



Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Personal Communicator, version 7.0

pour Macintosh
25 août 2008

Siège social aux États-Unis

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
États-Unis
<http://www.cisco.com>
Tél. : 408 526-4000
+ 1 800 553-NETS (6387)
Fax : 408 527-0883

Référence texte : OL-17828-01

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, le logo Cisco, DCE et Welcome to the Human Network sont des marques de commerce ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn est une marque de service ; et 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, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, 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 Cisco Systems, Inc. et/ou des ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans certains autres pays.

Toutes les autres marques mentionnées dans ce document ou sur le site Web sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. L'utilisation du terme « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0805R)

Les adresses IP (Internet Protocol) utilisées dans ce document sont fictives. Tous les exemples, résultats de commandes et chiffres figurant dans ce document sont donnés uniquement à titre indicatif. Toute utilisation d'une adresse IP réelle dans un contenu illustratif serait involontaire et pure coïncidence.

Guide de l'utilisateur de Cisco Unified Personal Communicator pour Macintosh, version 7.0

© 2006-2008 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Pour obtenir des informations sur des licences tierces, consultez *Licensing Information for Cisco Unified Personal Communicator* à l'adresse http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/products_licensing_information_listing.html.



TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1

Préparation à l'utilisation de Cisco Unified Personal Communicator 1-1

- Configuration de l'application 1-1
 - Installation de Cisco Unified Personal Communicator 1-2
 - Installation du composant logiciel enfichable du carnet d'adresses 1-2
 - Configuration du casque 1-3
 - Connexion 1-3
 - Configuration de la messagerie vocale 1-4
 - Configuration des téléconférences Web 1-5
- Configuration des options des préférences 1-5
 - Automatisation du lancement et de la connexion 1-6
 - Indication de vos périphériques audio et vidéo 1-6
 - Indication de la sonnerie et de son volume 1-8
 - Choix d'un téléphone 1-9
 - Choix de l'Action de double-clic 1-11
- L'icône de la Barre système 1-13
- Utilisation d'AppleScript avec Cisco Unified Personal Communicator 1-13
- Mise à niveau Cisco Unified Personal Communicator 1-14
- Désinstallation Cisco Unified Personal Communicator 1-14
- Documentation supplémentaire 1-16
- Présentation de la sécurité des produits Cisco 1-17

CHAPITRE 2

État de disponibilité et confidentialité dans Cisco Unified Personal Communicator 2-1

- À propos de l'état de disponibilité 2-1
 - Types d'état de disponibilité 2-2
 - État Ne pas déranger 2-3
 - État Invisible 2-4
 - État Absent du bureau 2-5
- Spécification de votre état de disponibilité 2-5
 - Configuration de vos préférences concernant l'état de disponibilité 2-6
 - Modification manuelle de votre état de disponibilité 2-7
 - Affichage d'un message « Absent du bureau » personnalisé 2-8
- Ajout de messages d'état de disponibilité personnalisés 2-8
 - Création de messages d'état de disponibilité personnalisés 2-9
 - Modification de messages d'état de disponibilité personnalisés 2-9
 - Suppression de messages d'état de disponibilité personnalisés 2-10
- Pour bloquer des contacts 2-10
- Comment partager votre état de disponibilité avec des employés d'autres sociétés 2-12
 - Choix des autorisations d'accès des employés d'autres sociétés 2-12
 - Réponse aux demandes d'état de disponibilité 2-14
 - Affichage ou modification de vos décisions individuelles de bloquer des contacts externes 2-15

CHAPITRE 3

Conversations à l'aide de Cisco Unified Personal Communicator 3-1

- Conversations audio 3-1
- Comment passer des appels 3-2
 - Appel de personnes répertoriées dans la console 3-2
 - Appel d'un numéro de type quelconque 3-3
 - Composition d'un numéro depuis d'autres applications 3-3
 - Composition d'un numéro à partir de votre carnet d'adresses Macintosh 3-4

Réponse aux appels entrants	3-4
Gestion des conversations en cours	3-6
Saisie de réponses à l'aide du clavier	3-6
Mise en attente et récupération de conversations	3-7
Transfert d'appels	3-7
Modification du volume d'un appel sur téléphone logiciel	3-8
Liste de présence d'une conversation	3-9
Fin des conversations	3-9

CHAPITRE 4**Utilisation de la vidéo avec Cisco Unified Personal Communicator 4-1**

Conversations vidéo	4-1
Visualisation de vidéos	4-2
Gestion de conversations vidéo en cours	4-4

CHAPITRE 5**Téléconférence Web avec Cisco Unified Personal Communicator 5-1**

Téléconférence Web	5-1
Ajout de la téléconférence Web et de participants Web à des conversations	5-2
Contrôle de l'ouverture de la fenêtre de téléconférence Web	5-3
Utilisation des sessions de téléconférence Web en cours	5-4
Comparaison à des téléconférences Web Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express	5-5

CHAPITRE 6**Organisation de téléconférences avec Cisco Unified Personal Communicator 6-1**

Fusion d'appels	6-1
Fusion d'appels	6-2

CHAPITRE 7

Envoi de messages avec Cisco Unified Personal Communicator 7-1

- Envoi de messages instantanés 7-1
- Réception de messages instantanés 7-3
- Choix des options de messagerie 7-3
- Enregistrement de messages 7-4
 - Enregistrement automatique de toutes les sessions de messagerie 7-4
 - Enregistrement d'un message 7-5
- Envoi de messages électroniques 7-5

CHAPITRE 8

Gestion des contacts dans Cisco Unified Personal Communicator 8-1

- Liste de contacts 8-1
- Comment rechercher des contacts 8-2
 - Recherche de contacts 8-2
 - Exploitation des résultats de la recherche 8-3
- Comment ajouter de contacts à votre liste de contacts 8-3
 - Ajout de contacts à partir de votre répertoire d'entreprise 8-4
 - Ajout de contacts externe pour la messagerie instantanée 8-4
 - Ajout de contacts non affiliés 8-5
- Afficher plus d'informations sur les contacts 8-6
- Modification des informations de contact 8-7
- Suppression de contacts de votre liste de contacts 8-9
- Utilisation des groupes de contacts 8-10

CHAPITRE 9

Utilisation des communications récentes avec Cisco Unified Personal Communicator 9-1

- Communications récentes 9-1
- Utilisation de la liste des communications récentes 9-2
- Accès à la messagerie vocale 9-4

Dépannage Cisco Unified Personal Communicator 10-1

Le processus d'installation n'est pas clair 10-2

Résolution des problèmes de connexion et de démarrage 10-2

Erreur : échec de la connexion 10-2

L'application démarre lentement 10-3

Téléphone de bureau non disponible 10-3

Résolution de problèmes liés au mode téléphonique 10-3

Impossible d'activer le téléphone 10-4

Le téléphone de bureau voulu ne figure pas dans la liste 10-4

Résolution des problèmes liés à la console 10-4

Toute la console ne peut pas être affichée à l'écran 10-5

Une commande de menu, un bouton ou une autre option semblent désactivés 10-5

Colonnes trop étroites 10-6

Résolution de problèmes liés à l'état de disponibilité 10-6

État de disponibilité incorrect ou absent 10-6

Le téléphone sonne lorsque l'état de disponibilité est défini par Ne pas déranger 10-7

Contacts externes visualisant mon état de disponibilité 10-8

Résolution de problèmes liés au passage d'appels 10-8

Résolution de problèmes liés aux appels entrants 10-8

Pas de notification des appels entrants 10-8

Le téléphone ne sonne pas 10-9

Résolution des problèmes liés aux appels 10-9

Pas de son, ou volume trop bas 10-10

Audio unidirectionnelle ou de mauvaise qualité 10-11

Les contrôles de la fenêtre de conversation ne sont pas disponibles 10-13

La fonction de fusion est désactivée 10-13

Erreur lors du détachement d'un ordinateur portable 10-14

- Résolution de problèmes lié à la vidéo **10-14**
 - Options vidéo désactivées **10-14**
 - Pas de caméra ni d'image locale **10-15**
 - Pas d'aperçu vidéo **10-15**
 - Pas de vidéo lors d'un appel **10-16**
 - Pas d'image vidéo à distance **10-16**
 - Vidéo lente ou de mauvaise qualité, ou par de vidéo **10-16**
 - Pas de vidéo sur un téléphone vidéo Tandberg **10-17**
 - Image locale affichée dans les deux fenêtres **10-17**
- Résolution des problèmes liés aux conférences Web **10-17**
 - Demande de connexion à une téléconférence Web **10-17**
 - Téléconférence Web non disponible **10-18**
 - Langue incorrecte pour la téléconférence Web **10-18**
 - Interruption de la connexion à la téléconférence Web **10-18**
 - Pas de téléconférence Web **10-19**
 - Aspect de conférence Web non standard **10-19**
- Résolution des problèmes liés à la messagerie instantanée **10-19**
 - Message instantané non reçu **10-20**
 - Message d'erreur relatif à la messagerie instantanée **10-20**
 - Une seule fenêtre par utilisateur **10-21**
- Résolution des problèmes liés au volet Communications récentes **10-21**
 - Appels manquants connus **10-21**
 - Nom absent de la liste **10-21**
- Résolution des problèmes liés à la messagerie vocale **10-22**
- Résolution des problèmes liés aux recherches **10-22**
 - Résultats de recherche incorrects **10-22**
 - Gel de l'application après une recherche **10-22**

Comment obtenir des informations pour votre administrateur	10-23
Contrôle des statistiques d'appel	10-23
Vérification de l'état du serveur	10-23
Capture de fichiers journaux	10-24
Activation de la consignation détaillée	10-25

GLOSSAIRE



CHAPITRE 1

Préparation à l'utilisation de Cisco Unified Personal Communicator

- Configuration de l'application, page 1-1
- Configuration des options des préférences, page 1-5
- L'icône de la Barre système, page 1-13
- Utilisation d'AppleScript avec Cisco Unified Personal Communicator, page 1-13
- Mise à niveau Cisco Unified Personal Communicator, page 1-14
- Désinstallation Cisco Unified Personal Communicator, page 1-14
- Documentation supplémentaire, page 1-16
- Présentation de la sécurité des produits Cisco, page 1-17

Configuration de l'application

Exécutez les tâches suivantes dans l'ordre :

- Installation de Cisco Unified Personal Communicator, page 1-2
- Installation du composant logiciel enfichable du carnet d'adresses, page 1-2
- Configuration du casque, page 1-3
- Connexion, page 1-3
- Configuration de la messagerie vocale, page 1-4
- Configuration des téléconférences Web, page 1-5

Installation de Cisco Unified Personal Communicator

Si votre administrateur système n'a pas installé Cisco Unified Personal Communicator sur votre ordinateur, procédez à son installation.

Avant de commencer

Fermez toutes les applications ouvertes avant de lancer l'installation.

Si vous effectuez une mise à niveau à partir d'une version précédente, suivez les instructions fournies dans [Mise à niveau Cisco Unified Personal Communicator](#), page 1-14.

Procédure

- Étape 1** Demandez l'image disque à votre administrateur système.
 - Étape 2** Double-cliquez sur l'image disque si le processus d'installation ne se lance pas automatiquement.
 - Étape 3** Acceptez le contrat de licence.
 - Étape 4** Faites glisser l'icône de l'application vers celle du dossier des applications.
 - Étape 5** (Facultatif.) Placez l'image disque dans la corbeille.
-

Rubriques connexes

Installation du composant logiciel enfichable du carnet d'adresses

Si vous l'installez, vous pourrez utiliser Cisco Unified Personal Communicator pour composer des numéros de votre carnet d'adresses Macintosh.

Procédure

- Étape 1** Lancez Cisco Unified Personal Communicator.
- Étape 2** Sélectionnez **Cisco UPC >Installation du composant logiciel enfichable du carnet d'adresses**.
- Étape 3** Suivez les instructions.
-

Rubriques connexes

- [Composition d'un numéro à partir de votre carnet d'adresses Macintosh, page 3-4](#)
- [Désinstallation Cisco Unified Personal Communicator, page 1-14](#)

Configuration du casque

Procédure

- Étape 1** Suivez les instructions du fabricant.
- Étape 2** Après avoir branché le casque, patientez quelques instants.
-



Remarque

Les boutons spéciaux de certains équipements ne sont pas conçus pour fonctionner avec Cisco Unified Personal Communicator (par exemple, le bouton d'établissement d'appel par le biais du casque).

Connexion

Avant de commencer

- Suivez toutes les procédures de configuration.
- Avant de vous connecter à distance (le cas échéant), vous devez vous connecter à votre réseau d'entreprise (par exemple, par le biais d'un réseau privé virtuel ou VPN).

- Obtenez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe Cisco Unified Personal Communicator auprès de votre administrateur système.
- Obtenez le nom ou l'adresse IP du serveur de connexion auprès de votre administrateur système.

Procédure

- Étape 1** Lancez Cisco Unified Personal Communicator.
- Étape 2** Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
-

Rubriques connexes

- [Résolution des problèmes de connexion et de démarrage, page 10-2](#)
- [Automatisation du lancement et de la connexion, page 1-6](#)

Configuration de la messagerie vocale

Avant de commencer

Demandez à votre administrateur système le nom d'utilisateur et le mot de passe Cisco Unified Personal Communicator permettant d'accéder à la messagerie vocale par le biais de l'application.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.
- Étape 2** Cliquez sur **Comptes**.
- Étape 3** Sélectionnez la messagerie vocale Cisco Unity.
- Étape 4** Saisissez vos informations de connexion. Si votre administrateur système vous a communiqué deux mots de passe et si Cisco Unity votre application de messagerie vocale, utilisez le mot de passe d'accès à l'Assistant Cisco Unity (Web).
- Étape 5** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Rubriques connexes

- [Accès à la messagerie vocale, page 9-4](#)

Configuration des téléconférences Web

Avant de commencer

Demandez à votre administrateur système de vous fournir le nom d'utilisateur et le mot de passe Cisco Unified Personal Communicator permettant d'utiliser la téléconférence Web. Ils peuvent être différents de vos informations de connexion.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.
 - Étape 2** Cliquez sur **Comptes**.
 - Étape 3** Cliquez sur **MeetingPlace**.
 - Étape 4** Saisissez vos informations de connexion à **Cisco Unified MeetingPlace** ou à **Cisco Unified MeetingPlace Express** (selon le produit utilisé par votre entreprise).
 - Étape 5** Cliquez sur **Enregistrer**.
-

Rubriques connexes

- [Téléconférence Web avec Cisco Unified Personal Communicator, page 5-1](#)

Configuration des options des préférences

- [Automatisation du lancement et de la connexion, page 1-6](#)
- [Indication de vos périphériques audio et vidéo, page 1-6](#)
- [Indication de la sonnerie et de son volume, page 1-8](#)
- [Choix d'un téléphone, page 1-9](#)
- [Choix de l'Action de double-clic, page 1-11](#)

Automatisation du lancement et de la connexion

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Automatiser la connexion	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lancez l'application. 2. Saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. 3. Cochez la case de mémorisation du mot de passe dans la chaîne de clé. 4. (Facultatif) Activez la case Connexion automatique en tant que : [nom d'utilisateur]. 5. Cliquez sur Connexion.
Annuler la connexion automatique et la saisie du mot de passe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Cisco UPC > Préférences. 2. Cliquez sur Profil. 3. Désactivez les options appropriées dans la section Connexion.

Rubriques connexes

- [Connexion, page 1-3](#)

Indication de vos périphériques audio et vidéo

Sélectionnez le haut-parleur, le microphone et les périphériques vidéo à utiliser avec le [téléphone logiciel](#).

Avant de commencer

Configurez vos périphériques selon les instructions fournies dans [Configuration du casque, page 1-3](#).

Procédure

- Étape 1** Branchez les périphériques audio souhaités.
- Étape 2** Relancez Cisco Unified Personal Communicator.
- Étape 3** Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.
- Étape 4** Cliquez sur **Audio/vidéo**.
- Étape 5** Sélectionnez les périphériques appropriés.
- Étape 6** Réglez le volume de conversation par défaut :
- Le **volume du périphérique** est le paramètre de volume défini dans les Préférences système. Ce paramètre s'applique à tous les périphériques audio.
 - Le **volume des appels par défaut** est un pourcentage du volume du périphérique. Il s'applique uniquement au volume des appels dans Cisco Unified Personal Communicator.
-

Conseils pour le dépannage

- Si vous modifiez les paramètres du périphérique audio pendant un appel, le son risque d'être brièvement coupé pendant l'application des modifications.
- Si vous débranchez un périphérique donné pendant un appel, le périphérique par défaut du système correspondant remplace le haut-parleur ou le microphone (le cas échéant).
- Si vous débranchez le seul périphérique vidéo et si vous disposez d'un périphérique audio disponible, votre conversation continue en mode audio seulement. Dans le cas contraire, l'appel prend fin.

Rubriques connexes

- [Vérification du volume de conversation, page 10-12](#)

Indication de la sonnerie et de son volume

Vous pouvez choisir que Cisco Unified Personal Communicator vous informe des appels entrants par le biais des haut-parleurs intégrés à votre ordinateur (le cas échéant), d'un casque ou d'un autre périphérique audio.

