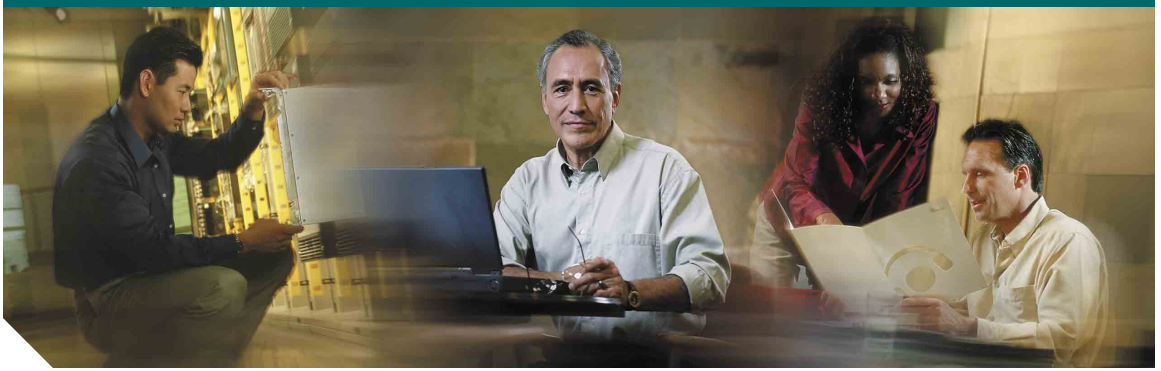
Manuel de téléphone



Cisco IP Communicator version 2.0

Siège social
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San José, CA 95134-1706
États-Unis
http://www.cisco.com
Tél. : +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax : +1 408 526-4100

Table des matières

Mise en route de Cisco IP Communicator 7
Présentation de Cisco IP Communicator 7
Matériel et plate-forme requis 8
Installation d'un correctif logiciel pour les périphériques audio USB 9
Liste de contrôle 9
Installation des périphériques audio 10
Installation et lancement de Cisco IP Communicator 11
Installation de Cisco IP Communicator sur l'ordinateur 11
Lancement de Cisco IP Communicator 12
Utilisation de l'Assistant de réglage audio 13
Tâches de configuration et d'enregistrement 15
Test de Cisco IP Communicator 17

Présentation de Cisco IP Communicator 18
Fonctions de Cisco IP Communicator 18
Utilisation de l'interface de Cisco IP Communicator 19
Fonctions de l'écran du téléphone 23
Conseils pour le traitement des appels et la navigation 24
Utilisation des raccourcis clavier 24
Utilisation du menu 25
Utilisation des boutons de contrôle de la fenêtre 27
Utilisation de la notification d'appel entrant 28
Lignes/appels 28
Icônes d'appel et de ligne 29
Téléphone décroché et raccroché 29
Sélection des appels 30
Affichage des appels et passage d'un appel à l'autre 30

Choix des éléments apparaissant sur l'écran du téléphone **31**
Utilisation des menus de fonctions **32**
Saisie et modification d'un texte **32**
Accès à l'aide en ligne **33**
Présentation et disponibilité des fonctions **33**

Utilisation de Cisco IP Communicator pour traiter les appels 34
Principales tâches de traitement des appels **34**
Passer un appel **35**
Réponse à un appel **40**
Fin d'un appel **41**
Utilisation des fonctions Attente et Reprise **42**
Utilisation de la fonction Secret **42**
Transfert d'un appel connecté **43**
Basculement d'appels **44**
Renvoi des appels vers un autre numéro **45**
Tâches avancées de traitement des appels **46**
Stockage et récupération des appels parqués **46**
Redirection d'un appel entrant vers Cisco IP Communicator **47**
Établissement de conférences téléphoniques **48**
Types de conférences téléphoniques prises en charge **48**
Débuter et rejoindre une conférence téléphonique standard **49**
Débuter ou rejoindre une conférence téléphonique Meet-Me **51**
Description des lignes partagées **52**
Intégration d'un appel en cours sur une ligne partagée **52**

Personnalisation des paramètres Cisco IP Communicator 53
Présentation des paramètres **53**
Réglage du volume d'un appel **54**
Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message **55**
Personnalisation de l'écran du téléphone **56**
Configuration des boutons de numérotation abrégée **56**
Affichage et personnalisation des préférences **58**
Paramètres utilisateur **58**
Paramètres réseau **60**

Paramètres audio **62**
Description des modes audio **64**
Paramètres audio réseau **66**
Paramètres audio avancés **67**
Paramètres de répertoire **70**

Utilisation des casques et d'autres périphériques audio 71
Utilisation d'un casque **71**
Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur **73**
Utilisation d'un combiné USB **74**
Suppression ou réinstallation de périphériques audio **75**
Acquisition de périphériques audio **75**

Utilisation de la messagerie vocale, des journaux d'appels et des répertoires 76
Accès aux messages vocaux **76**
Utilisation des journaux d'appels et des répertoires **77**
Utilisation de la fonction Recherche rapide **78**
Saisie d'informations de mot de passe pour la fonction Recherche rapide **79**

Accès à vos pages Web Options utilisateur 81
Connexion aux pages Web Options utilisateur **82**
Abonnement aux services téléphoniques **82**

Dépannage de Cisco IP Communicator 84
Problèmes d'ordre général **84**
Problèmes de qualité vocale **87**

Mise en route de Cisco IP Communicator

Les sections suivantes fournissent les principales informations dont vous avez besoin pour commencer à utiliser Cisco IP Communicator.

- Présentation de Cisco IP Communicator, page 7
- Matériel et plate-forme requis, page 8
- Liste de contrôle, page 9
- Installation des périphériques audio, page 10
- Installation et lancement de Cisco IP Communicator, page 11
- Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 13
- Tâches de configuration et d'enregistrement, page 15
- Test de Cisco IP Communicator, page 17

Présentation de Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator est une application bureautique qui fournit à votre ordinateur toutes les fonctions d'un téléphone IP Cisco permettant de passer, recevoir et traiter des appels. Si vous installez Cisco IP Communicator sur un ordinateur portable, vous pouvez l'utiliser (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.

Pour installer et commencer à utiliser Cisco IP Communicator, consultez la section « Liste de contrôle », page 9.

Pour obtenir une introduction aux fonctions de Cisco IP Communicator, consultez la section « Fonctions de Cisco IP Communicator », page 18.

Matériel et plate-forme requis

Pour utiliser Cisco IP Communicator, vous devez disposer d'un ordinateur équipé d'une carte son et/ou d'un périphérique audio USB. Les tableaux suivants fournissent les configurations minimale et requise pour l'ordinateur et le système d'exploitation sur lequel Cisco IP Communicator est exécuté. Une UC plus puissante et de la mémoire vive supplémentaire (configuration recommandée) permettent des temps de réponse et un lancement plus rapides de Cisco IP Communicator.

Tableau 1 Cisco IP Communicator uniquement

Configuration requise	Système d'exploitation	UC minimale	RAM minimale	Résolution d'écran
Configuration minimale	• Windows 2000 Professionnel avec le Service Pack 3.0 ou ultérieur • Windows XP Professionnel avec le Service Pack 1.0 ou ultérieur	Pentium III 450 MHz ou équivalent	128 Mo (Win2K) 192 Mo (WinXP)	800 x 600
Configuration recommandée	• Windows 2000 Professionnel avec le Service Pack 3.0 ou ultérieur • Windows XP Professionnel avec le Service Pack 1.0 ou ultérieur	Pentium III 733 MHz ou équivalent	256 Mo	1024 x 768

Tableau 2 Cisco IP Communicator conjointement avec Cisco Unified Video Advantage

Configuration requise	Système d'exploitation	UC minimale	RAM minimale	Résolution d'écran
Configuration minimale	• Windows 2000 Professionnel avec le Service Pack 4.0 ou ultérieur • Windows XP Professionnel avec le Service Pack 1.0 ou ultérieur	Pentium IV 2,5 GHz ou équivalent	256 Mo	800 x 600
Configuration recommandée	• Windows 2000 Professionnel avec le Service Pack 4.0 ou ultérieur • Windows XP Professionnel avec le Service Pack 1.0 ou ultérieur	Pentium IV 2,8 GHz ou équivalent	512 Mo	1024 x 768

Outre la configuration présentée dans le tableau ci-dessus, Cisco IP Communicator nécessite les éléments suivants :

- 100 Mo d'espace disque libre au minimum ;
- une carte son non-ISA en duplex intégral, un combiné ou un casque audio USB ;
- une carte d'interface réseau Ethernet 10/100 Mbits ;

Pour installer et commencer à utiliser Cisco IP Communicator, consultez la section « Liste de contrôle », page 9.

Installation d'un correctif logiciel pour les périphériques audio USB

Attention Si vous utilisez Cisco IP Communicator avec un périphérique audio USB, vous pouvez être amené à installer un correctif logiciel Microsoft pour éviter des blocages système.

Vous devez installer le correctif logiciel Microsoft Windows si vous utilisez Cisco IP Communicator avec les *deux* éléments suivants :

- Windows 2000 Service Pack 3 ou ultérieur ;
- des périphériques audio USB.

Pour obtenir le correctif, contactez votre administrateur système.

Liste de contrôle

Consultez la liste de contrôle ci-dessous pour configurer Cisco IP Communicator sur votre ordinateur de bureau et commencer à passer des appels. Cette liste fournit des renvois à des sections de ce guide de l'utilisateur contenant des informations plus détaillées.

Tâche	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 des périphériques audio, page 10
2. Installer l'application Cisco IP Communicator.	Installation de Cisco IP Communicator sur l'ordinateur, page 11
3. Lancer Cisco IP Communicator.	Lancement de Cisco IP Communicator, page 12
4. Utiliser l'Assistant de réglage audio pour sélectionner des modes audio et régler les périphériques audio.	• Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 13 • Description des modes audio, page 64

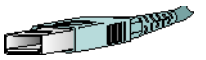
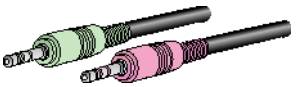
Tâche	Pour plus d'informations, consultez...
5. Réaliser les étapes de configuration réseau ou d'enregistrement définies par votre administrateur système.	Tâches de configuration et d'enregistrement, page 15
6. Passer des appels de test.	Test de Cisco IP Communicator, page 17

Installation des périphériques audio

Vous pouvez installer des périphériques audio lorsque vous le souhaitez. Il est cependant préférable d'effectuer cette opération avant d'installer et de lancer Cisco IP Communicator.

Quels types de périphériques audio puis-je utiliser ?

Cisco IP Communicator prend en charge divers périphériques audio. Le tableau suivant présente ces types de périphériques. 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 : • combiné USB • casque USB	Les périphériques USB nécessitent un pilote et sont dotés de fiches rectangulaires. 	Suivez les instructions du fabricant pour installer les périphériques USB. Le cas échéant, suivez les étapes de l'Assistant Nouveau matériel détecté de Microsoft Windows.
Périphériques analogiques externes : • casque analogique • haut-parleurs externes ou microphones	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 : • microphone intégré • haut-parleurs intégrés	Ces périphériques audio sont des composants internes de l'ordinateur et fonctionnent avec la carte son de celui-ci.	Les périphériques audio internes fonctionnent uniquement si vous n'avez *pas* branché de périphériques audio externes aux prises jacks audio de l'ordinateur, auquel cas le son est dirigé vers les périphériques externes.

Remarque Si vous installez ou insérez un périphérique audio qui nécessite un pilote (combiné USB, casque USB ou carte son) *après* avoir lancé Cisco IP Communicator, vous devez fermer puis relancer l'application pour qu'elle reconnaisse le périphérique.

Étape suivante

Une fois les périphériques audio installés, vous pouvez installer et lancer Cisco IP Communicator. L'Assistant de réglage audio reconnaît les périphériques audio installés et vous permet de les sélectionner et de les régler. Consultez la section « Installation et lancement de Cisco IP Communicator », page 11.

Rubriques connexes

- Utilisation d'un casque, page 71
- Suppression ou réinstallation de périphériques audio, page 75

Installation et lancement de Cisco IP Communicator

Cette section couvre les sujets suivants :

- Installation de Cisco IP Communicator sur l'ordinateur, page 11
- Lancement de Cisco IP Communicator, page 12

Installation de Cisco IP Communicator sur l'ordinateur

Votre administrateur système doit vous fournir un fichier exécutable ou un lien d'installation. Suivez la procédure ci-après pour installer le logiciel Cisco IP Communicator sur l'ordinateur.

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.

Procédure

Étape 1 Ouvrez le fichier **CiscoIPCommunicatorSetup.exe** en double-cliquant dessus ou en cliquant sur le lien d'installation fourni par votre administrateur système.

L'Assistant InstallShield apparaît et lance la préparation de l'installation.

Étape 2 Lorsque vous y êtes invité, 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 Entrez les données dans la fenêtre Informations client et cliquez sur **Suivant**. Si vous pensez que d'autres personnes utiliseront Cisco IP Communicator sur cet ordinateur, sélectionnez **oui**.

Étape 5 Dans la fenêtre Prêt à installer, cliquez sur **Installer**.

L'installation peut durer plusieurs minutes.

Étape 6 Pour lancer Cisco IP Communicator maintenant, cliquez sur la case à cocher « Lancer le programme » puis sur **Terminer**. Dans certains cas, vous serez invité à redémarrer l'ordinateur à ce stade et la case à cocher « Lancer le programme » ne vous sera pas présentée.

Étape suivante

Consultez la section « Lancement de Cisco IP Communicator », page 12.

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 vous avez cliqué sur la case à cocher « Lancer le programme » lors de la dernière étape de l'installation, Cisco IP Communicator est automatiquement démarré.

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

Lors du premier lancement de Cisco IP Communicator, l'Assistant de réglage audio apparaît. Lors des lancements suivants, vous pouvez être invité à utiliser l'Assistant de réglage audio pour rétablir des paramètres de volume précédents. Consultez la section « Utilisation de l'Assistant de réglage audio », page 13.

Mises à jour

Lors du lancement du programme, vous pouvez également être invité à accepter une installation AutoUpdate. Vous pouvez l'accepter ou la refuser. En règle générale, il est conseillé d'accepter les mises à jour automatiques 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 AutoUpdate jusqu'à ce que vous soyez connecté en local. Si vous travaillez à domicile, par exemple, vous pouvez attendre d'être revenu au bureau. Les sessions AutoUpdate risquent de durer plus longtemps avec une connexion à distance.

Étape suivante

Après l'installation et le lancement de Cisco IP Communicator, vous devez sélectionner et régler les périphériques audio. Consultez la section « Utilisation de l'Assistant de réglage audio », page 13.

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. Pour plus d'informations sur les modes audio, consultez la section « Description des modes audio », page 64.
- 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.

Si...	Procédez comme suit...	Remarques
Vous venez d'installer Cisco IP Communicator et vous utilisez l'Assistant de réglage audio pour la première fois	Réglez tous les périphériques audio lorsque l'Assistant de réglage audio apparaît. L'Assistant de réglage audio permet de sélectionner des périphériques audio pour les différents modes audio. Pour plus d'informations sur ces sélections, consultez la section « Description des modes audio », page 64.	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.

Si...	Procédez comme suit...	Remarques
La fenêtre Vérifier les paramètres audio apparaît lors d'un lancement postérieur à l'installation	Cliquez sur l'un de ces boutons : • **Rétablir** : rétablir les paramètres précédemment associés à ce périphérique audio. • **Régler** : recommencer le réglage de ce périphérique. • **Annuler** : conserver les paramètres modifiés (pour maintenir le volume de la carte son coupé, par exemple). Si les paramètres audio que vous aviez définis auparavant fonctionnaient correctement, choisissez **Rétablir**.	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).
Vous souhaitez modifier le volume d'un appel	Cliquez sur dans l'interface de Cisco IP Communicator. Cliquez sur Enregistrer pour sauvegarder les paramètres.	Il s'agit de la méthode la plus adaptée pour modifier les paramètres de volume pour un appel donné. Pour plus d'informations, consultez la section « Réglage du volume d'un appel », page 54.
Vous souhaitez recommencer le réglage d'un périphérique audio pour résoudre des problèmes de qualité vocale	Lancez l'Assistant de réglage audio manuellement. Pour ce faire, cliquez sur le bouton de menu en haut de l'interface, cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator ou sélectionnez **Démarrer > Programmes > Cisco IP Communicator > Assistant de réglage audio**.	Consultez la section « Problèmes de qualité vocale », page 87 pour obtenir des informations de dépannage.
Vous souhaitez modifier vos sélections de modes audio sans recommencer le réglage des périphériques audio	Cliquez sur le bouton de menu en haut de l'interface ou cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator et choisissez **Préférences > Audio**.	Pour plus d'informations sur les sélections de modes audio, consultez la section « Description des modes audio », page 64.

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.

Étape suivante

Si vous suivez les instructions de la section Liste de contrôle et si vous avez terminé les étapes de l'Assistant de réglage audio, vous devez procéder à la configuration de Cisco IP Communicator avant d'utiliser le logiciel pour passer des appels. Consultez la section « Tâches de configuration et d'enregistrement », page 15.

Tâches de configuration et d'enregistrement

Une fois l'application Cisco IP Communicator installée et les opérations dans l'Assistant de réglage audio terminées, l'interface de Cisco IP Communicator apparaît sur votre Bureau. Vous devez maintenant réaliser les opérations de configuration et d'enregistrement ci-dessous avant de commencer à 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.

Choix du nom du périphérique

Vous disposez de deux options lors de la configuration d'un nom de périphérique pour Cisco IP Communicator. Avec la première, Cisco IP Communicator fait appel à l'adaptateur réseau sélectionné pour s'identifier sur le réseau. Il est donc nécessaire de sélectionner un adaptateur réseau correct pour Cisco IP Communicator. Pour sélectionner un adaptateur réseau, cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator, puis choisissez **Préférences > Réseau > Nom du périphérique** et sélectionnez un adaptateur réseau dans le menu déroulant Adaptateur réseau. Contactez votre administrateur système pour savoir quel adaptateur sélectionner. En règle générale, vous devrez sélectionner un adaptateur susceptible d'offrir une connexion ininterrompue ou un adaptateur activé en permanence (même s'il est débranché). Évitez de sélectionner une carte sans fil.

