



## **Príručka používateľa aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console**

Vydanie 1.5(1)

### **Centrála spoločnosti**

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

Katalógové číslo textu: OL-9302-01



ŠPECIFIKÁCIE A INFORMÁCIE, TÝKAJÚCE SA PRODUKTOV V TEJTO PRÍRUČKE, SA MÔŽU ZMENIŤ BEZ UPOZORNENIA. VŠETKY VYHLÁSENIA, INFORMÁCIE A ODPORUČANIA V PRÍRUČKE SÚ PODĽA NAJLEPŠIEHO VEDOMIA AUTOROV PRESNÉ, NO NEVZŤAHUJE SA NA NE ZÁRUKA ŽIADNEHO DRUHU. POUŽÍVATELIA SÚ PLNE ZODPOVEDNÍ ZA POUŽITIE AKÉHOKOLVEK PRODUKTU.

SOFTVÉROVÁ LICENCIA A OBMEDZENÁ ZÁRUKA PRE PRÍSLUŠNÝ PRODUKT SÚ UVEDENÉ V INFORMAČNOM BALÍKU, DODÁVANOM S DANÝM PRODUKTOM A V PRÍRUČKE SÚ ZAHRNUTÉ VO FORME TEJTO REFERENCIE. AK SOFTVÉROVÚ LICENCIU ALEBO OBMEDZENÚ ZÁRUKU NEMÁTE K DISPOZÍCII, POŽIADAJTE O JEJ KÓPIU ZÁSTUPCU SPOLOČNOSTI CISCO.

Implementácia kompresie hlavičky TCP, uvádzaná spoločnosťou Cisco, je adaptáciou programu, vyvinutého na Kalifornskej univerzite v Berkeley (UCB), ako súčasť verzie verejnej domény operačného systému UNIX na univerzite UCB. Všetky práva vyhradené. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

všetky súbory dokumentov a softvér od týchto dodávateľov sú napriek všetkým ostatným zárukám uvedeným v tomto dokumente poskytované „tak, ako sú“ so všetkými chybami. SPOLOČNOSŤ CISCO A vyššie uvedení dodávateľa sa zriekajú všetkých záruk, či už vyjadrených alebo PREDPOKLADANÝCH, VRÁTANE A bez obmedzenia, vzťahujúcich sa na obchodovateľnosť, vhodnosť na konkrétny účel a neporušenie cudzích práv, alebo záruk vyplývajúcich z priebehu dodávky, používania alebo spôsobu predaja.

SPOLOČNOSŤ CISCO ALEBO JEJ DODÁVATELIA V ŽIADNOM PRÍPADE NEZODPOVEDAJÚ ZA ŽIADNE NEPRIAME, MIMORIADNE ČI NÁSLEDNÉ ŠKODY, ANI ŽIADNE UJMY SPÔSOBENÉ STRATOU ZISKOV ALEBO ÚDAJOV, ČI UŽ V DÔSLEDKU POUŽÍVANIA ALEBO NEKONANIA PODĽA TEJTO PRÍRUČKY, A TO AJ V PRÍPADE, ŽE SPOLOČNOSTI CISCO ALEBO JEJ DODÁVATEĽOM BOLI TAKÉTO ŠKODY VOPRED OZNÁMENÉ.

CCSP, CCVP, logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing a StackWise sú ochranné známky spoločnosti Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn a iQuick Study sú servisné známky spoločnosti Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient a TransPath sú registrované ochranné známky spoločnosti Cisco Systems, Inc. a jej pričlenených organizácií v USA a niektorých ďalších krajinách.

Všetky ostatné ochranné známky uvedené v tomto dokumente alebo na webovej lokalite sú majetkom ich príslušných vlastníkov. Použitie výrazu „partner“ neznamená, že medzi spoločnosťou Cisco a ľubovoľnou inou spoločnosťou existuje partnerský vzťah. (0601R)

*Príručka používateľa aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console*  
Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. Všetky práva vyhradené.



|  |            |
|--|------------|
| <b>Predslov</b>  | <b>vii</b> |
| Účel   | vii        |
| Cieľoví používatelia                                       | viii       |
| Usporiadanie   | viii       |
| Súvisiaca dokumentácia                                     | ix         |
| Konvencie  | ix         |
| Získanie dokumentácie                                      | x          |
| Lokalita Cisco.com   | x          |
| Objednanie si dokumentácie                                 | xi         |
| Pripomienky k dokumentácii                                 | xi         |
| Získanie technickej podpory                                | xii        |
| Webová lokalita technickej podpory spoločnosti Cisco (TAC) | xii        |
| Odoslanie žiadosti o servis                                | xii        |
| Definície závažnosti žiadostí o servis                     | xiii       |
| Získanie ďalších publikácií a informácií                   | xiv        |

---

**KAPITOLA 1****Začíname 1-1**

|   |     |
|---|-----|
| Rozhranie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console                         | 1-2 |
| Dialógové okno Nastavenia aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console         | 1-4 |
| Dialógové okno pre prihlásenie do aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console | 1-4 |
| Okno aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console                              | 1-5 |

|  |      |
|--|------|
| Okno Ovládanie hovorov   | 1-5  |
| Okno Hovory pre všetkých   | 1-7  |
| Okno Rýchla voľba  | 1-7  |
| Okno Adresár   | 1-8  |
| Stav hovoru/linky pre okná Ovládanie hovorov, Adresár a Rýchla voľba | 1-9  |
| Okno Zaparkované hovory  | 1-11 |
| Panel s ponukami   | 1-12 |
| Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov                                  | 1-13 |
| Kontextové ponuky  | 1-17 |
| Stavový riadok   | 1-18 |
| Číselník Volat'/Prepojiť'/Konferencia                                | 1-19 |
| Funkcie pre zjednodušenie ovládania                                  | 1-19 |
| Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console | 1-21 |
| Prihlásenie a prechod do režimu online                               | 1-24 |
| Prechod do režimu offline, odhlásenie a ukončenie                    | 1-26 |

## KAPITOLA 2

### **Spracovanie hovorov** 2-1

|  |      |
|--|------|
| Prijatie hovoru                        | 2-2  |
| Podržanie hovoru                       | 2-3  |
| Návrat k podržanému hovoru (obnovenie) | 2-4  |
| Ukončenie hovoru                       | 2-5  |
| Uskutočnenie hovoru                    | 2-6  |
| Prepojenie hovoru                      | 2-8  |
| Prepojenie hovoru                      | 2-8  |
| Konzultované prepojenie                | 2-9  |
| Priame prepojenie                      | 2-11 |
| Prepájanie hovorov                     | 2-12 |

|  |      |
|--|------|
| Iniciácia konferenčného hovoru ad hoc    | 2-13 |
| Odloženie hovoru                         | 2-14 |
| Návrat k zaparkovanému hovoru            | 2-16 |
| Presmerovanie hovoru na hlasovú schránku | 2-17 |
| Používanie klávesových skratiek          | 2-18 |

---

**KAPITOLA 3**
**Používanie panelu s ponukami** 3-1

|  |     |
|--|-----|
| Používanie ponuky Súbor  | 3-1 |
| Používanie ponuky Upraviť  | 3-2 |
| Vytváranie a úprava klávesových skratiek                             | 3-2 |
| Vytváranie, úprava a odstraňovanie skupín a položiek rýchlych volieb | 3-3 |
| Zobrazenie a úprava nastavení  | 3-3 |
| Používanie ponuky Zobrazit'  | 3-3 |
| Zmena veľkosti písma   | 3-4 |
| Zmena farebnej schémy  | 3-5 |
| Uzamknutie veľkosti a rozloženia okna                                | 3-5 |
| Výber predvoleného rozloženia okna                                   | 3-6 |
| Používanie ponuky Akcie  | 3-6 |
| Používanie klávesnice Zadať číslice                                  | 3-7 |
| Používanie ponuky Pomoc  | 3-8 |

---

**KAPITOLA 4**
**Používanie okna Ovládanie hovorov** 4-1

|   |     |
|---|-----|
| Uskutočňovanie hovorov z okna   |     |
| Ovládanie hovorov   | 4-2 |
| Vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov z okna Ovládanie hovorov | 4-3 |

---

**KAPITOLA 5**

- Používanie okna Rýchla voľba** 5-1
  - Pridanie skupiny rýchlych volieb 5-2
  - Premenovanie skupiny rýchlych volieb 5-3
  - Odstránenie skupiny rýchlych volieb 5-3
  - Pridanie položky rýchlej voľby 5-4
  - Úprava položky rýchlej voľby 5-5
  - Odstránenie položky rýchlej voľby 5-6
  - Usporiadanie položiek v skupine rýchlych volieb 5-6
  - Používanie položiek rýchlych volieb na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov 5-7

---

**KAPITOLA 6**

- Používanie okna Adresár** 6-1
  - Vyhľadanie konkrétneho mena v adresári 6-2
  - Opätovné načítanie adresára 6-3
  - Usporiadanie adresára 6-3
  - Zmena usporiadania stĺpcov v okne Adresár 6-3
  - Používanie položiek adresára na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov 6-4

---

**KAPITOLA 7**

- Používanie okna Zaparkované hovory** 7-1
  - Parkovanie hovoru 7-2
  - Návrat k zaparkovanému hovoru 7-3
  - Používanie okna Zaparkované hovory na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov 7-4

---

**KAPITOLA 8**

- Používanie okna Hovory pre všetkých** 8-1
  - Prijatie hovoru pre všetkých 8-2

---

**KAPITOLA 9**

- Riešenie problémov** 9-1

---

**REGISTER**



# Predslov

---

Tento predslov popisuje účel, cieľových používateľov, usporiadanie a konvencie tejto príručky a poskytuje informácie o spôsobe získania súvisiacej dokumentácie. Obsahuje tieto témy:

- [Účel, strana vii](#)
- [Cieľoví používatelia, strana viii](#)
- [Usporiadanie, strana viii](#)
- [Súvisiaca dokumentácia, strana ix](#)
- [Konvencie, strana ix](#)
- [Získanie dokumentácie, strana x](#)
- [Pripomienky k dokumentácii, strana xi](#)
- [Získanie technickej podpory, strana xii](#)
- [Získanie ďalších publikácií a informácií, strana xiv](#)

## Účel

*Príručka používateľa aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console* pomáha používateľom vykonávať nasledovné úlohy:

- získať prehľad o rozhraní a funkciách aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console;
- spustiť aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console a prihlásiť sa k nej;
- prejsť do režimu online a spracovávať hovory určené pre daného účastníka;

- používať aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console na prijímanie, uskutočňovanie a smerovanie hovorov;
- konfigurovať a používať tlačidlá rýchlej voľby;
- používať adresár na vyhľadávanie čísel, smerovanie hovorov a zobrazenie stavov liniek.

## Cieľoví používatelia

Táto príručka poskytuje referenčné informácie a postupy pre používateľov aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console. Informácie pre správcu systému týkajúce sa inštalácie a konfigurácie sa nachádzajú v *Príručke pre inštaláciu a správu aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console*, ktorá zodpovedá tomuto vydaniu.

## Usporiadanie

Tabuľka 1 obsahuje zoznam hlavných častí tejto príručky:

**Tabuľka 1**    **Prehľad príručky**

| Kapitola  | Popis  |
|---|--|
| Kapitola 1, „Začíname“                          | Poskytuje prehľad aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console vrátane pokynov pre nastavenie prostredia, spustenie konzoly účastníka, prihlásenie a prechod do režimu online za účelom spracovania hovorov.  |
| Kapitola 2, „Spracovanie hovorov“               | Popisuje uskutočňovanie, prijímanie a smerovanie hovorov pomocou tlačidiel okna Ovládanie hovorov, panelu s ponukami, klávesových skratiek a myši.   |
| Kapitola 3, „Používanie panelu s ponukami“      | Popisuje prechod do režimu online/offline, odhlásenie, úpravu klávesových skratiek, zmenu veľkosti textu a farebnej schémy konzoly, vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov, používanie klávesnice pre zadávanie čísel a získanie prístupu k pomoci online. |
| Kapitola 4, „Používanie okna Ovládanie hovorov“ | Popisuje vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov v okne Ovládanie hovorov.  |



Tabuľka 1 Prehľad príručky (pokračovanie)

|   |   |
|---|---|
| Kapitola 5, „Používanie okna Rýchla voľba“        | Popisuje konfiguráciu skupín a položiek rýchlych volieb a používanie týchto položiek na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov. |
| Kapitola 6, „Používanie okna Adresár“             | Popisuje používanie adresára na vyhľadávanie čísel nakonfigurovaných v databáze aplikácie Cisco Unified CallManager.                      |
| Kapitola 7, „Používanie okna Zaparkované hovory“  | Popisuje zaparkovanie a obnovenie zaparkovaného hovoru pomocou okna Zaparkované hovory.   |
| Kapitola 8, „Používanie okna Hovory pre všetkých“ | Popisuje prijímanie hovorov pomocou okna Hovory pre všetkých.   |
| Kapitola 9, „Riešenie problémov“                  | Popisuje niektoré bežné scenáre a poskytuje vysvetlenie alebo riešenie každého scenára.   |

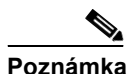
## Súvisiaca dokumentácia

Nasledujúce dokumenty obsahujú ďalšie informácie o súvisiacich aplikáciách a produktoch telefónnych služieb Cisco Unified Communications:

- *príručka Cisco Unified CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (len v angličtine);
- *príručka používateľa zariadení Cisco IP Phone 7960 a 7940 Series*;
- *príručka Cisco Unified IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*;
- *príručka Installing the Wall Mount Kit for the Cisco Unified IP Phone*.

## Konvencie

V poznámkach sa používajú nasledujúce konvencie:



### Poznámka

Znamená, že čitateľ by si mal dané informácie všimnúť. Poznámky obsahujú užitočné návrhy alebo referencie na materiál, ktorý nie je súčasťou tejto publikácie.

V tipoch sa používajú nasledovné konvencie:



**Tip**

---

Znamená, že *nasledovné informácie predstavujú užitočné tipy*.

---

V upozorneniach sa používajú nasledovné konvencie:



**Pozor**

---

Znamená, že *čitateľ by mal postupovať opatrne*. V tejto situácii môžete vykonať krok, následkom ktorého dôjde k poškodeniu zariadenia alebo strate údajov.

---

## Získanie dokumentácie

Dokumentácia a ďalšia literatúra spoločnosti Cisco je dostupná na lokalite Cisco.com. Spoločnosť Cisco takisto poskytuje niekoľko spôsobov získania technickej podpory a ďalších zdrojov technických informácií. Tieto časti popisujú spôsob získania technických informácií od spoločnosti Cisco Systems, Inc.

## Lokalita Cisco.com

Najnovšia dokumentácia spoločnosti Cisco sa nachádza na nasledovnej adrese URL:

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

Webová lokalita spoločnosti Cisco sa nachádza na nasledovnej adrese URL:

<http://www.cisco.com>

K medzinárodným webovým lokalitám spoločnosti Cisco možno získať prístup na nasledovnej adrese URL:

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

## Objednanie si dokumentácie

Pokyny pre objednanie si dokumentácie sa nachádzajú na nasledovnej adrese URL:

[http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es\\_inpkg/pdi.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpkg/pdi.htm)

Dokumentáciu spoločnosti Cisco si môžete objednať nasledovnými spôsobmi:

- Registrovaní používatelia lokality Cisco.com (priami zákazníci spoločnosti Cisco) si môžu dokumentáciu k produktom Cisco objednať pomocou nástroja Ordering:

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

- Neregistrovaní používatelia lokality Cisco.com si môžu dokumentáciu objednať prostredníctvom miestneho zástupcu. Zavolajte do centrály spoločnosti Cisco Systems (Kalifornia, USA) na telefónne číslo +1 408 526-7208 alebo v iných častiach Severnej Ameriky na telefónne číslo +1 800 553-NETS (6387).

## Pripomienky k dokumentácii

Komentáre k technickej dokumentácii môžete odosielať na adresu [bug-doc@cisco.com](mailto:bug-doc@cisco.com).

Komentáre môžete odoslať aj pomocou karty pre odpoveď (ak je k dispozícii), ktorá sa nachádza v prednej časti obalu dokumentu, alebo prostredníctvom nasledovnej adresy:

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

Vaše komentáre si ceníme.