Avant de commencer

Configurez le périphérique audio voulu, branchez-le et assurez-vous de son bon fonctionnement.

Procédure

- Étape 1** Branchez le périphérique audio.
 - Étape 2** Relancez Cisco Unified Personal Communicator.
 - Étape 3** Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.
 - Étape 4** Cliquez sur **Audio/vidéo**.
 - Étape 5** Choisissez un équipement pour la sonnerie et les alertes.
 - Étape 6** Réglez le volume de la sonnerie et des alertes.
 - **volume du périphérique** est le paramètre de volume défini dans les Préférences système. Ce paramètre s'applique à tous les périphériques audio.
 - Le **volume de la sonnerie et des alertes** est un pourcentage du volume du périphérique. Il s'applique uniquement au volume des sonneries et des alertes dans Cisco Unified Personal Communicator.
-

Conseils pour le dépannage

- La mise en sourdine peut vous empêcher d'entendre la sonnerie du téléphone logiciel lorsque vous recevez un appel.
- Si le périphérique sélectionné devient indisponible, une sonnerie est émise via le périphérique audio par défaut du système.
- Vérifiez que le paramètre système défini pour le volume de sortie audio est suffisamment élevé pour vous permettre d'entendre la sonnerie.
- Votre **téléphone de bureau** continuera de sonner.

Choix d'un téléphone

- [Choix d'un téléphone, page 1-9](#)
- [Association d'un téléphone de bureau, page 1-9](#)

Choix du téléphone logiciel ou du téléphone de bureau

Cisco Unified Personal Communicator peut fonctionner avec un téléphone IP Cisco Unified comme votre téléphone de bureau ou indépendamment comme un [téléphone logiciel](#).

En [mode téléphone logiciel](#), vous pouvez utiliser votre [téléphone de bureau](#), mais les appels passés à l'aide de celui-ci ne s'affichent pas dans la liste des communications récentes.

Procédure

-
- Étape 1** Passez votre souris sur les boutons situés en haut à droite de la [console](#) principale pour identifier le bouton **Mode téléphonique**.
- Étape 2** Cliquez pour sélectionner une option **Mode téléphonique**.



Remarque Si vous souhaitez utiliser une vidéo, sélectionnez Téléphone logiciel.

Rubriques connexes

- [Téléphone de bureau non disponible, page 10-3](#)
- [Association d'un téléphone de bureau, page 1-9](#)

Association d'un téléphone de bureau

Par défaut, le téléphone IP Cisco Unified de votre bureau est le [téléphone de bureau](#) associé à Cisco Unified Personal Communicator.

Si votre administrateur système a activé cette fonction, vous pouvez associer Cisco Unified Personal Communicator à un autre téléphone de bureau. Par exemple, vous pourrez peut-être associer provisoirement un téléphone de salle de conférence à Cisco Unified Personal Communicator comme s'il s'agissait de votre propre téléphone de bureau.

Procédure

-
- Étape 1** Allez au téléphone à associer à Cisco Unified Personal Communicator et connectez-vous aux services de substitution de poste. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de votre téléphone.
- Vous pouvez ignorer cette étape si, à votre connaissance, le téléphone vous est exclusivement affecté.
- Étape 2** Lancez Cisco Unified Personal Communicator.
- Étape 3** Faites passer le curseur de la souris sur les boutons situés dans la partie supérieure droite de la [console](#) principale pour identifier le bouton **Mode téléphonique**.
- Étape 4** Cliquez sur le bouton **Mode téléphonique** et sélectionnez **Téléphone de bureau**.
- Étape 5** Sélectionnez un téléphone dans la liste. Utilisez les informations contenues dans le tableau pour vous aider à identifier les téléphones de la liste :

Numéro de colonne	Nom de colonne	Description
1	État du périphérique	Une coche identifie le téléphone de bureau actuellement associé.
2	Type de périphérique	Faites passer le pointeur de la souris sur l'icône pour identifier le modèle du téléphone.
3	Nom	Pour modifier ce champ et identifier ainsi un téléphone à des fins de références ultérieures : Double-cliquez sur le nom et saisissez le nom de votre choix.
4	Nom de l'appareil	Numéro imprimé sur l'étiquette MAC de la partie inférieure du téléphone.
5	Lignes	Numéros de téléphone (de poste) disponibles via ce téléphone.



Remarque Cliquez sur **Réinitialiser** pour sélectionner le téléphone de votre bureau après l'avoir remplacé. Ignorez les autres étapes de cette procédure.

Étape 6 Cliquez sur l'option permettant de contrôler le périphérique sélectionné.

Étape 7 Cliquez sur **OK**.

La modification prend effet après un moment.



Remarque Tous les téléphones ne sont pas forcément disponibles à cette fin. Si le téléphone voulu n'est pas disponible, contactez votre administrateur système.

Rubriques connexes

- [Choix du téléphone logiciel ou du téléphone de bureau, page 1-9](#)
- [Le téléphone de bureau voulu ne figure pas dans la liste, page 10-4](#)
- [Documentation supplémentaire, page 1-16](#)

Choix de l'Action de double-clic

Si votre entreprise propose plusieurs méthodes de communication, vous définissez globalement le type de communication à initier lorsque vous effectuez un double-clic sur un contact. Par défaut, le fait de cliquer deux fois sur un nom figurant dans la liste des contacts entraîne l'ouverture d'une fenêtre de messagerie instantanée.

La sélection de l'action de double-clic doit correspondre aux informations figurant dans le profil du contact. Par exemple, si votre préférence concernant l'action de double-clic est Envoyer un email, une adresse électronique doit figurer dans le profil du contact. Si aucune adresse email n'existe dans le profil, Cisco Unified Personal Communicator détermine l'action en fonction des informations de profil disponibles. L'icône qui apparaît en regard du nom du contact indique l'action de double-clic.

Action de double-clic sur la console

- Si l'icône située en regard d'un nom dans la liste de contacts représente un téléphone, un appel est initié lorsque vous cliquez deux fois dessus, même si votre préférence de double-clic est Messagerie instantanée. Le téléphone n'est affiché que si la fiche de contact comprend un numéro de téléphone.
- Si l'icône située en regard d'un nom dans la liste de contacts représente une enveloppe, un message électronique s'ouvre lorsque vous cliquez deux fois dessus. L'enveloppe n'est affichée que si votre préférence de double-clic est définie par « Envoyer un email », si le contact ne figure pas dans votre répertoire d'entreprise et si la fiche du contact comprend une adresse électronique.
- Si vous configurez votre préférence de double-clic pour initier un appel audio ou vidéo, vous pouvez déterminer le numéro que Cisco Unified Personal Communicator doit composer : Effectuez un contrôle-clic sur le contact et choisissez Passer un appel audio ou Passer un appel vidéo. La puce identifie le numéro. Un double-clic entraîne généralement la composition du premier numéro figurant sur la fiche du contact.
- Un double-clic sur un élément des Communications récentes autre qu'un message vocal initie un appel vidéo si cette préférence est définie sur vidéo. Sinon, un appel audio est toujours initié.
- Un double-clic sur un message vocal entraîne la diffusion du message.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.
- Étape 2** Cliquez sur **Profil**.
- Étape 3** Sélectionnez une option pour **Action de double-clic**.
-

Rubriques connexes

- [Types d'état de disponibilité, page 2-2](#)

L'icône de la Barre système

L'icône Cisco Unified Personal Communicator de la barre de menus indique votre disponibilité. L'icône située dans le dock indique si vous avez de nouveaux appels manqués, de nouveaux messages vocaux ou de nouveaux messages instantanés.

À partir de la barre de menus, vous pouvez :

- répondre à un appel entrant
- mettre un appel actif en sourdine ou hors sourdine, le mettre en attente, le reprendre, ou y mettre fin
- changer votre disponibilité
- visualiser et contacter les personnes figurant dans votre liste de contacts

Sauf lorsque vous répondez à un appel, Cisco Unified Personal Communicator n'est pas agrandi ou mis au premier plan lorsque vous effectuez une action à partir de l'icône de la barre de menus.

Les options d'affichage de cette fonctionnalité sont situées dans **Cisco UPC > Préférences**.

Rubriques connexes

- [Types d'état de disponibilité, page 2-2](#)

Utilisation d'AppleScript avec Cisco Unified Personal Communicator

Pour plus d'informations sur les commandes de script prises en charge, consultez le dictionnaire AppleScript défini dans l'application Cisco Unified Personal Communicator.

Procédure

- Étape 1** Lancez Script Editor.app.
- Étape 2** Cliquez sur **Fichier > Ouvrir un dictionnaire**.
- Étape 3** Sélectionnez l'application Cisco Unified Personal Communicator.
-

Mise à niveau Cisco Unified Personal Communicator

Procédure

- Étape 1 Quittez Cisco Unified Personal Communicator.
 - Étape 2 Désinstallez l'application existante conformément aux instructions fournies dans [Désinstallation Cisco Unified Personal Communicator, page 1-14](#).
 - Étape 3 Suivez la procédure indiquée dans [Installation de Cisco Unified Personal Communicator, page 1-2](#).
-

Désinstallation Cisco Unified Personal Communicator

Procédure

- Étape 1 Quittez Cisco Unified Personal Communicator.
- Étape 2 Quittez le carnet d'adresses.
- Étape 3 Placez les éléments suivants dans la corbeille :

Cet élément	Dans ce dossier
L'application Cisco Unified Personal Communicator	<Votre disque dur>/Applications/
Cisco UPC_Dialer.bundle	<Votre disque dur>/Library/Address Book Plug-Ins/ et <Votre disque dur>/Users/<votre nom d'utilisateur>/Library/Address Book Plug-Ins/
Le dossier Cisco et le dossier Cisco Unified Personal Communicator (le cas échéant)	<Votre disque dur>/Users/<votre nom d'utilisateur>/Library/Caches/
Le dossier Cisco (le cas échéant)	<Votre disque dur>/Users/<votre nom d'utilisateur>/Library/Logs/
Le dossier Cisco (le cas échéant)	<Votre disque dur>/Utilisateurs/<votre nom d'utilisateur>/Bibliothèque/Préférences/
Les fichiers com.cisco.Cisco UPC.plist et com.cisco.ProblemReporting Assistant.plist (le cas échéant)	<Votre disque dur>/Utilisateurs/<votre nom d'utilisateur>/Bibliothèque/Préférences/

Étape 4 Videz la corbeille.

Si un message vous informe que le dialer en cours d'utilisation empêche l'exécution de la tâche, quittez le carnet d'adresses, puis réessayez de vider la corbeille.

Documentation supplémentaire

La documentation suivante est disponible pour ce produit :

Guide de démarrage rapide

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_documents.html

Aide en ligne

Sélectionnez **Aide** > **Aide Cisco UPC**. Dans la fenêtre de téléconférence, cliquez sur le menu Aide.

Documentation mise à jour (PDF)

La toute dernière version de ce document est disponible en anglais au format PDF, à l'adresse suivante :

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_documents.html

Documentation disponible dans d'autres langues que l'anglais

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_end_user_guides_list.html

Informations sur l'accessibilité

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_documents.html

La documentation suivante est disponible pour les produits associés à ce produit :

Informations sur l'octroi de licence

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6844/tsd_products_support_translated_documents.html

Documentation sur les téléconférences Web Cisco Unified MeetingPlace

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/ps5664/ps5669/products_user_guide_list.html

Documentation sur Cisco Unified MeetingPlace Express

http://www.cisco.com/en/US/products/ps6533/products_user_guide_list.html

Documentation sur votre téléphone IP Cisco Unified (Téléphone de bureau)

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

Documentation sur IP Phone Messenger (IPPM) et sur les pages Web d'options utilisateur Cisco Unified Presence :

http://cisco.com/en/US/products/ps6837/products_user_guide_list.html

Documentation sur les pages Web d'options utilisateur Cisco Unified Communications Manager :

http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/tsd_products_support_series_home.html

Présentation de la sécurité des produits Cisco

Ce produit contient des fonctions cryptographiques et est soumis aux lois des États-Unis et des autres pays, qui régissent l'importation, l'exportation, le transfert et l'utilisation. La fourniture de produits cryptographiques Cisco n'implique pas le droit d'un tiers à importer, exporter, distribuer ou utiliser le chiffrement. Les importateurs, exportateurs, distributeurs et utilisateurs sont responsables du respect des lois américaines et des autres pays. En utilisant ce produit, vous vous engagez à respecter les lois et réglementations applicables. Si vous n'êtes pas en mesure de respecter les lois américaines et des autres pays, renvoyez-nous ce produit immédiatement.

Vous trouverez un récapitulatif des lois américaines régissant les produits cryptographiques Cisco à l'adresse suivante :

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, envoyez-nous un email à l'adresse export@cisco.com.



CHAPITRE 2

État de disponibilité et confidentialité dans Cisco Unified Personal Communicator

- À propos de l'état de disponibilité, page 2-1
- Types d'état de disponibilité, page 2-2
- Spécification de votre état de disponibilité, page 2-5
- Ajout de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-8
- Pour bloquer des contacts, page 2-10
- Comment partager votre état de disponibilité avec des employés d'autres sociétés, page 2-12

À propos de l'état de disponibilité

Consultez l'état de disponibilité pour voir si des membres de votre liste de contacts sont disponibles. Vous pouvez également définir votre propre état de disponibilité lors de la configuration de vos préférences ou manuellement selon les besoins.

Par défaut, le système détermine automatiquement l'état de disponibilité de chaque personne. Le système détecte si une personne utilise l'ordinateur ou est au téléphone, ou bien, le cas échéant, le calendrier Microsoft Outlook indique que la personne est en réunion. Les préférences peuvent également être définies afin d'identifier les éléments que le système utilise pour déterminer l'état de disponibilité.

L'état de disponibilité n'est affiché que pour les contacts internes à votre société, ou pour les contacts d'autres sociétés qui ont accepté que vous puissiez voir leur état de disponibilité.



Remarque

Si vous définissez votre état de disponibilité ou vos préférences par le biais d'autres applications que Cisco Unified Personal Communicator, telles que votre téléphone de bureau ou [IP Phone Messenger](#), ces paramètres s'appliquent à Cisco Unified Personal Communicator et vice-versa.

Rubriques connexes

- [Types d'état de disponibilité, page 2-2](#)
- [Spécification de votre état de disponibilité, page 2-5](#)
- [Ajout de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-8](#)

Types d'état de disponibilité

Votre propre état de disponibilité est affiché dans la liste déroulante située au dessus de la liste de contacts dans la [console](#) principale.

État de disponibilité	Description
Disponible	L'utilisateur est connecté à Cisco Unified Personal Communicator et a récemment utilisé son ordinateur ou son téléphone. Il peut également avoir défini son état comme étant disponible.
[Multiple]	L'utilisateur est peut-être disponible. Faites passer le pointeur de votre souris au-dessus de son nom pour voir son état.
Absent	La personne a défini son état par Absent.
Ne pas déranger	Reportez-vous à État Ne pas déranger, page 2-3 .
Invisible	Reportez-vous au État Invisible, page 2-4 .

État de disponibilité	Description
Absent du bureau	Reportez-vous au État Absent du bureau, page 2-5 .
Déconnecté ou Inconnu	La personne n'est pas connectée à Cisco Unified Personal Communicator ou vous a ajouté à sa liste de contacts bloqués, ou le système ne parvient pas à déterminer l'état de la personne.
(Aucun)	Le compte de la personne n'est pas configuré pour échanger l'état de disponibilité et des messages instantanés avec vous par le biais de Cisco Unified Personal Communicator.

Rubriques connexes

- [État de disponibilité et confidentialité dans Cisco Unified Personal Communicator, page 2-1](#)
- [Résolution de problèmes liés à l'état de disponibilité, page 10-6](#)
- [Comment partager votre état de disponibilité avec des employés d'autres sociétés, page 2-12](#)

État Ne pas déranger

Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre entreprise.

Définissez votre **état** de disponibilité par Ne pas déranger pour empêcher d'autres personnes d'échanger des messages instantanés avec vous. Si vous initiez une session de messagerie instantanée, le destinataire peut répondre tant que vous n'avez pas fermé la fenêtre de messagerie.

Lorsque votre état de disponibilité est défini par Ne pas déranger, si le **mode téléphonique** est **Téléphone logiciel** et que des correspondants peuvent vous appeler, les appels sont généralement dirigés vers la messagerie vocale sans que vous soyez alerté par votre ordinateur.

Toutefois :

- Votre [téléphone de bureau](#) risque de sonner.
- Les appels pourront être transmis à d'autres numéros que celui de la messagerie vocale.
- Les appels entrants risquent de ne pas figurer dans la liste des Communications récentes.

Les facteurs suivants risquent d'affecter les appels entrants :

- Vos paramètres sur les pages Web d'options utilisateur Cisco Unified Communications Manager pour les options **Ne pas déranger**, de transfert des appels entrants et les options de sonnerie de chacun des périphériques que vous utilisez.
- Le fait que le téléphone soit une ligne partagée (par exemple, si vous êtes un administrateur qui partage une ligne avec un cadre.)

