



Guide d'utilisation de Cisco IP Communicator

Version 7.0

Juin 2009

Siège social en Amérique

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

Référence texte : OL-19177-01

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

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

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

PAR DÉROGATION À TOUTE AUTRE GARANTIE DÉFINIE ICI, TOUTS LES FICHIERS DE DOCUMENTATION ET LOGICIELS DE CES FOURNISSEURS SONT FOURNIS «EN L'ÉTAT» AVEC TOUTS LEURS DÉFAUTS. CISCO ET LES FOURNISSEURS SUS-MENTIONNÉS EXCLUENT TOUTES GARANTIES, EXPRESSES OU IMPLICITES Y COMPRIS DE MANIÈRE NON LIMITATIVE LES GARANTIES DE QUALITÉ MARCHANDE, D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-INFRACTION OU DES GARANTIES ÉMANANT D'UNE CONDUITE, D'UN USAGE OU D'UNE PRATIQUE COMMERCIALE.

EN AUCUN CAS, CISCO OU SES FOURNISSEURS NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DE TOUT DOMMAGE INDIRECT, PARTICULIER, CONSÉCUTIF OU ACCIDENTEL Y COMPRIS DE MANIÈRE NON LIMITATIVE LE MANQUE A GAGNER, LA PERTE OU LA DÉTÉRIORATION DE DONNÉES RÉSULTANT DE L'UTILISATION OU DE L'IMPOSSIBILITÉ D'UTILISER CE MANUEL, MÊME SI CISCO OU SES FOURNISSEURS ONT ÉTÉ AVERTIS DE L'ÉVENTUALITÉ DE TELS DOMMAGES.

CCDE, CCENT, Cisco Eos, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco WebEx, le logo Cisco, DCE et Welcome to the Human Network sont des marques de commerce ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et Cisco Store sont des marques 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, iQuick Study, IronPort, le logo IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx et le logo WebEx sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de 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 mot « partenaire » n'implique nullement une relation de partenariat entre Cisco et toute autre entreprise. (0809R)

Les adresses IP (Internet Protocol) utilisées dans ce document sont fictives. Tous les exemples, tous les écrans de commandes et toutes les figures que contient ce document sont fournis uniquement à titre d'illustration. L'utilisation d'une adresse IP réelle dans un exemple serait fortuite et involontaire.

Guide d'utilisation de Cisco IP Communicator version 7.0

© 2009 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.



TABLE DES MATIÈRES

CHAPITRE 1

Mise en route de Cisco IP Communicator 1-1

- Généralités sur la sécurité des produits Cisco 1-2
- Liste de contrôle pour la mise en route 1-2
- Installation de périphériques audio avant le lancement initial 1-3
- Installation de Cisco IP Communicator sur votre ordinateur 1-4
- Lancement de Cisco IP Communicator 1-5
- Utilisation de l'Assistant de réglage audio 1-6
- Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator 1-9
- Test de Cisco IP Communicator 1-10

CHAPITRE 2

Généralités sur les fonctionnalités et l'interface de Cisco IP Communicator 2-1

- Fonctionnalités de Cisco IP Communicator 2-1
- À propos de l'interface de Cisco IP Communicator 2-4
 - Boutons et autres composants 2-4
 - Fonctions de l'écran du téléphone 2-8
- Navigation dans l'interface 2-10
 - À l'aide des raccourcis clavier 2-10
 - À l'aide du menu 2-11
 - Utilisation des boutons de contrôle de la fenêtre 2-13
 - Utilisation de la notification d'appel entrant 2-14
 - Choix des éléments apparaissant sur l'écran du téléphone 2-14
 - Utilisation des menus de fonctions 2-15

- Saisie et modification d'un texte **2-16**
- Combiné décroché et raccroché **2-16**
- États et icônes d'appel et de ligne **2-17**
- Accès à l'aide en ligne **2-19**
- Fonctionnement et disponibilité des fonctions **2-20**

CHAPITRE 3

Traitement des appels avec Cisco IP Communicator 3-1

- Comment traiter les appels simples **3-1**
 - Passer un appel **3-3**
 - Établissement d'un appel vidéo **3-8**
 - Réponse à un appel **3-9**
 - Fin d'un appel **3-11**
 - Utilisation des fonctions Attente et Reprise **3-12**
 - Utilisation de la fonction Secret **3-13**
 - Transfert d'un appel connecté **3-14**
 - Sélection des appels **3-15**
 - Passage d'un appel à l'autre **3-15**
 - Transfert d'un appel en cours vers un autre téléphone **3-17**
 - Renvoi de vos appels vers un autre numéro **3-17**
 - Utilisation de la fonction Ne pas déranger **3-19**
- Établissement de conférences téléphoniques **3-21**
 - Utilisation de la fonction Conférence. **3-21**
 - Utilisation de la fonction Joindre (uniquement sur les téléphones SCCP) **3-22**
 - Utilisation de la fonction InsConf **3-23**
 - Utilisation de la fonction Meet-Me **3-23**
 - Affichage ou exclusion des participants à une conférence **3-24**
- Traitement des fonctions d'appel avancées **3-25**
 - Utilisation de la fonction de mobilité de poste de Cisco **3-26**
 - Traitement des appels professionnels à l'aide d'un seul numéro de téléphone **3-27**

Stockage et récupération des appels parqués	3-29
Déconnexion de groupes de recherche	3-29
Emission et réception d'appels sécurisés	3-30
Suivi des appels suspects	3-31
Donner la priorité aux appels critiques	3-32
Redirection d'un appel entrant vers Cisco IP Communicator	3-33
Rappel d'une ligne occupée dès qu'elle devient disponible	3-34
Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne	3-34
Utilisation de lignes partagées	3-35
Établissement ou prise d'appels intercom	3-38

CHAPITRE 4**Personnalisation des paramètres sur Cisco IP Communicator 4-1**

Accès aux paramètres	4-1
Réglage du volume d'un appel	4-2
Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message	4-3
Personnalisation de l'écran du téléphone	4-4
Affichage et personnalisation des préférences	4-5
Paramètres utilisateur	4-5
Paramètres réseau	4-7
Paramètres audio	4-8
Affectation de modes audio	4-9
Paramètres audio du réseau	4-13
Paramètres audio avancés	4-13
Paramètres de répertoire	4-15

CHAPITRE 5

Utilisation de casques d'écoute et d'autres périphériques audio avec Cisco IP Communicator 5-1

Obtention de périphériques audio 5-1

Utilisation d'un casque 5-2

Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur 5-4

Utilisation d'un combiné USB 5-5

Suppression et réinstallation de périphériques audio 5-6

CHAPITRE 6

Utilisation de la messagerie vocale, des journaux d'appels et des répertoires sur Cisco IP Communicator 6-1

Accès aux messages vocaux 6-1

Utilisation des journaux d'appels 6-3

Composition à partir d'un répertoire 6-5

Utilisation du répertoire d'entreprise 6-6

Utilisation du répertoire personnel 6-7

Utilisation de la fonction Recherche rapide 6-10

Saisie d'informations de mot de passe pour la fonction Recherche rapide 6-11

CHAPITRE 7

Personnalisation de Cisco IP Communicator à l'aide des options utilisateur Cisco Unified CM 7-1

Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM 7-2

Utilisation de votre Carnet d'adresses personnel 7-3

Configuration de numéros abrégés 7-4

Configuration de la numérotation abrégée 7-5

Configuration de services téléphoniques 7-7

Contrôle des paramètres utilisateur 7-9

Contrôle des paramètres de ligne 7-10

Configuration de téléphones et de listes d'accès pour la connexion mobile 7-12

Utilisation de Cisco WebDialer 7-15

CHAPITRE 8**Dépannage Cisco IP Communicator 8-1**

Problèmes d'ordre général **8-1**

Problèmes de qualité vocale **8-5**

Utilisation de l'outil de génération de rapports sur la qualité pour résoudre les problèmes de performance **8-10**

Activation de journaux détaillés **8-11**

Capture d'informations sur les problèmes **8-11**



CHAPITRE 1

Mise en route de Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator est une application bureautique qui fournit à votre ordinateur toutes les fonctions d'un téléphone IP Cisco Unified permettant de passer, de prendre et de traiter des appels. Si vous installez Cisco IP Communicator sur un ordinateur portable, vous pouvez utiliser Cisco IP Communicator (ainsi que tous vos paramètres et services téléphoniques) où que vous soyez à condition de disposer d'une connexion au réseau de votre entreprise. Si, par exemple, vous êtes en déplacement professionnel, Cisco IP Communicator vous permet de recevoir des appels ou de consulter vos messages vocaux lorsque vous êtes en ligne. Si vous travaillez à domicile, vos collègues peuvent vous contacter en composant votre numéro de téléphone professionnel.

Cisco IP Communicator fonctionne avec Cisco Unified Video Advantage, une autre application bureautique, pour améliorer vos communications grâce à la vidéo. Par exemple, si vous passez un appel par le biais de Cisco IP Communicator et, la vidéo disponible sera automatiquement affichée par le biais de Cisco Unified Video Advantage.

- [Généralités sur la sécurité des produits Cisco, page 1-2](#)
- [Liste de contrôle pour la mise en route, page 1-2](#)
- [Installation de périphériques audio avant le lancement initial, page 1-3](#)
- [Installation de Cisco IP Communicator sur votre ordinateur, page 1-4](#)
- [Lancement de Cisco IP Communicator, page 1-5](#)
- [Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 1-6](#)
- [Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator, page 1-9](#)
- [Test de Cisco IP Communicator, page 1-10](#)

Généralités sur la sécurité des produits Cisco

Ce produit contient des fonctions cryptographiques et est soumis aux lois des États-Unis et d'autres pays, qui en 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 cryptage. Les importateurs, exportateurs, distributeurs et utilisateurs ont la responsabilité de respecter les lois américaines et celles d'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 celles d'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 e-mail à l'adresse export@cisco.com.

Liste de contrôle pour la mise en route


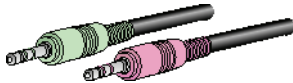

Référez-vous à cette liste de contrôle pour configurer Cisco IP Communicator sur votre bureau afin de pouvoir passer des appels.

Tâche de démarrage rapide	Pour plus d'informations, consultez...
1. Installer les cartes son ou les périphériques audio USB que vous souhaitez utiliser, notamment un combiné ou un casque USB.	Installation de périphériques audio avant le lancement initial, page 1-3
2. Installer l'application Cisco IP Communicator.	Installation de Cisco IP Communicator sur votre ordinateur, page 1-4
3. Lancer Cisco IP Communicator.	Lancement de Cisco IP Communicator, page 1-5
4. Utiliser l'Assistant de réglage audio pour sélectionner des modes audio et régler les périphériques audio.	<ul style="list-style-type: none"> • Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 1-6 • Affectation de modes audio, page 4-9
5. Réaliser les étapes de configuration réseau ou d'enregistrement définies par votre administrateur système.	Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator, page 1-9
6. Passer des appels de test.	Test de Cisco IP Communicator, page 1-10

Installation de périphériques audio avant le lancement initial

Avant d'installer et de lancer Cisco IP Communicator pour la première fois, vous devez installer et configurer tous les périphériques audio (cartes son, combinés USB ou casques USB) qui nécessitent des pilotes. Pour une expérience audio optimale, nous vous recommandons d'utiliser un combiné ou un casque USB certifié.

Vous pouvez utiliser plusieurs périphériques audio avec Cisco IP Communicator comme indiqué dans le tableau suivant. Pour obtenir la liste des marques de périphériques audio que vous pouvez utiliser avec Cisco IP Communicator, consultez votre administrateur système.

Périphérique audio	Description	Remarques
Périphériques USB : <ul style="list-style-type: none"> un combiné USB ; un casque USB. 	Les périphériques USB nécessitent un pilote et sont dotés de fiches rectangulaires. 	Suivez les instructions du fabricant du périphérique pour installer des périphériques USB. Le cas échéant, suivez les étapes de l'Assistant Nouveau matériel détecté de Microsoft Windows.
Périphériques analogiques externes : <ul style="list-style-type: none"> casque analogique haut-parleurs ou microphones externes 	Les périphériques audio analogiques ne nécessitent pas de logiciels. Ils fonctionnent comme des extensions de la carte son de l'ordinateur. 	Branchez les périphériques analogiques aux prises jacks audio de l'ordinateur.  Cisco IP Communicator reconnaît les périphériques analogiques comme des extensions de la carte son. Pour afficher ou modifier les paramètres des périphériques analogiques, sélectionnez la carte son.
Périphériques audio internes : <ul style="list-style-type: none"> microphone intégré haut-parleurs intégrés 	Ces périphériques audio sont des composants internes de l'ordinateur et fonctionnent avec la carte son de celui-ci.	Il est toujours possible de sélectionner ou d'utiliser les périphériques audio internes.

**Remarque**

Si vous installez ou insérez un périphérique audio qui nécessite un pilote de périphérique (un combiné USB, un casque USB ou une carte son) *après le* lancement de Cisco IP Communicator, l'application ne reconnaîtra pas le périphérique tant que vous n'aurez pas redémarré Cisco IP Communicator. L'Assistant de réglage audio est alors automatiquement lancé afin que vous puissiez régler le périphérique.

Rubriques connexes

- [Installation de Cisco IP Communicator sur votre ordinateur, page 1-4](#)
- [Utilisation d'un casque, page 5-2](#)
- [Suppression et réinstallation de périphériques audio, page 5-6](#)

Installation de Cisco IP Communicator sur votre ordinateur

Avant de commencer

- Si vous utilisez un ordinateur portable, vérifiez que vous n'êtes pas connecté à une station d'accueil lorsque vous lancez Cisco IP Communicator pour la première fois après l'installation. La station d'accueil peut interférer avec la capacité de Cisco IP Communicator à localiser la carte réseau de l'ordinateur.
- Si Cisco Unified Personal Communicator est en cours d'exécution, quittez-le avant de démarrer Cisco IP Communicator.
- Si vous installez Cisco IP Communicator sur un ordinateur tournant sous Microsoft Vista, le message de sécurité *Windows ne peut pas vérifier l'éditeur de ce pilote* risque de s'afficher. Cliquez sur **Installer ce pilote quand même** pour poursuivre l'installation.

Procédure

-
- Étape 1** Effectuez un double clic sur le fichier exécutable (CiscoIPcommunicatorSetup.exe) pour l'ouvrir, ou cliquez sur le lien d'installation que vous a fourni votre administrateur système.
- Étape 2** Cliquez sur **Suivant** pour lancer l'Assistant InstallShield.
- Étape 3** Lisez attentivement l'accord de licence, puis cliquez sur **J'accepte** et sur **Suivant**.
- Étape 4** Sélectionnez le dossier cible par défaut de l'application ou parcourez la liste pour en sélectionner un autre.
- Étape 5** Cliquez sur **Installer** dans la fenêtre **Prêt à installer**. L'installation peut durer plusieurs minutes.
- Étape 6** Cliquez sur **Lancer le programme** puis sur **Terminer** pour lancer Cisco IP Communicator. Dans certains cas, vous serez invité à redémarrer l'ordinateur à ce stade et la case à cocher **Lancer le programme** ne sera pas affichée.
-

Rubriques connexes

- [Lancement de Cisco IP Communicator, page 1-5](#)

Lancement de Cisco IP Communicator



Remarque

Si vous utilisez un ordinateur portable, vérifiez que vous n'êtes pas connecté à une station d'accueil lors du premier lancement de Cisco IP Communicator après l'installation.

Si Cisco Unified Personal Communicator est en cours d'exécution, quittez-le avant de démarrer Cisco IP Communicator.

Si vous avez activé la case à cocher Lancer le programme lors de l'étape d'installation finale, Cisco IP Communicator est automatiquement lancé.

Pour lancer le programme manuellement, choisissez **Démarrer > Programmes > Cisco IP Communicator**, ou double cliquez sur le raccourci de bureau Cisco IP Communicator.

La première fois que vous lancez Cisco IP Communicator :

- Le message de sécurité *Windows ne peut pas vérifier l'éditeur de ce pilote* risque de s'afficher si vous installez Cisco IP Communicator sur un ordinateur tournant sous Microsoft Vista. Cliquez sur **Installer ce pilote quand même** pour poursuivre l'installation.
- L'Assistant de réglage audio s'ouvre. Votre périphérique audio doit être disponible pour le réglage.

Lors des lancements suivants, vous pourrez être invité à l'utiliser pour rétablir des paramètres de volume précédents.

- Des invites de LocaleDownloader peuvent s'afficher.

En règle générale, il est conseillé d'accepter ces invites dès que possible afin de disposer en permanence de la dernière version du produit sur l'ordinateur. Toutefois, si vous utilisez Cisco IP Communicator avec une connexion à distance, vous pouvez choisir de retarder l'exécution de LocaleDownloader jusqu'à ce que vous soyez connecté localement. Si vous travaillez à domicile, par exemple, vous pouvez attendre d'être revenu au bureau. Les sessions LocaleDownloader risquent de durer plus longtemps sur une connexion à distance.

Rubriques connexes

- [Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 1-6](#)

Utilisation de l'Assistant de réglage audio

L'Assistant de réglage audio vous guide lors de la sélection et du réglage des périphériques audio installés.

- La *sélection* d'un périphérique audio consiste à associer celui-ci à un ou plusieurs modes audio et/ou à la sonnerie.
- Le *réglage* consiste à tester et, le cas échéant, à modifier le volume du haut-parleur et du microphone pour chaque périphérique sélectionné.

L'Assistant de réglage audio apparaît automatiquement lors du premier lancement de Cisco IP Communicator après l'installation. Vous pouvez y accéder manuellement à partir du menu lors des lancements suivants. Le tableau suivant fournit des informations complémentaires sur l'Assistant de réglage audio et d'autres options de paramétrage audio.

**Remarque**

Avant d'utiliser l'Assistant de réglage audio pour régler un périphérique audio doté d'un dispositif de réglage du volume, tel qu'un casque avec des commandes de volume sur le cordon, augmentez le volume du périphérique à son maximum.

Si...	Procédez comme suit...	Remarques
Vous venez d'installer Cisco IP Communicator et vous utilisez l'Assistant de réglage audio pour la première fois	<p>Réglez tous les périphériques audio lorsque l'Assistant de réglage audio apparaît.</p> <p>L'Assistant de réglage audio vous permet de sélectionner des périphériques audio pour des modes audio ou d'utiliser le périphérique audio Windows par défaut.</p>	<p>Le réglage d'un périphérique et la modification du paramètre de volume pour un appel sont des opérations distinctes. Il est préférable de ne régler chaque périphérique qu'une seule fois et de modifier le réglage uniquement si vous rencontrez des problèmes de qualité vocale.</p> <p>Pour plus d'informations, voir Affectation de modes audio, page 4-9 et Sélection d'un mode audio, page 4-9.</p>
La fenêtre Vérifier les paramètres audio apparaît lors d'un lancement postérieur à l'installation	<p>Cliquez sur l'un de ces boutons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rétablir : rétablir les paramètres précédemment associés à ce périphérique audio. • Régler : recommencer le réglage de ce périphérique. • Ignorer : conserver les paramètres modifiés (pour maintenir le volume de la carte son coupé, par exemple). 	<p>La fenêtre Vérifier les paramètres audio apparaît lors de lancements ultérieurs si vous avez modifié (ou coupé) le volume d'un périphérique depuis son dernier réglage (si, par exemple, vous avez coupé le volume de la carte son de l'ordinateur ou modifié les commandes de volume d'un casque ou d'un combiné USB).</p>

■ Utilisation de l'Assistant de réglage audio

Si...	Procédez comme suit...	Remarques
Vous souhaitez changer le volume lors d'un appel	Cliquez sur le bouton Volume de Cisco IP Communicator. Cliquez sur Enregistrer pour enregistrer vos paramètres.	Il s'agit de la méthode la plus adaptée pour modifier les paramètres de volume pour un appel donné. Voir Réglage du volume d'un appel , page 4-2.
Vous souhaitez régler à nouveau un périphérique audio pour résoudre des problèmes de qualité vocale	Accéder à l'Assistant de réglage audio (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Assistant de réglage audio).	Voir Problèmes de qualité vocale , page 8-5.
Vous souhaitez modifier vos sélections de mode audio sans recommencer le réglage des périphériques audio	Cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Audio).	Voir Affectation de modes audio , page 4-9.

Rubriques connexes

- [Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator](#), page 1-9

Configuration et enregistrement de Cisco IP Communicator

Après avoir installé l'application Cisco IP Communicator, exécuté l'Assistant de réglage audio, et visualisé l'interface Cisco IP Communicator sur votre bureau, vous devrez peut-être effectuer d'autres tâches de configuration et d'enregistrement avant de pouvoir passer des appels.



Remarque

Les tâches suivantes peuvent varier en fonction des sociétés et des systèmes téléphoniques. Votre administrateur système vous fournira des instructions. Réalisez ces opérations uniquement si vous y avez été invité.

Tâche	Remarques
Choix d'un nom de périphérique	<p>Cisco IP Communicator utilise la carte réseau ou le nom du périphérique pour s'identifier auprès du réseau. Dans les deux cas, votre administrateur système vous indiquera quelle carte choisir, ou quel nom de périphérique saisir :</p> <ul style="list-style-type: none"> Sélectionnez la carte réseau spécifiée par votre administrateur système dans Cisco IP Communicator (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Réseau). En général, la carte sélectionnée est celle qui fournit une connectivité permanente ou celle qui est toujours activée, même si elle n'est pas branchée. Les cartes sans fil sont à éviter. La carte réseau adéquate doit être sélectionnée afin que Cisco IP Communicator fonctionne correctement. <p>Remarque Ce paramètre est utilisé pour l'identification sur le réseau, et non pour les transmissions audio. Une fois ce paramètre défini, vous n'aurez pas à le modifier, à moins que vous ne supprimiez ou désactiviez définitivement la carte réseau sélectionnée. Dans ce cas, contactez votre administrateur système avant de sélectionner une autre carte.</p> <ul style="list-style-type: none"> Entrez le nom du périphérique que vous a fourni votre administrateur système dans Cisco IP Communicator (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Réseau > Utiliser ce nom de périphérique).

Tâche	Remarques
Recherche d'un nom de périphérique	Si votre administrateur système vous demande le nom de périphérique de votre carte réseau, vous trouverez ce dernier dans Cisco IP Communicator (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Réseau> section Nom du périphérique).
Spécification des adresses de serveurs TFTP	Sur les conseils de votre administrateur système, entrez les adresses des serveurs TFTP dans Cisco IP Communicator (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Réseau> Utiliser les serveurs TFTP suivants).
Enregistrement à l'aide de l'outil TAPS	Après avoir installé et démarré Cisco IP Communicator et sur les directives de votre administrateur système, enregistrez automatiquement Cisco IP Communicator à l'aide de l'outil TAPS (Tool for Auto-Registered Phones Support). Votre administrateur système vous communiquera le numéro à composer dans Cisco IP Communicator pour effectuer l'enregistrement à l'aide de TAPS. Il se peut que vous ayez à entrer la totalité de votre numéro de poste, y compris l'indicatif régional. Suivez les indications vocales. Lorsque Cisco IP Communicator affiche un message de confirmation, vous pouvez mettre fin à l'appel. Cisco IP Communicator sera redémarré.

Rubriques connexes

- [Test de Cisco IP Communicator, page 1-10](#)

Test de Cisco IP Communicator

Avant de tester Cisco IP Communicator, vérifiez que votre numéro de poste est affiché à l'écran et que vous entendez une tonalité lorsque vous décrochez le combiné.



Remarque

Si votre numéro de poste n'apparaît pas ou si vous n'entendez pas de tonalité, consultez [Problèmes d'ordre général, page 8-1](#).

Passez quelques appels de test et demandez à vos interlocuteurs s'ils vous entendent correctement. Le tableau suivant énumère les éventuelles actions à effectuer lors des appels de test.

Pour...	Procédez comme suit :
Régler le volume	Réglez le volume du mode audio dans Cisco IP Communicator. Cliquez sur le bouton Volume ou appuyez sur les touches Page préc./Page suiv. du clavier.
Utiliser une connexion à distance	Si vous utiliser Cisco IP Communicator sur une connexion à distance (par exemple, sur une connexion VPN à votre domicile ou dans un hôtel), activez l'option Optimiser pour une bande passante étroite (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Audio). Une fois cette fonction activée, appelez une personne et demandez-lui si elle vous entend correctement.

Rubriques connexes

- [Fonctionnalités de Cisco IP Communicator, page 2-1](#)
- [Réglage du volume d'un appel, page 4-2](#)
- [Paramètres audio, page 4-8](#)
- [Problèmes de qualité vocale, page 8-5.](#)



CHAPITRE 2

Généralités sur les fonctionnalités et l'interface de Cisco IP Communicator

- [Fonctionnalités de Cisco IP Communicator, page 2-1](#)
- [À propos de l'interface de Cisco IP Communicator, page 2-4](#)
- [Navigation dans l'interface, page 2-10](#)
- [Accès à l'aide en ligne, page 2-19](#)

Fonctionnalités de Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator fonctionne de façon très similaire à un téléphone classique ; il permet de passer et de prendre des appels téléphoniques, de mettre des appels en attente, d'utiliser la numérotation abrégée, de transférer des appels, etc. Cisco IP Communicator prend également en charge des fonctions téléphoniques spéciales (telles que le parage d'appels et les conférences Meet-Me) qui offrent des capacités de traitement d'appels supplémentaires et personnalisées.

Le fonctionnement de Cisco IP Communicator et les fonctionnalités dont vous disposez sont variables d'un système à l'autre. Les fonctionnalités disponibles peuvent varier selon l'agent de traitement des appels utilisé par votre société et selon la façon dont l'assistance technique de votre société a configuré votre système téléphonique. Pour tout renseignement sur le fonctionnement ou la disponibilité des fonctions, contactez l'assistance technique ou votre administrateur système.

Vous pouvez accéder à de nombreuses fonctionnalités en appuyant sur une touche de fonction ou sur un bouton de ligne. Voir le [Tableau 2-1](#) pour prendre connaissance des fonctionnalités et des touches de fonction. Vous pouvez configurer certaines fonctionnalités, mais votre administrateur système contrôle la plupart d'entre elles.

Outre les fonctions de traitement des appels, Cisco IP Communicator prend en charge les éléments suivants :

- L'Assistant de réglage audio
- La composition de numéros à partir de répertoires avec la fonction Recherche rapide
- L'accès rapide à vos pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM et à vos services téléphoniques
- Un système d'aide en ligne complet
- La modification de l'apparence de Cisco IP Communicator
- La composition de numéros par glisser-déplacer
- La composition de numéros par copier-coller
- Des messages intempestifs de notification d'appel entrant
- La composition alphanumérique
- Des raccourcis clavier
- L'interfonctionnement vidéo avec Cisco Unified Video Advantage version 2.0.



Remarque

Lorsque Cisco IP Communicator utilise le protocole de contrôle d'appels SIP, il ne prend pas en charge la vidéo avec Cisco Unified Video Advantage. Votre administrateur système vous indiquera si votre déploiement prend en charge la vidéo.

