

# Console de réceptionniste – Gérer les appels pour les utilisateurs finaux

 [carrier.webex.com/fr/managing-calls-eu/](http://carrier.webex.com/fr/managing-calls-eu/)

11 janvier 2019

[Accueil](#) | [Guides de la console Réceptionniste](#) | Console de réceptionniste - Gérer les appels pour les utilisateurs finaux

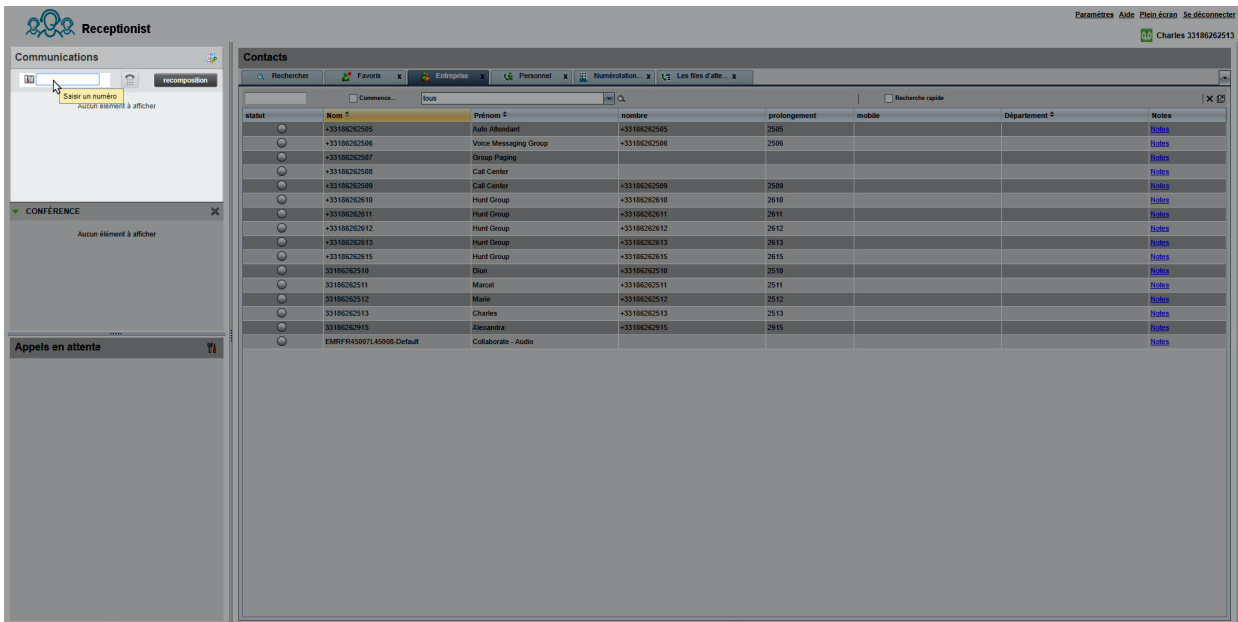
[Introduction](#) [Passer des appels](#) [Répondre aux appels](#) [Transférer des appels](#) [Téléconférences](#) [retour en haut de la page](#)

## Introduction

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

## Passer des appels

1. Pour composer un numéro qui n'est pas enregistré dans vos contacts, utilisez le Numéroteur. Puis, saisissez le numéro de téléphone et cliquez sur Composer. L'appel sera passé au numéro spécifié et apparaîtra dans le panneau des appels.