Pour plus d'informations :

- Consultez les pages Web d'options utilisateur Cisco Unified Communications. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur.
- Reportez-vous à la documentation fournie avec votre téléphone de bureau.

Rubriques connexes

- [À propos de l'état de disponibilité, page 2-1](#)
- [Modification manuelle de votre état de disponibilité, page 2-7](#)

État Invisible

Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre entreprise.

Définissez votre [état](#) de disponibilité par Invisible pour empêcher d'autres personnes de voir vos informations de présence lorsque vous êtes connecté. Vous apparaîtrez comme étant déconnecté dans toutes les listes de contacts où vous figurez.

L'état Invisible n'impacte pas votre capacité à utiliser les fonctionnalités sortantes de Cisco Unified Personal Communicator.

Cet état n'est pas permanent. Vous devez le réinitialiser à chaque session.

État Absent du bureau

Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre entreprise.

Définissez votre [état](#) de disponibilité par Absent du bureau pour empêcher d'autres personnes de voir vos informations de présence lorsque vous êtes connecté. Vous apparaîtrez comme étant déconnecté dans toutes les listes de contacts où vous figurez. Vous pouvez configurer l'affichage d'un message lors de la définition de cet état.

L'état Absent du bureau n'impacte pas votre capacité à utiliser les fonctionnalités sortantes de Cisco Unified Personal Communicator. Cet état est permanent. Une fois cet état défini, vous devez le modifier manuellement.



Remarque

Des messages instantanés peuvent être reçus lorsque votre disponibilité est définie par Absent du bureau. Cela dépend de la manière dont vos contacts initient les messages. L'état Absent du bureau n'est pas aussi restrictif que l'état Ne pas déranger.

Rubriques connexes

- [Affichage d'un message « Absent du bureau » personnalisé, page 2-8](#)

Spécification de votre état de disponibilité

- [Spécification de votre état de disponibilité, page 2-5](#)
- [Modification manuelle de votre état de disponibilité, page 2-7](#)
- [Affichage d'un message « Absent du bureau » personnalisé, page 2-8](#)

Configuration de vos préférences concernant l'état de disponibilité

Vous pouvez changer manuellement votre état de disponibilité pour la session active à tout moment. Vous pouvez afficher votre état en fonction des rendez-vous enregistrés dans votre calendrier Outlook ou dans le calendrier d'un outil utilisé pour interagir avec Microsoft Exchange (par exemple, Outlook Web Access). Si vous avez d'autres calendriers, seul celui défini par défaut (calendrier principal) est évalué.

Si vous choisissez d'afficher votre état de disponibilité en fonction de votre calendrier, le système se base sur celui-ci pour déterminer votre état de disponibilité, même si vous n'êtes pas connecté à Cisco Unified Personal Communicator.

Si vous désactivez toutes les cases et sélectionnez **Jamais** pour l'option **Indiquer que je suis « Au téléphone »**, votre état reste défini par Disponible, sauf si vous le changez manuellement pendant une session.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.
 - Étape 2** Cliquez sur **État**.
 - Étape 3** Sélectionnez les options qui vous intéressent.
-

Rubriques connexes

- [État de disponibilité et confidentialité dans Cisco Unified Personal Communicator, page 2-1](#)
- [Modification manuelle de votre état de disponibilité, page 2-7](#)
- [Affichage d'un message « Absent du bureau » personnalisé, page 2-8](#)
- [Résolution de problèmes liés à l'état de disponibilité, page 10-6](#)
- [Pour bloquer des contacts, page 2-10](#)

Modification manuelle de votre état de disponibilité

Votre **état** de disponibilité est automatiquement modifié, sauf si vous définissez manuellement un état de disponibilité à afficher. L'état sélectionné s'affiche jusqu'à ce que vous en changiez ou que vous vous déconnectiez de Cisco Unified Personal Communicator.

L'état Ne pas déranger reste effectif jusqu'à ce que vous sélectionniez un autre état de disponibilité, même si vous vous êtes déconnecté de Cisco Unified Personal Communicator.

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Spécifier votre état de disponibilité actuel	<ol style="list-style-type: none">1. Cliquez sur l'état de disponibilité qui est affiché au-dessus de la liste des contacts.2. Sélectionnez une option.
Annuler votre sélection manuelle et laisser le système indiquer automatiquement votre activité	<ol style="list-style-type: none">1. Cliquez sur votre état actuel.2. Sélectionnez Disponible. <p>Vérifiez que vous avez défini vos préférences de manière à refléter les activités que le système doit prendre en compte pour déterminer votre état de disponibilité.</p>

Rubriques connexes

- [Configuration de vos préférences concernant l'état de disponibilité, page 2-6](#)
- [Types d'état de disponibilité, page 2-2](#)
- [Ajout de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-8](#)
- [Résolution de problèmes liés à l'état de disponibilité, page 10-6](#)

Affichage d'un message « Absent du bureau » personnalisé

Votre message « Absent du bureau » reste affiché après votre déconnexion. À la prochaine connexion, Cisco Unified Personal Communicator vous invite à désactiver votre message Absent du bureau.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez Cisco **UPC > Préférences**.
 - Étape 2** Cliquez sur **État**.
 - Étape 3** Cochez la case **Indiquer immédiatement que je suis « Déconnecté » et afficher ce message**.
 - Étape 4** Saisissez le message à afficher.
 - Étape 5** Fermez la fenêtre Préférences relatives à l'état.
-

Rubriques connexes

- [Ajout de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-8](#)

Ajout de messages d'état de disponibilité personnalisés

Pour fournir aux autres utilisateurs des informations supplémentaires sur votre **état** de disponibilité, vous pouvez créer des messages d'état personnalisés. Ces messages sont ajoutés à la liste des options d'état de disponibilité. Il est impossible d'ajouter un message personnalisé pour l'état Ne pas déranger.

- [Création de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-9](#)
- [Modification de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-9](#)
- [Suppression de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-10](#)

Création de messages d'état de disponibilité personnalisés

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur le menu contextuel de disponibilité situé près du haut de la [console](#), puis sélectionnez **Modifier le menu d'état**.
- Étape 2** Cliquez sur l'icône **Ajouter un message** située au-dessous de la catégorie de message à ajouter (Disponible ou Absent).
- Étape 3** Saisissez votre message d'état personnalisé.
- Étape 4** Appuyez sur **Retour**.
- Étape 5** Cliquez sur **Terminé**.
- Votre message personnalisé s'affiche dans la liste des options d'état de disponibilité.
-

Rubriques connexes

- [Modification manuelle de votre état de disponibilité, page 2-7](#)
- [Affichage d'un message « Absent du bureau » personnalisé, page 2-8](#)

Modification de messages d'état de disponibilité personnalisés

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur le menu contextuel d'état de disponibilité situé près du haut de la [console](#), puis sélectionnez [Modifier le menu d'état](#).
- Étape 2** Double-cliquez sur un message à modifier.
- Étape 3** Saisissez un nouveau message.
- Étape 4** Appuyez sur **Retour**.
- Étape 5** Cliquez sur **Terminé**.
-

Rubriques connexes

- [Ajout de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-8](#)

Suppression de messages d'état de disponibilité personnalisés

Procédure

-
- Étape 1** Cliquez sur le menu contextuel de disponibilité situé près du haut de la [console](#), puis sélectionnez **Modifier le menu d'état**.
- Étape 2** Cliquez sur un message à supprimer.
- Étape 3** Cliquez sur l'icône **Supprimer le message** située sous le message.
- Étape 4** Cliquez sur **Terminé**.
-

Rubriques connexes

- [Ajout de messages d'état de disponibilité personnalisés, page 2-8](#)

Pour bloquer des contacts

Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre entreprise.

Si vous bloquez des contacts à l'aide d'une application associée telle que les pages Web d'options utilisateur Cisco Unified Presence, ces modifications s'appliquent à Cisco Unified Personal Communicator, et vice versa.

Les contacts bloqués :

- Voient votre [état](#) de disponibilité comme étant Déconnecté.
- Peuvent vous appeler.
- Ne peuvent pas initier de session de messagerie instantanée avec vous.
- Peuvent répondre aux messages instantanés que vous initiez, jusqu'à ce que vous fermiez la fenêtre de session.
- Ne sont pas avertis que vous les avez bloqués.

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Bloquer des contacts	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur un nom dans la liste de contacts. 2. Cliquez sur Contacts > Bloquer le contact. <p>Vous pouvez également bloquer un contact pendant une session de messagerie instantanée.</p>
Rechercher les personnes à bloquer dans l'annuaire LDAP et dans les listes de contacts	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Cisco UPC > Préférences. 2. Cliquez sur Confidentialité. 3. Cliquez sur l'icône Ajouter à la liste des contacts bloqués. La fenêtre Préférences pour la confidentialité s'affiche. 4. Saisissez un nom dans le champ de recherche. 5. Appuyez sur Retour. 6. Sélectionnez le nom à ajouter à votre liste de contacts bloqués. 7. Cliquez sur Bloquer.
Afficher la liste de tous les contacts que vous avez bloqués.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Cisco UPC > Préférences. 2. Cliquez sur Confidentialité. 3. Cliquez sur Liste des contacts bloqués.
Annuler le blocage de contacts figurant sur la liste.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur un nom. 2. Cliquez sur Contacts > Débloquer le contact.

Conseils pour le dépannage

Rubriques connexes

- [Recherche de contacts, page 8-2](#)
- [Comment partager votre état de disponibilité avec des employés d'autres sociétés, page 2-12](#)

Comment partager votre état de disponibilité avec des employés d'autres sociétés

La fonctionnalité suivante n'est disponible que si votre administrateur a configuré Cisco Unified Personal Communicator pour échanger l'état de disponibilité et des messages instantanés entre votre entreprise et d'autres sociétés.

- [Choix des autorisations d'accès des employés d'autres sociétés, page 2-12](#)
- [Réponse aux demandes d'état de disponibilité, page 2-14](#)
- [Affichage ou modification de vos décisions individuelles de bloquer des contacts externes, page 2-15](#)

Choix des autorisations d'accès des employés d'autres sociétés

Votre administrateur peut permettre à d'autres sociétés ou organisations de partager l'état de disponibilité et la messagerie instantanée par le biais de Cisco Unified Personal Communicator. Vous pouvez toutefois choisir le niveau d'autorisations à accorder aux employés externes pour cette fonctionnalité.

Par défaut, chaque employé doit demander l'autorisation de pouvoir voir votre état de disponibilité. Vous devrez les autoriser à vous envoyer des messages instantanés, sauf s'ils utilisent Microsoft Office Communicator.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.

Étape 2 Cliquez sur **Confidentialité**.

Étape 3 Cliquez sur **Gérer les domaines**.

Étape 4 Cliquez sur un nom de domaine.



Conseil Faites passer le pointeur sur le nom de l'entreprise pour voir tout le texte.

Étape 5

Cliquez sur	Pour
Approuver	Autoriser automatiquement tous les employés de cette société à voir votre état de disponibilité.
Demander	Exiger que tous les employés de cette société demandent votre autorisation pour pouvoir voir votre état de disponibilité.
Bloquer	Empêcher tous les employés de cette société de voir votre état de disponibilité, de vous envoyer des messages instantanés ou de demander votre autorisation pour pouvoir le faire. Vous apparaîtrez toujours aux employés de cette société avec l'état Déconnecté.

Étape 6 Répétez ces actions pour chaque société.

Étape 7 Cliquez sur **OK**.

Conseil pour le dépannage

Le fait de bloquer une société n'entraîne pas le blocage des employés de cette société que vous avez déjà autorisés à voir votre état de disponibilité et à vous envoyer des messages instantanés. Vous devez les bloquer individuellement.

Rubriques connexes

- [Affichage ou modification de vos décisions individuelles de bloquer des contacts externes, page 2-15](#)

Réponse aux demandes d'état de disponibilité

Si vous exigez que les employés d'autres sociétés demandent votre autorisation pour pouvoir voir votre état de disponibilité, vous devez répondre individuellement à chaque demande.

Procédure

Lorsque vous recevez une demande de partage de votre état de disponibilité, vous pouvez :

Cliquez sur	Pour
Accepter	Permettre au demandeur de voir votre état de disponibilité.
Ajouter à la liste des contacts bloqués	<p>Ajouter le demandeur à votre liste de contacts bloqués et l'empêcher de vous envoyer une autre réponse. Le demandeur ne peut pas voir votre état de disponibilité ou vous envoyer des messages instantanés.</p> <p>Remarque Il se peut que vous receviez un message instantané initial du demandeur vous invitant à partager votre état de disponibilité.</p> <p>Le demandeur vous verra toujours avec l'état Déconnecté et ne saura pas que vous avez bloqué votre état de disponibilité.</p>
Ignorer	<p>Rejeter la demande sans y répondre. Le demandeur ne peut pas voir votre état de disponibilité.</p> <p>La demande est affichée ultérieurement ou à votre prochaine connexion.</p>

Conseils pour le dépannage

- L'option **Après avoir accepté l'invitation de cette personne, l'ajouter à ma liste de contacts** ne s'applique pas si vous avez sélectionné Bloquer ou Ignorer.
- Si vous recevez des demandes alors que vous êtes déconnecté, une liste de demandes risque de s'afficher lorsque vous vous connectez. Pour y répondre, cliquez sur un nom puis sur une option, ou sur **Tout sélectionner**, puis choisissez une option.

Rubriques connexes

- [Choix des autorisations d'accès des employés d'autres sociétés, page 2-12](#)
- [Pour bloquer des contacts, page 2-10](#)
- [Affichage ou modification de vos décisions individuelles de bloquer des contacts externes, page 2-15](#)

Affichage ou modification de vos décisions individuelles de bloquer des contacts externes

Ces procédures ne s'appliquent qu'aux personnes auxquelles vous avez répondu.

Procédure

Pour	Procédez comme suit
<p>Identifier les personnes d'autres sociétés que vous avez autorisées à voir votre état de disponibilité.</p> <p>Si vous avez autorisé tous les employés d'une société à voir votre état de disponibilité sans qu'ils aient à vous en demander la permission, ces personnes ne figurent pas sur cette liste.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Cisco UPC > Préférences. 2. Cliquez sur Confidentialité. 3. Cliquez sur Contacts externes. <p>Cette option n'est pas affichée si vous n'avez pas de contacts externes.</p>

Pour	Procédez comme suit
<p>Empêcher des personnes de voir votre état de disponibilité alors qu'elles y étaient autorisées jusqu'à présent.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Cisco UPC > Préférences. 2. Cliquez sur Confidentialité. 3. Cliquez sur Contacts externes. 4. Cliquez sur un nom dans la liste. 5. Cliquez sur Bloquer. <p>La personne vous verra toujours avec l'état Déconnecté et ne saura pas que vous avez bloqué votre état de disponibilité.</p>
<p>Permettre à une personne d'une autre société bloquée individuellement de voir votre état de disponibilité</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Cisco UPC > Préférences. 2. Cliquez sur Confidentialité. 3. Cliquez sur le nom de la personne bloquée. 4. Cliquez sur l'icône Supprimer de la liste des contacts bloqués. <p>La personne apparaît immédiatement dans votre liste de Contacts externes et peut voir votre état de disponibilité.</p>

Conseil pour le dépannage

Si vous avez autorisé tous les employés d'une autre société à voir votre état de disponibilité sans vous en demander l'autorisation préalable, ces personnes n'apparaîtront sur aucune des listes mentionnées dans cette rubrique.

Rubriques connexes

- [Réponse aux demandes d'état de disponibilité, page 2-14](#)
- [Pour bloquer des contacts, page 2-10](#)
- [Choix des autorisations d'accès des employés d'autres sociétés, page 2-12](#)



CHAPITRE 3

Conversations à l'aide de Cisco Unified Personal Communicator

- [Conversations audio, page 3-1](#)
- [Comment passer des appels, page 3-2](#)
- [Réponse aux appels entrants, page 3-4](#)
- [Gestion des conversations en cours, page 3-6](#)

Conversations audio

Vous pouvez simultanément avoir :

- Une conversation active.
- Plusieurs conversations en attente. (Il se peut que votre entreprise n'autorise qu'un seul appel actif et un seul appel en attente.)
- Plusieurs correspondants dans une même conversation (téléconférence).

iTunes se met automatiquement en pause pendant les appels.

Rubriques connexes

- [Organisation de téléconférences avec Cisco Unified Personal Communicator, page 6-1](#)
- [Envoi de messages avec Cisco Unified Personal Communicator, page 7-1](#)

Comment passer des appels

Choisissez une des méthodes suivantes pour initier une conversation audio :

- [Appel de personnes répertoriées dans la console, page 3-2](#)
- [Appel d'un numéro de type quelconque, page 3-3](#)
- [Composition d'un numéro depuis d'autres applications, page 3-3](#)
- [Composition d'un numéro à partir de votre carnet d'adresses Macintosh, page 3-4](#)



Avertissement

En situation d'urgence, la technologie de téléphone logiciel risque de ne pas fournir des données précises et adéquates sur votre emplacement en cas d'utilisation pour un appel d'urgence. Les appels risquent d'être dirigés vers le mauvais centre d'intervention d'urgence, ou le centre d'intervention d'urgence risque de faire des erreurs lors de la détermination de votre emplacement. UTILISEZ UN TELEPHONE LOGICIEL À VOS PROPRES RISQUES EN CAS D'URGENCE. Cisco ne pourra être tenu responsable des éventuels retards ou erreurs résultant d'une telle utilisation.

