, puis cliquez dessus avec le bouton droit de la souris.
 - Étape 3** Sélectionnez **Appeler** dans le menu.
 - Étape 4** Assurez-vous que l'appel lancé est bien sélectionné dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 5** Cliquez sur **Terminer le Transfert**.
-

Si un appel transféré n'est pas pris dans un certain délai, l'appel *revient* dans le volet Appels Actifs. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour](#), page 3-15.

Consulter les transferts d'appels


Dans ce cas de figure, le destinataire du transfert est consulté avant le transfert.

Transfert avec consultation vers un numéro connu

Pour effectuer un transfert avec consultation vers un numéro connu à l'aide du clavier, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Saisissez le numéro de destination. Le curseur se positionne automatiquement dans la boîte de numérotation.
 - Étape 3** Appuyez sur **Entrée** pour lancer la consultation.
 - Étape 4** Une fois la consultation avec le destinataire terminée, appuyez sur **Entrée** pour procéder au transfert.
-

Pour effectuer un transfert avec consultation vers un numéro connu à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** A l'aide du clavier, tapez le numéro du destinataire. Le curseur se positionne automatiquement dans la boîte de numérotation.
 - Étape 3** Appuyez sur **Entrée** pour lancer le transfert.
 - Étape 4** Appuyez de nouveau sur  **Transférer** pour transférer l'appel une fois la consultation terminée.
-



Transfert avec consultation vers un contact du répertoire

Si le numéro de poste du destinataire souhaité n'est pas connu, vous pouvez facilement le rechercher dans le répertoire. Les répertoires permettent d'effectuer des recherches via plusieurs champs de recherche situés en bas du volet Répertoires.

Pour effectuer un transfert avec consultation vers un contact du répertoire à l'aide du clavier :

-
- Étape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Sélectionnez le répertoire dans lequel se trouve le contact. Pour cela, appuyez sur Alt + numéro de l'onglet. Exemple : Alt + 3 ouvrira le 3ème onglet, Alt + 5 ouvrira le 5ème onglet.
 - Étape 3** Si vous recherchez un contact à l'aide du premier champ de recherche affiché, commencez à taper. Le curseur est déplacé automatiquement dans le premier champ de recherche. En appuyant sur **F3**, vous pouvez également amener le curseur sur le premier champ de recherche. Si vous souhaitez utiliser un champ de recherche qui n'est pas le premier à l'écran, appuyez sur la touche de **tabulation** pour trouver le champ qui convient.
 - Étape 4** Au fur et à mesure de la saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche (selon la configuration de la **recherche filtrée**). Pour plus d'informations, reportez-vous à la section [Recherche filtrée, page 2-9](#)). Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit trouvé, ou utilisez les touches de défilement vertical pour mettre le contact en surbrillance.
 - Étape 5** Appuyez sur **Entrée** pour lancer la consultation.
 - Étape 6** Après la consultation, appuyez de nouveau sur la touche **Entrée** pour procéder au transfert.
-

Pour effectuer un transfert avec consultation vers un contact du répertoire à l'aide de la souris :

-
- Étape 1** Répondez à un appel ou sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Cliquez dans le champ de recherche approprié du répertoire souhaité. Dans le cas où des Répertoires personnels ont été créés, cliquez sur l'onglet Répertoire correspondant.
 - Étape 3** Commencez à taper et, au fur et à mesure de la saisie, le répertoire est filtré en fonction des contacts correspondant à votre recherche. (Selon la configuration de la recherche filtrée, reportez-vous à la section du [Recherche filtrée, page 2-9](#).) Continuez de taper jusqu'à ce que le contact en question soit visible, puis sélectionnez le contact souhaité.
 - Étape 4** Double-cliquez sur le contact pour lancer le transfert.
 - Étape 5** Appuyez sur  **Transférer** pour transférer l'appel une fois la consultation terminée.
Ou
-
- Étape 1** Sélectionnez l'appel dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Faites glisser l'appel vers son destinataire dans le répertoire souhaité. Cela permet de définir la consultation.
 - Étape 3** Appuyez sur  **Transférer** pour transférer l'appel une fois la consultation terminée.