# Získanie technickej podpory

Lokalita Cisco Technical Support poskytuje všetkým zákazníkom, partnerom, predajcom a distribútorom s platnou servisnou zmluvou Cisco neustále špičkové služby technickej podpory. Táto webová lokalita na lokalite Cisco.com disponuje rozsiahlymi zdrojmi informácií online týkajúcimi sa podpory. Technici lokality Cisco Technical Assistance Center (TAC) okrem toho poskytujú telefonickú podporu. Ak nie ste držiteľom platnej servisnej zmluvy Cisco, obráťte sa na svojho dodávateľa.

## Webová lokalita technickej podpory spoločnosti Cisco (TAC)

Webová lokalita Cisco TAC poskytuje dokumenty a nástroje online určené na riešenie problémov a odstraňovanie technických ťažkostí s produktmi a technológiami spoločnosti Cisco. Táto lokalita je dostupná 24 hodín denne, 365 dní v roku na nasledovnej adrese URL:

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

Na prístup ku všetkým nástrojom na webovej lokalite Cisco TAC sa vyžaduje ID používateľa a heslo lokality Cisco.com. Ak máte platnú servisnú zmluvu, no nemáte ID používateľa a heslo, zaregistrujte sa na nasledovnej adrese URL:

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

## Odoslanie žiadosti o servis

Použitie online nástroja TAC Service Request Tool predstavuje najrýchlejší spôsob otvorenia žiadostí o servis so závažnosťou S3 a S4. (Žiadosti o servis so závažnosťou S3 a S4 sú žiadosti, keď je sieť minimálne oslabená alebo keď potrebujete informácie k príslušnému sieťovému produktu.) Po popísaní danej situácie vám nástroj TAC Service Request Tool automaticky poskytne odporúčané riešenia. Ak sa váš problém nepodarí vyriešiť pomocou odporúčaných zdrojov informácií, daná žiadosť o servis sa pridelí technikovi lokality Cisco TAC. Nástroj TAC Service Request Tool nájdete na nasledovnej adrese URL:

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

Ak v prípade žiadostí o servis so závažnosťou S1 alebo S2 nemáte prístup na internet, kontaktujte lokalitu Cisco TAC telefonicky. (Žiadosti o servis so závažnosťou S1 alebo S2 sú žiadosti, kedy je produkčná sieť nefunkčná alebo vážne poškodená.) K takýmto žiadostiam o servis sa okamžite pridelia technici lokality Cisco TAC, ktorí vám pomôžu pri opätovnom uvedení siete do prevádzky.

Na otvorenie žiadosti o servis prostredníctvom telefónu použijete jedno z nasledovných čísel:

Ázia a tichomorje: +61 2 8446 7411 (Austrália: +1 800 805 227)

Oblasť EMEA: +32 2 704 55 55

USA: +1 800 553 2447

Úplný zoznam kontaktných informácií lokality Cisco TAC nájdete na nasledovnej adrese URL:

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

## Definície závažnosti žiadostí o servis

Spoločnosť Cisco vytvorila definície priorít žiadostí o servis, ktoré zabezpečujú odosielanie všetkých žiadostí v štandardnom formáte.

**Závažnosť 1 (S1)** – sieť je nefunkčná alebo existuje kritický dopad na prevádzku vašej spoločnosti. Vaša spoločnosť a spoločnosť Cisco vyhradia neustále dostupné prostriedky, ktoré sú potrebné na vyriešenie situácie.

**Závažnosť 2 (S2)** – prevádzka existujúcej siete je značne oslabená alebo neadekvátny výkon produktov spoločnosti Cisco má negatívny dopad na prevádzku spoločnosti. Vaša spoločnosť a spoločnosť Cisco vyhradia počas normálnej pracovnej doby všetky prostriedky, ktoré sú potrebné na vyriešenie situácie.

**Závažnosť 3 (S3)** – prevádzkový výkon siete je oslabený, no väčšina prevádzky spoločnosti je funkčná. Vaša spoločnosť a spoločnosť Cisco vyhradia počas normálnej pracovnej doby prostriedky, ktoré sú potrebné na obnovenie služieb na uspokojivú úroveň.

**Závažnosť 4 (S4)** – potrebujete informácie alebo pomoc v súvislosti s funkciami, inštaláciou alebo konfiguráciou produktu Cisco. Dopad na prevádzku vašej spoločnosti je malý alebo žiadny.

# Získanie ďalších publikácií a informácií

Informácie o produktoch, technológiách a sieťových riešeniach spoločnosti Cisco možno získať z rôznych online a tlačенých zdrojov.

- Na lokalite *Cisco Marketplace* je k dispozícii množstvo kníh, referenčných príručiek a reklamného tovaru spoločnosti Cisco. Lokalita Cisco Marketplace, ktorá predstavuje obchod spoločnosti Cisco, sa nachádza na nasledovnej lokalite URL:

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

- *Katalóg produktov* spoločnosti Cisco popisuje sieťové produkty poskytované spoločnosťou Cisco Systems, ako aj služby pre objednávanie a podporu zákazníkov. Prístup ku katalógu produktov spoločnosti Cisco získate na nasledovnej adrese URL:

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

- Vydavateľstvo *Cisco Press* publikuje veľké množstvo všeobecných publikácií týkajúcich sa sietí, školení a certifikácie. Tieto publikácie sú prínosné pre nových aj skúsených používateľov. Aktuálne tituly z vydavateľstva Cisco Press a ďalšie informácie nájdete na lokalite vydavateľstva Cisco Press na nasledovnej adrese URL:

<http://www.ciscopress.com>

- Časopis *Packet* je publikácia spoločnosti Cisco Systems určená pre technických používateľov pre maximalizáciu investícií do internetu a sietí. Vo svojich štvrťročne vydávaných číslach poskytuje časopis Packet informácie o najnovších trendoch v oblasti sietí, technologických objavoch a produktoch a riešeniach spoločnosti Cisco, ako aj tipy pre zavádzanie sietí a riešenie problémov, príklady konfigurácie, prípadové štúdie, informácie o certifikácii a školeniach a prepojenia na mnohé zdroje online s podrobnými informáciami. Prístup k časopisu Packet môžete získať na nasledovnej adrese URL:

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

- Časopis *iQ Magazine* je štvrťročne vydávaná publikácia spoločnosti Cisco Systems obsahujúca informácie pre čoraz väčší počet spoločností, ktoré im pomáhajú využívať technológie tak, aby sa zvýšil ich zisk, zjednodušil ich biznis a rozširovali ich služby. Táto publikácia identifikuje problémy, s ktorými sa tieto spoločnosti stretávajú, a popisuje technológie, ktoré im pomáhajú tieto problémy riešiť. Obsahuje skutočné prípadové štúdie z celého sveta a obchodné stratégie, ktoré pomáhajú vykonávať dôležité rozhodnutia týkajúce sa investícií do technológií. Prístup k časopisu *iQ Magazine* môžete získať na nasledovnej adrese URL:

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

- Časopis *Internet Protocol Journal* je štvrťročne vydávaná publikácia od spoločnosti Cisco Systems pre odborníkov zúčastňujúcich sa na navrhovaní, vývoji a prevádzke verejných a súkromných internetových a intranetových sietí. Prístup k časopisu *Internet Protocol Journal* môžete získať na nasledovnej adrese URL:

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

- Spoločnosť Cisco poskytuje aj špičkové školenia v oblasti sietí. Aktuálne ponuky nájdete na tejto adrese URL:

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







# Začíname

---

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console umožňuje nastaviť zariadenia Cisco Unified IP Phone ako konzoly účastníkov. Prostredníctvom grafického používateľského rozhrania (GUI) umožňuje aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console používať položky rýchlych volieb a získať okamžitý prístup k adresáru pre vyhľadávanie telefónnych čísel, zistenie stavu liniek a spracovávanie hovorov. Pracovníci recepcie alebo asistenti pre správu používajú aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console na spracovávanie hovorov pre oddelenie alebo spoločnosť. Ostatní zamestnanci ju môžu používať na správu vlastných telefónnych hovorov.

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console sa na osobný počítač inštaluje prostredníctvom pripojenia IP k systému Cisco Unified CallManager. Konzola účastníka spolupracuje so zariadením Cisco Unified IP Phone, ktoré je zaregistrované v systéme Cisco Unified CallManager (jedna konzola na každý telefón, ktorý sa bude používať ako konzola účastníka). K jednému systému Cisco Unified CallManager možno pripojiť viaceré konzoly.

Táto časť obsahuje nasledovné témy:

- [Rozhranie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console, strana 1-2](#)
- [Funkcie pre zjednodušenie ovládania, strana 1-19](#)
- [Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console, strana 1-21](#)
- [Prihlásenie a prechod do režimu online, strana 1-24](#)
- [Prechod do režimu offline, odhlásenie a ukončenie, strana 1-26](#)

# Rozhranie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console

Po spustení sa zobrazí dialógové okno Nastavenia, do ktorého je potrebné zadať názov servera Cisco Unified CallManager a číslo telefónu, ktorý používate spolu s konzolou účastníka. Otvorí sa dialógové okno pre prihlásenie k aplikácii Cisco Unified CallManager Attendant Console, do ktorého je potrebné zadať meno používateľa a heslo. Po prihlásení na server sa v rozhraní aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console zobrazia okná, panel s ponukami, panel s nástrojmi a stavový riadok. Tieto prvky sú popísané v nasledujúcich častiach.

Grafické používateľské rozhranie (GUI) aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console podporuje tieto rozlíšenia obrazovky: 800x600, 1024x768, 1280x1024 a 1600x1200.

Konzolu možno používať v operačných systémoch Windows 2000 Professional, Windows XP alebo Windows N.T 4.0. Uistite sa, že máte v počítači nainštalované najnovšie servisné balíky od spoločnosti Microsoft. S prípadnými otázkami týkajúcimi sa používanej platformy sa obráťte na správcu systému.

Ak máte v počítači nainštalovanú zvukovú kartu a reproduktory, môžete nakonfigurovať zvukové upozornenia, ktoré budú označovať rôzne udalosti počas hovoru.

Ak používate dotykový monitor, budete môcť využívať podporu konzoly účastníka pre dotykové obrazovky.

Po odhlásení od konzoly server automaticky uloží nastavenia účastníka, ako sú napríklad skupiny/položky rýchlych volieb a poloha/veľkosť okien.



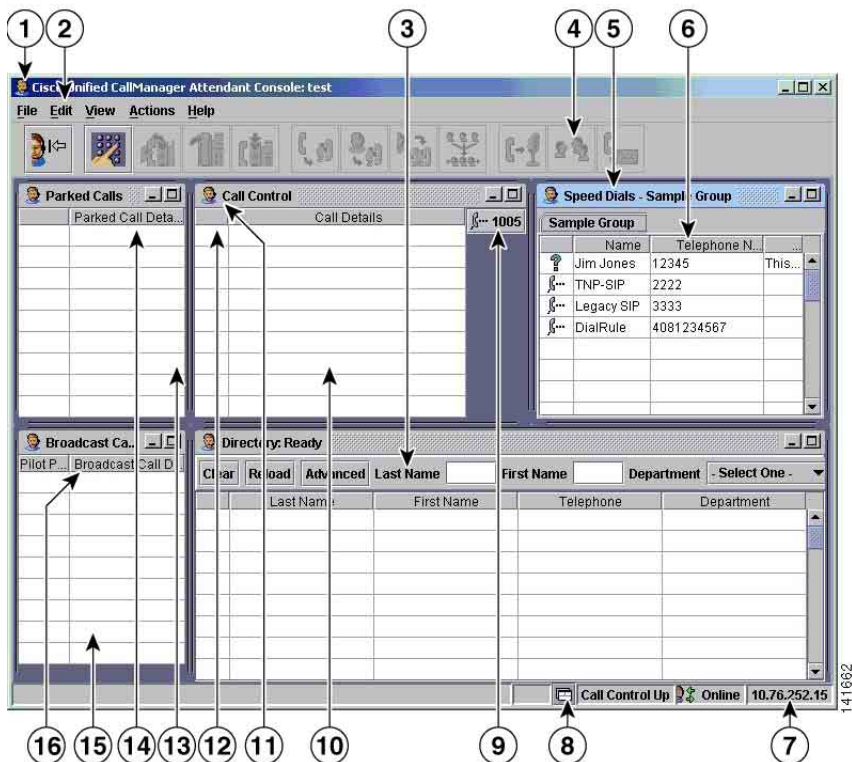
## Tip

Veľkosť každého okna môžete manuálne zmeniť kliknutím na tlačidlo na maximalizovanie alebo minimalizovanie, ktoré sa nachádzajú v pravom hornom rohu okna, alebo presunutím šípky, ktorá sa zobrazuje po podržaní ukazovateľa myši na vonkajšom okraji okna.

Veľkosť stĺpcov môžete zmeniť tak, že presuniete šípku, ktorá sa zobrazuje po podržaní ukazovateľa myši na vonkajšom okraji stĺpca.

**Obrázok 1-1** zobrazuje rozhranie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console a popisuje zvyraznené súčasti rozhrania.

Obrázok 1-1 Rozhranie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console



|   |  |    |                                     |
|---|--|----|-------------------------------------|
| 1 | Okno aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console | 9  | Tlačidlo Linka operátora            |
| 2 | Panel s ponukami   | 10 | Tabla Detaily hovoru                |
| 3 | Okno Adresár   | 11 | Okno Ovládanie hovorov              |
| 4 | Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov                        | 12 | Oblasť Stav hovoru                  |
| 5 | Okno Rýchla voľba  | 13 | Tabla Detaily zaparkovaných hovorov |
| 6 | Karta skupiny rýchlych volieb                              | 14 | Okno Zaparkované hovory             |
| 7 | IP adresa servera  | 15 | Tabla Hovory pre všetkých           |
| 8 | Ikona pre prechod do popredia                              | 16 | Okno Hovory pre všetkých            |

## Dialógové okno Nastavenia aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console

Pri prvom spustení aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console sa zobrazí dialógové okno Nastavenia. Toto dialógové okno zobrazuje výzvu na zadanie servera, telefónu (pozrite kartu Základné), informácií o adresári, serverov pre spracovávanie hovorov a lokálnej IP adresy pre stav linky (pozrite kartu Rozšírené). Tieto informácie vám musí poskytnúť správca systému. Ďalšie informácie vám poskytne správca systému.

Na karte Rozšírené môžete za účelom riešenia problémov zapnúť sledovanie. Ak máte v počítači nainštalovanú zvukovú kartu a reproduktory, môžete nakonfigurovať zvukové upozornenia, ktoré budú označovať rôzne udalosti počas hovoru. Môžete tiež aktivovať hlásenia pre zjednodušenie používania, prostredníctvom ktorých sa budú v dialógových oknách zobrazovať informácie o stave konzoly účastníka. Ak je číselník aktívny, môžete tiež podržať hovor.

### Príbuzné témy

- [Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console, strana 1-21](#)
- [Funkcie pre zjednodušenie ovládania, strana 1-19](#)

## Dialógové okno pre prihlásenie do aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console

V dialógovom okne pre prihlásenie do aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console sa zobrazuje výzva na zadanie mena používateľa a hesla účastníka. V tomto dialógovom okne môžete vykonávať nasledovné činnosti:

- Nastaviť konzolu účastníka tak, aby si zapamätala vaše meno používateľa a heslo.
- Meniť nastavenia, ktoré ovplyvňujú možnosti používania aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Vybrať jazyk, v ktorom sa má konzola účastníka zobrazovať.

### Príbuzné témy

- [Prihlásenie a prechod do režimu online, strana 1-24](#)
- [Prechod do režimu offline, odhlásenie a ukončenie, strana 1-26](#)

# Okno aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console

Toto okno pozostáva z okien Hovory pre všetkých, Zaparkované hovory, Ovládanie hovorov, Rýchla voľba a Adresár, panela s ponukami, panela s nástrojmi Ovládanie hovorov a stavového riadka. V ľavej hornej časti okna sa zobrazuje názov okna a meno účastníka, ktorý práve používa konzolu účastníka. V pravej hornej časti okna sa zobrazuje tlačidlo na minimalizovanie a maximalizovanie okna. V pravej dolnej časti okna sa zobrazuje stavový riadok.