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 l'adaptateur réseau sélectionné. Dans ce cas, contactez votre administrateur système avant de sélectionner un autre adaptateur.

Avec la deuxième option, vous devez configurer Cisco IP Communicator afin d'utiliser un nom de périphérique de format libre. Elle ne peut être adoptée que dans le cadre d'une connexion à Cisco Unified CallManager version 5.0(1) ou ultérieure. Pour opter pour cette solution, cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator ou cliquez sur l'icône de menu. Choisissez ensuite **Préférences > Réseau > Utiliser ce nom de périphérique**. Entrez la chaîne correspondant au nom du périphérique. Elle doit comporter moins de 15 caractères (uniquement des caractères ASCII, sans espace). Contactez votre administrateur système pour savoir quel nom de périphérique utiliser.

Identification du nom du périphérique

Pour afficher le nom de périphérique correspondant à l'adaptateur réseau sélectionné, ouvrez le menu, puis choisissez **Préférences > Réseau > Nom du périphérique**. Notez le nom du périphérique et, le cas échéant, communiquez-le à votre administrateur système.

Définition d'un serveur TFTP

Votre administrateur système peut vous demander de définir une ou deux adresses de serveur TFTP dans l'interface de Cisco IP Communicator. Pour ce faire, ouvrez le menu, puis choisissez **Préférences > Réseau > Utiliser les serveurs TFTP suivants** et entrez une adresse TFTP dans le champ.

Votre administrateur vous indiquera si vous devez réaliser cette opération.

Enregistrement à l'aide de l'outil TAPS

Une fois Cisco IP Communicator installé et lancé, il peut être nécessaire de procéder à un enregistrement automatique à l'aide de TAPS (Tool for Auto-Registered Phones Support, Outil d'assistance des téléphones enregistrés automatiquement).

Pour réaliser l'enregistrement à l'aide de TAPS, utilisez Cisco IP Communicator afin de composer le numéro TAPS fourni par votre administrateur système et suivez les instructions vocales. Il se peut que vous ayez à entrer la totalité de votre numéro de poste, y compris l'indicatif régional. Une fois le message de confirmation affiché dans Cisco IP Communicator, vous pouvez mettre fin à l'appel. Cisco IP Communicator est redémarré.

Étape suivante

Vous devez ensuite vérifier que le logiciel Cisco IP Communicator est prêt à être utilisé. Consultez la section « Test de Cisco IP Communicator », page 17.

Test de Cisco IP Communicator

Si vous suivez les instructions de la section « Liste de contrôle », page 9 et si vous avez réalisé les opérations de configuration et d'enregistrement demandées par votre administrateur système, vous pouvez maintenant tester le logiciel Cisco IP Communicator. Vérifiez que votre numéro de poste est affiché et que vous entendez une tonalité lorsque vous décrochez.

- Si tel n'est pas le cas, contactez votre administrateur système. Celui-ci pourra vous demander de réaliser des opérations supplémentaires.
- Sinon, passez quelques appels de test et demandez à vos interlocuteurs s'ils vous entendent correctement. Pour plus d'informations, consultez les sections ci-dessous.

Si vous souhaitez régler le volume

Commencez par régler le volume du mode audio dans l'interface de Cisco IP Communicator. Cliquez sur ou appuyez sur les touches **Page préc./Page suiv.** du clavier. Pour plus d'informations, consultez la section « Réglage du volume d'un appel », page 54. En cas de problèmes de qualité vocale, consultez la section « Problèmes de qualité vocale », page 87.

Si vous utilisez une connexion à distance

Si vous utilisez Cisco IP Communicator par l'intermédiaire d'une connexion à distance (une connexion VPN à partir de votre domicile ou d'un hôtel, par exemple), activez la fonction « Optimiser pour une bande passante étroite ». Pour ce faire, ouvrez le menu et choisissez **Préférences > Audio**.

Une fois cette fonction activée, appelez une personne et demandez-lui si elle vous entend correctement. Si votre voix ou celle de votre interlocuteur est assourdie ou étrange, essayez d'appliquer des filtres audio pendant la conversation. Les filtres audio peuvent améliorer la qualité sonore lorsque la fonction « Optimiser pour une bande passante étroite » est activée. Pour plus d'informations sur l'application de filtres audio, consultez la section « Paramètres audio avancés », page 67.

Étape suivante

Votre nouveau téléphone est configuré et testé. Vous pouvez maintenant consulter des informations supplémentaires sur les fonctions et les services dont vous pouvez bénéficier. Consultez la section « Présentation de Cisco IP Communicator », page 18.

Présentation de Cisco IP Communicator

Le logiciel Cisco IP Communicator est présenté dans les sections suivantes :

- Fonctions de Cisco IP Communicator, page 18
- Utilisation de l'interface de Cisco IP Communicator, page 19
- Conseils pour le traitement des appels et la navigation, page 24

Fonctions de Cisco IP Communicator

Cisco IP Communicator fonctionne de façon très similaire à un téléphone classique. Ce logiciel permet de passer et de recevoir des appels téléphoniques, de mettre des appels en attente, de définir des numéros abrégés, de transférer des appels, etc. Cisco IP Communicator prend également en charge des fonctions téléphoniques spéciales (telles que le parcage d'appels et les conférences Meet-Me) qui peuvent vous offrir des possibilités de traitement des appels supplémentaires et personnalisées.

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

- Assistant de réglage audio ;
- composition de numéros à partir de répertoires avec la fonction Recherche rapide ;
- accès rapide à vos pages Web Options utilisateur et à vos services téléphoniques ;
- système d'aide en ligne complet ;
- deux apparences pour l'interface de Cisco IP Communicator ;
- composition de numéros par glisser-déplacer ;
- composition de numéros par couper-coller ;
- fenêtre contextuelle de notification des appels entrants ;
- composition alphanumérique ;
- nouveaux raccourcis clavier ;
- interopérabilité vidéo avec Cisco Unified Video Advantage version 2.0.

Pour obtenir une présentation des fonctions de Cisco IP Communicator, consultez la section « Utilisation de l'interface de Cisco IP Communicator », page 19.

Utilisation de l'interface de Cisco IP Communicator

Utilisez la souris pour cliquer sur les boutons et les rubriques 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* :

- Figure 1 : Cisco IP Communicator en mode compact.
- Figure 2 : Cisco IP Communicator en mode par défaut.

Le Tableau 3 présente les boutons et autres composants communs aux deux apparences.

Figure 1 Cisco IP Communicator en mode compact

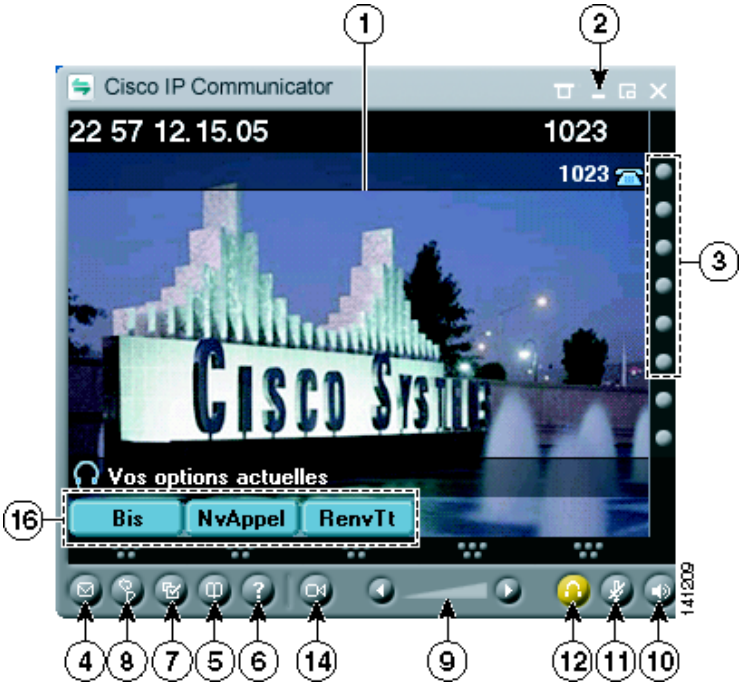


Figure 2 Cisco IP Communicator en mode par défaut

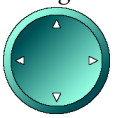
Tableau 3 Boutons et autres composants

1	Écran du téléphone	Permet d'afficher l'état des appels et les menus de fonctions et d'activer des rubriques de menu. Pour plus d'informations, consultez la section « Fonctions de l'écran du téléphone », page 23.
2	Boutons de contrôle de la fenêtre	Permettent d'afficher le menu, de masquer l'interface de Cisco IP Communicator, de passer d'une apparence à l'autre ou de quitter l'application. Consultez la section « Présentation et disponibilité des fonctions », page 33.

Tableau 3 Boutons et autres composants

3	Boutons de ligne et boutons de numérotation abrégée	Chaque bouton permet d'ouvrir ou de fermer une ligne ou de composer un numéro abrégé. Raccourcis clavier : appuyez sur les touches Ctrl + 1 à 8 du clavier. Les boutons de ligne indiquent l'état des lignes : • Lumière verte fixe : appel actif sur cette ligne (téléphone décroché). • Lumière verte clignotante : appel mis en attente sur cette ligne. • Lumière orange clignotante : appel entrant en sonnerie sur cette ligne. • Lumière rouge : ligne partagée en cours d'utilisation. • Aucune couleur : aucune activité d'appel sur cette ligne (téléphone raccroché). Vous pouvez transformer les boutons de ligne supplémentaires en boutons de numérotation abrégée. Consultez la section « Configuration des boutons de numérotation abrégée », page 56.
4	Bouton Messages	Compose généralement le numéro de votre service de messagerie vocale automatiquement (varie selon les services). Raccourci clavier : Ctrl + M. Pour plus d'informations, consultez la description de l'élément 16 dans ce tableau et la section « Utilisation de la messagerie vocale, des journaux d'appels et des répertoires », page 76.
5	Bouton Répertoires	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. Consultez la section « Utilisation de la messagerie vocale, des journaux d'appels et des répertoires », page 76.
6	Bouton Aide	Active le menu Aide. Raccourci clavier : Ctrl + I. Consultez la section « Sélection des appels », page 30.
7	Bouton Paramètres	Ouvre ou ferme le menu Paramètres. Permet de définir l'apparence de l'écran du téléphone et les sonneries. Raccourci clavier : Ctrl + S. Consultez la section « Personnalisation des paramètres Cisco IP Communicator », page 53.
8	Bouton Services	Ouvre ou ferme le menu Services. Raccourci clavier : Ctrl + R. Consultez la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82.
9	Bouton Volume	Permet de définir le volume des modes audio et d'autres paramètres. Raccourci clavier : Page préc./Page suiv. Consultez la section « Personnalisation des paramètres Cisco IP Communicator », page 53.[1]
10	Bouton Haut-parleur	Permet d'activer/de désactiver le mode Haut-parleur. Raccourci clavier : Ctrl + P. Consultez la section « Utilisation des casques et d'autres périphériques audio », page 71.

Tableau 3 Boutons et autres composants

11	Bouton Secret	Active/Désactive la fonction Secret. Raccourci clavier : Ctrl + T. Consultez la section « Utilisation de la fonction Secret », page 42.
12	Bouton Casque	Permet d'activer/de désactiver le mode Casque. Raccourci clavier : Ctrl + H. Consultez la section « Utilisation des casques et d'autres périphériques audio », page 71.
13	Bouton Navigation 	Permet de faire défiler les menus et de mettre les rubriques de menu en surbrillance. À utiliser avec les touches dynamiques pour activer les rubriques mises en surbrillance. Par ailleurs, lorsque Cisco IP Communicator est raccroché, cliquez sur le bouton Navigation pour accéder aux numéros de téléphone figurant dans votre journal des appels composés.
14	Bouton Lancer Video	Permet de lancer Cisco Unified Video Advantage. Vous devez exécuter Cisco Unified Video Advantage version 2.0 et Cisco IP Communicator version 2.0 sur le même PC pour utiliser cette fonctionnalité.
15	Clavier de numérotation	Permet d'entrer des chiffres et des lettres et de sélectionner des rubriques de menu. Non disponible avec l'apparence compacte. Vous pouvez également utiliser le clavier de l'ordinateur.
16	Boutons de touche dynamique	Chaque bouton permet d'activer une touche dynamique. Vous pouvez également cliquer sur les libellés de touche dynamique (au lieu des boutons). Raccourcis clavier : F2 - F6. Consultez la section « Utilisation de Cisco IP Communicator pour traiter les appels », page 34.
17	Indicateur de message vocal et de sonnerie	Indique un appel entrant et un nouveau message vocal. Consultez la section « Utilisation de la messagerie vocale, des journaux d'appels et des répertoires », page 76.

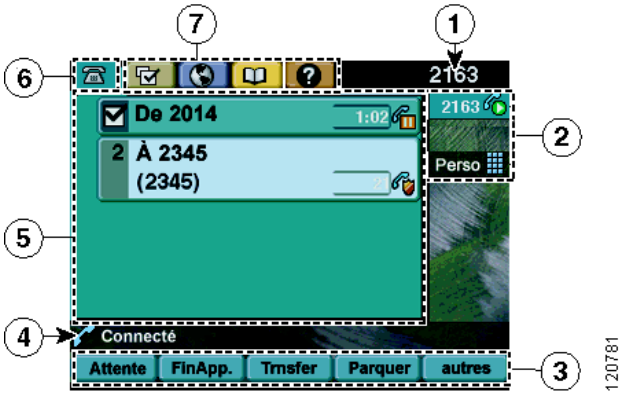
1. Raccourci clavier dans toutes les versions antérieures à la version 2.0 : Ctrl + V

Conseils

- Vous pouvez cliquer sur l'icône de menu en haut de l'une ou l'autre des apparences ou cliquer avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator pour afficher et configurer les paramètres, sélectionner des apparences et activer le mode Écran uniquement. Consultez la section « Utilisation du menu », page 25.
- Le mode par défaut (Figure 2) et le mode compact (Figure 1) présentent les mêmes icônes de bouton. La forme et l'emplacement des boutons peuvent toutefois varier selon les apparences.
- Pour obtenir la liste complète des raccourcis, consultez la section « Utilisation des raccourcis clavier », page 24.
- Pour plus d'informations sur l'affichage des appels et des lignes sur l'écran du téléphone Cisco IP Communicator, consultez la section « Fonctions de l'écran du téléphone », page 23.

Fonctions de l'écran du téléphone

Voici comment l'écran du téléphone Cisco IP Communicator peut se présenter si des appels sont actifs et si plusieurs menus de fonctions sont ouverts.



1	Ligne téléphonique principale	Affiche le numéro de téléphone (numéro de poste) de votre ligne téléphonique principale.
2	Icônes de touches programmables	Ces icônes indiquent comment les touches programmables sont configurées sur votre téléphone : Icône de ligne téléphonique : correspond à une ligne téléphonique. Peuvent varier. Icône de numéro abrégé : le cas échéant, correspond à un bouton de numérotation abrégée. Icône de service téléphonique : le cas échéant, correspond à un service téléphonique disponible sur le Web, tel que le Carnet d'adresses personnel. Icône de fonction : le cas échéant, correspond à une fonction, telle que la fonction Confidentialité.
3	Libellés des touches dynamiques	Correspondent chacun à une fonction de touche dynamique.
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 et les informations sur les appels pour la ligne en surbrillance (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

- Utilisation de l'interface de Cisco IP Communicator, page 19
- Conseils pour le traitement des appels et la navigation, page 24

Conseils pour le traitement des appels et la navigation

Les sections suivantes fournissent des instructions pour le traitement des appels et la navigation au sein de l'interface de Cisco IP Communicator :

- Utilisation des raccourcis clavier, page 24
- Utilisation du menu, page 25
- Utilisation des boutons de contrôle de la fenêtre, page 27
- Lignes/appels, page 28
- Icônes d'appel et de ligne, page 29
- Sélection des appels, page 30
- Présentation et disponibilité des fonctions, page 33

Utilisation des raccourcis clavier

Raccourci clavier	Fonction
Ctrl + Maj + A	Répondre à un appel entrant
Ctrl + D	Ouvrir ou fermer le menu Répertoires
Ctrl + S	Ouvrir ou fermer le menu Paramètres
Ctrl + R	Ouvrir ou fermer le menu Services[1]
Ctrl + M	Ouvrir le système de messagerie vocale
Ctrl + I	Ouvrir ou fermer le système d'aide en ligne
Ctrl + H	Activer ou désactiver le mode Casque
Ctrl + P	Activer ou désactiver le mode Haut-parleur
Ctrl + T	Activer ou désactiver la fonction Secret
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
Alt + S	Ouvrir la boîte de dialogue Préférences
Alt + K	Accéder à la fonction de recherche rapide dans le répertoire

Raccourci clavier	Fonction
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 - F6	Activer les touches dynamiques 1 à 5
/ (avec fonction Verr. num activée)	Activer la touche #

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

Utilisation du menu

Vous pouvez accéder aux rubriques de menu suivantes en cliquant sur l'icône de menu affichée dans l'angle supérieur droit de l'interface ou en cliquant avec le bouton droit à l'intérieur de celle-ci.