Tableau 2-1 *Fonctionnalités et touches de fonction*

Fonctionnalité	Touche de fonction
Rappel	Rappel
Renvoi d'appels	RenvTt
Parcage d'appel	Parquer
Interception d'appel	Intrcpt
Conférence	Conf.
Liste de conférence	ListConf
Ne pas déranger	NPD
Mettre fin à un appel	FinApp.
Interception d'appels de groupe	GrpIntr
Mise en attente	Attente
Identification d'appels malveillants	IDAM
Conférences Meet-Me	MeetMe
Mobilité	Mobilité
Nouvel appel	NvAppel
Autre groupe de prise d'appel	AGrpIntr
Outil de génération de rapports sur la qualité	QRT
Bis	Bis
Suppression du dernier participant à une conférence	SupDerA
Transférer	Trnsfer

Rubriques connexes

- [À propos de l'interface de Cisco IP Communicator, page 2-4](#)

À propos de l'interface de Cisco IP Communicator

Utilisez la souris pour cliquer sur les boutons et les éléments de menu, et le clavier de l'ordinateur pour entrer des lettres et des nombres et utiliser des raccourcis clavier.

Cisco IP Communicator propose deux présentations de bureau appelées *apparences* :

- Boutons et autres composants, page 2-4
- Fonctions de l'écran du téléphone, page 2-8

Boutons et autres composants

Le [Tableau 2-2](#) présente les boutons et autres composants communs aux deux apparences.

Figure 2-1 Cisco IP Communicator en mode compact

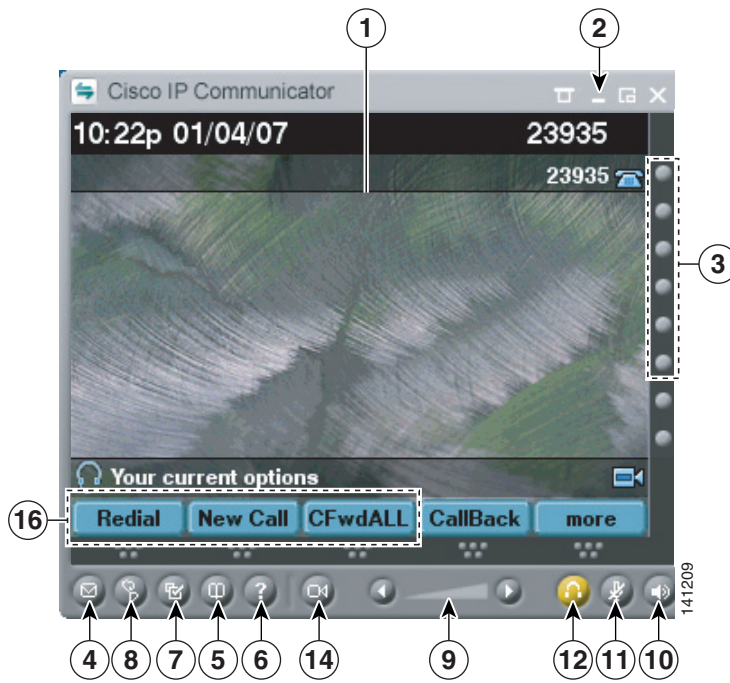


Figure 2-2 Cisco IP Communicator en mode par défaut



105031

Tableau 2-2 Boutons et autres composants

1	Écran du téléphone	Permet d'afficher l'état des appels et les menus de fonctions et d'activer des éléments de menu. Voir Fonctions de l'écran du téléphone, page 2-8 .
2	Boutons de contrôle de la fenêtre	Permettent d'afficher le menu, de masquer Cisco IP Communicator, de passer d'une apparence à l'autre ou de quitter l'application. Voir Fonctionnement et disponibilité des fonctions, page 2-20 .

Tableau 2-2 Boutons et autres composants (suite)

3	Touches programmables	<p>Selon la configuration de votre téléphone, les touches programmables permettent l'accès aux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lignes téléphoniques et lignes intercom (boutons de ligne) • Numéros abrégés (boutons de numérotation abrégée, y compris la fonctionnalité de numérotation abrégée FLO) • Services Web (bouton du carnet d'adresses personnel, par exemple) • Fonctionnalités d'appel (par exemple, bouton de confidentialité, de mise en attente ou de transfert). <p>Les boutons s'allument et leur couleur indique l'état de l'appel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vert fixe : appel actif ou appel intercom bidirectionnel • Vert clignotant : appel en attente • Orange fixe : fonction de confidentialité en cours d'utilisation, appel intercom unidirectionnel ou activation de NPD • Orange clignotant : appel entrant ou à reprendre • Rouge fixe : ligne distante en cours d'utilisation (ligne partagée ou état FLO) <p>Vous pouvez transformer les boutons de ligne supplémentaires en boutons de numérotation abrégée. Voir Configuration de la numérotation abrégée, page 7-5</p>
4	Bouton Messages	<p>Compose automatiquement le numéro de votre service de messagerie vocale (varie selon le service). (Raccourci clavier : Ctrl + M.) Voir Accès aux messages vocaux, page 6-1.</p>
5	Bouton Répertoires	<p>Ouvre ou ferme le menu Répertoires. Permet d'afficher les journaux d'appels et un répertoire d'entreprise, et de composer des numéros à partir de ceux-ci. (Raccourci clavier : Ctrl + D.) Vous pouvez également utiliser la fonction Recherche rapide (Alt + K) pour effectuer une recherche dans des répertoires. Voir Utilisation des journaux d'appels, page 6-3.</p>
6	Bouton Aide	<p>Active le menu Aide. (Raccourci clavier : Ctrl + I.) Voir Accès à l'aide en ligne, page 2-19.</p>
7	Bouton Paramètres	<p>Ouvre ou ferme le menu Paramètres. Permet de modifier les paramètres de l'écran tactile et des sonneries. (Raccourci clavier : Ctrl + S.) Voir Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message, page 4-3.</p>

Tableau 2-2 Boutons et autres composants (suite)

8	Bouton Services	Ouvre ou ferme le menu Services . (Raccourci clavier : Ctrl + R.) Voir Configuration de services téléphoniques, page 7-7 .
9	Bouton Volume	Permet de définir le volume des modes audio et d'autres paramètres. (Raccourci clavier : Page préc./Page suiv.). Voir Réglage du volume d'un appel, page 4-2 . ¹
10	Bouton Haut-parleur	Active/Désactive le mode haut-parleur. Lorsque le mode haut-parleur est activé, le bouton est allumé. (Raccourci clavier : Ctrl + P.) Voir Utilisation de casques d'écoute et d'autres périphériques audio avec Cisco IP Communicator, page 5-1 .
11	Bouton Secret	Active/Désactive la fonction Secret. Lorsque la fonctionnalité est activée, le bouton est allumé. (Raccourci clavier : Ctrl + T.) Voir Utilisation de la fonction Secret, page 3-13 .
12	Bouton Casque	Permet d'activer/de désactiver le mode Casque. (Raccourci clavier : Ctrl + H.) Voir Utilisation de casques d'écoute et d'autres périphériques audio avec Cisco IP Communicator, page 5-1 .
13	Bouton Navigation	Permet de faire défiler les menus et de mettre les éléments de menu en surbrillance. À utiliser avec les touches de fonction pour activer les éléments mis en surbrillance. Par ailleurs, lorsque Cisco IP Communicator est raccroché, appuyez sur le bouton Navigation pour accéder aux numéros de téléphone du journal des appels composés.
14	Bouton Cisco Unified Video Advantage	Permet de lancer Cisco Unified Video Advantage. Vous devez exécuter Cisco Unified Video Advantage version 2.1.1 et Cisco IP Communicator 2.0 (ou version ultérieure) sur le même PC pour pouvoir utiliser cette fonctionnalité. ²
15	Clavier	Permet d'entrer des chiffres et des lettres et de sélectionner des éléments de menu. (Non disponible avec l'apparence facultative.) Vous pouvez également utiliser le clavier de l'ordinateur.
16	Touches de fonction	Chaque bouton permet d'activer une touche de fonction. Vous pouvez également cliquer sur les libellés de touche de fonction (au lieu des boutons). (Raccourcis clavier : F2 à F6.) Voir Traitement des appels avec Cisco IP Communicator, page 3-1 .
17	Indicateur de message vocal et de sonnerie	Indique un appel entrant et un nouveau message vocal. Voir Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message, page 4-3 .

1. Raccourci clavier dans toutes les versions antérieures à la version 2.0 : Ctrl + V

2. Lorsque Cisco IP Communicator utilise le protocole de contrôle d'appels SIP, il ne prend pas en charge la vidéo avec Cisco Unified Video Advantage. Votre administrateur système vous indiquera si votre déploiement prend en charge la vidéo.





Conseils

- Vous pouvez cliquer sur l'icône de menu en haut de l'une ou l'autre des apparences, cliquer avec le bouton droit sur Cisco IP Communicator ou appuyer sur Maj + F10 pour afficher et configurer les paramètres, sélectionner des apparences et activer le mode Écran uniquement. Voir [À l'aide du menu](#), page 2-11.
- Le mode par défaut (Figure 2-2) et le mode compact (Figure 2-1) présentent les mêmes icônes de bouton. La forme et l'emplacement des boutons peuvent toutefois varier selon l'apparence utilisée.
- Pour obtenir la liste complète des raccourcis, voir [À l'aide des raccourcis clavier](#), page 2-10.
- Voir [Fonctions de l'écran du téléphone](#), page 2-8 pour plus d'informations sur l'affichage des appels et des lignes à l'écran de Cisco IP Communicator.

Fonctions de l'écran du téléphone

Lorsque des appels sont actifs et que plusieurs menus de fonctions sont ouverts, l'écran du téléphone Cisco IP Communicator peut présenter l'aspect suivant.



1	Ligne téléphonique principale	Affiche le numéro de téléphone (numéro de répertoire) de votre ligne téléphonique principale.
2	Indicateurs des boutons programmables	<p>Les boutons programmables peuvent servir de boutons de ligne téléphonique, de boutons de ligne intercom, de boutons de la numérotation abrégée, de boutons de service téléphonique ou des boutons de fonction téléphonique. Les icônes et les étiquettes indiquent comment ces boutons sont configurés.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="391 451 1237 505"> Icône de ligne téléphonique : correspond à une ligne téléphonique. Les icônes de ligne peuvent varier. <li data-bbox="391 521 1190 574"> Icône de numéro abrégé : correspond à un bouton de numérotation abrégée, le cas échéant. <li data-bbox="391 591 1271 660"> Icône de service téléphonique : le cas échéant, correspond à un service téléphonique disponible via le Web, tel que le carnet d'adresses personnel. <li data-bbox="391 709 1233 763"> Icône de fonction : le cas échéant, correspond à une fonction, telle que la fonction Confidentialité. <p>Pour plus d'information sur les autres icônes, voir États et icônes d'appel et de ligne, page 2-17.</p>
3	Libellés des touches de fonction	Chaque étiquette décrit la fonction d'une touche de fonction.
4	Ligne d'état	Affiche les icônes de mode audio, les informations d'état et les invites.
5	Zone d'activité des appels	Affiche les appels en cours par ligne, y compris l'ID de l'appelant, la durée et l'état de l'appel de la ligne mise en surbrillance (en mode d'affichage standard).
6	Onglet Téléphone	Indique l'activité des appels. Cliquez sur cet onglet pour revenir à la zone d'activité des appels, si nécessaire.
7	Onglets de fonctions	Chaque onglet correspond à un menu de fonctions activé.

Rubriques connexes

- [À propos de l'interface de Cisco IP Communicator](#), page 2-4
- [Navigation dans l'interface](#), page 2-10

Navigation dans l'interface

- À l'aide des raccourcis clavier, page 2-10
- À l'aide du menu, page 2-11
- Utilisation des boutons de contrôle de la fenêtre, page 2-13
- Utilisation de la notification d'appel entrant, page 2-14
- Choix des éléments apparaissant sur l'écran du téléphone, page 2-14
- Utilisation des menus de fonctions, page 2-15
- Saisie et modification d'un texte, page 2-16
- Combiné décroché et raccroché, page 2-16
- États et icônes d'appel et de ligne, page 2-17

À l'aide des raccourcis clavier

Cisco IP Communicator vous permet d'accéder aux boutons de la fenêtre sans utiliser la souris. Ces raccourcis de navigation sont particulièrement utiles si vous êtes mal-voyant et dans l'impossibilité de parcourir l'interface.

Consultez le [Tableau 2-3](#) pour obtenir une liste des raccourcis clavier permettant de naviguer dans l'interface.

Tableau 2-3 *Raccourcis clavier pour Cisco IP Communicator*

Frappe de touche	Action
Ctrl + D	Ouvrir ou fermer le menu Répertoires
Ctrl + S	Ouvrir ou fermer le menu Paramètres
Ctrl + R	Ouvre ou ferme le menu Services
Ctrl + M	Ouvrir le système de messagerie vocale
Ctrl + I	Ouvrir ou fermer le système d'aide en ligne
Ctrl + H	Permet d'activer/de désactiver le mode Casque
Ctrl + P	Permet d'activer/de désactiver le mode Haut-parleur
Ctrl + T	Active/Désactive la fonction Secret

Tableau 2-3 *Raccourcis clavier pour Cisco IP Communicator (suite)*

Frappe de touche	Action
Ctrl + (touches numériques de 1 à 8)	Ouvrir ou fermer les boutons de ligne ou les boutons de numérotation abrégée 1 à 8
Ctrl + V	Coller un nom ou un numéro de téléphone
Ctrl + Maj + A ou F2	Répondre à un appel
Alt + S	Ouvrir la boîte de dialogue Préférences
Alt + K	Accéder à la fonction de recherche rapide dans le répertoire
Alt + X	Quitter Cisco IP Communicator
Alt + F4	Fermer Cisco IP Communicator
Entrée	Composer un appel
Échap	Raccrocher
Page préc.	Augmenter le volume du mode audio actuellement sélectionné
Page suiv.	Diminuer le volume du mode audio actuellement sélectionné
F2 à F6	Activer les touches de fonction 1 à 5
/ (avec fonction Verr. num activée)	Activer la touche #
Maj + F10	Ouvrir le menu

À l'aide du menu

Vous pouvez accéder aux éléments de menu suivants en cliquant sur l'icône de menu affichée dans le coin supérieur droit de l'interface, en cliquant avec le bouton droit dans l'interface, ou en appuyant sur Maj + F10.

Élément	Description
Apparences	Permet de modifier l'apparence de l'interface. Cisco IP Communicator est proposé avec deux apparences : l'apparence par défaut (clik droit > Apparences > Mode par défaut) et l'apparence compacte (clik droit > Apparences > Mode compact). La Figure 2-2 et la Figure 2-1 illustrent ces deux apparences.

Élément	Description
Écran uniquement	Permet d'activer/de désactiver l'affichage Écran uniquement. Les raccourcis clavier s'avèrent particulièrement utiles lorsque vous utilisez Cisco IP Communicator en affichage Écran uniquement. Voir À l'aide des raccourcis clavier, page 2-10 .
Toujours au-dessus	Permet d'activer/de désactiver cette fonction. Lorsqu'elle est activée, cette fonctionnalité permet de toujours afficher Cisco IP Communicator sur votre bureau même si d'autres applications sont actives. Vous pouvez cependant réduire l'interface. Voir Fonctionnement et disponibilité des fonctions, page 2-20 .
Assistant de réglage audio	Permet de lancer l'Assistant de réglage audio, qui permet de sélectionner et de régler les périphériques audio. Voir Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 1-6 et Dépannage Cisco IP Communicator, page 8-1 .
Coller	Permet de copier un numéro à partir d'un programme Windows, de le coller dans la boîte de composition et de cliquer sur Compos. ou d'appuyer sur Entrée pour passer l'appel. Le raccourci clavier de cette fonction est Ctrl + V. Cisco IP Communicator applique ensuite les règles de numérotation appropriées au numéro, avant de le composer automatiquement.
Recherche rapide	Permet d'ouvrir la boîte de dialogue Recherche rapide. Le raccourci clavier correspondant à cette boîte de dialogue est Alt + K. La fonction Recherche rapide permet de lancer une recherche dans un ou plusieurs répertoires à l'aide d'une même commande. Voir Utilisation du répertoire personnel, page 6-7 .
Options utilisateur Cisco Unified CM	Permet d'ouvrir la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM, où vous pouvez configurer des fonctions, des paramètres et des services téléphoniques IP (notamment les boutons de numérotation abrégée). Voir Personnalisation de Cisco IP Communicator à l'aide des options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-1 .
Préférences	Permet d'ouvrir la boîte de dialogue Préférences, qui regroupe les onglets Utilisateur, Réseau, Audio et Répertoires. Le raccourci clavier correspondant à la boîte de dialogue Préférences est Alt + S.
Aide	Lance l'aide en ligne de Cisco IP Communicator.
À propos de Cisco IP Communicator	Affiche les informations sur la version du logiciel Cisco IP Communicator et d'importantes notices sur Cisco IP Communicator.
Quitter	Permet de quitter Cisco IP Communicator.

Utilisation des boutons de contrôle de la fenêtre

Pour...	Procédez comme suit :
Accéder au menu	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur le bouton de menu dans l'angle supérieur droit de l'interface. • Cliquez avec le bouton droit dans l'interface. • Appuyez sur Maj + F10
Réduire l'interface	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur le bouton de réduction dans le coin supérieur droit de l'interface. • Cliquez une ou plusieurs fois sur le bouton Cisco IP Communicator dans la barre des tâches
Basculer entre des modes	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur le bouton de mode dans le coin supérieur droit de l'interface. • Choisissez Apparences dans le menu.
Masquer l'interface	Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de la barre d'état système et choisissez Masquer Cisco IP Communicator . L'icône Cisco IP Communicator disparaît de la barre des tâches mais l'application n'est pas fermée.
Récupérer l'interface	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Double-cliquez sur l'icône de la barre d'état système. • Cliquez sur l'icône de bouton dans la barre des tâches.
Quitter	Effectuez l'une des opérations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Choisissez Quitter dans le menu. • Cliquez avec le bouton droit sur l'icône de la barre d'état système et choisissez Quitter.

Conseils

- Si vous recevez un appel alors que Cisco IP Communicator est masqué ou réduit, la fenêtre de notification d'appel entrant apparaît si cette option est activée. Si vous avez activé l'option Ramener au premier plan lors d'un appel actif (**clic droit > Préférences > onglet Utilisateur**), Cisco IP Communicator est automatiquement affiché au premier plan de votre bureau.
- Pour que Cisco IP Communicator reste visible sur le bureau même lorsque d'autres applications sont actives, choisissez **Toujours au-dessus** dans le menu. (Vous pouvez réduire l'interface même lorsque l'option Toujours au-dessus est sélectionnée.)

Utilisation de la notification d'appel entrant

Pour...	Procédez comme suit :
Répondre à un appel	Cliquez n'importe où dans la fenêtre contextuelle (sauf sur l'icône Secret).
Couper la sonnerie	Cliquez sur l'icône Secret de la fenêtre contextuelle. La fonction Secret s'applique à l'appel qui sonne actuellement.
Masquer la notification d'appel entrant	Choisissez Préférences > onglet Utilisateur > Masquer la notification d'appel entrant .

Choix des éléments apparaissant sur l'écran du téléphone

Pour sélectionner un élément de l'écran du téléphone...	Procédez comme suit :
En cliquant	<p>Cliquez sur un élément de l'écran du téléphone. Sur certains écrans de téléphone (comme l'écran de pré-numérotation) lorsque vous cliquez sur un numéro de téléphone, Cisco IP Communicator risque de composer ce numéro.</p> <p>Un clic sur un élément ou la saisie d'un numéro peuvent déclencher une action. Si l'élément mène à un menu, ce dernier est ouvert.</p>

Pour sélectionner un élément de l'écran du téléphone...	Procédez comme suit :
Par le numéro de l'élément	Cliquez sur le numéro correspondant sur votre clavier. Par exemple, cliquez sur 4 pour sélectionner le quatrième élément d'un menu.
Par défilement	Cliquez sur le bouton Navigation ou utilisez les touches fléchées du clavier pour faire défiler une liste et mettre un élément en surbrillance. Cliquez sur la touche de fonction correspondante, par exemple Sélect. ou Compos. pour achever l'opération.

Utilisation des menus de fonctions







Pour...	Procédez comme suit :
Ouvrir ou fermer un menu de fonctions	<p>Cliquez sur bouton de fonction :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Messages • Services • Aide • Répertoires • Paramètres
Faire défiler une liste ou un menu	Cliquez sur le bouton Navigation .
Remonter d'un niveau au sein d'un menu de fonctions	Cliquez sur Quitter . (Notez que si vous cliquez sur Quitter alors que vous êtes dans le niveau supérieur d'un menu, ce dernier est fermé.)
Basculer d'un menu de fonctions actif à un autre	Cliquez sur un onglet de fonction sur l'écran du téléphone. (À chaque menu d'options correspond un onglet en haut de l'écran du téléphone. Celui-ci est visible lorsque le menu de fonctions est ouvert.)

Saisie et modification d'un texte

Pour...	Procédez comme suit :
Entrer une lettre sur l'écran du téléphone	Cliquez pour mettre en surbrillance une fonction d'appel et utilisez le clavier pour entrer des lettres ou des chiffres.
Supprimer des caractères dans une entrée ou déplacer le curseur	Utilisez la touche Retour arrière du clavier ou cliquez sur << ou sur Suppr. sur l'écran du téléphone pour supprimer une lettre ou un chiffre. Pour déplacer le curseur vers la droite, cliquez sur >> sur l'écran du téléphone. Vous pouvez peut-être utiliser le bouton Navigation ou les touches fléchées gauche et droite de votre clavier.

Combiné décroché et raccroché


Certaines tâches et instructions de Cisco IP Communicator varient selon que Cisco IP Communicator est *raccroché* ou *décroché*.

- Raccroché : aucun appel n'est actif, aucune tonalité. Sur votre Cisco IP Communicator, vous pouvez composer votre numéro le combiné raccroché (*pré-numérotation*), ce qui vous permet d'entrer ou de sélectionner des numéros de téléphone avant d'activer l'appel. Lorsque votre Cisco IP Communicator est raccroché, l'icône suivante apparaît en regard de chaque numéro de téléphone : 
- Décroché : le haut-parleur est actif ou une autre méthode est utilisée pour obtenir une tonalité et répondre à un appel entrant. Lorsque le téléphone est décroché, l'une des icônes suivantes apparaît, selon l'état de l'appel ou de la ligne : , , , , ou 

Rubriques connexes









- [États et icônes d'appel et de ligne, page 2-17](#)

États et icônes d'appel et de ligne

- Lignes : chaque ligne est associée à un numéro de répertoire ou intercom que vos interlocuteurs peuvent utiliser pour vous appeler. Votre Cisco IP Communicator prend en charge un maximum de huit lignes, selon sa configuration. Le nombre de lignes dont vous disposez figure dans la partie droite de l'écran du téléphone. Vous disposez d'autant de lignes que de numéros de téléphone et d'icônes de ligne téléphonique : .
- Appels : chaque ligne peut prendre en charge plusieurs appels. Par défaut, Cisco IP Communicator prend en charge quatre appels connectés par ligne, mais votre administrateur système peut ajuster ce nombre en fonction de vos besoins. Un seul appel à la fois peut être actif à un moment donné ; les autres appels sont automatiquement mis en attente.







Le [Tableau 2-4](#) décrit les icônes qui vous permettront de déterminer l'état des appels et des lignes.

Tableau 2-4 Icônes d'état d'appel et de ligne

Icône	État de l'appel ou de la ligne	Description
	Ligne raccrochée	Aucune activité d'appel sur cette ligne. Si vous composez un numéro avec le téléphone raccroché (pré-numérotation), l'appel ne débute que lorsque vous décrochez.
	Ligne décrochée	Vous êtes en train de composer un numéro ou un appel sortant est en sonnerie. Voir Passer un appel, page 3-3 .
	Appel connecté	La communication avec votre interlocuteur est établie.
	Appel en sonnerie	Un appel est en sonnerie sur l'une de vos lignes. Voir Réponse à un appel, page 3-9 .
	Appel en attente	Vous avez mis cet appel en attente. Voir Utilisation des fonctions Attente et Reprise, page 3-12 .
	Utilisé à distance	Un autre téléphone qui partage votre ligne est associé à un appel connecté. Voir Utilisation de lignes partagées, page 3-35 .
	Appel authentifié	L'appel connecté est sécurisé. Voir Déconnexion de groupes de recherche, page 3-29 .
	Appel chiffré	L'appel connecté est chiffré. Les appels chiffrés sont également authentifiés. Voir Déconnexion de groupes de recherche, page 3-29 .

Le [Tableau 2-5](#) décrit les icônes indiquant comment les boutons de ligne sont configurés.

Tableau 2-5 *Icônes de bouton de ligne*

Icône	État de l'appel ou de la ligne	Description
	Ligne inactive (FLO)	Voir Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne , page 3-34.
	Ligne occupée (FLO)	Voir Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne , page 3-34.
	Ligne en mode Ne pas déranger (FLO)	Voir Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne , page 3-34.
	Ligne intercom inactive	La ligne intercom n'est pas en cours d'utilisation. Voir Établissement ou prise d'appels intercom , page 3-38.
	Appel intercom unidirectionnel	La ligne intercom envoie ou reçoit de l'audio unidirectionnelle. Voir Établissement ou prise d'appels intercom , page 3-38.
	Appel intercom bidirectionnel	Le destinataire a appuyé sur le bouton de ligne intercom pour utiliser la fonction audio bidirectionnelle avec l'appelant. Voir Établissement ou prise d'appels intercom , page 3-38.

Accès à l'aide en ligne

Cisco IP Communicator comprend un système complet d'aide en ligne. Les rubriques d'aide apparaissent sur l'écran du téléphone.

Pour...	Procédez comme suit :
Afficher le menu principal	<p>Cliquez sur le bouton Aide de Cisco IP Communicator et attendez quelques secondes que le menu s'affiche. Si l'aide est déjà ouverte, cliquez sur Princ.</p> <p>Les éléments du menu principal sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • À propos de Cisco IP Communicator : description détaillée de Cisco IP Communicator • Comment... ? Procédures et informations relatives aux tâches courantes dans Cisco IP Communicator • Fonctions d'appel : description et procédures d'utilisation des fonctions d'appel • Aide : conseils sur l'utilisation et l'accès à l'Aide
Obtenir des informations sur un bouton ou une touche de fonction	Cliquez sur le bouton Aide , puis cliquez rapidement sur un bouton ou une touche de fonction.
Obtenir des informations sur un élément de menu	<p>Cliquez sur le bouton Aide, puis cliquez rapidement sur un élément de menu sur l'écran du téléphone.</p> <p>Vous pouvez également cliquer rapidement deux fois sur le bouton Aide après avoir sélectionné l'élément de menu.</p>
Apprendre à utiliser l'Aide	Cliquez sur le bouton Aide . Attendez une secondes ou deux, puis cliquez de nouveau sur le bouton Aide ou sélectionnez Aide dans le menu principal.
Accéder au Guide de l'utilisateur	Sélectionnez menu > Aide ou effectuez un clic droit sur > Aide .

