



Ръководство за потребителя на Cisco Unified CallManager Attendant Console

Версия 1.5(1)

Главно управление на фирмата

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
САЩ
<http://www.cisco.com>
Тел.: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Факс: +1 408 526-4100

Номенклатурен номер на текста: OL-9288-01



СПЕЦИФИКАЦИИТЕ И ИНФОРМАЦИЯТА, КОИТО СЕ ОТНАСЯТ КЪМ ПРОДУКТИТЕ В ТОВА РЪКОВОДСТВО ПОДЛЕЖАТ НА ПРОМЯНА БЕЗ ПРЕДИЗВЕСТИЕ. ВСИЧКИ ДЕКЛАРАЦИИ, ИНФОРМАЦИЯ И ПРЕПОРЪКИ В ТОВА РЪКОВОДСТВО СЕ СМЯТАТ ЗА ВЕРНИ, НО СЕ ПРЕДОСТАВЯТ БЕЗ КАКВАТО И ДА БИЛО ГАРАНЦИЯ, ПРЯКА ИЛИ КОСВЕНА. ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ТРЯБВА ДА ПОЕМАТ ПЪЛНАТА ОТГОВОРНОСТ ЗА ПРИЛОЖЕНИЕТО НА КОЙТО И ДА БИЛО ПРОДУКТ.

ЛИЦЕНЗЪТ ЗА СОФТУЕРА И ОГРАНИЧЕНАТА ГАРАНЦИЯ ЗА ПРИДРУЖАВАЩИЯ ПРОДУКТ СЕ ПРЕДОСТАВЯТ ЗАЕДНО С ИНФОРМАЦИОННИЯ ПАКЕТ, КОЙТО СЕ ДОСТАВЯ С ПРОДУКТА, И С НАСТОЯЩАТА ЗАБЕЛЕЖКА СТАВАТ НЕРАЗДЕЛНА ЧАСТ ОТ НЕГО. АКО НЕ УСПЕЕТЕ ДА ОТКРИЕТЕ ЛИЦЕНЗА ЗА СОФТУЕРА ИЛИ ОГРАНИЧЕНАТА ГАРАНЦИЯ, СВЪРЖЕТЕ СЕ С ВАШИЯ ПРЕДСТАВИТЕЛ НА CISCO, КОЙТО ЩЕ ВИ ПРЕДОСТАВИ КОПИЕ.

Програмата на Cisco за компресиране на заглавки чрез TCP е адаптация на програма, разработена от Калифорнийския университет в Бъркли, като част от публичната версия на Калифорнийския университет на операционната система UNIX. Всички права запазени. © 1981 г., Регенти на Калифорнийския университет.

КАТО НЕ СЕ ВЗЕМА ПРЕДВИД НИКОЯ ДРУГА ГАРАНЦИЯ В ТОЗИ ПАКЕТ, ВСИЧКИ ДОКУМЕНТНИ ФАЙЛОВЕ И ЦЕЛИЯТ СОФТУЕР НА ТЕЗИ ДОСТАВЧИЦИ СЕ ПРЕДОСТАВЯТ "КАКТО СА", С ВСИЧКИТЕ ИМ НЕДОСТАТЪЦИ. CISCO И ГОРЕСПОМЕНАТИТЕ ДОСТАВЧИЦИ НЕ ПРЕДЛАГАТ НИКАКВИ ГАРАНЦИИ, ПРЕКИ ИЛИ КОСВЕНИ, ВКЛЮЧИТЕЛНО И БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ, ТАКИВА ЗА ПРОДАВАЕМОСТ, ГОДНОСТ ЗА КОНКРЕТНА ЦЕЛ И НЕНАРУШАВАНЕ НА ПРАВА ИЛИ ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ НАЧИНА НА ПРОДАЖБА, УПОТРЕБАТА, ИЛИ ТЪРГОВСКАТА ПРАКТИКА.

ПРИ НИКАКВИ ОБСТОЯТЕЛСТВА НЕ МОЖЕ ДА БЪДЕ ТЪРСЕНА ОТГОВОРНОСТ ОТ CISCO ИЛИ НЕЙНИТЕ ДОСТАВЧИЦИ ЗА КАКВИТО И ДА БИЛО НЕПРЕКИ, СПЕЦИАЛНИ, СЪЩЕСТВЕНИ ИЛИ НЕСЪЩЕСТВЕНИ ЩЕТИ, ВКЛЮЧИТЕЛНО И БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЯ ПРОПУСНАТИ ПОЛЗИ ИЛИ ЗАГУБИ, ИЛИ УВРЕЖДАНЕ НА ДАННИ В РЕЗУЛТАТ ОТ ИЗПОЛЗВАНЕТО ИЛИ НЕВЪЗМОЖНОСТТА ЗА ИЗПОЛЗВАНЕ НА ТОВА РЪКОВОДСТВО, ДОРИ И В СЛУЧАИТЕ, КОГАТО CISCO ИЛИ НЕЙНИТЕ ДОСТАВЧИЦИ СА БИЛИ ПРЕДУПРЕДЕНИ ЗА ВЕРОЯТНОСТТА ОТ ТАКИВА ЩЕТИ.

CCSP, CCVP, емблемата на Cisco с моста, Follow Me Browsing и StackWise са търговски марки на Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, Learn и iQuick Study са обслужващи марки на Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, емблемата на Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, емблемата на Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, емблемата на iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, емблемата на Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient и TransPath са регистрирани търговски марки на Cisco Systems, Inc. и/или нейните филиали в САЩ и някои други страни.

Всички други търговски марки, споменати в този документ или на уеб сайта, са притежание на техните съответни собственици. Използването на думата "партньор" не предполага партньорски взаимоотношения между Cisco и някоя друга фирма. (0601R)

Ръководство за потребителя на Cisco Unified CallManager Attendant Console

© 2006 г. Cisco Systems, Inc. Всички права запазени.



Предговор	ix
Предназначение	ix
Читатели	x
Организация	x
Сродна документация	xi
Условни означения	xii
Получаване на документация	xii
Cisco.com	xii
Поръчка на документация	xiii
Обратна връзка относно документация	xiii
Получаване на техническа помощ	xiv
Уеб сайт на Cisco за техническа поддръжка	xiv
Подаване на заявка за обслужване	xiv
Определения на степените на сериозност на заявките за обслужване	xv
Получаване на допълнителни публикации и информация	xvi
ГЛАВА 1	Въведение 1-1
	Интерфейс на Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-2
	Диалогов прозорец с настройки на Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-4
	Диалогов прозорец с настройки на Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-5
	Прозорец на Cisco Unified CallManager Attendant Console 1-5

Прозорец за управление на повикванията	1-6
Прозорец за общи повиквания	1-8
Прозорец за бързо набиране	1-8
Прозорец с телефонния указател	1-9
Състояние на повикването/линията за прозорците "Управление на повикванията", "Телефонен указател" и "Бързо набиране"	1-10
Прозорец за задържани повиквания	1-13
Лента с менюта	1-14
Лента с инструменти за управление на повиквания	1-15
Контекстно-зависими менюта	1-20
Лента за състоянието	1-21
Клавиатура за набиране/прехвърляне/конферентно набиране	1-22
Функции за достъпност	1-22
Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console	1-24
Вход в системата и свързване	1-28
Изключване, излизане от системата, изход	1-30

ГЛАВА 2

Обработка на повиквания	2-1
Отговаряне на повикване	2-2
Задържане на повикване	2-3
Възстановяване на задържано повикване (възобновяване)	2-4
Приключване на разговор	2-5
Осъществяване на повикване	2-7
Прехвърляне на повикване	2-9
Прехвърляне на повикване	2-10
Съгласувано прехвърляне	2-12
Директно свързване	2-14

Присъединяване на повиквания	2-15
Създаване на специален конферентен разговор	2-16
Задържане на повикване	2-18
Възстановяване на задържано повикване	2-20
Пренасочване на повикване към гласовата поща	2-21
Използване на съкратени клавишни комбинации	2-22

ГЛАВА 3**Използване на лентата с менюта** 3-1

Използване на менюто "Файл"	3-1
Използване на менюто "Редактиране"	3-2
Създаване и редактиране на съкратени клавишни комбинации	3-2
Създаване, редактиране и изтриване на групи и записи за бързо набиране	3-3
Настройки за преглед и редактиране	3-3
Използване на менюто "Изглед"	3-4
Промяна на големината на текста	3-4
Промяна на цветовата гама	3-5
Заклучване на големината и оформлението на прозорците	3-5
Избор на оформление на прозорците по подразбиране	3-6
Използване на менюто "Действия"	3-6
Използване на помощната клавиатура за набиране на цифри	3-7
Използване на менюто "Помощ"	3-8

ГЛАВА 4

Използване на прозореца за управление на повиквания 4-1

Осъществяване на повиквания от прозореца за управление на повиквания 4-2

Изпълнение на задачи по управление на повиквания от прозореца за управление на повикванията 4-3

ГЛАВА 5

Използване на прозореца за бързо набиране 5-1

Добавяне на група за бързо набиране 5-2

Преименуване на група за бързо набиране 5-3

Изтриване на група за бързо набиране 5-4

Добавяне на запис за бързо набиране 5-5

Редактиране на запис за бързо набиране 5-6

Изтриване на запис за бързо набиране 5-7

Сортиране на записи в група за бързо набиране 5-8

Използване на записи за бързо набиране за изпълнение на задачи по управление на повиквания 5-8

ГЛАВА 6

Използване на прозореца с телефонния указател 6-1

Откриване на конкретно име в телефонния указател 6-2

Повторно зареждане на телефонния указател 6-4

Сортиране на телефонния указател 6-4

Преподреждане на колоните в прозореца с телефонния указател 6-4

Използване на номера от указателя за изпълнение на задачи за управление на повиквания 6-5

ГЛАВА 7**Използване на прозореца за задържани повиквания 7-1**

Задържане на повикване 7-2

Възстановяване на задържано повикване 7-3

Използване на прозореца за задържани повиквания за изпълнение на задачи по управление на повиквания 7-4

ГЛАВА 8**Използване на прозореца за общи повиквания 8-1**

Отговаряне на общо повикване 8-2

ГЛАВА 9**Отстраняване на неизправности 9-1**

ИНДЕКС



Предговор

Настоящият предговор описва предназначението и организацията на това ръководство, читателите, до които е предназначено то, както и условните означения в него, като предлага и информация за начина, по който можете да получите сродна документация. Предговорът обхваща следните теми:

- [Предназначение, страница ix](#)
- [Читатели, страница x](#)
- [Организация, страница x](#)
- [Сродна документация, страница xi](#)
- [Условни означения, страница xii](#)
- [Получаване на документация, страница xii](#)
- [Обратна връзка относно документация, страница xiii](#)
- [Получаване на техническа помощ, страница xiv](#)
- [Получаване на допълнителни публикации и информация, страница xvi](#)

Предназначение

Целта на *Ръководството за потребителя на Cisco Unified CallManager Attendant Console* е да помогне на операторите при изпълнението на следните задачи:

- Усвояване на интерфейса и функциите на Cisco Unified CallManager Attendant Console
- Стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console и вход в системата
- Свързване и обработване на повиквания, насочени към оператора

- Използване на Cisco Unified CallManager Attendant Console за отговаряне, осъществяване и насочване на повиквания
- Конфигуриране и използване на бутоните за бързо набиране
- Използване на телефонния указател за търсене на номера, насочване на повиквания и преглед на състоянието на линиите

Читатели

Това ръководство предлага справочна информация и указания по процедури за потребителите на Cisco Unified CallManager Attendant Console. Системният администратор може да открие информация за инсталирането и конфигурацията в *Cisco Unified CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide* за това издание на приложението.

Организация

[Таблица 1](#) съдържа списък на основните раздели в това ръководство:

Таблица 1 *Общ преглед на ръководството*

Глава	Описание
Глава 1, "Въведение"	Предлага общ преглед на Cisco Unified CallManager Attendant Console, както и инструкции за настройка на средата, стартиране на конзолата на оператора, вход в системата и свързване за обработка на повиквания.
Глава 2, "Обработка на повиквания"	Описва как да осъществявате, отговаряте на и насочвате повиквания с помощта на бутоните за управление на повиквания, лентата с менюта, съкратените клавишни комбинации и мишката.

Таблица 1 Общ преглед на ръководството (продължение)

Глава 3, "Използване на лентата с менюта"	Описва как да се свързвате и изключвате, да излизате от системата, да редактирате съкратените клавишни комбинации, да променят големината на текста и цветовата гама на конзолата, да изпълнявате задачи по управление на повиквания, да използвате цифровата клавиатура за набиране, както и да получавате достъп до онлайн помощна информация.
Глава 4, "Използване на прозореца за управление на повиквания"	Описва как да изпълнявате задачи по управлението на повиквания в прозореца за управление на повиквания.
Глава 5, "Използване на прозореца за бързо набиране"	Описва как да конфигурирате групите и номерата за бързо набиране, както и как да използвате тези номера за изпълнение на задачи по управлението на повиквания.
Глава 6, "Използване на прозореца с телефонния указател"	Описва как да използвате телефонния указател за търсене на номера, които са конфигурирани в базата данни на Cisco Unified CallManager.
Глава 7, "Използване на прозореца за задържани повиквания"	Описва как да задържите повикване или да върнете дадено задържано повикване от прозореца за задържани повиквания.
Глава 8, "Използване на прозореца за общи повиквания"	Описва как да отговаряте на повиквания от прозореца за общи повиквания.
Глава 9, "Отстраняване на неизправности"	Описва някои често срещани ситуации и предлага обяснение или решение за всяка една от тях.

Сродна документация

За допълнителна информация относно сродни приложения и продукти за комуникации на Cisco Unified:

- *Cisco Unified CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (само на английски език)
- *Ръководство за потребителя на Cisco Unified IP телефони модели 7960 и 7940*
- *Cisco Unified IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco Unified IP Phone*

Условни означения



Забележка

При забележките се използват следните условни означения:

Означава, че трябва да *обърнете внимание*. Забележките съдържат полезни съвети или отправки към материали, които не се разглеждат в това ръководство.



Съвет

При полезните съвети се използват следните условни означения:

Означава, че *следват полезни съвети*.



Внимание

При предупрежденията се използват следните условни означения:

Означава, че трябва да *бъдете внимателни*. В тази ситуация има опасност да направите нещо, което да доведе до увреждане на оборудване или загуба на данни.

Получаване на документация

Документация на Cisco, както и допълнителна литература, можете да откриете на сайта Cisco.com. Освен това, Cisco предлага няколко начина за получаване на техническа помощ и други технически ресурси. Тези раздели съдържат информация за това как да получите техническа информация от Cisco Systems, Inc.

Cisco.com

Можете да разгледате последната документация на Cisco от следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm>

В уеб сайта на Cisco можете да влезете на този адрес:

<http://www.cisco.com>

За достъп до международните уеб сайтове на Cisco посетете следния URL адрес:

http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml

Поръчка на документация

Можете да откриете указания за заявка на документация на следния URL адрес:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpk/pdi.htm

Можете да направите заявка за документация на Cisco по следните начини:

- Потребители, регистрирани в Cisco.com (преки клиенти на Cisco), могат да правят заявки за документация за продуктите на Cisco от Инструмента за заявки:

<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>

- Потребители, които не са регистрирани в Cisco.com, могат да правят заявки за документация посредством местен представител, като се обадят в Главното управление на фирмата Cisco Systems (Калифорния, САЩ) на телефон +1 408 526-7208 или, ако се намират на друго място в Северна Америка, на телефон +1 800 553-NETS (6387).

Обратна връзка относно документация

Можете да изпращате коментари относно техническата документация до bug-doc@cisco.com.

За изпращане на коментари можете също така да използвате талона за отговор (ако има такъв), намиращ се отзад на предната корица на вашия документ, или да пишете на следния адрес:

Cisco Systems
Attn: Customer Document Ordering
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

Оценяваме вашите коментари.

Получаване на техническа помощ

За всички клиенти, партньори, търговци и дистрибутори, които притежават валидни договори за сервизно обслужване с Cisco, отделът за техническа поддръжка на Cisco предлага 24-часова техническа помощ, отличена с награди. Уеб сайтът на Cisco за техническа поддръжка (намиращ се на Cisco.com) предлага широка гама от ресурси за онлайн поддръжка. Освен това, инженерите от центъра за техническа помощ (TAC) на Cisco осигуряват поддръжка по телефона. Ако нямате валиден договор за сервизно обслужване с Cisco, свържете се с вашия доставчик на Cisco.

