

Cisco Unified Attendant Console Standard

Guide de référence rapide

Cette fiche vous donne un rapide aperçu de l'utilisation de l'interface Cisco Unified Attendant Console Standard. Pour des informations complètes, reportez-vous à l'Aide de l'application.

Mise en route de Cisco Unified Attendant Console Standard

Pour lancer Cisco Unified Attendant Console Standard :

- 1 Double-cliquez sur l'icône sur le bureau.
- 2 Pour utiliser le numéro de poste affiché, allez à l'étape 6.
- 3 Pour utiliser un nouveau numéro de poste à partir de la liste de périphériques définie par votre administrateur système, tapez le numéro dans le champ.
Au fur et à mesure de la saisie, l'application répertorie les périphériques correspondants définis pour la connexion. La liste se réduit au fur et à mesure de la saisie.
- 4 Pour sélectionner un numéro, mettez-le en surbrillance dans la liste et appuyez sur **Entrée** ou cliquez deux fois sur ce numéro.
- 5 Si le poste de connexion appartient à un ou plusieurs groupes de recherche et que vous souhaitez vous connecter à ceux-ci avant de poursuivre, sélectionnez **Se connecter aux groupes de recherche lors de la connexion**.
- 6 Cliquez sur **Se connecter** ou appuyez sur **Entrée**.






Tandis que l'application s'exécute, vous pouvez modifier le numéro du répertoire de l'opérateur de Attendant Console et s'il est mémorisé et proposé à la prochaine connexion.




Ouverture de l'Aide en ligne






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





Etats de ligne et état de présence du répertoire

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

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


Etat de la ligne du participant	
Icône	Etat
	Sonnerie
	Décroché
	En attente


Etat de la ligne du répertoire	
Icône	Etat
	Sonnerie
	Raccroché
	Décroché
	Ne pas déranger
	Transféré
	Transféré à la messagerie vocale

Etat de présence du répertoire	
Icône	Etat
	Disponible
	Absent, invisible ou au téléphone
	Ne pas déranger
	Inconnu ou Hors ligne

Utilisation de la souris pour appliquer des commandes d'appel courantes

Cette section explique comment passer et contrôler des appels à l'aide de la souris. Il y a parfois plusieurs manières de procéder ; nous décrivons ici la procédure la plus simple et la plus rapide. Vous pouvez également utiliser le menu principal ou les raccourcis clavier pour effectuer de nombreuses actions. Pour obtenir des instructions détaillées sur toutes les méthodes de contrôle des appels, reportez-vous à l'Aide de l'application.

Pour...	Procédez comme suit avec la souris...	Menu principal	Raccourci clavier par défaut
Passer un appel	Deux possibilités : <ul style="list-style-type: none"> Recherchez le numéro de poste, puis appuyez sur Entrée lorsqu'il est trouvé. Dans le volet Répertoire, cliquez avec le bouton droit sur le contact, puis sélectionnez Composer. 	✓	Ctrl+D
Mettre fin à un appel	Dans l'appel actif, cliquez sur Fin .	✓	Ctrl+H
Répondre à un appel	Dans l'appel actif, cliquez sur Répondre .	✓	Ctrl+R
Mettre un appel en attente	Dans l'appel actif, cliquez sur  .	✓	Ctrl+L
Reprendre un appel	Dans l'appel actif, cliquez sur Reprendre .	✓	* (programmable)
Mettre un appel en garde.	Faire glisser l'appel du volet Contrôle d'appel vers le volet Appels parqués.	✓	Ctrl+P
Récupérer un appel parqué	Faire glisser l'appel du volet Appels parqués vers le volet Contrôle d'appel.	*	* (programmable)
Détourner un appel	Dans le volet Contrôle d'appel : <ol style="list-style-type: none"> Dans l'appel entrant, cliquez sur Détourner. Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro du contact. Dans la liste, sélectionnez le contact, puis cliquez sur Détourner. 	*	*
Activer le transfert d'appels	Dans le volet Contrôle d'appel : <ol style="list-style-type: none"> Cliquez avec le bouton droit sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez Activer TRANS. Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro de la personne à qui transférer les appels, puis cliquez sur Transférer. 	*	*
Désactiver le transfert d'appels	Dans le volet Contrôle d'appel, cliquez avec le bouton droit sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez Désactiver TRANS .	*	*
Activer l'option Ne pas déranger	Dans le volet Contrôle d'appel, cliquez avec le bouton droit sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez Activer NPD .	*	*
Désactiver l'option Ne pas déranger	Dans le volet Contrôle d'appel, cliquez avec le bouton droit sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez Désactiver NPD .	*	*