Fonctionnement et disponibilité des fonctions

Le fonctionnement de Cisco IP Communicator et les fonctionnalités dont vous disposez peuvent varier selon l'agent de traitement des appels utilisé par votre société et selon la façon dont l'assistance technique de votre société a configuré votre système téléphonique. Pour tout renseignement sur le fonctionnement ou la disponibilité des fonctions, contactez l'assistance technique ou votre administrateur système. Vous pouvez accéder à de nombreuses fonctionnalités en appuyant sur une touche de fonction ou sur un bouton de ligne. Vous pouvez configurer certaines fonctionnalités, mais votre administrateur système contrôle la plupart d'entre elles. Voici quelques informations sur l'accès aux fonctionnalités à l'aide des touches de fonction :

Fonctionnalité	Touche de fonction
Rappel	Rappel
Renvoi d'appels	RenvTt
Parcage d'appel	Parquer
Interception d'appel	Intrept
Conférence	Conf.
Liste de conférence	ListConf
Ne pas déranger	NPD
Mettre fin à un appel	FinApp.
Interception d'appels de groupe	GrpIntr
Mise en attente	Attente
Identification d'appels malveillants	IDAM
Conférences Meet-Me	MeetMe
Mobilité	Mobilité
NvAppel	NvAppel
Autre groupe de prise d'appel	AGrpIntr
Outil de génération de rapports sur la qualité	QRT
Bis	Bis
Suppression du dernier participant à une conférence	SupDerA
Trnsfer	Trnsfer



CHAPITRE 3

Traitement des appels avec Cisco IP Communicator

- [Comment traiter les appels simples, page 3-1](#)
- [Établissement de conférences téléphoniques, page 3-21](#)
- [Traitement des fonctions d'appel avancées, page 3-25](#)

Comment traiter les appels simples

Cette section décrit les principales tâches de gestion des appels telles que l'établissement, la prise et le transfert d'appels. Les fonctions nécessaires pour réaliser ces tâches sont standard et disponibles sur la plupart des systèmes téléphoniques.



Remarque

Le protocole utilisé par votre téléphone peut déterminer les fonctionnalités dont vous disposez. Demandez à votre administrateur quelles fonctionnalités sont prises en charge par votre téléphone.

- [Passer un appel, page 3-3](#)
- [Établissement d'un appel vidéo, page 3-8](#)
- [Réponse à un appel, page 3-9](#)
- [Fin d'un appel, page 3-11](#)
- [Utilisation des fonctions Attente et Reprise, page 3-12](#)

- Utilisation de la fonction Secret, page 3-13
- Transfert d'un appel connecté, page 3-14
- Sélection des appels, page 3-15
- Passage d'un appel à l'autre, page 3-15
- Renvoi de vos appels vers un autre numéro, page 3-17
- Utilisation de la fonction Ne pas déranger, page 3-19

Passer un appel

Pour...	Procédez comme suit :
<p>Pré-numéroter (composer le numéro avec le combiné raccroché, sans entendre de tonalité au départ)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Entrez un numéro de téléphone (la fonction de numérotation automatique peut vous proposer des numéros de téléphone de votre journal Appels composés correspondant aux chiffres saisis). <p><i>ou</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur le bouton Navigation pour afficher les numéros de téléphone de votre journal Appels composés. <p>Cliquez ensuite sur le numéro affiché sur l'écran du téléphone pour le composer. Vous pouvez également effectuer l'une des opérations suivantes pour décrocher le téléphone et composer le numéro en surbrillance :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur le bouton Haut-parleur ou Casque. • Cliquez sur Compos. ou appuyez sur la touche Entrée du clavier. • Cliquez sur un bouton de ligne. • Appuyez sur la touche Entrée du clavier. <p><i>ou</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Faites glisser un numéro à partir d'un programme Windows prenant en charge le glisser-déplacer, déposez-le n'importe où dans l'interface de Cisco IP Communicator, puis cliquez sur Compos. ou appuyez sur la touche Entrée du clavier. • Faites glisser une vCard et déposez-la n'importe où dans l'interface de Cisco IP Communicator. Si la vCard contient plusieurs numéros, sélectionnez celui à composer dans la fenêtre contextuelle et cliquez sur Compos. ou appuyez sur la touche Entrée du clavier. <p><i>ou</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Copiez un numéro à partir d'une autre source, puis cliquez sur Menu > Coller. (Vous pouvez également coller un numéro de téléphone à l'aide du raccourci clavier Ctrl + V.) Le numéro est automatiquement saisi. Cliquez sur Compos. ou appuyez sur la touche Entrée du clavier.
<p>Composer le numéro après avoir décroché (après la tonalité)</p>	<p>Cliquez sur NvAppel, sur les boutons Haut-parleur ou Casque, ou sur un bouton de ligne, et entrez un numéro.</p>

Pour...	Procédez comme suit :
Rappeler le dernier numéro composé	Cliquez sur Bis . Par défaut, la fonction Bis utilise votre ligne principale. Toutefois, vous pouvez ouvrir une ligne secondaire, puis cliquer sur Bis . Pour ouvrir une ligne, cliquez sur un bouton de ligne.
Composer un numéro abrégé	<ul style="list-style-type: none"> • Cliquez sur un bouton de numérotation abrégée avant ou après avoir décroché. <p><i>ou</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Entrez un code de numérotation abrégée (de 1 à 99 sur le clavier) avec le téléphone raccroché, puis cliquez sur NumAbr.
Passer un appel lorsqu'un autre appel est actif (en utilisant une autre ligne)	Cliquez sur un bouton de ligne pour la nouvelle ligne. L'appel de la première ligne est automatiquement mis en attente.
Passer un appel lorsqu'un autre appel est actif (en utilisant la même ligne)	Cliquez sur Attente , puis sur NvAppel . Vous pouvez à présent composer le numéro ou utiliser la fonction Bis ou la numérotation abrégée. Vous avez également la possibilité de poursuivre l'appel actif tout en vous préparant à composer un numéro à partir d'un journal d'appels ou d'un répertoire. Pour récupérer l'appel en attente, cliquez sur Reprend . (voir les deux lignes suivantes de ce tableau pour plus de détails).
Composer un numéro à partir d'un journal d'appels	<p>Cliquez sur le bouton Répertoires.</p> <p>Sélectionnez Appels en absence, Appels reçus, ou Appels composés. Pour composer un numéro, cliquez dessus ou recherchez-le en faisant défiler la liste et décrochez le téléphone.</p> <p>Si vous souhaitez composer un numéro à partir d'un journal d'appels tout en poursuivant un appel actif, faites défiler la liste pour afficher l'enregistrement souhaité et cliquez sur Compos, ou appuyez sur la touche Entrée du clavier. Choisissez ensuite un élément de menu pour traiter l'appel initial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attente : met le premier appel en attente et compose le second. • Transfert : transfère le premier interlocuteur vers le second (cliquez de nouveau sur Transfert pour terminer l'opération). • Conférence : établit une conférence téléphonique entre tous les interlocuteurs (cliquez sur Conf pour terminer l'opération). • Fin app. : déconnecte le premier appel et compose le second.

Pour...	Procédez comme suit :
Composer une entrée d'un annuaire d'entreprise sur le téléphone	<p>Cliquez sur le bouton Répertoires.</p> <p>Sélectionnez Répertoire d'entreprise (le nom exact de ce service peut varier). Entrez les lettres à l'aide du clavier, puis cliquez sur Recher. Pour composer un numéro, cliquez dessus ou recherchez-le en faisant défiler la liste et décrochez le téléphone.</p> <p>Si vous souhaitez composer un numéro à partir d'un répertoire tout en poursuivant un appel actif, faites défiler la liste pour afficher l'enregistrement souhaité et cliquez sur Compos, ou appuyez sur la touche Entrée du clavier. Choisissez ensuite un élément de menu pour traiter l'appel initial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Attente : met le premier appel en attente et compose le second. • Transfert : transfère le premier interlocuteur vers le second (cliquez de nouveau sur Transfert pour terminer l'opération). • Conférence : établit une conférence téléphonique entre tous les interlocuteurs (cliquez sur Conf, pour terminer l'opération). • Fin app. : déconnecte le premier appel et compose le second.
Composer un numéro à partir d'un répertoire d'entreprise de votre ordinateur personnel à l'aide Cisco WebDialer	<ul style="list-style-type: none"> • Ouvrez un navigateur Web et accédez à un répertoire d'entreprise compatible avec WebDialer. • Cliquez sur le numéro à composer. <p>Voir le guide <i>Customizing Your Cisco Unified IP Phone on the Web</i> (Personnalisation de votre téléphone IP Cisco Unified) pour plus de détails : http://www.cisco.com/en/US/products/hw/phones/ps379/products_user_guide_list.html</p>
Utiliser la fonction de rappel de Cisco pour recevoir une notification lorsqu'un poste occupé ou qui ne répond pas se libère	<ul style="list-style-type: none"> • Appuyez sur Rappel lorsque vous entendez la tonalité occupé ou la sonnerie. • Raccrochez. Votre téléphone vous avertit lorsque la ligne se libère. • Passez à nouveau l'appel.

■ Comment traiter les appels simples

Pour...	Procédez comme suit :
<p>Voir si une ligne associée à la numérotation abrégée, à l'enregistrement d'appel, ou à l'inscription à un répertoire est occupée avant de passer un appel sur cette ligne</p>	<p>Recherchez des indicateurs de fonction de ligne occupée. Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne, page 3-34</p>
<p>Composer un numéro en mode Casque</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si le bouton Casque n'est pas allumé, cliquez dessus avant ou après la numérotation, la recomposition du dernier numéro (bis) ou la composition d'un numéro abrégé. <p><i>ou</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Si le bouton Casque est allumé, cliquez sur NvAppel, Bis, un bouton de numérotation abrégée ou un bouton de ligne. Le cas échéant, entrez un numéro de téléphone et cliquez sur Compos. ou appuyez sur la touche Entrée du clavier. Voir Utilisation d'un casque, page 5-2.
<p>Composer un numéro en mode Haut-parleur</p>	<p>Vérifiez tout d'abord qu'aucun casque analogique n'est branché sur les prises jacks audio de l'ordinateur. Cliquez sur NvAppel ou sur appuyez sur le bouton Haut-parleur et saisissez un numéro de téléphone. Vous pouvez également utiliser une autre méthode pour passer l'appel, puis cliquer sur le bouton Haut-parleur pour basculer en mode Haut-parleur.</p> <p>Un grand nombre d'opérations réalisées lorsque vous composez un numéro entraînent le déclenchement automatique du mode Haut-parleur. Voir Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur, page 5-4.</p>
<p>Composer un numéro en mode Combiné</p>	<p>Décrochez le combiné avant ou après la numérotation, la recomposition du dernier numéro (bis) ou la composition d'un numéro abrégé. Voir Utilisation d'un combiné USB, page 5-5.</p>

Pour...	Procédez comme suit :
Composer un numéro à partir de votre carnet d'adresses personnel	<p>Uniquement disponible si activé sur Cisco Unified Communications Manager (anciennement Cisco Unified CallManager). Renseignez-vous auprès de votre administrateur système.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous utilisez une autre version de Cisco Unified Communications Manager que la version 4.x, cliquez sur le bouton Répertoires et sélectionnez Répertoire personnel. • Si vous utilisez Cisco Unified Communications Manager 4.x, cliquez sur le bouton Services et sélectionnez Service PAB (le nom exact peut varier). <p>(Selon la configuration, vous pourrez également utiliser la fonction Recherche rapide. Consultez la Utilisation du répertoire personnel, page 6-7.)</p> <p>Avant d'utiliser ce service, vous devez vous y abonner. Voir Utilisation de votre Carnet d'adresses personnel.</p>
Composer un numéro à l'aide d'un code de numérotation abrégée	<p>Uniquement disponible si activé sur Cisco Unified Communications Manager (anciennement Cisco Unified CallManager). Renseignez-vous auprès de votre administrateur système.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous utilisez une autre version de Cisco Unified Communications Manager que la version 4.x, cliquez sur le bouton Répertoires et sélectionnez Répertoire personnel. • Si vous utilisez Cisco Unified Communications Manager 4.x, cliquez sur le bouton Services et sélectionnez Fast Dials (Numérotation abrégée) (le nom exact peut varier). Pour composer un numéro à partir d'une liste, cliquez dessus ou sélectionnez-le et décrochez. <p>Pour plus d'informations sur le service de numérotation abrégée, consultez la Configuration de numéros abrégés, page 7-4.</p>
Passer un appel en utilisant un code de facturation ou de suivi	<p>Composez un numéro ou entrez un code d'affaire client ou un code d'autorisation forcée lorsque vous entendez une tonalité différente. L'administrateur système vous indiquera si vous avez besoin d'entrer ces types de code et peut vous fournir des instructions détaillées si nécessaire.</p>

Pour...	Procédez comme suit :
Passer un appel prioritaire	Entrez le numéro d'accès MLPP (Multilevel Precedence and Preemption) (fourni par votre administrateur système), puis le numéro de téléphone.
Passer un appel en utilisant votre profil de mobilité de poste Cisco	Vérifiez que vous êtes connecté à la fonction de mobilité de poste. Appuyez sur le bouton Services et sélectionnez Service EM (le nom exact de ce service peut varier), puis entrez vos informations de connexion à l'aide du clavier. Si vous partagez un téléphone, il se peut que vous deviez vous connecter au service de mobilité de poste pour accéder à certaines fonctions ou passer un appel. Le service de mobilité de poste est une fonction spéciale qui n'est pas disponible par défaut et que votre administrateur système peut affecter aux téléphones et à leurs utilisateurs.

Conseils

- Pour ajouter un préfixe à un numéro figurant dans l'un de vos journaux d'appels, sélectionnez le numéro et cliquez sur **ModNum**.
- Si vous composez le numéro avant de décrocher, le numéro ne peut pas commencer par un astérisque (*) ou le signe dièse (#). Si vous avez besoin d'utiliser ces caractères, décrochez le combiné pour obtenir la tonalité et composez le numéro.


Rubriques connexes

- [Réponse à un appel, page 3-9](#)
- [Fin d'un appel, page 3-11](#)

Établissement d'un appel vidéo

Lorsque vous utilisez Cisco IP Communicator avec Cisco Unified Video Advantage, vous pouvez passer des appels vidéo.

Pour passer un appel vidéo, vous devez remplir les critères suivants :

- Cisco Unified Video Advantage doit être installé sur votre système.
- Cisco IP Communicator doit être activé pour les appels vidéo sur le serveur de traitement des appels. Après l'activation, Cisco IP Communicator affiche l'icône  dans le coin inférieur droit de l'écran du téléphone.

- Vous devez lancer Cisco Unified Video Advantage avant d'établir l'appel vidéo.
- Votre correspondant doit également satisfaire aux mêmes critères et utiliser un périphérique qui soit un point d'accès vidéo.

Si vous souhaitez activer votre téléphone pour les appels vidéo, contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide et consultez le guide d'utilisation de Cisco Unified Video Advantage :

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps5662/products_user_guide_list.html

Réponse à un appel

Pour...	Procédez comme suit :
Répondre en mode Casque	Cliquez sur le bouton Casque , s'il n'est pas allumé. Ou, si le bouton Casque est allumé, cliquez sur Répond. ou sur un bouton de ligne clignotant. Voir Utilisation d'un casque , page 5-2.
Répondre en mode Haut-parleur	Cliquez sur le bouton Haut-parleur ou Répond. ou sur un bouton de ligne clignotant. Voir Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur , page 5-4.
Répondre en mode Combiné	Soulevez le combiné (ou activez-le comme il convient). Voir Utilisation d'un combiné USB , page 5-5.
Prendre un appel à l'aide du raccourci clavier	Appuyez sur F2 ou sur Ctrl + Maj + A sur votre clavier.
Répondre avec la notification d'appel entrant	Cliquez sur l'icône de sonnerie ou sur les informations d'ID de l'appelant. Si vous cliquez sur l'icône Secret dans la fenêtre de notification d'appel entrant qui apparaît au cours d'un appel actif, la sonnerie est coupée et la fenêtre de notification disparaît. Vous devez revenir dans l'interface de l'application pour afficher les détails de l'appel placé en mode Secret et désactiver cette fonction pour les futurs appels entrants.
Répondre à un appel en sonnerie à partir d'un appel déjà connecté	Voir Passage d'un appel à l'autre , page 3-15 et Utilisation des fonctions Attente et Reprise , page 3-12.

■ Comment traiter les appels simples

Pour...	Procédez comme suit :
Paramétrer Cisco IP Communicator pour qu'il se connecte automatiquement à l'appel entrant après une ou deux sonneries	Demandez à votre administrateur de configurer la fonction Réponse automatique pour vos lignes. Vous pouvez utiliser cette fonction en mode Haut-parleur ou Casque. Voir Utilisation de casques d'écoute et d'autres périphériques audio avec Cisco IP Communicator , page 5-1.
Récupérer ou permettre à une autre personne de récupérer un appel en attente sur un autre téléphone (celui d'une salle de conférence, par exemple)	Utilisez la fonction de parage d'appel. Voir Utilisation de la fonction de mobilité de poste de Cisco , page 3-26.
Utiliser votre téléphone pour répondre à un appel en sonnerie sur un autre téléphone	Utilisez la fonction d'interception d'appels. Voir Redirection d'un appel entrant vers Cisco IP Communicator , page 3-33.
Répondre à un appel prioritaire	Mettez fin à l'appel en cours en raccrochant, puis cliquez sur Répond.
Envoyer un appel entrant directement vers votre système de messagerie vocale	Cliquez sur Rvoi Im . L'appel entrant est automatiquement transféré vers l'annonce d'accueil de votre messagerie vocale.
Prendre un appel sur votre téléphone portable ou à sur un autre périphérique cible distant	<p>Configurez Mobile Connect et répondez au téléphone.</p> <p>Lorsque vous activez Mobile Connect :</p> <p>Les appels sont simultanément reçus sur votre Bureau et sur les périphériques cibles à distance. Lorsque vous prenez l'appel sur votre téléphone de bureau, les périphériques cibles distants cessent de sonner, sont déconnectés, et affichent un message indiquant un appel en absence. Lorsque vous prenez l'appel sur un périphérique cible distant, les autres périphériques cibles distants cessent de sonner, sont déconnectés, et un message indiquant un appel en absence s'affiche sur les autres périphériques cibles distants.</p>

Rubriques connexes

- [Fin d'un appel](#), page 3-11
- [Utilisation des fonctions Attente et Reprise](#), page 3-12
- [Transfert d'un appel connecté](#), page 3-14
- [Passage d'un appel à l'autre](#), page 3-15
- [Utilisation de la fonction de mobilité de poste de Cisco](#), page 3-26

Fin d'un appel

Pour...	Procédez comme suit :
Raccrocher lorsque vous utilisez le mode Combiné	Désactivez le combiné, cliquez sur FinApp ou appuyez sur la touche Échap du clavier. Voir Utilisation d'un combiné USB, page 5-5 .
Raccrocher lorsque vous utilisez le mode Casque	Cliquez sur le bouton Casque , s'il est allumé. Pour que le mode Casque reste actif, maintenez le bouton allumé en cliquant sur FinApp ou en appuyant sur la touche Échap du clavier. Voir Utilisation d'un casque, page 5-2 .
Raccrocher lorsque vous utilisez le mode Haut-parleur	Cliquez sur FinApp ou appuyez sur la touche Échap du clavier. Voir Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur, page 5-4 .
Mettre fin à un appel sans pour autant mettre fin à un autre appel sur la même ligne	Cliquez sur FinApp ou appuyez sur la touche Échap . Si nécessaire, commencez par cliquer sur Reprend pour récupérer un appel en attente.



Conseil

Vous devez conserver le mode Casque activé pour utiliser la fonction Réponse automatique avec le casque (cette fonction doit être configurée par l'administrateur système). Si vous utilisez un casque sans la fonction Réponse automatique, il peut également être préférable de maintenir le mode Casque activé. Voir [Obtention de périphériques audio, page 5-1](#).

Rubriques connexes

- [Passer un appel, page 3-3](#)
- [Réponse à un appel, page 3-9](#)
- [Transfert d'un appel connecté, page 3-14](#)

Utilisation des fonctions Attente et Reprise

Vous pouvez mettre en attente ou reprendre des appels. Lorsque vous mettez un appel en attente, l'icône Attente apparaît en regard de l'ID de l'appelant et le bouton de ligne correspondant clignote en vert.

Si la fonction d'inversion de la mise en attente est activée pour votre téléphone, les appels mis en attente sonnent à nouveau après un certain temps. L'appel « inversé » reste en attente jusqu'à ce que vous le repreniez ou jusqu'à l'expiration du délai d'inversion.

Votre téléphone indique la présence d'un appel inversé :

- En vous avertissant à intervalles réguliers à l'aide d'une simple sonnerie (ou d'un clignotement ou d'un bip, selon la configuration de votre ligne téléphonique).
- En affichant brièvement un message d'inversion de mise en attente dans la barre d'état au bas de l'écran du téléphone.
- En affichant l'icône animée d'inversion de mise en attente en regard de l'ID de l'appelant correspondant à l'appel en attente.
- En affichant un bouton de ligne clignotant de couleur orange (selon l'état de la ligne).

Pour...	Procédez comme suit :
Mettre un appel en attente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que l'appel à mettre en attente est sélectionné. 2. Cliquez sur Attente.
Reprendre sur la ligne active un appel mis en attente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que l'appel adéquat et mis en surbrillance. 2. Cliquez sur Reprendre.
Reprendre sur une autre ligne un appel mis en attente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur un bouton de ligne vert clignotant. Si cette ligne ne comporte qu'un seul appel en attente, la reprise de ce dernier est automatique. 2. Si elle en comporte plusieurs, assurez-vous que l'appel concerné est mis en surbrillance, puis cliquez sur Reprend.

Conseils

- Habituellement, l'activation de la fonction de mise en attente génère de la musique ou un bip.
- Si un message vous alerte simultanément d'un appel entrant et d'un appel inversé, l'écran de votre téléphone affiche par défaut l'appel entrant. Votre administrateur système peut changer cette priorité d'affichage.
- Si vous utilisez une ligne partagée, l'inversion de mise en attente ne sonne que sur le téléphone sur lequel l'appel a été mis en attente, et non sur les autres téléphones qui partagent la ligne.
- L'intervalle entre les alertes d'inversion est déterminé par votre administrateur système.

Utilisation de la fonction Secret

La fonction Secret coupe le son du casque, du haut-parleur ou du microphone. Lorsque la fonction Secret est activée, vous pouvez entendre vos interlocuteurs, mais ces derniers ne peuvent pas vous entendre.

Pour...	Procédez comme suit :
Activer la fonction Secret	Cliquez sur le bouton Secret qui n'est pas allumé.
Désactiver la fonction Secret	Cliquez sur le bouton Secret qui est allumé.

Remarque

Si vous lancez Cisco IP Communicator alors que votre périphérique audio ou ordinateur est mis en sourdine, la fenêtre Vérifier les paramètres audio vous invite à rétablir, régler ou annuler vos paramètres audio. Si les paramètres audio que vous aviez définis auparavant fonctionnaient correctement, choisissez **Rétablir**. Si vous souhaitez les afficher ou les modifier, choisissez **Régler**. Pour conserver la fonction Secret activée, choisissez **Annuler**.

Transfert d'un appel connecté

Le transfert permet de rediriger un appel connecté. La *cible* est le numéro vers lequel vous souhaitez transférer l'appel.

Pour...	Procédez comme suit :
Transférer un appel sans en informer le destinataire du transfert	Au cours de l'appel, cliquez sur Transférer et entrez le numéro cible. Quand vous entendez la sonnerie d'appel, cliquez de nouveau sur Transférer .
Informez le destinataire du transfert avant de lui transférer un appel (transférer en consultant)	Au cours de l'appel, cliquez sur Transférer et entrez le numéro cible. Patientez quelques instants pour laisser le temps au destinataire du transfert de répondre. Si le destinataire accepte l'appel transféré, cliquez de nouveau sur Transférer . Si le destinataire refuse l'appel, appuyez sur Reprend. pour récupérer l'appel initial.
Transférer deux appels en cours l'un vers l'autre (transfert direct)	Sélectionnez un appel sur la ligne, puis cliquez sur Sélect. Renouvelez cette procédure pour le second appel. Lorsque l'un des appels sélectionnés est mis en surbrillance, cliquez sur TrnsDir (il se peut que vous deviez au préalable cliquer sur autres pour afficher cette option.) Les deux appels se connectent l'un à l'autre et vous ne participez plus à l'appel. Pour rester en ligne avec ces interlocuteurs, utilisez l'option Joindre pour créer une conférence téléphonique.
Transférer un appel vers votre système de messagerie vocale	Cliquez sur Rvoi Im. L'appel est automatiquement transféré vers le message d'accueil de votre messagerie vocale. Cette fonction est disponible lorsqu'un appel est actif, en sonnerie ou en attente.

Conseils

- Si le transfert en mode téléphone raccroché est activé, vous pouvez raccrocher directement ou cliquer sur **Trnsfer** avant de raccrocher.
- S'il n'est pas activé sur votre téléphone, sachez que le fait de raccrocher plutôt que de cliquer sur Cisco IP Communicator **Trnsfer** a pour effet d'annuler le transfert et de mettre en attente la personne dont l'appel doit être transféré.
- Vous ne pouvez pas utiliser la touche **Trnsfer** pour rediriger un appel en attente. Cliquez sur **Reprend.** pour le reprendre avant de le transférer.

Sélection des appels

De nombreuses fonctions de Cisco IP Communicator nécessitent que vous sélectionniez les appels à utiliser avec une fonction particulière. Par exemple, si vous avez quatre appels en attente mais que vous souhaitez ne joindre que deux d'entre eux à une conférence téléphonique, vous pouvez sélectionner les appels à ajouter avant d'activer la fonction de conférence.

Pour...	Procédez comme suit :
Mettre un appel en surbrillance	Cliquez sur un appel dans la liste des appels. Les appels mis en surbrillance apparaissent sur un fond plus clair et plus lumineux.
Sélectionner un appel	Mettez en surbrillance un appel connecté ou en attente, puis cliquez sur Sélect. Les appels sélectionnés sont signalés par une coche.
Vérifier les appels sélectionnés	Cliquez sur le bouton Navigation pour faire défiler la liste des appels. Les appels sélectionnés sont signalés par une coche et regroupés au sein de la liste des appels.

Passage d'un appel à l'autre

Vous pouvez passer d'un appel à l'autre sur une ou plusieurs lignes. Si l'appel vers lequel vous souhaitez basculer n'est pas sélectionné (mis en surbrillance) automatiquement, cliquez sur l'image qui lui est associée sur l'écran du téléphone.

Pour...	Procédez comme suit :
Basculer entre des appels connectés sur une ligne	Sélectionnez l'appel vers lequel vous souhaitez basculer et cliquez sur Reprend. L'autre appel est automatiquement mis en attente.
Basculer entre des appels connectés sur des lignes différentes	Cliquez sur le bouton de ligne vert clignotant qui correspond à la ligne (et à l'appel) vers laquelle vous souhaitez basculer. Si cette ligne ne comporte qu'un seul appel en attente, la reprise de ce dernier est automatique. Si elle en comporte plusieurs, mettez en surbrillance l'appel concerné (si nécessaire) et cliquez sur Reprend.
Répondre à un appel en sonnerie à partir d'un appel déjà connecté	Cliquez sur Répond. ou sur un bouton de ligne jaune clignotant. Cette procédure permet de répondre au nouvel appel et de placer automatiquement le premier appel en attente.