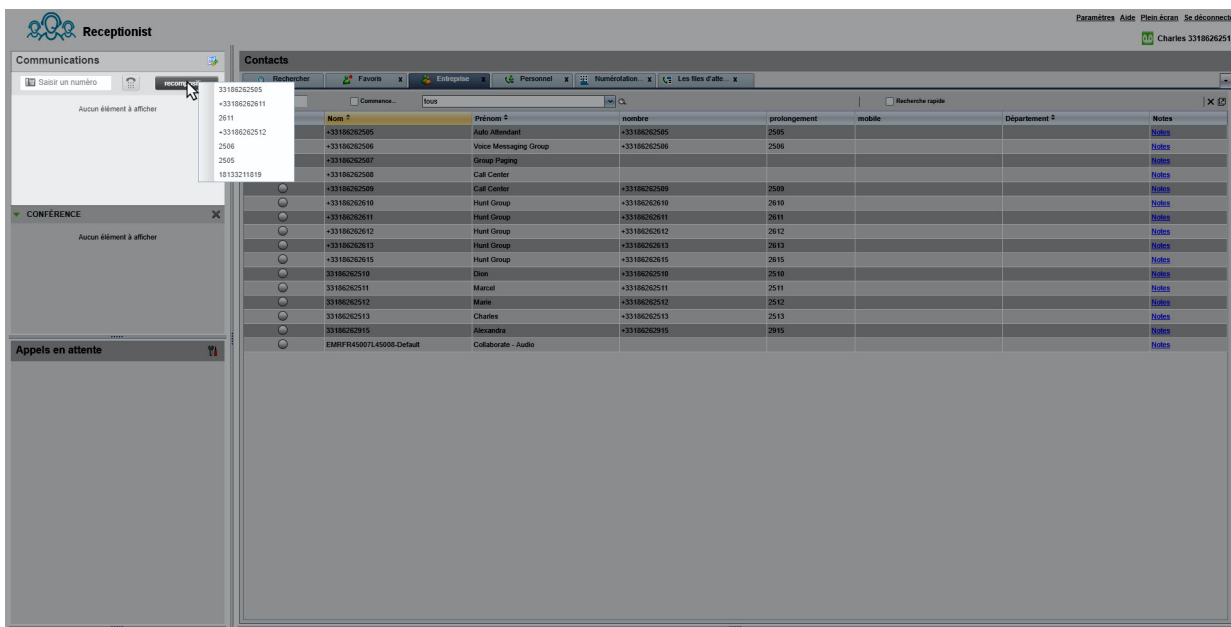
The screenshot shows the Receptionist console interface. On the left, the 'Communications' panel has a search bar and a 'recomposition' button. Below it is a 'CONFÉRENCE' section. At the bottom left is the 'Appels en attente' section. The main area is the 'Contacts' panel, which displays a table of contacts with columns for status, name, phone number, extension, mobile, and department. A search bar is at the top of the contacts panel.

statut	Nom	Prénom	nombre	prolongement	mobile	Département	Notes
<input type="radio"/>	+33186262595	Johy J/berland	+33186262595	2595			Notes
<input type="radio"/>	+33186262596	Voice Messaging Group	+33186262596	2596			Notes
<input type="radio"/>	+33186262597	Group Paging					Notes
<input type="radio"/>	+33186262598	Call Center					Notes
<input type="radio"/>	+33186262599	Call Center	+33186262599	2599			Notes
<input type="radio"/>	+33186262610	Hunt Group	+33186262610	2610			Notes
<input type="radio"/>	+33186262611	Hunt Group	+33186262611	2611			Notes
<input type="radio"/>	+33186262612	Hunt Group	+33186262612	2612			Notes
<input type="radio"/>	+33186262613	Hunt Group	+33186262613	2613			Notes
<input type="radio"/>	+33186262615	Hunt Group	+33186262615	2615			Notes
<input type="radio"/>	33186262510	Diane	+33186262510	2510			Notes
<input type="radio"/>	33186262511	Marcel	+33186262511	2511			Notes
<input type="radio"/>	33186262512	Marie	+33186262512	2512			Notes
<input type="radio"/>	33186262513	Charles	+33186262513	2513			Notes
<input type="radio"/>	33186262915	Alexandra	+33186262915	2915			Notes
<input type="radio"/>	EMPPR45007145005-Default	Collaborate - Audio					Notes

**Cliquez sur l'image pour l'agrandir** 

2. Pour rappeler le dernier numéro que vous avez appelé, cliquez sur Rappeler. Une liste des numéros récemment composés s'affiche. Sélectionnez le numéro à appeler et l'appel sera initié.