Уеб сайт на Cisco за техническа поддръжка

Уеб сайтът на Cisco за техническа поддръжка осигурява онлайн документи и инструменти за разрешаване на проблеми и технически въпроси, свързани с продуктите и технологиите на Cisco. Уеб сайтът е на ваше разположение 24 часа в денонощието, 365 дни в годината, на следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/techsupport>

За достъп до всички инструменти на уеб сайта за техническа поддръжка на Cisco се изисква потребителско име и парола за Cisco.com. Ако имате валиден договор за сервизно обслужване, но нямате потребителско име и парола, можете да се регистрирате на следния URL адрес:

<http://tools.cisco.com/RPF/register/register.do>

Подаване на заявка за обслужване

Инструментът за заявка на обслужване от центъра за техническа помощ е най-бързото средство, което можете да използвате, за да подадете заявки за обслужване със степени S3 и S4. (Заявките за обслужване със степени S3 и S4 са тези, при които има минимално понижение на функционалността на вашата мрежа, или при които се нуждаете от информация за продукта). След като опишете вашата ситуация, инструментът за заявка на сервизно обслужване от центъра за техническа помощ автоматично ще препоръча подходящи за вас решения. Ако вашият проблем не бъде разрешен след използване на препоръчаните ресурси, вашата заявка ще бъде назначена на инженер от центъра за техническа помощ на Cisco. Инструментът за заявка на обслужване от центъра за техническа помощ се намира на следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

Ако имате заявка за обслужване със степен S1 или S2, или ако нямате достъп до интернет, се свържете с центъра за техническа помощ на Cisco по телефона. (Заявки за обслужване със степен S1 или S2 са тези, при които вашата мрежа не работи или е със значително понижена функционалност). Заявки за сервизно обслужване със степен S1 или S2 се прехвърлят максимално бързо на инженери от центъра за техническа помощ на Cisco, за да може безпроблемната работа на вашия бизнес да бъде възстановена максимално бързо.

За да подадете заявка за обслужване по телефона, използвайте един от следните номера:

Азиатско-тихоокеански район: +61 2 8446 7411 (Австралия: +1 800 805 227)
Европа, Близкия изток и Африка: +32 2 704 55 55
САЩ: +1 800 553 2447

За пълен списък на контактите за центъра за техническа помощ на Cisco посетете следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

Определения на степените на сериозност на заявките за обслужване

За да се гарантира, че всички заявки за обслужване се предават в стандартен формат, в Cisco са въведени определения на степените на сериозност на заявките.

Степен 1 (S1) – Мрежата ви не функционира или има критично въздействие върху дейността на вашия бизнес. За разрешаване на проблемната ситуация вие и Cisco ще ангажирате всички необходими ресурси за денонощна работа.

Степен 2 (S2) – Функционалността на съществуващата мрежа е значително понижена или значими аспекти от вашия бизнес са повлияни негативно от незадоволителната работа на продукти на Cisco. За разрешаването на проблемната ситуация вие и Cisco ще ангажирате ресурси на пълен работен ден в рамките на нормалното работно време.

Степен 3 (S3) – Функционалността на вашата мрежа е нарушена, но повечето операции по работата на вашия бизнес продължават да функционират. Вие и Cisco ще ангажирате ресурси в рамките на нормалното работно време, за да възстановите обслужването до задоволителни нива.

Степен 4 (S4) – Необходима ви е информация или помощ относно възможностите, инсталирането или конфигурирането на продукти на Cisco. Има слабо въздействие или няма никакво въздействие върху вашия бизнес.

Получаване на допълнителни публикации и информация

Информация за продукти, технологии и мрежови решения на Cisco можете да получите от различни онлайн и печатни източници.

- Страницата *Cisco Marketplace* (Търговска площадка на Cisco) представя разнообразни книги, справочници и стоки с логото на Cisco. Посетете Cisco Marketplace, магазина на компанията, на следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- В *Cisco Product Catalog* (Продуктов каталог на Cisco) са описани мрежовите продукти, предлагани от Cisco Systems, както и услуги по поръчки и поддръжка на клиенти. Можете да разгледате продуктивия каталог на Cisco на следния URL адрес:

<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>

- На страницата *Cisco Press* се публикува широка гама от заглавия, свързани с мрежи, обучение и сертифициране. Тези публикации ще бъдат от полза както за всички нови потребители, така и за тези с по-голям опит. За текущите заглавия на Cisco Press и друга информация посетете Cisco Press на следния URL адрес:

<http://www.ciscopress.com>

- Списанието *Packet* е техническо списание за потребители на Cisco Systems, насочено към увеличаване на мрежовите и интернет инвестиции. Всяко тримесечие Packet отразява последните тенденции в индустрията, технологичните постижения, продукти и решения на Cisco, внедряването на мрежи и полезни съвети за разрешаване на проблеми, примери за конфигуриране, разглеждане на случаи с клиенти, информация за сертифициране и обучение, както и връзки към голям брой задълбочени онлайн ресурси. Достъп до списанието Packet можете да получите от следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/packet>

- *iQ Magazine* е тримесечна публикация на Cisco Systems, предназначена да помага на разрастващите се компании да могат по-ефективно да използват технологични решения за увеличаване на приходите, рационализиране на бизнеса и разширяване на услугите. Публикацията определя предизвикателствата, стоящи пред тези компании и технологичните решения за преодоляването им, посредством изследвания и бизнес стратегии от реалния свят, които помагат на читателите да вземат безпогрешни инвестиционни решения по отношение на технологиите. Достъп до списанието iQ Magazine можете да получите от следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>

- *Internet Protocol Journal* е тримесечен журнал, публикуван от Cisco Systems, и предназначен за професионални инженери, които се занимават с проектиране, разработване и експлоатация на публични и частни обединени и корпоративни мрежи. Достъп до журнала Internet Protocol Journal можете да получите на следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/ipj>

- Cisco предлага мрежово обучение от световна класа. Можете да прегледате последните предложения на следния URL адрес:

<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



Въведение

Cisco Unified CallManager Attendant Console позволява да настроите Cisco Unified IP телефони като конзоли на оператора. Като си служи с графичен потребителски интерфейс (GUI), Cisco Unified CallManager Attendant Console използва номера за бързо набиране и бърз достъп до телефонния указател, за да намира телефонни номера, да следи състоянието на линиите и да обработва повиквания. Cisco Unified CallManager Attendant Console може да се използва от секретар или административен асистент за обработка на повиквания за даден отдел или фирма, или от друг служител за управление на собствените телефонни повиквания.

Cisco Unified CallManager Attendant Console се инсталира на персонален компютър с IP връзка към системата Cisco Unified CallManager. Конзолата на оператора работи с Cisco Unified IP телефон, който е регистриран в система Cisco Unified CallManager (по една конзола за всеки телефон, който ще бъде използван като конзола на оператора). Всяка система Cisco Unified CallManager позволява паралелно свързване на няколко конзоли.

Този раздел съдържа следните теми:

- [Интерфейс на Cisco Unified CallManager Attendant Console, страница 1-2](#)
- [Функции за достъпност, страница 1-22](#)
- [Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console, страница 1-24](#)
- [Вход в системата и свързване, страница 1-28](#)
- [Изключване, излизане от системата, изход, страница 1-30](#)

Интерфейс на Cisco Unified CallManager Attendant Console

При стартиране ще се отвори диалоговият прозорец с настройки, в който трябва да напишете името на сървъра на Cisco Unified CallManager и номера на телефона от указателя, който използвате с конзолата на оператора. Ще се отвори диалоговият прозорец за вход в Cisco Unified CallManager Attendant Console, където трябва да въведете своето потребителско име и парола. След като влезете в сървъра, интерфейсът на Cisco Unified CallManager Attendant Console ще изведе на екрана прозорците, лентата с менюта, лентата с инструменти и лентата на състоянието, описани в следващите раздели.

Графичният потребителски интерфейс (GUI) на Cisco Unified CallManager Attendant Console поддържа следните разделителни способности на екрана: 800x600, 1024x768, 1280x1024 и 1600x1200.

Конзолата работи на следните платформи: Windows 2000 Professional, Windows XP или Windows N.T 4.0. Уверете се, че на компютъра са инсталирани последните сервизни пакети на Microsoft. Ако имате въпроси относно вашата платформа, се свържете с вашия системен администратор.

Ако компютърът има звукова карта и колонки, можете да конфигурирате звукови сигнали за различни събития, свързани с повикванията.

Ако използвате монитор, който позволява управление чрез докосване, ще можете да използвате тази функция при работа с конзолата на оператора.

Когато излезете от конзолата, сървърът автоматично записва настройките на оператора (като например групите/номерата за бързо набиране и разположението/големината на прозорците).



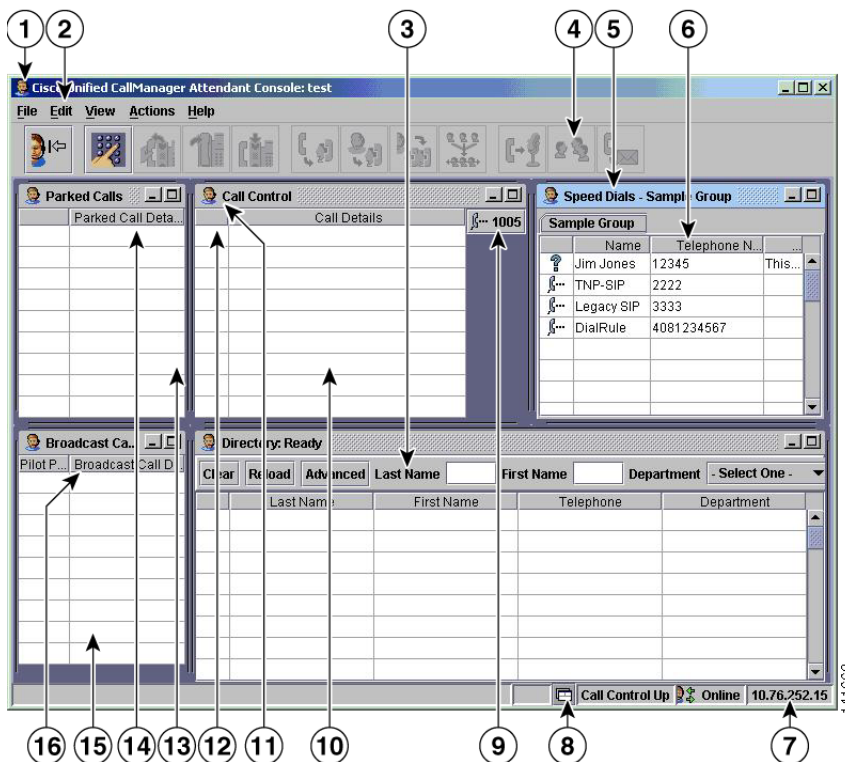
Съвет

Можете ръчно да коригирате големината на всеки един прозорец, като щракнете върху бутоните за минимизиране или максимизиране в горния десен ъгъл на прозореца, или като плъзнете стрелката, която се показва, когато курсорът на мишката застане върху външния край на прозореца.

Можете да преоразмерявате колоните, като плъзгате стрелката, която се показва, когато курсорът на мишката застане върху външния ръб на съответната колона.

Фигура 1-1 показва интерфейса на Cisco Unified CallManager Attendant Console и предлага изнесени означения за маркиране на компоненти от интерфейса.

Фигура 1-1 Интерфейс на Cisco Unified CallManager Attendant Console



1	Прозорец на Cisco Unified CallManager Attendant Console	9	Бутон за линия на оператора
2	Лента с менюта	10	Панел с подробна информация за повикванията
3	Прозорец с телефонния указател	11	Прозорец за управление на повикванията
4	Лента с инструменти за управление на повиквания	12	Област за състоянието на повикванията
5	Прозорец за бързо набиране	13	Панел с подробна информация за задържаните повиквания
6	Раздел с групи за бързо набиране	14	Прозорец за задържани повиквания
7	IP адрес на сървъра	15	Панел за общи повиквания
8	Икона за показване на преден план	16	Прозорец за общи повиквания

Диалогов прозорец с настройки на Cisco Unified CallManager Attendant Console

При първото стартиране на екрана ще се покаже диалоговият прозорец с настройки на Cisco Unified CallManager Attendant Console. В диалоговия прозорец трябва да въведете сървър, телефон (вж. раздела с основни настройки), справочна информация за номерата, сървъри за обработка на повикванията, както и локалния IP адрес за страната (вж. раздела с настройки за напреднали). За допълнителна информация се обърнете към вашия системен администратор.

В раздел с настройки за напреднали можете да разрешите опцията за проследяване при разрешаване на проблеми. Ако компютърът има звукова карта и колонки, можете да конфигурирате звукови сигнали за различни събития, свързани с повикванията. Можете да активирате съобщенията за достъпност, така че в диалоговите прозорци да получавате информация за състоянието на конзолата на оператора. Също така можете да поставите дадено повикване в режим на задържане, когато клавиатурата за набиране е активна.

Сродни теми

- [Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console, страница 1-24](#)
- [Функции за достъпност, страница 1-22](#)

Диалогов прозорец с настройки на Cisco Unified CallManager Attendant Console

Ще се отвори диалоговият прозорец за вход в Cisco Unified CallManager Attendant Console, където операторът трябва да въведе своето потребителско име и парола. От този диалогов прозорец можете да изпълнявате следните задачи:

- Да укажете на конзолата на оператора да запомни вашето потребителско име и парола.
- Да промените настройките за използване на Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Да укажете езика, който да се показва в конзолата на оператора.

Сродни теми

- [Вход в системата и свързване, страница 1-28](#)
- [Изключване, излизане от системата, изход, страница 1-30](#)

Прозорец на Cisco Unified CallManager Attendant Console

В този прозорец се намират още прозорците "Общи повиквания", "Задържани повиквания", "Управление на повикванията", "Бързо набиране", "Телефонен указател", лентата с менюта, лентата с инструменти за управление на повикванията и лентата за състоянието. В горния ляв ъгъл на прозореца се изписва неговото име и операторът, който в момента използва конзолата на оператора. В горния десен ъгъл на прозореца се намират бутоните за максимизиране и минимизиране, с които се управлява големината на прозореца. В долния десен ъгъл на прозореца се намира лентата за състоянието.

Сродни теми

- [Интерфейс на Cisco Unified CallManager Attendant Console, страница 1-2](#)

Прозорец за управление на повикванията

Прозорецът за управление на повикванията е съставен от следните компоненти:

- Панел с подробна информация – Състояние на повикването, телефонен номер на входящото повикване, име на човека (ако е известно), телефонен номер на оператора, както и действие на оператора (ако е извършено такова).

Например, данните в панела с подробна информация за повикванията може да изглеждат така: "2000 до 4000, пренасочен от 3000". Това означава, че потребителят, който използва номер 3000, е пренасочил повикване от номер 2000 към оператора на номер 4000.

- Индикатор за изтеклото време при активни или задържани повиквания – Панелът с подробна информация за повикванията съдържа таймер, който показва изминалото време при активни или задържани повиквания.

Когато отговоряте на дадено повикване, таймерът автоматично показва времето, през което повикването е било активно.

Когато поставяте дадено повикване в режим на задържане, таймерът се рестартира и започва да показва времето, през което повикването е било в режим на задържане.

Когато възобновите повикването (тоест когато изключите режима на задържане), таймерът автоматично започва да показва общото време, през което повикването е останало в панела с подробна информация за повикванията, което включва както времето на задържане, така и времето на активност.

- Бутони за линията на оператора – Състоянието на линията и телефонния номер на оператора на Cisco Unified IP телефона се изписват в горния десен ъгъл на прозореца.

Панелът с подробна информация за повикванията показва линиите на Cisco Unified IP телефона, които се управляват от Cisco Unified CallManager Attendant Console. Броят на линиите, които вашият системен администратор конфигурира за Cisco Unified IP телефона, определя броя на наличните линии в прозореца. Например, ако имате Cisco Unified IP телефон модел 7960 с прикрепени два разширителни модула 7914 за Cisco Unified IP телефони, можете да използвате общо 34 линии, стига системният ви администратор да е назначил по един номер от указателя за всяка една линия.

Панелът с подробна информация за повикванията показва и активните разговори по дадена споделена линия. По споделена линия се използва един и същ номер от указателя за няколко телефона. Когато се използва споделена линия, Cisco Unified CallManager Attendant Console показва на екрана икона в прозореца за управление на повикванията, както е показано на [Таблица 1-1 на страница 1-10](#). Cisco Unified CallManager Attendant Console не насочва повиквания към оператор по споделена линия, ако някоя от тях се използва.



Забележка

За информация относно възможностите на вашия телефон или на разширителния модул 7914 за Cisco Unified IP телефони вж. документацията, придружаваща телефона, или се свържете с вашия системен администратор.

В зависимост от броя на конфигурираните от вас линии, на екрана те ще бъдат показвани в една, две или три колони. Можете да управлявате повикванията по тези линии, като използвате менютата в горния край на прозореца, или като използвате контекстно-зависими менюта, клавишни комбинации или мишката.



Забележка

Ако имате само едно повикване в прозореца, то остава маркирано, освен ако не изберете празен ред в панела с подробна информация за повикванията.

Сродни теми

- [Лента с менюта, страница 1-14](#)
- [Използване на прозореца за управление на повиквания, страница 4-1](#)
- [Обработка на повиквания, страница 2-1.](#)

Прозорец за общи повиквания

В този прозорец се намира панелът с подробна информация за общите повиквания, който показва списъка на входящите повиквания, постъпили в опашка и изпратени до операторите, но на които все още не е отговорено. Всеки свободен оператор може да отговаря на общи повиквания. След като операторът отговори на дадено общо повикване, то преминава от прозореца за общи повиквания в прозореца за управление на повикванията на оператора, който е отговорил на повикването. Ако операторът има активно повикване и отговори на общото повикване, тогава конзолата на оператора ще постави активното повикване в режим на задържане и ще отговори на общото повикване.