■ Comment traiter les appels simples

Pour...	Procédez comme suit :
Passer d'un appel entrant à l'autre à l'aide de la notification d'appel entrant	Cliquez dans la fenêtre de notification de l'appel entrant (sauf sur l'icône Secret). L'appel actif est ainsi mis en attente et vous pouvez répondre à l'appel entrant.
Afficher la liste des appels actifs	Cliquez sur un bouton de ligne vert pendant un appel actif afin de revenir à l'écran principal en masquant les informations associées à l'appel actif. Vous obtenez ainsi la liste de tous les appels actifs sur chacune de vos lignes. Il s'agit de l'appel actif ou, si tous les appels sont en attente, de l'appel qui est en attente depuis la plus longue durée. Cliquez de nouveau sur le bouton de ligne vert pour revenir à l'affichage initial.
Consulter tous les appels sur une ligne donnée	Cliquez sur le bouton Aide puis cliquez immédiatement sur le bouton de ligne. Cette action permet d'afficher les détails sur l'appel sans affecter l'état de l'appel. Utilisez cette procédure lorsque vous êtes sur une ligne et que vous voulez afficher les appels en attente sur une autre ligne.

Conseils

- Un seul appel à la fois peut être actif à un moment donné ; les autres appels connectés sont automatiquement mis en attente.
- Lorsque vous avez plusieurs appels sur une même ligne, les appels avec le niveau de priorité le plus élevé et dont la durée est la plus longue apparaissent en haut de la liste des appels.
- Les appels d'un même type sont regroupés au sein de la liste des appels. Par exemple, les appels auxquels vous avez participé sont regroupés vers le haut ; ensuite viennent les appels sélectionnés. Ceux auxquels vous n'avez pas encore répondu sont regroupés en bas (en dernier).

Transfert d'un appel en cours vers un autre téléphone

Si vous utilisez la configuration Mobile Connect, vous pouvez transférer les appels en cours du téléphone logiciel Cisco IP Communicator vers votre téléphone portable ou vers une autre destination distante.

Pour...	Procédez comme suit :
Transférer un appel en cours de votre téléphone logiciel Cisco IP Communicator vers un téléphone portable	Appuyez sur la touche de fonction Mobilité et sélectionnez Transférer l'appel vers le téléphone portable.
Prenez l'appel en cours sur votre téléphone portable.	Le bouton de la ligne téléphonique devient rouge et des icônes de combiné et le numéro de l'appelant sont affichés à l'écran du téléphone. Bien que vous ne puissiez pas utiliser la même ligne téléphonique pour d'autres appels, vous pouvez prendre ou passer des appels sur une autre ligne si votre téléphone prend en charge plusieurs lignes.
Transférer un appel en cours d'un téléphone portable vers le téléphone logiciel Cisco IP Communicator	Raccrochez votre téléphone portable pour déconnecter le téléphone portable mais pas l'appel. Appuyez sur Reprend. sur votre téléphone dans les 4 secondes et commencez à parler au téléphone de bureau.

Renvoi de vos appels vers un autre numéro

Vous pouvez utiliser les fonctions de renvoi d'appel pour rediriger des appels entrants de votre téléphone vers un autre numéro.



Remarque


Entrez le numéro cible pour le renvoi de tous les appels exactement comme vous le composeriez sur votre téléphone. Par exemple, si nécessaire, entrez un code d'accès, tel que le 9 ou l'indicatif régional.

■ Comment traiter les appels simples

Votre administrateur système peut vous proposer de choisir entre deux types de fonctions de renvoi d'appels :

- Le renvoi d'appels sans condition (Renvoi de tous les appels) : s'applique à tous les appels que vous recevez.
- Le renvoi d'appel conditionnel (Renvoi si sans réponse, Renvoi si occupé, Pas de couverture) : s'applique à certains appels que vous recevez, sous certaines conditions.

Vous pouvez accéder à la fonction de renvoi de tous les appels sur votre téléphone; les autres fonctions de renvoi d'appels ne sont accessibles que sur les pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM. Votre administrateur système détermine quelles fonctions de renvoi d'appels sont disponibles sur votre téléphone.

Pour...	Procédez comme suit :
Configurer le renvoi de tous vos appels sur votre ligne principale	Appuyez sur RenvTt ou Renvoyer tout , puis entrez un numéro de téléphone cible.
Annuler le renvoi de tous les appels sur votre ligne principale	Appuyez sur RenvTt ou Renvoyer tout .
Vérifier que le renvoi de tous les appels est activé sur votre ligne principale	Recherchez : <ul style="list-style-type: none"> • L'icône de renvoi d'appel au-dessus du numéro de téléphone principal : . • Le numéro cible du renvoi d'appel sur la ligne d'état.
Configurer ou annuler le renvoi d'appels à distance, ou pour une ligne secondaire	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM. 2. Allez aux paramètres de renvoi d'appel. Voir Contrôle des paramètres de ligne, page 7-10. <p>Remarque Lorsque la fonction de renvoi d'appels est activée pour toute autre ligne que la ligne principale, aucun signal sur votre téléphone ne vous confirme que les appels sont bien renvoyés. Vous devez vérifier vos paramètres dans les pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM.</p>

Conseils

- Entrez le numéro cible du renvoi d'appels exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone. Par exemple, le cas échéant, entrez un code d'accès ou l'indicatif régional.

- Le renvoi d'appel dépend de la ligne téléphonique. Si le renvoi d'appels n'est pas activé sur la ligne sur laquelle il arrive, l'appel déclenche la sonnerie normale.
- Votre administrateur système peut activer une fonction d'annulation du renvoi d'appel pour que la personne qui reçoit vos appels transférés puisse vous joindre. Lorsque l'annulation est activée, les appels passés à partir du téléphone cible vers votre téléphone ne sont pas transférés ; ils déclenchent une sonnerie sur votre poste.

Rubriques connexes

- [Réponse à un appel, page 3-9](#)
- [Transfert d'un appel connecté, page 3-14](#)
- [Traitement des fonctions d'appel avancées, page 3-25](#)

Utilisation de la fonction Ne pas déranger

Vous pouvez utiliser la fonction Ne pas déranger (NPD) pour bloquer les appels entrants sur votre téléphone à l'aide de la tonalité occupé.

Lorsque la fonction NDP et le renvoi d'appels sont activés sur votre téléphone, les appels sont renvoyés et l'appelant n'entend pas de tonalité occupé.

■ Comment traiter les appels simples

Pour...	Procédez comme suit :
Activer la fonction Ne pas déranger	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur Paramètres> Configuration du périphérique> Préférences d'appel> Ne pas déranger. 2. Sélectionnez Oui, puis cliquez sur Enregistrer. <i>Ne pas déranger</i> s'affiche sur la ligne d'état et la touche de fonction NPD est ajoutée.
Désactiver la fonction NPD	Cliquez sur la touche de fonction NPD. La touche de fonction NPD est supprimée.
Personnaliser les options Ne pas déranger	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur Cisco Unified CM. 2. Accédez aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM. 3. À partir du menu déroulant, choisissez Options utilisateur> Périphérique 4. Sélectionnez le Nom de votre périphérique Cisco IP Communicator. 5. Il est possible d'utiliser les caractères génériques suivants : <ul style="list-style-type: none"> – Ne pas déranger : Activer/désactiver NPD. – Alerte d'appel entrant avec la fonction NPD : configurez l'alerte afin qu'elle émette un bip seulement ou qu'elle clignote seulement, ou désactivez toutes les notifications visuelles et sonores.

Conseils

- Lorsque vous activez la fonction NPD :
 - Cisco IP Communicator ne bloque ni les appels à destination de lignes intercom, ni les appels critiques tels que les appels provenant de Cisco Emergency Responder et les appels MLPP.
 - Cisco IP Communicator n'enregistre pas les appels entrants dans le journal des Appels en absence de votre téléphone.
 - Si vous avez également activé Renvoyer tout, cette fonction est prioritaire sur les appels entrants. C'est-à-dire que Cisco IP Communicator transfère tous vos appels, et que l'appelant n'entend pas de tonalité occupé.
 - Si la fonction Renvoi si occupé est activée sur votre ligne, Cisco IP Communicator transfère les appels au numéro Renvoi si occupé. Les appelants n'entendent pas de tonalité occupé.
- Si la fonction NPD est désactivée sur votre téléphone, contactez votre administrateur système.

Rubriques connexes

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)

Établissement de conférences téléphoniques

Vous pouvez créer une conférence de différentes manières, en fonction de vos besoins et des fonctions disponibles sur votre téléphone.

- **Conférence** : Permet de créer une conférence standard (ad hoc) en appelant chaque participant. Utilisez la touche de fonction **Conf**.
- **Joindre** : permet de créer une conférence standard (ad hoc) en associant des appels existants. Utilisez la touche de fonction **Joindre**. La fonction Joindre n'est disponible que sur les téléphones SCCP.
- **InsConf** : permet de créer une conférence standard (ad hoc) en vous ajoutant à un appel sur une ligne partagée. Appuyez sur un bouton de ligne ou sur la touche de fonction **InsConf**. La fonction InsConf est disponible uniquement sur les téléphones qui utilisent des lignes partagées.
- **Meet-Me** : permet de créer ou de rejoindre une conférence en appelant un numéro de conférence. Utilisez la touche de fonction **MeetMe**.

Utilisation de la fonction Conférence.

Pour...	Procédez comme suit :
Créer une conférence	<ol style="list-style-type: none"> 1. Au cours d'un appel, appuyez sur Conf. (Il se peut que vous deviez appuyer sur la touche autres pour accéder à la touche Conf.) 2. Entrez le numéro de téléphone du participant. 3. Attendez que l'appel soit établi. 4. Appuyez de nouveau sur Conf, pour ajouter ce participant à votre appel. 5. Répétez cette procédure pour ajouter d'autres participants.
Ajouter de nouveaux participants à une conférence existante	<p>Répétez les étapes ci-dessus.</p> <p>Votre administrateur système détermine si vous pouvez ajouter ou supprimer des participants si vous n'êtes pas l'organisateur de la conférence.</p>

Utilisation de la fonction Joindre (uniquement sur les téléphones SCCP)

La fonction Joindre permet de combiner plusieurs appels existants afin de créer une conférence à laquelle vous participez.

Pour...	Procédez comme suit :
Créer une conférence en joignant des appels existants passés sur une même ligne téléphonique	<ol style="list-style-type: none"> 1. À partir d'un appel actif, mettez en surbrillance un autre appel à inclure dans la conférence, puis appuyez sur Sélect. 2. Répétez cette étape pour chacun des appels à ajouter. 3. Appuyez sur Joindre. (Il se peut que vous deviez appuyer sur la touche de fonction autres pour accéder à la touche Joindre.)
Créer une conférence en joignant des appels existants passés sur plusieurs lignes téléphoniques	<ol style="list-style-type: none"> 1. À partir d'un appel en cours, appuyez sur Joindre. (Il se peut que vous deviez appuyer sur la touche de fonction autres pour accéder à la touche Joindre.) 2. Appuyez sur le bouton de ligne vert clignotant correspondant aux appels à inclure à la conférence. L'un des événements suivants se produit : <ul style="list-style-type: none"> • Les appels sont joints. • Une fenêtre s'ouvre sur l'écran du téléphone ; un message vous y invite à sélectionner les appels à joindre. Mettez les appels en surbrillance et appuyez ensuite sur Sélect, puis sur Joindre pour terminer l'opération. <p>Remarque Si votre téléphone ne prend pas en charge la fonction Joindre pour les appels sur plusieurs lignes, transférez les appels vers une ligne unique. Vous pourrez alors utiliser la fonction Joindre.</p>
Combiner deux conférences existantes	<p>Utilisez les touches de fonction Joindre ou TrnsDir.</p> <p>Demandez à votre administrateur système si votre système est équipé de cette fonction.</p>

Utilisation de la fonction InsConf

Vous pouvez créer une conférence en utilisant la fonction InsConf pour vous ajouter à un appel sur une ligne partagée.

Pour...	Procédez comme suit :
Créer une conférence en vous connectant par insertion à un appel sur une ligne partagée	<p>Appuyez sur le bouton de ligne correspondant à la ligne partagée.</p> <p>Dans certains cas, vous devez mettre l'appel en surbrillance et appuyer sur InsConf pour terminer l'opération.</p> <p>Pour plus d'informations, consultez Procédure pour se connecter personnellement à un appel sur une ligne partagée, page 3-36.</p>

Utilisation de la fonction Meet-Me

Le mode de conférence téléphonique Meet-Me permet de démarrer une conférence ou de s'y joindre en composant son numéro.

Pour...	Procédez comme suit :
Lancer une conférence Meet-Me	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demandez à votre administrateur système un numéro de téléphone Meet-Me. 2. Communiquez ce numéro à tous les participants. 3. Lorsque vous êtes prêt à lancer la conférence, décrochez pour obtenir une tonalité, puis appuyez sur MeetMe. 4. Composez le numéro de la conférence Meet-Me. <p>Les participants peuvent à présent se joindre à la conférence en composant le numéro correspondant.</p> <p>Remarque Les participants entendront une tonalité occupé s'ils composent le numéro de la conférence avant que l'organisateur ne soit lui-même connecté. Dans ce cas, ils doivent rappeler.</p>

■ Établissement de conférences téléphoniques

Pour...	Procédez comme suit :
Rejoindre une conférence Meet-Me	<p>Composez le numéro de la conférence Meet-Me (que vous a communiqué l'organisateur de la conférence).</p> <p>Remarque Vous entendrez une tonalité occupé si vous composez le numéro de la conférence avant que l'organisateur ne soit connecté. Dans ce cas, rappelez ultérieurement.</p>
Mettre fin à une conférence Meet-Me	<p>Tous les participants doivent raccrocher.</p> <p>La conférence ne s'arrête pas automatiquement lorsque l'organisateur se déconnecte.</p>

Affichage ou exclusion des participants à une conférence

Pour...	Procédez comme suit :
Afficher la liste des participants à une conférence	<p>Appuyez sur ListConf.</p> <p>Les participants sont répertoriés dans l'ordre dans lequel ils rejoignent la conférence, les derniers à la rejoindre apparaissant en tête de liste.</p>
Mettre à jour la liste des participants à une conférence	<p>Lorsque la liste des participants à la conférence est affichée, appuyez sur MàJ.</p>
Savoir qui a organisé la conférence	<p>La liste des participants à la conférence étant affichée, recherchez le participant qui apparaît au bas de la liste, avec un astérisque (*) en regard de son nom.</p>
Exclure un participant de la conférence	<p>La liste étant affichée, mettez en surbrillance le nom du participant, puis appuyez sur Suppr.</p>
Abandonner le dernier interlocuteur à avoir rejoint la conférence	<p>Alors que la liste des participants à la conférence est affichée, appuyez sur SupDerA ou sur Supprimer dernier participant.</p>

Traitement des fonctions d'appel avancées

Les tâches avancées de traitement des appels font intervenir des fonctions spéciales (non standard) que votre administrateur système peut configurer sur Cisco IP Communicator en fonction de vos besoins et de votre environnement de travail. Par défaut, vous ne pouvez pas accéder à ces fonctions.

- Utilisation de la fonction de mobilité de poste de Cisco, page 3-26
- Traitement des appels professionnels à l'aide d'un seul numéro de téléphone, page 3-27
- Utilisation de la fonction de mobilité de poste de Cisco, page 3-26
- Déconnexion de groupes de recherche, page 3-29
- Suivi des appels suspects, page 3-31
- Donner la priorité aux appels critiques, page 3-32
- Redirection d'un appel entrant vers Cisco IP Communicator, page 3-33
- Rappel d'une ligne occupée dès qu'elle devient disponible, page 3-34
- Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne, page 3-34
- Utilisation de lignes partagées, page 3-35
- Établissement ou prise d'appels intercom, page 3-38

Utilisation de la fonction de mobilité de poste de Cisco

La fonctionnalité de mobilité de poste de Cisco (EM, Cisco Extension Mobility) permet de configurer temporairement un téléphone Cisco Unified IP comme étant le vôtre. Lorsque vous vous connectez à EM, le téléphone adopte votre profil utilisateur, vos lignes téléphoniques, vos fonctions, vos services établis et vos paramètres Web. Seul l'administrateur système peut configurer la mobilité de poste.

Pour...	Procédez comme suit :
Vous connecter au service EM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Services et sélectionnez Service EM (le nom de la fonction peut varier). 2. Saisissez votre ID utilisateur et votre numéro d'identification personnel (fournis par votre administrateur système). 3. Si vous y êtes invité, sélectionnez un profil de périphérique.
Vous déconnecter du service EM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Services et sélectionnez Service EM (le nom de la fonction peut varier). 2. Lorsque vous êtes invité à vous déconnecter, appuyez sur Oui.

Conseils

- Vous êtes automatiquement déconnecté de la mobilité de poste au bout d'un certain temps. Ce délai est déterminé par l'administrateur système.
- Les modifications que vous apportez à votre profil de mobilité de poste dans les pages Web Options utilisateur sont prises en compte immédiatement si vous êtes connecté à la fonction de mobilité de poste par téléphone. Sinon, elles ne seront prises en compte qu'à votre prochaine connexion.
- Les modifications que vous apportez à votre téléphone dans les pages Web Options utilisateur sont prises en compte immédiatement si vous êtes déconnecté d'EM. Sinon, elles prendront effet après votre déconnexion.
- Les paramètres locaux réglables sur le téléphone ne sont pas enregistrés dans votre profil de mobilité de poste.

Traitement des appels professionnels à l'aide d'un seul numéro de téléphone

Lorsque Mobile Connect et Mobile Voice Access sont installés, vous pouvez utiliser votre téléphone portable pour traiter les appels associés au numéro de votre téléphone de bureau. Un smartphone est un téléphone portable doté de fonctionnalités d'ordinateur personnel telles que la navigation Web, la messagerie électronique, le carnet d'adresses et le calendrier.

Pour...	Procédez comme suit :
Configurer Mobile Connect	Utilisez les pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM pour configurer des destinations distantes et créer des listes d'accès pour autoriser ou bloquer le transfert d'appels provenant de numéros spécifiques vers ces destinations distantes. Voir Configuration de téléphones et de listes d'accès pour la connexion mobile, page 7-12 .
Répondre à un appel sur votre téléphone portable	Voir Réponse à un appel, page 3-9 .
Passer un appel en cours de votre téléphone de bureau à un téléphone portable	Voir Transfert d'un appel en cours vers un autre téléphone, page 3-17 .
Mettre en attente un appel pris sur votre smartphone	<ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur la touche de <i>mise en attente d'appel professionnel</i> (le nom de la fonction peut varier) du smartphone. Votre interlocuteur est mis en attente. Sur votre smartphone, appuyez sur la touche de fonction <i>Reprend</i>. (le nom de la fonction peut varier) du smartphone. Voir Transfert d'un appel en cours vers un autre téléphone, page 3-17.
Transférer un appel pris sur un smartphone vers un autre numéro	<ol style="list-style-type: none"> Appuyez sur la touche de fonction de <i>transfert d'appel professionnel</i> (le nom de la fonction peut varier) du smartphone. Composez le code d'accès de transfert d'appel de votre société pour initier un nouvel appel. Votre interlocuteur est mis en attente. Appuyez sur la touche de fonction de <i>transfert d'appel professionnel</i> pour terminer le transfert d'appel.

Pour...	Procédez comme suit :
Initier une conférence téléphonique lors d'un appel pris sur un smartphone	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur la touche de fonction de <i>conférence professionnelle</i> (le nom de la fonction peut varier) du smartphone. 2. Composez le code d'accès de conférence de votre société pour initier un nouvel appel. Votre interlocuteur est mis en attente. 3. Appuyez sur la touche de fonction de <i>conférence professionnelle</i> pour finir de configurer la conférence et inclure les deux interlocuteurs dans la conférence.
Obtenir la fonction d'accès vocal mobile (Mobile Voice Access)	<ol style="list-style-type: none"> 1. À partir de n'importe quel téléphone, composez le numéro d'accès vocal mobile qui vous a été attribué. 2. Saisissez le numéro depuis lequel vous appelez, si vous y êtes invité, et votre numéro d'identification personnel.
Activer la connexion mobile (Mobile Connect) à partir de votre téléphone portable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composez le numéro d'accès vocal mobile qui vous a été attribué. 2. Saisissez votre numéro de téléphone portable (si vous y êtes invité), et votre numéro d'identification personnel. 3. Appuyez sur 2 pour activer la connexion mobile. 4. Choisissez d'activer la connexion mobile pour tous les téléphones configurés ou pour un seul : <ul style="list-style-type: none"> – Tous les téléphones : saisissez 2. – Un seul téléphone : saisissez 1, puis le numéro à ajouter en tant que destination distante, suivi de #.
Désactiver la connexion mobile (Mobile Connect) à partir de votre téléphone portable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Composez le numéro d'accès vocal mobile qui vous a été attribué. 2. Saisissez votre numéro de téléphone portable (si vous y êtes invité), et votre numéro d'identification personnel. 3. Appuyez sur 3 pour désactiver la connexion mobile. 4. Choisissez de désactiver la connexion mobile pour tous les téléphones configurés ou pour un seul : <ul style="list-style-type: none"> – Tous les téléphones : saisissez 2. – Un seul téléphone : saisissez 1, puis le numéro à supprimer en tant que destination distante, suivi de #.

Stockage et récupération des appels parqués

Lorsque vous souhaitez stocker un appel, vous pouvez le *parquer* pour qu'une autre personne ou vous-même puissiez le récupérer sur un autre téléphone (par exemple, le téléphone du bureau d'un collègue ou celui d'une salle de conférence) du système de traitement des appels. Le parpage d'appel est une fonction spéciale que votre administrateur système peut paramétrer pour vous.

Pour...	Procédez comme suit :
Stocker un appel actif à l'aide de la fonction de parpage d'appel	Au cours d'un appel, cliquez sur Parquer (vous devrez peut-être cliquer au préalable sur la touche de fonction autres). Cette opération indique à Cisco IP Communicator qu'il doit stocker l'appel. Notez le numéro de parpage d'appels affiché sur l'écran du téléphone et raccrochez.
Récupérer un appel parqué	Entrez le numéro de parpage sur n'importe quel téléphone Cisco IP Communicator ou téléphone IP Cisco du réseau pour vous connecter à l'appel.



Remarque

Vous disposez d'un délai limité pour récupérer l'appel avant qu'il recommence à sonner sur le poste auquel il était destiné à l'origine. Consultez votre administrateur système pour connaître ce délai.

Rubriques connexes

- [Comment traiter les appels simples, page 3-1](#)
- [Utilisation des fonctions Attente et Reprise, page 3-12](#)
- [Transfert d'un appel connecté, page 3-14](#)

Déconnexion de groupes de recherche

Si votre entreprise reçoit un volume important d'appels entrants, vous pouvez être membre d'un groupe de recherche. Un groupe de recherche inclut une série de numéros de répertoire partageant la charge des appels entrants. Lorsque le premier numéro de répertoire du groupe de recherche est occupé, le système recherche le prochain numéro de répertoire disponible dans le groupe et dirige les appels vers ce téléphone.

Lorsque vous n'êtes pas à votre poste, vous pouvez vous déconnecter des groupes de recherche pour que votre téléphone ne sonne pas.

Pour...	Procédez comme suit :
Vous déconnecter des groupes de recherche pour bloquer temporairement les appels de groupes de recherche	Appuyez sur Groupmt ou sur Groupe de recherche . L'écran du téléphone affiche le texte « Déconnecté du grpe rech. »
Vous connecter pour recevoir des appels des groupes de recherche	Appuyez sur Groupmt ou sur Groupe de recherche . Lorsque vous êtes connecté, le bouton Groupe de recherche est allumé.



Conseil



La déconnexion des groupes de recherche n'empêche pas votre téléphone de sonner lorsque d'autres appels arrivent.

Emission et réception d'appels sécurisés

Selon la configuration que votre administrateur système a choisie pour votre système téléphonique, Cisco IP Communicator peut prendre en charge l'établissement et la réception d'appels sécurisés.

Cisco IP Communicator prend en charge les types d'appel suivants :

- Appel *authentifié* : l'identité de tous les téléphones participant à l'appel a été vérifiée.
- Appel *chiffré* : le téléphone reçoit et transmet des données audio chiffrées (votre conversation) sur le réseau IP Cisco. Les appels chiffrés sont également authentifiés.
- Appel *non sécurisé* : au moins un des téléphones participant à l'appel ou la connexion ne prennent pas en charge cette fonction de sécurité ou il n'est pas possible de vérifier l'identité des téléphones.

Pour...	Procédez comme suit :
Contrôler le niveau de sécurité d'un appel	<p>Regardez si l'une des icônes de sécurité suivantes apparaît en haut à droite de la zone d'activité des appels, en regard de l'indicateur de durée d'appel :</p> <p> Appel authentifié ou conférence</p> <p> Appel chiffré ou conférence</p> <p>Si ces icônes ne sont pas affichées, l'appel n'est pas sécurisé.</p>
Déterminer s'il est possible de passer des appels sécurisés au sein de votre société	Contactez votre administrateur système.



Remarque

Des interactions, des restrictions et des limites affectent le fonctionnement des fonctions de sécurité sur Cisco IP Communicator. Pour en savoir plus, contactez votre administrateur système.

Suivi des appels suspects

Si vous recevez des appels suspects ou malveillants, votre administrateur système peut ajouter la fonction d'identification des appels malveillants (IDAM) sur votre téléphone. Cette fonction vous permet d'identifier un appel actif comme suspect, ce qui lance une série de messages automatisés de suivi et de notification. Le système de traitement des appels peut alors identifier et enregistrer la source de l'appel entrant sur le réseau.





Pour...	Procédez comme suit :
Informez votre administrateur système d'un appel suspect ou malveillant	<p>Appuyez sur IDAM.</p> <p>Vous entendez une tonalité et le message <i>IDAM réussie</i> s'affiche sur votre téléphone.</p>

Donner la priorité aux appels critiques

Dans certains environnements spécialisés, tels que des bureaux de l'Armée ou de l'État, il se peut que vous ayez besoin de passer et de recevoir des appels urgents ou critiques. Si vous avez besoin de ce traitement spécialisé des appels, votre administrateur système peut ajouter une fonction de préséance et préemption à plusieurs niveaux (MLPP) sur votre téléphone.

Il est utile de se souvenir des termes suivants :

- La *préséance* indique la priorité associée à un appel.
- La *préemption* est le processus qui permet de mettre fin à un appel existant dont la priorité est inférieure, tout en acceptant un appel de priorité supérieure qui est envoyé vers votre téléphone.