Ou

-
- Étape 1** Sélectionnez les détails de l'appel affichés dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Sélectionnez les volets Répertoire ou Numérotation Rapide souhaités, puis cliquez dessus avec le bouton droit de la souris.
 - Étape 3** Sélectionnez **Appeler** dans le menu.
 - Étape 4** Assurez-vous que l'appel lancé est bien sélectionné dans le volet Appels Actifs.
 - Étape 5** Cliquez sur **Terminer le Transfert**.
-

Même si dans ces procédures, une consultation a été faite, si pour une raison quelconque l'appel transféré n'est pas connecté dans un certain délai, l'appel revient dans le volet Appels actifs. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour, page 3-15](#).

Établissement d'appels

Cisco Unified Attendant Console Advanced permet de composer des numéros et d'établir des appels. Il est possible d'appeler directement un contact ou d'utiliser différentes commandes d'appel telles que Mettre en garde, Transfert et Conférence. Ces commandes d'appel sont expliquées dans la [Barre d'outils de commande d'appel, page 1-17](#).

Vous pouvez établir deux types d'appel :

- **Appels internes** : il s'agit des appels établis vers des numéros existant dans le système. Par exemple, dans un centre d'appel, les appels établis vers des numéros du centre d'appel s'appellent des appels internes.
- **Appels externes** : il s'agit des appels établis vers des numéros externes au système. Par exemple, un opérateur se trouvant dans un centre d'appel peut appeler un client à des fins marketing.

Établissement d'appels internes

Pour appeler un poste local, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Entrez le numéro souhaité. Quelle que soit le volet sélectionné, lorsque vous commencez la saisie, les chiffres s'affichent dans la boîte de **numérotation** située sous le volet Appels Actifs.
 - Étape 2** Cliquez sur **Connecter/Mettre fin** ou appuyez sur la touche **Entrée**.
-

Un appel sera lancé à destination du contact sélectionné et les détails s'affichent dans le volet Appels actifs.

Établissement d'appels externes

Pour passer un appel externe à l'aide du clavier, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Composez le numéro du code d'accès, puis le numéro externe. (Sauf si Cisco Unified Attendant Console Advanced est configuré pour ajouter le numéro d'accès. C'est le cas de Cisco Unified Attendant Console Advanced).
- Étape 2** Appuyez sur **Entrée** pour démarrer la numérotation.
-

Il n'est pas nécessaire de positionner le curseur dans la boîte de numérotation ; les chiffres saisis au clavier s'affichent automatiquement.

Pour passer un appel externe à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez le **Répertoire** souhaité.
- Étape 2** Double-cliquez sur le numéro de téléphone à composer.
-


Mettre des appels en garde

Pendant la prise d'un appel, vous pouvez mettre l'appel actif en attente pour répondre à d'autres appels entrants. L'appel est mis en garde dans une File d'attente de service pour la durée définie dans **Durée de rappel de la mise en garde** dans Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. Une fois la **Durée de rappel de la mise en garde** écoulée, l'état de l'appel passe d'**Occupé** à **Temps limite de mise en garde**. Vous pouvez traiter ces appels *en retour* à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour, page 3-15](#). Un appel peut être retourné indépendamment du délai écoulé.

Pour mettre en garde un appel à l'aide du clavier, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Appuyez sur **F7** pour sélectionner le volet Appels Actifs.
- Étape 2** Sélectionnez un appel à l'aide des touches de défilement vertical.
- Étape 3** Appuyez sur la touche **Page suivante** pour mettre l'appel sélectionné en garde.
-

Pour mettre en garde un appel à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez un appel dans le volet Appels Actifs.
- Étape 2** Cliquez sur  **Mettre en garde**.
-


Récupération d'un appel mis en attente

Les appels mis en attente peuvent être récupérés dans le volet Appels en cours et placés dans le volet Appels actifs. Les appels revenant d'un état Mise en attente, Mise en garde et Transfert s'affichent également dans le volet Appels en cours.