## Príbuzná téma

- [Rozhranie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console, strana 1-2](#)

# Okno Ovládanie hovorov

Okno Ovládanie hovorov pozostáva z nasledovných súčastí:

- Tabla Detaily hovoru – zobrazuje stav hovoru, číslo prichádzajúceho hovoru, meno osoby (ak je k dispozícii), číslo účastníka a akciu vykonávanú účastníkom (ak je k dispozícii).

Položka na table Detaily hovoru môže vyzerat' nasledovne: „2000 na 4000 presmeroval 3000“. Táto položka označuje, že používateľ čísla 3000 presmeroval hovor s číslom 2000 na účastníka s číslom 4000.

- Časový indikátor pre aktívne a podržané hovory – na table Detaily hovoru sa zobrazuje časovač, ktorý uvádza čas aktívneho alebo podržaného hovoru.

Po prijatí hovoru časovač automaticky zobrazí čas, ktorý označuje, ako dlho je daný hovor aktívny.

Po podržaní hovoru sa časovač vynuluje a bude zobrazovať čas, ktorý označuje, ako dlho je hovor podržaný.

Po návrate k hovoru, teda po zdvihnutí slúchadla, časovač automaticky zobrazí celkový čas, ktorý označuje, ako dlho sa daný hovor nachádzal na table Detaily hovoru, čo zahŕňa úsek, počas ktorého bol hovor podržaný, ako aj úsek, kedy bol hovor aktívny.

- Tlačidlá Linka operátora – v pravom hornom rohu okna sa zobrazuje stav linky a číslo účastníckeho zariadenia Cisco Unified IP Phone.

Na table Detaily hovoru sa zobrazujú linky zariadenia Cisco Unified IP Phone, ktoré aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console riadi. Počet liniek nakonfigurovaných správcou systému pre zariadenie Cisco Unified IP Phone určuje počet dostupných liniek v okne. Ak napríklad používate model 7960 zariadenia Cisco Unified IP Phone s dvoma prídavnými modulmi Cisco Unified IP Phone Expansion Module 7914, celkovo sa môže zobraziť 34 liniek, ak správca systému každej z nich priradil číslo.

Na table Detaily hovoru sa zobrazujú aj hovory, ktoré sú aktívne na zdieľanej linke. Zdieľaná linka predstavuje to isté číslo na viacerých telefónoch. Pri používaní zdieľanej linky aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console zobrazuje v okne Ovládanie hovorov ikonu, ktorú zobrazuje [Tabuľka 1-1 na strane 1-9](#). Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console nesmeruje hovory účastníkovi na zdieľanej linke v prípade, že sa niektorá zo zdieľaných liniek používa.

**Poznámka**

---

Informácie o funkciách telefónu alebo modulu Cisco Unified IP Phone Expansion Module 7914 nájdete v dokumentácii dodávanej spolu s telefónom, alebo vám ich poskytne správca systému.

---

V závislosti od počtu nakonfigurovaných liniek sa dané linky zobrazujú v jednom, dvoch alebo troch stĺpcoch. Úlohy súvisiace s ovládaním hovorov môžete na týchto linkách vykonávať prostredníctvom ponúk, ktoré sa nachádzajú v hornej časti okna, alebo pomocou kontextových ponúk, klávesových skratiek alebo myši.

**Poznámka**

---

Ak sa v okne nachádza len jeden hovor, bude zvýraznený, až kým na table Detaily hovoru nevyberiete prázdny riadok.

---

**Príbuzné témy**

- [Panel s ponukami, strana 1-12](#)
- [Používanie okna Ovládanie hovorov, strana 4-1](#)
- [Spracovanie hovorov, strana 2-1.](#)

## Okno Hovory pre všetkých

Toto okno obsahuje tabuľu Detaily hovorov pre všetkých, na ktorej sa zobrazuje zoznam prichádzajúcich hovorov, ktoré boli umiestnené do radu a oznámené účastníkom, ktorí ich však neprijali. Hovor pre všetkých môže prijať ľubovoľný dostupný účastník. Potom, čo účastník prijme hovor pre všetkých, sa daný hovor presunie z okna Hovory pre všetkých do okna Ovládanie hovorov účastníka, ktorý prijal daný hovor. Ak má daný účastník aktívny hovor, po prijatí hovoru pre všetkých aplikácia Attendant Console daný hovor podrží.

Položka Hovory pre všetkých na tabuľke Detaily hovorov pre všetkých poskytuje nasledovné informácie:

- Číslo (východiskový bod), ktoré volajúci hovoru pre všetkých vytočil.
- Číslo a meno používateľa hovoru určeného pre všetkých.
- Čas označujúci, ako dlho sa daný hovor nachádza v rade.

### Príbuzné témy

- [Panel s ponukami, strana 1-12](#)
- [Používanie okna Ovládanie hovorov, strana 4-1](#)
- [Spracovanie hovorov, strana 2-1](#)

## Okno Rýchla voľba

Položky rýchlych volieb, ktoré sa konfigurujú pre jednotlivých účastníkov, sa zobrazujú na kartách skupín rýchlych volieb v okne Rýchla voľba. Každá položka rýchlej voľby zobrazuje nasledovné informácie:

- stav linky, ktorý označujú tie isté ikony, ktoré sa zobrazujú v okne Ovládanie hovorov (ďalšie informácie obsahuje [Tabuľka 1-1 na strane 1-9.](#));
- meno osoby;
- telefónne číslo;
- poznámky, ktoré predstavujú voliteľné pole.

**Príbuzné témy**

- [Panel s ponukami, strana 1-12](#)
- [Používanie okna Rýchla voľba, strana 5-1](#)
- [Spracovanie hovorov, strana 2-1](#)

## Okno Adresár

V okne Adresár sa zobrazuje stav linky, priezvisko, meno, telefónne číslo a oddelenie z adresára používateľov systému Cisco Unified CallManager. Konzola účastníka automaticky aktualizuje adresár v intervaloch, ktoré nakonfiguroval správca systému. Kliknutím na tlačidlo Znova načítať môžete adresár aktualizovať manuálne.

Pri vyhľadávaní v adresári zadaním mena, priezviska alebo oddelenia sa položky zobrazujú dynamicky podľa zadávaných kritérií. Ak chcete vykonať rozšírené vyhľadávanie, kliknite na tlačidlo Rozšírené vyhľadávanie a do zobrazených polí zadajte príslušné informácie o hľadanom používateľovi. Vyhľadané položky môžete usporiadať vzostupne alebo zostupne, alebo môžete určiť stav linky, ktorý označujú tie isté ikony, ktoré sa používajú v iných oknách.

**Príbuzné témy**





- [Panel s ponukami, strana 1-12](#)
- [Používanie okna Adresár, strana 6-1](#)
- [Spracovanie hovorov, strana 2-1](#)






## Stav hovoru/linky pre okná Ovládanie hovorov, Adresár a Rýchla voľba

Každá linka alebo tlačidlo linky operátora v okne Ovládanie hovorov označuje jeden z nasledovných stavov znázornených príslušnými ikonami, ktoré popisuje [Tabuľka 1-1](#).




**Tabuľka 1-1** Stav hovoru alebo linky

| Stav linky/hovoru             | Príslušná ikona   | Okno/tlačidlo Linka Operátora                                  |
|-------------------------------|---|--|
| Prichádzajúci hovor na linke. |    | Zobrazuje sa v okne Ovládanie hovorov, Adresár a Rýchla voľba. |
| Prichádzajúci hovor na linke. |    | Zobrazuje sa na tlačidle Linka operátora.                      |
| Linka je aktívna.             |   | Zobrazuje sa na tlačidle Linka operátora.                      |
| Linka je obsadená.            |  | Zobrazuje sa v okne Ovládanie hovorov, Rýchla voľba a Adresár. |

Tabuľka 1-1 Stav hovoru alebo linky (pokračovanie)

| Stav linky/hovoru  | Príslušná ikona   | Okno/tlačidlo Linka Operátora  |
|--|---|--|
| <p>Linka je podržaná.</p> <p>Pre tento stav sú k dispozícii tri ikony. Po podržaní hovoru sa zobrazí zelená ikona. Ak je hovor podržaný dlhšie než 60 sekúnd, zobrazí sa žltá ikona. Ak je hovor podržaný dlhšie než 120 sekúnd, zobrazí sa červená ikona.</p> <p>Časové hodnoty pre jednotlivé ikony môže zmeniť správca systému.</p> |    | <p>Zobrazuje sa v okne Ovládanie hovorov.</p>  |
| <p>Linka je neaktívna.</p>   |    | <p>Zobrazuje sa v okne Adresár a Rýchla voľba, ako aj na tlačidle Linka operátora.</p> |
| <p>Zdieľaná linka sa používa.</p> <p>Zdieľaná linka predstavuje to isté číslo na viacerých telefónoch. Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console nesmeruje hovory účastníkovi na zdieľanej linke v prípade, že sa niektorá zo zdieľaných liniek používa.</p>   |  | <p>Zobrazuje sa v okne Ovládanie hovorov.</p>  |

Tabuľka 1-1 Stav hovoru alebo linky (pokračovanie)

| Stav linky/hovoru  | Príslušná ikona   | Okno/tlačidlo Linka Operátora  |
|--|---|--|
| Stav linky je neznámy.   |  | Zobrazuje sa v okne Ovládanie hovorov, Rýchla voľba a Adresár, ako aj na tlačidle Linka operátora. |
| Stav linky označuje, že používateľ na zariadení Cisco Unified IP Phone nakonfiguroval presmerovanie všetkých hovorov do systému hlasových správ. |  | Zobrazuje sa v okne Adresár, ak je počet vyhľadávaných položiek menší než 10.                      |
| Stav linky označuje, že používateľ nakonfiguroval presmerovanie hovorov na konkrétne číslo.  |  | Zobrazuje sa v okne Adresár.   |

## Okno Zaparkované hovory

Toto okno obsahuje tabuľu Detaily zaparkovaných hovorov, na ktorej sa zobrazujú hovory, ktoré ste zaparkovali na klapke pre parkovanie hovorov. Hovor sa po zaparkovaní podrží, takže ho možno obnoviť z iného telefónu v systéme. Ak ste napríklad účastníkom aktívneho hovoru na telefóne, hovor môžete zaparkovať na klapku pre parkovanie hovorov, ako je napríklad klapka 1234. Používateľ iného telefónu môže potom daný hovor obnoviť vytočením klapky 1234.

Položka Zaparkované hovory na table Detaily zaparkovaných hovorov poskytuje nasledovné informácie:

- Číslo zaparkovaného hovoru.
- Klapka pre parkovanie hovorov, na ktorú ste zaparkovali hovor.
- Telefónne číslo účastníka, ktorý zaparkoval hovor.

Položka na table Detaily zaparkovaných hovorov môže vyzerat' nasledovne: „2000 na 4000 zaparkoval 3000“. Táto položka označuje, že účastník na čísle 3000 zaparkoval hovor na čísle 2000 na klapku vybranú v aplikácii Cisco Unified CallManager. V tomto prípade bol hovor zaparkovaný na klapke pre parkovanie hovorov s číslom 4000. Hovor na čísle 2000 zostáva podržaný, až kým ho používateľ neprijme alebo kým sa zaparkovaný hovor nevráti k účastníkovi.



### Poznámka

Aplikácia Cisco Unified CallManager vyberá klapku pre parkovanie hovorov, ktorá je založená na konfigurácii zadanej správcom v aplikácii Cisco Unified CallManager Administration.

V okne Zaparkovaný hovor môžete zobrazit' a prevziať všetky hovory zaparkované účastníkmi, ktorí sú pripojení k serveru účastníka. Nemôžete však zobrazit' a prevziať hovory, ktoré boli zaparkované skôr, než ste sa prihlásili ku konzole účastníka.

Ak používateľ neprijme hovor, ktorý je zaparkovaný na klapke pre parkovanie hovorov, zaparkovaný hovor zostane na danej klapke preddefinovaný čas (obyčajne 60 sekúnd), ktorý správca systému obvyčajne manuálne konfiguruje v aplikácii Cisco Unified CallManager Administration. Daný hovor sa potom automaticky obnoví na table Detaily ovládania hovorov.

Na manuálny návrat k zaparkovanému hovoru môžete použiť tlačidlo Návrat k zaparkovanému hovoru na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov, možnosť Návrat k zaparkovanému hovoru v kontextovej ponuke alebo v ponuke Akcie alebo klávesovú skratku pre návrat k zaparkovanému hovoru. Po obnovení zaparkovaného hovoru sa daný hovor zobrazí na table Detaily ovládania hovorov.

### Príbuzná téma

- [Používanie okna Zaparkované hovory, strana 7-1](#)
- [Spracovanie hovorov, strana 2-1](#)

## Panel s ponukami

Panel s ponukami umožňuje prejsť do režimu online alebo offline, odhlásiť sa, upravovať klávesové skratky, zmeniť veľkosť písma a farebnú schému konzoly, ovládať veľkosť a umiestnenie okien, vykonávať úlohy súvisiace s ovládaním hovorov a získať prístup k pomoci online.

### Príbuzná téma





- [Používanie panelu s ponukami, strana 3-1](#)

## Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov







Na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov sa zobrazuje skupina tlačidiel, pomocou ktorých možno vykonávať najbežnejšie úlohy súvisiace s ovládaním hovorov vykonávané účastníkom. Tlačidlá sú na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov aktívne len vtedy, ak pomocou nich možno vykonávať úlohy súvisiace s ovládaním hovorov. Po kliknutí na tlačidlo sa automaticky aktivujú príslušné položky ponúk na paneli s ponukami alebo v kontextovej ponuke.

Všetky úlohy súvisiace s ovládaním hovorov a ich príslušné tlačidlá popisuje [Tabuľka 1-2](#):




**Tabuľka 1-2** Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov

| Tlačidlá na paneli Ovládanie hovorov  | Úlohy súvisiace s ovládaním hovorov   |
|---|---|
| <br> | <p>Offline/Online</p> <p><b>Poznámka</b> Toto tlačidlo panelu Ovládanie hovorov je prepínacie, čo umožňuje kliknutím na jedno tlačidlo vykonávať dve úlohy súvisiace s ovládaním hovorov.</p> <p>Ďalšie informácie obsahujú nasledovné časti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Prihlásenie a prechod do režimu online</a>, strana 1-24.</li> <li>• <a href="#">Prechod do režimu offline, odhlásenie a ukončenie</a>, strana 1-26.</li> </ul> |
|    | <p>Volat'</p> <p>Ďalšie informácie nájdete v časti „<a href="#">Uskutočnenie hovoru</a>“ na strane 2-6.</p>   |
|    | <p>Prijat'</p> <p>Ďalšie informácie nájdete v časti „<a href="#">Prijatie hovoru</a>“ na strane 2-2.</p>  |



Tabuľka 1-2 Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov (pokračovanie)

| Tlačidlá na paneli Ovládanie hovorov   | Úlohy súvisiace s ovládaním hovorov   |
|--|---|
|   | <p>Zavesiť</p> <p>Ďalšie informácie nájdete v časti „Ukončenie hovoru“ na strane 2-5.</p>   |
| <br> | <p>Podržať/Obnoviť</p> <p><b>Poznámka</b> Toto tlačidlo panelu Ovládanie hovorov je prepínacie, čo umožňuje kliknutím na jedno tlačidlo vykonávať dve úlohy súvisiace s ovládaním hovorov.</p> <p>Ďalšie informácie obsahujú nasledovné časti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Podržanie hovoru, strana 2-3.</a></li> <li>• <a href="#">Návrat k podržanému hovoru (obnovenie), strana 2-4.</a></li> </ul> |
|    | <p>Prepoj</p> <p>Ďalšie informácie nájdete v časti „Prepojenie hovoru“ na strane 2-8.</p>   |
|   | <p>Konzultovať prepojenie</p> <p>Ďalšie informácie nájdete v časti „Konzultované prepojenie“ na strane 2-9.</p>   |
|   | <p>Priame prepojenie</p> <p>Ďalšie informácie nájdete v časti „Priame prepojenie“ na strane 2-11.</p>   |