Записът за общите повиквания в панела с подробна информация за общите повиквания съдържа следната информация:

- Номерът от указателя (пилотна точка), който е набран от автора на общото повикване
- Номерът от указателя и потребителското име на общото повикване
- Часът на постъпване на повикването в опашката

Сродни теми

- [Лента с менюта, страница 1-14](#)
- [Използване на прозореца за управление на повиквания, страница 4-1](#)
- [Обработка на повиквания, страница 2-1](#)

Прозорец за бързо набиране

Номерата за бързо набиране, конфигурирани индивидуално за всеки оператор, се показват на екрана в разделите с групи за бързо набиране в прозореца за бързо набиране. Всеки номер за бързо набиране съдържа следната информация:

- Състояние на линията, указано с помощта на същите икони, които се използват в прозореца за управление на повикванията (вж. [Таблица 1-1 на страница 1-10](#)).
- Име на човека
- Телефонен номер
- Бележки (това поле е по избор)

Сродни теми

- [Лента с менюта, страница 1-14](#)
- [Използване на прозореца за бързо набиране, страница 5-1](#)
- [Обработка на повиквания, страница 2-1](#)

Прозорец с телефонния указател

Прозорецът с телефонния указател показва състоянието на линията, фамилията, собственото име, телефона и информация за отдела от указателя с потребители на Cisco Unified CallManager. Конзолата на оператора автоматично обновява телефонния указател на определен интервал, конфигуриран от вашия системен администратор. Можете ръчно да презаредите телефонния указател, като натиснете бутона за повторно зареждане.

Когато търсите в телефонния указател по собствено име, фамилия или отдел, записите излизат на екрана автоматично, докато въвеждате критериите за търсене в полето. Може да извършите подробно търсене, като щракнете върху бутона за подробно търсене, след което в полетата въведете съответната информация за потребителя. След като записите от търсенето бъдат изведени на екрана, можете да ги сортирате във възходящ или низходящ ред, или да определите състоянието на линията с помощта на същите икони, които се използват и в другите прозорци.

Сродни теми

- [Лента с менюта, страница 1-14](#)
- [Използване на прозореца с телефонния указател, страница 6-1](#)
- [Обработка на повиквания, страница 2-1](#)

Състояние на повикването/линията в прозорците "Управление на повикванията", "Телефонен указател" и "Бързо набиране"

Всяка една линия или бутон за линията на оператора в прозореца за управление на повикванията показва едно от следните състояния, представени чрез съответните икони, които се показват на екрана в Таблица 1-1.

Таблица 1-1 Състояние на повикването или линията

Състояние на линията/повикването	Съответств аща икона	Прозорец/бутон за линията на оператора
На линията има активно повикване.		Показва се на екрана в прозорците "Управление на повикванията", "Телефонен указател" и "Бързо набиране"
На линията има активно повикване.		Показва се на екрана върху бутона за линия на оператора
Линията е активна.		Показва се на екрана върху бутона за линия на оператора
Линията е заета.		Показва се на екрана в прозорците "Управление на повикванията", "Бързо набиране" и "Телефонен указател"

Таблица 1-1 Състояние на повикването или линията (продължение)







Състояние на линията/повикването	Съответств аща икона	Прозорец/бутон за линията на оператора
<p>Линията е в режим на задържане.</p> <p>За това състояние има три икони. Когато за първи път поставите дадено повикване в режим на задържане, иконата ще се покаже в зелено. Ако повикването остане в режим на задържане за повече от 60 секунди, цветът на иконата ще се промени на жълт. Ако повикването остане в режим на задържане за повече от 120 секунди, цветът на иконата ще се промени на червен.</p> <p>Вашият системен администратор може да промени стойностите за времето, след което иконите променят цвета си.</p>		<p>Показва се на екрана в прозореца за управление на повиквания</p>
<p>Линията не се използва.</p>		<p>Показва се на екрана в прозорците "Телефонен указател" и "Бързо набиране" и върху бутона "Линия на оператора"</p>

Таблица 1-1 Състояние на повикването или линията (продължение)

Състояние на линията/повикването	Съответств аща икона	Прозорец/бутон за линията на оператора
<p>Споделената линия се използва.</p> <p>По споделена линия се използва един и същ номер от указателя за няколко телефона.</p> <p>Cisco Unified CallManager Attendant Console не насочва повиквания към оператор по споделена линия, ако някоя от тях се използва.</p>		<p>Показва се на екрана в прозореца за управление на повиквания</p>
<p>Състоянието на линията не е известно.</p>		<p>Показва се на екрана в прозорците "Управление на повикванията", "Бързо набиране" и "Телефонен указател", както и върху бутона за линията на оператора</p>
<p>Състоянието на линията показва, че потребителят е конфигурирал функцията за пренасочване на всички повиквания към система за гласови съобщения на Cisco Unified IP телефона.</p>		<p>Показва се на екрана в прозореца с телефонния указател, когато броят на записите при търсене е по-малък от 10.</p>
<p>Състоянието на линията показва, че потребителят е конфигурирал функцията за пренасочване на повиквания към конкретен номер от указателя.</p>		<p>Показва се на екрана в прозореца с телефонния указател.</p>

Прозорец за задържани повиквания

Този прозорец помества панела с подробна информация за задържаните повиквания, който показва на екрана повикванията, които сте задържали на вътрешен номер за задържани повиквания. Задържането на дадено повикване го поставя в режим на задържане, така че да може бъде възстановено от друг телефон в системата. Например, ако имате активен разговор на вашия телефон, можете да задържите разговора на вътрешен номер за задържани повиквания (като например 1234). След това някой от друг телефон във вашата система може да набере 1234 и да възстанови разговора.

Записът за задържаните повиквания в панела с подробна информация за задържаните повиквания съдържа следната информация:

- Номерът на задържаното повикване
- Вътрешният номер за задържани повиквания, където сте задържали повикването
- Номерът на телефона на оператора, който е задържал повикването

Например, информацията в панела за задържани повиквания може да изглежда така: "2000 задържано на 4000 от 3000". Горното съобщение означава, че номер 3000 е задържал повикването на номер 2000 на вътрешния номер за задържани повиквания, избран от Cisco Unified CallManager, а в този случай това е номер 4000. Повикването на номер 2000 остава в режим на задържане, докато потребителят не отговори или докато задържаното повикване не бъде върнато на оператора.



Забележка

Cisco Unified CallManager избира вътрешния номер за задържани повиквания в зависимост от зададената от системния администратор конфигурация в "Администриране на Cisco Unified CallManager".

От прозореца за задържани повиквания можете да преглеждате и приемате всички повиквания, задържани от всички оператори, които са свързани към операторския сървър. Не можете да преглеждате и приемате повиквания, които са задържани преди да влезете в конзолата на оператора.

Ако потребителят не отговори на повикването, което е задържано на вътрешния номер за задържани повиквания, задържаното повикване ще остане на вътрешния номер за определено предварително зададено време (което обикновено е 60 секунди), което се задава ръчно от системния администратор в "Администриране на Cisco Unified CallManager".

Ако искате ръчно да възстановите задържаното повикване, можете да използвате бутона за връщане на задържано повикване от лентата с инструменти за управление на повикванията, опцията за връщане на задържано повикване от контекстно-зависимото меню или от менюто "Действия", или да използвате съкратена клавишна комбинация за връщане на задържано повикване. След като върнете задържаното повикване, то ще се покаже на екрана в панела с подробна информация за управление на повикванията.

Сродни теми

- [Използване на прозореца за задържани повиквания, страница 7-1](#)
- [Обработка на повиквания, страница 2-1](#)

Лента с менюта

От лентата с менюта можете да се свързвате/изключвате, да излизате от системата, да редактирате клавишни комбинации, да променяте големината на текста и цветовата гама на конзолата, да управлявате големината и разположението на прозорците, да изпълнявате задачи по управление на повикванията, както и да получавате помощ онлайн.

Сродни теми

- [Използване на лентата с менюта, страница 3-1](#)

Лента с инструменти за управление на повиквания

Лентата с инструменти за управление на повикванията предлага набор от бутони за най-често използваните задачи по управлението на повиквания, които операторът изпълнява. Операторската конзола активира бутоните върху лентата с инструменти за управление на повиквания, само когато задачите по управлението на повиквания са възможни. Натискането на някой от бутоните автоматично активира съответните опции от лентата с менюта или от контекстно-зависимото меню.

Вж. [Таблица 1-2](#) относно задачите по управление на повиквания и съответните бутони:

Таблица 1-2 Лента с инструменти за управление на повиквания




Бутони за управление на повиквания	Задачи по управление на повиквания
	<p>Онлайн/офлайн</p> <p>Забележка Това е бутон за превключване при управление на повиквания и позволява да изпълнявате две задачи по управление на повиквания.</p>
	<p>Вж. следните раздели за допълнителна информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вход в системата и свързване, страница 1-28 • Изключване, излизане от системата, изход, страница 1-30
	<p>Набир</p> <p>Вж. "Осъществяване на повикване" на страница 2-7 за допълнителна информация.</p>

Таблица 1-2 Лента с инструменти за управление на повиквания
(продължение)






Бутони за управление на повиквания	Задачи по управление на повиквания
	<p>Отгов</p> <p>Вж. "Отговаряне на повикване" на страница 2-2 за допълнителна информация.</p>
	<p>Приключване</p> <p>Вж. "Приключване на разговор" на страница 2-5 за допълнителна информация.</p>
 	<p>Задържане/възобновяване</p> <p>Забележка Това е бутон за превключване при управление на повиквания и позволява да изпълнявате две задачи по управление на повиквания.</p> <p>Вж. следните раздели за допълнителна информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Задържане на повикване, страница 2-3 • Възстановяване на задържано повикване (възобновяване), страница 2-4
	<p>ПрехРаз</p> <p>Вж. "Прехвърляне на повикване" на страница 2-9 за допълнителна информация.</p>

Таблица 1-2 *Лента с инструменти за управление на повиквания (продължение)*




Бутони за управление на повиквания	Задачи по управление на повиквания
	<p>Съгласувано прехвърляне</p> <p>Вж. "Съгласувано прехвърляне" на страница 2-12 за допълнителна информация.</p>
	<p>Директно свързване</p> <p>Вж. "Директно свързване" на страница 2-14 за допълнителна информация.</p>
	<p>ПрисКон</p> <p>Вж. "Присъединяване на повиквания" на страница 2-15 за допълнителна информация.</p>

Таблица 1-2 Лента с инструменти за управление на повиквания (продължение)





Бутони за управление на повиквания	Задачи по управление на повиквания
 	<p>Задържане/Връщане на задържано повикване</p> <p>Забележка Можете да изпълните тази задача по управление на повиквания, само ако сървърът на Cisco Unified CallManager, който е свързан към конзолата на оператора, използва издание на Cisco Unified CallManager с версия 3.3 или по-нова. За допълнителна информация се обърнете към вашия системен администратор.</p> <p>Тези икони се появяват върху лентата с инструменти за управление на повиквания, само ако на сървъра, свързан към конзолата на оператора, е инсталирано съвместимо издание на Cisco Unified CallManager с версия 3.3.</p> <p>Забележка Това е бутон за превключване при управление на повиквания и позволява да изпълнявате две задачи по управление на повиквания.</p> <p>Забележка Ако отговорите на даден активен разговор в панела с подробна информация за повикванията, ще се покаже иконата за задържане, както и пояснителен текст. Когато в панела с подробна информация за задържаните повиквания има задържано повикване, се показва иконата за връщане на задържано повикване, както и пояснителен текст.</p> <p>Вж. следните раздели за допълнителна информация:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Задържане на повикване, страница 2-18 • Възстановяване на задържано повикване, страница 2-20

Таблица 1-2 Лента с инструменти за управление на повиквания (продължение)

Бутони за управление на повиквания	Задачи по управление на повиквания
	<p>Конференция</p> <p>Вж. "Създаване на специален конферентен разговор" на страница 2-16 за допълнителна информация.</p>
	<p>Пренасочване на разговор към гласовата поща</p> <p>Вж. "Пренасочване на повикване към гласовата поща" на страница 2-21.</p>

Можете да промените разположението на лентата с инструменти на екрана по всяко време. Възможностите за позициониране са следните:

- Отляво – Лентата с инструменти се показва долу вляво в прозореца на Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Отгоре – Лентата с инструменти се показва между лентата с менюта и прозореца за управление на повиквания.
- Отдясно – Лентата с инструменти се показва долу вдясно в прозореца на Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Отдолу – Лентата с инструменти се показва по дължина в долния ляв ъгъл на прозореца на Cisco Unified CallManager Attendant Console, под лентата на състоянието.



Съвет

За да си припомните функцията на даден бутон, вижте пояснителния текст, който се показва, когато показалецът на мишката застане върху съответния бутон.

За да промените разположението на лентата с инструменти в прозореца, изпълнете следната процедура:

Процедура

-
- Стъпка 1** Щракнете с десния бутон върху лентата с инструменти за управление на повикванията и изберете **Разположение**.
- Стъпка 2** От списъка изберете как искате да бъде разположена лентата с инструменти върху екрана:
- Отляво
 - Отгоре
 - Отдясно
 - Отдолу

Така разположението на лентата с инструменти ще се промени.

Сродни теми

- [Обработка на повиквания, страница 2-1](#)

Контекстно-зависими менюта

Всеки прозорец включва набор от контекстно-зависими менюта, които се показват, когато натиснете десния бутон на мишката в прозореца. Тези менюта дават възможност да изпълнявате задачи като добавяне на номера за бързо набиране и промяна на големината на текста.

Сродни теми

- [Обработка на повиквания, страница 2-1](#)
- [Използване на прозореца за управление на повиквания, страница 4-1](#)
- [Използване на прозореца за бързо набиране, страница 5-1](#)
- [Използване на прозореца с телефонния указател, страница 6-1](#)
- [Използване на прозореца за задържани повиквания, страница 7-1](#)

Лента за състоянието

Лентата на състоянието показва следната информация:

- Иконата за показване на преден план

[Фигура 1-2](#) показва иконата за показване на преден план

Фигура 1-2 Икона за показване на преден план



Когато прозорецът за управление на повикванията е минимизиран или се намира зад друг прозорец, иконата за показване на преден план в долния десен ъгъл на лентата за състоянието позволява бързо да достигнете прозореца за управление на повикванията, ако получите входящо повикване или осъществявате изходящо такова от телефона.



Забележка За да включите или изключите функцията за показване на преден план, натиснете клавишите Alt + P.

- Състояние на управлението на повиквания (Опит за свързване, активно управление на повикванията)
- Икона за състоянието "Онлайн/офлайн"
- IP адресът или името на сървъра на оператора, който е свързан към конзолата на оператора

Сродни теми

- [Интерфейс на Cisco Unified CallManager Attendant Console, страница 1-2](#)

Клавиатура за набиране/прехвърляне/конферентно набиране

Можете да осъществите/прехвърлите/преобразувате в конферентно дадено повикване, като използвате един от няколкото взаимозаменяеми метода. Ако желаете можете да изпълните тези задачи, като използвате клавиатурата за набиране. Клавиатурата за набиране съдържа следните елементи:

- Поле за въвеждане на номера, който искате да наберете
- Панел за търсене на потребител в телефонния указател
- Бутон за завършване на операцията (например да прехвърлите или преобразувате в конферентен даден разговор)

Сродни теми

- [Обработка на повиквания, страница 2-1](#)

Функции за достъпност

Cisco Unified CallManager Attendant Console включва функции (като например поддръжка на гласово четене от екрана, звукови сигнали и клавишни комбинации за навигация), които да помогнат на оператори с нарушено зрение или незрящи оператори, за да могат те да използват конзолата на оператора.

Поддръжка на гласово четене от екрана

Операторите могат да използват Cisco Unified CallManager Attendant Console с програма за четене от екрана като JAWS. Програмата за четене от екрана предоставя на оператора информация за състоянието на конзолата на оператора, както и информация за текста в прозорците на конзолата на оператора.

Звукови сигнали

Операторите могат да активират звукови сигнали, указващи кога операторът получава повиквания (входящи или общи), прекъсва повиквания и поставя повиквания в режим на задържане, както и сигнали, указващи колко дълго повикванията са оставени в режим на задържане. Звуковите сигнали прозвучават по веднъж за всяко събитие, свързано с повикванията.

Файловете със звукови сигнали се намират в поддиректорията "audio" на приложението Cisco Unified CallManager Attendant Console. Стандартната директория, където се намират звуковите сигнали е C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio. За да активирате звуковите сигнали, маркирайте опцията **Активиране на звукови сигнали** от диалоговия прозорец с настройки на оператора. [Таблица 1-3](#) описва тоновете на звуковите сигнали.

Таблица 1-3 Тонове на звуковите сигнали

Събитие	Описание на звуковия сигнал
Входящо повикване	Камбанка
Входящо общо повикване	Три камбанки
Задържане на повикване	Камбанка, последвана от "четка"
Прекъсване на разговора	Кухо издумтяване
Задържано повикване	Два тона в низходящ ред
Иконата за задържане преминава в жълто	Три бавни щраквания и камбанка
Иконата за задържане преминава в червено	Шест бързи щраквания и камбанка

Вж. ["Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console" на страница 1-24](#) за информация за достъпа до диалоговия прозорец с настройки на оператора.