Rubrique	Description
Apparences	Permet de modifier l'apparence de l'interface. Cisco IP Communicator est proposé avec deux apparences : l'apparence par défaut (**clic droit > Apparences > Mode par défaut**) et une apparence compacte (**clic droit > Apparences > Mode compact**). La Figure 2 et la Figure 1 illustrent ces deux apparences.
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. Consultez la section « Utilisation des raccourcis clavier », page 24.
Toujours au-dessus	Permet d'activer/de désactiver cette fonction. Lorsqu'elle est activée, cette fonction permet de conserver l'interface de Cisco IP Communicator toujours visible sur le Bureau, même si d'autres applications sont ouvertes. Vous pouvez cependant réduire l'interface. Consultez la section « Présentation et disponibilité des fonctions », page 33.
Assistant de réglage audio	Permet de lancer l'Assistant de réglage audio, qui permet de sélectionner et de régler les périphériques audio. Consultez la section « Utilisation de l'Assistant de réglage audio », page 13 et la section « Dépannage de Cisco IP Communicator », page 84.

Rubrique	Description
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. Consultez la section « Utilisation de la fonction Recherche rapide », page 78.
Options utilisateur Cisco	Permet d'ouvrir la page Web Options utilisateur du téléphone IP Cisco Unified, qui permet de configurer des fonctions, des paramètres et des services téléphoniques IP (notamment les boutons de numérotation abrégée). Cette rubrique de menu reste désactivée tant que vous ne saisissez pas vos nom d'utilisateur et mot de passe dans la fenêtre Préférences utilisateur. Pour plus d'informations, consultez la section « Configuration des boutons de numérotation abrégée », page 56 et la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82.
Préférences...	Permet d'ouvrir la boîte de dialogue Préférences, qui regroupe les fenêtres Utilisateur, Réseau, Audio et Répertoires. Consultez la section « Affichage et personnalisation des préférences », page 58. Le raccourci clavier correspondant à la boîte de dialogue Préférences est Alt + S.
Aide	Fournit un lien vers la version de l'aide en ligne du *Guide de l'utilisateur de Cisco IP Communicator.*
À propos de Cisco IP Communicator	Permet d'afficher des informations sur la version du logiciel Cisco IP Communicator.
Quitter	Permet de quitter l'interface de Cisco IP Communicator.

Utilisation des boutons de contrôle de la fenêtre

Pour...	Procédez comme suit :
Accéder au menu	Effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez sur le bouton de menu dans l'angle supérieur droit de l'interface. • Cliquez avec le bouton droit dans l'interface.
Réduire l'interface	Effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez sur le bouton de réduction dans l'angle supérieur droit de l'interface. • Cliquez une ou plusieurs fois sur le bouton Cisco IP Communicator de la barre des tâches.
Basculer entre des modes	Effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez sur le bouton de mode dans l'angle 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**. 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 : • 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 : • Cliquez sur l'icône de fermeture dans l'angle supérieur droit de l'interface. • 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 l'interface de Cisco IP Communicator est masquée ou réduite, la fenêtre de notification d'appel entrant apparaît. Si vous avez activé la fonction Toujours au-dessus, l'interface est automatiquement récupérée et apparaît au premier plan sur le Bureau.
- Pour conserver l'interface de Cisco IP Communicator 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 la fonction Toujours au-dessus est sélectionnée.

Utilisation de la notification d'appel entrant

Pour...	Procédez comme suit :
Répondre à un appel	• Cliquez sur la fenêtre contextuelle (sauf sur l'icône Secret).
Couper la sonnerie	• Cliquez sur l'icône Secret de la fenêtre contextuelle.
Masquer la notification d'appel entrant	• Choisissez **Préférences > Utilisateur**, puis activer la case à cocher Masquer la notification d'appel entrant.

Conseil Si vous coupez la sonnerie dans la fenêtre contextuelle de notification d'appel entrant, vous devez penser à désactiver l'option Secret par la suite afin d'éviter que la sonnerie reste coupée pour les prochains appels entrants.

Lignes/appels

Pour éviter toute confusion entre lignes et appels, reportez-vous aux descriptions suivantes :

- Ligne : chaque ligne est associée à un numéro de téléphone (ou de poste) que vos interlocuteurs peuvent utiliser pour vous appeler. Cisco IP Communicator prend en charge huit lignes au maximum, en fonction de la configuration. Pour afficher le nombre de lignes dont vous disposez, consultez la partie droite de l'écran du téléphone. Vous disposez d'autant de lignes que de numéros de téléphone et d'icônes de lignes téléphoniques : ☎ .
- Appel : chaque ligne peut prendre en charge plusieurs appels. Par défaut, Cisco IP Communicator prend en charge quatre appels 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.

Icônes d'appel et de ligne

Cisco IP Communicator affiche des icônes qui vous permettent de déterminer l'état de l'appel et de la ligne (si le téléphone est raccroché, si l'appel est en attente, s'il est connecté, si la sonnerie retentit, etc.).

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. Pour connaître les différentes options de composition de numéros, consultez la section « Passer un appel », page 35.
	Appel connecté	La communication avec votre interlocuteur est établie.
	Appel en sonnerie	Un appel est en sonnerie sur l'une de vos lignes. Pour plus d'informations, consultez la section « Réponse à un appel », page 40.
	Appel en attente	Vous avez mis cet appel en attente. Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation des fonctions Attente et Reprise », page 42.
	Utilisé à distance	Un autre téléphone qui partage votre ligne est associé à un appel connecté. Pour plus d'informations, consultez la section « Description des lignes partagées », page 52.

Téléphone décroché et raccroché

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

- Raccroché : aucun appel n'est actif, ni aucune tonalité. Cisco IP Communicator vous permet de composer le numéro avec le téléphone raccroché (*pré-numérotation*), et ainsi d'entrer ou de sélectionner des numéros de téléphone avant d'activer l'appel. Lorsque le téléphone 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 . Consultez la section « Icônes d'appel et de ligne », page 29.

Sélection des appels

De nombreuses fonctions Cisco IP Communicator nécessitent de sélectionner les appels à utiliser avec une fonction donnée. Par exemple, si vous avez quatre appels en attente mais que vous souhaitiez 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.

Affichage des appels et passage d'un appel à l'autre

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

Pour...	**Procédez comme suit :**
Passer d'un appel à l'autre sur une même ligne	Sélectionnez l'appel vers lequel vous souhaitez basculer et cliquez sur **Reprend.** L'autre appel est automatiquement mis en attente.
Répondre à un appel en sonnerie à partir d'un appel déjà connecté	Cliquez sur **Répond.** ou sur le bouton orange clignotant . Cette opération met automatiquement le premier appel en attente.
Passer d'un appel à l'autre sur des lignes différentes	Cliquez sur le bouton vert clignotant correspondant à la ligne 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.**

Pour...	Procédez comme suit :
Consulter tous les appels sur une ligne donnée	Cliquez sur , puis, immédiatement après, sur le bouton de la ligne. Vous pouvez ainsi consulter les détails de l'appel, sans incidence sur l'état de l'appel. Cela peut donc s'avérer utile lorsque vous avez un appel actif sur une ligne et que vous souhaitez afficher les appels en attente sur une autre ligne.
Afficher une présentation de l'activité d'une ligne (un appel par ligne)	Cliquez sur pour faire apparaître la ligne en surbrillance. Une ligne est mise en surbrillance lorsque les appels qui lui sont associés sont affichés sur l'écran du téléphone. Le téléphone bascule alors en *mode de présentation des appels* et affiche un appel par ligne. 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. Pour revenir à l'affichage standard, cliquez sur , puis, immédiatement après, sur le bouton de la ligne.

Conseils

- Un seul des appels peut être actif ; les autres 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).

Choix des éléments apparaissant sur l'écran du téléphone

Pour sélectionner un élément de l'écran du téléphone...	Procédez comme suit :
En cliquant	Cliquez sur un élément de l'écran du téléphone. Si vous cliquez sur un numéro de téléphone sur l'écran du téléphone, il peut être automatiquement composé par Cisco IP Communicator.
Par le numéro de l'élément	Cliquez sur le numéro correspondant sur votre clavier de numérotation. Par exemple, cliquez sur **4** pour sélectionner la quatrième rubrique 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 dynamique 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	Cliquez sur bouton de fonction : 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 le niveau supérieur d'un menu est affiché, 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. Chaque menu de fonctions est associé à un onglet. Celui-ci est visible lorsque le menu de fonctions est actif.

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 nombres.
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. Utilisez la souris ou cliquez sur **>>** sur l'écran du téléphone pour déplacer le curseur vers la droite.

Accès à l'aide en ligne

Cisco IP Communicator est associé à un système d'aide en ligne complet. Les rubriques d'aide apparaissent sur l'écran du téléphone. Pour plus d'informations, consultez le tableau ci-après.

Pour...	Procédez comme suit :
Afficher le menu principal	Cliquez sur ? dans Cisco IP Communicator et attendez quelques secondes que le menu s'affiche. Si l'aide est déjà ouverte, cliquez sur **Princ.** Les rubriques du menu principal sont les suivantes : • À propos de Cisco IP Communicator : détails sur Cisco IP Communicator • Comment...? : procédures et informations relatives aux tâches Cisco IP Communicator courantes • 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 dynamique	Cliquez sur ?, puis cliquez rapidement sur un bouton ou une touche dynamique.
Obtenir des informations sur une rubrique de menu	Cliquez sur ?, puis cliquez rapidement sur une rubrique de menu de l'écran du téléphone. Vous pouvez également cliquer rapidement deux fois sur ? lorsque la rubrique de menu est sélectionnée.
Apprendre à utiliser l'Aide	Cliquez sur ?. Après une ou deux secondes, cliquez de nouveau sur ? ou sélectionnez Aide dans le menu principal.
Accéder au Guide de l'utilisateur	Cliquez sur **menu > Aide** ou cliquez avec le bouton droit sur l'application, puis choisissez Aide.

Présentation et disponibilité des fonctions

Le fonctionnement de Cisco IP Communicator et les fonctions qui vous sont proposées peuvent varier selon l'agent de traitement des appels utilisé par votre société et la configuration de votre système téléphonique par l'équipe d'assistance téléphonique de votre société. Par conséquent, certaines fonctions décrites dans ce guide de l'utilisateur sont susceptibles de ne pas être disponibles dans votre cas ou de fonctionner différemment avec votre système téléphonique. Si vous avez des questions quant au fonctionnement ou à la disponibilité des fonctions, contactez un membre de l'équipe d'assistance ou votre administrateur système.

Utilisation de Cisco IP Communicator pour traiter les appels

Les sections qui suivent décrivent comment traiter les appels à l'aide de Cisco IP Communicator :

- Principales tâches de traitement des appels, page 34
- Tâches avancées de traitement des appels, page 46

Principales tâches de traitement des appels

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

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- Passer un appel, page 35
- Réponse à un appel, page 40
- Fin d'un appel, page 41
- Utilisation des fonctions Attente et Reprise, page 42
- Utilisation de la fonction Secret, page 42
- Transfert d'un appel connecté, page 43
- Basculement d'appels, page 44
- Renvoi des appels vers un autre numéro, page 45

Conseil Pour plus d'informations sur l'établissement, la réception et la fin d'un appel avec un combiné, un haut-parleur ou un casque, consultez la section « Utilisation de la messagerie vocale, des journaux d'appels et des répertoires », page 76.

Passer un appel

Pour passer un appel, utilisez l'une des différentes options pour décrocher le téléphone avant ou après la composition du numéro.

Pour...	Procédez comme suit :
Pré-numéroter (composer le numéro avec le téléphone raccroché, sans obtenir de tonalité au préalable)	Effectuez l'une des opérations suivantes : • 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). • Cliquez sur le bouton **Navigation** pour afficher les numéros de téléphone de votre journal Appels composés. 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 : • Cliquez sur ou sur . • Cliquez sur **Compos.** ou appuyez sur la touche **Entrée** du clavier. • Cliquez sur (bouton de ligne). • Appuyez sur la touche **Entrée** du clavier. *ou* • Faites glisser un numéro à partir d'un programme Windows, déposez-le dans l'interface de Cisco IP Communicator et cliquez sur Compos. ou appuyez sur la touche **Entrée** du clavier. • Faites glisser une vCard et déposez-la 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. *ou* • Copiez un numéro à partir d'une autre source, puis cliquez sur **Menu > Coller**. Le numéro est automatiquement saisi. Cliquez sur **Compos.** ou appuyez sur la touche **Entrée** du clavier. Vous pouvez également coller un numéro de téléphone à l'aide du raccourci clavier **Ctrl + V**.
Composer le numéro après avoir décroché (après la tonalité)	Cliquez sur **NvAppel**, , ou (un bouton de ligne) et entrez un numéro.

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 .
Composer un numéro abrégé	Effectuez l'une des opérations suivantes : • Cliquez sur (un bouton de numérotation abrégée) avant ou après avoir décroché. • 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 pour ouvrir la nouvelle ligne. L'appel de la première ligne est mis en attente automatiquement.
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 (voir les deux lignes suivantes de ce tableau pour plus de détails).
Composer un numéro à partir d'un journal d'appels	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. 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 une rubrique de menu pour traiter l'appel initial : • **Attente** : met le premier appel en attente et compose le second. • **Transfert** : transfère le premier interlocuteur vers le second (vous devez ensuite cliquer de nouveau sur **Transfert** pour terminer l'opération). • **Conférence** : établit une conférence téléphonique entre tous les interlocuteurs (vous devez ensuite cliquer sur **Conf.** pour terminer l'opération). • **Fin app.** : déconnecte le premier appel et compose le second.

Pour...	Procédez comme suit :
Composer un numéro à partir d'un répertoire d'entreprise disponible sur le téléphone	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. 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 une rubrique de menu pour traiter l'appel initial : • **Attente** : met le premier appel en attente et compose le second. • **Transfert** : transfère le premier interlocuteur vers le second (vous devez ensuite cliquer de nouveau sur **Transfert** pour terminer l'opération). • **Conférence** : établit une conférence téléphonique entre tous les interlocuteurs (vous devez ensuite cliquer sur **Conf.** pour terminer l'opération). • **Fin app.** : déconnecte le premier appel et compose le second.
Composer un numéro à partir d'une page Web de répertoire d'entreprise	Utilisez la fonction Cisco WebDialer. Ouvrez un navigateur Web et accédez au répertoire de votre entreprise. Cliquez sur un numéro de téléphone du répertoire. Cliquez sur **Compos.** ou appuyez sur la touche **Entrée** du clavier pour passer l'appel. Cliquez sur **Raccrocher** pour mettre fin à l'appel. Pour plus d'informations, consultez le manuel *Personnalisation de votre téléphone IP Cisco Unified sur le Web* à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
Composer un numéro en mode Casque	Effectuez l'une des opérations suivantes : • Si le bouton n'est pas allumé, cliquez dessus avant ou après la numérotation, la recomposition du dernier numéro (bis) ou la composition d'un numéro abrégé. • Si le bouton est allumé, cliquez sur **NvAppel**, **Bis**, un bouton de numérotation abrégée ou (bouton de ligne). Le cas échéant, entrez un numéro de téléphone et cliquez sur **Compos.** ou appuyez sur la touche **Entrée** du clavier. Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation d'un casque », page 71.
Composer un numéro en mode Haut-parleur	Vérifiez tout d'abord qu'aucun casque analogique n'est branché sur les prises jacks audio de l'ordinateur. Cliquez sur **NvAppel** ou sur et entrez un numéro de téléphone. Vous pouvez également utiliser une autre méthode pour passer l'appel, puis cliquer sur pour basculer en mode Haut-parleur. Un grand nombre d'opérations réalisées lorsque vous composez un numéro entraînent le déclenchement automatique du mode Haut-parleur. Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur », page 73.

Pour...	Procédez comme suit :
Composer un numéro en mode Combiné	Décrochez le combiné avant ou après la numérotation, la recomposition du dernier numéro (bis) ou la composition d'un numéro abrégé. Consultez la section « Utilisation d'un combiné USB », page 74.
Composer un numéro sur une ligne secondaire	Cliquez sur le bouton de la ligne que vous souhaitez utiliser.
Composer un numéro à partir de votre carnet d'adresses personnel	Choisissez **> Service Carnet d'adresses personnel** (le nom de cette option peut varier). Selon la configuration, vous pourrez également utiliser la fonction Recherche rapide. Consultez la section « Utilisation de la fonction Recherche rapide », page 78. Avant d'utiliser ce service, vous devez vous y abonner. Pour plus d'informations, consultez la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82.
Composer un numéro à l'aide d'un code de numérotation abrégée	Choisissez **> Numéros abrégés** (le nom de cette option peut varier). Pour composer un numéro à partir d'une liste, cliquez dessus ou sélectionnez-le et décrochez. Pour plus d'informations sur le service de numérotation abrégée, consultez la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82.
Passer un appel en utilisant un code de facturation ou de suivi	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.
Passer un appel lorsqu'un autre appel est actif	Cliquez sur **Attente**. Cliquez ensuite sur **NvAppel**. Composez ou recomposez ensuite le numéro, ou utilisez la numérotation abrégée. Pour récupérer l'appel en attente, cliquez sur **Reprend**.
Passer un appel prioritaire	Entrez le numéro d'accès MLPP (que vous a fourni votre administrateur système), puis le numéro de téléphone.
Passer un appel en utilisant votre profil de substitution de poste Cisco	Vérifiez que vous êtes connecté à la fonction de substitution de poste. **Sélectionnez l'option > Service de substitution de poste** (le nom de cette option 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 substitution de poste pour accéder à certaines fonctions ou passer un appel. Le service de substitution 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. Consultez le manuel *Personnalisation de votre téléphone IP Cisco Unified sur le Web* à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

Pour...	Procédez comme suit :
Passer un appel vidéo à l'aide de Cisco Unified Video Advantage	Recherchez l'icône suivante sur l'écran du téléphone : . Si elle est présente, Cisco IP Communicator prend en charge la vidéo et peut utiliser Cisco Unified Video Advantage version 2.0 (les versions précédentes étant des versions de Cisco IP Communicator). Si vous avez besoin d'aide, contactez votre administrateur système et reportez-vous au guide *Cisco Unified Video Advantage User Guide* à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
Recevoir une notification lorsqu'un poste occupé ou en sonnerie se libère	Composez le numéro et cliquez sur **Rappel** lorsque vous entendez la tonalité d'occupation ou la sonnerie. 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. Il ne fonctionnera pas si votre interlocuteur a activé la fonction de renvoi d'appels.