3. Vous pouvez également rappeler un appel récemment passé en saisissant le numéro dans le numéroteur et une liste des numéros récemment appelés s'affiche. Sélectionnez le numéro à composer, puis cliquez sur Composer.



**Cliquez sur l'image pour l'agrandir** 

Vous pouvez utiliser n'importe quel répertoire dans le panneau Contacts pour composer un contact, l'historique des appels, ou vous pouvez effectuer une recherche pour composer un contact spécifique.

4. Pour appeler un contact, dans le volet Contacts, développez le répertoire à partir duquel vous souhaitez appeler un contact.
5. Cliquez sur le contact que vous souhaitez appeler.
6. Cliquez sur l'une des options : Afficher – Appel, qui représente la ligne directe de cet utilisateur, ext pour numéro de poste ou MOB pour mobile. Votre appel est passé au numéro spécifié.

The screenshot shows the 'Receptionist' software interface. On the left is the 'CONSOLE TÉLÉPHONIQUE' with a search bar and a 'Recomposer' button. Below it is a 'CONFÉRENCE TÉLÉPHONIQUE' section. At the bottom left is the 'APPELS EN FILE D'ATTENTE' section showing two active calls: 'Customer Service 8133793276' and 'New Car Sales 8133793274'. The main 'CONTACTS' panel on the right displays a table of contacts. The table has columns for 'Etat', 'Nom', 'Prénom', 'Numéro', 'Poste', 'Cellulaire', 'titre', 'Service', and 'Notes'. A contact named 'Kate' is selected, and an 'Appel Poste (3273)' button is visible next to her entry.

Etat	Nom	Prénom	Numéro	Poste	Cellulaire	titre	Service	Notes
	8132843435	Voice Messaging Group	+18132843435	8000				Notes
	1000		+18132803147					Notes
	8132803148	Auto Attendant - Basic	+18132803148	3148				Notes
	8132803482		+18132803482	3482				Notes
	8132841621		+18132841621	1621				Notes
	Page	Justin	+18132843436	3200				Notes
	Hayward	Justin	+18132843536	3536				Notes
	Brown	Jim	+18132843537	3537				Notes
	8133793272	Hunt Group	+18133793272	3272				Notes
	May	Kate	+18133793273	3273				Notes
	8133793274	Meet-Me Conferencing						Appel Poste (3273)
	Smith	Tom	+18133793275	3275				Notes
	Customer Service	Call Center	+18133793276	3276				Notes
	Austin	Tyler	+18133793278	3000	8133793278			Notes
	8133793280		+18133793280	3280				Notes
	Vaneil	Reece	+18133793281	3281	8133793281			Notes
	8133793285	BroadWorks Anywhere	+18133793285					Notes
	Bridge	Collaborate - Audio						Notes
	McNeil	John	+18132843538	3538				Notes
	8132803149		+18132803149	3149				Notes
	New Car Sales	Call Center	+18133793274	3274				Notes
	8132812616	Group Paging						Notes
	Lyrk	B	+18132841624	1624	8132841624			Notes
	Demo	Kate	+18132812616	2616				Notes
	8133793282		+18133793282	3282				Notes

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

**Remarque :** Les boutons qui apparaissent sous un contact sont basés sur les numéros qu'ils ont enregistrés dans leurs coordonnées. Par exemple, un contact a le bouton MOB si son numéro de téléphone portable est stocké dans son compte utilisateur.

7. Pour effectuer une recherche pour composer un contact – utilisez le panneau Rechercher dans le panneau Contacts pour rechercher le contact dans vos répertoires de contacts. Tapez le nom ou le numéro du contact que vous recherchez. Sélectionnez le contact, puis sélectionnez l'action Appeler ; Appel, Numéro de poste ou Téléphone portable.
8. Pour passer un appel sortant avec un ID appelant sortant autre que le numéro par défaut, sélectionnez ce numéro dans la liste.