Tabuľka 1-2 Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov (pokračovanie)

| Tlačidlá na paneli Ovládanie hovorov   | Úlohy súvisiace s ovládaním hovorov   |
|--|---|
|   | <p>Spojiť</p> <p>Ďalšie informácie nájdete v časti „<a href="#">Prepájanie hovorov</a>“ na strane 2-12.</p>   |
| <br> | <p>Parkuj/Návrat k zaparkovanému hovoru</p> <p><b>Poznámka</b> Túto úlohu súvisiacu s ovládaním hovorov možno vykonávať len vtedy, ak sa na serveri systému Cisco Unified CallManager pripojenom ku konzole účastníka používa verzia aplikácie Cisco Unified CallManager Release 3.3 alebo novšia. Ďalšie informácie vám poskytne správca systému.</p> <p>Tieto ikony sa na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov zobrazujú iba vtedy, ak na serveri pripojenom ku konzole účastníka používate aplikáciu Cisco Unified CallManager s verziou 3.3.</p> <p><b>Poznámka</b> Toto tlačidlo panelu Ovládanie hovorov je prepínacie, čo umožňuje kliknutím na jedno tlačidlo vykonávať dve úlohy súvisiace s ovládaním hovorov.</p> <p><b>Poznámka</b> Ak prijmete aktívny hovor na table Detaily hovoru, zobrazí sa ikona pre zaparkovanie hovoru a jej popis. Po zobrazení zaparkovaného hovoru na table Detaily zaparkovaných hovorov sa zobrazí ikona Návrat k zaparkovanému hovoru a jej popis.</p> <p>Ďalšie informácie obsahujú nasledovné časti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Odloženie hovoru, strana 2-14</a></li> <li>• <a href="#">Návrat k zaparkovanému hovoru, strana 2-16</a></li> </ul> |

Tabuľka 1-2 Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov (pokračovanie)

| Tlačidlá na paneli Ovládanie hovorov  | Úlohy súvisiace s ovládaním hovorov  |
|---|--|
|  | Konferencia<br><br>Ďalšie informácie nájdete v časti „ <a href="#">Iniciácia konferenčného hovoru ad hoc</a> “ na strane 2-13.         |
|  | Presmerovať hovor na hlasovú schránku<br><br>Pozrite časť „ <a href="#">Presmerovanie hovoru na hlasovú schránku</a> “ na strane 2-17. |

Umiestnenie panelu s nástrojmi môžete kedykoľvek zmeniť. Možné umiestnenia sú nasledovné:

- Naľavo – panel s nástrojmi sa zobrazí na ľavej strane okna aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Hore – panel s nástrojmi sa zobrazí medzi panelom s ponukami a oknom Ovládanie hovorov.
- Napravo – panel s nástrojmi sa zobrazí na pravej strane okna aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Dole – panel s nástrojmi sa zobrazí v ľavej spodnej časti okna aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console, pod stavovým riadkom.

**Tip**

Ak chcete zistiť, akú má tlačidlo funkciu, použite popis, ktorý sa zobrazí po podržaní ukazovateľa myši na tlačidlo.



Ak chcete zmeniť umiestnenie panelu s nástrojmi v okne, postupujte nasledovne:

### Postup

**Krok 1** Pravým tlačidlom myši kliknite na panel s nástrojmi Ovládanie hovorov a vyberte položku **Poloha**.

**Krok 2** Z nasledovného zoznamu vyberte polohu, v ktorej sa má panel s nástrojmi zobrazovať:

- Naľavo
- Hore
- Napravo
- Znížiť

Zmenili ste umiestnenie panelu s nástrojmi.

### Príbuzná téma

- [Spracovanie hovorov, strana 2-1](#)

## Kontextové ponuky

Každé okno obsahuje skupinu kontextových ponúk, ktoré sa zobrazujú po kliknutí pravým tlačidlom myši v okne. Tieto ponuky umožňujú vykonávať rôzne úlohy, ako je napríklad pridávanie položiek rýchlych volieb a zmena veľkosti písma.

### Príbuzné témy

- [Spracovanie hovorov, strana 2-1](#)
- [Používanie okna Ovládanie hovorov, strana 4-1](#)
- [Používanie okna Rýchla voľba, strana 5-1](#)
- [Používanie okna Adresár, strana 6-1](#)
- [Používanie okna Zaparkované hovory, strana 7-1](#)

## Stavový riadok

V stavovom riadku sa zobrazujú nasledovné informácie:

- Ikona pre prechod do popredia

Ikonu pre prechod do popredia zobrazuje [Obrázok 1-2](#).

**Obrázok 1-2** Ikona pre prechod do popredia



Keď je okno Ovládanie hovorov minimalizované alebo sa nachádza pod iným oknom, ikona pre prechod do popredia nachádzajúca sa v pravom dolnom rohu stavového riadku umožňuje rýchlo zobrazit' okno Ovládanie hovorov v prípade prijatia prichádzajúceho hovoru alebo uskutočnenia hovoru z telefónu účastníka.



### Poznámka

Ak chcete funkciu prechodu do popredia zapnúť alebo vypnúť, stlačte klávesy Alt + P.

- Stav ovládania hovorov (prepájanie, spustené ovládanie hovorov)
- Ikona stavu Offline/Online
- IP adresa alebo názov hostiteľa servera účastníka, ku ktorému je konzola účastníka pripojená

### Príbuzná téma

- [Rozhranie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console, strana 1-2](#)

## Číselník Volat'/Prepojit'/Konferencia

Prostredníctvom jedného z niekoľkých navzájom zameniteľných spôsobov môžete uskutočniť alebo prepojiť hovor, prípadne ho pridať do konferencie. Tieto úlohy môžete vykonať pomocou číselníka. Číselník obsahuje nasledovné položky:

- Pole, do ktorého možno zadať číslo, ktoré chcete vytočiť
- Tablu, pomocou ktorej možno vyhľadať používateľa v adresári
- Tlačidlo, ktoré umožňuje dokončiť transakciu (napríklad prepojiť hovor alebo vytvoriť konferenčný hovor)

### Príbuzná téma

- [Spracovanie hovorov, strana 2-1](#)

## Funkcie pre zjednodušenie ovládania

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console obsahuje funkcie, ktoré zrakovo postihnutým alebo nevidiacim používateľom pomáhajú pri používaní konzoly účastníka. Medzi tieto funkcie patrí podpora čítania obrazovky, zvukové upozornenia a navigačné skratky.

### Podpora čítania obrazovky

Používatelia môžu aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console používať spolu s funkciou čítania obrazovky, ako je napríklad súčasť JAWS. Funkcia čítania obrazovky poskytuje používateľovi informácie o stave konzoly účastníka, ako aj textové informácie uvedené v oknách konzoly účastníka.

### Zvukové upozornenia

Používatelia môžu aktívovať zvukové upozornenia, ktoré budú upozorňovať na prichádzajúce hovory (pre daného účastníka i hovory pre všetkých), ukončenie hovorov, zaparkovanie hovorov a uskutočnenie hovorov, ako aj označovať dobu podržania hovorov. Zvukové upozornenia sa počas udalosti hovoru ozývajú jedenkrát. Súbory zvukových upozornení sa nachádzajú v podpriechynku „audio“ aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console. Toto umiestnenie je v predvolenom nastavení „C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio“. Ak chcete zapnúť zvukové upozornenia, v dialógovom okne Nastavenia operátora začiarknite políčko **Zapnúť zvukové upozornenia**. Tóny zvukových upozornení popisuje [Tabuľka 1-3](#).

Tabuľka 1-3 Tóny zvukových upozornení

| Udalosť                          | Popis zvukového upozornenia                               |
|----------------------------------|---|
| Prichádzajúci hovor              | Zazvonenie  |
| Prichádzajúci hovor pre všetkých | Tri zazvonenia  |
| Zaparkovanie hovoru              | Zazvonenie nasledované tónom pripomínajúcim trenie kefkou |
| Ukončenie hovoru                 | Dutý úder   |
| Podržanie hovoru                 | Dva zostupné tóny   |
| Zmena ikony podržania na žltú    | Tri pomalé kliknutia a zazvonenie                         |
| Zmena ikony podržania na červenú | Šesť rýchlych kliknutí a zazvonenie                       |

Informácie o získaní prístupu k dialógovému oknu Nastavenia operátora nájdete v časti „[Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console](#)“ na strane 1-21.

### Hlásenia pre zjednodušenie ovládania

Ak chcete, aby sa v dialógových oknách zobrazovali informácie o konzole účastníka, ako sú napríklad informácie o aktivácii alebo deaktivácii ovládania hovorov, môžete zapnúť hlásenia pre zjednodušenie ovládania. Tieto hlásenia môže potom čítať funkcia čítania obrazovky, ktorú máte nainštalovanú v počítači. Ak chcete zapnúť hlásenia pre zjednodušenie ovládania, v dialógovom okne Nastavenia operátora začiarknite políčko **Zobraziť správy pre zjednodušenie ovládania**. Informácie o získaní prístupu k dialógovému oknu Nastavenia operátora nájdete v časti „[Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console](#)“ na strane 1-21.

### Podržanie hovoru pri aktívnom číselníku

Hovor môžete počas prepájania, konzultovaného prepájania alebo konferencie podržať, takže volajúci nebudú počuť funkciu čítania obrazovky, ktorú používate spolu s číselníkom alebo pri prehľadávaní adresára. Ak chcete hovor počas prepájania, konzultovaného prepájania alebo konferencie podržať, v dialógovom okne Nastavenia operátora začiarknite políčko **Podržať hovor, ak je číselník aktívny**. Informácie o získaní prístupu k dialógovému oknu Nastavenia operátora nájdete v časti „[Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console](#)“ na strane 1-21.

### Klávesové skratky

Klávesové skratky aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console umožňujú navigáciu v rozhraní aplikácie a vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov pomocou klávesnice. Pomocou klávesových skratiek môžete prechádzať medzi jednotlivými oknami konzoly účastníka, ako aj medzi poliami v každom okne. Pomocou klávesnice môžete tiež vykonávať všetky úlohy súvisiace s ovládaním hovorov. Ďalšie informácie nájdete v časti „[Používanie klávesových skratiek](#)“ na strane 2-18.

# Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console

Pri prvom spustení aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console je potrebné zadať alebo overiť informácie v dialógovom okne Nastavenia. Tieto informácie vám poskytne správca systému.

Ak chcete spustiť aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console, postupujte nasledovne:

### Postup

- Krok 1** Dvakrát kliknite na ikonu aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console na pracovnej ploche alebo kliknite na položku **Start (Štart) > Programs (Programy) > Cisco Unified CallManager Attendant Console**.

Ikonu aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console zobrazuje [Obrázok 1-3](#).

#### **Obrázok 1-3** Ikona aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console



- Krok 2** Pred prihlásením k počítaču kliknite na tlačidlo **Nastavenia**. Dialógové okno Nastavenia obsahuje kartu Základné a Rozšírené. Toto dialógové okno zobrazuje výzvu na zadanie nasledovných informácií na kartu Základné:
- Názov hostiteľa alebo IP adresa servera
  - Číslo vášho telefónu v adresári

- Krok 3** Príslušné informácie zadajte do jednotlivých polí.
- Krok 4** Ak nechcete nakonfigurovať nastavenia zobrazené na karte Rozšírené, kliknite na tlačidlo **OK**.

Na karte Rozšírené môžete nakonfigurovať zvonenie prehrávané pomocou zvukovej karty počítača, sledovanie pre prípad riešenia problémov alebo alternatívne nastavenia.

- Krok 5** Kliknite na kartu **Rozšírené**.

Informácie zadávané do polí na tejto karte vám poskytne správca systému.

- Krok 6** Ak chcete zmeniť cestu lokálneho súboru adresára, zadajte novú cestu do poľa Cesta k lokálnemu súboru adresára.




---

**Poznámka**

Lokálny súbor adresára, definovaný ako súbor zoznamu používateľov, obsahuje informácie adresára, ktoré sa zobrazujú v oknách.

---

- Krok 7** Ak chcete zmeniť interval, v ktorom konzola účastníka opätovne načítava súbor adresára, zadajte nový interval (v sekundách) do poľa Interval obnovenia adresára.

- Krok 8** Ak chcete zmeniť názov hostiteľa alebo IP adresu servera pre spracovanie hovorov, zadajte príslušné informácie do poľa Názov hostiteľa alebo adresa IP servera pre spracovanie hovorov.

- Krok 9** Do poľa Adresa IP lokálneho hostiteľa (pre stav liniek) zadajte lokálnu IP adresu konzoly účastníka.




---

**Poznámka**

Ak sú v počítači účastníka nainštalované sieťové karty, správca systému môže určiť IP adresu, z ktorej možno prijímať aktualizované informácie o stave liniek.

Ak správca z bezpečnostných dôvodov požaduje prijímanie informácií o stave liniek na určitom porte UDP, môže daný port UDP zadať vo formáte IP adresy do poľa Port v IP adrese lokálneho hostiteľa (pre stav liniek).

---

- Krok 10** Začiarknite políčko **Zapnúť trasovanie**.

- Krok 11** Ak chcete, aby konzola účastníka upozorňovala pomocou tónov s výstupom cez zvukovú kartu počítača na prijatie, parkovanie a podržanie hovorov, a aby označovala dobu podržania hovoru, začiarknite políčko **Zapnúť zvukové upozornenia**.
- Krok 12** Ak chcete, aby konzola účastníka zobrazovala dialógové okná s informáciami o jej stave, ako sú napríklad informácie o aktivácii alebo deaktivácii ovládania hovorov, začiarknite políčko **Zobraziť správy pre zjednodušenie ovládania**.

**Poznámka**

V stavovom riadku konzoly účastníka sa zobrazujú rovnaké informácie ako v hláseniach pre zjednodušenie ovládania. Hlásenia pre zjednodušenie ovládania môžete zapnúť aj v prípade, že používate funkciu čítania obrazovky, ktorá vás tak bude upozorňovať na stav konzoly účastníka.

- Krok 13** Ak chcete, aby konzola účastníka podržala hovory, keď je počas prepájania hovoru, konzultovaného hovoru alebo konferencie aktívny číselník, začiarknite políčko **Podržať hovor, ak je číselník aktívny**.

Ak je konzola tak nakonfigurovaná, volajúci bude pri podržanom hovore počuť hudbu.

**Poznámka**

Ak používate funkciu čítania obrazovky, môžete začiarknuť políčko **Podržať hovor, ak je číselník aktívny**, takže volajúci nebudú počuť funkciu čítania obrazovky, ktorú používate spolu s číselníkom alebo pri prehadzovaní adresára.

- Krok 14** Kliknite na tlačidlo **Uložiť**. Teraz sa môžete prihlásiť a prejsť do režimu online.

# Prihlásenie a prechod do režimu online

Pri prihlasovaní k počítaču účastníka je potrebné zadať meno používateľa a heslo, a vybrať jazyk, v ktorom sa má grafické používateľské rozhranie zobrazovať.

Ak sa chcete prihlásiť, prejsť do režimu online a spracovávať hovory, postupujte nasledovne:

## Postup

- 
- Krok 1** Ak ste tak ešte neurobili, dvakrát kliknite na ikonu Cisco Unified CallManager Attendant Console na pracovnej ploche alebo kliknite na položku **Start (Štart) > Programs (Programy) > Cisco Unified CallManager Attendant Console**.
- Krok 2** Po zobrazení výzvy zadajte do dialógového okna pre prihlásenie meno používateľa a heslo pre konzolu účastníka.



**Tip** Ak chcete tieto informácie uložiť, aby ste ich nemuseli zadávať pri každom prihlasovaní ku konzole účastníka, začiarknite políčko Zapamätať si meno používateľa a heslo.

---

- Krok 3** Pri prvom prihlásení ku konzole účastníka sa text v dialógovom okne pre prihlásenie zobrazí v jazyku, ktorý podporuje váš operačný systém. Môžete používať len jazyky, ktoré váš operačný systém podporuje. Ak zvolený jazyk nemožno zobraziť, obráťte sa na správcu systému.

Z rozbaľovacieho zoznamu Jazyk vyberte jazyk, v ktorom sa má grafické používateľské rozhranie zobrazovať.