Pour...	Procédez comme suit avec la souris...	Menu principal	Raccourci clavier par défaut
Effectuer un transfert d'appel avec consultation	<p>Dans le volet Contrôle d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez Transfert avec consultation. 2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro du contact destinataire. 3 Dans la liste, sélectionnez le destinataire, puis cliquez sur Consulter. 4 Lorsque le destinataire a répondu et accepté l'appel, dans le Dialpad, cliquez sur Transférer. <p>Dans le répertoire :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Dans la zone de recherche du répertoire, tapez le nom ou le numéro du contact destinataire. 2 Dans le répertoire, cliquez avec le bouton droit sur le contact et sélectionnez Transfert avec consultation. <p>Le contact répond à l'appel.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3 Si le contact accepte l'appel, effectuez un transfert direct (présenté ci-après). 	✓	Ctrl+T
Effectuer un transfert d'appel sans suivi	<p>Faire glisser l'appel du volet Contrôle d'appel vers le volet Répertoire, puis déposez-le sur le contact destinataire.</p> <p>Autre méthode :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Dans l'appel, cliquez sur l'icône de transfert  . 2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro du contact destinataire. 3 Dans la liste, sélectionnez le destinataire, puis cliquez sur Transférer. <p>Autre méthode :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Dans la zone de recherche du répertoire, tapez le nom ou le numéro du destinataire. 2 Effectuez l'une des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> - Dans le répertoire, cliquez avec le bouton droit sur le contact et sélectionnez Transférer. - Faites glisser l'appel du volet Contrôle d'appel vers le volet Répertoire, puis déposez-le sur le destinataire. 	✓	Ctrl+X
Transfert direct d'un appel	<p>Dans le volet Contrôle d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Sélectionnez un appel, maintenez la touche Ctrl enfoncée, puis sélectionnez l'autre appel. 2 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez Transfert direct. 	✓	Ctrl+R

Cisco Unified Attendant Console Standard

Guide de référence rapide

Pour...	Procédez comme suit avec la souris...	Menu principal	Raccourci clavier par défaut
Etablissement de conférences téléphoniques	<p>Dans le volet Contrôle d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel actif et sélectionnez Conférence. 2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro du participant à ajouter à la conférence, puis cliquez sur Composer. 3 Lorsque le participant répond, dans le Dialpad, cliquez sur Conférence. Le participant est ajouté à la conférence téléphonique. 4 Pour chaque participant supplémentaire, répétez les étapes 2 et 3. <p>Dans le volet Répertoire, pendant que vous êtes en ligne :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez avec le bouton droit sur le contact à ajouter à la conférence et sélectionnez Conférence. 2 Lorsque la sonnerie retentit chez le contact ou que ce dernier a répondu, lancez l'invitation à rejoindre la conférence. 3 À la fin de la conférence, dans la conférence téléphonique active, cliquez sur Fin. 	✓	Ctrl+N
Regroupement d'appels	<p>Dans le volet Contrôle d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Un appel étant sélectionné, maintenez la touche Ctrl enfoncée, puis sélectionnez les autres appels à regrouper. 2 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez Joindre. 	✓	Ctrl+J
Transférer un appel à la messagerie vocale	<p>Dans le volet Contrôle d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez Messagerie vocale. 2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le numéro du contact. 3 Sélectionnez le contact, puis cliquez sur Transférer. 	✓	Ctrl+O
Envoyer un e-mail à un contact	<p>Dans le volet Contrôle d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel, puis sélectionnez E-mail. 2 Utilisez votre système de messagerie électronique pour créer et envoyer l'e-mail. <p>Pour envoyer un e-mail à un contact figurant dans un répertoire :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Cliquez avec le bouton droit sur le contact, puis sélectionnez E-mail. 2 Utilisez votre système de messagerie électronique pour créer et envoyer l'e-mail. 	✗	✗ (programmable)