Si...	Procédez comme suit :
Souhaitez pouvoir choisir le niveau de priorité (préséance) d'un appel sortant	Contactez votre administrateur système pour obtenir la liste des numéros de priorité correspondant aux appels.
Souhaitez passer un appel prioritaire (qui a la préséance)	Entrez le numéro d'accès MLPP (que vous a fourni votre administrateur système), puis le numéro de téléphone.
Entendez une sonnerie différente (plus rapide que d'habitude) ou une tonalité d'attente spéciale	Vous recevez un appel prioritaire (qui a la préséance). Une icône MLPP s'affiche sur l'écran de votre téléphone pour indiquer le niveau de priorité de l'appel.
Souhaitez afficher le niveau de priorité d'un appel	<p>Recherchez une icône MLPP sur l'écran de votre téléphone :</p> <ul style="list-style-type: none">  Appel prioritaire  Appel d'importance moyenne (immédiat)  Appel très important (rapide)  Appel de la plus haute importance (suppression rapide) ou appel prioritaire <p>Les appels les plus importants s'affichent en haut de la liste des appels. Si aucune icône MLPP n'apparaît, l'appel est un appel normal (routine).</p>
Vous entendez une tonalité continue qui interrompt votre appel	Cela signifie que vous ou votre interlocuteur recevez un appel qui est prioritaire sur l'appel en cours. Raccrochez immédiatement pour permettre à l'appel plus important de sonner sur votre téléphone.

Conseils

- Lorsque vous passez ou recevez un appel compatible MLPP, vous entendez une sonnerie et une tonalité d'attente spéciales, différentes des sonnerie et tonalité standard.
- Si vous entrez un numéro d'accès MLPP incorrect, un message vocal vous en avertit.
- Un appel MLPP garde son statut prioritaire lorsque vous :
 - le mettez en attente
 - le transférez
 - l'ajoutez à une conférence
 - y répondez par interception.
- La fonction MLPP est prioritaire sur la fonction NPD (Ne pas déranger).

Redirection d'un appel entrant vers Cisco IP Communicator

La fonction d'interception d'appels vous permet de réacheminer un appel en sonnerie sur le téléphone d'un collègue vers votre Cisco IP Communicator pour que vous puissiez répondre à cet appel. L'interception d'appels est une fonction spéciale que votre administrateur système peut configurer pour vous, en fonction de vos besoins en matière de gestion d'appels et de votre environnement de travail. Par exemple, vous pouvez avoir besoin de cette fonction si vous partagez avec vos collègues des responsabilités au niveau de la gestion des appels.

Pour...	Procédez comme suit :
Répondre à un appel en sonnerie sur un autre poste de votre groupe	Cliquez sur un bouton de ligne disponible et sur Intrept . L'appel sonne sur votre ligne.
Répondre à un appel en sonnerie sur un autre poste en dehors du groupe	Cliquez sur un bouton de ligne disponible et sur GrpIntr . Entrez le code d'interception du groupe fourni par votre administrateur système. L'appel sonne sur votre ligne.
Répondre à un appel en sonnerie, que ce soit sur un autre poste de votre groupe ou sur celui d'un groupe associé	Cliquez sur un bouton de ligne disponible et sur AGrpIntr .

Conseils

- Pour prendre l'appel qui sonne depuis plus longtemps, appuyez sur **Intrept** ou sur **GrpIntr**.
- Pour prendre l'appel du groupe d'interception qui a la plus haute priorité, appuyez sur **AGrpIntr**.

Rubriques connexes

- [Transfert d'un appel connecté, page 3-14](#)

Rappel d'une ligne occupée dès qu'elle devient disponible

Si le numéro que vous appelez est occupé ou ne répond pas, vous pouvez configurer Cisco IP Communicator pour vous avertir dès que la ligne devient disponible. Pour configurer la notification, composez le numéro et cliquez sur **Rappel** lorsque vous entendez la tonalité occupé ou la sonnerie. Ensuite, raccrochez.












Lorsque le poste se libère, vous recevez un signal sonore et visuel sur votre téléphone. Le rappel du numéro n'est pas automatique ; vous devrez passer l'appel. Le rappel d'un numéro est une fonction spéciale que votre administrateur système peut configurer pour vous sur votre téléphone.

**Conseil**

Le rappel ne fonctionne pas si le renvoi d'appels est activé sur le poste de votre interlocuteur.

Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne

Selon la configuration, vous pouvez utiliser les indicateurs de fonction de ligne occupée (FLO) pour déterminer l'état d'une ligne téléphonique associée à un bouton de numérotation abrégée, un journal d'appels, ou une liste de répertoire de votre Cisco IP Communicator. Vous pouvez appeler cette ligne quel que soit l'état de l'indicateur FLO. Cette fonction n'empêche pas de composer un numéro.

Pour...	Procédez comme suit :
Afficher l'état d'une ligne de numérotation abrégée	<p>Recherchez l'un des indicateurs suivant près du numéro de ligne :</p> <ul style="list-style-type: none">  +  La ligne est en cours d'utilisation.  +  La ligne est inactive.  L'indicateur FLO n'est pas disponible ou n'est pas configuré pour cette ligne.  +  La ligne est en mode Ne pas déranger.
Afficher l'état d'une ligne figurant dans un journal d'appels ou un répertoire	<p>Recherchez l'un des indicateurs suivant près du numéro de ligne :</p> <ul style="list-style-type: none">  La ligne est en cours d'utilisation.  La ligne est inactive.  L'indicateur FLO n'est pas disponible pour cette ligne.  La ligne est en mode Ne pas déranger.

Utilisation de lignes partagées

Votre administrateur système peut vous affecter une ligne *partagée*. Une ligne partagée est utilisée principalement dans les cas suivants:

- Vous souhaitez utiliser une même ligne pour plusieurs téléphones, afin que votre téléphone de bureau et votre téléphone Cisco IP Communicator soient associés au même numéro de poste, par exemple 23456. Dans ce cas, tous les appels entrants destinés au numéro de poste 23456 sonneront sur le téléphone Cisco IP Communicator et sur le téléphone de bureau et vous pourrez prendre l'appel sur l'un ou l'autre.
- Plusieurs personnes partagent une même ligne. Par exemple, vous êtes directeur et vous partagez une ligne et un poste avec votre assistant. Tous les appels entrants destinés au numéro de poste partagé sonneront alors simultanément sur votre téléphone et celui de votre assistant. Si votre assistant répond, vous pourrez utiliser la fonction de ligne partagée intitulée « Insertion » afin de participer à la conversation engagée.

- Pour plus d'informations sur les lignes partagées, consultez votre administrateur système. Les fonctions de ligne partagée telles que la fonction Insertion ne s'appliquent pas aux lignes standard, non partagées.

Rubriques connexes

- [Procédure pour se connecter personnellement à un appel sur une ligne partagée, page 3-36](#)
- [Procédures pour empêcher d'autres personnes d'afficher ou de se joindre à un appel sur une ligne partagée, page 3-37](#)

Procédure pour se connecter personnellement à un appel sur une ligne partagée

Si vous utilisez une ligne partagée, vous pouvez rejoindre une conversation en cours à l'aide de l'option Insertion. Quand vous utilisez cette fonction, tous les autres interlocuteurs de l'appel entendent un bip signalant votre présence. Lorsque vous raccrochez, les autres interlocuteurs entendent une tonalité de déconnexion et l'appel initial continue. La fonction Insertion s'applique aux lignes partagées uniquement.

Pour...	Procédez comme suit :
Intégrer un appel en cours sur une ligne partagée	Sélectionnez l'appel sur l'écran du téléphone et cliquez sur Insert (vous devez peut-être cliquer auparavant sur la touche de fonction autres).
Terminer un appel en insertion sur une ligne partagée	Raccrochez.

Conseils

- Vous serez déconnecté de l'appel en cours que vous avez intégré sur une ligne partagée si cet appel est mis en attente, transféré ou transformé en conférence téléphonique.
- Vous ne pouvez pas répondre à un appel sur une autre ligne lorsque vous intervenez dans un appel en cours sur une ligne partagée.
- Cliquez sur un bouton de ligne vert lorsque l'appel est actif pour revenir à l'écran principal. Vous obtiendrez ainsi la liste de tous les appels actifs.

Rubriques connexes

- [Comment traiter les appels simples, page 3-1](#)
- [Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne, page 3-34](#)
- [Procédures pour empêcher d'autres personnes d'afficher ou de se joindre à un appel sur une ligne partagée, page 3-37](#)

Procédures pour empêcher d'autres personnes d'afficher ou de se joindre à un appel sur une ligne partagée

Si vous partagez une ligne téléphonique, vous pouvez utiliser la fonctionnalité de confidentialité pour empêcher les personnes qui partagent votre ligne d'afficher vos appels ou de s'y joindre.

Pour...	Procédez comme suit :
Empêcher d'autres personnes d'afficher des appels sur une ligne partagée ou de s'y connecter	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur Confidentiel. 2. Pour vérifier que la fonction de confidentialité est désactivée, vérifiez la présence de l'icône de la fonction désactivée en regard d'un bouton de ligne de couleur orange.
Autoriser d'autres personnes à afficher ou à se joindre aux appels sur une ligne partagée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur Confidentiel. 2. Pour vérifier que la fonction de confidentialité est désactivée, vérifiez la présence de l'icône de la fonction désactivée en regard d'un bouton de ligne de couleur éteint.

Conseils

- Si vous partagez la ligne avec un téléphone dont la fonction de confidentialité est activée, vous pouvez passer et recevoir des appels normalement sur la ligne partagée.
- La fonction de confidentialité s'applique à toutes les lignes partagées de votre téléphone. Par conséquent, si vous avez plusieurs lignes partagées et que la fonction de confidentialité est activée, vos collègues ne pourront pas afficher les appels sur vos lignes partagées, ni s'y joindre.

Rubriques connexes

- [Comment traiter les appels simples, page 3-1](#)
- [Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne, page 3-34](#)
- [Procédure pour se connecter personnellement à un appel sur une ligne partagée, page 3-36](#)

Établissement ou prise d'appels intercom

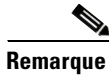
Vous pouvez passer un appel intercom vers un téléphone cible qui répond automatiquement à l'appel en mode Haut-parleur et coupure du microphone. Les appels intercom unidirectionnels permettent d'envoyer un bref message à leur destinataire. Si le destinataire utilise un combiné ou un casque, il entend le message dans ce périphérique. Si le destinataire a déjà un appel en cours, celui-ci se poursuit simultanément.

Le destinataire de l'appel reçoit une tonalité d'alerte intercom et peut alors choisir de :

- Écouter l'appelant, son microphone étant coupé (il peut écouter l'appelant, mais ce dernier ne peut pas l'entendre).
- Mettre fin à l'appel intercom en appuyant sur la touche de fonction **FinApp**. après avoir sélectionné l'appel intercom. Utilisez cette option si vous ne souhaitez pas écouter le message.
- Parler à l'appelant en appuyant sur le bouton intercom actif, en utilisant le combiné, le casque ou le haut-parleur. L'appel intercom devient une connexion bidirectionnelle au cours de laquelle vous pouvez parler avec l'appelant.

Lorsque vous utilisez la fonction intercom, souvenez-vous que :

- À partir d'une ligne intercom, vous ne pouvez appeler que d'autres lignes intercom.
- Vous ne pouvez utiliser qu'une ligne intercom à la fois.
- Vous ne pouvez pas prendre ou passer d'appel intercom si votre appel actif est surveillé ou enregistré.
- Vous ne pouvez pas mettre un appel intercom en attente.



Si vous vous connectez à votre téléphone de bureau tous les jours à l'aide de votre profil de mobilité de poste, vérifiez que votre administrateur système a configuré votre profil de mobilité de poste en y incluant la fonction intercom.

Pour...	Procédez comme suit :
Passer un appel intercom vers une cible intercom préconfigurée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur une ligne intercom cible. 2. Attendez jusqu'à ce que vous entendiez la tonalité d'alerte intercom. 3. Commencez à parler.
Passer un appel intercom vers un numéro intercom	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur une ligne intercom cible. 2. Procédez comme suit : <ul style="list-style-type: none"> - Entrez le numéro intercom cible. - Appuyez sur le numéro abrégé de votre cible. 3. Attendez jusqu'à ce que vous entendiez la tonalité d'alerte intercom. 4. Commencez à parler.
Recevoir un appel intercom	<p>Lorsque vous entendez la tonalité d'alerte intercom, vous pouvez traiter l'appel de l'une des manières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Écouter le message en audio unidirectionnel. • Appuyer sur une ligne intercomme orange active pour parler à l'appelant. (La ligne devient verte lorsque l'appel devient bidirectionnel.) • Appuyez sur Fin app. après avoir sélectionné l'appel intercom pour déconnecter ce dernier.



CHAPITRE 4

Personnalisation des paramètres sur Cisco IP Communicator

- [Accès aux paramètres, page 4-1](#)
- [Réglage du volume d'un appel, page 4-2](#)
- [Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message, page 4-3](#)
- [Personnalisation de l'écran du téléphone, page 4-4](#)
- [Affichage et personnalisation des préférences, page 4-5](#)

Accès aux paramètres

Voici des informations utiles concernant les paramètres de Cisco IP Communicator :

- Vous pouvez accéder à la plupart des paramètres en choisissant **Préférences** dans le menu. Vous pouvez accéder au menu à partir de l'icône de menu dans la barre de boutons de contrôle de la fenêtre, en cliquant avec le bouton droit dans l'interface, ou en appuyant sur Maj+ F10
- Les paramètres associés aux sonneries et aux images d'arrière-plan peuvent être définis en choisissant bouton **Paramètres > Préférences utilisateur**.
- La plupart des paramètres sont accessibles dans IP Communicator, mais quelques-uns d'entre eux sont accessibles en ligne via vos pages Web Options utilisateur.

**Remarque**

Si vous n'obtenez pas de réponse lorsque vous appuyez sur le bouton **Paramètres**, il est possible que votre administrateur système ait désactivé cette touche sur votre téléphone. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.

Rubriques connexes

- [Affichage et personnalisation des préférences, page 4-5](#)
- [Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message, page 4-3](#)
- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)

Réglage du volume d'un appel

Pour...	Procédez comme suit :
Régler le volume au cours d'un appel	<p>Cliquez sur le bouton Volume ou appuyez sur les touches Page préc./Page suiv au cours d'un appel ou après avoir déclenché la tonalité. Cliquez sur Enreg. pour adopter le nouveau volume comme niveau par défaut du mode audio actif.</p> <p>Vous pouvez également régler le niveau du volume à l'aide des options de réglage de l'ordinateur ou des réglages disponibles sur le périphérique audio (voir la section Conseils pour plus d'informations sur la procédure à suivre).</p>
Régler le volume de la sonnerie	Cliquez sur le bouton Volume alors que Cisco IP Communicator est raccroché (aucun appel et aucune tonalité en cours). Le nouveau volume de la sonnerie est automatiquement enregistré.

Conseils

- Vous pouvez régler le volume uniquement pour le mode audio actif. Si vous augmentez le volume en mode Haut-parleur, par exemple, le volume du mode Casque demeure inchangé.
- Si vous réglez le volume d'un mode audio sans enregistrer la modification, le niveau précédent sera rétabli lorsque vous réutiliserez ce mode.
- Si vous réglez le volume d'un périphérique audio directement sur celui-ci (par exemple, si vous réglez les contrôles de volume de l'ordinateur), il est possible que la fenêtre Vérifier les paramètres audio apparaisse au prochain démarrage de Cisco IP Communicator. Voir [Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 1-6](#).

Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message

Vous pouvez personnaliser la manière dont Cisco IP Communicator signale la présence d'un appel entrant ou d'un nouveau message vocal sur chacune de vos lignes. La personnalisation des sonneries et autres indicateurs peut vous aider à différencier rapidement plusieurs lignes. Par exemple, vous pouvez sélectionner un pépiement d'oiseau pour indiquer que l'appel entrant est sur la ligne 1 et un battement de tambour pour les appels entrants sur la ligne 2. Les options des pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM peuvent varier. Si vous ne parvenez pas à trouver une option, contactez votre administrateur système.

Pour...	Procédez comme suit :
Utiliser une mélodie différente pour chaque ligne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Paramètres et sélectionnez Préférences utilisateur > Sonneries. 2. Choisissez une ligne téléphonique ou la sonnerie par défaut. 3. Sélectionnez une sonnerie pour en entendre un échantillon. 4. Appuyez sur Sélect. et sur Enreg. pour utiliser cette sonnerie, ou appuyez sur Annuler.
Modifier la séquence de la sonnerie (clignotement seulement, une sonnerie, bip seulement, etc.)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur Cisco Unified CM dans le menu contextuel. 2. Accédez aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM. 3. Sélectionnez votre périphérique. 4. Cliquez sur Paramètres de ligne, et effectuez des sélections dans la section Paramètres de sonnerie.

Pour...	Procédez comme suit :
Modifier le comportement de l'indicateur de message vocal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur Cisco Unified CM dans le menu contextuel. 2. Accédez aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM. 3. Sélectionnez votre périphérique. 4. Cliquez sur Paramètres de ligne, et effectuez vos modifications dans la section Indicateur de messages en attente. En général, la stratégie par défaut est de toujours allumer l'indicateur lorsque vous recevez un nouveau message vocal. <p>Notez l'emplacement de l'indicateur de messages en attente :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si vous utilisez le mode par défaut (clik droit > Apparences > Mode par défaut), l'indicateur est la bande lumineuse qui apparaît sur le côté gauche de l'interface. • Si vous utilisez le mode compact (clik droit > Apparences > Mode compact), l'indicateur est l'icône d'enveloppe clignotante à côté du bouton de ligne.

Rubriques connexes

- [Réglage du volume d'un appel, page 4-2](#)
- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)

Personnalisation de l'écran du téléphone

Pour...	Procédez comme suit :
Modifier l'image d'arrière-plan de l'écran du téléphone	Cliquez sur le bouton Paramètres et sélectionnez >Préférences utilisateur > Images d'arrière-plan . Cliquez sur le bouton affiché à gauche de l'image à utiliser, cliquez sur Sélect. , puis sur Aperçu pour afficher l'arrière-plan. Cliquez sur Quitter pour revenir au menu de sélection. Cliquez sur Enreg. pour accepter l'image ou sur Annuler pour revenir au paramètre précédemment enregistré.
Modifier la langue de l'écran de votre téléphone	Connectez-vous à vos pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM et sélectionnez votre périphérique. Sélectionnez Options utilisateur > Paramètres utilisateur , modifiez les informations sur la langue de l'utilisateur, puis cliquez sur Enreg.

Rubriques connexes

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)

Affichage et personnalisation des préférences

Vous pouvez accéder à la plupart des paramètres de Cisco IP Communicator par le biais de la fenêtre Préférences (**clic droit** > **Préférences**).

- [Paramètres utilisateur, page 4-5](#)
- [Paramètres réseau, page 4-7](#)
- [Paramètres audio, page 4-8](#)
- [Affectation de modes audio, page 4-9](#)
- [Paramètres audio du réseau, page 4-13](#)
- [Paramètres audio avancés, page 4-13](#)
- [Paramètres de répertoire, page 4-15](#)

Paramètres utilisateur

Vous pouvez accéder à l'onglet Utilisateur de la fenêtre Préférences (**clic droit** > **Préférences** > **onglet Utilisateur**).

Élément	Description	Pour plus d'informations, consultez...
Activer la journalisation	Lorsque cette option est activée, votre administrateur système peut extraire des journaux Cisco IP Communicator détaillés pour procéder à la résolution de problèmes. Votre administrateur système peut vous demander d'activer ce paramètre.	Dépannage Cisco IP Communicator, page 8-1
Fermer masque l'application	Lorsque vous activez cette fonctionnalité puis fermez l'application, CIPC n'est pas fermé : il est caché dans l'icône de la barre d'état système . Double-cliquez sur l'icône de la barre d'état système pour restaurer l'application. Cette fonctionnalité est activée par défaut.	Passer un appel, page 3-3

Élément	Description	Pour plus d'informations, consultez...
Ramener au premier plan lors d'un appel actif	Lorsque cette option est activée, l'application est affichée au-dessus de toutes les autres lorsqu'un appel entrant arrive. Lorsque l'option est désactivée, l'application n'est pas affichée au-dessus des autres lorsqu'un appel entrant arrive. Les seuls éléments indiquant l'arrivée de l'appel sont la sonnerie et la fenêtre intempesive de notification.	Réponse à un appel, page 3-9
Masquer la notification d'appel entrant	Lorsque cette option, le message de notification d'appel entrant ne s'affiche plus lorsqu'un appel arrive.	Réponse à un appel, page 3-9
Utiliser la valeur par défaut (Serveur TFTP)	Lorsque cette option est sélectionnée, l'adresse du serveur TFTP spécifiée dans l'onglet Paramètres réseau est utilisée. Il s'agit de la valeur par défaut. Le format est le suivant : http://<adresse IP du serveur TFTP par défaut>/utilisateurccm Votre administrateur système vous indiquera si vous devez modifier ce paramètre.	Chapitre 7, “Personnalisation de Cisco IP Communicator à l'aide des options utilisateur Cisco Unified CM”
Utiliser une URL spécifique	Saisissez une autre URL à utiliser lors de l'ouverture de la page Options utilisateur Cisco Unified CM. Utilisez le format suivant : http://<nomd'hôte>/utilisateurccm Votre administrateur système vous indiquera si vous devez modifier ce paramètre.	Chapitre 7, “Personnalisation de Cisco IP Communicator à l'aide des options utilisateur Cisco Unified CM”

Rubriques connexes

- [Paramètres réseau, page 4-7](#)
- [Paramètres audio, page 4-8](#)
- [Paramètres de répertoire, page 4-15](#)

Paramètres réseau

Vous pouvez accéder à l'onglet Réseau de la fenêtre Préférences (**clic droit > Préférences > onglet Réseau**).



Attention

La modification de ces paramètres risque d'entraîner une panne sur votre téléphone. Ne modifiez pas ces paramètres avant d'avoir consulté votre administrateur système.

Élément	Description	Pour plus d'informations, consultez...
Utiliser l'adaptateur réseau pour générer le nom de périphérique	Ce paramètre, défini immédiatement après l'installation, permet à Cisco IP Communicator de s'identifier sur le réseau ; il n'est pas utilisé pour les transmissions audio. C'est pourquoi vous n'avez pas besoin de modifier ce paramètre une fois qu'il a été défini, à moins que vous ne supprimiez ou désactiviez définitivement la carte réseau sélectionnée. Dans ce cas, contactez votre administrateur système avant de sélectionner une autre carte. Si vous disposez de plusieurs cartes réseau et si vous êtes invité à en choisir une immédiatement après l'installation de Cisco IP Communicator, votre administrateur système vous indiquera quelle carte utiliser.	Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator, page 1-9
Utiliser ce nom de périphérique	Ce paramètre permet de saisir un nom de périphérique en texte libre que Cisco IP Communicator pourra utiliser pour s'identifier auprès du réseau. Votre administrateur système vous fournira le nom du périphérique.	Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator, page 1-9
Zone Serveurs TFTP	Cette zone permet d'indiquer les serveurs TFTP ou de rétablir l'utilisation du serveur TFTP par défaut. Votre administrateur vous indiquera si vous devez modifier ce paramètre.	Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator, page 1-9

Rubriques connexes

- [Paramètres audio, page 4-8](#)
- [Paramètres de répertoire, page 4-15](#)

Paramètres audio

Vous pouvez accéder à l'onglet Audio de la fenêtre Préférences (**clic droit > Préférences > onglet Audio**).

Élément	Description	Pour plus d'informations, voir...
Zone Périphériques pour les modes audio	Cette zone permet d'associer un périphérique à un mode audio. La liste déroulante affiche les périphériques audio actuellement disponibles, installés avant le démarrage de Cisco IP Communicator. Pour des informations sur le paramètre Périphérique audio Windows par défaut , voir Sélection d'un mode audio , page 4-9.	<ul style="list-style-type: none"> • Installation de périphériques audio avant le lancement initial, page 1-3 • Affectation de modes audio, page 4-9 • Utilisation de casques d'écoute et d'autres périphériques audio avec Cisco IP Communicator, page 5-1
Zone Périphérique pour la sonnerie	Cette zone permet d'associer un périphérique à la sonnerie.	Installation de périphériques audio avant le lancement initial , page 1-3
Optimiser pour une bande passante étroite	Si vous utilisez Cisco IP Communicator sur une connexion à distance (par exemple, la connexion VPN de votre domicile ou d'un hôtel), vous risquez de rencontrer des problèmes de qualité vocale en raison d'une bande passante insuffisante. Lorsque vous utilisez Cisco IP Communicator sur une connexion à distance, vous pouvez éviter les éventuels problèmes de son robotisé et d'autres problèmes en activant l'option Optimiser pour une bande passante étroite.	Dépannage Cisco IP Communicator , page 8-1
Bouton Réseau	Ce bouton permet d'ouvrir la fenêtre Paramètres audio réseau.	Paramètres audio du réseau , page 4-13
Bouton Avancés	Ce bouton permet d'ouvrir la fenêtre Paramètres audio avancés.	Paramètres audio avancés , page 4-13

Rubriques connexes

- [Affectation de modes audio](#), page 4-9
- [Paramètres audio du réseau](#), page 4-13
- [Paramètres audio avancés](#), page 4-13

Affectation de modes audio

Vous devez affecter un mode audio à chaque périphérique audio utilisé avec Cisco IP Communicator :

- mode Casque
- mode Haut-parleur
- mode Combiné
- mode de sonnerie

La sélection d'un mode audio indique à Cisco IP Communicator quels périphériques audio utiliser pour les entrées et les sorties audio.

Au démarrage initial de Cisco IP Communicator, vous pouvez affecter des périphériques audio à des modes audio à l'aide de l'Assistant de réglage audio. Vous pouvez ensuite affecter des périphériques audio aux modes en cliquant avec le bouton droit dans Cisco IP Communicator et en sélectionnant **Préférences > onglet Audio**.

Rubriques connexes

- [Installation de périphériques audio avant le lancement initial, page 1-3](#)
- [Sélection d'un mode audio, page 4-9](#)
- [Activation d'un mode audio, page 4-11](#)
- [À propos des périphériques audio des listes déroulantes Audio, page 4-12](#)

Sélection d'un mode audio

Par défaut, Cisco IP Communicator sélectionne un périphérique audio pour tous les modes audio et pour la sonnerie. Il peut s'agir d'une carte son, par exemple. Si vous disposez de plusieurs périphériques audio, vous bénéficiez d'options de configuration supplémentaires. Par exemple, si vous utilisez un casque USB, vous pouvez le sélectionner pour le mode Casque et l'activer en cliquant sur le bouton **Casque**.

Vous pouvez conserver la configuration par défaut ou la personnaliser. Si vous décidez de personnaliser la configuration, suivez les recommandations ci-après :

- Si vous utilisez un casque USB, associez-le au mode Casque.
- Si vous utilisez un haut-parleur USB externe, associez-le au mode Haut-parleur.
- Si vous utilisez un combiné USB, associez-le au mode Combiné.
- Si vous utilisez un casque analogique, associez la carte son de l'ordinateur au mode Casque.
- Si vous ne disposez pas d'un haut-parleur externe, sélectionnez la carte son de l'ordinateur pour le mode Haut-parleur.
- Associez la sonnerie au périphérique qui doit vous signaler les appels entrants. Notez toutefois que si vous associez la sonnerie à une carte son et branchez un casque analogique sur l'ordinateur, vous n'entendrez pas le téléphone sonner si vous ne portez pas le casque.



