

Le présent guide est un mode d'emploi de Cisco Unified Attendant Console Standard. Pour obtenir plus d'informations, reportez-vous à l'aide de l'application.

## Mise en route de Cisco Unified Attendant Console Standard

Pour démarrer Cisco Unified Attendant Console Standard :

- 1 Double-cliquez sur l'icône sur le bureau.
- 2 *Si l'une des propositions suivantes est vraie :*
  - Vous travaillez dans un environnement autre que SSO
  - Vous travaillez dans un environnement SSO mais vous n'avez pas encore configuré Cisco Unified Attendant Console Standard pour l'utiliser
  - Cisco Unified Attendant Console Standard est configuré pour utiliser un environnement SSO, environnement auquel vous vous êtes déjà connecté

la fenêtre de connexion Cisco Unified Attendant Console Standard s'affiche. Passez à l'étape 3.

*Si vous travaillez dans un environnement SSO mais que vous ne vous êtes pas encore connecté à une application Cisco Unified Communications :*

- a. Si des alertes de sécurité s'affichent, cliquez sur **Oui** pour chacune d'elles.
- b. Sur la page Web des identifiants SSO, saisissez votre **Nom d'utilisateur** et votre **Mot de passe**, puis cliquez sur **Se connecter**.

La fenêtre de connexion Cisco Unified Attendant Console Standard s'affiche.

- 3 Dans la fenêtre de connexion Cisco Unified Attendant Console Standard :

*Pour utiliser le numéro dans le champ, passez à l'étape 4. Pour utiliser un nouveau numéro de poste :*

  - a. Tapez le numéro dans le champ.
  - b. Sélectionnez un numéro dans la liste en double-cliquant dessus, ou en le mettant en surbrillance puis en appuyant sur **Entrée**.
- 4 Si le poste de connexion fait partie d'un groupe de recherche auquel vous souhaitez vous connecter, sélectionnez **Se connecter aux groupes de recherche à la connexion**.
- 5 Cliquez sur **Se connecter** ou appuyez sur **Entrée**.

## Ouverture de l'aide en ligne

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

### États des lignes et états de présence dans les répertoires

Les icônes d'état d'une ligne téléphonique sont affichées dans les volets Commande d'appel et Répertoire, et indiquent l'état de l'opérateur et des postes. Les icônes d'état de présence sont quant à elles affichées dans les répertoires.

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

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

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

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

### Utilisation de la souris pour effectuer les commandes d'appel courantes

Cette section explique comment créer et gérer les appels à l'aide de la souris. Vous disposez de plusieurs possibilités. Ce mode d'emploi ne décrit cependant que les méthodes les plus simples ou rapides. Vous pouvez également utiliser le menu principal ou les raccourcis clavier pour effectuer diverses actions. Pour obtenir des instructions détaillées pour l'ensemble des méthodes de commande d'appel, reportez-vous à l'aide de l'application.

Pour...	Procédure à la souris...	Menu principal	Raccourcis clavier par défaut
Passer un appel	Deux possibilités : <ul style="list-style-type: none"> <li>Recherchez le numéro de poste, puis appuyez sur <b>Entrée</b>.</li> <li>Dans le volet Répertoire, double-cliquez sur le contact ou cliquez sur le contact avec le bouton droit de la souris, puis sélectionnez <b>Composer</b>.</li> <li>Dans le volet Commande d'appel, double-cliquez sur la ligne sur laquelle établir l'appel, puis utilisez le Dialpad pour composer le numéro.</li> </ul>	✓	<b>Ctrl+D</b>
Mettre fin à un appel	Dans l'appel actif, cliquez sur <b>Fin</b> .	✓	<b>Ctrl+H</b>
Répondre à un appel	Dans l'appel actif, cliquez sur <b>Répondre</b> .	✓	<b>Ctrl+A</b>
Mettre un appel en garde	Dans l'appel actif, cliquez sur  .	✓	<b>Ctrl+L</b>
Prendre un appel	Deux possibilités : <ul style="list-style-type: none"> <li>Dans l'appel actif, cliquez sur <b>Prendre</b>.</li> <li>Dans le volet Commande d'appel, cliquez sur la ligne sur laquelle l'appel est mis en garde.</li> </ul>	✓	<b>*</b> (programmable)