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 40
- Fin d'un appel, page 41

Réponse à un appel

Pour répondre à un appel, décrochez le combiné. Pour plus d'informations, consultez le tableau ci-après.

Pour...	Procédez comme suit :
Répondre en mode Casque	Cliquez sur si ce bouton n'est pas allumé. Si le bouton est allumé, cliquez sur **Répond.** ou sur (bouton de ligne clignotant). Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation d'un casque », page 71.
Répondre en mode Haut-parleur	Cliquez sur , **Répond.** ou sur . Consultez la section « Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur », page 73.
Répondre en mode Combiné	Décrochez le combiné manuellement ou activez la fonction correspondante. Consultez la section « Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur », page 73.
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	Cliquez sur **Répond.** ou sur . Cette procédure permet de répondre au nouvel appel et de placer automatiquement le premier appel en attente. Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation des fonctions Attente et Reprise », page 42.
Configurer Cisco IP Communicator pour prendre automatiquement les appels entrants après une sonnerie ou deux	Demandez à votre administrateur de configurer la fonction Réponse automatique pour vos lignes. Vous pouvez utiliser cette fonction en mode Haut-parleur ou Casque. Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation des casques et d'autres périphériques audio », page 71.
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 parcage d'appel. Consultez la section « Stockage et récupération des appels parqués », page 46.
Utiliser votre ligne pour répondre à un appel qui sonne sur un autre téléphone	Utilisez la fonction d'interception d'appels. Consultez la section « Redirection d'un appel entrant vers Cisco IP Communicator », page 47.

Pour...	Procédez comme suit :
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.

Rubriques connexes

- Utilisation des fonctions Attente et Reprise, page 42
- Transfert d'un appel connecté, page 43
- Basculement d'appels, page 44

Fin d'un appel

Pour mettre fin à un appel, raccrochez. Pour plus d'informations, consultez le tableau ci-après.

Pour...	Procédez comme suit :
Raccrocher lorsque vous utilisez le mode Combiné	Désactivez le combiné, cliquez sur **FinApp** ou appuyez sur la touche **Échap**. Consultez la section « Utilisation d'un combiné USB », page 74.
Raccrocher lorsque vous utilisez le mode Casque	Cliquez sur si ce bouton est allumé. Pour que le mode Casque reste actif, maintenez le bouton allumé en cliquant sur **FinApp** ou en appuyant sur la touche **Échap**. Consultez la section « Utilisation d'un casque », page 71.
Raccrocher lorsque vous utilisez le mode Haut-parleur	Cliquez sur ou sur **FinApp** ou appuyez sur la touche **Échap**. Consultez la section « Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur », page 73.
Raccrocher tout en conservant 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. Pour plus d'informations, consultez la section « Acquisition de périphériques audio », page 75.

Rubriques connexes

- Passer un appel, page 35
- Réponse à un appel, page 40
- Transfert d'un appel connecté, page 43

Utilisation des fonctions Attente et Reprise

Un seul appel peut être actif à un moment donné. Tous les autres appels connectés doivent être mis en attente. Vous ne pouvez pas poursuivre, terminer, transférer ou traiter de toute autre façon un appel quand celui-ci est en attente.

Pour...	Procédez comme suit :
Mettre un appel en attente	Vérifiez que l'appel à mettre en attente est sélectionné et cliquez sur **Attente**.
Reprendre sur la ligne active un appel mis en attente	Assurez-vous que l'appel concerné est mis en surbrillance, puis cliquez sur **Reprend**.
Reprendre sur une autre ligne un appel mis en attente	Cliquez sur (bouton de ligne clignotant). Si cette ligne ne comporte qu'un seul appel en attente, la reprise de ce dernier est automatique. Si elle en comporte plusieurs, assurez-vous que l'appel concerné est mis en surbrillance, puis cliquez sur Reprend. Un appel en attente est indiqué par l'icône suivante : .

Conseils

- L'activation de la fonction de mise en attente déclenche généralement une musique ou un bip. Par conséquent, il est déconseillé de mettre un appel de conférence en attente.
- Lorsque plusieurs appels sont en cours sur une même ligne, l'appel *actif* apparaît toujours en haut de l'écran et l'appel en attente se trouve juste au-dessous.

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 :
Passer en mode Secret	Cliquez sur .
Sortir du mode Secret	Cliquez sur .

Remarque Si la fonction Secret est activée sur votre périphérique audio ou sur votre ordinateur lorsque vous lancez Cisco IP Communicator, il est possible que la fenêtre Vérifier les paramètres audio apparaisse afin de vous demander si vous souhaitez rétablir, régler annuler les paramètres audio en cours. 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**.
Informer 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. Pour plus de détails, consultez la section « Établissement de conférences téléphoniques », page 48.
Transférer un appel vers votre système de messagerie vocale	Cliquez sur **Rvoi Im**. L'appel est automatiquement transféré vers l'annonce 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.
- Si le transfert en mode téléphone raccroché n'est pas activé dans Cisco IP Communicator, sachez que le fait de raccrocher plutôt que de cliquer sur **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.

Basculement d'appels

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**.
Basculer entre des appels connectés sur des lignes différentes	Cliquez sur le bouton (bouton de ligne clignotant) correspondant à la ligne (et à l'appel) vers laquelle vous souhaitez basculer. Si nécessaire, sélectionnez l'appel et cliquez sur **Reprend.**
Répondre à un appel en sonnerie à partir d'un appel déjà connecté	Cliquez sur **Répond.** ou sur (bouton de ligne clignotant). Cette procédure permet de répondre au nouvel appel et de placer automatiquement le premier en attente.
Basculer entre des appels entrants à l'aide de la fenêtre de 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 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. Cliquez de nouveau sur pour revenir à l'affichage initial.

Conseils

- Un seul appel peut être actif à un moment donné. Tous les autres appels connectés seront mis en attente automatiquement.
- Lorsque plusieurs appels sont en cours sur une même ligne, l'appel *actif* apparaît toujours en haut de l'écran et l'appel en attente se trouve juste au-dessous.

Renvoi des appels vers un autre numéro

Vous pouvez utiliser la fonction Renvoi de tous les appels pour rediriger les appels entrants issus de Cisco IP Communicator 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.

Pour...	Procédez comme suit :
Configurer le renvoi d'appels sur votre ligne principale	Cliquez sur **RenvTt** et entrez le numéro de téléphone cible.
Annuler un renvoi d'appels sur votre ligne principale	Cliquez sur **RenvTt**.
Vérifier que le renvoi d'appels est activé sur votre ligne principale	Recherchez l'icône suivante au-dessus du numéro de téléphone principal : . Vérifiez également que le texte d'état au bas de l'écran du téléphone affiche le numéro cible de renvoi des appels.
Configurer ou annuler le renvoi d'appels sur une ligne	Connectez-vous à vos pages Web Options utilisateur, sélectionnez Cisco IP Communicator dans la liste des périphériques, puis sélectionnez l'option **Renv. tous les appels...** dans le menu principal. Vous pouvez configurer ou annuler le renvoi d'appels pour chaque ligne apparaissant dans Cisco IP Communicator. Pour connaître la marche à suivre pour vous connecter, consultez la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82. Lorsque la fonction de renvoi des appels est activée pour une autre ligne que la ligne principale, Cisco IP Communicator ne vous confirme pas le renvoi des appels. Vous devez vérifier vos paramètres dans les pages Options utilisateur.

Conseils

- Vous pouvez renvoyer vos appels vers un téléphone analogique traditionnel ou vers un autre téléphone IP. Votre administrateur système peut toutefois limiter la fonction de renvoi des appels à des numéros au sein de votre société.
- Vous devez configurer cette fonction pour chacune des lignes ; si vous êtes joint par un appel sur une ligne sur laquelle le renvoi d'appels n'est pas activé, le téléphone sonne normalement.

Rubriques connexes

- Réponse à un appel, page 40
- Transfert d'un appel connecté, page 43
- Tâches avancées de traitement des appels, page 46

Tâches avancées de traitement des appels

Les fonctions avancées (non standard) décrites ci-après peuvent être configurées par votre administrateur système afin que vous puissiez les utiliser 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.

Cette section couvre les rubriques suivantes :

- Stockage et récupération des appels parqués, page 46
- Redirection d'un appel entrant vers Cisco IP Communicator, page 47
- Établissement de conférences téléphoniques, page 48
- Description des lignes partagées, page 52
- Intégration d'un appel en cours sur une ligne partagée, page 52

Stockage et récupération des appels parqués

« Parquer » un appel signifie stocker l'appel afin qu'il puisse être récupéré par vous ou une autre personne à partir d'un autre téléphone du système Cisco Unified CallManager (par un collaborateur de votre équipe ou dans une salle de conférence, par exemple). Le parcage 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 parcage d'appel	Au cours d'un appel, cliquez sur **Parquer** (vous devrez peut-être cliquer au préalable sur la touche dynamique **autres**). L'appel est alors stocké par Cisco IP Communicator. Notez le numéro de parcage d'appels affiché sur l'écran du téléphone et raccrochez.
Récupérer un appel parqué	Entrez le numéro de parcage d'appels à partir d'un téléphone Cisco IP Communicator ou d'un téléphone IP Cisco Unified de votre réseau afin de connecter l'appel.

Remarque Vous avez 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

- Principales tâches de traitement des appels, page 34
- Utilisation des fonctions Attente et Reprise, page 42
- Transfert d'un appel connecté, page 43

Redirection d'un appel entrant vers Cisco IP Communicator

La fonction Interception d'appels permet de rediriger un appel qui sonne sur le téléphone d'un collaborateur vers votre téléphone Cisco IP Communicator afin que vous puissez y répondre. 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 entrant qui sonne sur le poste de l'un des collaborateurs de votre groupe	Cliquez sur (bouton de ligne disponible) et sur **Intrcpt**. L'appel sonne sur votre ligne.
Répondre à un appel entrant qui sonne sur le poste d'une personne qui ne fait pas partie de votre groupe	Cliquez sur (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.

Rubriques connexes

- Transfert d'un appel connecté, page 43

Établissement de conférences téléphoniques

Votre téléphone Cisco IP Communicator vous permet de réunir trois personnes ou plus dans une même conversation pour établir une conférence téléphonique.

Types de conférences téléphoniques prises en charge

Il existe deux types de conférences téléphoniques : standard et Meet-Me.

Conférences téléphoniques standard

Dans les conférences téléphoniques standard (ou « ad hoc »), l'organisateur doit appeler les participants pour les y ajouter. À l'aide de votre téléphone Cisco IP Communicator, vous pouvez créer des conférences téléphoniques de différentes manières, selon vos besoins et la configuration de Cisco IP Communicator :

- **Conf.** : cette touche dynamique permet d'établir une conférence standard en appelant chaque participant. La conférence téléphonique standard est une fonction par défaut disponible sur la plupart des téléphones.
- **Joindre** : cette touche dynamique permet d'établir une conférence standard entre plusieurs appels déjà en cours sur une ligne.
- **InsConf** : cette touche dynamique vous permet de vous connecter à un appel existant sur une ligne partagée et de transformer l'appel en conférence téléphonique standard. Cette fonction est facultative et n'est disponible que pour les lignes partagées. En outre, votre administrateur système doit la configurer pour vous. Pour plus d'informations, consultez la section « Description des lignes partagées », page 52.

Pour obtenir des instructions supplémentaires, consultez la section « Débuter et rejoindre une conférence téléphonique standard », page 49.

Conférences téléphoniques Meet-Me

Les conférences Meet-Me permettent aux participants de joindre une conférence en composant directement le numéro de la conférence, au lieu d'attendre que l'organisateur de la conférence les appelle.

Pour débuter une conférence Meet-Me, cliquez sur la touche dynamique **MulConf** de Cisco IP Communicator, puis composez le numéro de conférence Meet-Me fourni par votre administrateur système.

Pour participer à une conférence Meet-Me, composez le numéro de la conférence à l'heure prévue. Les participants entendent une tonalité de ligne occupée s'ils tentent de joindre la conférence avant que l'organisateur y soit connecté. Une fois que ce dernier est connecté, la conférence Meet-Me est établie et peut continuer même si l'organisateur se déconnecte.

La conférence téléphonique Meet-Me est une fonction spéciale que votre administrateur système peut configurer pour vous.

Débuter et rejoindre une conférence téléphonique standard

Une conférence téléphonique standard permet à trois personnes au moins de participer à un même appel. Pour plus d'informations, consultez le tableau ci-après.

Pour...	Procédez comme suit :
Démarrer une conférence téléphonique standard en appelant les participants	Au cours d'un appel connecté, cliquez sur **Conf.** afin d'ajouter un interlocuteur à l'appel (il se peut que vous deviez au préalable cliquer sur la touche dynamique **autres**). Entrez le numéro de téléphone du participant à la conférence. Une fois que l'appel est connecté et que vous avez réussi à contacter le nouveau participant, cliquez de nouveau sur **Conf.** pour ajouter celui-ci à votre appel. Répétez cette procédure pour ajouter d'autres participants.
Inviter les appelants actuels à joindre une conférence standard	Avec au moins deux appels sur une même ligne, faites défiler les appels pour mettre en surbrillance ceux à sélectionner, puis cliquez sur **Sélect**. Répétez cette opération pour chacun des appels à ajouter à la conférence. À partir de l'un des appels sélectionnés, cliquez sur **Joindre** (il se peut que vous deviez au préalable cliquer sur la touche dynamique **autres**). L'appel actif est sélectionné et ajouté automatiquement à la conférence.
Participer à une conférence standard	Répondez au téléphone lorsqu'il sonne. Vous n'avez pas besoin de faire quoi que ce soit de particulier pour participer à une conférence téléphonique standard.
Vous ajouter à un appel sur une ligne partagée et transformer l'appel en conférence téléphonique standard	Mettez en surbrillance un appel utilisé à distance sur une ligne partagée et cliquez sur **InsConf** (il se peut que vous deviez au préalable cliquer sur la touche dynamique **autres**). Les autres interlocuteurs entendent un bip signalant votre présence. Pour plus d'informations, consultez la section « Description des lignes partagées », page 52.
Afficher la liste des participants à une conférence	Mettez en surbrillance une conférence active, puis cliquez sur **ListConf**. Les participants sont répertoriés dans l'ordre dans lequel ils rejoignent la conférence, les derniers à la rejoindre apparaissant en tête de liste.
Actualiser la liste des participants à une conférence	Lorsque vous affichez la liste des participants à la conférence, cliquez sur **MàJ**.
Consulter le nom de la personne qui a démarré la conférence	Lorsque la liste des participants à la conférence est affichée, recherchez la personne répertoriée au bas de la liste, avec un astérisque (*) à côté de son nom.

Pour...	Procédez comme suit :
Abandonner le dernier interlocuteur à avoir rejoint la conférence	Mettez en surbrillance le nom du participant en haut de la liste des participants à la conférence, puis cliquez sur **Suppr.** (le dernier participant apparaît systématiquement en haut de la liste). Si la liste des participants à la conférence n'est pas affichée, cliquez sur **SupDerA**. Vous ne pouvez exclure des participants que si vous avez démarré la conférence téléphonique.
Exclure un participant de la conférence	Mettez en surbrillance le nom du participant, puis cliquez sur **Suppr.** Vous ne pouvez exclure des participants que si vous avez démarré la conférence téléphonique.
Quitter une conférence standard	Raccrochez ou cliquez sur **FinApp**. Si vous n'êtes pas l'initiateur de la conférence téléphonique, le fait de raccrocher ne déconnectera pas les autres interlocuteurs. Si vous êtes à l'origine de la conférence téléphonique, le fait de raccrocher peut mettre fin à la conférence (selon la façon dont votre administrateur système a configuré Cisco IP Communicator). Pour éviter ce problème, vous pouvez transférer la conférence vers un autre interlocuteur avant de raccrocher. Ce dernier joue alors le rôle de « contrôleur virtuel » de la conférence. Il ne peut pas ajouter ni supprimer d'interlocuteurs, mais la conférence se poursuit avec les participants en cours.

Conseils

- Il n'est possible d'ajouter à une conférence téléphonique standard que les appels présents sur la même ligne. S'ils sont sur des lignes différentes, transférez-les sur une seule ligne avant de cliquer sur **Conf.** ou sur **Joindre**.
- Si une erreur indiquant « Aucune info. participant » apparaît lorsque vous tentez d'utiliser la fonction **Joindre**, assurez-vous que vous avez sélectionné au moins un appel en plus de l'appel actif, qui est automatiquement sélectionné.
- Selon la configuration de Cisco IP Communicator, si vous quittez une conférence dont vous êtes l'initiateur, vous risquez d'y mettre fin. Consultez la dernière ligne du tableau précédent pour plus d'informations.

Débuter ou rejoindre une conférence téléphonique Meet-Me

Les conférences Meet-Me permettent aux participants de joindre une conférence en composant directement le numéro de la conférence, au lieu d'attendre que l'organisateur de la conférence les appelle. Consultez le tableau suivant pour plus de détails.

Pour...	Procédez comme suit :
Établir une conférence Meet-Me	Cliquez sur **NvAppel** ou décrochez. Cliquez ensuite sur **MulConf** et composez le numéro de la conférence Meet-Me (contactez votre administrateur pour obtenir une liste de numéros valides). N'oubliez pas de communiquer ce numéro aux participants afin qu'ils puissent se connecter. Les participants entendront une tonalité de ligne occupée s'ils composent le numéro de la conférence avant que vous y soyez vous-même connecté.
Participer à une conférence Meet-Me	Composez le numéro de la conférence Meet-Me (que vous a communiqué l'organisateur de la conférence). Vous n'y serez connecté que lorsque l'organisateur aura lui-même rejoint la conférence.
Mettre fin à une conférence Meet-Me	Raccrochez ou cliquez sur **FinApp**.