Съобщения за достъпност

Можете да разрешите съобщенията за достъпност, така че в диалоговите прозорци да получавате информация относно конзолата на оператора (като например кога управлението на повикванията е активирано или деактивирано). След което тези съобщения могат да бъдат разчитани от програмата за гласово четене от екрана, инсталирана на компютъра. За да активирате съобщенията за достъпност, маркирайте опцията **Показване на съобщения за облекчен достъп** от диалоговия прозорец с настройки на оператора. Вж. ["Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console" на страница 1-24](#) за информация за достъпа до диалоговия прозорец с настройки на оператора.

Поставяне на повикване в режим на задържане, когато клавиатурата за набиране е активна

Можете да поставите дадено повикване в режим на задържане по време на прехвърляне, съгласувано прехвърляне или конферентен разговор, така че хората, които се обаждат, да не чуват програмата за гласово четене от екрана, докато използвате клавиатурата за набиране или търсите в телефонния указател. За да поставите повиквания в режим на задържане по време на прехвърляне, съгласувано прехвърляне или конферентен разговор, маркирайте опцията **Поставяне на повикване в режим на задържане при активна клавиатура за набиране** от диалоговия прозорец с настройки на оператора. Вж. ["Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console" на страница 1-24](#) за информация за достъпа до диалоговия прозорец с настройки на оператора.

Клавишни комбинации

Съкратените клавишни комбинации на Cisco Unified CallManager Attendant Console позволяват да се придвижвате в интерфейса и да изпълнявате задачи по управление на повиквания с помощта на клавиатурата. Можете да се придвижвате между прозорците на конзолата на оператора и между полетата на отделен прозорец. Също така можете да изпълнявате всички задачи по управление на повиквания с помощта на клавиатурата. За повече информация вж. ["Използване на съкратени клавишни комбинации" на страница 2-22](#).

Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console

При първоначалното стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console е необходимо да въведете и потвърдите информация в диалоговия прозорец за настройки. Вашият системен администратор ще ви предостави необходимата информация.

За да стартирате Cisco Unified CallManager Attendant Console, трябва да изпълните следната процедура:

Процедура

- Стъпка 1** Единият начин за стартиране е чрез двукратно щракване върху иконата на Cisco Unified CallManager Attendant Console на десктопа, а другият е чрез избиране на **Старт > Програми > Cisco Unified CallManager Attendant Console**.

[Фигура 1-3](#) показва иконата на Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Фигура 1-3 *Икона на Cisco Unified CallManager Attendant Console*



- Стъпка 2** Преди да влезете в компютъра, щракнете върху бутона **Настройки**.
Диалоговият прозорец с настройки съдържа разделите "Основни настройки" и "Настройки за напреднали".
Трябва да въведете следната информация в раздела "Основни настройки" на диалоговия прозорец с настройки:
- Име или IP адрес на хост сървъра
 - Номер на вашия телефон в указателя
- Стъпка 3** Въведете съответната информация в полетата.
- Стъпка 4** Ако не желаете да конфигурирате настройките в "Настройки за напреднали", щракнете върху бутона **ОК**.
Можете да конфигурирате звуков сигнал, който да се пуска през звуковата карта на компютъра, да активирате проследяване за разрешаване на проблеми или да конфигурирате алтернативни настройки в раздела "Настройки за напреднали".
- Стъпка 5** Щракнете върху раздела **Настройки за напреднали**.
Вашият системен администратор трябва да ви предостави информацията, която да въведете в полетата на екрана.
- Стъпка 6** За да промените пътя до файла на локалния телефонен указател, въведете новия път в полето "Път до файла на локалния телефонен указател".



Забележка Файлт на локалния телефонен указател, който представлява файл със списъка на потребителите, осигурява информация за телефонните номера, която се показват в прозорците.

- Стъпка 7** За да промените интервала, на който конзолата на оператора презарежда файла на телефонния указател, въведете нов интервал (в секунди) в полето "Интервал за презареждане на телефонния указател".
- Стъпка 8** За да промените името или IP адреса на хост сървъра за обработка на повикванията, въведете съответната информация в полето "Име/IP адрес на хост сървъра за обработка на повикванията".
- Стъпка 9** В полето "IP адрес на локалния сървър" (за състоянието на линията) въведете IP адреса на конзолата на оператора.



Забележка Ако компютърът на оператора има две мрежови карти, вашият системен администратор може да укаже IP адреса, на който ще се получава обновена информация за състоянието на линиите.

Ако вашият системен администратор иска да получава състоянието на линиите на определен UDP порт с цел по-висока сигурност, той може да зададе UDP порта в същия формат като IP адрес: порт в полето "IP адрес на локалния сървър" (за състоянието на линията).

- Стъпка 10** Маркирайте опцията **Разрешаване на проследяване**.
- Стъпка 11** Ако желаете конзолата на оператора да подава звукови сигнали през звуковата карта на компютъра като индикация за получени повиквания, задържани повиквания и повиквания в режим на задържане, както и да подава индикация за продължителността на задържането, маркирайте опцията **Разрешаване на звукови сигнали**.
- Стъпка 12** Ако желаете конзолата на оператора да показва на екрана диалогови прозорци с информация за състоянието на конзолата на оператора (като например кога управлението на повикванията е активирано или деактивирано), маркирайте опцията **Показване на съобщения за достъпност**.

**Забележка**

Лентата за състоянието на конзолата на оператора показва на екрана същата информация като съобщенията за достъпност. Ако използвате програма за гласово четене от екрана, добре ще е да активирате съобщенията за облекчен достъп за да може програмата за гласово четене от екрана да ви сигнализира за състоянието на конзолата на оператора.

- Стъпка 13** Ако желаете конзолата на оператора да поставя повикванията в режим на задържане, когато клавиатурата за набиране е активна по време на прехвърляне на разговор, съгласувано прехвърляне или конферентен разговор, маркирайте опцията **Поставяне на повикване в режим на задържане при активна клавиатура за набиране**.

Ако опцията е активирана, при задържане на повикване, абонатът ще чува музика.

**Забележка**

Ако използвате програма за гласово четене от екрана, ще трябва да разрешите опцията **Поставяне на повикване в режим на задържане при активна клавиатура за набиране**, така че хората, които се обаждат, да не чуват програмата за гласово четене от екрана, докато използвате клавиатурата за набиране или търсите в телефонния указател.

- Стъпка 14** Щракнете върху **Запам**. Сега можете да влезете в системата и да се свържете.

Вход в системата и свързване

Когато влезете в системата на операторския компютър, въведете вашето потребителско име и парола, след което изберете езика, на който искате да се показва графичният потребителски интерфейс.

Изпълнете следните стъпки, за да влезете в системата, да се свържете и да обработвате повиквания:

Процедура

-
- Стъпка 1** Освен ако вече не сте го направили, щракнете двукратно върху иконата на Cisco Unified CallManager Attendant Console на десктопа, или изберете **Старт > Програми > Cisco Unified CallManager Attendant Console**.
- Стъпка 2** На екрана ще се покаже диалогов прозорец, където трябва да въведете вашето потребителско име и парола за вход в конзолата на оператора.



Съвет За да запаметите тази информация, така че да не се налага да я въвеждате всеки път при влизане в конзолата на оператора, маркирайте опцията за запаметяване на потребителското име и парола.

- Стъпка 3** При първоначално влизане в конзолата на оператора, текстът в прозореца за вход ще се показва на езика, който се поддържа от операционната система. Можете да използвате само езици, които се поддържат от вашата операционна система. Ако не можете да използвате избрания от вас език, свържете се с вашия системен администратор.

От падащия списък с езици изберете този, на който искате да се показва графичният потребителски интерфейс.

При следващото влизане в системата, текстът в диалоговите прозорци автоматично ще се показва на езика, който сте избрали при предишното си влизане.



Внимание

Ако част от текста се показва на английски език, след като сте избрали друг език, вж. "[Отстраняване на неизправности](#)" на страница 9-1.

**Съвет**

За да прегледате или промените настройките, зададени за конзолата на оператора, щракнете върху бутона "Настройки". За информация за промяната на настройките вж. ["Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console" на страница 1-24.](#)

Стъпка 4 Щракнете върху **Вход в системата**.

При влизане в системата, Cisco Unified CallManager Attendant Console проверява информацията, която сте въвели в диалоговия прозорец с настройки.

След като влезете, можете да използвате Cisco Unified CallManager Attendant Console, за да отговаряте на, осъществявате и обработвате повиквания, да проверявате състоянието на линиите, да използвате телефонния указател, както и да конфигурирате и използвате номера за бързо набиране.

Вашето потребителско име и парола за Cisco Unified CallManager Attendant Console се задават от системния администратор. Ако не можете да влезете в системата, се свържете с вашия системен администратор.

**Забележка**

Конзолата на оператора запаметява потребителското име на оператора, който за последно е използвал конзолата на оператора на компютъра.

Стъпка 5 От лентата с инструменти за управление на повиквания щракнете върху бутона **Свързване** или изберете **Файл > Свързване**.

Когато се свържете, цветът на стрелките в бутона ще се промени от зелен на бял, а опцията "Свързване" в менюто ще се промени на "Изключване". Лентата за състоянието в долния край на конзолата ще показва, че сте свързани.

Cisco Unified Telephony Call Dispatcher ще получи известие, че сте готови да отговаряте на повиквания. В лентата за състоянието трябва да се покаже следното съобщение: "Активирано управление на повикванията".

Изключване, излизане от системата, изход

Когато не използвате Cisco Unified CallManager Attendant Console, се изключете, за да може Cisco Unified Telephony Call Dispatcher да разбере, че няма да сте на разположение за обслужване на повиквания от номерата в указателя, които са конфигурирани конкретно за конзолата на оператора. Имайте в предвид, че все още ще може да отговаряте на повиквания, които са насочени към вашия личен телефонен номер на Cisco Unified IP телефона.



Забележка

Имайте предвид, че бутоните "Онлайн/офлайн" и опциите в менютата са контекстно-зависими. Ако сте онлайн, ще се показва бутонът "Изключване", както и опцията за изключване в менюто. Ако сте офлайн, ще се показва бутонът "Свързване", както и опцията за свързване в менюто.

- Ако трябва да спрете обработването на повиквания за кратък период от време, щракнете върху бутона **Изключване** от лентата с инструменти за управление на повиквания, или изберете **Файл > Изключване**.
- Когато искате да продължите обработването на повиквания, щракнете върху бутона **Свързване** от лентата с инструменти за управление на повикванията, или изберете **Файл > Свързване**.
- За да излезете напълно от Cisco Unified CallManager Attendant Console и да затворите прозореца на приложението, изберете **Файл > Излизане** или **Файл > Изход**.

При избиране на "Файл > Излизане", ще излезете от приложението, а на екрана автоматично ще се покаже диалоговият прозорец за вход в Cisco Unified CallManager Attendant Console. При избиране на "Файл > Изход", ще излезете от приложението, но на екрана няма да се покаже диалогов прозорец.



Обработка на повиквания

За да обработвате повиквания с Cisco Unified CallManager Attendant Console, можете да използвате мишката, бутоните от лентата с инструменти, лентата с менюта, клавишни комбинации или Cisco Unified IP телефон, назначен с Cisco Unified CallManager Attendant Console за изпълняване на тези функции.

Тази глава съдържа следните инструкции:

- [Отговаряне на повикване, страница 2-2](#)
- [Задържане на повикване, страница 2-3](#)
- [Възстановяване на задържано повикване \(възобновяване\), страница 2-4](#)
- [Приключване на разговор, страница 2-5](#)
- [Осъществяване на повикване, страница 2-7](#)
- [Прехвърляне на повикване, страница 2-9](#)
- [Присъединяване на повиквания, страница 2-15](#)
- [Създаване на специален конферентен разговор, страница 2-16](#)
- [Задържане на повикване, страница 2-18](#)
- [Възстановяване на задържано повикване, страница 2-20](#)
- [Пренасочване на повикване към гласовата поща, страница 2-21](#)
- [Използване на съкратени клавишни комбинации, страница 2-22](#)

Отговаряне на повикване

Когато Cisco Unified CallManager Attendant Console получи входящо повикване, то се показва в панела с подробна информация за повикването в прозореца за управление на повиквания. Можете да отговаряте на повиквания от прозореца за управление на повиквания, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-1](#). Не можете да отговаряте на повиквания от прозореца за бързо набиране или от този с телефонния указател.


Забележка

Ако отговорите на ново повикване, текущият разговор автоматично ще бъде поставен в режим на задържане.


Забележка

Начинът за отговаряне на общи повиквания от прозореца за общи повиквания е описан в ["Отговаряне на общо повикване"](#) на страница 8-2.

Таблица 2-1 *Отговаряне на повикване*

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването, след което изберете Отгов.
Лента с инструменти за управление на повиквания	Щракнете върху бутона Отгов.
Меню "Действия"	Изберете Отгов.
Използване на мишката	Щракнете двукратно върху повикването в прозореца за управление на повиквания. Използвайте мишката, за да плъзнете съответното маркирано повикване до бутона Отгов.

Таблица 2-1 Отговаряне на повикване

Метод	Задача
Клавишна комбинация	Натиснете съкратената клавишна комбинация, която е конфигурирана за отговаряне на повикване. Комбинацията по подразбиране е Ctrl + A .
Cisco Unified IP телефон	Използвайте Cisco Unified IP телефона, за да отговорите на повикването.

Задържане на повикване

Можете да задържите дадено активно повикване, за да поемете друго входящо повикване, или да проверите дали лицето, към което е насочено повикването, е на разположение. Когато поставите дадено повикване в режим на задържане, в прозореца за управление на повиквания в областта за състояние на повикването ще се покаже иконата за задържане, а върху бутона за линия на оператора ще се покаже иконата за активно повикване.

Можете да поставяте повиквания в режим на задържане от прозореца за управление на повиквания, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-2](#).



Забележка

Не можете да поставяте повиквания в режим на задържане от прозореца за бързо набиране или от този с телефонния указател.

Таблица 2-2 Задържане на повикване

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	Щракнете с десния бутон върху повикването и изберете ЗадРаз .
Лента с инструменти за управление на повиквания	Щракнете върху повикването, а след това щракнете върху бутона ЗадРаз .
Меню "Действия"	Щракнете върху повикването, след което от менюто "Действия" изберете ЗадРаз .

Таблица 2-2 Задържане на повикване

Метод	Задача
Използване на мишката	Използвайте мишката, за да плъзнете активното повикване до бутона ЗадРаз . Щракнете два пъти върху активното повикване.
Клавишна комбинация	Щракнете върху повикването, а след това натиснете клавишната комбинация, която е конфигурирана за поставяне на повикване в режим на задържане. Комбинацията по подразбиране е Ctrl + L .
Cisco Unified IP телефон	Използвайте Cisco Unified IP телефона, за да поставите повикването в режим на задържане.

Възстановяване на задържано повикване (възобновяване)

Когато възстановите дадено задържано повикване, обажданият се ще се свърже с вас. Когато възстановите повикване от режим на задържане в прозореца за управление на повиквания, в областта за състоянието на линията и върху бутона за линия на оператора ще се покаже иконата за активно повикване.

Можете да възстановявате повиквания от режим на задържане в прозореца за управление на повиквания, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-3](#).

Забележка

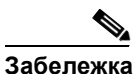
Не можете да възстановявате повиквания от режим на задържане от прозореца за бързо набиране или от този с телефонния указател.

Таблица 2-3 Възобновяване на повикване

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	Щракнете с десния бутон върху съответното задържано повикване и изберете Възобн.
Лента с инструменти за управление на повиквания	Щракнете върху съответното задържано повикване, а след това щракнете върху бутона Възобн.
Меню "Действия"	Щракнете върху съответното задържано повикване, след което от менюто "Действия" изберете Възобн.
Използване на мишката	С помощта на мишката плъзнете съответното задържано повикване до бутона Възобн в лентата с инструменти за управление на повиквания. Щракнете двукратно с мишката върху съответното задържано повикване, за да възобновите разговора.
Клавишна комбинация	Щракнете върху съответното задържано повикване, след това натиснете клавишната комбинация, която е конфигурирана за възобновяване на повикване от режим на задържане. Комбинацията по подразбиране е Ctrl + L .
Cisco Unified IP телефон	Използвайте Cisco Unified IP телефона, за да възстановите повикването от режима на задържане.

Приключване на разговор

Когато Cisco Unified CallManager Attendant Console прекъсне даден разговор, повикването се премахва от панела с подробна информация за повикването в прозореца за управление на повиквания. Можете да приключвате повиквания от прозореца за управление на повиквания, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-4](#).



Забележка

Не можете да приключвате повиквания от прозореца за бързо набиране или от този с телефонния указател.

Таблица 2-4 Приключване на разговор

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	Щракнете с десния бутон върху повикването и изберете Приключване .
Лента с инструменти за управление на повиквания	Щракнете върху повикването, а след това щракнете върху бутона Приключване .
Меню "Действия"	Щракнете върху повикването, след което от менюто "Действия" изберете Приключване .
Използване на мишката	Използвайте мишката, за да плъзнете активното повикване до бутона Приключване .
Клавишна комбинация	Щракнете върху повикването, а след това натиснете клавишната комбинация, която е конфигурирана за приключване на повикване. Комбинацията по подразбиране е Ctrl + H .
Cisco Unified IP телефон	Използвайте Cisco Unified IP телефона, за да прекъснете разговора.