## Répondre aux appels

1. Pour répondre à un appel à l'aide de la fonction Réceptionniste, cliquez sur Répondre. Remarque – Vous pouvez également répondre à un appel à l'aide de la fenêtre de notification d'appel en cliquant n'importe où dans la fenêtre.
2. Pour mettre un appel actif en attente, à partir de la console d'appel, déplacez la souris sur l'appel que vous souhaitez mettre en attente, puis cliquez sur Mettre en attente.
3. Pour reprendre un appel en attente, cliquez sur répondre.
4. Vous pouvez également gérer plusieurs appels à partir de la console d'appel. Si vous êtes sur un appel actif et que vous recevez un nouvel appel entrant, cliquez sur Répondre pour recevoir le nouvel appel. Votre premier appel sera automatiquement mis en attente. Vous pouvez utiliser les touches Mettre en attente et Répondre pour vous déplacer entre les deux appels.
5. Pour mettre fin à un appel actif, cliquez sur Terminer.

## Transférer des appels

Il existe plusieurs façons de transférer un appel, y compris le transfert aveugle, le transfert avec consultation et le transfert vers la file d'attente.

Pour transférer un appel vers un autre numéro sans introduire l'appelant auprès de la partie de destination, utilisez un transfert aveugle. Vous pouvez transférer les appels en aveugle qui sont actifs, en attente ou en sonnerie (entrants). Pour les appels entrants, le système redirige l'appel avant qu'il n'ait obtenu une réponse.

Pour utiliser un transfert aveugle d'un appel vers un autre numéro :

1. Dans la console d'appel, sélectionnez l'appel à transférer.
2. Dans le composeur, entrez le numéro de destination, puis cliquez sur Transférer.  
L'appel est transféré et supprimé du panneau Appels.

The screenshot displays the Receptionist software interface. On the left, the 'Appels en attente' (Calls in progress) panel shows a single call from 'Dion 33186262510 (2510)' with a 'Transférer' button. On the right, the 'Contacts' panel is open, displaying a table of contacts with columns for 'statut', 'Nom', 'Prénom', 'nombre', 'prolongement', 'mobile', 'Département', and 'Notes'. The table lists various contacts including 'Aldo', 'Voice Messaging Group', 'Group Paging', 'Call Center', and several 'Hunt Group' entries, along with individual names like 'Dion', 'Marcel', 'Marie', 'Charles', and 'Alexandra'.

statut	Nom	Prénom	nombre	prolongement	mobile	Département	Notes
	+33186262595	Aldo	Attendant	+33186262595	2595		Notes
	+33186262596		Voice Messaging Group	+33186262596	2596		Notes
	+33186262597		Group Paging				Notes
	+33186262598		Call Center				Notes
	+33186262599		Call Center	+33186262599	2599		Notes
	+33186262610		Hunt Group	+33186262610	2610		Notes
	+33186262611		Hunt Group	+33186262611	2611		Notes
	+33186262612		Hunt Group	+33186262612	2612		Notes
	+33186262613		Hunt Group	+33186262613	2613		Notes
	+33186262615		Hunt Group	+33186262615	2615		Notes
	33186262510	Dion		+33186262510	2510		Notes
	33186262511	Marcel		+33186262511	2511		Notes
	33186262512	Marie		+33186262512	2512		Notes
	33186262513	Charles		+33186262513	2513		Notes
	33186262915	Alexandra		+33186262915	2915		Notes
	EMPRF4500/L4500-Default	Collaborate - Audio					Notes

Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Pour transférer un appel à un contact en aveugle :

1. À partir du panneau Appels, sélectionnez l'appel à transférer.
2. Dans le volet Contacts, agrandissez le panneau à partir duquel vous souhaitez sélectionner un contact.
3. Survolez le contact de la destination, puis cliquez sur Transférer. L'appel est transféré et supprimé de la fenêtre d'appel.