Remarque La fonction décrite dans la présente section, proposée par la plupart des systèmes téléphoniques, permet d'organiser une conférence téléphonique standard. Il se peut que vous puissiez également accéder aux conférences téléphoniques Meet-Me. Votre administrateur système doit configurer ce type de conférence au préalable.

Rubriques connexes

- Passer un appel, page 35
- Renvoi des appels vers un autre numéro, page 45

Description des lignes partagées

Votre administrateur système peut vous attribuer une ligne « partagée ». Une ligne partagée est utilisée principalement dans les deux cas suivants :

- Vous souhaitez utiliser une même ligne pour plusieurs téléphones, afin que votre téléphone fixe et votre téléphone Cisco IP Communicator soient associés au même numéro de poste, par exemple. Dans ce cas, tous les appels entrants destinés à votre numéro de poste sonneront sur le téléphone Cisco IP Communicator et sur le téléphone fixe 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 la fonction Insertion, consultez la section « Intégration d'un appel en cours sur une ligne partagée », page 52.

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.

Intégration d'un appel en cours 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 devrez peut-être cliquer auparavant sur la touche dynamique **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 lorsque l'appel est actif pour revenir à l'écran principal. Vous obtiendrez ainsi la liste de tous les appels actifs.

Rubriques connexes

- Principales tâches de traitement des appels, page 34
- Description des lignes partagées, page 52

Personnalisation des paramètres Cisco IP Communicator

Cette section couvre les sujets suivants :

- Présentation des paramètres, page 53
- Réglage du volume d'un appel, page 54
- Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message, page 55
- Personnalisation de l'écran du téléphone, page 56
- Configuration des boutons de numérotation abrégée, page 56
- Affichage et personnalisation des préférences, page 58

Présentation des paramètres

Notez bien les informations suivantes concernant les paramètres de Cisco IP Communicator :

- La plupart des paramètres sont accessibles 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 ou en cliquant avec le bouton droit dans l'interface. Consultez la section « Affichage et personnalisation des préférences », page 58.
- Les paramètres associés aux sonneries et aux images d'arrière-plan peuvent être définis en choisissant **> Préférences utilisateur.** Consultez la section « Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message », page 55.
- La plupart des paramètres sont accessibles dans IP Communicator, mais quelques-uns sont accessibles en ligne via vos pages Web Options utilisateur. Pour plus d'informations, consultez la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82.
- Si vous n'obtenez pas de réponse lorsque vous appuyez sur , il est possible que votre administrateur système ait désactivé cette touche sur votre téléphone. Pour plus d'informations, contactez votre administrateur système.

Réglage du volume d'un appel

Pour...	Procédez comme suit :
Régler le volume au cours d'un appel	Cliquez sur ou appuyez sur les touches **Page préc./Page suiv.** du clavier 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. 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 ci-dessous pour plus d'informations sur la procédure à suivre).
Régler le niveau du volume de la sonnerie	Cliquez sur lorsque Cisco IP Communicator est raccroché (aucun appel ni 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 lancement suivant de Cisco IP Communicator. Consultez la section « Utilisation de l'Assistant de réglage audio », page 13.

Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message

Vous pouvez personnaliser sur chacune de vos lignes la façon dont Cisco IP Communicator indique la présence d'un appel entrant ou l'arrivée d'un nouveau message vocal. La personnalisation des sonneries et autres indicateurs peut vous aider à différencier rapidement plusieurs lignes. Vous pouvez, par exemple, associer un chant d'oiseau aux appels entrants de la ligne 1 et un morceau de musique aux appels de la ligne 2.

Pour...	**Procédez comme suit :**
Changer la sonnerie	Sélectionnez **> Préférences utilisateur > Sonneries**, puis sélectionnez une ligne téléphonique ou le paramètre de sonnerie par défaut. Sélectionnez un type de sonnerie pour en entendre un échantillon. Une fois que vous avez trouvé la sonnerie adéquate, cliquez sur **Sélect.** et **Enregistrer**. Cliquez sur **Défaut** pour rétablir le paramètre par défaut d'origine de la sonnerie.
Modifier la séquence de la sonnerie (clignotement seulement, une sonnerie, bip seulement, etc.)	Connectez-vous à vos pages Web Options utilisateur, sélectionnez votre périphérique, puis sélectionnez l'option **Modification des paramètres de sonnerie de votre téléphone** dans le menu principal. Consultez la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82.
Modifier la façon dont se comporte l'indicateur de message vocal	Connectez-vous à vos pages Web Options utilisateur, sélectionnez votre périphérique, puis sélectionnez **Modifier la politique de gestion de l'Indicateur de messages en attente...** dans le menu principal. En règle générale, le protocole par défaut associe l'option « Toujours allumer » à l'indicateur de réception d'un nouveau message vocal. Notez l'emplacement de l'indicateur de messages en attente : • Si vous utilisez le mode par défaut (**clic droit > Apparences > Mode par défaut**), l'indicateur est la bande lumineuse sur le côté gauche de l'interface. • Si vous utilisez le mode compact (**clic 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 54
- Personnalisation de l'écran du téléphone, page 56

Personnalisation de l'écran du téléphone

Vous pouvez modifier la langue et l'image d'arrière-plan utilisées sur l'écran du téléphone.

Pour...	Procédez comme suit :
Changer d'image d'arrière-plan	Sélectionnez **> Préférences utilisateur > Images arrière-plan**. Cliquez sur le bouton affiché à gauche de l'image à utiliser, puis cliquez sur **Aperçu** pour afficher l'arrière-plan. Cliquez sur **Quitter** pour revenir au menu de sélection. Cliquez sur **Enregistrer** pour valider 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, sélectionnez votre périphérique, puis sélectionnez **Modifier la langue...** dans le menu principal.

Rubriques connexes

- Personnalisation des sonneries et des indicateurs de message, page 55
- Connexion aux pages Web Options utilisateur, page 82

Configuration des boutons de numérotation abrégée

Les fonctions de numérotation abrégée vous permettent de cliquer sur un bouton ou d'entrer un code d'index pour passer un appel.

Vous pouvez configurer la numérotation abrégée de deux manières :

- Numérotation abrégée à l'aide d'un bouton : vous ne pouvez affecter de numéro abrégé qu'à une touche programmable disponible sur votre téléphone IP Communicator qui n'a pas encore été configurée comme bouton de ligne, de fonction ou de service.
- Numérotation abrégée à l'aide d'un code d'index : à l'aide de la fonction de numérotation abrégée, vous pouvez entrer un numéro d'index affecté (compris entre 1 et 99) au lieu de composer le numéro de téléphone entier.

Configurez les deux types de fonction de numérotation abrégée dans vos pages Web Options utilisateur, comme indiqué dans le tableau ci-après. Pour plus d'informations sur vos pages Options utilisateur, consultez la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82.

Pour...	Procédez comme suit :
Associer des numéros abrégés aux touches du téléphone	Connectez-vous à vos pages Web Options utilisateur, sélectionnez votre périphérique, puis sélectionnez **Ajouter/mettre à jour vos numéros abrégés** dans le menu principal. 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. L'intitulé que vous entrez apparaît en regard du bouton de numérotation abrégée sur l'écran de votre téléphone.
Associer des numéros abrégés à utiliser avec la fonction de numérotation abrégée	Connectez-vous à vos pages Web Options utilisateur, sélectionnez votre périphérique, puis sélectionnez **Ajouter/mettre à jour vos numéros abrégés** dans le menu principal. 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.
Supprimer un numéro abrégé	Supprimez le numéro de téléphone et son intitulé de la page Web de numérotation abrégée concernée.

Conseils

- Pour plus d'informations sur la procédure à suivre pour passer des appels à l'aide de l'une de ces fonctions de numérotation abrégée, consultez la section « Passer un appel », page 35.
- Votre administrateur système peut affecter des boutons de numérotation abrégée à votre téléphone Cisco IP Communicator et limiter le nombre de boutons de ce type que vous pouvez configurer.

Rubriques connexes

- Principales tâches de traitement des appels, page 34
- Connexion aux pages Web Options utilisateur, page 82

Affichage et personnalisation des préférences

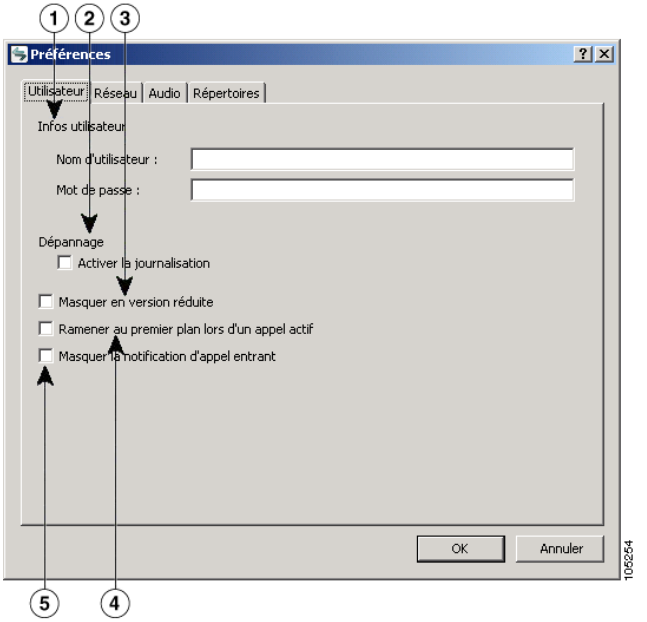
La plupart des paramètres Cisco IP Communicator peuvent être définis à partir des fenêtres de la boîte de dialogue Préférences. Pour accéder à cette boîte de dialogue, utilisez le raccourci clavier **Alt + S**, cliquez sur le bouton Menu ou cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator et choisissez **Préférences**.

Les rubriques ci-dessous décrivent les fenêtres de la boîte de dialogue Préférences.

- Paramètres utilisateur, page 58
- Paramètres réseau, page 60
- Paramètres audio, page 62
- Paramètres de répertoire, page 70

Paramètres utilisateur

Pour accéder à la fenêtre des paramètres utilisateur, choisissez **Alt + S > Utilisateur, menu > Préférences > Utilisateur** ou **clic droit > Préférences > Utilisateur.**



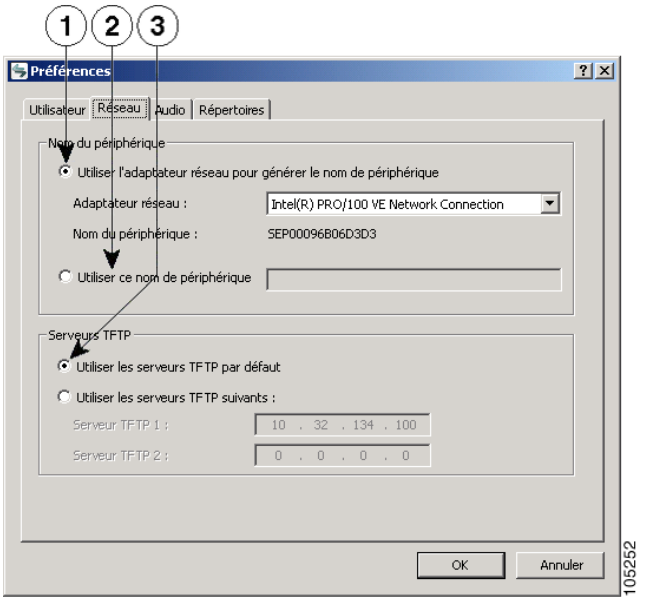
#	Rubrique	Description	Pour plus d'informations, voir...
1	Zone Informations utilisateur	Entrez vos nom d'utilisateur et mot de passe Cisco Unified CallManager pour accéder : • à vos pages Web Options utilisateur et à vos services téléphoniques ; • à votre carnet d'adresses personnel à partir de la fonction Recherche rapide. Si vous ne connaissez pas vos nom d'utilisateur et mot de passe Cisco Unified CallManager, demandez-les à votre administrateur système.	• Utilisation de la fonction Recherche rapide, page 78 • Connexion aux pages Web Options utilisateur, page 82
2	Case à cocher Activer la journalisation	Quand cette option est sélectionnée, votre administrateur système peut récupérer des journaux Cisco IP Communicator détaillés à des fins de dépannage. Votre administrateur système peut vous demander d'activer ce paramètre.	Dépannage de Cisco IP Communicator, page 84
3	Masquer en version réduite	Lorsque l'utilisateur réduit l'application alors que cette option est sélectionnée, Cisco IP Communicator n'apparaît *pas* sous forme de bouton de barre d'outils, mais est ajouté à la barre d'état système. Double-cliquez sur l'icône de la barre d'état système pour restaurer l'application.	Réponse à un appel, page 40
4	Ramener au premier plan lors d'un appel actif	Lorsque cette option est activée, l'application est affichée au-dessus de toutes les autres lors de la réception d'un appel. Si elle est désactivée, l'application n'apparaît pas au premier plan en cas de réception d'un appel et la seule indication est la sonnerie et la fenêtre contextuelle de notification d'appel entrant.	Réponse à un appel, page 40
5	Masquer la notification d'appel entrant	Si vous activez cette option, la fenêtre de notification d'appel entrant n'apparaît pas lors de la réception d'un appel.	Réponse à un appel, page 40

Rubriques connexes

- Présentation des paramètres, page 53
- Paramètres réseau, page 60
- Paramètres audio, page 62
- Paramètres de répertoire, page 70

Paramètres réseau

Pour accéder à la fenêtre des paramètres réseau, choisissez **Alt + S > Réseau** ou **clic droit > Préférences > Réseau**.



#	Rubrique	Description	Pour plus d'informations, voir...
1	Utiliser l'adaptateur réseau pour générer le nom de périphérique	Ce paramètre, défini 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 l'adaptateur réseau sélectionné. Dans ce cas, contactez votre administrateur système avant de sélectionner un autre adaptateur. Si vous possédez plusieurs adaptateurs et êtes invité à en choisir un après l'installation de Cisco IP Communicator, sélectionnez un adaptateur susceptible d'offrir une connexion ininterrompue ou un adaptateur activé en permanence (même lorsqu'il est débranché). Contactez votre administrateur système pour savoir quel adaptateur sélectionner.	Tâches de configuration et d'enregistrement, page 15
2	Utiliser ce nom de périphérique	Avec cette option, l'utilisateur peut entrer un nom de périphérique du format de son choix qui permettra à Cisco IP Communicator de s'identifier sur le réseau. Le nom de périphérique doit correspondre au nom du périphérique configuré pour l'utilisateur. L'administrateur système peut vous fournir le nom de périphérique à entrer.	Tâches de configuration et d'enregistrement, page 15
3	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.	Tâches de configuration et d'enregistrement, page 15

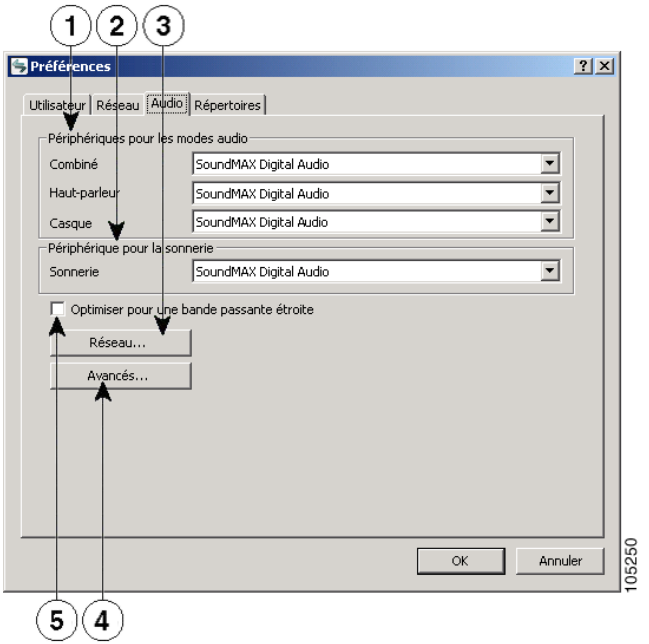
Remarque Les paramètres réseau indiqués dans l'illustration ci-dessus sont fournis à titre d'exemples uniquement.

Rubriques connexes

- Présentation des paramètres, page 53
- Paramètres audio, page 62
- Paramètres de répertoire, page 70

Paramètres audio

Pour accéder à la fenêtre des paramètres audio, choisissez **Alt + S > Audio, menu > Préférences > Audio** ou **clic droit > Préférences > Audio**.



#	Rubrique	Description	Pour plus d'informations, voir...
1	Zone Modes audio	Cette zone permet d'associer des périphériques à des modes audio. Le menu déroulant associé à chaque mode audio présente les périphériques audio disponibles. Selon les périphériques installés avant le lancement de Cisco IP Communicator, vous avez le choix entre les éléments suivants : • un combiné USB ; • un haut-parleur ; • un casque USB.	• Installation des périphériques audio, page 10 • Description des modes audio, page 64 • Utilisation des casques et d'autres périphériques audio, page 71
2	Périphérique pour la sonnerie	Cette zone permet d'associer un périphérique à la sonnerie.	Installation des périphériques audio, page 10
3	Bouton Réseau...	Ce bouton permet d'ouvrir la fenêtre Paramètres audio réseau.	Paramètres audio réseau, page 66
4	Bouton Avancés...	Ce bouton permet d'ouvrir la fenêtre Paramètres audio avancés.	Paramètres audio avancés, page 67
5	Case à cocher Optimiser pour une bande passante étroite	Si vous utilisez Cisco IP Communicator par l'intermédiaire d'une connexion à distance (une connexion VPN à partir de votre domicile ou d'un hôtel, par exemple), vous risquez de rencontrer des problèmes de qualité vocale en raison d'une bande passante insuffisante. L'activation de la fonction « Optimiser pour une bande passante étroite » quand vous utilisez Cisco IP Communicator sur une connexion à distance peut notamment éviter les éventuels problèmes de son robotisé. Pour activer cette fonction, cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator et choisissez **Préférences > Audio**. Vous pouvez appliquer des filtres audio afin d'améliorer la qualité vocale lors de l'utilisation d'une bande passante étroite.	• Paramètres audio avancés, page 67 • Dépannage de Cisco IP Communicator, page 84

Remarque Les paramètres audio indiqués dans l'illustration ci-dessus sont fournis à titre d'exemples uniquement.