Conseil

Vous pouvez utiliser les paramètres de lecture et d'enregistrement du son du Panneau de configuration de Windows (**Sons et multimédia > onglet Audio** ou **Sons et périphériques audio > onglet Audio** pour Windows XP) comme périphériques audio de Cisco IP Communicator. Dans la fenêtre Préférences de Cisco IP Communicator (**clic droit > Préférences > onglet Audio**), sélectionnez **Périphérique audio Windows par défaut** dans la liste déroulante pour un ou plusieurs paramètres et cliquez sur **OK**. Utilisez cette méthode pour utiliser un périphérique pour la lecture du son et un autre (par exemple, un microphone de caméra VT) pour l'enregistrement du son.

Rubriques connexes

- [Activation d'un mode audio, page 4-11](#)
- [À propos des périphériques audio des listes déroulantes Audio, page 4-12](#)

Activation d'un mode audio

Pour...	Procédez comme suit :
Activer le mode Casque	<p>Cliquez sur le bouton Casque (éteint). Cette action active le périphérique que vous avez sélectionné pour ce mode.</p> <p>Si vous souhaitez adopter le mode Casque comme mode par défaut, cliquez sur le bouton Casque (éteint) et sur FinApp.</p> <p>Le mode Casque restera le mode audio par défaut tant que le bouton Casque sera allumé (sauf si un combiné USB est activé).</p>
Activer le mode Haut-parleur	<p>Cliquez sur le bouton Haut-parleur. Cette action active le périphérique que vous avez sélectionné pour ce mode.</p> <p>Par défaut, le mode Haut-parleur est activé lorsque vous cliquez sur les touches de fonction, les boutons de ligne et les boutons de numérotation abrégée (sauf si un combiné USB est activé).</p>
Activer le mode Combiné	<p>Décrochez à l'aide du combiné USB (à condition que ce périphérique soit disponible et associé au mode Combiné). La méthode employée pour décrocher le combiné USB dépend de la façon dont le combiné est conçu. Vous devrez peut-être appuyer sur un interrupteur ou sur un bouton de <i>mise en route</i>.</p>
Activer la sonnerie	<p>La sonnerie est activée quand vous recevez un appel.</p>

Rubriques connexes

- [Sélection d'un mode audio, page 4-9](#)
- [À propos des périphériques audio des listes déroulantes Audio, page 4-12](#)
- [Utilisation d'un casque, page 5-2](#)
- [Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur, page 5-4](#)
- [Utilisation d'un combiné USB, page 5-5](#)

À propos des périphériques audio des listes déroulantes Audio

Les listes déroulantes Audio de l'onglet Audio (**clic droit** > **Préférences** > onglet **Audio**) contiennent un ou plusieurs périphériques audio. Voici quelques informations sur le contenu de ces listes :

- Si un seul périphérique audio est installé au démarrage de Cisco IP Communicator, un seul périphérique audio apparaît dans chaque liste.
- Tous les périphériques audio installés ne figurent pas dans les listes des modes audio. Les périphériques *présentés* dans ces menus sont ceux nécessitant des pilotes (combinés USB, casques USB et cartes son).
- Les périphériques audio analogiques, qui se branchent dans les prises audio de l'ordinateur, ne figurent *pas* dans les listes de modes audio. Cisco IP Communicator ne fait aucune distinction entre les périphériques audio analogiques et votre carte son. Pour sélectionner un périphérique analogique, sélectionnez votre carte son
- Si aucun périphérique audio USB installé et aucune carte son ne figurent dans la liste, vérifiez que le périphérique est inséré et relancez Cisco IP Communicator. Cisco IP Communicator ne reconnaît que les périphériques audio qui sont installés et branchés lors du lancement de l'application.)



Remarque

Si le système d'exploitation Windows trouve des périphériques audio et si *Périphérique audio Windows par défaut* apparaît dans la liste déroulante, consultez [Sélection d'un mode audio](#), page 4-9.

Rubriques connexes

- [Installation de périphériques audio avant le lancement initial](#), page 1-3
- [Utilisation de l'Assistant de réglage audio](#), page 1-6
- [Affichage et personnalisation des préférences](#), page 4-5
- [Suppression et réinstallation de périphériques audio](#), page 5-6

Paramètres audio du réseau

Vous pouvez accéder à l'onglet Audio du réseau de la fenêtre Préférences (**clic droit > Préférences > onglet Audio > bouton Réseau**).



Attention

La modification de ces paramètres risque d'entraîner une panne sur votre téléphone. Ne modifiez pas ces paramètres avant d'avoir consulté votre administrateur système.

Élément	Description
Zone Adresse IP audio	Le paramètre par défaut de cette zone est Détecter automatiquement . Ne le modifiez que si l'administrateur système vous le demande.
Zone Plage de ports audio	Le paramètre par défaut de cette zone est Utiliser la plage de ports par défaut . Ne le modifiez que si l'administrateur système vous le demande.

Rubriques connexes

- [Paramètres audio, page 4-8](#)
- [Paramètres audio avancés, page 4-13](#)
- [Dépannage Cisco IP Communicator, page 8-1](#)

Paramètres audio avancés

Vous pouvez accéder aux paramètres audio avancés dans la fenêtre Préférences (**clic droit > Préférences > onglet Audio > bouton Avancés**).

Élément	Description	Pour plus d'informations, voir...
Mode	Sélectionne le mode audio (haut-parleur, casque ou combiné) auquel appliquer les modifications.	<ul style="list-style-type: none"> • Affectation de modes audio, page 4-9 • Utilisation de casques d'écoute et d'autres périphériques audio avec Cisco IP Communicator, page 5-1
Noise Suppression Enabled (Annulation du bruit active)	Tente de supprimer les bruits de fond entendus dans le microphone et qui interfèrent avec votre voix. L'annulation du bruit est activée par défaut.	Dépannage Cisco IP Communicator, page 8-1
Levels of Aggressiveness (Niveaux d'agressivité)	<p>Définit le degré d'annulation du bruit. L'annulation de bruit minimale est la valeur par défaut.</p> <p>Vous devez augmenter le niveau d'agressivité d'un cran si votre interlocuteur se plaint de ne pas bien vous entendre à cause des bruits de fond.</p> <p>Ne passez pas directement d'un extrême à l'autre ; par exemple, passez toujours du niveau minimum au niveau moyen, et du niveau moyen au niveau maximum. Tentez de sélectionner le mode le moins agressif pour réduire ou éliminer le bruit.</p> <p>Remarque En changeant le niveau d'agressivité, vous risquez de modifier également la manière dont votre voix est transmise. Votre interlocuteur risque d'entendre une voix robotisée ou métallique.</p>	Dépannage Cisco IP Communicator, page 8-1

Élément	Description	Pour plus d'informations, voir...
Bouton OK	Enregistre toutes les modifications effectuées (y compris les changements apportés aux modes qui ne sont pas actuellement sélectionnés).	Affectation de modes audio, page 4-9
Bouton Appliquer à tous	Applique les paramètres du mode audio actuellement sélectionné à tous les autres modes audio.	Affectation de modes audio, page 4-9

Rubriques connexes

- [Paramètres audio, page 4-8](#)
- [Paramètres audio du réseau, page 4-13](#)

Paramètres de répertoire

Vous pouvez accéder à l'onglet Répertoires de la fenêtre Préférences (**clic droit > Préférences > onglet Répertoires**).

Avant d'utiliser la fonction Recherche rapide pour consulter les répertoires d'entreprise, vous devrez peut-être entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe dans la fenêtre Répertoires. Essayez tout d'abord d'utiliser la fonction Recherche rapide sans entrer ces informations. Si la fonction ne répond pas, demandez vos nom d'utilisateur et mot de passe pour la fenêtre Répertoires à votre administrateur système et entrez ces informations ici.

Vous devez également indiquer vos nom d'utilisateur et mot de passe pour les répertoires dans cette fenêtre si vous souhaitez utiliser la fonction Recherche rapide pour consulter votre Carnet d'adresses personnel.

Rubriques connexes

- [Utilisation du répertoire personnel, page 6-7](#)
- [Saisie d'informations de mot de passe pour la fonction Recherche rapide, page 6-11](#)



CHAPITRE 5

Utilisation de casques d'écoute et d'autres périphériques audio avec Cisco IP Communicator

Ce chapitre décrit comment utiliser des périphériques tels qu'un combiné, un casque d'écoute et les haut-parleurs et le microphone de l'ordinateur avec les modes audio de Cisco IP Communicator (mode Combiné, mode Casque et mode Haut-parleur).

- [Obtention de périphériques audio, page 5-1](#)
- [Utilisation d'un casque, page 5-2](#)
- [Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur, page 5-4](#)
- [Utilisation d'un combiné USB, page 5-5](#)
- [Suppression et réinstallation de périphériques audio, page 5-6](#)

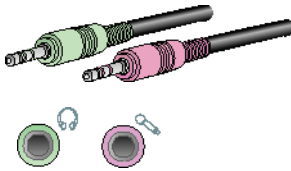
Obtention de périphériques audio

Votre administrateur système vous fournira peut-être des périphériques audio. Si vous prévoyez d'en acheter, demandez à votre administrateur système de vous fournir la plus récente liste de périphériques pris en charge.

Utilisation d'un casque


Vous pouvez utiliser un casque USB ou un casque analogique avec Cisco IP Communicator.

- Les casques USB sont dotés de fiches plates et rectangulaires qui se branchent dans un port USB de votre ordinateur.
- Les casques analogiques sont dotés de fiches rondes qui se branchent dans les connecteurs audio de l'ordinateur.



Les casques analogiques fonctionnent avec la carte son de l'ordinateur et ne nécessitent pas de pilote de périphérique.

Le tableau suivant indique comment utiliser un casque pour passer et prendre des appels.

Pour...	Procédez comme suit :
Utiliser un casque pour passer et prendre des appels	<p>Vérifiez que le bouton Casque est activé (allumé) pour indiquer que Cisco IP Communicator fonctionne en mode Casque. Vous pouvez activer et désactiver le mode Casque en cliquant sur le bouton Casque ou à l'aide du raccourci clavier Ctrl + H.</p> <p>Si vous utilisez un casque en tant que périphérique audio principal, il est utile de garder le bouton Casque allumé même après la fin d'un appel, en cliquant sur FinApp. au lieu d'appuyer sur le bouton Casque pour raccrocher. Lorsque le bouton Casque n'est pas allumé, Cisco IP Communicator utilise le mode Haut-parleur comme mode audio par défaut. Cisco IP Communicator répond à l'activation de touches de fonctions et de boutons de numérotation abrégée, ainsi qu'à d'autres fonctionnalités, en acheminant l'audio par le biais du mode actif.</p> <p>Vous pouvez utiliser un casque avec tous les contrôles de Cisco IP Communicator, y compris le bouton Volume et le bouton Secret.</p>
	<p> Remarque Bien que les casques analogiques fonctionnent en mode Haut-parleur, leur utilisation en mode Casque permet d'améliorer la qualité du son.</p>

Pour...	Procédez comme suit :
Utiliser un casque analogique comme périphérique audio unique	Suivez les directives décrites à la ligne précédente. Souvenez-vous que la sonnerie n'est audible que par le biais des haut-parleurs de votre casque lorsque ce dernier est branché dans votre ordinateur. Vous devez porter votre casque pour pouvoir entendre la sonnerie du téléphone.
Utiliser la fonction Réponse automatique avec un casque	Gardez le bouton Casque activé (allumé) en cliquant sur FinApp pour raccrocher. (Cliquez d'abord sur le bouton Casque si nécessaire). Lorsque le bouton Casque est allumé, Cisco IP Communicator fonctionne en mode Casque.
Passer au mode Casque pendant un appel	Cliquez sur le bouton Casque ou utilisez le raccourci clavier Ctrl + H . Si vous utilisiez un combiné USB avant le changement de mode, vous pouvez l'éteindre ou le raccrocher.



Conseil

La fonction Réponse automatique est une fonction spéciale que votre administrateur système peut activer pour vous si vous recevez un volume important d'appels entrants, ou si vous gérez les appels d'autres personnes. Lorsque la fonction Réponse automatique est activée, Cisco IP Communicator répond automatiquement aux appels téléphoniques et les achemine par le biais du mode Haut-parleur ou du mode Casque, selon votre configuration.

Rubriques connexes

- [Comment traiter les appels simples, page 3-1](#)
- [Affectation de modes audio, page 4-9](#)
- [Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur, page 5-4](#)

Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur

Vous pouvez utiliser la carte son de l'ordinateur pour passer et prendre des appels en mode Haut-parleur.

Pour...	Procédez comme suit :
Utiliser votre ordinateur comme un téléphone à haut-parleur pour passer et prendre des appels	<p>Vérifiez que le bouton Haut-parleur est allumé pour vous assurer que Cisco IP Communicator fonctionne en mode Haut-parleur. À l'encontre des autres modes, le mode Haut-parleur permet la suppression de l'écho. Vous pouvez activer et désactiver le mode Haut-parleur en cliquant sur le bouton Haut-parleur ou à l'aide du raccourci clavier Ctrl + P.</p> <p>Le mode Haut-parleur est activé par défaut. Cela signifie que de nombreuses actions nécessaires pour passer ou prendre un appel (telles que l'utilisation d'un bouton de numérotation abrégée ou d'une touche de fonction) déclenchent automatiquement le mode Haut-parleur.</p> <p>Remarque Lorsqu'un casque analogique est branché sur votre ordinateur, vous ne pouvez pas entendre de son par le biais des haut-parleurs de l'ordinateur en mode Haut-parleur.</p>
Passer au mode Haut-parleur pendant un appel	<p>Cliquez sur le bouton Haut-parleur ou utilisez le raccourci clavier Ctrl + P. Si vous utilisiez un combiné avant le changement de mode, éteignez-le ou raccrochez-le.</p>
Utiliser le haut-parleur de l'ordinateur comme sonnerie pour vous avertir des appels entrants	<p>Vérifiez que votre carte son est affectée au mode Sonnerie et que vous n'avez pas coupé le son du haut-parleur de l'ordinateur. Si vous branchez un casque analogique sur votre ordinateur, la sonnerie n'est audible que par le biais des haut-parleurs du casque.</p>
Utiliser la fonction Réponse automatique en mode Haut-parleur	<p>Cliquez sur le bouton Haut-parleur pour passer, prendre ou mettre fin à des appels, pour ouvrir et fermer des lignes et pour passer d'un autre périphérique audio au mode Haut-parleur. Comme le mode Haut-parleur est activé par défaut, il n'est pas nécessaire de garder le bouton correspondant allumé comme pour le mode Casque.</p>



Conseil

La fonction Réponse automatique est une fonction spéciale que votre administrateur système peut activer pour vous si vous recevez un volume important d'appels entrants, ou si vous gérez les appels d'autres personnes. Lorsque la fonction Réponse automatique est activée, Cisco IP Communicator répond automatiquement aux appels téléphoniques et les achemine par le biais du mode Haut-parleur ou du mode Casque, selon votre configuration.

Rubriques connexes

- [Comment traiter les appels simples, page 3-1](#)
- [Affectation de modes audio, page 4-9](#)
- [Utilisation d'un casque, page 5-2](#)
- [Utilisation d'un combiné USB, page 5-5](#)

Utilisation d'un combiné USB

Vous devez affecter un combiné USB au mode Combiné. Cette configuration permet à Cisco IP Communicator de savoir si le combiné est raccroché ou décroché, pour que vous puissiez, par exemple, mettre fin à un appel en raccrochant le combiné USB. Pour plus d'informations sur cette affectation, voir [Affectation de modes audio, page 4-9](#).

Pour...	Procédez comme suit :
Passer ou mettre fin à un appel à l'aide du combiné	Activer ou désactiver le combiné USB. De nombreux combinés sont dotés d'un crochet commutateur ou d'un interrupteur. Soulevez le combiné ou activez-le pour le décrocher. Vous pouvez utiliser un combiné USB avec tous les contrôles de Cisco IP Communicator, y compris le bouton Volume et le bouton Secret .
Passer au mode Combiné pendant un appel	Soulevez le combiné (ou activez-le comme il convient).

Rubriques connexes

- [Installation de périphériques audio avant le lancement initial, page 1-3](#)
- [Comment traiter les appels simples, page 3-1](#)
- [Utilisation d'un casque, page 5-2](#)
- [Utilisation de votre ordinateur comme poste téléphonique à haut-parleur, page 5-4](#)
- [Suppression et réinstallation de périphériques audio, page 5-6](#)

Suppression et réinstallation de périphériques audio

Si vous utilisez Cisco IP Communicator sur un ordinateur portable, vous devrez sans doute souvent supprimer et réinstaller les périphériques audio lorsque vous vous déplacez. Le tableau suivant contient des informations sur la réinstallation d'un périphérique audio lorsque vous êtes prêt à l'utiliser de nouveau.

Pour...	Procédez comme suit :
Réinstaller un combiné USB, un casque USB ou une carte son préalablement réglés	<ol style="list-style-type: none"> 1. Installer le périphérique audio (par exemple, branchez le combiné USB) lorsque Cisco IP Communicator n'est pas en cours d'exécution. 2. Lancez Cisco IP Communicator. 3. Sélectionnez le périphérique et réglez-le si nécessaire. Vous pouvez accéder manuellement à l'Assistant de réglage audio par le biais de Cisco IP Communicator (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Audio). 4. Si nécessaire, affectez le périphérique aux modes audio souhaités.
Installer un nouveau périphérique lorsque l'application est en cours d'exécution et l'utiliser comme périphérique audio de Cisco IP Communicator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Audio, et sélectionnez le périphérique dans la liste déroulante pour le mode audio. 2. Cliquez sur OK. 3. Réglez le périphérique lorsque l'Assistant de réglage audio est automatiquement lancé.
Définissez un périphérique spécifique à utiliser lors du prochain appel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Vérifiez que Cisco IP Communicator est en cours d'exécution. 2. Configurez-le pour utiliser le périphérique Windows par défaut (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Préférences > onglet Audio et sélectionnez Périphérique audio Windows par défaut). 3. Connectez un nouveau périphérique et définissez-le comme périphérique audio Windows par défaut dans le Panneau de configuration de Windows. 4. Lancez manuellement l'Assistant de réglage audio (cliquez avec le bouton droit de la souris sur > Assistant de réglage audio) pour régler ce périphérique avant de l'utiliser. <p>Si vous redémarrez l'application sans avoir réglé le périphérique, l'Assistant de réglage audio est automatiquement lancé afin que vous puissiez régler le périphérique, et Cisco IP Communicator utilise ce périphérique lors du prochain appel.</p>

Conseils

- Chaque fois que vous le lancez, Cisco IP Communicator vérifie que le périphérique audio que vous avez utilisé lors de votre session précédente est présent. Si le périphérique est introuvable, Cisco IP Communicator vous invite à le brancher.
- Si vous installez un périphérique audio qui nécessite des pilotes de périphérique (un combiné USB, un casque USB ou une carte son) *après le* lancement de Cisco IP Communicator, ce dernier ne reconnaîtra pas le périphérique tant que vous n'aurez pas lancé à nouveau l'application. L'Assistant de réglage audio est automatiquement lancé afin que vous puissiez régler le périphérique.
- Si vous utilisez Cisco IP Communicator sur une connexion à distance, établissez la connectivité VPN avant de lancer Cisco IP Communicator.
- Si vous réinstallez un combiné ou un casque USB sur un poste de travail Microsoft Vista, assurez-vous que le système d'exploitation détecte le périphérique USB. Sinon, Cisco IP Communicator ne pourra pas le trouver.

Rubriques connexes

- [Installation de périphériques audio avant le lancement initial, page 1-3](#)
- [Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 1-6](#)
- [Affectation de modes audio, page 4-9](#)
- [Suppression et réinstallation de périphériques audio, page 5-6](#)



CHAPITRE 6

Utilisation de la messagerie vocale, des journaux d'appels et des répertoires sur Cisco IP Communicator

- [Accès aux messages vocaux, page 6-1](#)
- [Utilisation des journaux d'appels, page 6-3](#)
- [Composition à partir d'un répertoire, page 6-5](#)
- [Utilisation du répertoire personnel, page 6-7](#)

Accès aux messages vocaux

Votre société détermine le service de messagerie vocale utilisé par votre système téléphonique. Pour obtenir des informations précises et détaillées sur ce service, consultez la documentation correspondante. Le tableau suivant fournit une vue d'ensemble des fonctionnalités du service de messagerie vocale.

Pour...	Procédez comme suit :
Configurer et personnaliser votre service de messagerie vocale	Cliquez sur le bouton Messages et suivez les invites vocales. Si un menu apparaît à l'écran de votre téléphone, sélectionnez l'élément de menu approprié.
Consulter vos nouveaux messages vocaux	<p>Recherchez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un témoin lumineux rouge fixe sur votre combiné. (Cet indicateur peut varier.) • Une icône d'enveloppe clignotante et un message texte sur l'écran du téléphone. <p>Remarque Le témoin lumineux rouge et l'icône de message en attente ne s'affichent que lorsque vous avez un message sur votre ligne principale, même si des messages vocaux arrivent sur d'autres lignes.</p> <p>Vérifiez si :</p> <p>Une tonalité accélérée se fait entendre dans le combiné, le casque ou le haut-parleur lorsque vous passez un appel.</p> <p>Remarque La tonalité accélérée est propre à la ligne. Vous ne l'entendez que lorsque vous utilisez la ligne associée au message en attente.</p>
Écouter vos messages vocaux ou accéder au menu des messages vocaux	Cliquez sur le bouton Messages . Selon le service de messagerie vocale dont vous disposez, cette opération compose automatiquement le numéro du service de messagerie ou affiche un menu à l'écran.
Transférer un appel vers votre système de messagerie vocale	Cliquez sur Rvoi Im . La fonction Rvoi Im transfère automatiquement un appel (y compris un appel en sonnerie ou en attente) vers votre système de messagerie vocale. Les appelants entendent le message d'accueil de votre messagerie vocale et peuvent vous laisser un message.

Rubriques connexes

- [Contrôle des paramètres de ligne, page 7-10](#)
- [Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message, page 4-3](#)

Utilisation des journaux d'appels

Cisco IP Communicator tient à jour des journaux d'appels. Les journaux contiennent les enregistrements de vos appels en absence, passés et reçus.

Pour...	Procédez comme suit :
Afficher les journaux d'appels	Cliquez sur le bouton Répertoires et choisissez Appels en absence , Appels composés ou Appels reçus . Chaque journal peut contenir un maximum de 100 enregistrements.
Afficher les détails d'un enregistrement d'appel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires et choisissez Appels en absence, Appels composés ou Appels reçus. 2. Mettre un enregistrement d'appel en surbrillance 3. Appuyez sur Détails. Cette action permet d'afficher des informations comme le numéro appelé, le numéro de l'appelant, l'heure et la durée de l'appel (uniquement pour les appels passés et reçus).
Effacer les enregistrements d'appels de tous les journaux	Cliquez sur le bouton Répertoires puis sur Effacer .
Effacer tous les enregistrements d'appels d'un journal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires et choisissez Appels en absence, Appels composés ou Appels reçus. 2. Mettre un enregistrement d'appel en surbrillance 3. Appuyez sur Effacer. (Vous devrez peut-être appuyer d'abord sur la touche de fonction autres pour afficher le bouton Effacer).
Effacer un seul enregistrement d'appel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires et choisissez Appels en absence, Appels composés ou Appels reçus. 2. Mettre un enregistrement d'appel en surbrillance 3. Cliquez sur Supprimer.

Pour...	Procédez comme suit :
Composer un numéro à partir d'un journal d'appel (sans être déjà en ligne)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires et choisissez Appels en absence, Appels composés ou Appels reçus. 2. Mettre un enregistrement d'appel en surbrillance <p>Remarque Si la touche de fonction Détails apparaît, l'appel est l'entrée principale d'un appel à plusieurs interlocuteurs.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Pour afficher le numéro, appuyez sur ModNum puis sur << ou >>. Pour supprimer le numéro, appuyez sur ModNum puis sur Supprimer. (Vous devrez peut-être appuyer d'abord sur la touche de fonction autres pour afficher le bouton Supprimer). 4. Décrochez pour passer l'appel.
Composer un numéro à partir d'un journal d'appel (en étant déjà en ligne)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires et choisissez Appels en absence, Appels composés ou Appels reçus. 2. Mettre un enregistrement d'appel en surbrillance 3. Pour afficher le numéro, appuyez sur ModNum puis sur << ou >>. Pour supprimer le numéro, appuyez sur ModNum puis sur Supprimer. (Vous devrez peut-être appuyer d'abord sur la touche de fonction autres pour afficher le bouton Supprimer). 4. Appuyez sur Compos. 5. Choisissez ensuite un élément de menu pour traiter l'appel initial : <ul style="list-style-type: none"> – Attente : met le premier appel en attente et compose le second. – Transfert : transfère le premier interlocuteur vers le second et vous déconnecte de l'appel. Sélectionnez à nouveau cette option après avoir composé le numéro pour terminer l'opération. – Conférence : établit une conférence téléphonique entre tous les interlocuteurs, vous y compris. (Appuyez à nouveau sur Conf. ou Conférence après avoir composé le numéro pour terminer l'opération.) – FinApp. : déconnecte le premier appel et compose le second.
Voir si la ligne figurant dans le journal d'appels est occupée avant d'appeler cette ligne	Recherchez des indicateurs de fonction de ligne occupée.
Afficher l'historique des appels intercom	Cliquez sur le bouton Répertoires et sélectionnez Historique intercom . Les détails des 25 plus récents appels intercom sont enregistrés. Il est impossible de composer des numéros intercom à partir de cette liste.

Rubriques connexes

- [Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne](#), page 3-34

Composition à partir d'un répertoire

Selon sa configuration, Cisco IP Communicator peut proposer des fonctionnalités de répertoire d'entreprise et personnel :

- Répertoire d'entreprise : contacts professionnels auxquels vous pouvez accéder sur Cisco IP Communicator. Il est configuré et géré par votre administrateur système.
- Répertoire personnel : il s'agit, le cas échéant, de contacts personnels et des codes de numérotation abrégée associés que vous pouvez configurer et auxquels vous pouvez accéder à partir de Cisco IP Communicator et de vos pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM. Le répertoire personnel comprend le carnet d'adresses personnel et les numéros abrégés :
 - Le carnet d'adresses personnel est un répertoire contenant vos contacts personnels.
 - Les numéros abrégés sont des codes affectés aux entrées du carnet d'adresses personnel pour permettre leur composition rapide.