Осъществяване на повикване

Можете да осъществявате повиквания при наличие на свободна линия в прозореца за управление на повиквания. Можете да осъществявате повиквания към номерата от указателя, записите за бързо набиране или към външни телефонни номера. Можете да осъществявате повиквания, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-5](#).

Таблица 2-5 Осъществяване на повикване

Метод	Задача
Контекстно-зависим о меню	Щракнете с десния бутон върху съответния номер от указателя или запис за бързо набиране, след което изберете Набир .
Лента с инструменти за управление на повиквания	Щракнете върху съответния номер от указателя или запис за бързо набиране, а след това изберете бутона Набир .
Меню "Действия"	Щракнете върху съответния номер от указателя или запис за бързо набиране, след което от менюто "Действия" изберете Набир .
Използване на мишката	Щракнете двукратно върху съответния номер от указателя или запис за бързо набиране за автоматично набиране на този номер. Плъзнете номера от указателя или запис за бързо набиране до бутона Набир в лентата с инструменти за управление на повиквания или бутона Линия на оператора в прозореца за управление на повиквания.

Таблица 2-5 Осъществяване на повикване (продължение)

Метод	Задача
Клавишна комбинация	<p>Щракнете върху съответния номер от указателя или запис за бързо набиране. Натиснете клавишната комбинация, която е конфигурирана за осъществяване на повикване, а след това щракнете върху Набир. Комбинацията по подразбиране е Ctrl + D.</p> <p>Използвайте цифровите клавиши от клавиатурата на компютъра, за да наберете даден номер, след което натиснете клавиша Enter или съответната клавишна комбинация, която е конфигурирана за осъществяване на разговор. Комбинацията по подразбиране е Ctrl + D.</p> <p>Щракнете върху един от бутоните за линия на оператора (ако имате конфигурирани няколко бутона), за отворите телефона. След това въведете желаня телефонен номер посредством цифровата клавиатура за набиране или изберете номер от телефонния указател. Щракнете върху бутона OK или натиснете клавиша Enter, за да осъществите повикването.</p> <p>За достъп до клавиатурата за набиране натиснете съответната клавишна комбинация, която е конфигурирана за осъществяване на повикване. Комбинацията по подразбиране е Ctrl + D.</p>

Таблица 2-5 Осъществяване на повикване (продължение)

Метод	Задача
Клавиатура за набиране	<ol style="list-style-type: none"> Изпълнете една от следните задачи: Натиснете клавишите Ctrl + D от клавиатурата на компютъра. От менюто "Действия" изберете Набир. Изпълнете една от следните задачи: Въведете номера, който искате да наберете. Намерете в телефонния указател номера/потребителя, с който искате да се свържете. Щракнете върху номера от указателя. Щракнете върху бутона Набир или натиснете клавиша Enter.
Cisco Unified IP телефон	Използвайте Cisco Unified IP телефона, за да наберете желания номер.

Прехвърляне на повикване

При прехвърляне на дадено активно повикване, системата свързва обаждания се с определения от вас човек. Cisco Unified CallManager Attendant Console позволява да изпълнявате прехвърляне, съгласувано прехвърляне или директно свързване, както е обяснено в следващите раздели:

- [Прехвърляне на повикване, страница 2-10](#)
- [Съгласувано прехвърляне, страница 2-12](#)
- [Директно свързване, страница 2-14](#)

Можете да изпълнявате прехвърляне, съгласувано прехвърляне или директно свързване от всеки един прозорец, като използвате клавишни комбинации, контекстно-зависимите менюта, лентата с менюта или мишката.



Забележка

Вж. "Отстраняване на неизправности" на страница 9-1, ако получите съобщения за прехвърляне на повиквания.

Прехвърляне на повикване

Когато изпълнявате прехвърляне, не можете да съгласувате процедурата с получателя на разговора, преди да осъществите самото прехвърляне.

Можете да прехвърляте разговори с помощта на клавиатурата за прехвърляне, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-6](#).

Таблица 2-6 Прехвърляне на повикване

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	Щракнете върху разговора, който искате да прехвърлите, щракнете с десния бутон върху даден запис за бързо набиране или номер от указателя, след което изберете ПрехРаз .
Използване на мишката	Плъзнете повикването, което искате да прехвърлите, до даден запис за бързо набиране или номер от указателя.

Таблица 2-6 Прехвърляне на повикване

Метод	Задача
Клавишна комбинация по подразбиране	<ol style="list-style-type: none"> Щракнете върху повикването, което искате да прехвърлите. С натискане на клавиши от клавиатурата на компютъра въведете номера, към който искате да прехвърлите повикването. Натиснете клавишите Ctrl + X, за да завършите прехвърлянето.
Клавиатура за набиране	<ol style="list-style-type: none"> Изпълнете една от следните задачи: Щракнете с десния бутон върху повикването, което искате да прехвърлите, а след това изберете ПрехРаз от контекстно-зависимото меню. Щракнете върху повикването, което искате да прехвърлите, а след това щракнете върху бутона ПрехРаз от лентата с инструменти за управление на повиквания. Щракнете върху повикването, което искате да прехвърлите, а след това от менюто "Действия" изберете ПрехРаз. Щракнете върху повикването, което искате да прехвърлите, а след това натиснете клавишите Ctrl + X. След като на екрана се покаже клавиатурата за прехвърляне, въведете номера, към който искате да прехвърлите съответното повикване. Щракнете върху бутона OK.

Съгласувано прехвърляне

С помощта на функцията за съгласувано прехвърляне можете да се консултирате с приемащата страна преди да прехвърлите съответното повикване. Можете да извършвате съгласувано прехвърляне на повиквания, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-7](#).

Таблица 2-7 Съгласувано прехвърляне

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	Щракнете върху повикването, което искате да прехвърлите, щракнете с десния бутон върху даден запис за бързо набиране или номер от указателя, а след това изберете Съгласувано Прехвърляне .
Клавишна комбинация по подразбиране	<ol style="list-style-type: none"> Щракнете върху повикването, което искате да прехвърлите. С натискане на клавиши от клавиатурата на компютъра въведете номера, към който искате да прехвърлите повикването. Натиснете клавишите Ctrl + T.

Таблица 2-7 Съгласувано прехвърляне

Метод	Задача
Клавиатура за набиране	<p>1. Изпълнете една от следните задачи:</p> <p>Щракнете с десния бутон върху повикването, което искате да прехвърлите, а след това изберете Съгласувано прехвърляне от контекстно-зависимото меню.</p> <p>Щракнете върху разговора, който искате да прехвърлите, а след това щракнете върху бутона Съгласувано прехвърляне от лентата с инструменти за управление на повиквания.</p> <p>Щракнете върху повикването, което искате да прехвърлите, а след това от менюто "Действия" изберете Съгласувано прехвърляне.</p> <p>Щракнете върху повикването, което искате да прехвърлите, след което натиснете клавишите Ctrl + T.</p> <p>2. След като на екрана се покаже клавиатурата за прехвърляне, въведете номера, към който искате да прехвърлите съответното повикване.</p> <p>3. Щракнете върху бутона ОК. Активният разговор ще премине в режим на задържане в прозореца за управление на повиквания.</p> <p>4. Попитайте потребителя дали може да прехвърлите повикването.</p> <p>5. Можете да прехвърляте задържани повиквания, като използвате произволен метод от изброените в стъпка 1.</p>

Директно свързване

С помощта на функцията за директно свързване можете да обединявате два разговора в един общ. За да използвате функцията за директно свързване, в прозореца с подробна информация за повикванията трябва да изберете съответния активен разговор, както и друг разговор на същата линия.

Можете да осъществявате директно свързване на разговори, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-8](#).

Таблица 2-8 Директно свързване

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	От прозореца за управление на повиквания изберете съответните разговори, които искате да прехвърлите, като задържите клавиша Ctrl и щракнете върху тях, а след това щракнете с десния бутон и изберете Директно свързване от контекстно-зависимото меню.
Лента с инструменти за управление на повиквания	Натиснете клавиша Ctrl и щракнете върху съответните разговори, които искате да прехвърлите, а след това натиснете бутона Директно свързване .
Меню "Действия"	Натиснете клавиша Ctrl и щракнете върху съответните разговори, които искате да прехвърлите, а след това от менюто "Действия" изберете Директно свързване .
Клавишна комбинация по подразбиране	<ol style="list-style-type: none"> 1. Натиснете клавиша Ctrl и щракнете върху разговорите, които искате да прехвърлите. 2. Натиснете клавишите Ctrl + R, за да завършите прехвърлянето.

Присъединяване на повиквания

Функцията за присъединяване обединява дадена група от разговори и съответния оператор в общ конферентен разговор. За да използвате функцията за присъединяване, трябва да изберете желан активен разговор, както и други разговори на същата линия.

Можете да присъединявате повиквания, като използвате произволен метод от описаните в [Таблица 2-9](#).



Забележка

За информация относно обединяването на два активни разговора без оператора вж. "[Директно свързване](#)" на [страница 2-14](#).

Таблица 2-9 Присъединяване на повиквания

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	От прозореца за управление на повиквания изберете съответните разговори, които искате да присъедините, като задържите клавиша Ctrl и щракнете върху тях, а след това щракнете с десния бутон и изберете ПрисКон от контекстно-зависимото меню.
Лента с инструменти за управление на повиквания	Натиснете клавиша Ctrl и щракнете върху съответните разговори, които искате да присъедините, а след това натиснете бутона ПрисКон .
Меню "Действия"	Натиснете клавиша Ctrl и щракнете върху съответните разговори, които искате да присъедините, а след това от менюто "Действия" изберете ПрисКон .
Клавишна комбинация по подразбиране	<ol style="list-style-type: none"> 1. Натиснете клавиша Ctrl и щракнете върху съответните разговори, които искате да присъедините. 2. Натиснете клавишите Ctrl + J, за да завършите присъединяването.

Създаване на специален конферентен разговор

Cisco Unified CallManager Attendant Console позволява в качеството на оператор да създадете конферентен разговор, който не е предварително организиран. При специален конферентен разговор се обаждате на всеки един участник и го добавяте към конферентния разговор.

Можете да създавате специален конферентен разговор от всеки един прозорец, като използвате произволен метод от изброените в [Таблица 2-10](#).



Забележка

Може да създавате специален конферентен разговор от всеки един прозорец. Когато създавате конферентен разговор от прозореца за бързо набиране или от прозореца с телефонния указател, и използвате един от описаните по-долу метода, като например щракване върху бутона "Конферентен разговор" или избиране на опцията "Конферентен разговор" от менюто, участникът се добавя към конферентния разговор, към който се свързва и избраният потребител от телефонния указател или групата за бързо набиране.

Таблица 2-10 Създаване на специален конферентен разговор

Метод	Задача
Контекстно-зависимо меню	След като изберете съответното повикване, което искате да добавите към конферентния разговор, можете да щракнете с десния бутон върху даден запис за бързо набиране или номер от указателя, след което да изберете Конферентен разговор .
Използване на мишката	Плъзнете даден запис за бързо набиране или номер от указателя до бутона Конферентен разговор .
Клавишна комбинация по подразбиране	<ol style="list-style-type: none"> 1. Отговорете на съответното повикване. 2. С натискане на клавиши от клавиатурата на компютъра въведете желаните номер от указателя, който искате да добавите към конферентния разговор. 3. Натиснете клавишите Ctrl + N, за да създадете конферентния разговор.

Таблица 2-10 Създаване на специален конферентен разговор

Метод	Задача
Клавиатура за набиране	<p>1. Изпълнете една от следните задачи:</p> <p>Щракнете с десния бутон върху съответното повикване и изберете Конферентен разговор от контекстно-зависимото меню.</p> <p>Щракнете върху съответното повикване и щракнете върху бутона Конферентен разговор от лентата с инструменти за управление на повиквания.</p> <p>Щракнете върху съответното повикване и изберете Действия > Конферентен разговор.</p> <p>Щракнете върху съответното повикване, след което натиснете клавишите Ctrl + N от клавиатурата на компютъра.</p> <p>2. След като се покаже клавиатурата за конферентни разговори, въведете съответния номер от указателя на потребителя, който искате да добавите към конферентния разговор. Щракнете върху бутона ОК.</p> <p>3. Щракнете върху бутона Конферентен разговор, изберете Действия > Конферентен разговор, или натиснете клавишите Ctrl + N от клавиатурата на компютъра.</p>

Задържане на повикване

Функцията за задържане на разговор позволява да поставяте повиквания в режим на задържане, така че те да може да бъдат възстановени от друг телефон в системата. Например, ако имате активен разговор на вашия телефон, можете да задържите разговора на вътрешен номер за задържани повиквания (като например 1234). След това някой от друг телефон във вашата система може да набере 1234 и да възстанови разговора.

Записът за задържаните повиквания в панела с подробна информация за задържаните повиквания съдържа следната информация:

- Номерът на задържаното повикване
- Вътрешният номер за задържани повиквания, където сте задържали повикването
- Номерът на телефона на оператора, който е задържал повикването

Например, информацията в панела за задържани повиквания може да изглежда така: "2000 задържано на 4000 от 3000". Горното съобщение означава, че номер 3000 е задържал повикването на номер 2000 на вътрешния номер за задържани повиквания, избран от Cisco Unified CallManager, а в този случай това е номер 4000. Повикването на номер 2000 остава в режим на задържане, докато потребителят не отговори или докато задържаното повикване не бъде върнато на оператора.



Забележка

Cisco Unified CallManager избира вътрешния номер за задържани повиквания в зависимост от зададената от системния администратор конфигурация в "Администриране на Cisco Unified CallManager".

Изпълнете следната процедура, за да задържите дадено повикване.

Процедура

Стъпка 1 Изпълнете една от следните задачи:

- Щракнете с десния бутон върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това изберете **Задържане на разговора** от контекстно-зависимото меню.
- Щракнете върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това щракнете върху бутона **Задържане на разговора** от лентата с инструменти за управление на повиквания.
- Щракнете върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това от менюто "Действия" изберете **Задържане на разговора**.
- От клавиатурата на компютъра натиснете клавишната комбинация, която е конфигурирана за задържане на разговор. Комбинацията по подразбиране е **Ctrl + P**.
- Плъзнете разговора, който искате да задържите, от прозореца за управление на повиквания до прозореца за задържани повиквания.

Стъпка 2 На екрана ще се покаже диалогов прозорец, който съдържа номера от указателя, на който е задържан разговорът. Щракнете върху бутона **ОК**. Задържаният разговор ще се покаже в панела с подробна информация за задържаните разговори.

Стъпка 3 Свържете се с потребителя, който трябва да възстанови задържания разговор.

Възстановяване на задържано повикване

Ако потребителят не отговори на повикването, което е задържано на вътрешния номер за задържани повиквания, можете да възстановите повикването от вътрешния номер за задържани повиквания.

От прозореца за задържани повиквания можете да преглеждате и приемате всички повиквания, задържани от всички оператори, които са свързани към операторския сървър. Не можете да преглеждате и приемате повиквания, които са задържани преди да влезете в конзолата на оператора.

Изпълнете следната процедура, за да върнете дадено задържано повикване.

Процедура

- Стъпка 1** Ако потребителят не отговори на повикването, изпълнете една от следните задачи, за да възстановите задържаното повикване:
- Щракнете с десния бутон върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това изберете **Възстановяване на задържано повикване** от контекстно-зависимото меню.
 - Щракнете върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това щракнете върху бутона **Възстановяване на задържано повикване** от лентата с инструменти за управление на повиквания.
 - Щракнете върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това от менюто "Действия" изберете **Възстановяване на задържано повикване**.
 - От клавиатурата на компютъра натиснете клавишната комбинация, която е конфигурирана за връщане на задържан разговор. Комбинацията по подразбиране е **Ctrl + P**.
- Стъпка 2** В диалоговия прозорец, който ще се покаже на екрана, изберете номера, който искате да възстановите. Щракнете върху **Възстановяване**.
- Активният разговор ще се покаже в панела с подробна информация за управлението на повиквания.
- Стъпка 3** Уведомете за това обаждания се.
-

Алтернативни методи (клавишни комбинации)

- От клавиатурата на компютъра можете да натиснете клавишите за съответния номер на повикването, което искате да върнете, а след това да натиснете клавишната комбинация, която е конфигурирана за връщане на задържано повикване. Комбинацията по подразбиране е **Ctrl + P**. Задържаният разговор автоматично ще се върне в панела с подробна информация за управлението на повиквания.
- От прозореца за задържани разговори можете да плъзнете задържания разговор до бутона за линия на оператора, за да върнете задържания разговор.