Rubriques connexes

- Description des modes audio, page 64
- Paramètres audio réseau, page 66
- Paramètres audio avancés, page 67

Description des modes audio

Chaque périphérique audio que vous envisagez d'utiliser avec Cisco IP Communicator doit être associé à un mode audio :

- mode Combiné ;
- mode Casque ;
- mode Haut-parleur.

La sonnerie qui vous avertit des appels entrants doit également être associée à un périphérique.

Les sélections de modes audio indiquent à Cisco IP Communicator les périphériques audio à utiliser pour les entrées et les sorties audio.

Lors du premier lancement de Cisco IP Communicator, un message vous invite à associer des périphériques audio aux modes audio à l'aide de l'Assistant de réglage audio. Vous pouvez ensuite associer des périphériques audio aux modes en cliquant avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator et en choisissant **Préférences > Audio**.

Conseil Pour obtenir une description des périphériques audio analogiques et USB, consultez la section « Installation des périphériques audio », page 10.

Conseils relatifs à la sélection des modes 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. Si vous possédez un casque USB, par exemple, vous pouvez le sélectionner pour le mode Casque et l'activer en cliquant sur .

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 combiné USB, associez-le au mode Combiné.
- Si vous utilisez un casque USB, associez-le au mode Casque.
- Si vous utilisez un haut-parleur USB externe, associez-le au mode Casque.
- Si vous utilisez un casque analogique, associez la carte son de l'ordinateur au mode Casque.
- 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.

Comment activer les modes audio

- Pour activer le mode Casque, cliquez sur . Pour activer le mode Haut-parleur, cliquez sur . Vous activerez ainsi le périphérique sélectionné pour chaque mode.
- Par défaut, le mode Haut-parleur est activé lorsque vous cliquez sur les touches dynamiques, les boutons de ligne et les boutons de numérotation abrégée (sauf si un combiné USB est activé). Si vous souhaitez adopter le mode Casque comme mode par défaut, cliquez sur et sur FinApp. Le mode Casque restera le mode audio par défaut tant que le bouton sera allumé (sauf si un combiné USB est activé).
- Pour activer le mode Combiné, 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 mise en route.
- La sonnerie est activée quand vous recevez un appel.

Conseil Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation des casques et d'autres périphériques audio », page 71.

Comment les périphériques audio sont affichés dans les menus des modes audio

Les menus des modes audio sont des menus déroulants contenant un ou plusieurs périphériques audio (**clic droit > Préférences > Audio**). Vous trouverez ci-après des informations concernant le contenu de ces menus.

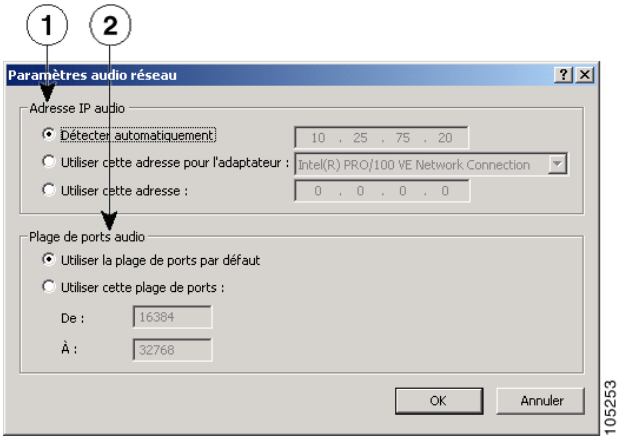
- Si un seul périphérique audio est installé lors du lancement de Cisco IP Communicator, un seul périphérique audio apparaît dans chaque menu.
- Tous les périphériques audio installés ne figurent pas dans les menus des modes audio. Les périphériques *présentés* dans ces menus sont ceux nécessitant des pilotes (combinés USB, casques USB et cartes son).
- Les périphériques audio analogiques, qui se branchent dans les prises jacks audio de l'ordinateur, ne figurent pas dans les menus des modes audio. Cisco IP Communicator ne fait pas la distinction entre les périphériques audio analogiques et votre carte son. Pour sélectionner un périphérique analogique, sélectionnez votre carte son (consultez la section « Installation des périphériques audio », page 10 pour plus d'informations sur l'installation ou l'identification des périphériques audio analogiques).
- Si aucun périphérique audio USB installé ni aucune carte son ne figurent dans le menu, vérifiez que le périphérique est inséré et relancez Cisco IP Communicator. Cisco IP Communicator reconnaît uniquement les périphériques audio qui sont installés et branchés lors du lancement de l'application (consultez la section « Installation des périphériques audio », page 10 pour plus d'informations sur l'installation ou l'identification des périphériques audio USB).

Rubriques connexes

- Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 13
- Affichage et personnalisation des préférences, page 58
- Suppression ou réinstallation de périphériques audio, page 75

Paramètres audio réseau

Pour accéder à la fenêtre des paramètres audio réseau, choisissez **Alt + S > Audio > Réseau...** ou **clic droit > Préférences > Audio > Réseau...**



#	Rubrique	Description
1	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.
2	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.

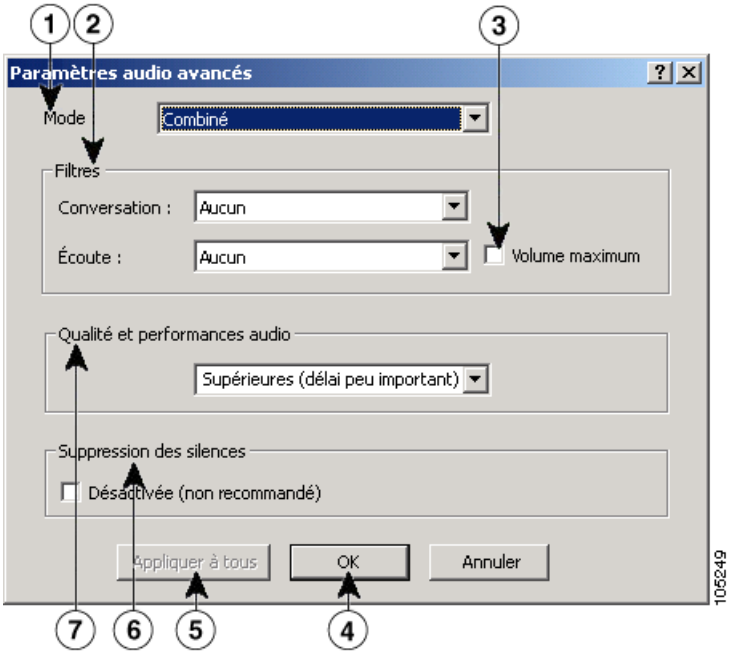
Remarque Les paramètres audio réseau indiqués dans l'illustration ci-dessus sont fournis à titre d'exemples uniquement.

Rubriques connexes

- Paramètres audio, page 62
- Paramètres audio avancés, page 67
- Dépannage de Cisco IP Communicator, page 84

Paramètres audio avancés

Pour accéder à la fenêtre Paramètres audio avancés, choisissez **Alt + S > Audio > Avancés...** ou **clic droit > Préférences > Audio > Avancés...**



#	Rubrique	Description	Pour plus d'informations, voir...
1	Menu Mode	Ce menu permet d'appliquer un filtre de conversation ou un filtre d'écoute à un mode audio.	• Description des modes audio, page 64 • Utilisation des casques et d'autres périphériques audio, page 71

#	Rubrique	Description	Pour plus d'informations, voir...
2	Filtres • Conversation • Écoute	L'application d'un filtre de conversation peut modifier le son de votre voix tandis que l'application d'un filtre d'écoute peut modifier la voix de votre interlocuteur. En règle générale, conservez le paramètre « Aucun » sauf si vous utilisez Cisco IP Communicator sur une connexion VPN et avez activé l'option Optimiser pour une bande passante étroite (**Préférences > Audio**). Lorsque cette option est activée, l'application de filtres peut rendre votre voix ou celle de votre interlocuteur plus nette et plus naturelle. Essayez d'appliquer ces filtres au cours d'une conversation et demandez à votre interlocuteur de décrire votre voix quand le filtre de conversation est activé.	• Paramètres audio, page 62 • Dépannage de Cisco IP Communicator, page 84
3	Case à cocher Volume maximum	Votre administrateur système peut vous conseiller d'activer cette fonction si le volume des appels extérieurs est systématiquement plus élevé que le volume des appels en interne émanant du réseau.	• Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 13 • Réglage du volume d'un appel, page 54 • Dépannage de Cisco IP Communicator, page 84
4	Bouton « OK »	Ce bouton permet d'appliquer les paramètres de filtre au mode audio sélectionné uniquement.	Description des modes audio, page 64
5	Bouton « Appliquer à tous »	Ce bouton permet d'appliquer les paramètres de filtre à tous les modes audio.	Description des modes audio, page 64
6	Case à cocher « Suppression des silences »	Ne désactivez la fonction de suppression des silences que si l'administrateur système vous le demande.	

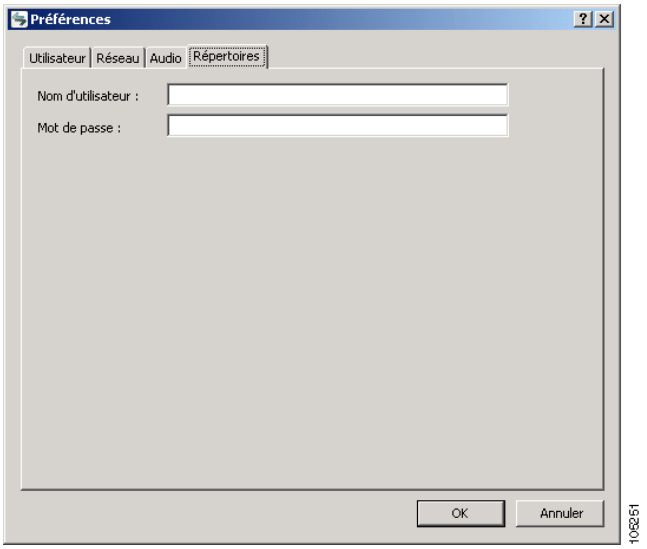
#	Rubrique	Description	Pour plus d'informations, voir...
7	Zone Qualité et performances audio	Pour déterminer le paramètre de latence le mieux adapté à vos périphériques audio (casques USB, combinés USB ou cartes son), testez votre périphérique avec les différents délais de la liste déroulante. • Supérieures (délai peu important) • Très bonnes (délai moyen) • Bonnes (délai important) Passez un appel de test et vérifiez la qualité du son pour vous et pour votre interlocuteur. En cas de distorsion, de coupures ou de son robotisé, essayez l'élément suivant de la liste et renouvelez la procédure précédente.	• Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 13

Rubriques connexes

- Paramètres audio, page 62
- Paramètres audio réseau, page 66

Paramètres de répertoire

Pour accéder à la fenêtre Paramètres de répertoire, choisissez **Alt + S > Répertoires** ou **clic droit > Préférences > 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 de la boîte de dialogue Préférences. 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. Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation de la fonction Recherche rapide », page 78.

Rubriques connexes

- Présentation des paramètres, page 53
- Paramètres utilisateur, page 58
- Paramètres audio, page 62
- Saisie d'informations de mot de passe pour la fonction Recherche rapide, page 79

Utilisation des casques et d'autres périphériques audio

Ce chapitre fournit des informations sur l'utilisation des périphériques audio (combiné, casque, haut-parleur et microphone d'un ordinateur) avec les modes audio de Cisco IP Communicator (modes Combiné, Casque et Haut-parleur).

Cette section couvre les rubriques suivantes :

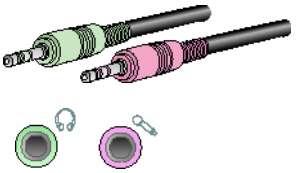
- Utilisation d'un casque, page 71
- Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur, page 73
- Utilisation d'un combiné USB, page 74
- Suppression ou réinstallation de périphériques audio, page 75
- Acquisition de périphériques audio, page 75

Utilisation d'un casque

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

- Les casques USB comportent une fiche plate rectangulaire que vous pouvez brancher sur le port USB d'un ordinateur.

- Les casques analogiques comportent une fiche arrondie qui doit être branchée sur les prises jacks audio d'un ordinateur.



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

Pour plus d'informations, consultez le tableau ci-dessous.

Si...	Procédez comme suit :
Vous souhaitez utiliser un casque pour émettre et recevoir des appels	Vérifiez que le bouton est activé (allumé), ce qui signifie que Cisco IP Communicator fonctionne en mode Casque. Vous pouvez activer ou désactiver le mode Casque en cliquant sur ou en utilisant le raccourci clavier **Ctrl + H**. Si vous utilisez un casque comme périphérique audio principal, il peut être préférable de laisser le témoin allumé même si vous terminez l'appel en cliquant sur **FinApp.** au lieu de cliquer sur pour raccrocher. Quand le bouton n'est pas allumé, Cisco IP Communicator utilise le mode Haut-parleur comme mode audio par défaut. Cisco IP Communicator répond aux touches dynamiques, aux boutons de numérotation abrégée et aux autres fonctions en acheminant le son par l'intermédiaire du mode actif. Vous pouvez utiliser un casque avec tous les contrôles de Cisco IP Communicator, y compris et . **Remarque** Un casque analogique fonctionnera en mode Haut-parleur, mais vous pouvez améliorer la qualité sonore si vous l'utilisez en mode Casque.
Vous utilisez un casque analogique comme unique périphérique audio	Suivez les instructions fournies ci-dessus. Notez également que, pour entendre la sonnerie, vous devez porter le casque lorsque celui-ci est branché sur l'ordinateur.
Vous utilisez la fonction Réponse automatique avec un casque	Maintenez le bouton activé (allumé) en cliquant sur **FinApp.** pour raccrocher (cliquez au préalable sur si nécessaire). Quand le bouton est allumé, Cisco IP Communicator fonctionne en mode Casque.
Vous souhaitez utiliser un casque au cours d'un appel	Cliquez sur ou utilisez le raccourci clavier **Ctrl + H**. Si vous utilisiez un combiné USB avant de changer de mode, vous pouvez le désactiver ou le raccrocher.

Conseil La fonction Réponse automatique est une fonction spéciale que votre administrateur système peut activer si vous recevez un grand nombre d'appels ou si vous traitez des appels destinés à d'autres personnes. Quand cette fonction est activée, Cisco IP Communicator répond aux appels téléphoniques automatiquement et les redirige vers le mode Haut-parleur ou Casque selon la configuration adoptée.

Rubriques connexes

- Principales tâches de traitement des appels, page 34
- Description des modes audio, page 64
- Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur, page 73

Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur

Vous pouvez utiliser la carte son de l'ordinateur pour émettre et recevoir des appels en mode Haut-parleur. Pour plus d'informations, consultez le tableau ci-après.

Pour...	Procédez comme suit :
Utiliser votre ordinateur comme haut-parleur dans le but d'émettre et de recevoir des appels	Vérifiez que le bouton est allumé afin que Cisco IP Communicator fonctionne en mode Haut-parleur. À la différence des autres modes, le mode Haut-parleur permet de supprimer l'écho. Pour activer ou désactiver ce mode, cliquez sur ou utilisez le raccourci clavier **Ctrl + P**. Par défaut, le mode Haut-parleur est actif. Il sera ainsi déclenché par un grand nombre d'actions effectuées pour émettre ou recevoir un appel (utilisation d'un bouton de numérotation abrégée ou d'une touche dynamique, par exemple). **Remarque** Si vous disposez d'un casque analogique et que celui-ci est branché sur l'ordinateur, vous n'entendrez pas vos interlocuteurs dans les haut-parleurs de votre ordinateur en mode Haut-parleur.
Passer en mode Haut-parleur au cours d'un appel	Cliquez sur ou utilisez le raccourci clavier **Ctrl + P**. Si vous utilisiez un combiné avant de changer de mode, désactivez-le ou raccochez-le.
Utiliser le haut-parleur de l'ordinateur pour émettre les sonneries signalant les appels entrants	Vérifiez que la carte son est associée au mode Sonnerie et que vous n'avez pas désactivé le son (option Muet) sur le haut-parleur de l'ordinateur. Si vous branchez un casque analogique sur l'ordinateur, la sonnerie ne pourra être entendue que dans le casque.
Utiliser la fonction Réponse automatique en mode Haut-parleur	Cliquez sur ou sur pour émettre, recevoir et terminer des appels, ouvrir ou fermer des lignes ou encore passer au mode Haut-parleur à partir d'un autre périphérique audio. Le mode Haut-parleur étant actif par défaut, vous n'avez pas besoin de maintenir le bouton correspondant allumé comme dans le cas du mode Casque. La fonction Réponse automatique est une fonction spéciale qui doit être activée par l'administrateur système.

Rubriques connexes

- Principales tâches de traitement des appels, page 34
- Description des modes audio, page 64
- Utilisation d'un casque, page 71
- Utilisation d'un combiné USB, page 74

Utilisation d'un combiné USB

Vous pouvez utiliser un combiné USB avec Cisco IP Communicator. Pour plus d'informations, consultez le tableau ci-après.

Remarque Associez le combiné USB au mode Combiné. Cette configuration permet en effet à Cisco IP Communicator de déterminer si le combiné est décroché ou raccroché afin de vous permettre de terminer un appel en raccrochant le combiné USB, par exemple. Pour plus d'informations, consultez la section « Description des modes audio », page 64.