Utilisation du répertoire d'entreprise

Pour...	Procédez comme suit :
Composer un numéro à partir d'un répertoire d'entreprise (sans être déjà en ligne)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur le bouton Répertoires, puis sélectionnez Répertoire d'entreprise (le nom exact de ce service peut varier). 2. Saisissez un nom complet ou partiel à l'aide du clavier, puis appuyez sur Recher. 3. Pour composer un numéro, appuyez dessus dans la liste ou recherchez-le en faisant défiler la liste et décrochez le combiné.
Composer un numéro à partir d'un répertoire d'entreprise (lorsque vous êtes déjà en ligne)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuyez sur le bouton Répertoires, puis sélectionnez Répertoire d'entreprise (le nom exact de ce service peut varier). 2. Saisissez un nom complet ou partiel à l'aide du clavier, puis appuyez sur Recher. 3. Faites défiler la liste jusqu'au numéro souhaité et appuyez sur Sélect. 4. Choisissez ensuite un élément de menu pour traiter l'appel initial : <ul style="list-style-type: none"> – Attente : met le premier appel en attente et compose le second. – Transfert : transfère le premier interlocuteur vers le second et vous déconnecte de l'appel. Sélectionnez à nouveau cette option après avoir composé le numéro pour terminer l'opération. – Conférence : établit une conférence téléphonique entre tous les interlocuteurs, vous y compris. (Appuyez à nouveau sur Conf. ou Conférence après avoir composé le numéro pour terminer l'opération.) – FinApp. : déconnecte le premier appel et compose le second.
Vérifier si la ligne de téléphone du répertoire est occupée	Vérifiez la présence d'indicateurs d'affichage de ligne occupé (FLO).

Rubriques connexes

- [Utilisation des indicateurs de fonction de ligne occupée pour déterminer l'état d'une ligne, page 3-34](#)

Utilisation du répertoire personnel

Les fonctions du répertoire personnel comprennent le carnet d'adresses personnel et les numéros abrégés.

Pour...	Procédez comme suit :
Accéder au répertoire personnel (pour le carnet d'adresses personnel et les codes de numérotation abrégée)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires, puis sélectionnez Répertoire personnel (le nom exact de ce service peut varier). 2. Saisissez votre ID utilisateur et votre PIN Cisco Unified Communications Manager, puis appuyez sur Soum.
Rechercher une entrée dans le carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez au répertoire personnel, puis sélectionnez Carnet d'adresses personnel. 2. Saisissez des critères de recherche, puis appuyez sur Soum. 3. Vous pouvez cliquer sur Préc. ou sur Suivant pour passer d'une entrée à l'autre. 4. Mettez en surbrillance l'entrée de carnet d'adresses personnel de votre choix et appuyez sur Sélect.
Composer un numéro à partir d'une entrée du carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez une entrée. 2. Mettez l'entrée en surbrillance, puis appuyez sur Sélect. 3. Appuyez sur Compos. (Vous devrez peut-être d'abord cliquer sur la touche de fonction autres pour afficher le bouton Compos.) 4. Entrez le numéro de téléphone du participant. 5. Mettez en surbrillance le numéro à composer et cliquez sur OK. 6. Appuyez de nouveau sur OK pour composer le numéro.
Supprimer une entrée du carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez une entrée. 2. Mettez l'entrée en surbrillance, puis appuyez sur Sélect. 3. Cliquez sur Supprimer. 4. Cliquez sur OK pour confirmer la suppression.

Pour...	Procédez comme suit :
Modifier une entrée du carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez une entrée. 2. Mettez l'entrée en surbrillance et appuyez sur Modif. pour changer un nom ou une adresse électronique. 3. Si nécessaire, sélectionnez Téléph. pour modifier un numéro de téléphone. 4. Cliquez sur MàJ.
Ajouter une nouvelle entrée au carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Accédez au répertoire personnel, puis sélectionnez Carnet d'adresses personnel. 2. Accéder à la page Recherche en sélectionnant Soum. (Il n'est pas nécessaire d'entrer les critères de recherche au préalable.) 3. Cliquez sur Nouveau. 4. Utilisez le clavier de votre téléphone pour saisir un nom et les informations de l'adresse électronique. 5. Sélectionnez Téléph. et utilisez le clavier pour saisir des numéros de téléphone. Prenez soin d'inclure tous les codes d'accès nécessaires, comme 9 ou 1. 6. Sélectionnez Soum. pour ajouter l'entrée à la base de données.
Affecter un code de numérotation abrégée à une entrée du carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rechercher l'entrée dans le carnet d'adresses personnel. 2. Mettez l'entrée en surbrillance, puis appuyez sur Sélect. 3. Appuyez sur Numéro abrégé. 4. Mettez en surbrillance le numéro à composer et appuyez sur Sélect. 5. Mettez en surbrillance le code de numérotation abrégée à affecter au numéro, puis appuyez sur Sélect.
Ajouter un code de numérotation abrégée (sans utiliser une entrée du carnet d'adresses personnel)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires et sélectionnez Répertoire personnel> Numéros abrégés personnels. 2. Appuyez sur Numéro abrégé. 3. Mettez en surbrillance un code de numérotation abrégée non affecté, puis appuyez sur Sélect. 4. Appuyez sur Affecter. 5. Entrez un numéro de téléphone 6. Cliquez sur MàJ.

Pour...	Procédez comme suit :
Rechercher des codes de numérotation abrégée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires et sélectionnez Numéros abrégés personnels. 2. Vous pouvez cliquer sur Préc. ou sur Suivant pour passer d'une entrée à l'autre. 3. Mettez en surbrillance l'entrée de votre choix et appuyez sur Sélect.
Passer un appel à l'aide d'un code de numérotation abrégée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez un code de numérotation abrégée. 2. Mettez en surbrillance l'entrée de votre choix et appuyez sur Sélect. 3. Appuyez sur Compos. 4. Appuyez sur OK pour terminer l'opération.
Supprimer un code de numérotation abrégée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez un code de numérotation abrégée. 2. Mettez en surbrillance l'entrée de votre choix et appuyez sur Sélect. 3. Appuyez sur Suppr.
Vous déconnecter du répertoire personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cliquez sur le bouton Répertoires, puis sélectionnez Répertoire personnel (le nom exact de ce service peut varier). 2. Choisissez Déconn.

Conseils

- L'administrateur système peut vous fournir l'ID utilisateur et le code PIN nécessaires pour vous connecter au répertoire personnel.
- Vous êtes automatiquement déconnecté du répertoire personnel au bout d'un certain temps. Ce délai est variable. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.

Rubriques connexes

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)
- [Utilisation de votre Carnet d'adresses personnel, page 7-3](#)
- [Configuration de numéros abrégés, page 7-4](#)

Utilisation de la fonction Recherche rapide

La fonction Recherche rapide permet de lancer une recherche dans un ou plusieurs répertoires à l'aide d'une même commande. La recherche peut porter sur plusieurs répertoires d'entreprise et votre carnet d'adresses personnel, selon les paramètres configurés par votre administrateur système.



Remarque

La Recherche rapide dans le carnet d'adresses personnel n'est pas prise en charge dans toutes les versions de Cisco Unified Communications Manager. Demandez à votre administrateur système si cette fonctionnalité est disponible sur votre système.

Pour accéder à la Recherche rapide, cliquez avec le bouton droit de la souris sur Cisco IP Communicator, et sélectionnez **Recherche rapide**.

Dans la fenêtre Recherche rapide, entrez un nom ou un numéro de poste, puis cliquez sur **Numérotation rapide** ou sur **Rechercher** :

- **Numérotation rapide** : permet de composer automatiquement le numéro lorsque le résultat fournit une seule correspondance. Vous devez toutefois cliquer sur la touche de fonction **Compos.** pour établir l'appel. Si la recherche renvoie plusieurs correspondances, celles-ci sont affichées.
- **Rechercher** : affiche les résultats de la recherche sans composer automatiquement de numéro.



Remarque

Seuls les numéros de téléphone saisis dans le champ Professionnel du carnet d'adresses sont affichés dans les résultats de la Recherche rapide. Les numéros de téléphone personnels et de téléphone portable ne sont pas affichés.

Pour passer un appel à partir des résultats de la recherche, cliquez sur une entrée de la fenêtre Recherche rapide, puis cliquez sur **Compos.**

Rubriques connexes

- [Saisie d'informations de mot de passe pour la fonction Recherche rapide, page 6-11](#)

Saisie d'informations de mot de passe pour la fonction Recherche rapide

Selon la manière dont vous souhaitez utiliser la Recherche rapide, vous devrez peut-être saisir vos informations d'ouverture de session (nom d'utilisateur et mot de passe) comme décrit dans le tableau suivant.

Pour...	Procédez comme suit :
Effectuer une recherche dans un répertoire d'entreprise	<p>Si vous n'utilisez pas le service Carnet d'adresses personnel et si vous faites appel à la fonction Recherche rapide uniquement pour trouver des collègues dans le répertoire de l'entreprise, il ne sera peut-être pas nécessaire d'effectuer de configuration. Effectuez un test en sélectionnant Recherche rapide dans le menu contextuel :</p> <ul style="list-style-type: none">• Si la fenêtre Recherche rapide apparaît, aucune configuration n'est nécessaire.• Si la fenêtre Recherche rapide ne s'ouvre pas, entrez un nom d'utilisateur et un mot de passe (clic droit > Préférences > onglet Répertoire). Demandez les informations correspondantes à votre administrateur système.

Pour...	Procédez comme suit :
Effectuer une recherche dans votre carnet d'adresses personnel	<p>Si vous utilisez le service Carnet d'adresses personnel, la fonction Recherche rapide peut essayer d'établir des correspondances dans un premier temps avec votre carnet d'adresses et dans un deuxième temps avec le répertoire de l'entreprise. Les conditions suivantes doivent être remplies pour que la Recherche rapide puisse accéder à votre carnet d'adresses personnel :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Votre administrateur système doit configurer la fonction Recherche rapide afin de l'intégrer dans les répertoires personnels. • Vous devez vous abonner au service Carnet d'adresses personnel (clik droit > Options utilisateur Cisco Unified CM). • Vous devez entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans la fenêtre Répertoires (clik droit >Préférences > onglet Répertoires).
Utiliser une autre méthode de recherche	<p>Si vous souhaitez utiliser une autre méthode de recherche que la fonction Recherche rapide, vous disposez des options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour effectuer une recherche dans des répertoires d'entreprise, cliquez sur le bouton Répertoires, puis sélectionnez Répertoire d'entreprise (le nom exact de ce service peut varier). • Pour effectuer une recherche dans votre carnet d'adresses personnel, cliquez sur le bouton Services et sélectionnez Service Carnet d'adresses personnel (le nom exact de ce service peut varier). <p>Entrez les informations concernant la recherche et cliquez sur Rechercher.</p>

Rubriques connexes

- [Traitement des appels avec Cisco IP Communicator, page 3-1](#)
- [Personnalisation des paramètres sur Cisco IP Communicator, page 4-1](#)
- [Utilisation des journaux d'appels, page 6-3](#)
- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)



CHAPITRE 7

Personnalisation de Cisco IP Communicator à l'aide des options utilisateur Cisco Unified CM

Comme votre téléphone Cisco IP Communicator est un périphérique réseau, il peut partager des données avec d'autres périphériques réseau de votre société, notamment votre ordinateur et vos services Web accessibles via un navigateur Web sur votre ordinateur.

Vous pouvez établir des services téléphoniques et contrôler les fonctions à partir de votre ordinateur à l'aide des pages Web Options utilisateur de votre serveur de traitement d'appels Cisco Unified Communications Manager. Une fois les fonctions et services configurés sur les pages Web, vous pouvez y accéder à partir de votre Cisco IP Communicator. Vous pouvez, par exemple, configurer des boutons de numérotation abrégée à partir des pages Web, puis y accéder sur votre téléphone.

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)
- [Utilisation de votre Carnet d'adresses personnel, page 7-3](#)
- [Configuration de la numérotation abrégée, page 7-5](#)
- [Configuration de services téléphoniques, page 7-7](#)
- [Contrôle des paramètres utilisateur, page 7-9](#)
- [Contrôle des paramètres de ligne, page 7-10](#)
- [Configuration de téléphones et de listes d'accès pour la connexion mobile, page 7-12](#)
- [Utilisation de Cisco WebDialer, page 7-15](#)

Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM

Procédure

- Étape 1** Cliquez sur le bouton **Menu** (ou cliquez avec le bouton droit de la souris sur Cisco IP Communicator), et choisissez **Options utilisateur Cisco Unified CM**.
- Étape 2** Entrez l'ID d'utilisateur et le mot de passe par défaut fournis par votre administrateur système.
- Étape 3** À partir du menu principal, choisissez **Options utilisateur > Périphérique**.
- Sélectionnez le nom de périphérique qui correspond à Cisco IP Communicator.
 - Une fois votre sélection effectuée, utilisez les boutons situés au bas de la fenêtre pour accéder aux paramètres appropriés pour votre périphérique.
 - Cliquez sur **Déconnecter** pour quitter l'application.
- Étape 3** **Si vous utilisez Cisco Unified Communications Manager 4.x :**
- Dans le menu général, choisissez un type de périphérique dans la liste déroulante Sélectionner un périphérique.
 - Une fois votre sélection effectuée, un menu contextuel apparaît et propose les options appropriées pour ce type de périphérique. (Si le type de périphérique ne figure pas dans la liste, contactez votre administrateur.)
 - Cliquez sur **Déconnecter** pour quitter l'application.



Conseil

- Sélectionnez votre périphérique dans la page de menu pour afficher l'ensemble de vos options.
 - Cliquez sur **MàJ** pour appliquer et enregistrer vos modifications.
 - Cliquez sur **Retour au menu** pour revenir au menu contextuel.
-
-

Utilisation de votre Carnet d'adresses personnel

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Ajouter une nouvelle entrée au carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Choisissez Options utilisateur > Carnet d'adresses personnel. 2. Cliquez sur Ajouter nouveau. 3. Saisissez les informations correspondant à l'entrée. 4. Cliquez sur Enregistrer.
Rechercher une entrée dans le carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Choisissez Options utilisateur > Carnet d'adresses personnel. 2. Indiquez les informations recherchées et cliquez sur Rechercher.
Modifier une entrée du carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez l'entrée dans le carnet d'adresses personnel. 2. Cliquez sur un nom ou un pseudonyme. 3. Modifiez l'entrée et cliquez sur Enreg.
Supprimer une entrée du carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez l'entrée dans le carnet d'adresses personnel. 2. Sélectionnez une ou plusieurs entrées. 3. Cliquez sur Supprimer la sélection.

Rubriques connexes

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)
- [Configuration de numéros abrégés, page 7-4](#)
- [Configuration de la numérotation abrégée, page 7-5](#)

Configuration de numéros abrégés

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Affecter un code de numérotation abrégée à une entrée du carnet d'adresses personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Créez une entrée dans le carnet d'adresses personnel. 2. Sélectionnez Options utilisateur> Numéros abrégés. 3. Cliquez sur Ajouter nouveau. 4. Utilisez la zone des options de recherche pour trouver l'entrée du carnet d'adresses personnel. 5. Cliquez sur un numéro de téléphone dans la zone des résultats de recherche. 6. Modifiez le code de numérotation abrégée, le cas échéant. 7. Cliquez sur Enregistrer.
Affecter un code de numérotation abrégée à un numéro de téléphone (sans utiliser d'entrée du carnet d'adresses personnel)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur> Numéros abrégés. 2. Cliquez sur Ajouter nouveau. 3. Modifiez le code de numérotation abrégée, le cas échéant. 4. Entrez un numéro de téléphone 5. Cliquez sur Enregistrer.
Rechercher une entrée de numérotation abrégée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur> Numéros abrégés. 2. Indiquez les informations recherchées et cliquez sur Rechercher.
Modifier le numéro de téléphone correspondant à un numéro abrégé	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur> Numéros abrégés. 2. Recherchez le numéro abrégé à modifier. 3. Cliquez sur un composant de l'entrée. 4. Modifiez le numéro de téléphone. 5. Cliquez sur Enregistrer.
Supprimer un numéro abrégé	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez le numéro abrégé. 2. Sélectionnez une ou plusieurs entrées. 3. Cliquez sur Supprimer la sélection.

Rubriques connexes

- [Utilisation de votre Carnet d'adresses personnel, page 7-3](#)
- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)



Conseil

Vous pouvez créer jusqu'à 500 entrées de numéros abrégés et de carnet d'adresses personnel.



Conseil

Vous pouvez créer de nouveaux numéros abrégés sans utiliser d'entrée du carnet d'adresses personnel. Ces entrées de numérotation abrégée sont étiquetées brut dans les pages Web Options utilisateur et n'affichent pas d'étiquette de texte configurable.

Configuration de la numérotation abrégée

Selon sa configuration, votre Cisco IP Communicator peut prendre en charge plusieurs fonctions de numérotation abrégée :

- Les boutons de numérotation abrégée
- La numérotation abrégée
- Les numéros abrégés.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Configurer les boutons de numérotation abrégée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Périphérique. 2. Sélectionnez un téléphone dans le menu déroulant Nom. 3. Cliquez sur Numérotations abrégées. 4. Saisissez le numéro et l'intitulé correspondant à un bouton de numérotation abrégée (bouton programmable) de votre téléphone. 5. Cliquez sur Enregistrer. <p>Remarque Votre téléphone utilise le champ Nom sans caract. accentués.</p>

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Configurer les boutons de numérotation abrégée	<p>Cisco Unified Communications Manager version 4.x</p> <p>Accédez à vos pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, sélectionnez votre périphérique, puis sélectionnez Ajouter/mettre à jour vos numéros abrégés dans le menu principal.</p> <p>Dans la section Paramètres de numérotation abrégée du téléphone, entrez un numéro de téléphone et un intitulé pour chaque bouton de numérotation abrégée disponible. Entrez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone fixe. Par exemple, si nécessaire, entrez un code d'accès, tel que le 9 ou l'indicatif régional.</p> <p>L'intitulé que vous entrez apparaît en regard du bouton de numérotation abrégée sur l'écran de votre téléphone.</p>
Configurer la numérotation abrégée	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Périphérique. 2. Sélectionnez un téléphone dans le menu déroulant Nom. 3. Cliquez sur Numérotations abrégées. 4. Saisissez le numéro et le libellé correspondant à un code de numérotation abrégée. 5. Cliquez sur Enregistrer.
Configuration de la numérotation abrégée	<p>Cisco Unified Communications Manager version 4.x</p> <p>Accédez à vos pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, sélectionnez votre périphérique, puis sélectionnez Ajouter/mettre à jour vos numéros abrégés dans le menu principal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dans la section Paramètres de numérotation abrégée non associés à un bouton du téléphone, entrez un numéro de téléphone et un intitulé pour chaque bouton de numérotation abrégée disponible. Entrez le numéro exactement comme si vous le composiez sur votre téléphone. Par exemple, si nécessaire, entrez un code d'accès, tel que le 9 ou l'indicatif régional.

Rubriques connexes

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)
- [Configuration de numéros abrégés, page 7-4](#)
- [Utilisation du répertoire personnel, page 6-7](#)

Configuration de services téléphoniques

Les services téléphoniques peuvent inclure des fonctions téléphoniques spéciales, des données réseau et des informations basées sur le Web (par exemple les cours de la bourse ou les programmes de cinéma). Vous devez vous abonner à un service téléphonique pour pouvoir y accéder sur votre téléphone.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
S'abonner à un service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Périphérique. 2. Sélectionnez un nom Cisco IP Communicator dans le menu déroulant. 3. Cliquez sur Services téléphoniques. 4. Cliquez sur Ajouter nouveau. 5. Choisissez un service dans la liste déroulante et cliquez sur Suivant. 6. Changez l'intitulé du service et/ou saisissez des informations supplémentaires sur le service, le cas échéant (facultatif). 7. Cliquez sur Enregistrer. <p>Cisco Unified Communications Manager 4.x</p> <p>Dans le menu principal, sélectionnez Configurer vos services téléphoniques IP Cisco. Sélectionnez un service dans la liste déroulante Services disponibles, puis cliquez sur Continuer. Saisissez les renseignements supplémentaires qui vous sont demandés (par exemple, un code postal ou un code PIN), puis cliquez sur S'abonner.</p>
Rechercher des services	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez un Nom de périphérique Cisco IP Communicator. 2. Cliquez sur Services téléphoniques. 3. Cliquez sur Rechercher.
Modifier un service ou vous désabonner	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez les services. 2. Sélectionnez une ou plusieurs entrées. 3. Cliquez sur Supprimer la sélection. <p>Cisco Unified Communications Manager 4.x</p> <p>Dans le menu principal, sélectionnez Configurer vos services téléphoniques IP Cisco. Cliquez sur un service dans le volet Vos abonnements. Cliquez sur MàJ après avoir effectué vos modifications ou sur Se désabonner.</p>

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Changer le nom d'un service	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recherchez les services. 2. Cliquez sur le nom du service. 3. Modifiez les informations et cliquez sur Enreg.
Associer un service à un bouton programmable disponible	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Périphérique. 2. Sélectionnez un nom Cisco IP Communicator dans le menu déroulant. 3. Cliquez sur URL de service. <p>Remarque Si cette option n'apparaît pas à l'écran, demandez à votre administrateur système de configurer un bouton d'URL de service pour votre téléphone.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Sélectionnez un service dans la liste déroulante Bouton de service. 5. Si vous souhaitez renommer le service, modifiez les champs d'étiquettes. <p>Remarque Votre téléphone utilise le champ Nom sans caract. accentués s'il ne prend pas en charge les jeux de caractères à deux octets.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Cliquez sur Enregistrer. 7. Cliquez sur Réinitialiser pour réinitialiser votre téléphone (nécessaire pour afficher le nouveau libellé du bouton sur votre téléphone). <p>Cisco Unified Communications Manager version 4.x</p> <p>Après vous être abonné à un service, sélectionnez Ajouter/mettre à jour vos boutons URL de service dans le menu principal. Pour chaque touche disponible, sélectionnez un service dans la liste déroulante, puis saisissez une description. Une fois vos modifications effectuées, cliquez sur MàJ. L'administrateur du système détermine le nombre de touches pouvant être associées à des services ; il peut également affecter des touches de service à votre téléphone.</p>
Accéder à un service sur le téléphone	Cliquez sur le bouton Services. Ou bien, si vous avez ajouté un service à un bouton programmable, appuyez sur le bouton.

Contrôle des paramètres utilisateur

Les paramètres utilisateur incluent votre mot de passe, votre numéro d'identification personnel et vos paramètres de langue.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Changement de mot de passe	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Paramètres utilisateur. 2. Remplissez les champs de la zone Mot de passe du navigateur. 3. Cliquez sur Sauvegarder.
Modification de votre numéro d'identification personnel	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Paramètres utilisateur. 2. Remplissez les champs de la zone PIN du téléphone, 3. Cliquez sur Enregistrer.
Modifier la langue des pages Web Options utilisateur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Paramètres utilisateur. 2. Dans la zone Langue utilisateur, choisissez une option dans la liste déroulante Langue. 3. Cliquez sur Enregistrer.
Modifier la langue de l'écran de votre téléphone	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Paramètres utilisateur. 2. Sélectionnez une option dans la liste déroulante Langue utilisateur. 3. Cliquez sur Enregistrer.



Conseil

Votre code PIN et votre mot de passe permettent d'accéder à plusieurs fonctions et services. Par exemple, utilisez votre code PIN pour vous connecter au service de mobilité de poste de Cisco ou au répertoire personnel de votre téléphone. Utilisez votre mot de passe pour vous accéder à vos pages Web Options utilisateur et à Cisco WebDialer sur votre ordinateur. Pour en savoir plus, contactez votre administrateur système.

Contrôle des paramètres de ligne

Les paramètres de ligne affectent une ligne précise (numéro d'annuaire) de votre Cisco IP Communicator. Les paramètres de ligne peuvent inclure le transfert d'appels, les indicateurs de message vocal, la mélodie de sonneries et les libellés de ligne.

Vous pouvez configurer d'autres paramètres de ligne directement sur votre Cisco IP Communicator :

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM...
Configurer le renvoi d'appels par ligne	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Périphérique. 2. Sélectionnez un nom de Cisco IP Communicator dans le menu déroulant Nom. 3. Cliquez sur Paramètres de ligne. 4. Si plusieurs numéros de répertoire (lignes) sont affectés à votre téléphone, sélectionnez une ligne dans le menu déroulant Ligne. 5. Dans la zone Renvoi des appels entrants, choisissez les paramètres de transfert d'appels correspondant à diverses circonstances. 6. Cliquez sur Enregistrer.
Modifier le paramètre d'indicateur de message vocal selon la ligne (témoin lumineux)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Périphérique. 2. Sélectionnez un nom de Cisco IP Communicator dans le menu déroulant Nom. 3. Cliquez sur Paramètres de ligne. 4. Si plusieurs numéros de répertoire (lignes) sont affectés à votre téléphone, sélectionnez une ligne dans le menu déroulant Ligne. 5. Dans la zone Indicateur de messages en attente, choisissez un ou plusieurs paramètres. <p>Remarque En général, le paramètre par défaut pour les messages en attente demande à votre téléphone d'afficher un témoin lumineux rouge fixe sur la bande lumineuse du combiné pour signaler la présence d'un nouveau message vocal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Cliquez sur Enregistrer.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM...
<p>Modifier le paramètre d'indicateur sonore de message vocal selon la ligne</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Périphérique. 2. Sélectionnez un nom de Cisco IP Communicator dans le menu déroulant Nom. 3. Cliquez sur Paramètres de ligne. 4. Si plusieurs numéros de répertoire (lignes) sont affectés à votre téléphone, sélectionnez une ligne dans le menu déroulant Ligne. 5. Dans la zone Indicateur de messages en attente, choisissez un ou plusieurs paramètres. <p>Remarque En général, le paramètre par défaut pour les messages en attente demande à votre téléphone d'afficher un témoin lumineux rouge fixe sur la bande lumineuse du combiné pour signaler la présence d'un nouveau message vocal.</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Cliquez sur Enregistrer.
<p>Modifier ou créer un libellé de ligne affiché à l'écran de votre téléphone</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Périphérique. 2. Sélectionnez un téléphone dans le menu déroulant Nom. 3. Cliquez sur Paramètres de ligne. 4. Si plusieurs numéros de répertoire (lignes) sont affectés à votre téléphone, sélectionnez une ligne dans le menu déroulant Ligne. 5. Dans la zone Libellé de ligne, saisissez un libellé. 6. Cliquez sur Enregistrer. <p>Remarque Votre téléphone utilise le champ Nom sans caract. accentués s'il ne prend pas en charge les jeux de caractères à deux octets.</p>

Rubriques connexes

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)
- [Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message, page 4-3](#)
- [Accès aux paramètres, page 4-1](#)

Configuration de téléphones et de listes d'accès pour la connexion mobile

Lorsque vous utilisez la fonction de connexion mobile Cisco Mobile Connect, vous devez indiquer les téléphones portables et les autres téléphones à utiliser pour passer et prendre des appels en utilisant les mêmes numéros de répertoire que ceux de votre téléphone de bureau. Ces téléphones sont appelés *destinations distantes*. Vous pouvez également définir des listes d'accès pour interdire ou autoriser l'envoi vers votre téléphone portable d'appels en provenance de certains numéros.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Créer une liste d'accès	<ol style="list-style-type: none">1. Sélectionnez Options utilisateur > Paramètres de mobilité > Listes d'accès.2. Cliquez sur Ajouter nouveau.3. Saisissez les informations suivantes :<ul style="list-style-type: none">– Nom : identifie la liste d'accès– Description : décrit la liste d'accès.4. Sélectionnez l'une des options suivantes :<ul style="list-style-type: none">– Liste d'accès bloqué : crée la liste des numéros à bloquer– Liste d'accès autorisé : crée la liste des numéros autorisés5. Cliquez sur Enregistrer.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Ajouter des membres à une liste d'accès.	<ol style="list-style-type: none">1. Créez une liste d'accès.2. Cliquez sur Ajouter un membre pour ajouter des numéros de téléphone ou des filtres à la liste.3. Sélectionnez une option dans la liste déroulante Masque de filtre. Vous pouvez filtrer un numéro de répertoire ou les appels dont l'ID d'appelant est restreint (Non disponible) ou anonyme (Confidentiel).4. Si vous sélectionnez un numéro de répertoire dans la liste déroulante Masque de filtre, saisissez un numéro de téléphone ou un filtre dans le champ Masque NR. Vous pouvez utiliser les caractères génériques suivants pour définir un filtre :<ul style="list-style-type: none">- X (majuscule ou minuscule) : correspond à un chiffre. Par exemple, 408555123X correspond à n'importe quel numéro compris entre 4085551230 et 4085551239.- ! : correspond à un nombre indéfini de chiffres. Par exemple, 408! correspond à tout numéro commençant par 408.- # : remplace un chiffre pour créer une correspondance exacte.5. Cliquez sur Enreg. pour ajouter ce membre à la liste d'accès.6. Cliquez de nouveau sur Enreg. pour enregistrer la liste d'accès.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Ajouter une nouvelle destination distante	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Paramètres de mobilité > Destinations distantes. 2. Sélectionnez le périphérique dans la zone de liste déroulante Nom. 3. Cliquez sur Destinations distantes. 4. Cliquez sur Ajouter nouveau. 5. Saisissez les informations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> – Nom : saisissez un nom pour le téléphone portable (ou tout autre téléphone). – Numéro de destination : saisissez le numéro de votre téléphone portable. – Minuteur de réponse précoce : Saisissez le délai (en millisecondes) à observer avant la prise d'un appel sur le périphérique de destination distante. – Minuteur de réponse tardive : Saisissez le délai (en millisecondes) à observer avant la prise d'un appel sur le périphérique de destination distante. – Indicateur de délai avant sonnerie : Saisissez le délai (en millisecondes) à observer avant que la sonnerie ne retentisse sur le périphérique de destination distante. – Profil de destination distante : Sélectionnez un profil de destination distante (contient les paramètres applicables à toutes vos destinations distantes). – Liste d'accès autorisé : Sélectionnez un numéro de téléphone ou une règle qui autorise votre téléphone portable à sonner lorsqu'un appel arrive sur votre téléphone de bureau. Vous pouvez sélectionner une liste d'accès autorisé ou une liste d'accès bloqué, mais pas les deux. – Liste d'accès bloqué : Sélectionnez un numéro de téléphone ou une règle qui empêche votre téléphone portable de sonner lorsqu'un appel arrive sur votre téléphone de bureau. Vous pouvez sélectionner une liste d'accès autorisé ou une liste d'accès bloqué, mais pas les deux. – Téléphone portable : Sélectionnez cette option pour que votre téléphone portable accepte un appel composé à partir de votre téléphone de bureau. – Activer la connexion mobile : Sélectionnez cette option pour que votre téléphone portable sonne en même temps que votre téléphone de bureau. Vous pouvez également configurer un calendrier de sonnerie. 6. Cliquez sur Enregistrer.