Appel de personnes répertoriées dans la console

Procédure

- Étape 1** Effectuez un contrôle clic sur un nom ou un numéro et sélectionnez **Passer appel audio**.
- Étape 2** Sélectionnez le numéro à composer.



Conseil

Vous pouvez définir vos préférences pour passer un appel en double cliquant sur un nom ou un numéro.

Rubriques connexes

- [Comment rechercher des contacts, page 8-2](#)
- [Résolution de problèmes liés au passage d'appels, page 10-8](#)
- [Choix de l'Action de double-clic, page 1-11](#)
- [Visualisation de vidéos, page 4-2](#)

Appel d'un numéro de type quelconque

Vous pouvez appeler un correspondant directement à partir de votre liste de contacts à l'aide de la fonction de recherche, ou suivre la procédure suivante pour passer un appel à partir du clavier de numérotation.

Procédure

Étape 1 Cliquez sur l'icône **Afficher/masquer le clavier de numérotation** dans la console.

Étape 2 Saisissez le numéro de téléphone voulu.

Saisissez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre [téléphone de bureau](#). Par exemple, il se peut que vous deviez composer le chiffre 9 avant de composer un numéro pour appeler un correspondant à l'extérieur de votre société.

Vous pouvez saisir des chiffres, des lettres et les caractères suivants : - + () . # * " .

Étape 3 Cliquez sur l'icône **Composer** [Cliquez ici pour composer](#) du clavier de numérotation.

Conseils pour le dépannage

- Pour composer de nouveau le dernier numéro, : Sélectionnez **Fichier > Bis (renuméroter)**.
- Pour masquer le clavier de numérotation : Cliquez sur l'icône **Afficher/masquer le clavier de numérotation**.

Rubriques connexes

- [Comment rechercher des contacts, page 8-2](#)
- [Saisie de réponses à l'aide du clavier, page 3-6](#)

Composition d'un numéro depuis d'autres applications

Vous pouvez composer un numéro affiché sous forme de texte dans d'autres applications, comme un email ou un document.

Procédure

- Étape 1** Mettez en surbrillance le numéro à composer.
- Étape 2** Sélectionnez **Services > Composer avec Cisco UPC** dans le menu d'applications.
-

Composition d'un numéro à partir de votre carnet d'adresses Macintosh

Procédure

- Étape 1** Vérifiez que Cisco Unified Personal Communicator est en cours d'exécution ou qu'il est configuré pour vous connecter automatiquement.
- Étape 2** Ouvrez votre carnet d'adresses Macintosh.
- Étape 3** Choisissez un nom.
- Étape 4** Effectuez un contrôle-clic sur l'étiquette située en regard du numéro à appeler.
- Étape 5** Choisissez **Composer avec Cisco UPC**.
-

Rubriques connexes

- [Installation du composant logiciel enfichable du carnet d'adresses, page 1-2](#)

Réponse aux appels entrants

Si Cisco Unified Personal Communicator s'exécute sur votre ordinateur lorsque quelqu'un vous appelle, une notification contextuelle s'affiche sur l'écran de votre ordinateur, vous indiquant les options disponibles.

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Répondre à un appel en mode audio seulement.	<p>Pour répondre à l'aide de votre téléphone logiciel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur l'icône Répondre avec audio. <p>OU</p> <p>Pour répondre à l'aide de votre téléphone de bureau :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Répondez en utilisant votre téléphone IP Cisco Unified comme vous le feriez normalement.
Répondre à un appel en mode audio et vidéo	<p>Cliquez sur l'icône Répondre avec vidéo.</p> <p>Si l'appelant n'a pas initié l'appel en tant qu'appel vidéo, l'appel est connecté en mode audio seulement.</p> <p>Vous pouvez voir la personne qui vous appelle, mais cette dernière ne peut pas voir votre image si vous n'avez pas configuré votre système pour utiliser la vidéo. Reportez-vous à Visualisation de vidéos, page 4-2.</p>
Envoyer un appel vers la messagerie vocale	<p>Cliquez sur l'icône Envoyer à la messagerie vocale.</p> <p>L'appelant ne sait pas que vous avez décidé de renvoyer l'appel.</p>
Répondre à un nouvel appel lorsque vous êtes déjà en ligne	<ul style="list-style-type: none"> • Répondez à l'appel. <p>Tout appel existant est automatiquement mis en attente, sauf si le mode Téléphone logiciel est activé et si vous répondez à un appel avec votre téléphone logiciel et à l'autre avec votre téléphone de bureau. Dans ce cas, les deux appels sont actifs simultanément.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Envoyez l'appel vers la messagerie vocale.

Rubriques connexes

- Indication de la sonnerie et de son volume, page 1-8
- Mise en attente et récupération de conversations, page 3-7
- Visualisation de vidéos, page 4-2
- Résolution de problèmes liés aux appels entrants, page 10-8

Gestion des conversations en cours

- Saisie de réponses à l'aide du clavier, page 3-6
- Mise en attente et récupération de conversations, page 3-7
- Transfert d'appels, page 3-7
- Modification du volume d'un appel sur téléphone logiciel, page 3-8
- Liste de présence d'une conversation, page 3-9
- Fin des conversations, page 3-9

Saisie de réponses à l'aide du clavier

Si, au cours d'un appel sur votre **téléphone logiciel**, vous êtes invité à sélectionner des options ou à saisir un numéro, par exemple un mot de passe, utilisez la procédure suivante.

Procédure

Étape 1 Sélectionnez **Conversation > Afficher/masquer le clavier de session** .

Étape 2 Cliquez sur les numéros souhaités et appuyez sur Entrée.



Conseil Plutôt que de saisir les caractères, vous pouvez copier jusqu'à 64 lettres et chiffres, puis sélectionner **Edition > Coller en tant que tonalités de touches**.

Mise en attente et récupération de conversations

Procédure

Pour	Procédez comme suit	Remarques
Mettre une conversation en attente	<ol style="list-style-type: none">1. L'appel à mettre en attente doit être dans la fenêtre de conversation active.2. Cliquez sur l'icône Mettre en attente/Reprendre.	Plusieurs fenêtres de téléconférence peuvent rester actives.
Récupérer un appel en attente	Cliquez sur l'icône Mettre en attente/Reprendre .	Si vous récupérez une conversation en attente, toute autre conversation active est automatiquement mise en attente.

Rubriques connexes

- [Fusion d'appels, page 6-2](#)

Transfert d'appels

Pour transférer des appels, utilisez la même procédure que celle utilisée pour fusionner des appels. Créez une téléconférence incluant vous-même, l'appelant à transférer et la personne à laquelle vous souhaitez transférer l'appel. Une fois que tous les participants sont en conversation, vous pouvez raccrocher et les autres personnes peuvent poursuivre la conversation.

Rubriques connexes

- [Fusion d'appels, page 6-2](#)

Modification du volume d'un appel sur téléphone logiciel



Remarque

Si votre [mode téléphonique](#) est défini par Téléphone de bureau, reportez-vous à la documentation fournie avec votre téléphone.

Utilisez les procédures suivantes lorsque le mode téléphonique est défini par [Téléphone logiciel](#).

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Vous mettre en sourdine pour que les participants ne puissent pas vous entendre	Cliquez sur l'icône Mettre en sourdine dans la fenêtre de conversation active. Pour réactiver le son sur votre appareil, cliquez à nouveau sur l'icône.
Modifier le volume d'écoute	Faites glisser le curseur du volume dans la fenêtre de conversation .
Modifier le volume d'écoute afin que les autres participants puissent vous entendre facilement	Approchez ou éloignez le microphone de votre bouche.

Rubriques connexes

- [Indication de vos périphériques audio et vidéo](#), page 1-6
- [Pas de son, ou volume trop bas](#), page 10-10
- [Audio unidirectionnelle ou de mauvaise qualité](#), page 10-11

Liste de présence d'une conversation

La liste de présence répertorie les participants audio et vidéo d'une conversation. Si un participant figure dans votre répertoire ou votre liste de contacts, son nom est affiché. Sinon, son numéro de téléphone est affiché. Tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, cliquez sur une personne dans la liste pour exécuter des actions.

Cliquez sur l'icône **Afficher/masquer la liste des participants** dans la [fenêtre de conversation](#) pour afficher la liste des participants à la conversation.

Fin des conversations

Procédure

Pour	Procédez comme suit	Remarques
Mettre fin à des conversations	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si l'appel est en attente, reprenez-le. Si vous y mettez fin sans le récupérer, le correspondant reste en attente une fois que vous avez raccroché. 2. Cliquez sur l'icône Raccrocher dans la fenêtre de conversation. 	Lorsque vous participez à une téléconférence et que vous raccrochez, les autres participants peuvent poursuivre la conversation.
Définir les préférences de fermeture des fenêtres de conversation	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Cisco UPC > Préférences, cliquez sur Profil, puis choisissez parmi les options suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – Fermer la fenêtre de conversation lors de la déconnexion – M'avertir avant de fermer la fenêtre de conversation active 2. Fermez la fenêtre des préférences de profil. 	Le fait de fermer une fenêtre de conversation termine l'appel.

Rubriques connexes

- [Mise en attente et récupération de conversations, page 3-7](#)
- [Organisation de téléconférences avec Cisco Unified Personal Communicator, page 6-1](#)



CHAPITRE 4

Utilisation de la vidéo avec Cisco Unified Personal Communicator

- [Conversations vidéo, page 4-1](#)
- [Visualisation de vidéos, page 4-2](#)
- [Gestion de conversations vidéo en cours, page 4-4](#)

Conversations vidéo

Les informations suivantes s'appliquent aux conversations vidéo :

- Vous pouvez visualiser des vidéos entrantes même si vous n'avez pas de caméra.
- Si vous utilisez la vidéo, les personnes qui n'ont pas de caméra vidéo peuvent voir votre image alors que vous ne pouvez pas les voir.
- L'appelant et l'appelé peuvent chacun décider d'utiliser la vidéo ou d'utiliser uniquement le mode audio.

Vous pouvez afficher des images vidéo lors de conversations échangées avec les utilisateurs suivants :

- Les utilisateurs de Cisco Unified Personal Communicator dont le compte est configuré pour utiliser la vidéo
- Les utilisateurs de Cisco Unified Video Advantage 2.0
- Les utilisateurs du téléphone IP Cisco Unified modèle 7985

- Les utilisateurs disposant de points d'accès vidéo connectés à des produits Cisco IPVC ou Cisco Unified Videoconferencing.
- Les participants à des téléconférences vidéo Cisco Unified MeetingPlace ou MeetingPlace Express

Visualisation de vidéos


Avant de commencer

Pour transmettre votre image vidéo :

- Votre système doit être configuré pour l'utilisation de la vidéo.
- Indiquez votre caméra vidéo dans les préférences Cisco Unified Personal Communicator.
- Pour une meilleure qualité vidéo, il est recommandé d'utiliser une connexion câblée plutôt qu'une connexion sans fil.
- [Le Mode téléphonique](#) doit être défini sur [Téléphone logiciel](#).
- La caméra ne doit pas être utilisée par les autres applications, iChat par exemple.

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Visualiser votre image vidéo	Choisissez Fenêtre > Aperçu de la vidéo locale .

Pour	Procédez comme suit
<p>Démarrer une conversation vidéo</p>	<p>Effectuez un contrôle-clic sur un nom puis sélectionnez Passer un appel vidéo.</p> <p>Si votre interlocuteur ne répond pas à l'appel avec de la vidéo, l'appel est connecté en mode audio seulement.</p> <hr/> <p> Conseil Vous pouvez définir vos préférences afin de toujours passer un appel vidéo lorsque vous effectuez un double-clic sur un nom ou sur une communication récente autre qu'un message vocal.</p>
<p>Ajouter de la vidéo à une conversation audio</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que vous êtes prêt à utiliser la vidéo. 2. Assurez-vous que la fenêtre de conversation est active, puis sélectionnez Conversation > Ajouter la vidéo à l'appel. <p>Si vous participez à une téléconférence, chaque personne souhaitant ajouter de la vidéo doit exécuter cette action.</p>
<p>Utiliser de la vidéo dans une téléconférence Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express standard, dotée de toutes les fonctions disponibles</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Passer un appel à partir de la téléconférence. 2. Spécifiez que vous appelez un point d'accès vidéo. 3. Lorsque Cisco Unified Personal Communicator sonne, cliquez sur l'icône Répondre avec vidéo. <p>Pour plus de détails, consultez l'Aide en ligne de votre application de téléconférence.</p> <p>Remarque Cette procédure diffère de l'ajout de téléconférences Web par le biais de la fenêtre de conversation de Cisco Unified Personal Communicator.</p>

Rubriques connexes

- Indication de vos périphériques audio et vidéo, page 1-6
- Conversations vidéo, page 4-1
- Résolution de problèmes lié à la vidéo, page 10-14
- Résolution de problèmes liés au passage d'appels, page 10-8

Gestion de conversations vidéo en cours

Par défaut, votre image est affichée sous forme d'une incrustation d'image, dans une fenêtre plus grande où apparaît l'image de votre interlocuteur.

Une icône de vidéo clignotante dans la [fenêtre de conversation](#) indique que votre image vidéo est en cours de transfert.

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Geler (mettre en pause) l'image vidéo de vous que les autres participants peuvent voir	Assurez-vous que la fenêtre de conversation est active, puis sélectionnez Conversation > Suspendre la vidéo . Votre image n'est pas mise en pause.
Déplacer votre propre image	Cliquez sur l'incrustation d'image et faites-la glisser. L'incrustation d'image est placée dans un coin ou au centre de la plus grande image.
Afficher votre image dans une fenêtre distincte.	Effectuez un contrôle-clic sur l'image, puis choisissez Détacher l'aperçu .
Remettre votre image dans la fenêtre contenant l'incrustation d'image.	Fermez la fenêtre qui contient votre image.

Pour	Procédez comme suit
Redimensionner les images vidéo	<p>Pour redimensionner votre image :</p> <p>Effectuez un contrôle-clic sur votre image, puis choisissez une taille.</p> <p>Pour changer la taille de la fenêtre de la vidéo entrante :</p> <p>Faites glisser le coin inférieur droit de la fenêtre de conversation.</p> <p>Des tailles maximale et minimale ont été définies pour la fenêtre. Ces tailles doivent être respectées lors du redimensionnement.</p>
<p>Supprimer la vidéo de la conversation et continuer avec le son seulement.</p> <p>Cette action a une incidence sur tous les participants à la conversation.</p>	<p>Assurez-vous que la fenêtre de conversation est active, puis sélectionnez Conversation > Enlever la vidéo de l'appel.</p>



CHAPITRE 5

Téléconférence Web avec Cisco Unified Personal Communicator

- [Téléconférence Web](#), page 5-1
- [Ajout de la téléconférence Web et de participants Web à des conversations](#), page 5-2
- [Contrôle de l'ouverture de la fenêtre de téléconférence Web](#), page 5-3
- [Utilisation des sessions de téléconférence Web en cours](#), page 5-4
- [Comparaison à des téléconférences Web Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express](#), page 5-5

Téléconférence Web

Si votre société propose la fonction de téléconférence Web, vous pouvez l'ajouter à vos conversations.

La téléconférence Web permet d'afficher des documents et des applications sur votre ordinateur pour les autres participants. Tous les participants peuvent dessiner ou écrire sur un tableau blanc ou un transparent au-dessus du contenu partagé, laissant ainsi vos originaux intacts.

Si vous maîtrisez l'utilisation de téléconférences Web Cisco Unified MeetingPlace Express ou Cisco Unified MeetingPlace, reportez-vous à [Comparaison à des téléconférences Web Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express](#), page 5-5.

Ajout de la téléconférence Web et de participants Web à des conversations

Les participants à la conversation qui utilisent Cisco Unified Personal Communicator sont automatiquement invités à se joindre à la téléconférence Web.

Procédure

- Étape 1** Vérifiez que votre système est configuré pour l'utilisation des téléconférences Web. Reportez-vous à [Configuration des téléconférences Web, page 1-5](#).
- Étape 2** Dans la [fenêtre de conversation](#) active, sélectionnez **Conversation > Démarrer une téléconférence Web**.
- Étape 3** Si vous y êtes invité, saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe d'accès à votre application Cisco Unified MeetingPlace ou MeetingPlace Express.
- Étape 4** Si certains participants à la conversation n'utilisent pas Cisco Unified Personal Communicator, ou si d'autres participants se joignent à la conversation et ne voient pas la téléconférence Web :
- Cliquez sur le bouton **Inviter par e-mail** dans la fenêtre de conversation active.
 - Ajoutez les adresses email des participants qui doivent se joindre à la téléconférence.
 - Envoyez l'email.
 - Indiquez aux destinataires qu'ils doivent cliquer sur le lien contenu dans l'email que vous leur envoyez.
 - Fermez la fenêtre **Inviter des participants**.