Pour reprendre un appel en attente à l'aide du clavier, procédez comme suit :


-
- Étape 1 Appuyez sur **F5** pour sélectionner le volet Appels en cours.
 - Étape 2 Sélectionnez un appel à l'aide des touches de défilement vertical.
 - Étape 3 Appuyez sur **Page suivante** pour récupérer l'appel en attente.
-

Pour reprendre l'appel mis en attente à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Étape 1 Cliquez sur un appel en attente dans le volet Appels en cours.
 - Étape 2 Cliquez sur  **Récupérer**.
-

Utilisation de l'option Couper le son

Cisco Unified Attendant Console Advanced offre la possibilité de couper le son d'un appel dans le cadre de certaines opérations. Il existe deux manières de couper le son, la première est automatique et est définie sur l'onglet **Options > Préférences > Couper le son**. Si cette fonction a été activée, le son peut être coupé dans les cas suivants : vous effectuez une recherche, vous composez un numéro ou vous modifiez ou sélectionnez les écrans des répertoires.

La deuxième manière de couper le son est manuelle et s'effectue en cliquant sur **Couper le son** () ou en appuyant sur **Ctrl-Q**. La même combinaison de touches sera utilisée pour réactiver le son d'un appel. Vous pouvez également cliquer avec le bouton droit de la souris sur l'appel actif et sélectionner l'option **Couper le son** dans le menu contextuel.


Mise en garde d'appels

La mise en garde d'appels est similaire à la mise en attente d'appels, si ce n'est que n'importe quel opérateur de la console de réception connecté peut récupérer l'appel. L'appel est mis en attente sur un poste de mise en garde d'appel. N'importe quel opérateur de la console de réception peut prendre l'appel en composant le numéro du *poste de mise en garde* de l'appel. Vous pouvez mettre un appel en garde sur un poste de mise en garde particulier ou laisser le système sélectionner le poste à votre place. Vous pouvez visualiser les appareils de mise en garde d'appel disponibles dans le volet Appels mis en garde.

Pour mettre en garde un appel à l'aide du clavier, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Appuyez sur **F7** pour sélectionner le volet Appels Actifs.
- Étape 2** Sélectionnez un appel à l'aide des touches de défilement vertical.
- Étape 3** Appuyez sur **Domicile** pour mettre l'appel en garde sur un des postes de mise en garde d'appel disponibles.
-


Pour mettre en garde un appel à l'aide de la souris, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez un appel dans le volet Appels Actifs.
- Étape 2** Deux possibilités :
- Cliquez sur  **Mettre l'appel en garde**, pour le mettre en garde sur un poste disponible.
 - Faites glisser l'appel vers un poste de mise en garde d'appel sélectionné.
-

Si un appel mis en garde n'est pas traité dans le délai imparti, l'appel retourne dans le volet Appels en cours. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour, page 3-15](#).

Récupération des appels mis en garde

Pour récupérer un appel mis en garde à l'aide de la souris, effectuez l'une des actions suivantes :

- Double-cliquez sur le poste de mise en garde d'appel
- Faites glisser l'appel vers le volet Appels Actifs
- Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le périphérique et sélectionnez Récupérer dans le menu.
- Cliquez sur  Récupérer.

Pour reprendre un appel mis en garde à l'aide du clavier, composez simplement le numéro du poste de mise en garde d'appel.

Si un appel mis en garde n'est pas pris à l'issue de la durée de **Rappel de mise en garde**, celui-ci retourne dans le volet Appels en cours, à partir duquel vous pouvez alors récupérer l'appel à l'aide des méthodes présentées dans la section [Récupération d'un appel mis en attente, page 3-12](#).



Établissement de conférences téléphoniques

Une conférence téléphonique permet de faire participer une troisième personne à un appel.

Au cours d'un appel, pour démarrer à l'aide du clavier une conférence avec une troisième personne, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez le poste à ajouter à la conférence ou tapez son numéro.
 - Étape 2** Appuyez sur **Fin**.
 - Étape 3** Attendez que la troisième personne réponde et appuyez sur **Fin** pour rassembler les trois participants à la conférence.
-

Au cours d'un appel, pour démarrer une conférence avec une troisième personne à l'aide d'une souris, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez le poste à ajouter à la conférence ou tapez son numéro.
 - Étape 2** Cliquez sur  **Commencer la Conférence** pour lancer la conférence.
 - Étape 3** Attendez que la troisième personne réponde et cliquez sur  **Conférence**.
-

Dès que la conférence a commencé, un champ supplémentaire est mis en surbrillance dans le volet Appels Actifs. Il s'agit du champ **Contrôleur de Conférence** qui est utilisé pour quitter la conférence une fois que les participants sont connectés.