V nasledovných dialógových oknách pre prihlásenie sa text bude automaticky zobrazovať v jazyku, ktorý ste vybrali pri predchádzajúcom prihlásení.



## Pozor

Ak sa po vybratí určitého jazyka text naďalej zobrazuje v angličtine, pozrite si pokyny v časti „Riešenie problémov“ na strane 9-1.

---



**Tip**

Ak si chcete prezrieť alebo zmeniť nastavenia nakonfigurované pre konzolu účastníka, kliknite na tlačidlo Nastavenia. Informácie o zmene nastavení nájdete v časti „Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console“ na strane 1-21.

**Krok 4** Kliknite na tlačidlo **Prihlásiť**.

Pri prihlásení aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console skontroluje informácie zadané v dialógovom okne Nastavenia.

Prihlásenie umožňuje používať aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console na prijímanie, uskutočňovanie a spracovávanie hovorov, zobrazenie stavu liniek, používanie adresára, ako aj na konfigurovanie a používanie položiek rýchlych volieb.

Vaše ID používateľa a heslo pre aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console nastavuje správca systému. Ak sa nemôžete prihlásiť, kontaktujte ho.

**Poznámka**

Konzola účastníka ukladá meno používateľa konzoly, ktorý konzolu účastníka v danom počítači používal naposledy.

**Krok 5** Na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov kliknite na tlačidlo **Online**, alebo vyberte položku **Súbor > Online**.

Pri prechode do režimu online sa farba šípok na tlačidlá zmení zo zelenej na bielu a položka ponuky Online sa zmení na položku Offline. Stavový riadok v spodnej časti konzoly označuje, že sa nachádzate v režime online.

Aplikácia Cisco Unified Telephony Call Dispatcher prijme informáciu o tom, že ste k dispozícii na prijímanie hovorov. V stavovom riadku by sa malo zobrazovať „Ovládanie hovorov je spustené“.

# Prechod do režimu offline, odhlásenie a ukončenie

Ak aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console nepoužívate, prejdite do režimu offline, aby aplikácia Cisco Unified Telephony Call Dispatcher rozpoznala, že nie ste k dispozícii na spracovávanie hovorov z čísel nakonfigurovaných pre danú konzolu účastníka. Nezabudnite, že na zariadení Cisco Unified IP Phone môžete naďalej prijímať hovory prichádzajúce na vaše osobné telefónne číslo.



## Poznámka

Tlačidlá a položky ponuky Online a Offline sa prispôbujú kontextu. Ak ste v režime online, zobrazuje sa tlačidlo a položka ponuky Offline. Ak ste v režime offline, zobrazuje sa tlačidlo a položka ponuky Online.

- Ak chcete na krátky čas prestať spracovávať hovory, kliknite na tlačidlo **Offline** na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov alebo vyberte položku **Súbor > Offline**.
- Ak chcete v spracovávaní hovorov pokračovať, kliknite na tlačidlo **Online** na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov alebo vyberte položku **Súbor > Online**.
- Ak chcete úplne ukončiť aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console a zatvoriť jej okno, vyberte položky **Súbor > Odhlásiť** alebo **Súbor > Skončiť**.

Ak vyberiete položku Súbor > Odhlásiť, aplikácia sa ukončí a automaticky sa zobrazí dialógové okno pre prihlásenie do aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console. Ak vyberiete položku Súbor > Skončiť, ukončíte tak aplikáciu a nezobrazí sa žiadne dialógové okno.



## Spracovanie hovorov

---

Pri spracovávaní hovorov pomocou aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console môžete používať myš, tlačidlá na paneli s nástrojmi, panel s ponukami, klávesové skratky alebo zariadenie Cisco Unified IP Phone, ktoré je k aplikácii Cisco Unified CallManager Attendant Console priradené na vykonávanie týchto funkcií.

Táto kapitola poskytuje nasledovné pokyny:

- [Prijatie hovoru, strana 2-2](#)
- [Podržanie hovoru, strana 2-3](#)
- [Návrat k podržanému hovoru \(obnovenie\), strana 2-4](#)
- [Ukončenie hovoru, strana 2-5](#)
- [Uskutočnenie hovoru, strana 2-6](#)
- [Prepojenie hovoru, strana 2-8](#)
- [Prepájanie hovorov, strana 2-12](#)
- [Iniciácia konferenčného hovoru ad hoc, strana 2-13](#)
- [Odloženie hovoru, strana 2-14](#)
- [Návrat k zaparkovanému hovoru, strana 2-16](#)
- [Presmerovanie hovoru na hlasovú schránku, strana 2-17](#)
- [Používanie klávesových skratiek, strana 2-18](#)

# Prijatie hovoru

Po prijatí prichádzajúceho hovoru pomocou aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console sa daný hovor zobrazí na table Detaily hovoru v okne Ovládanie hovorov. Hovory možno v okne Ovládanie hovorov prijímať spôsobmi, ktoré uvádza [Tabuľka 2-1](#). Hovory nemožno prijímať v okne Rýchla voľba alebo Adresár.



## Poznámka

Po prijatí nového hovoru sa aktívny hovor automaticky podrží.



## Poznámka

Ak chcete prijať hovor pre všetkých, prečítajte si časť „[Prijatie hovoru pre všetkých](#)“ na strane 8-2.

**Tabuľka 2-1** Prijatie hovoru

| Spôsob                              | Úloha   |
|-------------------------------------|---|
| Kontextová ponuka                   | Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor a vyberte položku <b>Prijat'</b> .  |
| Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov | Kliknite na tlačidlo <b>Prijat'</b> .   |
| Ponuka Akcie                        | Vyberte položku <b>Prijat'</b> .  |
| Použitie myši                       | Dvakrát kliknite na hovor v okne Ovládanie hovorov. Pomocou myši presuňte zvýraznený hovor na tlačidlo <b>Prijat'</b> .                     |
| Klávesová skratka                   | Stlačte klávesovú skratku, ktorá je nakonfigurovaná na prijatie hovoru. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka <b>Ctrl + A</b> . |
| Cisco Unified IP Phone              | Prijmite hovor pomocou zariadenia Cisco Unified IP Phone.   |

# Podržanie hovoru

Aktívny hovor môžete podržať, ak chcete prijať iný prichádzajúci hovor alebo skontrolovať dostupnosť určeného prijemcu. Po podržaní hovoru v okne Ovládanie hovorov sa v oblasti Stav hovoru zobrazí ikona podržania hovoru a na tlačidlo Linka operátora sa zobrazí aktívna ikona.

Hovory možno v okne Ovládanie hovorov podržať spôsobmi, ktoré uvádza [Tabuľka 2-2](#).



## Poznámka

Hovory nemožno podržať v okne Rýchla voľba alebo Adresár.

**Tabuľka 2-2 Podržanie hovoru**

| Spôsob                              | Úloha   |
|-------------------------------------|---|
| Kontextová ponuka                   | Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor a vyberte položku <b>Podrž.</b>   |
| Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov | Kliknite na hovor a potom na tlačidlo <b>Podrž.</b>   |
| Ponuka Akcie                        | Kliknite na hovor a z ponuky Akcie vyberte položku <b>Podrž.</b>  |
| Použitie myši                       | Pomocou myši presuňte aktívny hovor na tlačidlo <b>Podrž.</b><br>Dvakrát kliknite na aktívny hovor.   |
| Klávesová skratka                   | Kliknite na hovor a potom stlačte klávesovú skratku, ktorá je nakonfigurovaná na podržanie hovoru.<br>V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka <b>Ctrl + L</b> . |
| Cisco Unified IP Phone              | Podržte hovor pomocou zariadenia Cisco Unified IP Phone.  |

# Návrat k podržanému hovoru (obnovenie)

Pri návrate k podržanému hovoru sa opäť spojíte s volajúcim. Po návrate k podržanému hovoru v okne Ovládanie hovorov sa v stavovej oblasti zobrazí aktívna ikona a na tlačidlo Linka operátora sa zobrazí aktívna ikona.

K hovorom sa možno v okne Ovládanie hovorov vrátiť spôsobmi, ktoré uvádza [Tabuľka 2-3](#).



## Poznámka

K hovorom sa nemožno vrátiť v okne Rýchla voľba alebo Adresár.

**Tabuľka 2-3**    **Návrat k hovoru**

| Spôsob                              | Úloha   |
|-------------------------------------|---|
| Kontextová ponuka                   | Kliknite pravým tlačidlom myši na podržaný hovor a vyberte položku <b>Pokrač</b> .  |
| Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov | Kliknite na podržaný hovor a potom na tlačidlo <b>Pokrač</b> .  |
| Ponuka Akcie                        | Kliknite na podržaný hovor a z ponuky Akcie vyberte položku <b>Pokrač</b> .   |
| Použitie myši                       | Pomocou myši presuňte podržaný hovor na tlačidlo <b>Pokrač</b> na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov.<br>Dvakrát kliknite na podržaný hovor, čím sa k nemu vrátite.                     |
| Klávesová skratka                   | Kliknite na podržaný hovor a potom stlačte klávesovú skratku, ktorá je nakonfigurovaná na návrat k podržanému hovoru. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka <b>Ctrl + L</b> . |
| Cisco Unified IP Phone              | Vráťte sa k podržanému hovoru pomocou zariadenia Cisco Unified IP Phone.  |

# Ukončenie hovoru

Po odpojení hovoru pomocou aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console sa daný hovor odstráni z tably Detaily hovoru v okne Ovládanie hovorov. Hovory možno v okne Ovládanie hovorov ukončiť spôsobmi, ktoré uvádza [Tabuľka 2-4](#).



## Poznámka

Hovory nemožno ukončiť v okne Rýchla voľba alebo Adresár.

**Tabuľka 2-4**      **Ukončenie hovoru**

| Spôsob                              | Úloha  |
|-------------------------------------|--|
| Kontextová ponuka                   | Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor a vyberte položku <b>Zavesiť</b> .   |
| Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov | Kliknite na hovor a potom na tlačidlo <b>Zavesiť</b> .   |
| Ponuka Akcie                        | Kliknite na hovor a z ponuky Akcie vyberte položku <b>Zavesiť</b> .  |
| Použitie myši                       | Pomocou myši presuňte aktívny hovor na tlačidlo <b>Zavesiť</b> .   |
| Klávesová skratka                   | Kliknite na hovor a stlačte klávesovú skratku nakonfigurovanú na ukončenie hovoru. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka <b>Ctrl + H</b> . |
| Cisco Unified IP Phone              | Ukončíte hovor pomocou zariadenia Cisco Unified IP Phone.  |

# Uskutočnenie hovoru

Hovory môžete uskutočňovať, keď je v okne Ovládanie hovorov voľná linka. Môžete ich uskutočňovať aj pomocou položiek adresára alebo rýchlych volieb, prípadne môžete volať externé telefónne číslo. Hovory môžete uskutočňovať spôsobmi, ktoré uvádza [Tabuľka 2-5](#).

**Tabuľka 2-5 Uskutočnenie hovoru**

| Spôsob                              | Úloha   |
|-------------------------------------|---|
| Kontextová ponuka                   | Kliknite pravým tlačidlom myši na položku adresára alebo rýchlej voľby a vyberte položku <b>Volat'</b> .  |
| Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov | Kliknite na položku adresára alebo rýchlej voľby a potom na tlačidlo <b>Volat'</b> .  |
| Ponuka Akcie                        | Kliknite na položku adresára alebo rýchlej voľby a potom z ponuky Akcie vyberte položku <b>Volat'</b> .   |
| Použitie myši                       | Dvakrát kliknite na položku adresára alebo rýchlej voľby, čím sa dané číslo automaticky vytočí.<br><br>Presuňte položku adresára alebo rýchlej voľby na tlačidlo <b>Volat'</b> na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov alebo na tlačidlo <b>Linka operátora</b> v okne Ovládanie hovorov. |



Tabuľka 2-5 Uskutočnenie hovoru (pokračovanie)

| Spôsob                 | Úloha   |
|------------------------|---|
| Klávesová skratka      | <p>Kliknite na položku adresára alebo rýchlej voľby. Stlačte klávesovú skratku nakonfigurovanú na uskutočnenie hovoru a potom kliknite na tlačidlo <b>Volat'</b>.</p> <p>V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka <b>Ctrl + D</b>.</p> <p>Pomocou číselných klávesov na klávesnici počítača zadajte číslo, a potom stlačte kláves <b>Enter</b> alebo klávesovú skratku nakonfigurovanú na uskutočnenie hovoru. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka <b>Ctrl + D</b>.</p> <p>Ak máte nakonfigurovaných niekoľko tlačidiel Linka operátora, kliknite na jedno z nich, čím sa zdvihne slúchadlo. Potom pomocou číselníka alebo vybratím čísla z adresára zadajte telefónne číslo a kliknutím na tlačidlo <b>OK</b> alebo stlačením klávesu <b>Enter</b> dokončíte hovor.</p> <p>Ak chcete získať prístup k číselníku, stlačte klávesovú skratku nakonfigurovanú na uskutočnenie hovoru. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka <b>Ctrl + D</b>.</p> |
| Číselník               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vykonaňte jeden z nasledovných krokov:<br/>Na klávesnici počítača stlačte klávesy <b>Ctrl + D</b>.<br/>Z ponuky Akcie vyberte položku <b>Volat'</b>.</li> <li>2. Vykonaňte jeden z nasledovných krokov:<br/>Zadajte číslo, ktoré chcete vytočiť.<br/>Vyhľadajte v adresári číslo alebo používateľa, ktorého chcete kontaktovať. Kliknite na položku adresára.</li> <li>3. Kliknite na tlačidlo <b>Volat'</b> alebo stlačte kláves <b>Enter</b>.</li> </ol>  |
| Cisco Unified IP Phone | Vytočte číslo pomocou zariadenia Cisco Unified IP Phone.  |

# Prepojenie hovoru

Pri prepájaní aktívneho hovoru systém prepojí volajúceho s určenou osobou. Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console umožňuje hovor prepojiť, konzultovať jeho prepojenie alebo ho priamo prepojiť, ako je to uvedené v nasledovných častiach:

- [Prepojenie hovoru, strana 2-8](#)
- [Konzultované prepojenie, strana 2-9](#)
- [Priame prepojenie, strana 2-11](#)

Prepojiť, konzultovať prepojenie alebo priamo prepojiť hovor môžete v ľubovoľnom okne pomocou klávesových skratiek, kontextových ponúk, panelu s ponukami alebo myši.



## Poznámka

Ak sa zobrazia hlásenia týkajúce sa prepájania hovorov, pozrite časť „[Riešenie problémov](#)“ na strane 9-1.

# Prepojenie hovoru

Ak hovor prepojíte, pred jeho prepojením nemôžete vykonať konzultáciu s volanou osobou.

Ak chcete hovor prepojiť pomocou klávesnice Prepojiť, použite spôsoby, ktoré uvádza [Tabuľka 2-6](#).

**Tabuľka 2-6** *Prepojenie hovoru*

| Spôsob            | Úloha  |
|-------------------|--|
| Kontextová ponuka | Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť, pravým tlačidlom myši kliknite na položku rýchlej voľby alebo adresára a vyberte položku <b>Prepojiť</b> . |
| Použitie myši     | Hovor, ktorý chcete prepojiť, presuňte na položku rýchlej voľby alebo adresára.  |

Tabuľka 2-6 Prepojenie hovoru (pokračovanie)

| Spôsob                       | Úloha   |
|------------------------------|---|
| Predvolená klávesová skratka | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť.</li> <li>2. Stlačením klávesov na klávesnici počítača zadajte číslo, na ktoré chcete hovor prepojiť.</li> <li>3. Prepojenie dokončíte stlačením klávesov <b>Ctrl + X</b>.</li> </ol>  |
| Číselník                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vykonajte jeden z nasledovných krokov: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor, ktorý chcete prepojiť, a potom z kontextovej ponuky vyberte položku <b>Prepojiť</b>.</li> <li>Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť, a potom na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov kliknite na tlačidlo <b>Prepojiť</b>.</li> <li>Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť, a potom z ponuky Akcie vyberte položku <b>Prepojiť</b>.</li> <li>Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť, a potom stlačte klávesy <b>Ctrl + X</b>.</li> </ul> </li> <li>2. Po zobrazení klávesnice pre prepojenie hovoru zadajte číslo, na ktoré chcete hovor prepojiť.</li> <li>3. Kliknite na tlačidlo <b>OK</b>.</li> </ol> |

## Konzultované prepojenie

Konzultované prepojenie umožňuje spojiť sa s volanou osobou skôr, než jej prepojíte daný hovor. Ak chcete konzultovať prepojenie, použite spôsoby, ktoré uvádza [Tabuľka 2-7](#).