La fenêtre de téléconférence Web apparaît sur votre écran et sur les écrans de tous les participants qui utilisent Cisco Unified Personal Communicator. Cette opération peut prendre quelques instants.

Conseil pour le dépannage

Si une fenêtre auxiliaire est affichée, cliquez sur **Oui** pour la fermer.

Rubriques connexes

- [Utilisation des sessions de téléconférence Web en cours](#), page 5-4
- [Résolution des problèmes liés aux conférences Web](#), page 10-17

Contrôle de l'ouverture de la fenêtre de téléconférence Web

Le système peut être configuré pour ouvrir automatiquement la fenêtre de téléconférence Web sur votre ordinateur lorsqu'un autre participant ajoute la téléconférence Web à un appel, au lieu de vous inviter à le faire chaque fois.

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.
- Étape 2** Cliquez sur **Profil**.
- Étape 3** Sélectionnez **Lancer automatiquement les téléconférences Web qui arrivent**.
-

Utilisation des sessions de téléconférence Web en cours

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Obtenir de l'aide sur les téléconférences Web	Pendant la conférence : <ul style="list-style-type: none"> • Sélectionnez l'option appropriée du menu Aide de la barre de menus située en haut de la fenêtre de téléconférence.
Permettre à d'autres personnes de participer à la téléconférence Web	Reportez-vous à Ajout de la téléconférence Web et de participants Web à des conversations , page 5-2.
Rouvrir la fenêtre de téléconférence Web d'une session en cours si vous avez fermé la fenêtre du navigateur.	Cliquez sur le bouton Se joindre à Web dans la fenêtre de conversation active . Remarque N'ajoutez pas de téléconférences via la méthode décrite à la section Ajout de la téléconférence Web et de participants Web à des conversations , page 5-2. En effet, si vous le faites, les participants risquent de se retrouver dans des sessions de téléconférence différentes.
Mettre fin à une session de téléconférence Web	Cliquez sur le bouton Mettre fin à la téléconf. Web dans la fenêtre de conversation active. Seule la personne ayant ajouté la téléconférence Web peut effectuer cette action. Remarque Le fait de mettre fin à la conversation ne termine pas la session de téléconférence Web en cours.

Rubriques connexes

- [Résolution des problèmes liés aux conférences Web](#), page 10-17

Comparaison à des téléconférences Web Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express



Remarque

Les informations de cette section sont uniquement destinées aux personnes qui maîtrisent l'utilisation de téléconférences Cisco Unified MeetingPlace Express ou Cisco Unified MeetingPlace.

Les téléconférences Web que vous ajoutez aux conversations Cisco Unified Personal Communicator incluent un sous-ensemble des fonctionnalités disponibles dans les téléconférences Web que vous établissez à partir de Cisco Unified MeetingPlace Express ou de Cisco Unified MeetingPlace.

Les téléconférences Web que vous ajoutez aux conversations Cisco Unified Personal Communicator ont toujours les caractéristiques suivantes :

- Seules les fonctionnalités de partage, d'annotation et d'écriture sur un tableau blanc et de gestion des connexions et des écrans sont disponibles. Les fonctionnalités de liste des participants, de numérotation et de conversation (« Chat ») sont accessibles via l'application Cisco Unified Personal Communicator.
- Aucun mot de passe ou [profil](#) Cisco Unified MeetingPlace Express ou Cisco Unified MeetingPlace n'est requis pour participer, mais un profil peut être nécessaire pour l'ajout d'une téléconférence Web.
- Des personnes ne peuvent participer à ces téléconférences Web que par le biais d'une conversation Cisco Unified Personal Communicator ou d'une URL à partir de la conversation. Elles ne peuvent pas trouver ces téléconférences ou s'y joindre via les pages Web Cisco Unified MeetingPlace Express ou Cisco Unified MeetingPlace ou le service des téléphones IP Cisco Unified.
- Tous les participants à la téléconférence, y compris l'organisateur, disposent au moins de privilèges de présentateur.
- Aucune notification n'existe pour ces conférences.

- Les paramètres de votre profil Cisco Unified MeetingPlace Express ou Cisco Unified MeetingPlace ne s'appliquent pas aux téléconférences Web que vous ajoutez par le biais de Cisco Unified Personal Communicator. Cependant, si votre société facture les téléconférences que vous établissez avec un code de facturation spécifié dans votre profil, ce paramètre ne s'applique pas.
- Vous n'avez pas besoin de réserver ces conférences à l'avance.
- La langue de la téléconférence est toujours celle de son organisateur. La fonction de téléconférence est disponible dans un ensemble de langues différent de celui accessible dans le reste de l'application Cisco Unified Personal Communicator. Si la langue de l'organisateur n'est pas disponible, la langue affichée est l'anglais.

Si vous avez besoin des fonctionnalités complètes de téléconférence de Cisco Unified MeetingPlace Express ou de Cisco Unified MeetingPlace et si vous disposez d'un profil dans l'une de ces applications, pensez à démarrer votre téléconférence directement à partir de l'application de téléconférence et non à partir de Cisco Unified Personal Communicator.

Pour plus d'informations, reportez-vous à l'aide en ligne de Cisco Unified MeetingPlace Express ou de Cisco Unified MeetingPlace ou à la documentation répertoriée pour ce produit dans [Documentation supplémentaire](#), page 1-16.



CHAPITRE 6

Organisation de téléconférences avec Cisco Unified Personal Communicator

Vous pouvez créer des téléconférences en fusionnant des conversations.

- [Fusion d'appels, page 6-1](#)
- [Fusion d'appels, page 6-2](#)

Fusion d'appels

Vous pouvez fusionner des appels pour réunir plusieurs conversations dans une même conférence téléphonique. Vous pouvez fusionner :

- Deux conversations réunissant chacune un autre participant et vous-même.
- Une conversation avec une autre personne et une conférence téléphonique.
- Plusieurs conversations dans une même conférence, dans l'ordre.

Tenez compte des éléments suivants lors de la fusion d'appels :

- Le bouton Fusionner est disponible uniquement si plusieurs appels sont en cours et seulement dans la [fenêtre de la conversation](#) de la conversation active (la conversation qui n'est pas en attente).
- Si vous fusionnez un appel qui inclut une téléconférence Web, vérifiez que la conversation avec téléconférence Web n'est *pas* la conversation active lorsque vous fusionnez les appels.

- Lorsque vous fusionnez deux appels, puis raccrochez, les autres participants peuvent poursuivre la conférence téléphonique. Ceci dépend de la manière dont le système a été déployé dans votre entreprise.
- Seule la personne qui a initialement fusionné les appels en téléconférence peut inclure d'autres participants dans l'appel. Par conséquent, lorsque vous quittez une téléconférence, vous ne pouvez pas y revenir. (Cela ne s'applique peut-être pas à votre société.)
- Vous pouvez fusionner des appels incluant de la vidéo.
- Le nombre maximal de participants à une téléconférence est variable. Contactez votre administrateur pour plus d'informations.

Fusion d'appels

Avant de commencer

Vous devez disposer d'au moins deux appels (un actif et un en attente).

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez la conversation à conserver, puis mettez-la en attente. Par exemple, si une conversation inclut une téléconférence ou plusieurs participants, mettez-la en attente.
- Étape 2** Cliquez sur la fenêtre de conversation correspondant à l'appel à fusionner avec l'appel en attente.
- Étape 3** Cliquez sur l'icône **Fusionner** dans la [fenêtre de conversation](#) active.
- Étape 4** Sélectionnez l'appel avec lequel fusionner.
- Étape 5** Si une autre téléconférence Web est associée à la téléconférence et si un nouveau participant ne la voit pas, invitez le nouveau participant à s'y joindre.
- Étape 6** Répétez cette procédure autant de fois que nécessaire pour inclure d'autres participants.
-

Rubriques connexes

- [Fusion d'appels, page 6-1](#)
- [Mise en attente et récupération de conversations, page 3-7](#)
- [Ajout de la téléconférence Web et de participants Web à des conversations, page 5-2](#)
- [La fonction de fusion est désactivée, page 10-13](#)



CHAPITRE 7

Envoi de messages avec Cisco Unified Personal Communicator

- Envoi de messages instantanés, page 7-1
- Réception de messages instantanés, page 7-3
- Choix des options de messagerie, page 7-3
- Enregistrement de messages, page 7-4
- Envoi de messages électroniques, page 7-5

Envoi de messages instantanés



Remarque

Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre entreprise.

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur un nom dans l'une des listes.
 - Étape 2** Cliquez sur l'icône **Envoyer un message instantané**.
 - Étape 3** Saisissez votre message.
 - Étape 4** Appuyez sur **Retour**.
-

Conseils pour le dépannage

- La configuration de Cisco Unified Personal Communicator détermine si vous pouvez envoyer des messages instantanés à des membres de votre répertoire d'entreprise ou de votre liste de contacts.
- Si le destinataire d'un message est configuré pour utiliser [IP Phone Messaging](#), mais n'est pas connecté à Cisco Unified Personal Communicator, le message pourra être transmis à son téléphone IP Cisco Unified. Sinon, vous ne pouvez pas initier de messages instantanés avec un contact dont l'état de disponibilité est Déconnecté.
- Vous pouvez configurer vos préférences pour initier un message instantané lorsque vous cliquez deux fois sur un nom dans votre liste de contacts. La personne doit pouvoir recevoir des messages instantanés par le biais de Cisco Unified Personal Communicator.
- Pour fermer un onglet, cliquez sur l'indicateur d'état de disponibilité dans l'onglet.
- Votre entreprise peut vous autoriser à échanger des messages instantanés par le biais de Cisco Unified Personal Communicator avec des personnes travaillant dans certaines autres sociétés. Pour initier une session de messagerie instantanée, vous devez d'abord en ajouter le destinataire dans votre liste de contacts. Le destinataire devra peut-être approuver votre demande de visualiser son état de disponibilité.

Rubriques connexes

- [Réception de messages instantanés](#), page 7-3
- [Choix de l'Action de double-clic](#), page 1-11
- [Résolution des problèmes liés à la messagerie instantanée](#), page 10-19
- [Choix des options de messagerie](#), page 7-3

Réception de messages instantanés

- Vous pouvez empêcher des personnes spécifiques d'initier des sessions de messagerie instantanée avec vous. Toutefois, si vous initiez une session de messagerie instantanée avec ces personnes, ces dernières peuvent répondre tant que vous n'avez pas fermé la fenêtre de messagerie de la session.
- Par défaut, vos préférences sont définies pour l'affichage de toutes les sessions de messagerie instantanée dans les onglets d'une seule fenêtre.
- Si une session de messagerie instantanée est en cours et si une autre personne vous envoie un message, celui-ci s'affiche dans la même fenêtre, dans un nouvel onglet situé derrière l'onglet actif. Cliquez sur le nouvel onglet pour voir le message.
- Si votre entreprise vous autorise à échanger des messages instantanés par le biais de Cisco Unified Personal Communicator avec des employés d'autres sociétés, vous devrez peut-être approuver les requêtes que ces personnes vous envoient pour pouvoir voir votre état de disponibilité.

Rubriques connexes

- [Pour bloquer des contacts, page 2-10](#)
- [Résolution des problèmes liés à la messagerie instantanée, page 10-19](#)
- [Comment partager votre état de disponibilité avec des employés d'autres sociétés, page 2-12](#)

Choix des options de messagerie

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**.
- Étape 2** Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
- Étape 3** Sélectionnez les options qui vous intéressent.
-

Conseils pour le dépannage

- Vous pouvez personnaliser ou réduire la barre d'outils située en haut des fenêtres de messagerie. Effectuez un contrôle-clic dans la zone de la barre d'outils et sélectionnez une option.
- Activez l'option **Afficher les liens incorporés lors de l'envoi de messages** si vous souhaitez que le destinataire de vos messages puisse cliquer sur, visualiser ou copier les URL incluses dans le contenu HTML que vous copiez et collez (par exemple, depuis les pages Web).
- Désélectionnez la case **Créer les nouveaux messages sous forme d'onglets** si vous souhaitez afficher chaque session avec des participants différents dans des fenêtres séparées plutôt que sous forme d'onglets dans une fenêtre unique.
- Pour inclure le texte des récents messages instantanés (jusqu'à 99) échangés lors de sessions subséquentes avec une personne sur un même ordinateur, activez l'option **Afficher les messages récents dans les nouvelles conversations**. Vous devez réinitialiser cette option si vous utilisez un autre ordinateur.

Enregistrement de messages

- [Enregistrement automatique de toutes les sessions de messagerie, page 7-4](#)
- [Enregistrement d'un message, page 7-5](#)

Enregistrement automatique de toutes les sessions de messagerie

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur **Cisco UPC > Préférences**.
- Étape 2** Cliquez sur **Messagerie instantanée**.
- Étape 3** Activez l'option **Consigner les transcripts de conversation dans ce dossier**.
- Étape 4** (Facultatif) Spécifiez un autre dossier.
-

Conseils pour le dépannage

- Cette préférence s'applique uniquement aux sessions établies sur cet ordinateur.
- L'emplacement par défaut des transcripts de conversation enregistré est le dossier **Cisco UPC-ChatTranscripts** situé dans le dossier Documents.

Enregistrement d'un message

Procédure

-
- Étape 1** Vérifiez que la session à enregistrer est bien affichée dans la fenêtre active ou dans l'onglet visible au premier plan dans la fenêtre de messagerie.
- Étape 2** Sélectionnez **Fichier > Enregistrer le message instantané sous**.
-

Envoi de messages électroniques

Vous pouvez envoyer un email à une personne qui n'est pas connectée à Cisco Unified Personal Communicator. Vous pouvez sélectionner plusieurs contacts et leur envoyer un courrier électronique.

Procédure

-
- Étape 1** contrôle-clic sur un nom.
- Étape 2** Sélectionnez **Envoyer un courrier électronique**.
-

Conseil pour le dépannage

Vous pouvez configurer vos préférences pour ouvrir un nouveau courrier électronique lorsque vous cliquez deux fois sur un nom dans votre liste de contacts, si la fiche de ce contact comprend une adresse électronique.

Rubriques connexes

- [Choix de l'Action de double-clic, page 1-11](#)



CHAPITRE 8

Gestion des contacts dans Cisco Unified Personal Communicator

- [Liste de contacts, page 8-1](#)
- [Comment rechercher des contacts, page 8-2](#)
- [Comment ajouter de contacts à votre liste de contacts, page 8-3](#)
- [Afficher plus d'informations sur les contacts, page 8-6](#)
- [Modification des informations de contact, page 8-7](#)
- [Suppression de contacts de votre liste de contacts, page 8-9](#)
- [Utilisation des groupes de contacts, page 8-10](#)

Liste de contacts

Votre liste de contacts s'affiche lorsque vous ouvrez une session Cisco Unified Personal Communicator à partir de n'importe quel ordinateur. Vous seul pouvez visualiser le contenu de votre liste de contacts. Les autres applications installées sur votre ordinateur ou sur le réseau ne peuvent pas accéder aux informations de votre liste de contacts.

Lorsque vous ajoutez des contacts de votre répertoire d'entreprise aux listes de contacts d'applications Cisco Unified Communications telles que le service [IP Phone Messenger](#) de votre téléphone IP Cisco Unified, les contacts ajoutés apparaissent dans votre liste de contacts Cisco Unified Personal Communicator, et vice-versa.

Vous pouvez ajouter jusqu'à 200 contacts.

Pour identifier les icônes de la liste de contacts, faites glisser le pointeur de la souris sur chacune d'entre elles.

Vous pouvez faire glisser les informations des contacts de Cisco Unified Personal Communicator vers d'autres emplacements, par exemple :

- Votre Carnet d'adresses
- La zone de texte d'une autre application
- Un dossier ou votre bureau (cette action entraîne la création d'une fiche VCard)

Rubriques connexes

- [Gestion des contacts dans Cisco Unified Personal Communicator, page 8-1](#)

Comment rechercher des contacts

- [Recherche de contacts, page 8-2](#)
- [Exploitation des résultats de la recherche, page 8-3](#)

Recherche de contacts

Vous pouvez effectuer une recherche dans votre répertoire d'entreprise.

Procédure

Étape 1 Saisissez vos critères de recherche dans le champ de recherche.

Étape 2 Saisissez les premiers caractères ou l'intégralité d'un nom complet, d'un prénom, d'un nom, d'un ID utilisateur ou d'un numéro de téléphone.

Selon votre configuration, la casse sera respectée ou non lors des recherches. Les caractères alphanumériques que vous saisissez figurent en première position des résultats de la recherche. Par exemple, si vous recherchez « den », les résultats de la recherche pourront inclure « Denise » et « Denzel », mais pas « Arden » ou « Hayden ».

Étape 3 Appuyez sur **Retour**.