Receptionist

Paramètres Aide Plein écran Se déconnecter Charles 33186262513

Communications

Rechercheur Favoris x Entreprise x Personnel x Numérotation... x Les Res d'atte... x

Statut Nom # Prénom # nombre prolongement mobile Département # Notes

statut	Nom #	Prénom #	nombre	prolongement	mobile	Département #	Notes
<input type="radio"/>	+33186262505	Auto Attendant	+33186262505	2505			Notes
<input type="radio"/>	+33186262506	Voice Messaging Group	+33186262506	2506			Notes
<input type="radio"/>	+33186262507	Group Paging					Notes
<input type="radio"/>	+33186262508	Call Center					Notes
<input type="radio"/>	+33186262509	Call Center	+33186262509	2509			Notes
<input type="radio"/>	+33186262610	Hunt Group	+33186262610	2610			Notes
<input type="radio"/>	+33186262611	Hunt Group	+33186262611	2611			Notes
<input type="radio"/>	+33186262612	Hunt Group	+33186262612	2612			Notes
<input type="radio"/>	+33186262613	Hunt Group	+33186262613	2613			Notes
<input type="radio"/>	+33186262615	Hunt Group	+33186262615	2615			Notes
<input checked="" type="radio"/>	33186262510	Dion	+33186262510	2510			Notes
<input type="radio"/>	33186262511	Marcel	+33186262511	2511			Notes
<input type="radio"/>	33186262512	Marie	+33186262512	2512			Notes
<input type="radio"/>	33186262513	Charles	+33186262513	2513			Notes
<input type="radio"/>	33186262915	Alexandra	+33186262915	2915			Notes
<input type="radio"/>	EMRFR45007L45008-Default	Collaborate - Audio					Notes

SMN ACD APPEL TFR QUELUE Transfert

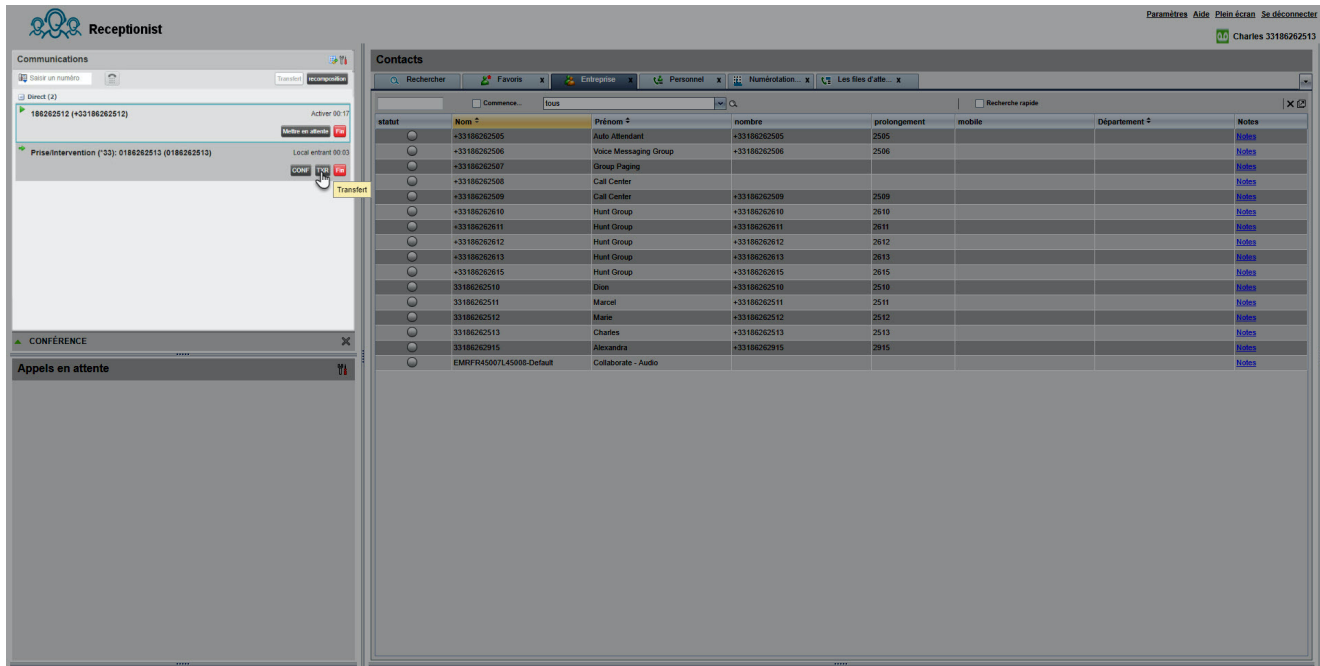
Appels en attente

## Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Pour transférer un appel avec une introduction au destinataire, utilisez un appel avec transfert supervisé. Vous pouvez effectuer un transfert supervisé lorsqu'un appel est actif, en attente ou en sonnerie (entrant) sur votre téléphone. Pour les appels entrants, le système redirige l'appel avant qu'il n'ait obtenu une réponse.