Tabuľka 2-7 Konzultované prepojenie

| Spôsob            | Úloha   |
|-------------------|---|
| Kontextová ponuka | Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť, pravým tlačidlom myši kliknite na položku rýchlej voľby alebo adresára a vyberte položku <b>Konzultované prepojenie</b> . |

Tabuľka 2-7 Konzultované prepojenie (pokračovanie)

| Spôsob                       | Úloha   |
|------------------------------|---|
| Predvolená klávesová skratka | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť.</li> <li>2. Stlačením klávesov na klávesnici počítača zadajte číslo, na ktoré chcete hovor prepojiť.</li> <li>3. Stlačte klávesy <b>Ctrl + T</b>.</li> </ol>  |
| Číselník                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vykonať jeden z nasledovných krokov: <ul style="list-style-type: none"> <li>Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor, ktorý chcete prepojiť, a potom z kontextovej ponuky vyberte položku <b>Konzultované prepojenie</b>.</li> <li>Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť, a potom na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov kliknite na tlačidlo <b>Konzultované prepojenie</b>.</li> <li>Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť, a potom z ponuky Akcie vyberte položku <b>Konzultované prepojenie</b>.</li> <li>Kliknite na hovor, ktorý chcete prepojiť, a potom stlačte klávesy <b>Ctrl + T</b>.</li> </ul> </li> <li>2. Po zobrazení klávesnice pre prepojenie hovoru zadajte číslo, na ktoré chcete hovor prepojiť.</li> <li>3. Kliknite na tlačidlo <b>OK</b>. Aktívny hovor sa podržal v okne Ovládanie hovorov.</li> <li>4. Spýtajte sa používateľa, či máte daný hovor prepojiť.</li> <li>5. Ak chcete prepojiť podržaný hovor, použite spôsoby uvedené v kroku 1.</li> </ol> |

## Priame prepojenie

Priame prepojenie umožňuje spojiť dva hovory do jedného. Ak chcete použiť funkciu priameho prepojenia, v okne Detaily hovoru musíte vybrať aktívny hovor a druhý hovor na tej istej linke.

Ak chcete priamo prepojiť hovor, použite spôsoby, ktoré uvádza [Tabuľka 2-8](#).

**Tabuľka 2-8 Priame prepojenie**

| Spôsob                                 | Úloha   |
|--|---|
| Kontextová ponuka                      | Podržaním klávesu Ctrl a kliknutím na hovory vyberte v okne Ovládanie hovorov hovory, ktoré chcete prepojiť, kliknite pravým tlačidlom myši a z kontextovej ponuky vyberte položku <b>Priame prepojenie</b> . |
| Panel s nástrojmi<br>Ovládanie hovorov | Podržte kláves Ctrl, kliknite na hovory, ktoré chcete prepojiť, a potom kliknite na tlačidlo <b>Priame prepojenie</b> .   |
| Ponuka Akcie                           | Podržte kláves Ctrl, kliknite na hovory, ktoré chcete prepojiť, a potom z ponuky Akcie vyberte položku <b>Priame prepojenie</b> .   |
| Predvolená<br>klávesová skratka        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podržte kláves Ctrl a kliknite na hovory, ktoré chcete prepojiť.</li> <li>2. Prepojenie dokončíte stlačením klávesov <b>Ctrl + R</b>.</li> </ol>                    |

# Prepájanie hovorov

Pri spojení hovoru sa zlúči skupina hovorov a účastník do konferencie. Ak chcete použiť túto funkciu, musíte vybrať aktívny hovor a ďalšie hovory na tej istej linke.

Hovory môžete spojiť spôsobmi, ktoré popisuje [Tabuľka 2-9](#).



## Poznámka

Informácie o zlúčení dvoch aktívnych hovorov bez účastníka nájdete v časti „Priame prepojenie“ na strane 2-11.

**Tabuľka 2-9** Prepájanie hovorov

| Spôsob                              | Úloha  |
|-------------------------------------|--|
| Kontextová ponuka                   | Podržaním klávesu Ctrl a kliknutím na hovory vyberte v okne Ovládanie hovorov hovory, ktoré chcete prepojiť, kliknite pravým tlačidlom myši a z kontextovej ponuky vyberte položku <b>Spojiť</b> . |
| Panel s nástrojmi Ovládanie hovorov | Podržte kláves Ctrl, kliknite na hovory, ktoré chcete prepojiť, a potom kliknite na tlačidlo <b>Spojiť</b> .   |
| Ponuka Akcie                        | Podržte kláves Ctrl, kliknite na hovory, ktoré chcete prepojiť, a potom z ponuky Akcie vyberte položku <b>Spojiť</b> .   |
| Predvolená klávesová skratka        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Podržte kláves Ctrl a kliknite na hovory, ktoré chcete prepojiť.</li> <li>2. Prepojenie dokončíte stlačením klávesov <b>Ctrl + J</b>.</li> </ol>         |

# Iniciácia konferenčného hovoru ad hoc

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console vám – ako správcovi konferencie – umožňuje vytvoriť konferenciu, ktorá nebola plánovaná. V konferencii ad hoc môžete zavolať a pridať do konferencie každého účastníka.

Konferenciu ad hoc môžete iniciovať v každom okne prostredníctvom spôsobov, ktoré uvádza [Tabuľka 2-10](#).



## Poznámka

Konferenciu ad hoc môžete iniciovať z ľubovoľného okna. Ak konferenciu prostredníctvom okna Rýchla voľba alebo Adresár vykonáte jedným z popísaných spôsobov, ako je napríklad kliknutie na tlačidlo Konferencia alebo vybratím položky ponuky Konferencia, účastník sa pridá do konferenčného hovoru a do konferencie sa pripojí používateľ, ktorý je vybraný v adresári alebo v skupine rýchlych volieb.

**Tabuľka 2-10** Iniciácia konferenčného hovoru ad hoc

| Spôsob                       | Úloha  |
|------------------------------|--|
| Kontextová ponuka            | Po vybratí hovoru, ktorý chcete pridať do konferencie, môžete kliknúť pravým tlačidlom myši na položku rýchlej voľby alebo adresára a vybrať položku <b>Konferencia</b> .  |
| Použitie myši                | Presuňte položku rýchlej voľby alebo adresára na tlačidlo <b>Konferencia</b> .   |
| Predvolená klávesová skratka | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prijmite hovor.</li> <li>2. Stlačením klávesov na klávesnici počítača zadajte číslo, ktoré chcete pridať do konferencie.</li> <li>3. Stlačením klávesov <b>Ctrl + N</b> iniciujete konferenčný hovor.</li> </ol> |

Tabuľka 2-10 Iniciácia konferenčného hovoru ad hoc (pokračovanie)

| Spôsob   | Úloha  |
|----------|--|
| Číselník | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vykonajte jeden z nasledovných krokov:<br/>           Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor a z kontextovej ponuky vyberte položku <b>Konferencia</b>.<br/>           Kliknite na príslušný hovor a potom na tlačidlo <b>Konferencia</b> na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov.<br/>           Kliknite na príslušný hovor a vyberte položku <b>Akcie &gt; Konferencia</b>.<br/>           Kliknite na príslušný hovor a na klávesnici počítača stlačte klávesy <b>Ctrl + N</b>.</li> <li>2. Po zobrazení klávesnice konferencie zadajte číslo používateľa, ktorého chcete pridať do konferencie. Kliknite na tlačidlo <b>OK</b>.</li> <li>3. Kliknite na tlačidlo <b>Konferencia</b> a vyberte položku <b>Akcie &gt; Konferencia</b> alebo na klávesnici počítača stlačte klávesy <b>Ctrl + N</b>.</li> </ol> |

## Odloženie hovoru

Funkcia Parkovanie hovoru umožňuje podržať hovor tak, aby ho bolo možné obnoviť na inom telefóne v systéme. Ak ste napríklad účastníkom aktívneho hovoru na telefóne, hovor môžete zaparkovať na klapku pre parkovanie hovorov, ako je napríklad klapka 1234. Používateľ iného telefónu môže potom daný hovor obnoviť vytočením klapky 1234.

Položka Zaparkované hovory na table Details zaparkovaných hovorov poskytuje nasledovné informácie:

- Číslo zaparkovaného hovoru
- Klapka pre parkovanie hovorov, na ktorú ste zaparkovali hovor
- Telefónne číslo účastníka, ktorý zaparkoval hovor



Položka na table Details zaparkovaných hovorov môže vyzeráť nasledovne: „2000 na 4000 zaparkoval 3000“. Táto položka označuje, že účastník na číse 3000 zaparkoval hovor na číse 2000 na klapku vybranú v aplikácii Cisco Unified CallManager. V tomto prípade bol hovor zaparkovaný na klapke pre parkovanie hovorov s číslom 4000. Hovor na číse 2000 zostáva podržaný, až kým ho používateľ neprijme alebo kým sa zaparkovaný hovor nevráti k účastníkovi.

**Poznámka**

Aplikácia Cisco Unified CallManager vyberá klapku pre parkovanie hovorov, ktorá je založená na konfigurácii zadanej správcom v aplikácii Cisco Unified CallManager Administration.

Ak chcete zaparkovať hovor, postupujte nasledovne.

**Postup**

- 
- Krok 1** Vykonajte jeden z nasledovných krokov:
- Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom z kontextovej ponuky vyberte položku **Parkov. hovor**.
  - Kliknite na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov kliknite na tlačidlo **Parkov. hovor**.
  - Kliknite na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom z ponuky Akcie vyberte položku **Parkov. hovor**.
  - Na klávesnici počítača stlačte klávesovú skratku, ktorá je nakonfigurovaná na zaparkovanie hovoru. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka **Ctrl + P**.
  - Hovor, ktorý chcete zaparkovať, presuňte z okna Ovládanie hovorov do okna Zaparkované hovory.
- Krok 2** V dialógovom okne sa zobrazí číslo, na ktoré sa hovor zaparkoval. Kliknite na tlačidlo **OK**.
- Zaparkovaný hovor sa zobrazí na table Details zaparkovaných hovorov.
- Krok 3** Kontaktujte používateľa, ktorý má obnoviť zaparkovaný hovor.
-

# Návrat k zaparkovanému hovoru

Ak používateľ neodpovie na hovor, ktorý je zaparkovaný na linke pre parkovanie hovorov, k danému hovoru sa môžete vrátiť.

V okne Zaparkovaný hovor môžete zobrazit' a prevziať všetky hovory zaparkované účastníkmi, ktorí sú pripojení k serveru účastníka. Nemôžete však zobrazit' a prevziať hovory, ktoré boli zaparkované skôr, než ste sa prihlásili ku konzole účastníka.

Ak sa chcete vrátiť k zaparkovanému hovoru, postupujte nasledovne.

## Postup

- 
- Krok 1** Ak používateľ neprijme daný hovor, vykonaním jedného z nasledovných krokov sa vráťte k zaparkovanému hovoru:
- Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom z kontextovej ponuky vyberte položku **Návrat k zaparkovanému hovoru**.
  - Kliknite na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov kliknite na tlačidlo **Návrat k zaparkovanému hovoru**.
  - Kliknite na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom z ponuky Akcie vyberte položku **Návrat k zaparkovanému hovoru**.
  - Na klávesnici počítača stlačte klávesovú skratku, ktorá je nakonfigurovaná na návrat k zaparkovanému hovoru. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka **Ctrl + P**.
- Krok 2** V zobrazenom dialógovom okne vyberte číslo v adresári, na ktoré sa má hovor obnoviť. Kliknite na tlačidlo **Návrat**.
- Aktívny hovor sa zobrazí na table Detaily ovládania hovorov.
- Krok 3** Upovedomte volajúceho na danú situáciu.
- 

## Alternatívne spôsoby (skratky)

- Na klávesnici počítača môžete stlačiť klávesy čísla v zozname pre hovor, ku ktorému sa chcete vrátiť, a potom stlačiť klávesovú skratku nakonfigurovanú na návrat k zaparkovanému hovoru. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka **Ctrl + P**. Zaparkovaný hovor sa automaticky obnoví na table Detaily ovládania hovorov.
- Vrátiť sa k zaparkovanému hovoru môžete aj tak, že daný zaparkovaný hovor presuniete z okna Zaparkované hovory na tlačidlo Linka operátora.

# Presmerovanie hovoru na hlasovú schránku

Ak chcete presmerovať hovor do systému hlasových správ, postupujte nasledovne:

- 
- Krok 1** Prijmite hovor.
- Krok 2** Vykonajte jeden z nasledovných krokov:
- Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor a z kontextovej ponuky vyberte položku **Hlasová schránka**.
  - Kliknite na tlačidlo **Hlasová schránka** na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov.
  - Z ponuky Akcie vyberte položku **Hlasová schránka**.
  - Na klávesnici počítača stlačte klávesovú skratku, ktorá je nakonfigurovaná na presmerovanie hovoru do systému hlasových správ. V predvolenom nastavení je táto klávesová skratka **Ctrl + O**.
- Krok 3** Hovor sa automaticky podrží, pričom sa zobrazí číselník. Zadáajte číslo osoby, ktorú chcete kontaktovať, a potom kliknite na tlačidlo **Volat'**.
- Krok 4** Na table Ovládanie hovorov sa zobrazí informácia o presmerovaní hovoru do systému hlasových správ. Počkajte, kým sa hovor nepresmeruje.
- Čas potrebný na presmerovanie hovoru do systému hlasových správ konfiguruje správca systému. Ak chcete tento čas zmeniť, obráťte sa na správcu systému.
-

# Používanie klávesových skratiek

Klávesové skratky nakonfigurované pre aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console umožňujú efektívne vykonávať úlohy súvisiace s ovládaním hovorov a pohybovať sa v používateľskom rozhraní tejto aplikácie. Pokyny pre vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov pomocou klávesových skratiek obsahuje [Tabuľka 2-11](#). Pokyny pre pohyb v rozhraní aplikácie pomocou klávesových skratiek obsahuje [Tabuľka 2-12](#).

**Tabuľka 2-11 Klávesové skratky pre ovládanie hovorov**

| Požadovaný výsledok                    | Predvolená skratka systému <sup>1</sup> | Skratka nakonfigurovaná účastníkom <sup>2</sup> |
|--|---|---|
| Prijatie hovoru                        | Ctrl + A                                |   |
| Uskutočnenie hovoru                    | Ctrl + D                                |   |
| Koniec                                 | Ctrl + H                                |   |
| Podržanie hovoru                       | Ctrl + L                                |   |
| Návrat k podržanému hovoru (obnovenie) | Ctrl + L                                |   |
| Zaparkovať hovor                       | Ctrl + P                                |   |
| Návrat k zaparkovanému hovoru          | Ctrl + P                                |   |
| Prepoj                                 | Ctrl + X                                |   |
| Konzultovať prepojenie                 | Ctrl + T                                |   |
| priame prepojenie                      | Ctrl + R                                |   |
| Spájať hovory                          | Ctrl + J                                |   |
| Konferenčný hovor                      | Ctrl + N                                |   |
| Presmerovať hovor na hlasovú schránku  | Ctrl + O                                |   |
| Zobrazenie klávesnice Zadať číslice    | Ctrl + S                                |   |

1. Predvolené klávesové skratky automaticky nastavuje konzola účastníka.
2. Ak chcete zmeniť predvolené skratky systému, zadajte klávesovú skratku, ktorú ste uviedli v stĺpci Skratka nakonfigurovaná účastníkom.



## Poznámka

Ak chcete zmeniť predvolené klávesové skratky, pozrite časť „[Vytváranie a úprava klávesových skratiek](#)“ na strane 3-2.