Пренасочване на повикване към гласовата поща

За да пренасочите дадено повикване към системата за гласови съобщения, изпълнете следната процедура:

-
- Стъпка 1** Отговорете на съответното повикване.
- Стъпка 2** Използвайте един от следните метода:
- Щракнете с десния бутон върху съответното повикване, а след това изберете **Гласова поща** от контекстно-зависимото меню.
 - Щракнете върху бутона **Гласова поща** от лентата с инструменти за управление на повикванията.
 - От менюто "Действия" изберете **Гласова поща**.
 - От клавиатурата на компютъра натиснете клавишната комбинация, която е конфигурирана за пренасочване на повикване към системата за гласови съобщения. Комбинацията по подразбиране е **Ctrl + O**.
- Стъпка 3** Повикването автоматично ще премине в режим на задържане, а на екрана ще се покаже клавиатурата за набиране. Въведете номера от указателя на лицето, с което искате да се свържете, а след това щракнете върху **Набир**.
- Стъпка 4** Панелът за управление на повикванията ще покаже, че прехвърляте повикването към системата за гласови съобщения. Изчакайте да приключи прехвърлянето.
- Системният администратор конфигурира времето, необходимо за прехвърляне на повикването към системата за гласови съобщения. Ако искате да промените това време, се свържете с вашия системен администратор.
-

Използване на съкратени клавишни комбинации

Съкратените клавишни комбинации, които са конфигурирани за Cisco Unified CallManager Attendant Console, позволяват да изпълнявате задачи по управление на повиквания, както и да се придвижвате лесно в потребителския интерфейс на конзолата на оператора. Използвайте [Таблица 2-11](#) като ръководство при изпълнение на задачи по управление на повиквания с помощта на съкратени клавишни комбинации. Използвайте [Таблица 2-12](#) като ръководство за придвижване в интерфейса с помощта на съкратени клавишни комбинации.

Таблица 2-11 Съкратени клавишни комбинации за управление на повиквания

Желан резултат	Клавишна комбинация по подразбиране на системата ¹	Съкратена комбинация, конфигурирана от оператора ²
Отговаряне на повикване	Ctrl + A	
Осъществяване на повикване	Ctrl + D	
Приключване на повикване	Ctrl + H	
Задържане на повикване	Ctrl + L	
Възстановяване на повикване от режим на задържане (възобновяване)	Ctrl + L	
Задържане на разговор	Ctrl + P	
Връщане на задържан разговор	Ctrl + P	
Прехвърляне	Ctrl + X	
Съгласувано прехвърляне	Ctrl + T	
Директно свързване	Ctrl + R	
Присъединяване на разговори	Ctrl + J	
Конферентен разговор	Ctrl + N	

Таблица 2-11 Съкратени клавишни комбинации за управление на повиквания (продължение)

Желан резултат	Клавишна комбинация по подразбиране на системата ¹	Съкратена комбинация, конфигурирана от оператора ²
Пренасочване на разговор към гласовата поща	Ctrl + O	
Използване на помощната клавиатура за набиране на цифри	Ctrl + S	

1. Конзолата на оператора автоматично задава съкратената клавишна комбинация по подразбиране.
2. Ако искате да промените съкратените комбинации по подразбиране на системата, въведете съкратената клавишна комбинация, която сте конфигурирали в колоната "Съкратена комбинация, конфигурирана от оператора".



Забележка

За да промените съкратените клавишни комбинации по подразбиране, вж ["Създаване и редактиране на съкратени клавишни комбинации"](#) на страница 3-2.

Таблица 2-12 Съкратени клавишни комбинации за навигация

Желан резултат	Съкратена комбинация на системата
Придвижване от един прозорец в друг	Ctrl + F6
Преместване в прозореца за управление на повиквания	Ctrl + Shift + L
Преместване в прозореца с общи повиквания	Ctrl + Shift + B
Преместване в прозореца на телефонния указател	Ctrl + Shift + D
Преместване в прозореца със задържани повиквания	Ctrl + Shift + P
Преместване в прозореца с номер за бързо набиране	Ctrl + Shift + S
Преместване от една в друга клетка в таблица	Табулатор
Преместване на следващия ред в таблица	Стрелка надолу
Преместване на предишния ред в таблица	Стрелка нагоре
Преместване в области на даден прозорец, включително плъзгачите (ако има такива)	Ctrl + Табулатор
<p>Забележка Понякога при натискане на клавишите Ctrl + Табулатор се изпълнява същата функция като при натискане само на клавиша "Табулатор".</p>	
<p>Забележка След като отидете на плъзгача в прозореца на клавиатурата за набиране, трябва да натиснете клавиша "Табулатор", за да се придвижите до полето за въвеждане на номер.</p>	
Превъртане надолу	Стрелка надолу
<p>Забележка Преди да превъртате надолу в прозореца се уверете, че плъзгачът е маркиран. Натискайте клавишите Ctrl + Табулатор, докато не маркирате плъзгача.</p>	

Таблица 2-12 Съкратени клавишни комбинации за навигация

Желан резултат	Съкратена комбинация на системата
<p>Превъртане нагоре</p> <p>Забележка Преди да превъртате нагоре в прозореца се уверете, че плъзгачът е маркиран. Натискайте клавишите Ctrl + Табулатор, докато не маркирате плъзгача.</p>	Стрелка нагоре
<p>Преместване в следващия раздел</p> <p>Забележка Преди да се придвижите в следващия раздел в прозореца се уверете, че сте маркирали раздела. Натискайте клавишите Ctrl + Табулатор, докато не маркирате разделите.</p>	Стрелка надясно
<p>Преместване в предишния раздел</p> <p>Забележка Преди да се придвижите в предишния раздел в прозореца се уверете, че сте маркирали раздел. Натискайте клавишите Ctrl + Табулатор, докато не маркирате разделите.</p>	Стрелка наляво
<p>Преместване в компонентите на даден прозорец. Може да се наложи да натискате клавишите Ctrl + Табулатор, за да се придвижите до различни компоненти в рамките на даден прозорец.</p>	Табулатор
<p>Активира бутони.</p>	Интервал
<p>Придвижване до разгъващия се списък "Отдел" в клавиатурата за набиране.</p>	Alt + C
<p>Придвижване до таблицата на телефонния указател в клавиатурата за набиране.</p>	Alt + T
<p>Придвижване до полето за собствено име в клавиатурата за набиране.</p>	Alt + F

Таблица 2-12 Съкратени клавишни комбинации за навигация

Желан резултат	Съкратена комбинация на системата
Придвижване до полето за фамилно име в клавиатурата за набиране.	Alt + L
Придвижване до полето за номер в клавиатурата за набиране.	Alt + N



Използване на лентата с менюта

Тази глава съдържа следните теми:

- [Използване на менюто "Файл", страница 3-1](#)
- [Използване на менюто "Редактиране", страница 3-2](#)
- [Използване на менюто "Изглед", страница 3-4](#)
- [Използване на менюто "Действия", страница 3-6](#)
- [Използване на помощната клавиатура за набиране на цифри, страница 3-7](#)
- [Използване на менюто "Помощ", страница 3-8](#)

Използване на менюто "Файл"

От меню "Файл" можете да се свързвате и изключвате, да излизате от системата и от програмата. За подробна информация за тези задачи вж. следните раздели:

- [Вход в системата и свързване, страница 1-28](#)
- [Изключване, излизане от системата, изход, страница 1-30](#)

Използване на менюто "Редактиране"

От менюто "Редактиране" можете да създавате свои собствени съкратени клавишни комбинации, да добавяте, променяте и изтривате записи/групи за бързо набиране, както и да преглеждате/променяте настройки (по избор). Вж. следните раздели:

- [Създаване и редактиране на съкратени клавишни комбинации, страница 3-2](#)
- [Създаване, редактиране и изтриване на групи и записи за бързо набиране, страница 3-3](#)
- [Настройки за преглед и редактиране, страница 3-3](#)

Създаване и редактиране на съкратени клавишни комбинации

Cisco Unified CallManager Attendant Console дава възможност да създавате или променяте съкратените клавишни комбинации по ваше желание, които комбинации се запаметяват при излизане от конзолата на оператора. Можете да създавате съкратени клавишни комбинации за всички опции, които са достъпни от лентата с менюта.

Изпълнете следната процедура, за да създадете или промените съкратени клавишни комбинации:

Процедура

-
- Стъпка 1** От менюто "Редактиране" изберете **Съкратени клавишни комбинации...**
 - Стъпка 2** От списъка в областта с команди на диалоговия прозорец изберете командата, за която искате да създадете или редактирате съкратена клавишна комбинация.
 - Стъпка 3** В полето за клавиши въведете съответните клавиши за съкратената комбинация.
 - Стъпка 4** Отбележете **CTRL**, **SHIFT** или **ALT** (или комбинация от тези опции).
 - Стъпка 5** Щракнете върху **Запаметяване**, **Запаметяване и затваряне** или **Отмяна**.

**Забележка**

Ако щракване върху "Запаметяване", ще имате възможност да създадете или редактирате друга съкратена клавишна комбинация.

След като се затвори диалоговият прозорец, съкратената клавишна комбинация ще се покаже до съответната опция в менюто. Комбинацията също така ще се покаже над полето за клавиши, когато изберете командата в областта за команди на диалоговия прозорец.

Създаване, редактиране и изтриване на групи и записи за бързо набиране

За информация относно създаването, редактирането и изтриването на групи за бързо набиране от менюто "Редактиране" вж. ["Използване на прозореца за бързо набиране" на страница 5-1](#).

Настройки за преглед и редактиране

От менюто "Редактиране" вие или вашият системен администратор можете да промените настройките за използване на Cisco Unified CallManager Attendant Console. Тези настройки позволяват на конзолата на оператора да взаимодейства с нейния сървър и с телефонния указател, който съдържа цялата информация за номерата в прозореца с телефонния указател.

Cisco препоръчва да променят тези настройки, само ако вашият системен администратор ви нареди изрично да го направите.

Изпълнете следната процедура, за да прегледате и редактирате настройки:

Процедура

- Стъпка 1** От менюто "Редактиране" изберете **Настройки....**
- Стъпка 2** За информация относно конфигуриране или промяна на настройките вж. ["Първоначално стартиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console" на страница 1-24](#).

Използване на менюто "Изглед"

От менюто "Изглед" можете да промените големината на текста, който се показва в прозорците, или да промените цвета, който се показва в конзолата. Вж. следните раздели:

- [Промяна на големината на текста, страница 3-4](#)
- [Промяна на цветовата гама, страница 3-5](#)
- [Заклучване на големината и оформлението на прозорците, страница 3-5](#)
- [Избор на оформление на прозорците по подразбиране, страница 3-6](#)

Промяна на големината на текста

Cisco Unified CallManager Attendant Console позволява да промените големината на текста по ваше желание. Можете да промените големината на текста, който се показва във всички прозорци, или да промените големината на текста, който се показва в конкретен прозорец.

За да промените големината на текста, който се показва в прозорците, изпълнете следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 В зависимост от вашите предпочитания изпълнете една от следните задачи:

- За да промените големината на текста, който се показва във всички прозорци, изберете **Големината на текста** от менюто "Изглед".
- За да промените големината на текста, който се показва в конкретен прозорец, щракнете с десния бутон върху прозореца и изберете **Големината на текста** от контекстно-зависимото меню.

Стъпка 2 Изберете една от следните опции:

- Най-голям
- По-голям
- Средно голям
- Най-малък
- По-малък

Големината на текста в прозореца или прозорците ще се промени.

Промяна на цветовата гама

Cisco Unified CallManager Attendant Console позволява да промените цветовата гама на конзолата на оператора по ваше желание. При първоначално използване на конзолата на оператора, цветовата гама по подразбиране, която ще се покаже, е в синьо и бяло.

За да промените цветовата гама, която се показва, изпълнете следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 От менюто "Изглед" изберете **Цветови гами**.

Стъпка 2 Изберете една от следните опции:

- Цветова гама по подразбиране, която е синьо и бяло.
- Цветова гама в кафяво
- Цветова гама в яркозелено
- Цветова гама в сиво
- Контрастна цветова гама в бяло на светлосив фон

Цветовата гама на конзолата на оператора ще се промени.

Заклучване на големината и оформлението на прозорците

Можете да заключите големината и оформлението на прозорците, като изберете **Изглед > Блокиране на прозорците**. С това действие се гарантира, че големината на прозорците няма да се промени и те ще се показват по желания от вас начин.



Съвет

За да отключите оформлението, изберете **Изглед > Деблокиране на прозорците**.

**Съвет**

Можете да изберете опцията за оформление на прозорците по подразбиране, дори ако сте заключили разположението на прозорците – те ще останат заключени.

Избор на оформление на прозорците по подразбиране

Cisco Unified CallManager Attendant Console позволява да максимизирате и минимизирате всички прозорци на екрана. Когато промените оформлението на прозорците на това по подразбиране, Cisco Unified CallManager Attendant Console може да се свие и да обхване трите прозореца, лентата с менюта, лентата с инструменти за управление на повикванията и лентата за състоянието.

**Забележка**

Ако минимизирате даден прозорец, преди да изберете опцията за оформление на прозорците по подразбиране, прозорецът ще се максимизира, след като направите този избор.

Ако направите някакви промени по големината на текста и цветовата гама, преди да изберете опцията за оформление на прозорците по подразбиране, тези промени ще останат в сила и след като направите този избор.

За да промените оформлението на прозорците по подразбиране, изберете **Редактиране > Оформление на прозорците по подразбиране**.

Използване на менюто "Действия"

От менюто "Действия" можете да изпълнявате задачи по управление на повиквания. Вж. ["Обработка на повиквания" на страница 2-1](#) за информация относно изпълнението на задачи по управление на повиквания от менюто "Действия".

**Забележка**

Ще се показват само разрешените опции, които можете да използвате. Ако дадена опция е забранена, няма да може да я използвате.

Използване на помощната клавиатура за набиране на цифри

Когато получите автоматична гласова подкана (като например от Cisco Unified IP AutoAttendant) да изпълните дадена задача с помощта на Cisco Unified IP телефона или от цифровата клавиатура на компютъра на оператора, трябва да използвате помощната клавиатура за набиране на цифри, за да изпълните задачата.

Например: Използване на помощната клавиатура за набиране на цифри

Ако позвъните на друга фирма и чуete автоматична гласова подкана да "натиснете 1, за да наберете вътрешен номер", трябва да използвате един от няколко метода за извеждане на помощната клавиатура на екрана, а след което да въведете 1.



Съвет

Можете да щракате с мишката или да натискате клавиши от клавиатурата, докато използвате помощната клавиатура за набиране на цифри.

За да използвате помощната клавиатура за набиране на цифри, изпълнете следната процедура:

Процедура

- Стъпка 1** За да покажете помощната клавиатура за набиране на цифри, изпълнете следните задачи:
 - а.** Изберете **Действия > Набиране на цифри**.
 - б.** Натиснете клавишите **Ctrl + S**.
- Стъпка 2** След като помощната клавиатура за набиране на цифри се покаже, изпълнете една от следните задачи:
 - а.** Ако изпращате повикване към системата за гласови съобщения, въведете номера на потребителя във вашия телефонен указател, а след това въведете съответните буквено-цифрови знаци или символи в полето, в зависимост от автоматичната гласова подкана.
 - б.** Ако набирате външен номер и получите автоматична гласова подкана, въведете съответните буквено-цифрови знаци или символи в полето, в зависимост от автоматичната гласова подкана.
- Стъпка 3** След като приключите, щракнете върху **Затваряне**.

Алтернативен метод (клавишна комбинация)

Ако предпочитате, можете да въведете номер за набиране, без да използвате помощната клавиатура за набиране на цифри. Когато получите автоматична гласова подкана, натиснете съответните клавиши от клавиатурата на компютъра, след което натиснете **Ctrl + S**.

Използване на менюто "Помощ"

Cisco Unified CallManager Attendant Console осигурява онлайн помощ и лесен достъп до последната софтуерна добавка за надстройка на конзолата на оператора. Ако при влизане в системата получите съобщение, че нямате достъп до сървъра, трябва да надстроите конзолата на оператора до версията, която е налична в "Администриране на Cisco Unified CallManager". След като започнете процеса на настройка от менюто "Помощ", се свържете с вашия системен администратор за информация относно завършването на този процес.

Изпълнете следната процедура, за да получите онлайн помощ и да разберете версията на конзолата и сървъра:

Процедура

-
- Стъпка 1** За да получите онлайн помощ, изберете **Помощ > Помощ за Cisco Unified CallManager Attendant Console**.
- Ще се отвори онлайн помощта.
- Стъпка 2** Изберете **Помощ > За Cisco Unified CallManager Attendant Console**, за да изпълните една от следните задачи:
- Разберете версията на конзолата на оператора и сървъра, който е свързан към конзолата на оператора.
След като разберете версиите, щракнете върху бутона **ОК**.
 - Направете настройка до последната версия на конзолата на оператора.
След като получите подкана, изберете **Да**, за да потвърдите, че искате да направите надстройка. Изчакайте да се зареди прозорецът за инсталиране на Cisco Unified CallManager Attendant Console, след което следвайте указанията в прозорците, за да завършите надстройката, или се свържете с вашия системен администратор за информация относно изпълнението на тази задача.
-



Използване на прозореца за управление на повиквания

Когато осъществявате или отговаряте на дадено повикване, състоянието на повикването, номерът от указателя на входящото повикване, името на лицето (ако е налично), номерът от указателя на оператора и изтеклото време се показват в панела с подробна информация за повикването в прозореца за управление на повиквания.