Pour transférer un appel supervisé :

1. Passez un appel à la personne vers laquelle vous voulez transférer l'appel et votre premier appel sera automatiquement mis en attente.
2. Attendez que la personne appelée accepte votre appel et parlez-lui.
3. Lorsque vous êtes prêt à transférer l'appel, à partir de la console d'appels, survolez l'appel actif, puis cliquez sur Transférer.

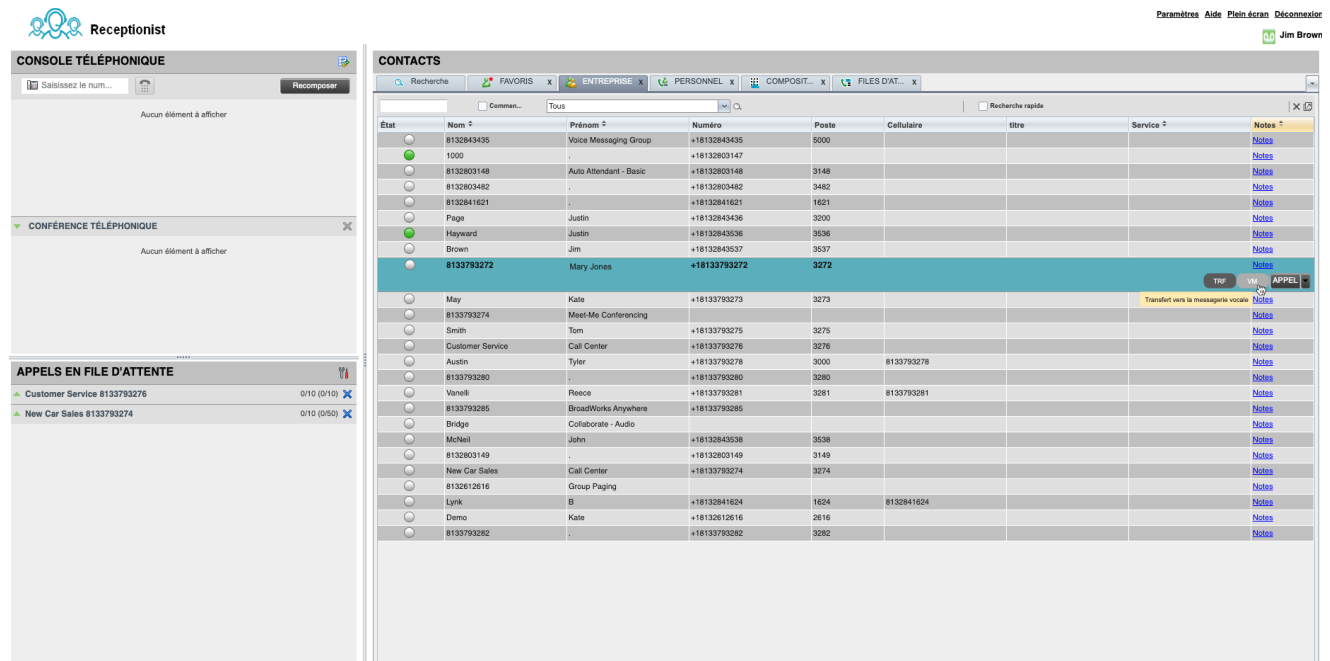


Cliquez sur l'image pour l'agrandir

Les appels sont connectés et supprimés du panneau Appels.