Tabuľka 2-12 Klávesové skratky pre navigáciu

| Požadovaný výsledok  | Systémová skratka |
|--|-------------------|
| Prechod z jedného okna do druhého  | Ctrl + F6         |
| Prechod do okna Ovládanie hovorov  | Ctrl + Shift + L  |
| Prechod do okna Hovory pre všetkých  | Ctrl + Shift + B  |
| Prechod do okna Adresár  | Ctrl + Shift + D  |
| Prechod do okna Zaparkované hovory   | Ctrl + Shift + P  |
| Prechod do okna Rýchle voľby   | Ctrl + Shift + S  |
| Prechod medzi bunkami v tabuľke  | Tabulátor         |
| Prechod do ďalšieho riadka v tabuľke   | Šípka nadol       |
| Prechod do predchádzajúceho riadka v tabuľke   | Šípka nahor       |
| Prechod do oblastí okna, vrátane posúvačov (ak ich okno obsahuje)  | Ctrl + tabulátor  |
| <p><b>Poznámka</b> Stlačenie klávesov Ctrl + tabulátor vykonáva rovnakú funkciu ako stlačenie tabulátora.</p> <p><b>Poznámka</b> Po prechode na posúvač okna Číselník je potrebné stlačiť tabulátor, aby ste mohli prejsť do poľa Zadajte číslo.</p> |                   |
| Posunutie nadol  | Šípka nadol       |
| <p><b>Poznámka</b> Pred posunutím nadol v okne sa uistite, že ste prešli na posúvač. Stláčajte klávesy Ctrl + tabulátor, až kým neprejdete na posúvač.</p>   |                   |
| Posunutie nahor  | Šípka nahor       |
| <p><b>Poznámka</b> Pred posunutím nahor v okne sa uistite, že ste prešli na posúvač. Stláčajte klávesy Ctrl + tabulátor, až kým neprejdete na posúvač.</p>   |                   |

**Tabuľka 2-12 Klávesové skratky pre navigáciu (pokračovanie)**

| <b>Požadovaný výsledok</b>  | <b>Systémová skratka</b> |
|---|--------------------------|
| <p>Prechod na ďalšiu kartu</p> <p><b>Poznámka</b> Pred prechodom na ďalšiu kartu v okne sa uistite, že ste prešli na kartu. Stláčajte klávesy Ctrl + tabulátor, až kým neprejdete na karty.</p>                 | Šípka doprava            |
| <p>Prechod na predchádzajúcu kartu</p> <p><b>Poznámka</b> Pred prechodom na predchádzajúcu kartu v okne sa uistite, že ste prešli na kartu. Stláčajte klávesy Ctrl + tabulátor, až kým neprejdete na karty.</p> | Šípka doľava             |
| <p>Umožňuje prejsť na komponenty v danom okne. Ak chcete prejsť na iné komponenty v okne, môže byť potrebné stlačiť klávesy Ctrl + tabulátor.</p>   | Tabulátor                |
| Aktivuje tlačidlá.  | Medzerník                |
| Umožňuje prejsť na pole Oddelenie v okne Číselník.  | Alt + C                  |
| Umožňuje prejsť do tabuľky Adresár v okne Číselník.   | Alt + T                  |
| Umožňuje prejsť do poľa Meno v okne Číselník.   | Alt + F                  |
| Umožňuje prejsť do poľa Priezvisko v okne Číselník.   | Alt + L                  |
| Umožňuje prejsť do poľa Číslo v okne Číselník.  | Alt + N                  |



# Používanie panelu s ponukami

---

Táto kapitola obsahuje nasledovné témy:

- [Používanie ponuky Súbor](#), strana 3-1
- [Používanie ponuky Upraviť](#), strana 3-2
- [Používanie ponuky Zobrazit'](#), strana 3-3
- [Používanie ponuky Akcie](#), strana 3-6
- [Používanie klávesnice Zadať číslice](#), strana 3-7
- [Používanie ponuky Pomoc](#), strana 3-8

## Používanie ponuky Súbor

Pomocou ponuky Súbor môžete prejsť do režimu online alebo offline, odhlásiť sa a ukončiť prácu s programom. Podrobné informácie o týchto úlohách nájdete v nasledovných častiach:

- [Prihlásenie a prechod do režimu online](#), strana 1-24
- [Prechod do režimu offline, odhlásenie a ukončenie](#), strana 1-26

# Používanie ponuky Upraviť

Pomocou ponuky Upraviť môžete vytvárať vlastné klávesové skratky, pridávať, upravovať a odstraňovať položky a skupiny rýchlych volieb, ako aj zobrazovať a upravovať nastavenia, čo predstavuje voliteľnú úlohu. Pozrite nasledovné časti:

- [Vytváranie a úprava klávesových skratiek, strana 3-2](#)
- [Vytváranie, úprava a odstraňovanie skupín a položiek rýchlych volieb, strana 3-3](#)
- [Zobrazenie a úprava nastavení, strana 3-3](#)

## Vytváranie a úprava klávesových skratiek

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console umožňuje vytvárať a upravovať klávesové skratky podľa vlastných požiadaviek, pričom ich nastavenia sa ukladajú pri ukončení konzoly účastníka. Klávesové skratky môžete vytvoriť pre všetky možnosti, ktoré sú dostupné prostredníctvom panela s ponukami.

Ak chcete vytvoriť a upraviť klávesové skratky, postupujte nasledovne:

### Postup

- 
- Krok 1** Z ponuky Upraviť vyberte položku **Klávesové skratky...**
  - Krok 2** V dialógovom okne vyberte v zozname v časti Príkazy požadovaný príkaz, pre ktorý chcete vytvoriť alebo upraviť klávesovú skratku.
  - Krok 3** Do poľa Kláves zadajte kláves, ktorý chcete použiť pre danú klávesovú skratku.
  - Krok 4** Začiarknite políčko **CTRL**, **SHIFT** alebo **ALT** (alebo kombináciu týchto políčok).
  - Krok 5** Kliknite na tlačidlo **Uložiť**, **Uložiť a zavrieť** alebo **Zrušiť**.




---

**Poznámka** Po kliknutí na tlačidlo Uložiť môžete vytvoriť alebo upraviť ďalšiu klávesovú skratku.

---

Po zatvorení dialógového okna sa daná klávesová skratka zobrazí vedľa položky v ponuke. Zobrazí sa aj v dialógovom okne nad poľom Kláves po vybratí príkazu v časti Príkazy.

---



## Vytváranie, úprava a odstraňovanie skupín a položiek rýchlych volieb

Informácie o vytváraní, úprave a odstraňovaní skupín a položiek rýchlych volieb prostredníctvom ponuky Upraviť nájdete v časti „[Používanie okna Rýchla voľba](#)“ na strane 5-1.

## Zobrazenie a úprava nastavení

Prostredníctvom ponuky Upraviť môžete vy alebo váš správca systému meniť nastavenia, ktoré ovplyvňujú možnosti používania aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console. Tieto nastavenia umožňujú konzole účastníka pracovať so serverom konzoly účastníka a s adresárom, ktorý poskytuje všetky informácie nachádzajúce sa v okne Adresár.

Spoločnosť Cisco odporúča meniť tieto nastavenia len na pokyn správcu systému. Ak chcete zobraziť a upraviť nastavenia, postupujte nasledovne:

### Postup

- 
- Krok 1** Z ponuky Upraviť vyberte položku **Nastavenia...**
- Krok 2** Informácie o konfigurovaní a zmene nastavení nájdete v časti „[Prvé spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console](#)“ na strane 1-21.
- 

## Používanie ponuky Zobrazit'

Prostredníctvom ponuky Zobrazit' môžete zmeniť veľkosť písma zobrazovaného v oknách alebo zmeniť farbu, v ktorej sa zobrazuje konzola. Pozrite nasledovné časti:

- [Zmena veľkosti písma, strana 3-4](#)
- [Zmena farebnej schémy, strana 3-5](#)
- [Uzamknutie veľkosti a rozloženia okna, strana 3-5](#)
- [Výber predvoleného rozloženia okna, strana 3-6](#)

## Zmena veľkosti písma

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console umožňuje zmeniť veľkosť písma tak, aby vyhovovala vašim požiadavkám. Môžete zmeniť písmo, ktoré sa zobrazuje vo všetkých oknách alebo len v určitom okne.

Ak chcete zmeniť veľkosť písma, ktoré sa zobrazuje v oknách, postupujte nasledovne:

### Postup

---

- Krok 1** V závislosti od požiadaviek vykonajte jednu z nasledovných úloh:
- Ak chcete zmeniť veľkosť písma, ktoré sa zobrazuje vo všetkých oknách, v ponuke **Zobrazit'** vyberte položku **Veľkosť písma**.
  - Ak chcete zmeniť veľkosť písma, ktoré sa zobrazuje v určitom okne, kliknite pravým tlačidlom na dané okno a z kontextovej ponuky vyberte položku **Veľkosť písma**.
- Krok 2** Vyberte jednu z nasledovných možností:
- Najväčšie
  - Väčšie
  - Stredné
  - Najmenšie
  - Menšie
- V okne (oknách) sa zmení veľkosť písma.
-

## Zmena farebnej schémy

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console umožňuje zmeniť farebnú schému konzoly účastníka tak, aby vyhovovala vašim požiadavkám. Pri prvom použití konzoly účastníka sa zobrazuje predvolená farebná schéma pozostávajúca z modrej a bielej farby.

Ak chcete zmeniť zobrazovanú farebnú schému, postupujte nasledovne:

### Postup

---

**Krok 1** Z ponuky Zobrazit' vyberte položku **Farebné schémy**.

**Krok 2** Vyberte jednu z nasledovných možností:

- Predvolená (modrá a biela farba)
- Hnedá
- Smaragdová
- Sivá
- Kontrast (biela farba na svetlosivom pozadí)

V konzole účastníka sa zmení farebná schéma.

---

## Uzamknutie veľkosti a rozloženia okna

Vybratím položky **Zobrazit' > Zamknúť okná** môžete uzamknúť veľkosť a rozloženie okna. Táto akcia zabezpečí, že veľkosť okna sa nezmení a okno sa zobrazí presne tak, ako to požadujete.



**Tip**

Ak chcete rozloženie odomknúť, vyberte položku **Zobrazit' > Odomknúť okná**.

---



**Tip**

Možnosť Predvolené rozloženie okna môžete vybrať aj v prípade, že ste zamkli umiestnenie okna, pričom okno zostane uzamknuté.

---

## Výber predvoleného rozloženia okna

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console umožňuje maximalizovať a minimalizovať všetky zobrazené okná. Ak rozloženie okien zmeníte na predvolené nastavenie, okno aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console sa môže zobraziť ako zmenšené, pričom bude obsahovať tri okná, panel s ponukami, panel s nástrojmi Ovládanie hovorov a stavový riadok.



### Poznámka

Ak minimalizujete okno skôr, než vyberiete možnosť Predvolené rozloženie okna, okno sa po výbere tejto položky maximalizuje.

Ak vykonáte zmeny veľkosti písma a farebnej schémy skôr, než vyberiete možnosť Predvolené rozloženie okna, tieto zmeny sa po vybratí tejto položky zachovávajú.

Ak chcete rozloženie okna zmeniť na predvolené nastavenie, vyberte položku **Upraviť > Predvolené rozloženie okna**.

## Používanie ponuky Akcie

Ponuka Akcie umožňuje vykonávať úlohy súvisiace s ovládaním hovorov. Informácie o vykonávaní úloh súvisiacich s ovládaním hovorov prostredníctvom ponuky Akcie nájdete v časti „[Spracovanie hovorov](#)“ na strane 2-1.



### Poznámka

V dialógovom okne sa zobrazujú len aktivované možnosti, ktoré možno použiť. Ak je niektorá z možností vypnutá, nemožno ju použiť.

# Používanie klávesnice Zadať číslce

Po zaznení automatizovanej hlasovej výzvy, ako je napríklad systém Cisco Unified IP AutoAttendant, ktorá požaduje vykonanie úlohy pomocou zariadenia Cisco Unified IP Phone alebo číselnej klávesnice počítača účastníka, na vykonanie danej úlohy musíte použiť klávesnicu Zadať číslce.

## Príklad: Použitie klávesnice Zadať číslce

Ak uskutočníte hovor do inej spoločnosti a automatizovaný hlasový systém vás požiada o stlačenie klávesu 1 pre vytočenie klapky, musíte jedným z nasledovných spôsobov zobrazíť klávesnicu a potom zadať číslce 1.



### Tip

Pri používaní klávesnice Zadať číslce môžete klikat' myšou alebo stláčať klávesy na klávesnici.

Ak chcete použiť klávesnicu Zadať číslce, postupujte nasledovne:

## Postup

- Krok 1** Ak chcete zobrazíť klávesnicu Zadať číslce, vykonajte jednu z nasledovných úloh:
  - a. Vyberte položku **Akcie > Zadať číslce**.
  - b. Stlačte klávesy **Ctrl + S**.
- Krok 2** Po zobrazení klávesnice Zadať číslce vykonajte jednu z nasledovných úloh:
  - a. Ak odosielate hovor do systému hlasových správ, zadajte číslo používateľa z adresára a potom do zobrazeného poľa zadajte príslušné alfanumerické znaky, ktoré požaduje automatizovaný hlasový systém.
  - b. Ak vytočíte externé číslo a ozve sa automatizovaný hlasový systém, zadajte do zobrazeného poľa príslušné alfanumerické znaky alebo symboly, ktoré požaduje automatizovaný hlasový systém.
- Krok 3** Po dokončení úloh kliknite na tlačidlo **Zavrieť**.

## Alternatívne spôsoby (skratky)

Číslce môžete zadávať aj bez použitia klávesnice Zadať číslce. Keď sa ozve automatizovaný hlasový systém, stlačte na klávesnici počítača príslušné klávesy a potom stlačte klávesy **Ctrl + S**.

# Používanie ponuky Pomoc

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console poskytuje pomoc online a jednoduchý prístup k aktualizovaným doplnkom konzoly účastníka. Ak sa po prihlásení zobrazí hlásenie s informáciou o tom, že sa nemožno pripojiť na server, musíte konzolu účastníka inovovať na verziu, ktorá je dostupná prostredníctvom aplikácie Cisco Unified CallManager Administration. Po spustení procesu aktualizácie prostredníctvom ponuky Pomoc požiadajte správcu systému o informácie týkajúce sa spôsobu dokončenia procesu aktualizácie.

Ak chcete získať prístup k pomoci online a k informáciám o verzii konzoly a servera, postupujte nasledovne:

## Postup

---

**Krok 1** Ak chcete získať prístup k pomoci online, vyberte položku **Pomoc > Cisco Unified CallManager Attendant Console Help**.

Zobrazí sa pomoc online.

**Krok 2** Vybratím položky **Pomoc > Čo je Cisco Unified CallManager Attendant Console** vykonajte jednu z nasledovných úloh:

- Získajte informácie o verzii konzoly účastníka a servera, ku ktorému je konzola účastníka pripojená.

Po získaní týchto informácií kliknite na tlačidlo **OK**.

- Vykonajte aktualizáciu na najnovšiu verziu konzoly účastníka.

Po zobrazení výzvy kliknite na tlačidlo **Áno**, čím potvrdíte spustenie aktualizácie. Počkajte na načítanie okna Inštalácia aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console a vykonajte inováciu podľa pokynov na obrazovke alebo požiadajte správcu systému o informácie pre vykonanie tejto úlohy.

---



# Používanie okna Ovládanie hovorov

---

Ak uskutočníte alebo prijmete hovor, na table Detaily hovoru v okne Ovládanie hovorov sa zobrazí stav hovoru, číslo z adresára prichádzajúceho hovoru, meno osoby (ak je k dispozícii), číslo operátora z adresára a čas, ktorý uplynul od začiatku hovoru.