Този раздел съдържа следните теми:

- [Осъществяване на повиквания от прозореца за управление на повиквания, страница 4-2](#)
- [Изпълнение на задачи по управление на повиквания от прозореца за управление на повикванията, страница 4-3](#)

Осъществяване на повиквания от прозореца за управление на повиквания

За да осъществите повикване от прозореца за управление на повиквания, изпълнете следната процедура:

Процедура

- Стъпка 1** Щракнете върху бутона **Линия на оператора** в горния десен ъгъл, който указва номера от указателя на Cisco Unified IP телефона, който се използва за управление на Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Стъпка 2** В диалоговия прозорец "Въведете номер" въведете номера, който искате да наберете, или изберете номер от списъка на телефонния указател.
- Стъпка 3** За да осъществите повикване, щракнете върху **ОК** или натиснете **Enter**.
-



Съвет

За да осъществите повикване до даден запис за бързо набиране или номер от указателя, плъзнете съответния запис за бързо набиране или номер от указателя до бутона за линия на оператора в горния десен ъгъл на прозореца за управление на повиквания.

Изпълнение на задачи по управление на повиквания от прозореца за управление на повикванията

От прозореца за управление на повиквания можете да изпълнявате следните задачи по управление на повиквания:

- Отговаряне на повикване
- Поставяне на повикване в режим на задържане или възобновяване на повикване
- Прехвърляне, съгласувано прехвърляне или директно свързване на разговор
- Пренасочване на разговор към гласовата поща
- Създаване на конферентен разговор
- Присъединяване на разговори
- Задържане на разговор

Вж. ["Обработка на повиквания" на страница 2-1](#) за информация относно изпълнението на тези задачи от прозореца за управление на повиквания.



Използване на прозореца за бързо набиране

Тази глава разглежда следните задачи:

- [Добавяне на група за бързо набиране, страница 5-2](#)
- [Преименуване на група за бързо набиране, страница 5-3](#)
- [Изтриване на група за бързо набиране, страница 5-4](#)
- [Добавяне на запис за бързо набиране, страница 5-5](#)
- [Редактиране на запис за бързо набиране, страница 5-6](#)
- [Изтриване на запис за бързо набиране, страница 5-7](#)
- [Използване на записи за бързо набиране за изпълнение на задачи по управление на повиквания, страница 5-8](#)

Записите за бързо набиране се категоризират в групи за бързо набиране, които се виждат на екрана като отделни раздели в прозореца за бързо набиране. Тъй като разделите могат да се нареждат един върху друг, можете да добавяте неограничен брой групи. По същия начин можете да добавяте и неограничен брой записи в дадена група за бързо набиране.

Преди да използвате записите за бързо набиране за изпълнение на задачи по управление на повиквания, трябва да добавите поне една група за бързо набиране, както и да включите поне един запис в групата, или може да преименувате раздела "Примерна група", а след това да добавите записи в него. Вж. "[Преименуване на група за бързо набиране](#)" на [страница 5-3](#) за допълнителна информация.



Съвет

Можете бързо да добавяте, редактирате или изтривате групи за бързо набиране чрез щракване с десния бутон на мишката.

Добавяне на група за бързо набиране

Можете да категоризирате номерата за бързо набиране, като ги конфигурирате като групи за бързо набиране. Например, можете да добавите група за бързо набиране с име "Човешки ресурси", в която да включите записи за бързо набиране на хора от отдела за човешки ресурси.



Забележка

Можете да добавяте неограничен брой групи за бързо набиране, тъй като Cisco Unified CallManager Attendant Console може да нарежда групите една върху друга в прозореца за бързо набиране.

Групите за бързо набиране не са подредени в азбучен ред. Вместо това те се подреждат в реда, в който ги конфигурирате в прозореца за бързо набиране. Например, ако първо конфигурирате групата за бързо набиране "Човешки ресурси", а след това конфигурирате групата за бързо набиране "Развойна дейност", групата "Човешки ресурси" ще бъде разположена отляво, тъй като е била конфигурирана първа.

За да добавите група за бързо набиране в прозореца за бързо набиране, изпълнете следната процедура:

Процедура

- Стъпка 1** Изпълнете една от следните две задачи:
- В прозореца за бързо набиране щракнете с десния бутон на мишката и изберете **Нова група номера за бързо избиране...** от контекстно-зависимото меню.
 - От менюто "Редактиране" изберете **Бързо набиране > Нова група номера за бързо избиране....**
- Стъпка 2** Въведете новото име на групата в полето за име на групата в диалоговия прозорец, а след това щракнете върху **Запомняване**.
- Диалоговият прозорец автоматично ще се затвори, а в прозореца за бързо набиране ще се покаже новият раздел.
- Стъпка 3** Сега можете да преименувате групата за бързо набиране, да изтриете групата или да добавите записи за бързо набиране към нея.

Преименуване на група за бързо набиране

Можете да преименувате групи за бързо набиране по всяко време и по произволна причина. Преценете дали да преименувате "Примерна група", която автоматично се показва в прозореца за бързо набиране, когато влезете в конзолата на оператора.

За да преименувате дадена група за бързо набиране, изпълнете следната процедура:

Процедура

-
- Стъпка 1** Щракнете върху съответния раздел на групата за бързо набиране, която искате да преименувате.
 - Стъпка 2** В прозореца за бързо набиране щракнете с десния бутон на мишката и изберете **Преименуване на група номера за бързо избиране** от контекстно-зависимото меню.
 - Стъпка 3** Въведете новото име на групата в полето за име на групата в диалоговия прозорец, а след това щракнете върху **Запомняване**.

Диалоговият прозорец автоматично ще се затвори, а в прозореца за бързо набиране ще се покаже преименуваният раздел.

Изтриване на група за бързо набиране

Можете да изтривате групи за бързо набиране по всяко време и по произволна причина. Имайте предвид, че ако изтриете дадена група за бързо набиране, изтривате всички номера, които са конфигурирани вътре в самата група.

За да изтриете дадена група за бързо набиране, изпълнете следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 Щракнете върху раздела на групата за бързо набиране, която искате да изтриете.

Стъпка 2 Изпълнете една от следните две задачи:

- В прозореца за бързо набиране щракнете с десния бутон на мишката и изберете **Изтриване на група номера за бързо избиране** от контекстно-зависимото меню.
- От меню "Редактиране" изберете **Бързо набиране > Изтриване на група номера за бързо избиране**.

Стъпка 3 Когато получите съобщение за това дали искате да изтриете групата, щракнете върху бутона **Да**, **Не** или **Отмяна**.



Внимание

Ако щракнете върху бутона "Да", ще бъдат изтрити всички записи за бързо набиране в групата за бързо набиране.

При щракване върху "Да" разделът се премахва от прозореца за бързо набиране.



Съвет

Когато щракнете върху раздела за бързо набиране, името на групата за бързо набиране се показва в горния ляв ъгъл на прозореца за бързо набиране.

Добавяне на запис за бързо набиране

Записите за бързо набиране включват име, телефонен номер и бележки за лицето, което сте добавили към групата за бързо набиране. Добавянето на записи за бързо набиране позволява да осъществявате бързо повиквания, да прехвърляте повиквания, да осъществявате съгласувани прехвърляния, както и да създавате конферентни разговори с лицето, което е асоциирано със съответния запис за бързо набиране.

Въпреки че не сте задължени да въвеждате информация в полето за бележки, Cisco Unified CallManager Attendant Console изисква да въведете име и телефонен номер за всеки един запис за бързо набиране.

За да добавите номер за бързо набиране в прозореца за бързо набиране, изпълнете следната процедура:

Процедура

- Стъпка 1** Щракнете върху съответния раздел за бързо набиране, към който искате да добавите запис.
- Стъпка 2** Изпълнете една от следните две задачи:
 - В прозореца за бързо набиране щракнете с десния бутон на мишката и изберете **Добавяне на номер за бързо избиране...** от контекстно-зависимото меню.
 - От менюто "Редактиране" изберете **Бързо набиране > Добавяне на номер за бързо избиране...**
- Стъпка 3** След като на екрана се покаже диалоговият прозорец, въведете името, телефонния номер и бележки (по избор) в съответните полета.
- Стъпка 4** Щракнете върху **Запамятвяване** или **Запамятвяване и затваряне**.

**Забележка**

След като щракнете върху "Запомняване", можете веднага да добавите друг запис за бързо набиране към групата за бързо набиране.

Диалоговият прозорец ще се затвори, а в прозореца за бързо набиране ще се покаже номерът за бързо набиране.

**Съвет**

Ако предпочитате, можете да добавите запис за бързо набиране, като плъзнете даден номер от телефонния указател от прозореца с телефонния указател до прозореца за бързо набиране.

Редактиране на запис за бързо набиране

Можете да редактирате името, телефонния номер или бележките на даден запис за бързо набиране по всяко време и по произволна причина. Въпреки че не сте задължени да въвеждате информация в полето за бележки, Cisco Unified CallManager Attendant Console изисква да въведете име и телефонен номер за всеки един запис за бързо набиране.

За да редактирате даден запис за бързо набиране, изпълнете следната процедура:

Процедура

- Стъпка 1** Щракнете върху съответния раздел за бързо набиране, от който искате да редактирате запис.
- Стъпка 2** Щракнете върху записа за бързо набиране, който искате да актуализирате.
- Стъпка 3** Изпълнете една от следните две задачи:
 - В прозореца за бързо набиране щракнете с десния бутон на мишката и изберете **Редактиране на номер за бързо избиране** от контекстно-зависимото меню.
 - От менюто "Редактиране" изберете **Бързо набиране > Редактиране на номер за бързо избиране**.

Стъпка 4 След като на екрана се покаже диалоговият прозорец, редактирайте името, телефонния номер и бележките (ако има такива), които преди сте въвели в съответните полета.

Стъпка 5 За да запаметите информацията, щракнете върху **Запамяване**.

Диалоговият прозорец автоматично ще се затвори, а в прозореца за бързо набиране ще се покаже актуализираният номер за бързо набиране.

Изтриване на запис за бързо набиране

Можете да изтриете запис за бързо набиране по всяко време и по произволна причина. При изтриване на даден запис за бързо набиране се изтрива целият запис. Не можете да изтривате отделни полета от записа. Ако искате да изтриете бележките (само от тях можете да изтривате информация), направете го, като редактирате записа за бързо набиране.

При изтриване на запис за бързо набиране не се изтрива цялата група за бързо набиране. За да изтриете даден запис за бързо набиране, изпълнете следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 Щракнете върху раздела за бързо набиране, от който искате да изтриете запис.

Стъпка 2 Щракнете върху съответния запис за бързо набиране, който искате да изтриете.

Стъпка 3 Изпълнете една от следните две задачи:

- В прозореца за бързо набиране щракнете с десния бутон на мишката и изберете **Изтриване на номер за бързо избиране** от контекстно-зависимото меню.
- От менюто "Редактиране" изберете **Бързо набиране > Изтриване на номер за бързо избиране**.

Стъпка 4 Когато получите съобщение за потвърждение дали искате да изтриете записа, щракнете върху бутона **Да**, **Не** или **Отмяна**.

При щракване върху "Да" номерът за бързо набиране се премахва от прозореца за бързо набиране.

Сортиране на записи в група за бързо набиране

Сортирането на записите за бързо набиране по имена става, като щракнете върху заглавието "Име" в прозореца за бързо набиране. Стрелката нагоре в заглавието показва, че записите се сортират във възходящ ред, а стрелка надолу – че записите се сортират в низходящ ред.

Използване на записи за бързо набиране за изпълнение на задачи по управление на повиквания

Следните задачи по управление на повиквания засягат потребителя, тоест запис за бързо набиране, който се показва в прозореца за бързо набиране:

- Осъществяване на повикване към потребителя
- Прехвърляне на повикване, което съществува в прозореца за управление на повикванията, към потребителя
- Съгласуване с потребителя, а след това прехвърляне на повикването, което съществува в прозореца за управление на повиквания, към потребителя
- Свързване на потребителя към конферентен разговор, който съществува в прозореца за управление на повиквания
- Прехвърляне на повикването, което съществува в прозореца за управление на повиквания, към системата за гласови съобщения на потребителя

За допълнителна информация относно изпълнението на тези задачи по управление на повиквания вж. ["Обработка на повиквания" на страница 2-1](#).



Използване на прозореца с телефонния указател

Cisco Unified CallManager Attendant Console разполага с телефонен указател или списък с вътрешните номера във вашата система. Можете да използвате този указател, за да откривате номера от телефонния указател, както и да осъществявате повиквания или да установявате дали даден телефон се използва.

Телефонният указател на Cisco Unified CallManager Attendant Console използва потребителския указател на Cisco Unified CallManager, или списъка на потребителите, който сте задали в раздела "Настройки за напреднали" в диалоговия прозорец с настройки. Можете да откривате всеки потребител, за който има информация в областта за потребител в "Администриране на Cisco Unified CallManager". Вашият системен администратор отговаря за поддръжката на телефонния указател на Cisco Unified CallManager. Ако искате да добавите допълнителни контакти или информация в телефонния указател, поискайте от вашия системен администратор да актуализира базата данни.

Прозорецът с телефонния указател съдържа следната информация:

- Състояние – Показва дали линията е свободна, дали на нея се звъни, дали е активна или с неизвестно състояние.
- Телефон – Показва вътрешния номер на телефона.

- Собствено име, фамилия и отдел – Показва допълнителна информация за вътрешния телефонен номер. Ако някое от тези полета е празно, това означава, че системният администратор не е предоставил информация в областта за потребител в "Администриране на Cisco Unified CallManager". Вашият системен администратор може да актуализира тези полета.

Този раздел съдържа следните теми:

- [Откриване на конкретно име в телефонния указател, страница 6-2](#)
- [Повторно зареждане на телефонния указател, страница 6-4](#)
- [Сортиране на телефонния указател, страница 6-4](#)
- [Преподреждане на колоните в прозореца с телефонния указател, страница 6-4](#)
- [Използване на номера от указателя за изпълнение на задачи за управление на повиквания, страница 6-5](#)

Откриване на конкретно име в телефонния указател

Когато се опитвате да откриете дадено конкретно име в телефонния указател, може да използвате полетата за фамилно име, собствено име или падащия списък с отдели. За бърз достъп до конкретен човек можете първо да използвате падащия списък с отдели, ако разполагате с такива данни, а след това да стесните търсенето като използвате полетата за собствено и фамилно име. Когато въведете информация в съответните полета, Cisco Unified CallManager Attendant Console се опитва да открие търсения контакт, дори когато разполага само с част от информацията. Можете да щракнете върху бутона за изчистване по всяко време, за да изчистите записите от телефонния указател, които се показват под заглавията или в полетата.

Можете да изпълните подробно търсене, като щракнете върху бутона за подробно търсене и в полетата въведете съответната информация за търсения контакт.

Например: Откриване на име

Докато въведете информация в полетата, телефонният указател ще се опитва да открие търсения запис. Ако искате да откриете потребител с фамилия "Георгиев", можете да въведете буквите "Геор" в полето за фамилно име, така че телефонният указател да покаже най-близките записи за тази ключова дума.

За да откриете конкретно име в телефонния указател, изпълнете следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 За да откриете даден човек, изпълнете задачите по един от следните методи:

- Въведете собственото и фамилно име в съответните полета.
- Изберете отдела от **Изберете едно** или **Показване на всички потребители** от падащия списък с отдели.

Опцията за показване на всички потребители се показва, само ако имате по-малко от 1 000 потребителя във вашия телефонен указател. Опцията "Изберете едно" показва конкретен отдел във фирмата.

След като изберете отдела, можете да стесните търсенето, като въведете собствено и фамилно име в съответните полета.

- За да изпълните подробно търсене, щракнете върху бутона **Подробно търсене** и въведете съответната информация за търсения контакт в полетата, след което щракнете върху **Търсене**.

Стъпка 2 За да изчистите всички телефонни номера от екрана или за да изчистите фамилното и собствено име, щракнете върху бутона **Изчист**.

Повторно зареждане на телефонния указател

Конзолата на оператора автоматично обновява телефонния указател на определен интервал, конфигуриран от вашия системен администратор. Можете ръчно да презаредите телефонния указател, като натиснете бутона за повторно зареждане.

Сортиране на телефонния указател

Заглавията на телефонния указател показват текущото подреждане (възходящо или низходящо) на записите в телефонния указател. Можете да сортирате телефонния указател, като щракнете стрелката нагоре или надолу в което и да е заглавие в прозореца с телефонния указател.

Преподреждане на колоните в прозореца с телефонния указател

По всяко време и по произволна причина можете да промените реда на подреждане на колоните в прозореца с телефонния указател. За да изпълните тази задача, плъзнете съответното заглавие на колоната до желаното ново място в прозореца.



Забележка

Не можете да плъзгате колоните извън прозореца с телефонния указател.

Използване на номера от указателя за изпълнение на задачи за управление на повиквания

Следващите задачи за управление на повикванията засягат потребителя, тоест номера от указателя, който се показва в прозореца с телефонния указател:

- Осъществяване на повикване към потребителя
- Прехвърляне на повикване, което съществува в прозореца за управление на повикванията, към потребителя
- Съгласуване с потребителя, а след това прехвърляне на повикването, което съществува в прозореца за управление на повиквания, към потребителя
- Свързване на потребителя към конферентен разговор, който съществува в прозореца за управление на повиквания
- Прехвърляне на повикването, което съществува в прозореца за управление на повиквания, към системата за гласови съобщения на потребителя

За допълнителна информация относно изпълнението на тези задачи за управление на повиквания вж. ["Обработка на повиквания"](#) на страница 2-1.



Използване на прозореца за задържани повиквания

Забележка

Този прозорец се показва, само ако на сървъра, свързан с конзолата на оператора използвате версия 4.2 на Cisco Unified CallManager или по-нова.