Si une des personnes ne répond pas à la conférence téléphonique, l'appel revient. Vous pouvez ensuite traiter ces appels à l'aide des **Commandes d'appel en retour** présentées dans [Commandes d'appels en retour](#), page 3-15.



Remarque


Si la troisième personne ne veut pas se joindre à la conférence, Cisco Unified Attendant Console Advanced supprime l'appel lancé. Vous vous retrouvez avec l'appel d'origine.

Rétablissement des appels

La fonction Rétablir vous permet de répéter l'action de contrôle précédente sur un appel d'un simple clic ou d'une simple frappe.

Les actions suivantes demandent un temps d'attente à l'appelant, et peuvent être renvoyées dans le volet Appels en cours une fois le délai écoulé :

- Mettre en attente
- Mettre en garde avec notes
- Transfert
- Conférence
- Mettre en attente sur occupation
- Mettre en garde

Vous pouvez les répéter en cliquant simplement sur **Rétablir**  ou en appuyant sur **Supprimer**.

Basculement entre les appels

Lorsque deux appels actifs sont en cours, l'un mis en garde et l'autre connecté, vous pouvez basculer entre les deux.

Lorsque vous appelez un contact pour consultation, l'appel entrant est mis en garde. Lorsque le destinataire accepte l'appel, vous pouvez cliquer avec le bouton droit sur l'appel entrant dans le volet Appels actifs et sélectionner **Basculer**. L'appel entrant qui a été mis en garde pendant la consultation devient actif.

D'un autre côté, l'appel passé au contact externe est mis en garde. Vous pouvez également basculer en appuyant sur la touche + (plus).

Commandes d'appels en retour

Si un appel ne peut pas être transféré sur un poste, il retourne dans le volet Appels en cours. Cette situation se produit lorsque le contact n'a pas répondu à temps. Cisco Unified Attendant Console Advanced offre plusieurs commandes d'appel configurées spécialement pour traiter les appels en retour sans avoir à rechercher de nouveau le destinataire.

Une fois l'appel déplacé du volet Appels en cours vers le volet Appels Actifs, vous pouvez afficher les **commandes d'appel en retour**. Pour cela, il suffit de cliquer sur l'appel avec le bouton droit de la souris.

Ces commandes d'appel sont similaires à celles expliquées précédemment. La seule différence réside dans le fait que pour les appels en retour, toutes les commandes d'appel ont en mémoire le contact auquel l'appel a été transféré.

Si vous cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel en retour et que vous choisissez **Commencer la conférence**, le contact du poste à partir duquel l'appel est revenu est ajouté automatiquement à la conférence. Vous ne devez donc pas parcourir tout le répertoire, ni indiquer le numéro de poste de ce contact.

Tableau 3-1 récapitule les commandes que vous pouvez utiliser sur les appels en retour.

Tableau 3-1 Commandes d'appel utilisées sur les appels en retour











Nom du contrôle	Icône	Description
Supprimer l'Appel		Permet d'annuler un appel reçu.
Consulter		Permet de transférer l'appel avec consultation au poste depuis lequel il est revenu.
Transfert aveugle		Permet de transférer l'appel directement au poste depuis lequel il est revenu.
Rétablir		Permet de rétablir une action réalisée auparavant sur l'appel en retour.
Mettre en garde avec notes		Annoter l'appel en cours avant de le placer en attente.
Mettre en attente		Permet de placer l'appel en retour directement en garde sur le poste/contact depuis lequel il est revenu, sans l'annoter.
Propriétés de contact		Permet d'ajouter ou de modifier les coordonnées du contact depuis lequel l'appel est revenu.

Tableau 3-1 Commandes d'appel utilisées sur les appels en retour (suite)

Nom du contrôle	Icône	Description
Commencer la conférence		Permet de consulter et de commencer une conférence avec le contact depuis lequel l'appel est revenu.
Mettre en attente sur occupation		Permet de transférer un appel vers un opérateur en ligne.
Mettre l'appel en garde		Permet de placer l'appel sur un poste de mise en garde d'appel.