Pour...	Procédure à la souris...	Menu principal	Raccourcis clavier par défaut
Mettre un appel en garde par indicatif	Faites glisser l'appel du volet Commande d'appel vers le volet Appels mis en garde.	✓	<b>Ctrl+P</b>
Récupérer un appel mis en garde	Faites glisser l'appel du volet Appels mis en garde vers le volet Commande d'appel.	✗	✗ (programmable)
Renvoyer un appel	Dans le volet Commande d'appel : <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans l'appel entrant, cliquez sur <b>Détourner</b>.</li> <li>2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro du contact.</li> <li>3 Dans la liste, sélectionnez le contact, puis cliquez sur <b>Détourner</b>.</li> </ol>	✗	✗
Activer le transfert d'appels	Dans le volet Commande d'appel : <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez <b>Activer le transfert d'appels</b> [Enable FWD].</li> <li>2 Dans la zone de recherche du Dialpad, tapez le nom ou le numéro vers lequel transférer les appels, puis cliquez sur <b>Transférer</b>.</li> </ol>	✗	✗
Désactiver le transfert d'appels	Dans le volet Commande d'appel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez <b>Désactiver le transfert d'appels</b> [Disable FWD].	✗	✗
Activer le mode Ne pas déranger	Dans le volet Commande d'appel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez <b>Activer le mode Ne pas déranger</b> [Enable DND].	✗	✗
Désactiver le mode Ne pas déranger	Dans le volet Commande d'appel, cliquez avec le bouton droit de la souris sur le poste de l'opérateur, puis sélectionnez <b>Désactiver le mode Ne pas déranger</b> [Disable DND].	✗	✗
Transférer un appel avec consultation	Dans le volet Commande d'appel : <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez <b>Transfert avec consultation</b>.</li> <li>2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro du destinataire.</li> <li>3 Sélectionnez le destinataire dans la liste, puis cliquez sur <b>Consulter</b>.</li> <li>4 Lorsque le destinataire a répondu et accepté de prendre l'appel, cliquez sur <b>Transférer</b> dans le Dialpad.</li> </ol> Dans le répertoire : <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la zone de recherche du répertoire, tapez le nom ou le numéro du destinataire.</li> <li>2 Dans le répertoire, cliquez avec le bouton droit sur le contact et sélectionnez <b>Transfert avec consultation</b>. Le contact répond à l'appel.</li> <li>3 Si le contact accepte de prendre l'appel, effectuez un transfert direct (décrit ci-dessous).</li> </ol>	✓	<b>Ctrl+T</b>

Pour...	Procédure à la souris...	Menu principal	Raccourcis clavier par défaut
Effectuer un transfert aveugle	<p>Faites glisser l'appel du volet Commande d'appel vers le volet Répertoire, puis déposez-le sur le destinataire.</p> <p>Autre méthode :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans l'appel, cliquez sur l'icône de transfert .</li> <li>2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro du destinataire.</li> <li>3 Sélectionnez le destinataire dans la liste, puis cliquez sur <b>Transférer</b>.</li> </ol> <p>Autre méthode :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Dans la zone de recherche du répertoire, tapez le nom ou le numéro du destinataire.</li> <li>2 Effectuez l'une des actions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dans le répertoire, cliquez avec le bouton droit sur le contact et sélectionnez <b>Transférer</b>.</li> <li>- Faites glisser l'appel du volet Commande d'appel vers le volet Répertoire, puis déposez-le sur le destinataire.</li> </ul> </li> </ol>	✓	<b>Ctrl+X</b>
Transférer un appel directement	<p>Dans le volet Commande d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Sélectionnez un appel, maintenez la touche <b>Ctrl</b> enfoncée, puis sélectionnez l'autre appel.</li> <li>2 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel et sélectionnez <b>Transfert direct</b>.</li> </ol>	✓	<b>Ctrl+R</b>
Établir une conférence téléphonique	<p>Dans le volet Commande d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel actif, puis sélectionnez <b>Conférence</b>.</li> <li>2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le nom ou le numéro du participant à inclure à la conférence, puis cliquez sur <b>Composer</b>.</li> <li>3 Lorsque le participant répond, dans le Dialpad, cliquez sur <b>Conférence</b>. Le participant est ajouté à la conférence téléphonique.</li> <li>4 Pour chaque participant supplémentaire, répétez les étapes 2 et 3.</li> </ol> <p>Dans le volet Répertoire, pendant que vous êtes en ligne :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez avec le bouton droit sur le contact à ajouter à la conférence, puis sélectionnez <b>Conférence</b>.</li> <li>2 Lorsque cela sonne chez le contact ou qu'il a répondu, lancez l'invitation à rejoindre la conférence.</li> <li>3 À la fin de la conférence, dans la conférence téléphonique active, cliquez sur <b>Fin</b>.</li> </ol>	✓	<b>Ctrl+N</b>

Pour...	Procédure à la souris...	Menu principal	Raccourcis clavier par défaut
Regrouper des appels	<p>Dans le volet Commande d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Sélectionnez d'abord un appel puis, en maintenant la touche <b>Ctrl</b> enfoncée, sélectionnez les autres appels à regrouper.</li> <li>2 Cliquez avec le bouton droit sur l'appel, puis sélectionnez <b>Joindre</b>.</li> </ol>	✓	<b>Ctrl+J</b>
Transférer un appel vers la messagerie vocale	<p>Dans le volet Commande d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel, puis sélectionnez <b>Transférer à messagerie vocale</b>.</li> <li>2 Dans la zone de recherche Dialpad, tapez le numéro du contact.</li> <li>3 Sélectionnez le contact, puis cliquez sur <b>Transférer</b>.</li> </ol>	✓	<b>Ctrl+O</b>
Envoyer un e-mail à un contact	<p>Dans le volet Commande d'appel :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'appel, puis sélectionnez <b>E-mail</b>.</li> <li>2 Utilisez votre système de messagerie pour rédiger l'e-mail et l'envoyer.</li> </ol> <p>Pour envoyer un e-mail à un contact dans un répertoire :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 Cliquez avec le bouton droit de la souris sur le contact, puis sélectionnez <b>E-mail</b>.</li> <li>2 Utilisez votre système de messagerie pour rédiger l'e-mail et l'envoyer.</li> </ol>	✗	✗ (programmable)