Pour...	Procédez comme suit :
Passer ou terminer un appel avec le combiné	Activez ou désactivez le combiné USB. La plupart des combinés possèdent un interrupteur ou un bouton marche/arrêt. Décrochez manuellement le combiné ou activez la fonction correspondante. Vous pouvez utiliser un combiné USB avec tous les contrôles de Cisco IP Communicator, y compris et .
Passer en mode Combiné au cours d'un appel	Décrochez le combiné manuellement ou activez la fonction correspondante.

Rubriques connexes

- Installation des périphériques audio, page 10
- Principales tâches de traitement des appels, page 34
- Utilisation d'un casque, page 71
- Utilisation de l'ordinateur comme haut-parleur, page 73
- Suppression ou réinstallation de périphériques audio, page 75

Suppression ou réinstallation de périphériques audio

Si vous utilisez Cisco IP Communicator sur un ordinateur portable, vous serez peut-être amené à supprimer et réinstaller régulièrement des périphériques audio au cours de vos déplacements. Si vous avez besoin de réinstaller un périphérique audio, reportez-vous au tableau ci-dessous.

Pour...	Procédez comme suit :
Réinstaller un combiné USB, un casque USB ou une carte son réglé précédemment	1. Installez le périphérique audio (branchez le combiné USB, par exemple) lorsque Cisco IP Communicator n'est pas en cours d'exécution. 2. Lancez Cisco IP Communicator. 3. Sélectionnez et réglez le périphérique si nécessaire. Pour accéder à l'Assistant de réglage audio, cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator et choisissez **Préférences > Audio**. 4. Si nécessaire, associez le périphérique aux modes audio à utiliser. Consultez la section « Description des modes audio », page 64.

Conseils

- Chaque fois que vous utilisez Cisco IP Communicator, l'application vérifie si le périphérique audio utilisé au cours de la session précédente est installé. Si le périphérique n'est pas trouvé, un message vous invite à le réinstaller.
- Si vous installez un périphérique audio nécessitant des pilotes (un combiné USB, un casque USB ou une carte son) *après* l'ouverture de Cisco IP Communicator, fermez et relancez l'application pour que le périphérique soit reconnu.
- Si vous utilisez Cisco IP Communicator par l'intermédiaire d'une connexion distante, établissez la liaison VPN avant de lancer l'application.

Rubriques connexes

- Installation des périphériques audio, page 10
- Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 13

Acquisition de périphériques audio

Vous devriez pouvoir vous procurer les périphériques audio dont vous avez besoin auprès de votre administrateur système. Si vous envisagez d'acheter un périphérique audio, demandez à votre administrateur système la liste à jour des périphériques pris en charge.

Utilisation de la messagerie vocale, des journaux d'appels et des répertoires

Cette section couvre les sujets suivants :

- Accès aux messages vocaux, page 76
- Utilisation des journaux d'appels et des répertoires, page 77
- Utilisation de la fonction Recherche rapide, page 78

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. Pour une présentation générale des fonctions du service de messagerie vocale, consultez le tableau ci-dessous.

Pour...	**Procédez comme suit :**
Configurer et personnaliser votre service de messagerie vocale	Cliquez sur et suivez les instructions vocales. Si un menu apparaît à l'écran, sélectionnez l'option appropriée.
Vérifier si vous avez un nouveau message vocal	Vérifiez si les indicateurs suivants sont affichés dans Cisco IP Communicator : • Un témoin lumineux rouge fixe dans l'apparence par défaut. • L'icône clignotante d'une enveloppe et un message affiché sur l'écran de votre téléphone.
Écouter vos messages vocaux ou accéder au menu des messages vocaux	Cliquez sur . 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 laisser un message.

Utilisation des journaux d'appels et des répertoires

Votre téléphone Cisco IP Communicator gère des journaux pour les appels en absence, passés et reçus. Vous pouvez utiliser le bouton Répertoires pour y accéder. Vous pouvez également accéder à un répertoire d'entreprise (si un tel répertoire est disponible).

Pour...	**Procédez comme suit :**
Afficher les journaux d'appels	Sélectionnez **> Appels en absence**, **Appels composés** ou **Appels reçus**. Chaque journal peut contenir jusqu'à 100 enregistrements.
Composer un numéro à partir d'un journal d'appels	Choisissez un enregistrement et décrochez. Si vous devez modifier le numéro affiché dans l'enregistrement (pour ajouter ou supprimer un indicatif, par exemple), appuyez sur **EditNum**, puis sur **<<** ou **>>** pour effacer des chiffres ou déplacer le curseur. 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 une rubrique de menu pour traiter l'appel initial : • **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 compris. Appuyez sur **Conf.** après avoir composé le numéro pour terminer l'opération. • **Fin app.** : déconnecte le premier appel et compose le second.
Effacer les journaux d'appels	Cliquez sur , puis sur **Effacer**. Cette opération efface les journaux de vos appels en absence, passés et reçus.

Pour...	Procédez comme suit :
Composer un numéro à partir d'un répertoire d'entreprise	Sélectionnez **> Répertoire d'entreprise** (le nom exact de ce service peut varier). Pour rechercher un enregistrement, entrez les lettres correspondantes à l'aide du clavier. Vous pouvez effectuer une recherche sur une partie du nom. Pour composer un numéro répertorié, faites défiler la liste jusqu'à celui-ci et décrochez le combiné. Si vous voulez composer un numéro à partir d'un répertoire tout en poursuivant l'appel actif, faites défiler la liste jusqu'à celui-ci et cliquez sur **Compos.** Choisissez ensuite une rubrique de menu pour traiter l'appel initial : • **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 compris. Appuyez sur **Conf.** après avoir composé le numéro pour terminer l'opération. • **Fin app.** : déconnecte le premier appel et compose le second.

Remarque Si le réseau est arrêté ou réinitialisé, vous risquez de perdre les informations de vos journaux d'appels.

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.

Pour accéder à la fonction Recherche rapide, cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator et choisissez **Recherche rapide** ou utilisez le raccourci clavier (**Alt + K**).

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 dynamique **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.

Pour passer un appel à partir des résultats de la recherche, cliquez sur une entrée de la fenêtre Recherche rapide, puis cliquez sur la touche dynamique **Compos.** dans Cisco IP Communicator.

Pour plus d'informations, consultez la section « Saisie d'informations de mot de passe pour la fonction Recherche rapide », page 79.

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

Selon votre utilisation de la fonction Recherche rapide, vous pouvez être amené à entrer des informations d'identification, notamment un nom d'utilisateur et un mot de passe.

Recherche dans un répertoire d'entreprise

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. Pour effectuer un test, choisissez **Recherche rapide** dans le menu contextuel ou appuyez sur les touches **Alt + K** :

- Si la fenêtre Recherche rapide apparaît, aucune configuration n'est nécessaire.
- Si la fenêtre Recherche rapide n'apparaît pas, vous devez entrer un nom d'utilisateur et un mot de passe dans la fenêtre Répertoires de la boîte de dialogue Préférences (**clic droit > Préférences > Répertoires**). Demandez les informations correspondantes à votre administrateur système.

Recherche dans votre carnet d'adresses personnel

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 réunies pour que la fonction Recherche rapide puisse accéder à votre carnet d'adresses personnel :

- 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 à partir des pages Web Options utilisateur de Cisco Unified CallManager.
- Votre nom d'utilisateur Cisco Unified CallManager doit apparaître dans la fenêtre Utilisateur (**Préférences > Utilisateur**).
- Vous devez entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans la fenêtre Répertoires (**Préférences > Répertoires**).

Autres méthodes de recherche

Si vous souhaitez utiliser une autre méthode de recherche que la fonction Recherche rapide, vous disposez des options suivantes :

- Pour effectuer des recherches dans des répertoires d'entreprise, choisissez **> Répertoire d'entreprise** (le nom de cette option peut varier).
- Pour effectuer des recherches dans votre carnet d'adresses personnel, choisissez **> Service Carnet d'adresses personnel** (le nom de cette option peut varier).

Entrez les informations concernant la recherche et cliquez sur **Rechercher**.

Rubriques connexes

- Utilisation de Cisco IP Communicator pour traiter les appels, page 34
- Personnalisation des paramètres Cisco IP Communicator, page 53
- Utilisation des journaux d'appels et des répertoires, page 77
- Connexion aux pages Web Options utilisateur, page 82

Accès à vos pages Web Options utilisateur

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

Vous pouvez définir des services téléphoniques et contrôler les paramètres et les fonctions à partir de votre ordinateur en utilisant les pages Web Options utilisateur de Cisco Unified CallManager. Une fois les fonctions et services configurés sur les pages Web, vous pouvez y accéder à partir de votre téléphone.

Remarque Pour accéder à vos pages Web Options utilisateur, vous devez entrer votre nom d'utilisateur et votre mot de passe dans la zone Utilisateur de la page Préférences. Pour accéder aux champs de nom d'utilisateur et de mot de passe, choisissez **Alt + S > Utilisateur**, **Menu > Préférences > Utilisateur** ou **clic droit > Préférences > Utilisateur**. Pour plus d'informations, consultez la section « Utilisation du menu », page 25.

Vous pouvez, par exemple, configurer des boutons de numérotation abrégée à partir des pages Web, puis y accéder sur votre téléphone.

Cette section explique comment accéder aux pages Web Options utilisateur et comment s'abonner aux services téléphoniques. Pour plus d'informations sur les fonctions que vous pouvez configurer et sur les services téléphoniques auxquels vous pouvez vous abonner, consultez la page Web *Personnalisation de votre téléphone IP Cisco Unified sur le Web* à l'URL suivante :
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

Ce chapitre contient les sections suivantes :

- Connexion aux pages Web Options utilisateur, page 82
- Abonnement aux services téléphoniques, page 82

Connexion aux pages Web Options utilisateur

Procédure

Étape 1 Cliquez sur le bouton Menu ou cliquez avec le bouton droit dans l'interface de Cisco IP Communicator et choisissez **Options utilisateur...**

Étape 2 Entrez l'ID d'utilisateur et le mot de passe par défaut fournis par votre administrateur système.

Étape 3 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 système.

Pour plus d'informations, consultez la section « Abonnement aux services téléphoniques », page 82.

Conseils de navigation au sein des pages Options utilisateur

- 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.
- Cliquez sur **Déconnecter** pour quitter les pages Utilisateur.

Abonnement aux services téléphoniques

Avant d'accéder aux services téléphoniques à abonnement dans Cisco IP Communicator, vous devez vous y abonner à l'aide des pages Web Options utilisateur. Pour obtenir de l'aide sur la connexion à ces pages, consultez la section « Connexion aux pages Web Options utilisateur », page 82.

Ces services peuvent comprendre :

- des services d'information accessibles par le Web, tels que les cours de la bourse, les programmes de cinéma et la météo ;
- des données réseau, telles que des calendriers et des répertoires d'entreprise au sein desquels vous pouvez effectuer des recherches ;
- des fonctions téléphoniques, telles que Mes numéros abrégés et un carnet d'adresses personnel.

L'administrateur détermine les services disponibles sur votre téléphone.

Pour plus d'informations, consultez le tableau ci-après.

Pour...	**Procédez comme suit après vous être connecté et avoir sélectionné votre type de périphérique :**
S'abonner à un service	Dans le menu principal, sélectionnez **Configurer vos services téléphoniques IP Cisco Unified**. 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.**
Modifier un abonnement ou se désabonner	Dans le menu principal, sélectionnez **Configurer vos services téléphoniques IP Cisco Unified**. Cliquez sur un service du volet « Vos abonnements ». Cliquez sur **MàJ** une fois les modifications apportées ou cliquez sur **Se désabonner.**
Associer un service à une touche programmable	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.
Accéder à un service dans Cisco IP Communicator	Cliquez sur dans Cisco IP Communicator. Vous pouvez ensuite utiliser les services auxquels vous vous êtes abonné ou que votre administrateur système vous a attribués.
Apprendre à utiliser les services téléphoniques	Reportez-vous au manuel *Personnalisation de votre téléphone IP Cisco Unified sur le Web* à l'adresse suivante : http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm

Dépannage de Cisco IP Communicator

Cette section couvre les sujets suivants :

- Problèmes d'ordre général, page 84
- Problèmes de qualité vocale, page 87

Remarque En cas de problème avec Cisco IP Communicator, vous pouvez exécuter l'outil de génération de rapports d'erreur pour enregistrer les données pertinentes en vue d'un dépannage. Choisissez **Démarrer > Programmes > Cisco IP Communicator**. Notez l'emplacement dans lequel l'outil de génération de rapports d'erreur enregistre les données afin de pouvoir envoyer le fichier à votre administrateur système.

Problèmes d'ordre général

Le tableau ci-dessous peut vous aider à résoudre des problèmes d'ordre général dans Cisco IP Communicator.

Remarque Si vous utilisez Cisco IP Communicator sur un ordinateur qui exécute Microsoft Windows 2000, vous ne pouvez pas faire appel à l'Assistant de réglage audio pour régler le volume du microphone d'un périphérique audio qui est actif. Profitez d'un moment où vous n'êtes pas en ligne et où le périphérique audio n'est pas utilisé par une autre application pour le régler. Les utilisateurs de Windows XP ne sont pas concernés par ce problème.

Si...	Procédez comme suit...	Pour plus d'informations, consultez...
Après le premier lancement, aucun numéro de poste n'apparaît et la ligne d'état affiche le libellé « Enregistrement en cours »	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 au réseau avant de lancer Cisco IP Communicator.	• Tâches de configuration et d'enregistrement, page 15 • Paramètres réseau, page 60

Si...	Procédez comme suit...	Pour plus d'informations, consultez...
Après son lancement, Cisco IP Communicator ne trouve pas l'adaptateur réseau et vous demande de le réinsérer	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 relier l'ordinateur à la station afin de déterminer si le problème est résolu par cette opération. Si tel est le cas, demandez à votre administrateur système de vous aider à configurer le nom du périphérique de sorte 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.	• Tâches de configuration et d'enregistrement, page 15 • Paramètres réseau, page 60
Votre périphérique audio n'apparaît pas dans le menu déroulant d'un mode audio	Si le périphérique est un combiné USB, un casque USB ou une carte son, vérifiez qu'il est correctement installé et relancez 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.	• Installation des périphériques audio, page 10 • Description des modes audio, page 64 • Suppression ou réinstallation de périphériques audio, page 75

Si...	Procédez comme suit...	Pour plus d'informations, consultez...
Après le lancement, Cisco IP Communicator n'affiche aucun numéro de poste ou un numéro de poste incorrect	Contactez votre administrateur système pour obtenir de l'aide. Il se peut que vous ayez sélectionné un adaptateur réseau incorrect. Si vous disposez de plusieurs adaptateurs et si vous êtes invité à en sélectionner un immédiatement après l'installation de Cisco IP Communicator, sélectionnez un adaptateur susceptible d'offrir une connexion ininterrompue ou un adaptateur activé en permanence (même s'il est débranché). Contactez votre administrateur système pour savoir quel adaptateur sélectionner. Notez que le paramètre d'adaptateur réseau permet à Cisco IP Communicator de s'identifier sur le réseau. Il n'est pas utilisé pour les transmissions 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 l'adaptateur réseau sélectionné. Dans ce cas, contactez votre administrateur système avant de sélectionner un autre adaptateur.	• Tâches de configuration et d'enregistrement, page 15 • Paramètres réseau, page 60
Lorsque vous sélectionnez l'option Recherche rapide, aucune fenêtre n'apparaît	Choisissez **clic droit > Préférences > Répertoires**, puis entrez un nom d'utilisateur et un mot de passe. Votre administrateur système peut vous indiquer le nom d'utilisateur et le mot de passe à utiliser. Pour effectuer une recherche dans votre Carnet d'adresses personnel à l'aide de la fonction Recherche rapide, vous devez également choisir **clic droit > Préférences > Utilisateur**, puis entrer votre nom d'utilisateur.	• Paramètres de répertoire, page 70 • Utilisation de la fonction Recherche rapide, page 78

Si...	Procédez comme suit...	Pour plus d'informations, consultez...
La sonnerie de votre téléphone n'est pas audible ou est difficile à entendre	Réglez le volume de la sonnerie en cliquant sur dans l'interface de Cisco IP Communicator quand 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 jacks audio de l'ordinateur, vous devez porter le casque pour entendre la sonnerie.	• Installation des périphériques audio, page 10 • Description des modes audio, page 64

Rubriques connexes

- Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 13
- Présentation des paramètres, page 53
- Problèmes de qualité vocale, page 87

Problèmes de qualité vocale

Le tableau ci-dessous peut vous aider à résoudre des problèmes de qualité vocale dans Cisco IP Communicator.

Remarque Si vous utilisez Cisco IP Communicator sur un ordinateur qui exécute Microsoft Windows 2000, vous ne pouvez pas faire appel à l'Assistant de réglage audio pour régler le volume du microphone d'un périphérique audio qui est actif. Profitez d'un moment où vous n'êtes pas en ligne et où le périphérique audio n'est pas utilisé par une autre application pour le régler. Les utilisateurs de Windows XP ne sont pas concernés par ce problème.

Avant de commencer

Notez les informations suivantes avant de consulter le tableau de dépannage ci-dessous.

- Si le problème concerne le volume, commencez par essayer de régler celui-ci en cliquant sur dans l'interface de Cisco IP Communicator.
- Appelez d'autres personnes afin de déterminer si le problème est lié à votre logiciel 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 l'interface de 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).

Remarque Votre administrateur système peut vous demander de sélectionner la fonction Activer la journalisation afin d'enregistrer des informations détaillées en vue du dépannage. Pour ce faire, choisissez **Alt + S > Utilisateur**, **Menu > Préférences > Utilisateur** ou **clic droit > Préférences > Utilisateur**, puis cliquez sur **Activer la journalisation**. Notez l'emplacement dans lequel l'outil de génération de rapports d'erreur enregistre les données afin de pouvoir envoyer le fichier à votre administrateur système.

En cas de problème de niveau de 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.