Vous pouvez également réaliser les opérations mentionnées ci-dessus en cliquant avec le bouton droit de la souris sur un appel du volet Appels Actifs et en choisissant une option dans le menu. Vous pouvez également accéder à ces options à l'aide du clavier, comme indiqué à la section [Utilisation du clavier](#), page 1-2.

Fournir des codes FAC (code d'autorisation imposée) et CMC (code objet client)

Vous pouvez être amené à fournir un code d'autorisation imposée (FAC) et/ou un code objet client (CMC) lorsque vous effectuez un transfert aveugle externe. L'administrateur configure ces codes via Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration. Si nécessaire pendant un transfert avec consultation, vous voyez s'afficher une boîte de dialogue dans laquelle vous devez entrer le code correct pour effectuer votre appel.

Code d'autorisation imposée (FAC)

Souvent dans les centres d'appel, les agents n'ont pas le droit d'effectuer des transferts avec consultation vers des numéros externes ou internationaux. Les codes d'autorisation imposée (FAC) permettent aux agents de débloquent ces appels. Lorsque les agents tentent d'effectuer des transferts d'appel externes, la boîte de dialogue **Code requis** s'affiche, dans laquelle ils doivent saisir le FAC avant de pouvoir compléter l'appel. S'ils ne parviennent pas à saisir un FAC, ou qu'ils entrent un FAC incorrect, l'appel échoue.

Code objet client (CMC)

Les codes objet client sont utilisés pour offrir une méthode supplémentaire de journalisation des appels dans Cisco Unified Communication Manager. Ils sont utilisés pour inscrire les appels de différents clients dans un journal.

Le concept du CMC consiste à devoir saisir le CMC pour effectuer un appel ou transfert externe, sinon l'appel ne peut être complété. Le CMC et les informations sur l'appel sont inscrits dans l'enregistrement des détails de l'appel. Cela peut être utilisé plus tard pour imputer les appels dans différents centres de coûts.

Suppression d'appels

Pour déconnecter un appel actif lorsque la consultation est terminée, vous devez effacer l'appel du volet Appels Actifs.

Pour supprimer un appel à l'aide du clavier, procédez comme suit :

Étape 1 Appuyez sur la touche **F7** pour sélectionner le volet Appels Actifs.

Étape 2 Appuyez sur **Entrée**.

Pour supprimer un appel à l'aide de la souris, procédez comme suit :

Étape 1 Cliquez sur l'appel dans le volet Appels Actifs.

Étape 2 Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Supprimer l'appel**.

Utilisation du mode urgence



Cisco Unified Attendant Console Advanced vous permet de définir le mode urgence pour n'importe quelle file d'attente. Lorsque les files d'attente sont en mode urgence, tous les appels sont automatiquement redirigés vers une autre destination (une permanence téléphonique de nuit ou une messagerie vocale, par exemple). Ces destinations sont configurées à l'aide de Cisco Unified Attendant Console Advanced Administration.

Pour mettre une file d'attente en mode Urgence, procédez comme suit :

Étape 1 Effectuez l'une des actions suivantes :

- Dans le menu principal, sélectionnez **Options > Urgence**.
- Sélectionnez le volet Files d'attente et appuyez sur **Ctrl-E**.

La boîte de dialogue **Urgence** s'affiche.

Étape 2 Pour chaque file d'attente à passer en mode urgence, sélectionnez-la dans la liste **Files d'attente disponibles** et déplacez-la dans la liste **Files d'attente en urgence** en cliquant sur . Cliquez sur  pour déplacer toutes les files d'attente.


Remarque

La liste **Files d'attente disponibles** contient uniquement les files d'attente pour lesquelles une *destination d'urgence* a été configurée à l'aide de Cisco Unified Attendant Console Advanced Admin.

Étape 3 Cliquez sur **OK**.

Pour retirer une file d'attente du mode Urgence, suivez la même procédure. Vous devez cependant sélectionner la file d'attente dans la liste **Files d'attente en urgence** pour la déplacer dans la liste **Files d'attente disponibles**.