Rubriques connexes

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)

Utilisation de Cisco WebDialer

Cisco WebDialer permet d'appeler des contacts du répertoire Cisco IP Communicator en cliquant sur les éléments d'un navigateur Web. Votre administrateur système doit configurer cette fonction à votre place.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Utiliser WebDialer avec votre répertoire Options utilisateur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sélectionnez Options utilisateur > Répertoire et recherchez un collègue. 2. Cliquez sur le numéro à composer. 3. Si vous utilisez WebDialer pour la première fois, configurez vos préférences et cliquez sur Soum. (voir la dernière ligne de ce tableau pour plus de détails). 4. Si la page Passer un appel s'affiche, cliquez sur Compos. (Voir à la dernière ligne de ce tableau la procédure permettant de ne plus afficher cette page à l'avenir.) L'appel est passé sur votre téléphone. 5. Cliquez sur Raccrocher ou raccrochez le combiné de votre téléphone pour mettre fin à un appel.
Utiliser WebDialer avec un autre répertoire d'entreprise en ligne (et non votre répertoire Options utilisateur)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Connectez-vous à un répertoire d'entreprise compatible avec WebDialer et recherchez des collègues. 2. Cliquez sur le numéro à composer. 3. Lorsque vous y êtes invité, entrez votre ID utilisateur et votre mot de passe. 4. Si vous utilisez WebDialer pour la première fois, configurez vos préférences et cliquez sur Soum. (voir la dernière ligne de ce tableau pour plus de détails). 5. Si la page Passer un appel s'affiche, cliquez sur Compos. (Voir à la dernière ligne de ce tableau la procédure permettant de ne plus afficher cette page à l'avenir.) L'appel est passé sur votre téléphone. 6. Cliquez sur Raccrocher ou raccrochez le combiné de votre téléphone pour mettre fin à un appel.

Pour...	Effectuez l'action suivante après avoir accédé à la page Web Options utilisateur Cisco Unified CM
Vous déconnecter de WebDialer	Cliquez sur l'icône de déconnexion à la page Passer un appel ou Raccrocher.
Configurer, afficher ou modifier des préférences de WebDialer	<p>Accédez à la page Préférences.</p> <p>La page Préférences s'affiche la première fois que vous utilisez WebDialer (après avoir cliqué sur le numéro à composer).</p> <p>Pour revenir aux préférences par la suite, cliquez sur l'icône Préférences des pages Passer un appel ou Raccrocher.</p> <p>La page Préférences contient les options suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Langue souhaitée : détermine la langue utilisée pour les paramètres et les invites de WebDialer. • Utiliser un périphérique permanent : identifie le téléphone IP Cisco Unified et le numéro de répertoire (ligne) à utiliser pour passer des appels WebDialer. Si votre téléphone dispose d'une seule ligne, ce téléphone et cette ligne sont sélectionnés automatiquement. Sinon, choisissez un téléphone et/ou une ligne. Les téléphones sont indiqués par leur nom d'hôte. (Pour afficher le nom système de votre téléphone, cliquez sur le bouton Paramètres et sélectionnez Configuration réseau > Nom d'hôte.) • Utiliser la mobilité de poste : lorsque qu'elle est sélectionnée, cette option invite WebDialer à utiliser le téléphone IP Cisco Unified associé à votre profil de mobilité de poste (le cas échéant). • Ne pas afficher la boîte de dialogue de confirmation d'appel : lorsque qu'elle est sélectionnée, cette option invite WebDialer à supprimer la page Passer un appel. Cette page s'affiche par défaut lorsque vous cliquez sur un numéro de téléphone dans un répertoire en ligne compatible avec WebDialer.

Rubriques connexes

- [Connexion aux pages Web Options utilisateur Cisco Unified CM, page 7-2](#)



CHAPITRE 8

Dépannage Cisco IP Communicator

- Problèmes d'ordre général, page 8-1
- Problèmes de qualité vocale, page 8-5
- Utilisation de l'outil de génération de rapports sur la qualité pour résoudre les problèmes de performance, page 8-10
- Activation de journaux détaillés, page 8-11
- Capture d'informations sur les problèmes, page 8-11

Problèmes d'ordre général

Problème La qualité audio est mauvaise lorsque je participe à des téléconférences MeetingPlace et que j'utilise Cisco IP Communicator.

Solution Fermez les applications inutilisées lorsque vous participez à une téléconférence. Si vous utilisez une connexion VPN, envisagez d'utiliser l'option de connectivité de la console Cisco Unified MeetingPlace.

Vous pouvez également optimiser la bande passante de la session de téléconférence en utilisant différentes connexions. Les utilisateurs de Cisco Unified MeetingPlace disposent d'une option permettant de vérifier que leur connexion est adéquate. Les détails sur l'optimisation de la bande passante dans MeetingPlace sont fournis dans le Guide d'utilisation de Cisco Unified MeetingPlace.

Problème Après le démarrage initial, aucun numéro de poste n'apparaît et la ligne d'état affiche le libellé *Enregistrement en cours*.

Solution Vérifiez que vous avez sélectionné un serveur TFTP, le cas échéant. Si vous devez définir une adresse TFTP, votre administrateur doit vous la fournir. Si vous êtes un utilisateur distant, veillez à établir la connexion réseau avant de lancer Cisco IP Communicator.

Rubriques connexes

- [Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator, page 1-9](#)
- [Paramètres réseau, page 4-7](#)

Problème Après son démarrage, Cisco IP Communicator ne trouve pas votre carte réseau et vous demande de l'insérer.

Solution Si possible, sélectionnez un autre périphérique d'interface réseau. Vous pouvez par exemple remplacer une carte sans fil ou un adaptateur Ethernet USB par un autre adaptateur.

Si vous avez lancé Cisco IP Communicator pour la première fois sur un ordinateur portable connecté à une station d'accueil, essayez de connecter l'ordinateur à la station. Si cela résout le problème, demandez à votre administrateur système de vous aider à configurer le nom du périphérique afin que Cisco IP Communicator fonctionne sans qu'il ne soit nécessaire de connecter l'ordinateur à la station d'accueil.

Si vous avez retiré ou désactivé définitivement l'adaptateur réseau qui avait été sélectionné, contactez votre administrateur système avant de sélectionner un autre adaptateur.

Rubriques connexes

- [Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator, page 1-9](#)
- [Paramètres réseau, page 4-7](#)

Problème Votre périphérique audio n'apparaît pas dans le menu déroulant d'un mode audio.

Solution Si le périphérique est un combiné USB, un casque USB ou une carte son, vérifiez qu'il est correctement installé et redémarrez Cisco IP Communicator. Les périphériques qui sont installés lorsque l'application est ouverte ne sont reconnus qu'au lancement suivant de celle-ci.

S'il s'agit d'un périphérique analogique, il n'apparaît pas dans les listes des modes audio car ce type de périphérique est considéré comme une extension de votre carte son. Dans ce cas, sélectionnez cette dernière.

Pour utiliser un périphérique pour la lecture du son et un autre (par exemple, un microphone de caméra VT) pour l'enregistrement du son dans Cisco IP Communicator, **cliquez avec le bouton droit sur > Préférences > onglet Audio**. Sélectionnez **Périphérique audio Windows par défaut** dans la liste déroulante pour un ou plusieurs paramètres, puis cliquez sur **OK**.

Rubriques connexes

- [Installation de périphériques audio avant le lancement initial, page 1-3](#)
- [Affectation de modes audio, page 4-9](#)
- [Sélection d'un mode audio, page 4-9](#)
- [Suppression et réinstallation de périphériques audio, page 5-6](#)

Problème Après son démarrage, Cisco IP Communicator n'affiche aucun numéro de poste ou affiche un numéro de poste incorrect.

Solution Contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide.

Il se peut que vous ayez sélectionné une carte réseau incorrecte. Si vous disposez de plusieurs cartes et si vous êtes invité à en sélectionner une immédiatement après l'installation de Cisco IP Communicator, sélectionnez une carte susceptible d'offrir une connexion ininterrompue ou une carte activée en permanence (même si elle est débranchée). Contactez votre administrateur système pour savoir quelle carte sélectionner.

Le paramètre de carte réseau permet à Cisco IP Communicator de s'identifier auprès du réseau ; il n'est pas utilisé pour la transmission audio. C'est pourquoi vous ne devez pas modifier ce paramètre une fois qu'il a été défini, à moins que vous ne supprimiez ou désactiviez définitivement la carte réseau sélectionnée. Dans ce cas, contactez votre administrateur système avant de sélectionner une autre carte.

Rubriques connexes

- [Configuration et enregistrement Cisco IP Communicator, page 1-9](#)
- [Paramètres réseau, page 4-7](#)

Problème Rien ne se passe lorsque vous sélectionnez l'option Recherche rapide.

Solution Cliquez avec le bouton droit de la souris sur > **Préférences** > onglet **Répertoires**, et saisissez le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis par votre administrateur système.

Rubriques connexes

- [Paramètres de répertoire, page 4-15](#)
- [Utilisation du répertoire personnel, page 6-7](#)

Problème La sonnerie de votre téléphone n'est pas audible ou est difficile à entendre.

Solution Réglez le volume de votre sonnerie en cliquant sur le bouton **Volume** lorsqu'aucun appel n'est actif.

- Si vous utilisez un combiné USB, ne le sélectionnez pas pour la sonnerie. De manière générale, il est conseillé de sélectionner la carte son pour la sonnerie.
- Si votre carte son est sélectionnée pour le mode Sonnerie et qu'un casque est connecté aux prises jack audio de l'ordinateur, vous devez porter le casque pour entendre la sonnerie.

Rubriques connexes

- [Installation de périphériques audio avant le lancement initial, page 1-3](#)
- [Affectation de modes audio, page 4-9](#)
- [Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 1-6](#)
- [Accès aux paramètres, page 4-1](#)
- [Problèmes de qualité vocale, page 8-5](#)

Problèmes de qualité vocale

Avant de commencer

- Si le problème concerne le volume, commencez par essayer de régler celui-ci en cliquant sur **Volume** dans Cisco IP Communicator.
- Appelez d'autres personnes afin de déterminer si le problème est lié à Cisco IP Communicator ou au téléphone de votre interlocuteur. Si vous pensez que le problème provient du téléphone de votre interlocuteur, réglez le volume dans Cisco IP Communicator. Évitez dans ce cas de modifier les paramètres à l'aide de l'Assistant de réglage audio (ces modifications risqueraient en effet de ne pas convenir à tous les appels).
- Votre administrateur système peut vous demander d'activer la journalisation afin d'enregistrer des informations détaillées en vue du dépannage.

En cas de problème concernant le niveau du volume, procédez comme suit :

- Dans l'Assistant de réglage audio, commencez par régler le curseur de volume principal. Ce paramètre s'applique à toutes les applications qui lisent des données audio. Vous devez donc tester ce paramètre dans les autres applications (telles que le Lecteur Microsoft Windows Media et RealPlayer) afin de vérifier que les niveaux de volume sont corrects.
- Dans l'Assistant de réglage audio, réglez ensuite le curseur de volume Wave afin d'atteindre un niveau d'écoute confortable pour les appels téléphoniques.
- Si vous avez modifié les paramètres de volume dans Microsoft Windows, exécutez de nouveau l'Assistant de réglage audio (voir procédure ci-dessus) afin de régler de nouveau les paramètres de volume principal et de volume Wave.

Rubriques connexes

- [Activation de journaux détaillés, page 8-11](#)

Problème La voix de votre interlocuteur est trop forte.

Solution

- Essayez de régler le volume en cliquant sur le bouton **Volume**.
- Lancez l'Assistant de réglage audio et réglez le volume du haut-parleur du périphérique audio en cours d'utilisation.

Problème Votre interlocuteur vous indique que votre voix est trop forte.

Solution

- Essayez d'éloigner légèrement le microphone de votre bouche, en le déplaçant vers votre menton si vous utilisez un casque.
- Si le problème persiste, lancez l'Assistant de réglage audio et diminuez le volume du microphone pour le périphérique audio en cours d'utilisation.
- Si votre voix reste trop forte, désactivez la fonction Amplificateur de microphone pour ce périphérique de l'Assistant de réglage audio.

Problème La voix de votre interlocuteur est trop faible.

Solution

- Essayez de régler le volume en cliquant sur le bouton **Volume**.
- Lancez l'Assistant de réglage audio et réglez le volume du haut-parleur du périphérique audio en cours d'utilisation.

Problème Votre interlocuteur vous indique que votre voix est trop faible.

Solution

- Si vous utilisez un casque, vérifiez que Cisco IP Communicator fonctionne en mode Casque et non en mode Haut-parleur. Le mode Casque est activé lorsque le bouton **Casque** est allumé. Si ce bouton n'est pas allumé, cliquez dessus.
- Si vous utilisez un casque, vérifiez que le microphone est correctement positionné.
- Si le problème persiste, lancez l'Assistant de réglage audio et augmentez le volume du microphone pour le périphérique audio en cours d'utilisation. Avant de régler un périphérique audio disposant de sa propre commande de volume (un casque USB avec des commandes de volume sur le cordon, par exemple), augmentez au maximum le volume du périphérique.
- Si votre voix reste trop faible, activez la fonction Amplificateur de microphone pour le périphérique audio dans l'Assistant de réglage audio.

Problème La voix de votre interlocuteur est assourdie.

Solution

- Si vous utilisez Cisco IP Communicator à distance, activez l'option Optimiser pour une bande passante étroite (**clik droit** > **Préférences** > **onglet Audio**).
- Si vous n'utilisez pas Cisco IP Communicator sur une connexion à distance, désactivez l'option Optimiser pour une bande passante étroite.
- Demandez à votre interlocuteur de diminuer le volume de son microphone, si cela est possible.

Rubriques connexes

- [Paramètres audio, page 4-8](#)

Problème Votre interlocuteur vous indique que votre voix est assourdie.

Solution

- Lancez l'Assistant de réglage audio et réglez le volume du microphone du périphérique audio en cours d'utilisation.
- Si vous n'utilisez pas Cisco IP Communicator sur une connexion à distance, désactivez l'option Optimiser pour une bande passante étroite.

Problème La voix de votre interlocuteur semble lointaine ou étrange.

Solution Si vous utilisez un casque, vérifiez que Cisco IP Communicator fonctionne en mode Casque et non en mode Haut-parleur. (Le bouton **Casque** devrait être allumé.)

Problème Votre interlocuteur vous indique que votre voix semble lointaine ou étrange.

Solution Activez l'option Optimiser pour une bande passante étroite (**clik droit** > **Préférences** > **onglet Audio**).

Rubriques connexes

- [Paramètres audio, page 4-8](#)

Problème La voix de votre interlocuteur est entrecoupée de silences ou hachée.

Solution

- Fermez toutes les applications inutiles. Tenez compte du fait que le lancement d'applications et les opérations qui sollicitent le réseau (envoi de courriers électroniques, par exemple) peuvent avoir une incidence sur la qualité audio.
- Vérifiez que le mode Haut-parleur n'est pas activé.
- Sélectionnez un autre paramètre audio en choisissant **Préférences > onglet Audio > onglet Avancés**.
- Si vous utilisez Cisco IP Communicator sur une connexion à distance (par exemple, la connexion VPN de votre domicile ou d'un hôtel), vous risquez de rencontrer des problèmes de qualité vocale en raison d'une bande passante insuffisante. Activez l'option Optimiser pour une bande passante étroite (**cliquez droit > Préférences > onglet Audio**).
- Vérifiez que votre carte son et vos pilotes audio sont correctement installés.

Remarque La transmission peut être interrompue par des bruits secs, des craquements ou des silences en cas d'encombrement du réseau ou de problèmes de trafic de données.

Problème Les bruits de fond vous empêchent d'entendre la voix de l'intervenant.

Solution Demandez à l'intervenant de :

- Se déplacer vers un endroit plus calme.
- Activer l'annulation du bruit ou augmenter le niveau d'agressivité de l'annulation du bruit (**cliquez droit > Préférences > onglet Audio > bouton Avancés**). L'annulation du bruit est appliquée au microphone (périphérique d'entrée) pour empêcher la transmission du bruit vers la destination distante.

Lors d'une conférence téléphonique, demandez aux autres participants de couper le son sur leur téléphone lorsqu'ils ne prennent pas la parole.

Problème Vous entendez un écho.

Solution

- Demandez à votre interlocuteur de diminuer le volume de son microphone ou de son haut-parleur, si possible.
- Si votre interlocuteur utilise Cisco IP Communicator comme téléphone à haut-parleur, demandez-lui de vérifier que le bouton **Haut-parleur** est allumé.

- Vérifiez que votre carte son n'envoie pas les données audio du haut-parleur vers le microphone. Procédez comme suit :
 - a. Réglez le volume (**Panneau de configuration > Sons et multimédia > onglet Audio**).
 - b. Cliquez sur Lecture des sons **bouton Volume**.
 - c. Choisissez **Options > Propriétés > Lecture** et vérifiez que toutes les cases à cocher figurant dans la partie inférieure de la fenêtre sont sélectionnées, puis cliquez sur **OK**.
 - d. Dans la fenêtre Contrôle du volume, vérifiez que l'option **Muet** est sélectionnée pour la colonne Balance du microphone. Certains périphériques audio sont dotés de plusieurs entrées de microphone (par exemple, interne et externe) pouvant capter le son provenant du haut-parleur et créer un signal en retour.

Problème Votre interlocuteur entend un écho.

Solution

- Lancez l'Assistant de réglage audio et réduisez le volume du microphone du périphérique audio en cours d'utilisation. Vérifiez que la fonction Amplificateur de microphone est désactivée. Ensuite, vérifiez le nouveau paramètre de volume en appelant un interlocuteur.
- Si vous utilisez votre ordinateur en tant que haut-parleur, laissez le bouton **Haut-parleur** allumé.
- En dernier ressort, changez de périphérique audio.
- Si vous utilisez un ordinateur portable sans casque ni combiné, les trois modes sont mappés sur la carte son et agissent comme des haut-parleurs. Mettez le périphérique en mode Haut-parleur.

Problème Votre interlocuteur ne vous entend pas du tout (mais vous l'entendez).

Solution

- Vérifiez que vous n'avez pas activé l'option Muet à partir des commandes du cordon du casque ou du combiné USB.
- Vérifiez que les fiches du haut-parleur et du microphone sont insérées dans les prises jacks audio correctes de l'ordinateur.
- Vérifiez qu'aucune autre application n'utilise le microphone (un enregistreur audio ou un autre téléphone logiciel, par exemple).

Problème Votre interlocuteur vous entend, mais vous ne l'entendez pas.

Solution

- Vérifiez que les fiches du haut-parleur et du microphone sont insérées dans les prises jacks audio correctes de l'ordinateur.
- Vérifiez les paramètres de volume et de coupure du son des périphériques audio système dans le Panneau de configuration.
- Vérifiez le réglage du volume de Cisco IP Communicator (le bouton **Volume** et l'Assistant de réglage audio).

Problème Vous ne pouvez pas parler en même temps que votre interlocuteur.

Solution Vérifiez que vous utilisez une carte son duplex intégral.

Problème Vous n'entendez aucun son, pas même une tonalité.

Solution

- Si vous utilisez une station d'accueil et si votre périphérique audio est connecté à celle-ci, vérifiez que l'ordinateur est connecté à la station d'accueil.
- Redémarrez Cisco IP Communicator.

Utilisation de l'outil de génération de rapports sur la qualité pour résoudre les problèmes de performance

L'administrateur système peut configurer temporairement votre téléphone à l'aide de l'Outil de génération de rapports sur la qualité pour régler les problèmes de performance. Vous pouvez cliquer sur **QRT** (vous devrez peut-être cliquer plusieurs fois sur **autres** pour afficher la touche de fonction **QRT**) pour envoyer des informations à votre administrateur système. Selon la configuration de votre système, l'outil QRT permet de :

- signaler immédiatement un problème audio lors d'un appel en cours ;
- sélectionner un problème général dans une liste de types de problèmes et choisir des codes de raison.

L'administrateur système peut également vous demander de capturer des informations (journaux détaillés) pour aider à résoudre un problème.

Rubriques connexes

- [Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 1-6](#)
- [Accès aux paramètres, page 4-1](#)
- [Problèmes d'ordre général, page 8-1](#)
- [Capture d'informations sur les problèmes, page 8-11](#)

Activation de journaux détaillés

Si vous rencontrez des problèmes lors de l'utilisation de Cisco IP Communicator et si votre administrateur système vous y invite, activez la journalisation détaillée (**clic droit > Préférences > onglet Utilisateur** et activez l'option **Activer la journalisation**).

**Remarque**

Votre paramétrage est conservé jusqu'à ce que vous le changiez, même après un redémarrage. La journalisation détaillée pouvant affecter la performance, désactivez-la dès que vous n'en avez plus besoin. Désactivez **Activer la journalisation** pour désactiver cette fonctionnalité.

Rubriques connexes

- [Capture d'informations sur les problèmes, page 8-11](#)

Capture d'informations sur les problèmes

En cas de fermeture inopinée de Cisco IP Communicator, l'Outil de génération de rapports de problèmes démarre automatiquement et capture les données pertinentes en vue d'un dépannage. Utilisez cette procédure pour envoyer le rapport à votre administrateur système.

-
- Étape 1** Suivez les instructions de l'Outil de génération de rapports de problèmes pour décrire le problème. N'oubliez pas d'inclure les informations suivantes :
- Une description du problème.
 - Une explication de l'action que vous accomplissiez lorsque le problème s'est produit.
 - Le périphérique audio utilisé quand le problème s'est produit.
 - Tout autre détail pertinent.
- Étape 2** Recherchez sur votre bureau un fichier appelé *CIPC-ProblemReportxxx.zip*, *xxx* correspondant à un nombre.
- Étape 3** Envoyez ce fichier par email à votre administrateur système avec les informations suivantes :
-

Si vous rencontrez d'autres problèmes et si le rapport de problèmes n'est pas créé automatiquement, votre administrateur système pourra vous demander de lui fournir des fichiers journaux. Contrairement à QRT (qui signale la nature du problème), ces journaux fournissent des informations détaillées qui aident à résoudre le problème. Utilisez cette procédure pour collecter ces fichiers :

-
- Étape 1** Activez la journalisation détaillée (**clik droit > Préférences > onglet Utilisateur**, et activez l'option **Activer la journalisation**).
- Étape 2** Tentez de reproduire le problème. Si vous ne parvenez pas à reproduire le problème, les journaux ne contiendront pas d'informations détaillées.
- Étape 3** Créez le rapport en sélectionnant **Démarrer > Tous les programmes > Cisco IP Communicator > Create CIPC Problem Report**.
- Étape 4** Suivez les instructions affichées pour décrire le problème. N'oubliez pas d'inclure les informations suivantes :
- Une description du problème.
 - Une explication de l'action que vous accomplissiez lorsque le problème s'est produit.
 - Le périphérique audio utilisé quand le problème s'est produit.
 - Tout autre détail pertinent.
- Étape 5** Avant de cliquer sur Terminer, notez le nom du fichier qui a été créé sur votre bureau.
- Étape 6** Envoyez ce fichier par email à votre administrateur système.
-

**Conseil**

À l'aide de l'Assistant de réglage audio, vous pouvez lancer l'Outil de génération de rapports de problèmes pour signaler des problèmes audio. Cliquez dans le coin supérieur gauche de la barre de titres de l'Assistant de réglage audio, et sélectionnez **Infos de dépannage...** Un message intempestif vous invite à lancer l'Outil de génération de rapports de problèmes.

Rubriques connexes

- [Utilisation de l'outil de génération de rapports sur la qualité pour résoudre les problèmes de performance, page 8-10](#)
- [Activation de journaux détaillés, page 8-11](#)