Rubriques connexes

- [Exploitation des résultats de la recherche, page 8-3](#)
- [Résolution des problèmes liés aux recherches, page 10-22](#)

Exploitation des résultats de la recherche

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Trier la liste de résultats	Cliquez sur un en-tête de colonne dans le volet de recherche. Cliquez à nouveau pour inverser l'ordre du tri.
Effacer la liste de résultats	Supprimez le texte que vous avez saisi dans le champ de recherche.

Comment ajouter de contacts à votre liste de contacts

- [Ajout de contacts à partir de votre répertoire d'entreprise, page 8-4](#)
- [Ajout de contacts externe pour la messagerie instantanée, page 8-4](#)
- [Ajout de contacts non affiliés, page 8-5](#)

Ajout de contacts à partir de votre répertoire d'entreprise

Procédure

Étape 1 Recherchez la personne à ajouter.

Étape 2 Faites glisser le nom dans le groupe souhaité.

Si vous n'avez encore créé aucun groupe, le seul groupe disponible est Général.

Rubriques connexes

- [Liste de contacts, page 8-1](#)
- [Comment rechercher des contacts, page 8-2](#)
- [Utilisation des groupes de contacts, page 8-10](#)

Ajout de contacts externe pour la messagerie instantanée

Si cette fonctionnalité est disponible dans votre société, vous pouvez ajouter des contacts d'autres sociétés de manière à pouvoir afficher leur [état](#) de disponibilité et initier des messages instantané par le biais de Cisco Unified Personal Communicator.

Avant de commencer

Obtenez l'ID d'utilisateur du contact à ajouter.

Procédure

- Étape 1** Sélectionnez **Contacts > Nouveau contact**.
- Étape 2** Cliquez sur **Créer un nouveau contact**.
- Étape 3** Saisissez les informations du contact, y compris le **Domaine** (en général, le nom de la société) et l'**ID d'utilisateur**.
- Si le nom de la société n'apparaît pas dans la section Message instantané, vous pouvez ajouter la personne en tant que contact non affilié. Vous ne pourrez toutefois pas échanger d'état de disponibilité ou des messages instantanés avec cette personne par le biais de Cisco Unified Personal Communicator.
- Aucun message d'erreur n'apparaît lorsqu'un ID d'utilisateur incorrect est saisi, pour des raisons de confidentialité.
- Étape 4** Cliquez sur **Ajouter**.
-

Conseil pour le dépannage

Les contacts ajoutés à l'aide de cette méthode peuvent automatiquement voir votre état de disponibilité.

Rubriques connexes

- [État de disponibilité incorrect ou absent, page 10-6](#)
- [Choix des autorisations d'accès des employés d'autres sociétés, page 2-12](#)
- [Ajout de contacts non affiliés, page 8-5](#)

Ajout de contacts non affiliés

Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre entreprise.

Un contact non affilié est un contact qui ne figure pas dans le répertoire d'entreprise, et qui n'est pas contact externe (un employé d'une autre société avec lequel vous pouvez échanger des messages instantanés par le biais de Cisco Unified Personal Communicator).

Vous pouvez également ajouter des contacts en faisant glisser un ou plusieurs noms à partir de votre liste Communications récentes.

Procédure

-
- Étape 1** Sélectionnez **Contacts > Nouveau contact**.
 - Étape 2** Cliquez sur **Créer un nouveau contact**.
 - Étape 3** Cliquez sur le texte de l'emplacement réservé pour le remplacer par les nouvelles informations.

Il est recommandé de saisir des numéros de téléphone complets en incluant le signe +, l'indicatif de pays et l'indicatif régional, même pour les contacts locaux.
 - Étape 4** Cliquez sur le bouton + pour ajouter d'autres numéros de téléphone.
-

Rubriques connexes

- [Modification des informations de contact, page 8-7](#)

Afficher plus d'informations sur les contacts

Procédure

Rubriques connexes

Pour afficher	Procédez comme suit
Un nom et un état de disponibilité pour chacun des contacts de la liste.	Sélectionnez Affichage > Affichage de contacts minimal .
Des informations de base	Faites passer le pointeur de la souris sur un nom dans la console .
Des détails	Tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, cliquez sur un nom de la liste > Obtenir des infos . Dans le volet des communications récentes, les détails du contact sont disponibles uniquement pour les entrées de nom. Tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, cliquez sur Infos contact .

- [État de disponibilité et confidentialité dans Cisco Unified Personal Communicator, page 2-1](#)
- [Modification des informations de contact, page 8-7](#)

Modification des informations de contact

Vous pouvez modifier les entrées de votre liste de contacts. Vous êtes la seule personne à pouvoir visualiser ces modifications. Lorsque les informations proviennent de votre répertoire d'entreprise, vous pouvez uniquement modifier l'image et le nom d'affichage, et ajouter deux numéros de téléphone.

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Ajouter ou modifier un numéro de téléphone personnalisé ou d'autres informations.	<p>Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre entreprise.</p> <p>Lors de l'ajout d'un numéro de téléphone, il est recommandé de saisir des numéros de téléphone complets en incluant le signe +, l'indicatif de pays et l'indicatif régional, même pour les contacts locaux.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Effectuez un contrôle-clic sur un contact et sélectionnez Obtenir les infos. 2. Cliquez sur Modifier. 3. Cliquez sur l'emplacement réservé ou sur le texte à modifier. 4. Modifiez le texte. 5. Cliquez sur l'étiquette et effectuez vos modifications. 6. (Facultatif) Cliquez sur le bouton + pour ajouter un nouveau numéro ou une nouvelle adresse électronique. 7. (Facultatif) Cliquez sur le bouton - pour supprimer un numéro ou une adresse électronique. 8. Cliquez sur Enregistrer.
Changer d'image	<p>Cette fonctionnalité n'est peut-être pas disponible dans votre entreprise.</p> <p>Les images peuvent correspondre à n'importe quel type de fichier standard et doivent avoir à peu près les mêmes taille et forme que l'image actuelle.</p> <p>Faites glissez la nouvelle image et déposez-la sur la fiche du contact.</p>

Pour	Procédez comme suit
Ajouter un nom d'affichage, par exemple un surnom	Effectuez un contrôle-clic sur un contact de la liste, puis sélectionnez Modifier le contact .
Supprimer un nom d'affichage	<ol style="list-style-type: none"> 1. Effectuez un contrôle-clic sur un contact de la liste, puis sélectionnez Modifier le contact. 2. Cliquez sur Effacer.
Modifier les informations de messagerie instantanée de contacts externes	Ajoutez un nouveau contact externe pour la messagerie instantanée, puis supprimez le contact d'origine.

Rubriques connexes

- [Ajout de contacts externe pour la messagerie instantanée, page 8-4](#)

Suppression de contacts de votre liste de contacts



Remarque

Si un contact apparaît plusieurs fois dans la [console](#), vous devez supprimer séparément chaque instance.

Procédure

- Étape 1 Effectuez un contrôle-clic sur n'importe quelle entrée.
- Étape 2 Sélectionnez **Supprimer le contact**.

Rubriques connexes

- [Utilisation des groupes de contacts, page 8-10](#)
- [Utilisation de la liste des communications récentes, page 9-2](#)
- [Exploitation des résultats de la recherche, page 8-3](#)

Utilisation des groupes de contacts

Vous pouvez créer des groupes afin d'organiser vos contacts.

Procédure

Pour	Procédez comme suit	Remarques
Créer un groupe	Sélectionnez Contacts > Nouveau groupe .	—
Faire figurer un nom au début d'un groupe	<ol style="list-style-type: none"> 1. contrôlez le clic sur le nom et sélectionnez Modifier le contact. 2. Saisissez un nom d'affichage commençant par un trait de soulignement. Par exemple, _Jean Duran. 	—
Déplacer ou copier des contacts dans des groupes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Si le groupe n'existe pas encore, créez-le. 2. Tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, cliquez sur un contact, sélectionnez Déplacer le contact vers le groupe ou Copier le contact vers le groupe, puis sélectionnez un groupe. 	Vous pouvez ajouter un contact à plusieurs groupes.

Pour	Procédez comme suit	Remarques
Renommer un groupe	Sélectionnez Contacts > Renommer le groupe > [choisissez un groupe à renommer].	La configuration du système de votre société ne vous permettra peut-être pas de renommer le groupe Général.
Masquer ou afficher les contacts d'un groupe	Cliquez sur le nom du groupe pour agrandir ou réduire la liste.	—
Inverser l'ordre de tri des noms de tous les groupes	Cliquez sur la barre Nom située en haut de la liste de contacts.	—
Supprimer un groupe	Tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, cliquez sur le nom du groupe, puis sélectionnez Supprimer le groupe .	<p>Si vous supprimez un groupe, les contacts du groupe sont également supprimés.</p> <p>Si un contact appartient à plusieurs groupes, seule l'instance du groupe supprimé est supprimée.</p> <p>Vous ne pouvez pas supprimer le dernier groupe.</p>

Rubriques connexes

- [Comment ajouter de contacts à votre liste de contacts, page 8-3](#)
- [Suppression de contacts de votre liste de contacts, page 8-9](#)



CHAPITRE 9

Utilisation des communications récentes avec Cisco Unified Personal Communicator

- [Communications récentes, page 9-1](#)
- [Utilisation de la liste des communications récentes, page 9-2](#)
- [Utilisation de la liste des communications récentes, page 9-2](#)
- [Accès à la messagerie vocale, page 9-4](#)

Communications récentes

Le volet Communications récentes répertorie tous les messages vocaux que vous avez reçus et jusqu'à 50 appels reçus, passés ou en absence.

Les appels que vous passez ou recevez à l'aide de votre [téléphone de bureau](#) ne s'affichent dans la liste Communications récentes que si Cisco Unified Personal Communicator est en cours d'exécution. Les appels que vous passez n'apparaissent que si vous avez sélectionné le [mode téléphonique](#) Téléphone de bureau. Les messages vocaux sont toujours affichés. Les nouveaux messages vocaux apparaissent dans la liste une minute après avoir été enregistrés.

Si vous vous connectez à partir de différents ordinateurs, seuls les appels émis et reçus alors que vous êtes connecté à un ordinateur spécifique s'affichent dans la liste des communications récentes sur cet ordinateur. Les messages vocaux sont toujours affichés.

Vous pouvez filtrer la liste d'après le type de communication ou choisir de tout afficher. Le type de communication est également indiqué par des icônes et du texte survolé. D'autres indicateurs visuels vous aident à déterminer l'état de chaque communication :

- Les messages vocaux non lus apparaissent en **gras**. Les icônes représentant les communications non lues peuvent également s'afficher en couleur.
- Les éléments supprimés mais qui n'ont pas encore été effacés apparaissent barrés dans les éléments supprimés.



Remarque

Lorsque vous utilisez le mode Téléphone logiciel et que vous répondez à un appel sur votre téléphone de bureau, l'appel pourra être affiché dans la liste Communications récentes en tant qu'appel manqué.

Rubriques connexes

- [Résolution des problèmes liés au volet Communications récentes, page 10-21](#)

Utilisation de la liste des communications récentes

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Identifier le type de communication d'un élément	Placez le pointeur de votre souris dans la première colonne du volet Communications récentes pour afficher du texte.
Afficher le nombre de nouveaux appels en absence ou de messages vocaux	<p>L'icône située en haut du volet Communications récentes affiche un nombre.</p> <p>Le nombre affiché est mis à jour chaque fois que vous ouvrez un élément non lu, que vous écoutiez ou non le message vocal. Le compteur n'apparaît pas si vous n'avez aucun élément non lu de ce type.</p> <p>Il se peut que ces indicateurs soient désactivés dans votre société. Si vous voyez une icône, c'est qu'il existe au moins un nouvel élément du type spécifié.</p>

Pour	Procédez comme suit
Filtrer d'après le type de communication	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Communications récentes > Affichage. 2. Sélectionnez une option.
Trier la liste	<p>Cliquez sur un en-tête de colonne pour faire le tri en fonction de cet en-tête.</p> <p>Cliquez à nouveau pour inverser l'ordre du tri.</p>
Afficher les détails d'un élément	Effectuez un contrôle-clic sur un élément de la liste des communications récentes, puis sélectionnez Obtenir les infos .
Marquer des messages vocaux comme étant lus ou non lus	Tout en maintenant la touche Ctrl enfoncée, cliquez sur un élément de la messagerie vocale, puis sélectionnez Marquer comme non lu .
Supprimer des éléments	contrôle-clic sur un élément et sélectionnez Supprimer un élément .
Annuler la suppression d'éléments	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Récent > Affichage > Supprimé. 2. contrôle-clic sur un élément marqué pour suppression et sélectionnez Restaurer l'élément. <p>Il est impossible d'annuler la suppression d'éléments qui ont été effacés.</p>
Effacer pour suppression	Effectuez un contrôle-clic dans la liste des communications récentes, puis sélectionnez Communications récentes > Effacer les éléments supprimés .

Rubriques connexes

- [Accès à la messagerie vocale, page 9-4](#)
- [Résolution des problèmes liés au volet Communications récentes, page 10-21](#)

Accès à la messagerie vocale

Si cette fonctionnalité est activée dans votre entreprise, vous pouvez recevoir des messages vocaux et les écouter dans Cisco Unified Personal Communicator.



Remarque

Il est recommandé d'effacer régulièrement les messages vocaux que vous avez supprimés afin d'éviter des retards lors du lancement de Cisco Unified Personal Communicator ou de l'accès à la messagerie vocale. Reportez-vous à [Utilisation de la liste des communications récentes](#), page 9-2 pour des instructions sur la suppression définitive des éléments des communications récentes.

Procédure

Pour	Procédez comme suit
Afficher la liste de vos messages vocaux	Sélectionnez Récent > Affichage > Messages vocaux .
Écouter la messagerie vocale <ul style="list-style-type: none"> • Revenir au début • Retour rapide • Lire • Mettre en pause • Avancer rapidement • Rechercher (revenir en arrière jusqu'à un point particulier du message) • Modifier le volume de lecture 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Double-cliquez sur un message vocal dans la liste des communications récentes. 2. Cliquez sur le bouton approprié ou faites glisser le curseur approprié. Le curseur le plus large est le curseur de recherche. <p>Des indicateurs signalent le début des messages vocaux transférés.</p>
Récupérer des messages vocaux supprimés (supprimés par le biais de votre téléphone ou de Cisco Unified Personal Communicator.)	<p>Reportez-vous aux instructions sur la suppression des éléments des communications récentes.</p> <p>Vous ne pouvez plus récupérer des messages vocaux supprimés après les avoir effacés.</p>

Rubriques connexes

- [Configuration de la messagerie vocale, page 1-4](#)
- [Communications récentes, page 9-1](#)
- [Utilisation de la liste des communications récentes, page 9-2](#)
- [Résolution des problèmes liés à la messagerie vocale, page 10-22](#)



CHAPITRE 10

Dépannage Cisco Unified Personal Communicator

- [Le processus d'installation n'est pas clair, page 10-2](#)
- [Résolution des problèmes de connexion et de démarrage, page 10-2](#)
- [Résolution de problèmes liés au mode téléphonique, page 10-3](#)
- [Résolution des problèmes liés à la console, page 10-4](#)
- [Résolution de problèmes liés à l'état de disponibilité, page 10-6](#)
- [Résolution de problèmes liés au passage d'appels, page 10-8](#)
- [Résolution de problèmes liés aux appels entrants, page 10-8](#)
- [Résolution des problèmes liés aux appels, page 10-9](#)
- [Résolution de problèmes lié à la vidéo, page 10-14](#)
- [Résolution des problèmes liés aux conférences Web, page 10-17](#)
- [Résolution des problèmes liés à la messagerie instantanée, page 10-19](#)
- [Résolution des problèmes liés au volet Communications récentes, page 10-21](#)
- [Résolution des problèmes liés à la messagerie vocale, page 10-22](#)
- [Résolution des problèmes liés aux recherches, page 10-22](#)
- [Comment obtenir des informations pour votre administrateur, page 10-23](#)

Le processus d'installation n'est pas clair

Problème Lorsque je double-clique sur l'image du disque, je ne suis pas invité à installer l'application.

Solution Assurez-vous d'avoir configuré le Finder pour un affichage sous forme d'icônes. Sélectionnez **Finder > Préférences** et désactivez la case **Ouvrir les nouvelles fenêtres en colonnes**. Remontez ensuite l'image.

Résolution des problèmes de connexion et de démarrage

- [Erreur : échec de la connexion, page 10-2](#)
- [L'application démarre lentement, page 10-3](#)
- [Téléphone de bureau non disponible, page 10-3](#)

Erreur : échec de la connexion

Problème Erreur lors de la connexion : échec de la connexion. Vérifiez que vos nom d'utilisateur et mot de passe sont corrects.

Solution

- Vérifiez que vous avez entré correctement vos nom d'utilisateur, mot de passe et informations sur le serveur de connexion.
- Vérifiez que votre mot de passe est correct et inchangé ailleurs sur le système. Pour ce faire, visitez la page Web d'options utilisateur Cisco Unified Communications. Si vous ne savez pas comment procéder, contactez votre administrateur.