Envoi d'e-mails

Lorsque vous transférez un appel vers un poste et que celui-ci revient à l'issue du délai imparti, vous pouvez envoyer un e-mail à la personne pour lui fournir d'importantes informations sur l'appel. La touche de raccourci pour envoyer un e-mail est **Ctrl-M**. Vous pouvez également sélectionner un contact en cliquant avec le bouton droit de la souris et dans le sous-menu **Contact**, une option existe pour envoyer un e-mail.



Remarque

La fenêtre Coordonnées de Contact de Cisco Unified Attendant Console Advanced doit préalablement comporter une adresse e-mail.

Affichage de l'état de l'appel

Indique l'état de l'appel en cours, qui peut être : Sonnerie, En garde, Connecté ou Occupé.


Vous pouvez visualiser l'état de l'appel de tous les postes figurant dans le répertoire. La fenêtre **État** vous permet de consulter l'état d'un contact avant de transférer un appel ou de connecter un contact à une conférence téléphonique.

Pour afficher l'état d'un poste, procédez comme suit :

Étape 1 Dans un répertoire, cliquez avec le bouton droit de la souris sur un contact, puis sélectionnez **Contact > État > Appels**.


L'état du contact sélectionné s'affiche, indiquant les informations suivantes :

- **Nom** du contact (si disponible)
- Numéro **ILA** à partir duquel l'appel a été effectué
- Numéro **DDI** vers lequel l'appel a été effectué
- L'**État** actuel de l'appel

Vous pouvez répondre à tout appel qui sonne en cliquant sur  **Répondre**.

Affichage et utilisation des coordonnées de contact

Chaque contact du répertoire est associé à des informations pertinentes. Certaines de ces informations sont affichées dans le volet Répertoires. Pour afficher davantage d'informations sur un contact en particulier, sélectionnez-le et effectuez l'une des actions ci-après :

- Cliquez sur  (Propriétés de Contact).
- Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Contact > Coordonnées de Contact**.
- Appuyez sur **F12**.


La fenêtre Coordonnées de Contact s'affiche. Elle contient les informations suivantes :

- Type de contact
- Titre
- Initiales
- Prénom
- Deuxième prénom
- Nom
- E-mail
- E-mail 2
- E-mail 3
- Ligne d'adresse 1
- Ligne d'adresse 2
- Ligne d'adresse 3
- Ligne d'adresse 4
- Code postal
- Champ utilisateur 1
- Champ utilisateur 2
- Champ utilisateur 3
- Profil utilisateur

Vous pouvez modifier n'importe quelle information dans la fenêtre Coordonnées de contact, à l'exception des champs dont les étiquettes sont grisées.

Envoi d'e-mails à des contacts

Si l'adresse électronique d'un contact est ajoutée dans la fenêtre **Coordonnées de Contact**, Cisco Unified Attendant Console Advanced peut envoyer un e-mail au contact à partir de cette fenêtre.

Le client de messagerie configuré sur votre machine s'ouvre. Vous pouvez cliquer sur  pour rédiger un e-mail.

Numérotation de numéros externes

Cliquez sur l'onglet **Numéros de Contact** pour afficher les informations suivantes :

- Poste principal, avec une case à cocher qui vous permet d'**Utiliser le nom du périphérique** à la place.
- Nom du périphérique, sélectionnez la case **Utiliser le nom du périphérique** pour utiliser ce dernier à la place du poste principal.
- Bureau 1 - numéro de téléphone professionnel
- Bureau 2
- Domicile - numéro de téléphone domicile
- Mobile - numéro de téléphone mobile
- Téléavertisseur - numéro de téléphone du téléavertisseur
- Fax - numéro de téléphone du fax

Sélectionnez un numéro, puis cliquez sur **Utiliser le numéro** pour le composer.

Définition de numéros alternatifs

Vous pouvez définir des numéros alternatifs pour un contact :

- Un **Assistant** unique.
- N'importe quel numéro d'**autres** contacts.

Pour ajouter un autre numéro, procédez comme suit :


-
- Étape 1** Cliquez sur l'onglet **Numéros alternatifs**.
- Étape 2** Sous **Assistant** ou **Autre**, selon le cas, cliquez sur **Ajouter**.
La boîte de dialogue **Sélectionner** s'affiche.
- Étape 3** Sélectionnez le contact, puis cliquez sur **Ajouter**.
- Étape 4** Dans **Coordonnées de Contact**, cliquez sur **OK**.
-

Des commandes vous permettent de **supprimer** d'autres numéros ou de les **remplacer**.