Тази глава съдържа следните теми:

- [Задържане на повикване, страница 7-2](#)
- [Възстановяване на задържано повикване, страница 7-3](#)
- [Използване на прозореца за задържани повиквания за изпълнение на задачи по управление на повиквания, страница 7-4](#)

Сродни теми

- [Прозорец за задържани повиквания, страница 1-13](#) (за описание)

Задържане на повикване

Функцията за задържане на разговор позволява да поставяте повиквания в режим на задържане, така че те да може да бъдат възстановени от друг телефон в системата. Изпълнете следната процедура, за да задържите дадено повикване:

Процедура

Стъпка 1 Изпълнете една от следните задачи:

- Щракнете с десния бутон върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това изберете **Задържане на разговора** от контекстно-зависимото меню.
- Щракнете върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това щракнете върху бутона **Задържане на разговора** от лентата с инструменти за управление на повиквания.
- Щракнете върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това от менюто "Действия" изберете **Задържане на разговора**.
- От клавиатурата на компютъра натиснете клавишите **Ctrl + P**.
- Плъзнете разговора, който искате да задържите, от прозореца за управление на повиквания до прозореца за задържани повиквания.

Стъпка 2 На екрана ще се покаже диалогов прозорец с вътрешния номер за задържани повиквания, на който е задържан разговора. Щракнете върху бутона **ОК**.

Задържаният разговор ще се покаже в панела с подробна информация за задържаните повиквания.

Стъпка 3 Свържете се с потребителя, който трябва да възстанови задържания разговор.

Възстановяване на задържано повикване

Ако потребителят не отговори на повикването, което е задържано на вътрешния номер за задържани повиквания, можете да възстановите повикването от вътрешния номер за задържани повиквания.

Изпълнете следната процедура, за да върнете дадено задържано повикване:

Процедура

-
- Стъпка 1** Ако потребителят не отговори на повикването, изпълнете една от следващите задачи, за да върнете задържаното повикване:
- Щракнете с десния бутон върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това изберете **Възстановяване на задържано повикване** от контекстно-зависимото меню.
 - Щракнете върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това щракнете върху бутона **Възстановяване на задържано повикване** от лентата с инструменти за управление на повиквания.
 - Щракнете върху съответния разговор, който искате да задържите, а след това от менюто "Действия" изберете **Възстановяване на задържано повикване**.
 - От клавиатурата на компютъра натиснете клавишите **Ctrl + P**.
- Стъпка 2** В диалоговия прозорец, който ще се покаже на екрана, изберете номера, който искате да възстановите. Щракнете върху **Възстановяване на задържано повикване**.
- Активният разговор ще се покаже в панела с подробна информация за управлението на повиквания.
- Стъпка 3** Уведомете за това обаждания се.
-

Алтернативни методи (клавишни комбинации)

- От клавиатурата на компютъра можете да натиснете клавишите за съответния номер на повикването, което искате да върнете, а след това да натиснете клавишите **Ctrl + P**. Задържаният разговор автоматично ще се върне в панела с подробна информация за управлението на повиквания.
- От прозореца за задържани повиквания можете да плъзнете дадено задържано повикване до панела с подробна информация за управлението на повиквания, за да възстановите задържаното повикване.

Използване на прозореца за задържани повиквания за изпълнение на задачи по управление на повиквания

Следващата задача за управление на повиквания оказва влияние върху задържания разговор, който се показва в прозореца за задържани повиквания:

- Възстановяване на задържан разговор на оператора и в прозореца за управление на повиквания

За допълнителна информация относно изпълнението на тези задачи по управление на повиквания вж. ["Обработка на повиквания" на страница 2-1](#).



Използване на прозореца за общи повиквания

Вашият администратор може да конфигурира Cisco Unified CallManager Attendant Console да поставя входящите повиквания в опашка и да изпраща общо повикване до всички оператори, които са свободни при самото постъпване на повикването, или които се освободят преди да бъде отговорено на повикването. Общите повиквания се показват в прозореца за общи повиквания. Повикването остава в прозореца за общи повиквания, докато някой от операторите не отговори на повикването. Можете да отговаряте на общи повиквания, като използвате клавишни комбинации, контекстно-зависимите менюта, лентата с менюта или мишката.

Тази глава съдържа следната тема:

- [Отговаряне на общо повикване, страница 8-2](#)

Сродни теми

- [Прозорец за общи повиквания, страница 1-8](#) (за описание)

Отговаряне на общо повикване

Конзолата на оператора позволява да преглеждате и отговаряте на общи повиквания, на които все още не е отговорено. Изпълнете следващата процедура, за да отговорите на повикване от опашката:

- Щракнете с десния бутон върху повикването, на което искате да отговорите, а след това изберете **Отгов** от контекстно-зависимото меню.
- Щракнете върху повикването, на което искате да отговорите, а след това щракнете върху бутона **Отгов** от лентата с инструменти за управление на повиквания.
- Щракнете върху повикването, на което искате да отговорите, а след това от менюто "Действия" изберете **Отгов**.
- Щракнете двукратно в прозореца за общи повиквания, след което използвайте мишката, за да плъзнете маркираното повикване до бутона **Отгов**.
- Плъзнете повикването от прозореца за общи повиквания до бутон за линия на оператор.
- От клавиатурата на компютъра натиснете клавишите **Ctrl + A**.

Сродни теми

- [Прозорец за общи повиквания, страница 1-8](#) (за описание)



Отстраняване на неизправности

Тази глава съдържа информация за отстраняване на неизправности на Cisco Unified CallManager Attendant Console. За съдействие за проблеми, които не са изброени в тази глава, се свържете с вашия системен администратор.

Влизането в системата е неуспешно. Как да разреши този проблем?

Свържете се с вашия системен администратор, който да провери и актуализира вашето потребителско име и парола за Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Получих съобщение, че няма свободни линии за осъществяване на разговор.

Всички линии, конфигурирани за използване, са заети. Трябва да изчакате, докато една от линиите се освободи, за да може да осъществите повикване.

Получих съобщение, че не мога да се свържа със същия операторски терминал.

Това съобщение означава, че не можете да осъществите повикване по линия, която е конфигурирана за вашия Cisco Unified IP телефон от друга линия на същия телефон.

Получих съобщение, че избраната линия не е свободна.

Всяка линия поддържа само конфигурирания брой едновременни разговора. Например, ако сте конфигурирали дадена линия да поддържа 2 едновременни разговора, а използвате линия 1 за прехвърляне на разговор, и сте поставили друг разговор в режим на задържане на същата линия, тази която сте избрали няма да бъде свободна за ползване. Линията ще бъде заета, докато не завършите една от задачите.

Получих съобщение, че операторският терминал е изключен.

Проверете дали вашият Cisco Unified IP телефон е включен правилно към мрежата.

Получих съобщение, че не мога да прехвърля повикването.

При неуспешно прехвърляне на повикване можете да получите следните съобщения:

- Опит за прехвърляне на разговор, който не съществува или вече не е активен.
- Опит за прехвърляне към неизвестно местоназначение.
- Отрещнатата страна е затворила за разговора, който се прехвърля.
- Местоназначението на прехвърляне е заето.
- Местоназначението на прехвърляне е неизправно.
- Неуспешно прехвърляне на повикване поради вътрешна грешка.

Получих съобщение, че трябва да изляза, а след това да вляза в Cisco Unified CallManager Attendant Console, ако номерата от телефонния указател на моя телефон са променени.

Ако влезете или излезете от Cisco Unified IP телефона с помощта на услугата за мобилност на вътрешните номера на Cisco Unified CallManager, докато сте регистрирани в Cisco Unified CallManager Attendant Console, Cisco Unified IP телефонът ще се рестартира, а състоянието за управлението на повиквания на конзолата на оператора ще се изключи. Трябва да излезете от Cisco Unified CallManager Attendant Console. След като влезете отново в Cisco Unified CallManager Attendant Console, трябва да укажете текущия номер на телефона в полето "Номер в указателя на телефона ви" в диалоговия прозорец с настройки.

Не виждам правилния набор от бутони за линиите на моя телефон.

Конзолата на оператора не актуализира автоматично информацията за линиите от вашия телефон. Когато вашият системен администратор рестартира телефона ви, в конзолата на оператора ще се покаже съобщение, че трябва да излезете от системата, а след това отново да влезете в конзолата на оператора. След като излезете и отново влезете в системата, на екрана ще се покаже правилният набор от бутони за линиите.

Част от текста се показва на английски език, а друга част – на езика, който е избран в диалоговия прозорец на Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Вашият системен администратор трябва да инсталира последната локализирана версия за избрания от вас език. Администраторът ви може да се обърне към документацията "Cisco Unified IP Telephony Locale Installer", която е достъпна в интернет.



A-Z

Cisco CallManager Attendant Console

обработка на повиквания [2-1](#)

телефонен указател [6-1](#)

Б

бутон

Възобн [2-4](#)

Гласова поща [2-21](#)

Директно свързване [2-14](#)

ЗадРаз [2-3](#)

Набир [2-7](#)

Онлайн/офлайн [1-28](#)

Отгов [2-2](#)

Подробно търсене [6-2](#)

ПрехРаз [2-10](#)

Приключване [2-5](#)

ПрисКон [2-15](#)

Съгласувано прехвърляне [2-12](#)

управление на повиквания [1-15](#)

бутон "Онлайн/офлайн" [1-28](#)

бутон за възобновяване [2-4](#)

бутон за гласовата поща [2-21](#)

бутон за директно свързване [2-14](#)

бутон за задържане [2-3](#)

бутон за набиране [2-7](#)

бутон за отговаряне [2-2](#)

бутон за подробно търсене [6-2](#)

бутон за прехвърляне [2-10](#)

бутон за приключване [2-5](#)

бутон за присъединяване [2-15](#)

бутон за съгласувано прехвърляне [2-12](#)

В

вход в Cisco Unified CallManager Attendant Console [1-28](#)

въведение [1-1](#)

Г

гласова поща, пренасочване на повикване към [2-21](#)

големина на текста в менюто "Изглед" [3-4](#)

групи за бързо набиране

добавяне [5-2](#)

изтриване [5-4](#)

преименуване [5-3](#)

сортиране на записи [5-8](#)

създаване, редактиране и изтриване [3-3](#)

Д

- диалогов прозорец за вход [1-5](#)
- диалогов прозорец с настройки [1-4](#)
- директно свързване на разговор [2-14](#)
- документ
 - организация [x](#)
 - предговор [ix](#)
 - предназначение [ix](#)
 - сродна документация [xi](#)
 - условни означения [xii](#)
 - читатели [x](#)
- документация
 - сродна [xi](#)

З

- задачи по управление на повиквания, използване на номера от указателя за изпълнение (таблица) [6-5](#)
- задържане
 - възстановяване на повикване от режим на [2-4](#)
 - поставяне на повикване в режим на [2-3](#)
- задържане на повикване [2-18](#)
- записи за бързо набиране
 - добавяне [5-5](#)
 - изтриване [5-7](#)
 - редактиране [5-6](#)

- звукови сигнали
 - активиране [1-24](#)
 - описание [1-22](#)

И

- изключване [1-28](#)
- излизане от Cisco Unified CallManager Attendant Console [1-30](#)
- изход от Cisco Unified CallManager Attendant Console [1-30](#)
- икона за показване на преден план [1-21](#)
- икони
 - показване на преден план [1-21](#)
 - управление на повиквания [1-15](#)
- име, откриване в телефонния указател [6-2](#)
- интерфейс, Cisco CallManager Attendant Console (таблица) [1-3](#)
- интерфейс, използване [1-2](#)

К

- клавиатура за набиране, описание [1-22](#)
- клавишни комбинации
 - навигация (таблица) [2-22](#)
 - навигация, описание [1-22](#)
 - по подразбиране (таблица) [2-22](#)
 - създаване и редактиране [3-2](#)

клавишни комбинации, навигация
 описание [1-22](#)
 поредици от клавиши (таблица) [2-22](#)
 клавишни комбинации за навигация [1-22](#)
 колони, преподреждане в прозореца с
 телефонния указател [6-4](#)
 контекстно-зависими менюта [1-20](#)

Л

лента на състоянието [1-21](#)
 лента с инструменти, управление на
 повикванията
 бутони и задачи (таблица) [1-15](#)
 описание [1-15](#)
 лента с менюта
 използване [3-1](#)
 описание [1-14](#)

М

меню
 Действия [3-6](#)
 Изглед
 големина на текста [3-4](#)
 описание [3-4](#)
 оформление на прозорците по
 подразбиране [3-6](#)
 цветова гама [3-5](#)

Помощ [3-8](#)
 Редактиране [3-2](#)
 Файл [3-1](#)
 меню "Действия" [3-6](#)
 меню "Изглед"
 големина на текста [3-4](#)
 описание [3-4](#)
 оформление на прозорците по
 подразбиране [3-6](#)
 цветова гама [3-5](#)
 меню "Помощ" [3-8](#)
 меню "Редактиране" [3-2](#)
 меню "Файл" [3-1](#)
 менюта, контекстно-зависими [1-20](#)

Н

набиране на повикване [2-7](#)
 настройки, преглед и редактиране [3-3](#)
 настройки на звънене за звуковите сигнали,
 конфигуриране [1-24](#)
 номера за бързо набиране, изпълнение на
 задачи по управление на повиквания
 (таблица) [5-8, 7-4](#)

О

осъществяване на повикване [2-7](#)

осъществяване на повиквания

методи [2-7](#)

от прозореца за управление на повиквания [4-2](#)

отговаряне на повикване

входящо [2-2](#)

общо повикване [8-2](#)

откриване на потребител [6-2](#)

оформление на прозорците по подразбиране [3-6](#)

оформление на прозорците по подразбиране в менюто "Изглед" [3-6](#)

пренасочване на повикване към гласова поща [2-21](#)

прехвърляне [2-9](#)

присъединяване [2-15](#)

създаване на специален конферентен разговор [2-16](#)

получаване на задържано повикване [2-20](#), [7-3](#)

помощна клавиатура за набиране на цифри [3-7](#)

прекъсване на разговор [2-5](#)

пренасочване на повикване към гласова поща [2-21](#)

прехвърляне без надзор [2-10](#)

прехвърляне на повикване директно [2-14](#)

прехвърляне без надзор [2-10](#)

съгласувано прехвърляне [2-12](#)

приключване на разговор [2-5](#)

присъединяване на повикване [2-15](#)

прозорец

Cisco Unified CallManager Attendant Console [1-5](#)

бързо набиране [1-8](#), [5-1](#), [7-1](#)

задържани повиквания [1-13](#)

общи повиквания [1-8](#), [8-1](#)

оформление по подразбиране [3-6](#)

телефонен указател [1-9](#), [6-1](#)

управление на повиквания [1-6](#), [4-1](#)

П

повикване

възстановяване на задържано повикване [2-4](#), [2-20](#), [7-3](#)

задържане [2-18](#)

задържане на повикване [2-3](#)

обработка [2-1](#)

осъществяване на повикване [2-7](#)

отговаряне

входящо [2-2](#)

общо повикване [8-2](#)

прекъсване (приключване) [2-5](#)

пренасочване [2-21](#)

прозорец за бързо набиране
 добавяне на група за бързо набиране **5-2**
 добавяне на запис за бързо набиране **5-5**
 записи за бързо набиране
 изпълнение на задачи по управление на
 повиквания (таблица) **5-8, 7-4**
 изтриване на група за бързо набиране **5-4**
 изтриване на запис за бързо набиране **5-7**
 описание **1-8, 5-1, 7-1**
 преименуване на група за бързо
 набиране **5-3**
 редактиране на запис за бързо
 набиране **5-6**
 сортиране на записи в група за бързо
 набиране **5-8**
 състояние на повикването/линията **1-10**
 прозорец за задържани повиквания **1-13**
 прозорец за общи повиквания
 използване **8-1**
 описание **1-8**
 прозорец с телефонния указател
 описание **1-9, 6-1**
 преподреждане на колоните **6-4**
 състояние на повикването/линията **1-10**
 промяна на разположението на лентата с
 инструменти за управление на
 повикванията **1-15**

C

свързване **1-28**
 сортиране на телефонния указател **6-4**
 стартиране на Cisco Unified CallManager
 Attendant Console **1-24**
 съгласувано прехвърляне на
 повикване **2-12**
 съкратени клавишни комбинации по
 подразбиране (таблица) **2-22**
 съкратени комбинации, клавишни
 поредачи от клавиши (таблица) **2-22**
 създаване и редактиране **3-2**

T

телефонен указател
 използване **6-1**
 използване на номера от указателя за
 изпълнение на задачи по управление
 на повиквания (таблица) **6-5**
 откриване на конкретно име **6-2**
 сортиране **6-4**

У

управление на повиквания

бутони **1-15**

икони **1-15**

лента с инструменти

бутони и задачи (таблица) **1-15**

описание **1-15**

позициониране на лентата с
инструменти **1-15**

прозорец

изпълнение на задачи **4-3**

компоненти **1-6**

описание **4-1**

осъществяване на повиквания **4-2**

състояние на повикването/линията **1-10**

Ф

функции за достъпност

активиране на звуковите сигнали **1-24**

описание **1-22**

Ц

цветова гама в менюто "Изглед" **3-5**