Rubriques connexes

- [Connexion, page 1-3](#)
- [Documentation supplémentaire, page 1-16](#)

L'application démarre lentement

Problème Cisco Unified Personal Communicator démarre très lentement.

Solution

- Effacez tous les éléments de communications récentes marqués pour suppression. Cette action est particulièrement recommandée si vous avez un grand nombre de messages vocaux.
- Supprimez de votre liste de contacts tous ceux dont vous n'avez plus l'utilité. En effet, une liste plus courte se chargera plus rapidement.

Rubriques connexes

- [Utilisation de la liste des communications récentes, page 9-2](#)
- [Suppression de contacts de votre liste de contacts, page 8-9](#)

Téléphone de bureau non disponible

Problème Lorsque je lance Cisco Unified Personal Communicator, une fenêtre indique "Aucun téléphone de bureau disponible".

Solution Le téléphone précédemment associé à Cisco Unified Personal Communicator n'est pas disponible.

- Si vous n'êtes pas à proximité d'un téléphone de bureau utilisable avec Cisco Unified Personal Communicator, cliquez sur **Utiliser le téléphone logiciel**.
- Pour choisir un autre téléphone de bureau avec Cisco Unified Personal Communicator, cliquez sur **Sélectionner un nouvel équipement**.

Rubriques connexes

- [Choix du téléphone logiciel ou du téléphone de bureau, page 1-9](#)

Résolution de problèmes liés au mode téléphonique

- [Impossible d'activer le téléphone, page 10-4](#)
- [Le téléphone de bureau voulu ne figure pas dans la liste, page 10-4](#)

Impossible d'activer le téléphone

Problème Lorsque je sélectionne un téléphone, le [téléphone](#) passe en mode **Désactivé** et je ne peux ni passer ni recevoir d'appels.

Solution Effectuez les actions suivantes :

- Sélectionnez l'option Autre tél.
- Si vous essayez de sélectionner votre [téléphone de bureau](#), vérifiez que votre ordinateur est connecté au réseau auquel votre téléphone de bureau est raccordé.

Rubriques connexes

- [Téléphone de bureau non disponible](#), page 10-3

Le téléphone de bureau voulu ne figure pas dans la liste

Problème J'essaie de sélectionner un [téléphone de bureau](#) autre que celui posé sur mon bureau, mais le téléphone voulu ne figure pas dans la liste.

Solution

- Connectez-vous aux services de substitution de poste. Pour plus d'informations, reportez-vous à la documentation de votre téléphone.
- La fonction n'est pas activée sur tous les téléphones. Si le téléphone voulu entre dans ce cas, contactez votre administrateur système.

Rubriques connexes

- [Documentation supplémentaire](#), page 1-16

Résolution des problèmes liés à la console

- [Toute la console ne peut pas être affichée à l'écran](#), page 10-5
- [Une commande de menu, un bouton ou une autre option semblent désactivés](#), page 10-5
- [Colonnes trop étroites](#), page 10-6

Toute la console ne peut pas être affichée à l'écran

Problème La [console](#) est trop grande. Elle ne tient pas dans mon écran.

Solution La résolution d'écran minimum recommandée est 1024 x 768.

Pour modifier la résolution de l'écran :

Sélectionnez le menu Pomme > **Préférences Système**, puis cliquez sur l'option d'affichage.

Pour plus d'informations, reportez-vous à l'Aide de votre système d'exploitation.

Une commande de menu, un bouton ou une autre option semblent désactivés

Problème La commande de menu, le bouton ou l'autre option à utiliser apparaît en grisé.

Solution Les solutions possibles sont les suivantes :

- Il peut être nécessaire de cliquer sur un contact ou une communication avant de cliquer sur le bouton.
- L'option n'est peut-être pas disponible pour le contact ou la communication actuellement sélectionné(e). Par exemple, vous ne pouvez pas utiliser un numéro de téléphone de la liste des communications récentes pour envoyer des messages instantanés.
- L'option ne s'applique peut-être pas à la situation actuelle. Par exemple, « Marquer l'élément comme non lu » n'est pas disponible si vous avez sélectionné un élément déjà doté du statut Non lu.

Rubriques connexes

- [Résolution de problèmes liés au passage d'appels, page 10-8](#)

Colonnes trop étroites

Problème Les colonnes de la [console](#) sont trop étroites pour afficher toutes les informations.

Solution Effectuez les actions suivantes :

- Faites passer le pointeur de la souris sur un élément d'une liste pour afficher plus d'informations.
- Redimensionnez les colonnes.
- Faites glisser le coin inférieur droit de la console pour agrandir celle-dernière.

Rubriques connexes

- [Utilisation de la liste des communications récentes, page 9-2](#)

Résolution de problèmes liés à l'état de disponibilité

- [État de disponibilité incorrect ou absent, page 10-6](#)
- [Le téléphone sonne lorsque l'état de disponibilité est défini par Ne pas déranger, page 10-7](#)
- [Contacts externes visualisant mon état de disponibilité, page 10-8](#)

État de disponibilité incorrect ou absent

Problème Les indicateurs de l'état de disponibilité n'apparaissent pas correctement sur mon écran ou sur celui d'une autre personne.

Solution

- Il est possible que les systèmes de certains membres de votre répertoire d'entreprise ne soient pas configurés pour afficher leur état de disponibilité.
- Vérifiez votre liste de contacts bloqués.
- Le cas échéant, vérifiez les paramètres de confidentialité modifiés dans les pages Web d'options utilisateur Cisco Unified Presence.

Vérifiez que vous n'avez pas modifié les paramètres d'état de disponibilité par défaut ou créé des règles personnalisées susceptibles d'en empêcher l'affichage adéquat. La solution la plus simple peut consister à restaurer les paramètres de présence par défaut dans les pages Web d'options utilisateur Cisco Unified Presence.

- Pour vérifier que les paramètres de votre pare-feu sont corrects, contactez votre administrateur système. Si nécessaire, reportez-vous à l'Aide en ligne ou à la documentation de votre système d'exploitation.
- Vérifiez que vous êtes toujours connecté au réseau et que vous pouvez utiliser les autres applications dont le fonctionnement en dépend (par exemple, la messagerie électronique).
- Si le contact travaille dans une société avec laquelle Cisco Unified Personal Communicator a été configuré par votre administrateur pour échanger l'état de disponibilité, et si le contact apparaît toujours comme étant « Déconnecté », il est possible que vous ayez mal saisi l'ID d'utilisateur. Vérifiez l'ID d'utilisateur, créez un nouveau contact à l'aide des informations correctes, puis supprimez la fiche de contact d'origine.

Rubriques connexes

- [Documentation supplémentaire, page 1-16](#)
- [Pour bloquer des contacts, page 2-10](#)
- [Ajout de contacts externe pour la messagerie instantanée, page 8-4](#)

Le téléphone sonne lorsque l'état de disponibilité est défini par Ne pas déranger

Problème Mon état de disponibilité soit défini par Ne pas déranger, mais mon téléphone sonne quand même.

Solution De nombreux facteurs affectent le résultat exact de la définition de l'état Ne pas déranger.

Rubriques connexes

- [État Ne pas déranger, page 2-3](#)

Contacts externes visualisant mon état de disponibilité

Problème Je veux afficher la liste des employés d'une autre société qui peuvent voir mon état de disponibilité. J'ai vérifié la liste de mes Contacts externes, et aucun employé de cette société n'y figure.

Solution Si vous avez autorisé tous les employés d'une société ou tous les membres d'un domaine à pouvoir visualiser automatiquement votre état de disponibilité, ces personnes ne figurent pas dans liste de Contacts externes.

Résolution de problèmes liés au passage d'appels

Problème Je souhaite passer un appel audio/vidéo ou envoyer un email, mais le bouton et l'élément de menu sont estompés.

Solution Les solutions possibles sont les suivantes :

- Vous devez d'abord cliquer sur le nom d'un contact ou d'une communication dans la [console](#).
- Les informations requises pour le contact sélectionné ne sont pas disponibles dans le système ou dans la liste des communications récentes. Par exemple, il manque le numéro de téléphone ou l'adresse email.

Résolution de problèmes liés aux appels entrants

- [Pas de notification des appels entrants, page 10-8](#)
- [Le téléphone ne sonne pas, page 10-9](#)

Pas de notification des appels entrants

Problème Aucune notification d'appel entrant ne s'affiche.

Solution Les notifications fonctionnent uniquement si Cisco Unified Personal Communicator est en cours d'exécution. Veillez à lancer l'application chaque fois que vous allumez l'ordinateur.

Le téléphone ne sonne pas

Problème Bien qu'une notification s'affiche lorsque je reçois un appel, le téléphone ne sonne pas.

Solution

En mode [téléphone de bureau](#), seul ce poste sonne. Vérifiez le volume de la sonnerie du téléphone.

En mode [téléphone logiciel](#) :

- Vous pouvez ne pas porter un casque branché et défini pour entendre la sonnerie dans Préférences.
- Vérifiez que le mode téléphone logiciel est activé.
- Dans Préférences, vérifiez que le volume défini pour la sonnerie est suffisamment élevé.
- Vérifiez que l'ordinateur et les périphériques concernés ne sont pas en sourdine ou définis sur un volume très faible dans les préférences audio du système d'exploitation.

Rubriques connexes

- [Indication de la sonnerie et de son volume, page 1-8](#)
- [Pas de son, ou volume trop bas, page 10-10](#)

Résolution des problèmes liés aux appels

- [Pas de son, ou volume trop bas, page 10-10](#)
- [Audio unidirectionnelle ou de mauvaise qualité, page 10-11](#)
- [Les contrôles de la fenêtre de conversation ne sont pas disponibles, page 10-13](#)
- [La fonction de fusion est désactivée, page 10-13](#)
- [Erreur lors du détachement d'un ordinateur portable, page 10-14](#)

Pas de son, ou volume trop bas

Problème Je n'entends aucun son lorsque j'utilise mon **téléphone logiciel** lors d'un appel. Toutefois, la **fenêtre de conversation** indique ma connexion.

Solution Effectuez les actions suivantes :

- Vérifiez que votre casque et votre caméra sont correctement raccordés aux ports USB.
- Consultez la fenêtre de conversation, puis vérifiez que le volume n'est pas trop faible et que la conversation n'est pas en attente.
- Vérifiez que le mode téléphone logiciel est activé.
- Vérifiez que votre ordinateur n'est pas en sourdine ou défini sur un volume très faible. Pour ce faire, vérifiez si vous pouvez entendre les autres sons que votre ordinateur produit normalement, notamment des signaux sonores lorsque vous appuyez sur une touche incorrecte ou les sons qui signalent l'arrivée d'un nouveau message.
- Si le bouton d'un casque ou de tout autre périphérique audio permet de mettre en sourdine ou d'atténuer les sons entrants, assurez-vous de ne pas avoir activé cette fonction.
- Assurez-vous de ne pas avoir réglé la molette ou le curseur de réglage du volume du casque ou de tout autre périphérique audio sur un volume très faible.
- Vérifiez que vous avez correctement spécifié quel haut-parleur utiliser avec Cisco Unified Personal Communicator.
- Si un casque ou haut-parleur n'est pas disponible, essayez d'en sélectionner un autre.
- Le cas échéant, essayez des types de haut-parleur intégrés à l'ordinateur.
- Assurez-vous d'avoir sélectionné le périphérique audio de sortie utilisé sans le mettre en sourdine (par exemple, un casque). Choisissez **Préférences Système > Son**, puis cliquez sur **Sortie** et examinez les éléments sélectionnés. Si vous procédez à des modifications, vous aurez peut-être besoin de redémarrer votre ordinateur.
- Sélectionnez **Cisco UPC > Préférences**, puis cliquez sur l'option **Audio/vidéo**. Vérifiez que le volume de sortie par défaut n'est pas trop faible. Ce paramètre détermine le volume initial audible lors des appels. Il s'agit d'un pourcentage du paramètre audio défini dans les préférences système.

- Si vous vous connectez via un réseau privé virtuel (VPN) : dans la fenêtre de l'application VPN, cliquez sur le menu **Options**. L'option relative au **pare-feu avec état** ne doit PAS être activée. Si ce n'est pas le cas, désactivez-la.

Rubriques connexes

- [Indication de vos périphériques audio et vidéo, page 1-6](#)

Audio unidirectionnelle ou de mauvaise qualité

Problème Les autres participants ne m'entendent pas ou le son est de mauvaise qualité.

Solution Effectuez les actions suivantes :

- Consultez la [fenêtre de conversation](#) et vérifiez que la fonction de mise en sourdine n'est pas activée.
- Si vous tentez d'utiliser le téléphone logiciel, veillez à utiliser le mode correspondant.
- Si vous disposez d'un casque, utilisez-le de préférence au microphone intégré à l'ordinateur.
- Vérifiez que le bouton de mise en sourdine de votre casque ou de votre microphone est désactivé.
- Assurez-vous d'avoir placé le microphone près de votre bouche. Pour déterminer la distance idéale, effectuez des tests.
- Vérifiez que votre casque et votre caméra sont correctement raccordés aux ports USB.
- Vérifiez que votre microphone est correctement identifié dans les préférences Cisco Unified Personal Communicator.
- Si vous utilisez votre [téléphone logiciel](#) avec une caméra et un casque, assurez-vous d'avoir spécifié le casque et non la caméra en tant que haut-parleur dans Préférences.
- Vérifiez le niveau de volume du haut-parleur dans Préférences. Il s'agit d'un pourcentage d'un paramètre équivalent défini dans les préférences système.

- Sélectionnez **Préférences Système > Son**, puis cliquez sur **Entrée**. Augmentez le **volume d'entrée**. (Si vous le réglez trop fort, votre voix risque d'être déformée.) Si vous procédez à des modifications, vous aurez peut-être besoin de redémarrer votre ordinateur

Rubriques connexes

- [Indication de vos périphériques audio et vidéo, page 1-6](#)
 - [Modification du volume d'un appel sur téléphone logiciel, page 3-8](#)
 - [Vérification du volume de conversation, page 10-12](#)
-

Vérification du volume de conversation

Problème Vos interlocuteurs ne vous entendent pas lorsque vous utilisez votre téléphone logiciel.

Solution Vérifiez votre volume de conversation :

-
- Étape 1** Vérifiez que votre microphone est branché et qu'il fonctionne correctement.
- Étape 2** Cliquez sur **Cisco UPC > Préférences**.
- Étape 3** Cliquez sur **Audio/vidéo**.
- Étape 4** Parlez normalement dans le microphone, exactement comme vous le feriez lors d'une conversation.
- Étape 5** Si l'indicateur indique que les interlocuteurs auront du mal à vous entendre, faites glisser le curseur du **microphone** vers la droite.
-

Rubriques connexes

- [Audio unidirectionnelle ou de mauvaise qualité, page 10-11](#)

Les contrôles de la fenêtre de conversation ne sont pas disponibles

Problème Les boutons et les commandes de ma [fenêtre de conversation](#) apparaissent en grisé ou en partie.

Solution

- L'appel est peut-être en attente.
- En [mode téléphone de bureau](#), vous devez mettre votre poste en sourdine ou régler le volume à l'aide de ses commandes.
- Pour utiliser la vidéo, votre système doit être configuré à cette fin.

Rubriques connexes

- [Mise en attente et récupération de conversations](#), page 3-7
- [Visualisation de vidéos](#), page 4-2

La fonction de fusion est désactivée

Problème J'essaie de fusionner deux appels, mais le bouton correspondant apparaît en grisé.

Solution Notez les éléments suivants :

- Vous ne pouvez pas fusionner deux téléconférences. Au moins un appel doit réunir un seul participant en plus de vous.
- Vérifiez que l'un des appels n'est pas en attente. Le bouton de fusion est actif dans la fenêtre d'appels active. Si une conversation est en attente, le bouton Fusionner est grisé.

Rubriques connexes

- [Fusion d'appels](#), page 6-2

Erreur lors du détachement d'un ordinateur portable

Problème Un message d'erreur s'affiche lorsque je tente de détacher mon ordinateur.

Solution Il est possible qu'une fenêtre de message vocale soit ouverte ou qu'un appel de téléphone logiciel soit en cours. Vous devez fermer toutes les fenêtres de messages vocaux et mettre fin à tous les appels de téléphone logiciel avant de détacher votre ordinateur.

Résolution de problèmes lié à la vidéo

- [Options vidéo désactivées, page 10-14](#)
- [Pas de caméra ni d'image locale, page 10-15](#)
- [Pas d'aperçu vidéo, page 10-15](#)
- [Pas de vidéo lors d'un appel, page 10-16](#)
- [Pas d'image vidéo à distance, page 10-16](#)
- [Vidéo lente ou de mauvaise qualité, ou par de vidéo, page 10-16](#)
- [Pas de vidéo sur un téléphone vidéo Tandberg, page 10-17](#)
- [Image locale affichée dans les deux fenêtres, page 10-17](#)

Options vidéo désactivées

Problème Les options destinées à démarrer une conversation vidéo, à ajouter une vidéo à ma conversation, à répondre à un appel avec vidéo ou à afficher ma propre image apparaissent en grisé.