Si...	Procédez comme suit...
La voix de votre interlocuteur est trop forte	• Essayez de régler le volume en cliquant sur . • Lancez l'Assistant de réglage audio et réglez le volume du haut-parleur du périphérique audio en cours d'utilisation.
Votre interlocuteur vous indique que votre voix est trop forte	• 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 le cas échéant la fonction Amplificateur de microphone pour ce périphérique. Effectuez cette opération à partir de l'Assistant de réglage audio.

Si...	Procédez comme suit...
La voix de votre interlocuteur est trop faible	• Essayez de régler le volume en cliquant sur . • Lancez l'Assistant de réglage audio et réglez le volume du haut-parleur du périphérique audio en cours d'utilisation.
Votre interlocuteur vous indique que votre voix est trop faible	• 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 si le bouton 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.
La voix de votre interlocuteur est assourdie	• Si vous utilisez Cisco IP Communicator à distance et si vous avez activé la fonction « Optimiser pour une bande passante étroite » (**Préférences > Audio**), appliquez un filtre audio de la liste Écoute. Consultez la section « Paramètres audio », page 62. • Si vous n'utilisez pas Cisco IP Communicator par l'intermédiaire d'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.
Votre interlocuteur vous indique que votre voix est assourdie	• Lancez l'Assistant de réglage audio et réglez le volume du microphone du périphérique audio en cours d'utilisation. • Si vous avez activé la fonction « Optimiser pour une bande passante étroite » (**Préférences > Audio**), essayez d'appliquer un filtre de la liste Conversation. Pour plus d'informations sur l'application de filtres audio, consultez la section « Paramètres audio avancés », page 67. Pour plus d'informations sur la fonction Optimiser pour une bande passante étroite, consultez la section « Paramètres audio », page 62. • Si vous n'utilisez pas Cisco IP Communicator par l'intermédiaire d'une connexion à distance, désactivez l'option Optimiser pour une bande passante étroite.
La voix de votre interlocuteur semble lointaine ou étrange	• Si vous utilisez un casque, vérifiez que Cisco IP Communicator fonctionne en mode Casque et non en mode Haut-parleur. Le bouton devrait être allumé. • Si vous avez activé un filtre audio à utiliser avec une bande passante étroite, essayez de le désactiver (**Préférences > Audio > Avancés...**).

Si...	Procédez comme suit...
Votre interlocuteur vous indique que votre voix semble lointaine ou étrange	Si vous avez activé la fonction « Optimiser pour une bande passante étroite » (**Préférences > Audio**), essayez d'appliquer un filtre de la liste Conversation. Pour plus d'informations sur l'application de filtres audio, consultez la section « Paramètres audio avancés », page 67. Pour plus d'informations sur la fonction Optimiser pour une bande passante étroite, consultez la section « Paramètres audio », page 62.
La voix de votre interlocuteur est interrompue par des silences ou hachée	• 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. • Essayez de sélectionner un autre paramètre audio en choisissant **Préférences > Audio > Avancés** et en modifiant le paramètre Qualité et performances audio. • Si vous utilisez Cisco IP Communicator par l'intermédiaire d'une connexion à distance (une connexion VPN à partir de votre domicile ou d'un hôtel, par exemple), il est probable que le problème de qualité vocale soit dû à une bande passante insuffisante. Activez la fonction « Optimiser pour une bande passante étroite » en cliquant avec le bouton droit sur l'interface de Cisco IP Communicator et en choisissant : **Préférences > 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.
Vous entendez de l'écho	• Demandez à votre interlocuteur de diminuer le volume de son microphone ou de son haut-parleur, si cela est possible. • Si votre interlocuteur utilise Cisco IP Communicator en mode Haut-parleur, demandez-lui de vérifier que le bouton est allumé. • Vérifiez que votre carte son n'envoie pas les données audio du microphone vers le haut-parleur. Procédez comme suit : 1. Cliquez avec le bouton droit sur l'icône du microphone dans la barre d'état système et choisissez **Ouvrir le contrôle du volume**. 2. 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**. 3. Dans la fenêtre Contrôle du volume, vérifiez que l'option **Muet** est sélectionnée pour la colonne Balance du microphone.

Si...	Procédez comme suit...
Votre interlocuteur entend de l'écho	• Lancez l'Assistant de réglage audio et réduisez le volume du microphone du périphérique audio en cours d'utilisation. • Si vous utilisez votre ordinateur en tant que haut-parleur, laissez le bouton allumé. • En dernier ressort, changez de périphérique audio.
Votre interlocuteur ne vous entend pas du tout (mais vous l'entendez)	• 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).
Votre interlocuteur vous entend, mais vous ne l'entendez pas	Vérifiez que les fiches du haut-parleur et du microphone sont insérées dans les prises jacks audio correctes de l'ordinateur.
Vous ne pouvez pas parler en même temps que votre interlocuteur	• Vérifiez que vous utilisez une carte son duplex intégral. • Vérifiez que le mode Haut-parleur n'est pas activé.
Vous n'entendez aucun son, pas même une tonalité	• Si vous utilisez une station d'accueil et si votre périphérique audio est connecté à celle-ci, vérifiez que l'ordinateur lui est également connecté. • Essayez de relancer Cisco IP Communicator.

Rubriques connexes

- Utilisation de l'Assistant de réglage audio, page 13
- Présentation des paramètres, page 53
- Problèmes d'ordre général, page 84

Index

A

À propos de, accès à la fenêtre **26**
Activer la journalisation, configuration **59**
Adaptateur réseau
  configuration **61**
  dépannage **86**
  sélection **15**
Adresse IP audio, configuration **66**
Aide
  bouton **21**
Apparences
  boutons **22**
  illustration **19**
  modification **25**
Appels
  affichage **30**, **44**
  attente et reprise **42**
  avec plusieurs interlocuteurs **48**
  dépannage **87**
  différence avec une ligne **28**
  établissement **35**
  fin **41**
  fonctions de conférence **48**
  gestion de plusieurs **30**, **44**
  icônes **29**
  nombre maximum par ligne **28**
  parcage **46**
  réacheminement d'appels en sonnerie **41**, **47**
  renvoi **45**
  réponse **40**
  sélection **30**
  stockage et récupération **46**
  transfert **43**
  utilisation de la fonction Secret **42**
  volume **54**
Appels en absence, enregistrements **77**
Appels passés, enregistrements **77**
Appels reçus, enregistrements **77**
Appels, gestion **34**
Arrière-plan, modification **56**
Assistant de réglage audio
  accès **13**
  description **13**
  fenêtre Vérifier les paramètres audio **13**
  Microsoft Windows 2000 **84**
Attente
  affichage **42**
  basculement d'appels **44**
  conférence téléphonique **42**
  passage d'un appel à l'autre **30**
  utilisation **42**
Aucun son **91**
Automatique, description de la numérotation **35**
AutoUpdate, utilisation **12**

B

Bande passante étroite
  activation **63**
  dépannage **90**
  filtres **68**

C

Carnet d'adresses
  composition **38**
  nom d'utilisateur et mot de passe **59**, **70**, **79**
Carnet d'adresses personnel
  nom d'utilisateur et mot de passe **79**
Carte sans fil sélectionnée comme adaptateur **85**
Carte son, utilisation en mode Haut-parleur **73**
Casque
  achat **75**
  appel **37**
  bouton, identification **22**
  installation **10**
  raccrocher **41**
  réponse à des appels **40**
  types **71**
  utilisation **71**
Casque, mode
  activation **65**
  sélection d'un périphérique audio **63**
  utilisation **72**
Cisco IP Communicator
  configuration **15**
  fonctions **7**, **18**
  illustration **19**
  informations sur la version du logiciel **26**
  installation **11**
  lancement **12**
  mise à jour **12**
  test **17**
  VPN **63**
Clavier
  saisie d'un texte **32**
Clavier de numérotation, identification **22**
Clavier, raccourcis **24**
Combiné, mode
  activation **65**
  sélection d'un périphérique audio **63**
  utilisation **38**, **74**
Combinés
  achat **75**
  installation **10**
  utilisation **74**
Composition d'un numéro
  options **35**
Conférences téléphoniques
  Meet-Me **48**, **51**
  standard **48**, **49**
Configuration requise, installation **8**
Configuration, liste de contrôle **9**

D

Dépannage
  activer la journalisation **59**
  au démarrage **84**
  généralités **84**
  messages d'erreur **84**
  utilisation de l'outil de génération de rapports d'erreur **84**

E

Écho, problèmes **90**
Écran
  choix des éléments **31**
Écran du téléphone
  affichage de plusieurs appels **44**
  identification **20**
  personnalisation de l'image **56**
Écran uniquement, affichage **25**
Enregistrement
  avec TAPS **15**
  dépannage **84**
  tâches correspondantes **15**

F

Filtres
  application **68**
  dépannage **89**
Fonctions, disponibilité **33**

G

Gestion avancée des appels **46**

H

Haut-parleur, identification du bouton **21**
Haut-parleur, mode
  activation **65**
  sélection d'un périphérique audio **63**
  utilisation **37**, **73**
Haut-parleur, utilisation **73**

I

Icônes, états d'appel **29**
Insertion, utilisation **52**
Installation
  Cisco IP Communicator **11**
  configuration requise **8**
  liste de contrôle **9**
  périphériques audio **10**, **75**
  test **17**
Interception d'appels de groupe, utilisation **47**
Interception d'appels, utilisation **47**
Interface
  affichage Écran uniquement **25**
  fermeture
    instructions **26**
  fonction Toujours au-dessus **25**
  illustration **19**
  navigation **24**
Interruptions audio **90**

J

Journaux d'appels
  affichage et composition d'un numéro **77**
  composition **35**
  effacement **77**
Journaux d'erreurs, activation **59**

L

Lancement
  Assistant de réglage audio **13**
  Cisco IP Communicator **12**
  dépannage **84**
  fenêtre Vérifier les paramètres audio **13**
  mise à jour ultérieure **12**
  stations d'accueil pour ordinateurs portables **12**
  tâches de configuration **15**
Lignes
  description **28**
  identification des boutons **21**
  incorrectes ou absentes au démarrage **86**
  insertion **52**
  renvoi d'appels **45**
  utilisation de plusieurs **44**
  utilisation des lignes partagées **52**
Lignes partagées
  avec insertion **52**
  description **52**
Liste de contrôle, installation **9**

M

Matériel, configuration requise **8**
Meet-Me, conférences **48**, **51**
Mélodie, modification **55**
Menu contextuel, description **25**
Menus de fonctions **32**
Menus, utilisation **32**
Message vocal, indicateur **76**
  identification **22**, **55**
Messages
  bouton, identification **21**
  écoute **76**
  indicateur **22**, **55**, **76**
Messages d'erreur, dépannage **84**
Mise à jour de Cisco IP Communicator **12**
Modes audio
  activation **65**
  configuration **63**
  conseils de sélection **64**
  dépannage pour les menus **85**
  description **64**
  description des menus **65**
  sélection des périphériques **63**
Mot de passe, paramètre
  fenêtre Répertoires **70**
  fenêtre Utilisateur **59**

N

Navigation, bouton **22**
Nom d'utilisateur, paramètre
  fenêtre Utilisateur **59**, **70**
  recherche rapide **79**
Nom du périphérique
  configuration **61**
  dépannage **86**
  identification **15**
Numérotation abrégée
  boutons, configuration **56**
  boutons, identification **21**
  utilisation **36**

Numérotation abrégée, service
abonnement **82**
composition d'un numéro **38**
Numérotation automatique **35**
Numérotation rapide, utilisation **78**

O

Optimiser pour une bande passante étroite **63**
Ordinateur portable, premier lancement **12**
Outil de génération de rapports d'erreur, utilisation **84**

P

Pages Web Options utilisateur
accès **81**
nom d'utilisateur et mot de passe **59**, **82**
services **82**
Paramètres
audio avancés, fenêtre **67**
audio réseau, fenêtre **66**
bouton, identification **21**
fenêtre Audio **62**
fenêtre Paramètres réseau **60**
fenêtre Répertoires **70**
fenêtre Utilisateur **58**
présentation **53**
Paramètres audio avancés, utilisation de la fenêtre **67**
Paramètres audio réseau, utilisation de la fenêtre **66**
Paramètres audio, modification **13**, **53**
Paramètres audio, utilisation de la fenêtre **62**
Paramètres de répertoire, utilisation de la fenêtre **70**
Paramètres réseau, utilisation de la fenêtre **60**
Paramètres utilisateur, utilisation de la fenêtre **58**
Parcage d'appel, utilisation **46**
Passage d'un appel à l'autre **30**
Périphériques audio
achat **75**
affichage **65**
installation **10**, **75**
mode Sonnerie **63**
modes audio **63**
sélection et réglage **13**
suppression ou remplacement **75**
types pris en charge **10**
utilisation **71**
volume au cours d'un appel **54**
Plage de ports audio, configuration **66**
Plate-forme, configuration requise **8**
Plusieurs appels, gestion **30**
Préférences
boîte de dialogue, accès **58**
paramètres audio **62**
paramètres audio avancés **67**
paramètres audio réseau **66**
paramètres de répertoire **70**
paramètres réseau **60**
paramètres utilisateur **58**
Pré-numérotation **29**, **35**

Q

Qualité audio, dépannage **87**
Qualité vocale, dépannage **87**

R

Raccourcis clavier, utilisation **24**
Raccrocher
  options **41**
  plusieurs lignes **41**
Rappel **39**
Rappeler **36**
Recherche
  mot de passe **79**
Recherche rapide
  dépannage **86**
  mot de passe **70**
  utilisation **78**
Réglage, périphériques audio **13**
Réinsertion de périphériques audio **75**
Renvoi d'appels, options **45**
Renvoi d'appels, utilisation **45**
Répertoire
  bouton, identification **21**
  composition d'un numéro à partir d'une page Web **37**
  utilisation sur un téléphone **37**, **77**
Répertoire d'entreprise
  composition d'un numéro à partir d'une page Web **37**
  utilisation sur un téléphone **37**
Réponse à des appels, options **40**
Réponse automatique
  description **72**
  mode Casque **72**
  mode Haut-parleur **73**
  utilisation générale **40**
Reprise, utilisation de la touche dynamique **42**

S

Secret
  bouton, identification **22**
  fenêtre Vérifier les paramètres audio **43**
  utilisation **42**
Sélection des appels **30**
Sens unique, problèmes audio **91**
Serveur TFTP
  configuration **61**
  sélection **15**, **61**
Service de messagerie vocale **76**
Services
  abonnement **82**
  bouton, identification **21**
Sonnerie
  dépannage **87**
  indicateur **22**, **55**
  régler le volume **54**
  sélection des périphériques **63**
Station d'accueil, premier lancement **12**
Suppression de périphériques audio **75**

T

TAPS, utilisation **15**
Téléphone décroché
  combiné USB **65**
  description **29**
  numérotation **35**
  raccrocher **41**
  réponse à un appel **40**
Téléphone IP Cisco
  configuration des fonctions **33**
Téléphone raccroché
  composition d'un numéro **35**
  description **29**
  numérotation **35**
Téléphoniques, lignes
  description **28**
Test, après l'installation **17**
Texte, saisi sur le téléphone **32**
Touches dynamiques, à propos **22**
Toujours au-dessus, fonction **25**
Transfert, options **43**

V

Vérifier les paramètres audio, utilisation de la fenêtre **13**
Volume
  appel **54**
  bouton, identification **21**
  dépannage **87**
  enregistrement **54**
  réglage dans l'Assistant de réglage audio **13**
  sonnerie **54**
Volume maximum, paramètre **68**

W

WebDialer **37**

Siège social
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San José, CA 95134-1706
États-Unis
www.cisco.com
Tél. : +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Fax : +1 408 526-4100

Siège social en Europe
Cisco Systems International BV
Haarlerbergpark
Haarlerbergweg 13-19
1101 CH Amsterdam
Pays-Bas
www-europe.cisco.com
Tél. : +31 0 20 357 1000
Fax : +31 0 20 357 1100

Siège social aux États-Unis
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San José, CA 95134-1706
États-Unis
www.cisco.com
Tél. : +1 408 526-7660
Fax : +1 408 527-0883

Siège social en Asie
Cisco Systems, Inc.
168 Robinson Road
#28-01 Capital Tower
Singapour 068912
www.cisco.com
Tél. : +65 6317 7777
Fax : +65 6317 7799

Cisco Systems possède plus de 200 bureaux dans les pays suivants. Les adresses, numéros de téléphone et numéros de fax sont indiqués sur le

site Web de Cisco à l'adresse suivante : www.cisco.com/go/offices

Afrique du Sud • Allemagne • Arabie Saoudite • Argentine • Australie • Autriche • Belgique • Brésil • Bulgarie • Canada • Chili • Chypre • Colombie • Corée • Costa Rica Croatie • Danemark • Dubai, État des Émirats Arabes Unis • Écosse • Espagne • États-Unis • Finlande • France • Grèce • Hongrie • Inde • Indonésie • Irlande • Israël Italie • Japon • Luxembourg • Malaisie • Mexique • Norvège • Nouvelle-Zélande • Pays-Bas • Pérou • Philippines • Pologne • Portugal • Puerto Rico • RAS de Hong Kong République populaire de Chine • République Tchèque • Roumanie • Royaume-Uni • Russie • Singapour • Slovaquie • Slovénie • Suède • Suisse • Taïwan • Thaïlande • Turquie Ukraine • Venezuela • Vietnam • Zimbabwe

CCSP, CCVP, le logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing et StackWise sont des marques commerciales de Cisco Systems, Inc. ; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn et iQuick Study sont des marques de service de Cisco Systems, Inc. ; et Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, le logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, le logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, le logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, le logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient et TransPath sont des marques déposées de Cisco Systems, Inc. et/ou de ses filiales 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. (0601R)

© 2006 Cisco Systems, Inc. Tous droits réservés.

Java POWERED Le logo Java est une marque ou une marque déposée de Sun Microsystems, Inc. aux États-Unis ou dans d'autres pays.

OL-7601-01