Modification des coordonnées du contact

Pour modifier les coordonnées d'un contact, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez le volet Répertoires souhaité en appuyant simultanément sur Alt et sur le <numéro> du répertoire, ou en cliquant sur l'onglet correspondant.
- Étape 2** Sélectionnez un contact.

- Étape 3** Effectuez l'une des actions suivantes :
- Appuyez sur **F12**
 - Cliquez avec le bouton droit de la souris et sélectionnez **Contact > Coordonnées de Contact**.
 - Cliquez sur  (Propriétés de Contact).

La fenêtre **Coordonnées de Contact** s'affiche.

Étape 4 Modifiez les informations du contact comme vous le souhaitez.

Étape 5 Cliquez sur **OK**.

Ajout d'un message d'absence et d'informations de contact

Vous pouvez ajouter des messages d'absence et des informations de contact générales à l'aide de l'onglet **Notes**. Ces informations de contact s'affichent dans une info-bulle à l'écran.




- **Informations de Contact** : ajoute des informations supplémentaires à un contact quelconque configuré dans les répertoires. Ces informations de contact s'affichent dans une info-bulle à l'écran.
- **Message d'absence** - Permet d'ajouter un message d'absence (une note succincte expliquant pourquoi le poste répond « absent » ou pourquoi il ne doit pas être dérangé) à l'aide de l'un des périphériques du volet Répertoires.





Affichage de l'état de présence Cisco Unified

Les utilisateurs peuvent afficher les informations CUP (Cisco Unified Presence) de tous les utilisateurs de téléphones IP dans le volet Répertoires. Ces informations indiquent la disponibilité du contact. Par exemple :



Les icônes d'état de présence sont répertoriées ci-dessous.

Icône	État	Description
	Absent	État de présence Absent\De retour très bientôt.
	Occupé	État de présence Occupé.
	Ne pas déranger	État de présence Ne pas déranger.









Icône	État	Description
	Hors ligne	État de présence Hors ligne.
	En ligne	État de présence En ligne (disponible).
	Inconnus	État de présence Inconnu.
	Réacheminé	État de présence Occupé.

Pour afficher l'état de présence sous forme de texte, passez le curseur au-dessus de l'icône correspondante. Les informations supplémentaires saisies par le contact sont également affichées, par exemple la date de retour de congé.

Affichage de l'état de présence Microsoft

Cisco Unified Attendant Console Advanced peut afficher les informations de présence Microsoft pour les contacts ayant été ajoutés à la copie locale de Microsoft Office Communicator.

Lorsque l'état d'un contact a été défini, les icônes représentant l'état de présence suivantes s'affichent dans le volet Répertoires.

Icône	État	Description
	Absent	État de présence Absent\De retour très bientôt.
	Occupé	État de présence Occupé.
	Ne pas déranger	État de présence Ne pas déranger (état de disponibilité Ne pas déranger)
	Inactif	État de présence - Inactif. Automatiquement déclenché par Communicator si le compte est inactif pendant une période définie. La valeur par défaut est 5 minutes.
	Occupé Inactif	État de présence – occupé inactif. Automatiquement déclenché par Communicator si le compte est passé d'Occupé à inactif pendant une période définie. La valeur par défaut est 5 minutes.
	Hors ligne	État de présence Hors ligne
	En ligne	État de présence En ligne (état de disponibilité Disponible)
	Inconnu	État de présence Inconnu (état de disponibilité Inconnu)

Pour afficher l'état de présence, procédez comme suit :

-
- Étape 1** Sélectionnez un contact dans un Répertoire.
 - Étape 2** Survolez un graphique sur l'état de présence.
 - Étape 3** Les détails de l'État de présence s'affichent.
-

Vous pouvez afficher toutes les informations d'état supplémentaires en faisant passer le curseur de votre souris sur l'icône de contact (ainsi, dans le cas d'une personne en congés, l'info-bulle affichera sa date de retour).