Pour transférer des appels directement vers la messagerie vocale :

1. pour transférer un appel directement à la messagerie vocale d'une autre personne, dans la fenêtre Console d'appel, sélectionnez l'appel que vous souhaitez transférer.
2. Dans le panneau Contacts, développez le groupe ou le répertoire d'entreprise et recherchez le contact.
3. Passez votre souris sur le contact, puis cliquez sur MV.



**Cliquez sur l'image pour l'agrandir** 

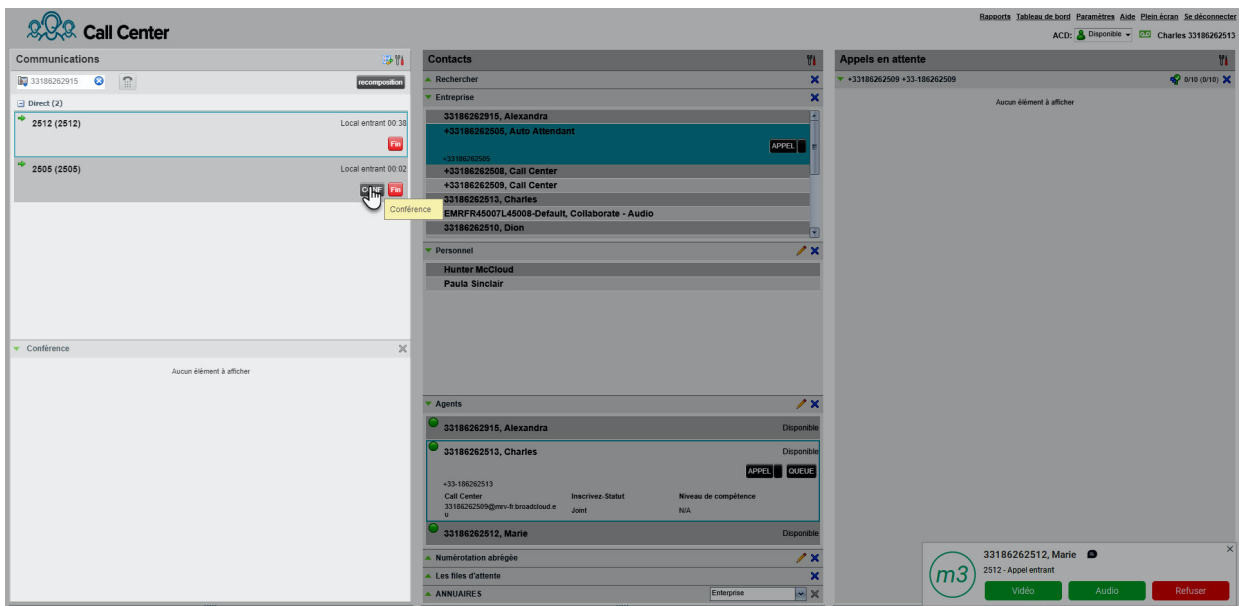
**Remarque** : Cette option est disponible uniquement si la fonctionnalité de messagerie vocale est attribuée et activée sur le contact.

## Téléconférences

Pour gérer les téléconférences, utilisez le panneau Téléconférence.

Vous pouvez démarrer une téléconférence avec plusieurs personnes de l'une des deux manières suivantes :

1. Lors d'un appel en cours, passez un appel à une autre personne à l'aide du numéroteur ou à partir de vos contacts. Lorsque la tierce partie a répondu, cliquez sur le bouton Conférence. Vous pouvez voir la Conférence que vous avez démarrée dans le panneau Conférence. Répétez cette procédure pour ajouter d'autres personnes à l'appel.



**Cliquez sur l'image pour l'agrandir** 

2. Pour supprimer une personne spécifique de la conférence, sélectionnez son appel dans le panneau Conférence, puis cliquez sur Terminer. Pour quitter la conférence sans y mettre fin pour les autres interlocuteurs, cliquez sur le bouton Quitter la conférence. Vous pouvez également lancer une téléconférence à trois si vous avez déjà deux appels en cours.
3. Sélectionnez l'un des appels dans le panneau Appel, survolez l'autre appel auquel vous souhaitez participer, puis cliquez sur le bouton Conférence. Les 3 participants rejoignent la Conférence.