Solution

- Le cas échéant, branchez la caméra. Une fois cette opération effectuée, vous pouvez avoir à relancer Cisco Unified Personal Communicator.
- Vous pouvez utiliser la vidéo uniquement en [mode téléphone logiciel](#). Vous pouvez avoir à mettre fin à une conversation actuelle et en démarrer une à l'aide du téléphone logiciel.

Rubriques connexes

- [Choix du téléphone logiciel ou du téléphone de bureau, page 1-9](#)
- [Pas de caméra ni d'image locale, page 10-15](#)

Pas de caméra ni d'image locale

Problème L'ordinateur ne reconnaît pas correctement la caméra ou je ne peux pas afficher ma propre image.

Solution Effectuez les actions suivantes :

- Vérifiez que vous remplissez les critères définis dans [Visualisation de vidéos, page 4-2](#).
- Déconnectez la caméra, puis reconnectez-la.
- Connectez la caméra à un autre port.
- Dans les préférences audio/vidéo, vérifiez que votre caméra est sélectionnée.
- Quittez Cisco Unified Personal Communicator s'il est en cours d'exécution, puis relancez-le.
- Déterminez si vous pouvez utiliser votre caméra avec d'autres applications. Dans le cas contraire, reportez-vous aux informations de dépannage fournies avec votre caméra.
- Si vous utilisez une caméra iSight, vérifiez que l'objectif est ouvert.

Rubriques connexes

- [Indication de vos périphériques audio et vidéo, page 1-6](#)

Pas d'aperçu vidéo

Problème L'aperçu vidéo ne fonctionne pas et je ne peux ni passer des appels, ni en recevoir. L'application semble être gelée.

Solution Branchez votre caméra directement dans le port USB de votre ordinateur, ou utilisez un concentrateur USB 2.0. Votre caméra n'est peut-être pas compatible avec les concentrateurs USB version 1.1 ou avec ceux sans adaptateur de puissance .

Pas de vidéo lors d'un appel

Problème J'ai émis ou reçu un appel en utilisant la fonction vidéo mais seul le mode audio fonctionne.

Solution L'appelant *et* l'interlocuteur doivent utiliser la fonction vidéo pour établir un appel de ce type. Toutefois, vous pouvez ajouter la fonction vidéo lors d'un appel établi en mode audio seulement.

Rubriques connexes

- [Visualisation de vidéos, page 4-2](#)

Pas d'image vidéo à distance

Problème J'ai répondu à un appel avec vidéo ou j'ai ajouté la fonction lors d'une conversation, mais l'image de mon interlocuteur ne s'affiche pas.

Solution L'interlocuteur ne possède peut-être pas de caméra vidéo ou a peut-être refusé d'ajouter une vidéo à la conversation.

Rubriques connexes

- [Image locale affichée dans les deux fenêtres, page 10-17](#)

Vidéo lente ou de mauvaise qualité, ou par de vidéo

Problème La vidéo apparaît lente, de mauvaise qualité ou n'apparaît pas.

Solution Effectuez les actions suivantes :

- Si votre ordinateur fonctionne avec une batterie, branchez l'adaptateur CA.
- Vérifiez que la fonction de consignation détaillée n'est pas activée inutilement.
- Si vous accédez au réseau à distance à l'aide d'une connexion bas débit, il peut être préférable d'utiliser le mode audio uniquement.

Rubriques connexes

- [Activation de la consignation détaillée, page 10-25](#)

Pas de vidéo sur un téléphone vidéo Tandberg

Problème Je ne parviens pas à ajouter la fonction vidéo lors d'un appel audio. Mon interlocuteur utilise un téléphone vidéo Tandberg.

Solution Passez l'appel en tant qu'appel vidéo ou demandez à votre interlocuteur de le faire. Ce type d'appel est défini par défaut sur les téléphones Tandberg.

Image locale affichée dans les deux fenêtres

Problème J'ai ajouté une vidéo à une téléconférence, mais ma propre image s'affiche en double.

Solution Chacun des participants doit ajouter la vidéo à la téléconférence. Lorsqu'un autre participant ajoute une vidéo, vous voyez son image apparaître.

Résolution des problèmes liés aux conférences Web

- [Demande de connexion à une téléconférence Web, page 10-17](#)
- [Téléconférence Web non disponible, page 10-18](#)
- [Langue incorrecte pour la téléconférence Web, page 10-18](#)
- [Interruption de la connexion à la téléconférence Web, page 10-18](#)
- [Pas de téléconférence Web, page 10-19](#)
- [Aspect de conférence Web non standard, page 10-19](#)

Demande de connexion à une téléconférence Web

Problème Lorsque j'ajoute une téléconférence Web, je suis invité à saisir mes nom d'utilisateur et mot de passe. Quelles informations de connexion dois-je utiliser ?

Solution Saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express.

Téléconférence Web non disponible

Problème Je ne peux pas ajouter de téléconférence Web. (Autre possibilité.) Je clique sur le bouton pour démarrer une téléconférence Web, un message d'erreur s'affiche.

Solution Les solutions possibles sont les suivantes :

- Vous avez peut-être mal saisi vos informations de compte Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express. Si vous ne connaissez pas vos nom d'utilisateur et mot de passe, contactez votre administrateur système.
- Essayez de vous connecter directement à Cisco Unified MeetingPlace ou à Cisco Unified MeetingPlace Express. Si vous parvenez à vous connecter, saisissez vos nom d'utilisateur et mot de passe dans les préférences Cisco Unified Personal Communicator de compte MeetingPlace.
- Vous pouvez avoir besoin d'un [profil](#) (compte) dans Cisco MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express. Contactez votre administrateur système.

Rubriques connexes

- [Configuration des téléconférences Web, page 1-5](#)

Langue incorrecte pour la téléconférence Web

Problème La téléconférence Web se déroule dans une autre langue que la mienne.

Solution La fonction de téléconférence est disponible dans un ensemble de langues différent de celui accessible dans le reste de l'application Cisco Unified Personal Communicator. Si votre langue n'est pas disponible, la langue affichée est l'anglais.

Interruption de la connexion à la téléconférence Web

Problème J'ai perdu la connexion à la téléconférence Web.

Solution Cliquez sur le bouton **Se joindre à nouveau** dans la [fenêtre de conversation](#).

Pas de téléconférence Web

Problème Certains participants à la conversation ne visualisent pas la fenêtre de téléconférence Web.

Solution Les solutions possibles sont les suivantes :

- Les participants qui n'utilisent pas Cisco Unified Personal Communicator ne visualisent pas automatiquement la fenêtre de téléconférence Web.
- Le système Cisco MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express peut ne pas être configuré pour prendre en charge un nombre suffisant de participants. Contactez votre administrateur système.

Rubriques connexes

- [Ajout de la téléconférence Web et de participants Web à des conversations, page 5-2](#)

Aspect de conférence Web non standard

Problème Les téléconférences ne sont pas standard.

Solution Les téléconférences Web auxquelles vous accédez par le biais de Cisco Unified Personal Communicator diffèrent des téléconférences standard. Dans ce cas, l'application Cisco Unified Personal Communicator gère certaines fonctions disponibles dans les téléconférences standard.

Rubriques connexes

- [Comparaison à des téléconférences Web Cisco Unified MeetingPlace ou Cisco Unified MeetingPlace Express, page 5-5](#)

Résolution des problèmes liés à la messagerie instantanée

- [Message instantané non reçu, page 10-20](#)
- [Message d'erreur relatif à la messagerie instantanée, page 10-20](#)
- [Une seule fenêtre par utilisateur, page 10-21](#)

Message instantané non reçu

Problème J'ai envoyé un message instantané sans obtenir d'erreur mais son destinataire ne l'a jamais reçu ou un message ne m'est jamais parvenu.

Solution Si le destinataire n'est pas connecté à Cisco Unified Personal Communicator lors de l'envoi et si la configuration lui permet d'utiliser la fonction IP Phone Messaging (IPPM), le message peut avoir été acheminé vers cette destination et non vers Cisco Unified Personal Communicator. Pour visualiser le message, reportez-vous à la documentation sur IPPM.

Rubriques connexes

- [Documentation supplémentaire, page 1-16](#)
- [Message d'erreur relatif à la messagerie instantanée, page 10-20](#)

Message d'erreur relatif à la messagerie instantanée

Problème Lorsque j'essaie d'envoyer un message, je reçois un avis :

- "[Personne] n'a pas reçu votre message car ce dernier n'a pu être envoyé."
- "[Personne] est déconnecté et ne recevra pas vos messages."
- Votre message pour [personne] n'a pas pu être remis.

Solution Lorsque ce message apparaît, il est recommandé de réessayer ultérieurement ou d'utiliser une autre méthode pour contacter cette personne. Un message d'erreur s'affiche également lorsque vous tentez d'envoyer des messages instantanés aux personnes figurant dans la liste des communications récentes ou dans les volets de résultats de recherche, qui sont hors connexion ou qui ne sont pas activées pour Cisco Unified Personal Communicator.

Rubriques connexes

- [Message instantané non reçu, page 10-20](#)

Une seule fenêtre par utilisateur

Problème Les nouveaux messages sont affichés dans la même fenêtre que les anciens.

Solution Vous ne pouvez ouvrir qu'une seule fenêtre de messagerie à la fois pour un utilisateur spécifique de Cisco Unified Personal Communicator.

Résolution des problèmes liés au volet Communications récentes

- [Appels manquants connus, page 10-21](#)
- [Nom absent de la liste, page 10-21](#)

Appels manquants connus

Problème La liste des communications récentes ne contient pas certains appels dont je connais l'existence.

Solution Les appels passés et reçus alors que Cisco Unified Personal Communicator ne s'exécute pas ne s'affichent pas dans la liste des communications récentes. Les appels passés à l'aide de votre [téléphone de bureau](#) alors que Cisco Unified Personal Communicator s'exécute en mode [téléphone logiciel](#) ne figurent pas non plus dans la liste.

Nom absent de la liste

Problème Une personne de ma société m'a appelé, mais le volet des communications récentes affiche son numéro de téléphone et non son nom.

Solution Cette personne vous a peut-être appelé à partir d'un numéro inconnu du système (par exemple à partir de son domicile) ou le répertoire d'entreprise n'est pas à jour.

Résolution des problèmes liés à la messagerie vocale

Problème Le téléchargement des messages vocaux est lent.

Solution Si vous avez reçu de nombreux messages vocaux non encore supprimés définitivement, effacez-les de la liste des communications récentes.

Rubriques connexes

- [Utilisation de la liste des communications récentes, page 9-2](#)

Résolution des problèmes liés aux recherches

- [Résultats de recherche incorrects, page 10-22](#)
- [Gel de l'application après une recherche, page 10-22](#)

Résultats de recherche incorrects

Problème La recherche semble renvoyer des résultats incorrects.

Solution Le système recherche différents attributs et, en fonction de leur configuration administrateur, il peut inclure des résultats inattendus.

Gel de l'application après une recherche

Problème L'application semble ne pas répondre après une opération de recherche.

Solution Patientez un instant pendant que le système termine la recherche.

Comment obtenir des informations pour votre administrateur

Si vous rencontrez des problèmes, votre administrateur système peut vous demander d'effectuer une ou plusieurs des opérations suivantes :

- [Contrôle des statistiques d'appel](#), page 10-23
- [Vérification de l'état du serveur](#), page 10-23
- [Capture de fichiers journaux](#), page 10-24
- [Activation de la consignation détaillée](#), page 10-25

Contrôle des statistiques d'appel

Problème Je rencontre des problèmes pendant un appel. Mon administrateur tente de résoudre le problème et m'a demandé de réunir des statistiques sur l'appel.

Solution

Ces informations sont disponibles pour l'appel en cours.

-
- Étape 1** Assurez-vous que la [fenêtre de conversation](#) relative au problème est bien la fenêtre active.
- Étape 2** Assurez-vous que l'appel n'est pas en attente.
- Étape 3** Dans la barre de menus de la fenêtre de conversation active, sélectionnez **Aide > Afficher les statistiques sur l'appel**.
- Étape 4** Cliquez sur **Statistiques** ou **Statistiques**.
-

Vérification de l'état du serveur

Problème Je rencontre des problèmes avec Cisco Unified Personal Communicator. Mon administrateur tente de résoudre le problème et m'a demandé de relever l'état du serveur.

Solution

-
- Étape 1** Sélectionnez **Aide > Afficher les diagnostics du système**.
- Étape 2** Sélectionnez une option de gauche, conformément aux instructions de votre administrateur.
-

Capture de fichiers journaux

Problème Cisco Unified Personal Communicator est gelé ou fonctionne anormalement. Mon administrateur tente de résoudre le problème et m'a demandé de réunir des fichiers journaux.

Solution Utilisez l'Outil de génération de rapports de problèmes pour capturer les fichiers journaux :

Disclaimer

L'Assistant de signalisation de problèmes recueillera des journaux de votre ordinateur pouvant inclure des informations de contact, le contenu de messages instantanés, des numéros de téléphone et d'autres informations pouvant servir à identifier personnellement des individus (vous-même ou d'autres personnes). Ces informations sont requises dans le cadre du processus de diagnostic pour déterminer la cause du problème technique que vous avez signalé. Les journaux peuvent être transférés d'un système à l'autre et stockés temporairement dans le cadre du processus de diagnostic. En utilisant l'Assistant de signalisation de problèmes, vous consentez à fournir des journaux à Cisco afin de lui permettre de résoudre tous problèmes techniques rencontrés dans Cisco Unified Personal Communicator.

-
- Étape 1** Choisissez **Aide > Lancer l'Assistant de signalisation de problèmes**.
- Étape 2** Suivez les instructions à l'écran.
Acceptez les paramètres par défaut, sauf indication contraire de votre administrateur système.
- Étape 3** Recherchez le fichier de rapport généré et envoyez-le par courrier électronique à votre administrateur système.
-

Conseil pour le dépannage

Pour annuler la génération de rapport de problème et fermer la fenêtre, sélectionnez **Assistant de signalisation de problèmes > Quitter**.

Rubriques connexes

- [Activation de la consignation détaillée, page 10-25](#)

Activation de la consignation détaillée

Problème Je rencontre des problèmes lors de l'utilisation Cisco Unified Personal Communicator et mon administrateur m'a demandé d'activer la consignation détaillée.

Solution sélectionnez **Aide > Activer la consignation détaillée**.

Exécutez la même procédure pour désactiver la consignation détaillée.

Votre paramètre reste tel quel jusqu'à ce que vous le changiez même après le redémarrage.

La consignation détaillée peut diminuer les performances. Vous devez donc la désactiver dès que vous n'en avez plus besoin.



GLOSSAIRE

C

console Fenêtre principale dans Cisco Unified Personal Communicator. Elle contient les volets Contacts, Communications récentes et Recherche, ainsi que l'état de disponibilité, les boutons, les menus et d'autres options de contrôle.

D

déconnecté Personne qui n'est pas connectée à Cisco Unified Personal Communicator, qui vous a ajouté à sa liste de contacts bloqués, ou dont le système ne parvient pas à déterminer l'état.

dialer Petite fenêtre fonctionnant comme un clavier téléphonique, servant à composer un numéro de téléphone.

domaine Un domaine représente le nom d'une société. C'est la partie d'une adresse électronique qui est située après le signe @.

E

état État de disponibilité d'un utilisateur Cisco Unified Personal Communicator, par exemple Disponible ou Absent. Cet état est affiché à l'écran d'autres utilisateurs de Cisco Unified Personal Communicator et de certains produits apparentés. Utilisez ces informations pour déterminer le moment et la méthode optimaux pour contacter des personnes.

Pour plus d'informations, reportez-vous à [État de disponibilité et confidentialité dans Cisco Unified Personal Communicator](#), page 2-1.

F

fenêtre de conversation

Fenêtre qui s'affiche au cours d'une conversation. Une fenêtre active indique une conversation en cours.

I

IP Phone Messenger (IPPM)

Application qui s'exécute en tant que service sur votre téléphone IP Cisco Unified. Ce service et Cisco Unified Personal Communicator sont distincts mais interagissent l'un avec l'autre, par exemple lors de l'activation de fonctionnalités comme l'état de disponibilité, la messagerie instantanée et la gestion des contacts.

M

mode téléphonique

Si Cisco Unified Personal Communicator fonctionne en tant que téléphone logiciel ou s'il est associé à un téléphone IP Cisco Unified (téléphone de bureau).

P

profil

Informations vous concernant stockées dans le système Cisco Unified Personal Communicator, par exemple, les préférences que vous avez définies.

Dans le contexte des téléconférences, le *profil* désigne votre compte utilisateur pour Cisco Unified MeetingPlace Express.

T

téléconférence Web

Fonctionnalité de Cisco Unified Personal Communicator qui vous permet d'afficher des documents et des applications sur votre ordinateur pour les partager avec les participants à la conversation.

- téléphone de bureau** Téléphone IP Cisco Unified du réseau de votre société.. Il s'agit en général du téléphone posé sur votre bureau.
- téléphone logiciel** Logiciel fonctionnant comme un téléphone. Cisco Unified Personal Communicator inclut un téléphone logiciel.