A

- accessibilité pour les personnes handicapées [1-1](#)
- Afficher - Préférences [2-3](#)
- appels en retour, contrôle [3-15](#)
- appels internes, établir [3-10](#)
- appels mis en garde
 - informations [1-20](#)
 - récupération [3-13](#)

B

- basculement entre les appels [3-15](#)

C

- Champ Voyant d'occupation (CVO) [1-2](#)
- connexion [1-4](#)
- contacts
 - ajout [1-16](#)
 - recherche [1-23](#)
- coordonnées de contact (propriétés de contact) [3-19](#)
- couleur de la file d'attente [2-5](#)
- Couper le son - Préférences [2-5](#)

E

- e-mails, envoi [3-18](#)
- En-têtes de champ - Préférences [2-8](#)
- envoi d'e-mails [3-18](#)
- établissement d'appels [3-10](#)
- établissement d'appels – externes [3-11](#)
- établissement de conférences téléphoniques [3-14](#)

état de présence

- Présence Cisco Unified [3-21](#)
- Présence Microsoft [3-22](#)

F

- Fonctionnalités dépendantes du CVO, désactivation [2-3](#)

G

- Généralités - Préférences [2-2](#)
- groupes de répertoires personnels [1-12](#)
 - partage [2-7](#)

I

interface

- Appels Actifs [1-19](#)
- Appels en cours [1-18](#)
- Barre d'outils de commande d'appel [1-17](#)
- Barre de menus [1-7](#)
- disposition [1-6](#)
- Files d'attente [1-8](#)
- Groupes de répertoires personnels [1-12](#)
- Mettre en garde [1-20](#)
- Numérotation rapide [1-21](#)
- Répertoires [1-9](#)
- Toutes les files d'attente [1-9](#)

M

- Mettre en garde - Préférences [2-4](#)
- mise en attente automatique si occupé [2-4](#)
- mise en attente d'appels [3-11](#)

mise en garde d'appels [3-12](#)
 mode urgence [3-17](#)
 Modification de groupes de répertoires - Préférences [2-7](#)

N

numéros alternatifs, définition [3-20](#)
 Numéros alternatifs - Préférences [2-7](#)
 numéros de contact [1-11](#)
 numérotation de numéros [1-23](#)
 numérotation rapide
 suppression de numéros [1-22](#)
 numérotation rapide, ajouter [1-21](#)
 numérotation rapide, modification d'un numéro [1-22](#)

O

Onglet Numéros de Contact (Coordonnées de Contact) [1-16, 3-20](#)
 onglet répertoire, déplacement [1-9](#)
 Options de numérotation automatique [2-4](#)

P

Paramètres FAC et CMC [3-10](#)
 Préférences
 Afficher [2-3](#)
 Couper le son [2-5](#)
 En-têtes de champ [2-8](#)
 Généralités [2-2](#)
 Groupes de répertoires personnels [2-7](#)
 Mettre en garde [2-4](#)
 Numéros alternatifs [2-7](#)
 Recherche filtrée [2-9](#)
 Répertoire [2-6](#)
 Sons [2-5](#)
 Transferts d'appel [2-4](#)
 Tri secondaire [2-8](#)

Préfixe de messagerie vocale pour les numéros composés [2-4](#)

R

Recherche avec l'opérateur ET [2-9](#)
 recherche détaillée [1-24](#)
 Recherche filtrée - Préférences [2-9](#)
 récupération des appels mis en garde [3-13](#)
 récupérer des appels mis en garde [3-12](#)
 rendre indisponible [1-5, 2-2](#)
 Répertoire - Préférences [2-6](#)
 réponse aux appels [3-2](#)
 rétablissement des appels [2-4, 3-14, 3-19](#)

S

Sons - Préférences [2-5](#)
 statistiques des files d'attente, affichage [1-8](#)
 suppression d'appels [3-17](#)

T

transférer l'appel
 direct [2-10](#)
 transfert aveugle externe [3-8](#)
 transfert interne avec consultation [3-8](#)
 transfert aveugle [2-4](#)
 transfert d'appels
 transfert aveugle externe [3-6](#)
 Transferts d'appel - Préférences [2-4](#)
 transferts directs [2-10](#)
 Tri secondaire - Préférences [2-8](#)

V

Volet Appels en cours [1-18](#)