

Console de réceptionniste – Fonctions d'appel

 carrier.webex.com/fr/calling-features-end-users/

11 janvier 2019

[Accueil](#) | Console de réceptionniste - Fonctions d'appel

Que souhaitez-vous savoir :

La fonction Prise d'appels vous permet de répondre à un appel entrant qui sonne sur la ligne ou le poste d'un autre utilisateur.

[Introduction](#)[Prise d'appels](#) [Parcage d'appels de groupe](#)[Intervenir dans un appel retour en haut de la page](#)

Introduction

Cette section décrit comment passer et gérer les appels. Vos appels en cours s'affichent dans la console d'appel.

Prise d'appels

La fonction Prise d'appels vous permet de répondre à un appel entrant qui sonne sur la ligne ou le poste d'un autre utilisateur.

Pour répondre à un appel :

1. Développez votre répertoire groupe/entreprise ou Favoris, puis sélectionnez un contact. L'état de l'appel doit être Sonnerie.
2. Survolez le contact, puis cliquez sur Répondre.

L'appel apparaît comme entrant dans le panneau des appels.

Parcage d'appels de groupe

Le parcage d'appels de groupe vous permet de trouver un emplacement temporaire pour un appel actif.

Le parcage d'appels de groupe effectue une recherche dans une file d'attente d'appels ou un groupe de recherche prédéfini pour trouver une ligne disponible afin de parquer un appel. Une fois l'appel parqué, un message vous est diffusé pour vous indiquer où l'appel est parqué (sur quelle ligne ou quel poste).

Pour utiliser la fonction Parcage d'appels de groupe :

1. Dans le panneau Appels, survolez un appel actif ou en attente, puis cliquez sur Parquer.

L'appel est parqué sur un poste disponible et supprimé du panneau Appels. Si l'appel atteint le délai d'expiration désigné avant d'avoir reçu une réponse, l'appel peut être rappelé sur votre périphérique et réapparaître sur votre panneau Appels.

Pour récupérer un appel parqué, la personne qui récupère l'appel doit saisir *88, suivi du poste sur lequel l'appel a été parqué.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que si votre administrateur vous l'a assignée.

Intervenir dans un appel

La fonction Intervenir dans un appel vous permet d'interrompre l'appel d'un contact. Cette fonction est très utile lorsque vous souhaitez entrer dans une conversation téléphonique déjà établie entre deux personnes.

Pour intervenir dans un appel :

1. Sélectionnez un contact dans le répertoire groupe/entreprise ou Favoris, puis cliquez sur Intervenir.

L'appel s'affiche ensuite dans le panneau Conférence et vous faites immédiatement partie d'une téléconférence entre trois personnes, c'est-à-dire vous, la personne que vous avez interrompue et la personne avec laquelle elle parlait. À partir de là, vous pouvez effectuer toutes les opérations de conférence sur l'appel.

Remarque : Cette fonctionnalité n'est disponible que si votre administrateur vous l'a assignée.