Táto časť popisuje nasledovné témy:

- [Uskutočňovanie hovorov z okna Ovládanie hovorov, strana 4-2](#)
- [Vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov z okna Ovládanie hovorov, strana 4-3](#)

# Uskutočňovanie hovorov z okna Ovládanie hovorov

Ak chcete uskutočniť hovor z okna Ovládanie hovorov, postupujte nasledovne:

## Postup

---

- Krok 1** Kliknite na tlačidlo **Linka operátora** v pravom hornom rohu, ktoré označuje číslo z adresára pre telefón Cisco Unified IP Phone riadený aplikáciou Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Krok 2** V dialógovom okne Zadajte číslo zadajte číslo, ktoré chcete vytočiť, alebo vyberte číslo zo zoznamu adresára.
- Krok 3** Ak chcete uskutočniť hovor, kliknite na tlačidlo **OK** alebo stlačte kláves **Enter**.
- 



## Tip

Ak chcete uskutočniť hovor na číslo rýchlej voľby alebo položky adresára, presuňte danú rýchlu voľbu alebo položku adresára na tlačidlo Linka operátora, ktoré sa nachádza v pravom hornom rohu okna Ovládanie hovorov.

---



# Vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov z okna Ovládanie hovorov

Z okna Ovládanie hovorov môžete vykonávať nasledovné úlohy súvisiace s ovládaním hovorov:

- Prijat' hovor
- Podržať/obnoviť hovor
- Prepojiť hovor, konzultovať prepojenie hovoru alebo priamo prepojiť hovor
- Presmerovať hovor na hlasovú schránku
- Pridať hovor do konferencie
- Spájať hovory
- Zaparkovať hovor

Ďalšie informácie o vykonávaní týchto úloh z okna Ovládanie hovorov nájdete v časti „[Spracovanie hovorov](#)“ na strane 2-1.





## Používanie okna Rýchla voľba

---

Táto kapitola popisuje nasledovné úlohy:

- [Pridanie skupiny rýchlych volieb, strana 5-2](#)
- [Premenovanie skupiny rýchlych volieb, strana 5-3](#)
- [Odstránenie skupiny rýchlych volieb, strana 5-3](#)
- [Pridanie položky rýchlej voľby, strana 5-4](#)
- [Úprava položky rýchlej voľby, strana 5-5](#)
- [Odstránenie položky rýchlej voľby, strana 5-6](#)
- [Používanie položiek rýchlych volieb na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov, strana 5-7](#)

Položky rýchlej voľby môžete usporiadať do skupín rýchlych volieb, ktoré sa v okne Rýchla voľba zobrazujú ako samostatné karty. Tieto karty možno zobrazovať na sebe, môžete ich preto vytvoriť ľubovoľný počet. Rovnako môžete aj do skupín pridávať ľubovoľný počet položiek.

Skôr, než môžete použiť položky rýchlych volieb na vykonanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov, musíte pridať najmenej jednu skupinu rýchlych volieb a pridať do nej najmenej jednu položku, alebo premenovať kartu Vzorová skupina a potom do nej pridať položky. Ďalšie informácie nájdete v časti „[Premenovanie skupiny rýchlych volieb](#)“ na strane 5-3.



### Tip

Prostredníctvom kliknutia pravým tlačidlom myši na okno Rýchla voľba môžete rýchlo pridať, upraviť alebo odstrániť skupinu rýchlych volieb.

# Pridanie skupiny rýchlych volieb

Položky rýchlych volieb možno usporiadať tak, že ich zahrniete do skupín rýchlych volieb. Môžete napríklad pridať skupinu s názvom „Ľudské zdroje“ a pridať do nej pracovníkov z tohto oddelenia ako položky rýchlej voľby.



## Poznámka

Počet pridávaných skupín rýchlych volieb je neobmedzený, pretože aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console môže jednotlivé skupiny v okne Rýchla voľba ukladať na seba.

Skupiny rýchlych volieb sa nezobrazujú v abecednom poradí, ale v poradí, v akom ste ich pridali do okna Rýchla voľba. Ak napríklad vytvoríte najprv skupinu rýchlych volieb s názvom „Vývoj“ a potom skupinu s názvom „Ľudské zdroje“, skupina „Vývoj“ sa bude zobrazovať naľavo, pretože ste ju vytvorili ako prvú.

Ak chcete do okna Rýchla voľba pridať skupinu rýchlych volieb, postupujte nasledovne:

## Postup

- Krok 1** Vykonať jednu z nasledovných dvoch úloh:
  - V okne Rýchla voľba kliknite pravým tlačidlom myši a z kontextovej ponuky vyberte príkaz **Nová skupina rýchlych volieb...**
  - Z ponuky Upraviť vyberte položku **Rýchle voľby > Nová skupina rýchlych volieb...**
- Krok 2** V dialógovom okne zadajte do poľa Názov skupiny nový názov skupiny a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Dialógové okno sa automaticky zatvorí a v okne Rýchla voľba sa zobrazia nové karty.
- Krok 3** Teraz môžete skupinu rýchlych volieb premenovať, odstrániť alebo pridať do nej nové položky.

## Prenenovanie skupiny rýchlych volieb

Skupinu rýchlych volieb môžete kedykoľvek a z ľubovoľného dôvodu premenovať. Môžete premenovať skupinu s názvom „Vzorová skupina“, ktorá sa automaticky zobrazila v okne Rýchla voľba po prihlásení ku konzole účastníka.

Ak chcete premenovať skupinu rýchlych volieb, postupujte nasledovne:

### Postup

---

- Krok 1** Kliknite na kartu skupiny rýchlych volieb, ktorú chcete premenovať.
- Krok 2** V okne Rýchla voľba kliknite pravým tlačidlom myši a z kontextovej ponuky vyberte príkaz **Prenenovať skupinu rýchlych volieb**.
- Krok 3** V dialógovom okne zadajte do poľa Názov skupiny nový názov skupiny a kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Dialógové okno sa automaticky zatvorí a premenovaná karta sa zobrazí v okne Rýchla voľba.

---

## Odstránenie skupiny rýchlych volieb

Skupinu rýchlych volieb môžete kedykoľvek a z ľubovoľného dôvodu odstrániť. Nezabudnite, že po odstránení skupiny rýchlych volieb sa odstránia aj všetky položky, ktoré boli pridané do danej skupiny.

Ak chcete odstrániť skupinu rýchlych volieb, postupujte nasledovne:

### Postup

---

- Krok 1** Kliknite na kartu skupiny rýchlych volieb, ktorú chcete odstrániť.
- Krok 2** Vykonajte jednu z nasledovných dvoch úloh:
- V okne Rýchla voľba kliknite pravým tlačidlom myši a z kontextovej ponuky vyberte príkaz **Odstrániť skupinu rýchlych volieb**.
  - Z ponuky Upraviť vyberte položku **Rýchle voľby > Odstrániť skupinu rýchlych volieb**.
- Krok 3** Po zobrazení výzvy na potvrdenie odstránenia skupiny kliknite na tlačidlo **Áno**, **Nie** alebo **Zrušiť**.

**Pozor**

Kliknutím na tlačidlo **Áno** sa odstránia všetky položky rýchlych volieb v danej skupine rýchlych volieb.

Po kliknutí na tlačidlo **Áno** sa daná karta odstráni z okna Rýchla voľba.

**Tip**

Po kliknutí na kartu skupiny rýchlych volieb sa jej názov zobrazí v hornom ľavom rohu okna Rýchla voľba.

## Pridanie položky rýchlej voľby

Položky rýchlych volieb zahŕňajú meno, telefónne číslo a poznámky o osobe, ktorú ste pridali do skupiny rýchlych volieb. Po pridaní položiek rýchlych volieb môžete rýchlo uskutočňovať hovory, prepájať hovory, vykonávať konzultované prepojenia a vytvárať konferencie s osobou, ktorá je priradená k danej položke rýchlej voľby.

Zadanie informácií do poľa Poznámky sa síce nevyžaduje, no aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console vyžaduje, aby ste pre každú položku rýchlej voľby zadali meno a telefónne číslo.

Ak chcete do okna Rýchla voľba pridať položku rýchlej voľby, postupujte nasledovne:

### Postup

- Krok 1** Kliknite na kartu skupiny rýchlych volieb, do ktorej chcete pridať položku.
- Krok 2** Vykonajte jednu z nasledovných dvoch úloh:
  - V okne Rýchla voľba kliknite pravým tlačidlom myši a z kontextovej ponuky vyberte príkaz **Pridať rýchlu voľbu...**
  - Z ponuky **Upraviť** vyberte položku **Rýchle voľby > Pridať rýchlu voľbu...**
- Krok 3** Po zobrazení dialógového okna zadajte do príslušných polí meno, telefónne číslo a ľubovoľné poznámky.
- Krok 4** Kliknite na tlačidlo **Uložiť** alebo **Uložiť a zavrieť**.

**Poznámka**

Po kliknutí na tlačidlo Uložiť môžete do danej skupiny rýchlych volieb okamžite pridať ďalšiu položku rýchlej voľby.

Dialógové okno sa zatvorí a položka rýchlej voľby sa zobrazí v okne Rýchla voľba.

**Tip**

Ak chcete, položku rýchlej voľby môžete pridať tak, že pomocou myši presuniete položku adresára z okna Adresár do okna Rýchla voľba.

## Úprava položky rýchlej voľby

Meno, telefónne číslo alebo poznámky v položke rýchlej voľby môžete kedykoľvek a z ľubovoľného dôvodu upraviť. Zadanie informácií do poľa Poznámky sa síce nevyžaduje, no aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console vyžaduje, aby ste pre každú položku rýchlej voľby zadali meno a telefónne číslo.

Ak chcete upraviť skupinu rýchlych volieb, postupujte nasledovne:

### Postup

- Krok 1** Kliknite na kartu skupiny rýchlych volieb, v ktorej chcete upraviť položku.
- Krok 2** Kliknite na položku rýchlej voľby, ktorú chcete aktualizovať.
- Krok 3** Vykonať jednu z nasledovných dvoch úloh:
  - V okne Rýchla voľba kliknite pravým tlačidlom myši a z kontextovej ponuky vyberte príkaz **Upraviť rýchlu voľbu**.
  - Z ponuky Upraviť vyberte položku **Rýchle voľby > Upraviť rýchlu voľbu**.
- Krok 4** Po zobrazení dialógového okna upravte meno, telefónne číslo a ľubovoľné poznámky, ktoré ste predtým zadali do príslušných polí.
- Krok 5** Ak chcete dané informácie uložiť, kliknite na tlačidlo **Uložiť**.

Dialógové okno sa automaticky zatvorí a aktualizovaná položka rýchlej voľby sa zobrazí v okne Rýchla voľba.

# Odstránenie položky rýchlej voľby

Položku rýchlej voľby môžete kedykoľvek a z ľubovoľného dôvodu odstrániť. Po odstránení položky rýchlej voľby sa odstráni celá daná položka. Nemôžete odstrániť len niektoré polia v položke. Ak chcete odstrániť poznámky, ktoré sú jediným polom, z ktorého môžete odstrániť informácie, zväzťe vykonanie úpravy danej položky rýchlej voľby.

Po odstránení položky rýchlej voľby sa neodstráni celá skupina rýchlych volieb. Ak chcete odstrániť skupinu rýchlych volieb, postupujte nasledovne:

## Postup

- 
- Krok 1** Kliknite na kartu skupiny rýchlych volieb, v ktorej chcete odstrániť položku.
  - Krok 2** Kliknite na položku rýchlej voľby, ktorú chcete odstrániť.
  - Krok 3** Vykonajte jednu z nasledovných dvoch úloh:
    - V okne Rýchla voľba kliknite pravým tlačidlom myši a z kontextovej ponuky vyberte príkaz **Odstrániť rýchlu voľbu**.
    - Z ponuky Upraviť vyberte položku **Rýchle voľby > Odstrániť rýchlu voľbu**.
  - Krok 4** Po zobrazení výzvy na potvrdenie odstránenia položky kliknite na tlačidlo **Áno**, **Nie** alebo **Zrušiť**.

Po kliknutí na tlačidlo Áno sa daná položka rýchlej voľby odstráni z okna Rýchla voľba.
- 

# Usporiadanie položiek v skupine rýchlych volieb

Položky rýchlych volieb možno usporiadať podľa názvu tak, že v okne Rýchla voľba kliknete na záhlavie stĺpca Meno. Šípka nahor zobrazená v záhlaví označuje, že položky sú usporiadané vzostupne. Šípka nadol zasa označuje, že položky sú usporiadané zostupne.



# Používanie položiek rýchlych volieb na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov

Nasledovné úlohy súvisiace s ovládaním hovorov ovplyvňujú používateľa, teda položku rýchlej voľby zobrazenú v okne Rýchla voľba:

- Uskutočnenie hovoru s používateľom
- Prepojenie hovoru v okne Ovládanie hovorov používateľovi
- Konzultácia s používateľom a následné prepojenie hovoru v okne Ovládanie hovorov danému používateľovi
- Pripojenie používateľa do konferencie v okne Ovládanie hovorov
- Prepojenie hovoru v okne Ovládanie hovorov do systému hlasových správ používateľa

Ďalšie informácie o vykonávaní týchto úloh, ktoré súvisia s ovládaním hovorov, nájdete v časti „[Spracovanie hovorov](#)“ na strane 2-1.

■ Používanie položiek rýchlych volieb na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov



## Používanie okna Adresár

Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console poskytuje adresár, ktorý predstavuje zoznam telefónnych klapiek v systéme. Tento adresár môžete používať na vyhľadávanie čísel a na uskutočňovanie hovorov, prípadne na určenie, či sa určitý telefón používa.

Adresár aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console používa adresár (zoznam) používateľov aplikácie Cisco Unified CallManager, ktorý ste definovali na karte Rozšírené v dialógovom okne Nastavenia. Môžete vyhľadať každého používateľa, ktorý je uvedený v oblasti Používateľ aplikácie Cisco Unified CallManager Administration. Adresár aplikácie Cisco Unified CallManager spravuje správca systému. Ak chcete do adresára pridať osoby alebo ďalšie informácie, požiadajte správcu systému o aktualizáciu databázy.

Okno Adresár poskytuje nasledovné informácie:

- Stav – zobrazuje informáciu o tom, či je linka nečinná, zvoní, je aktívna alebo neznáma.
- Telefón – zobrazuje telefónnu klapku.
- Meno, Priezvisko a Oddelenie – zobrazujú ďalšie informácie o telefónnej klapke. Ak je niektoré z týchto polí prázdne, správca systému nezadal príslušné informácie v oblasti Používateľ v aplikácii Cisco Unified CallManager Administration. Správca systému môže tieto polia aktualizovať.

Táto časť obsahuje nasledovné témy:

- [Vyhľadanie konkrétneho mena v adresári, strana 6-2](#)
- [Opätovné načítanie adresára, strana 6-3](#)
- [Usporiadanie adresára, strana 6-3](#)
- [Zmena usporiadania stĺpcov v okne Adresár, strana 6-3](#)
- [Používanie položiek adresára na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov, strana 6-4](#)

# Vyhľadanie konkrétneho mena v adresári

Na vyhľadanie konkrétneho mena v adresári môžete použiť pole Meno, pole Priezvisko alebo rozbaľovací zoznam Oddelenie. Ak chcete rýchlo získať prístup k informáciám o osobe, skúste najprv použiť rozbaľovací zoznam Oddelenie (ak ho možno použiť), a potom vyhľadávanie upresnite pomocou polí Meno a Priezvisko. Aplikácia Cisco Unified CallManager Attendant Console sa po zadaní informácií do príslušných polí pokúsi vyhľadať danú osobu, a to aj v prípade, že ste zadali len čiastočné informácie. Ak chcete zmazať položky adresára zobrazené pod záhlaviami alebo v poliach, kedykoľvek môžete kliknúť na tlačidlo Zmazať.

Ak chcete vykonať rozšírené vyhľadávanie, kliknite na tlačidlo Rozšírené vyhľadávanie a do zobrazených polí zadajte príslušné informácie o hľadanej osobe.

## Príklad: Vyhľadanie mena

Adresár sa pokúsi vyhľadať danú položku po zadaní informácií do polí. Ak chcete vyhľadať osobu s priezviskom „Kováč“, môžete do poľa Priezvisko zadať písmená „Kov“ pre prechod na najbližšiu zodpovedajúcu položku v adresári.

Na vyhľadanie konkrétneho mena v adresári použite nasledovný postup:

## Postup

- 
- Krok 1** Ak chcete vyhľadať osobu, použite jeden z nasledovných spôsobov:
- Zadajte meno a priezvisko do príslušných polí.
  - Vyberte oddelenie v časti **Vyberte jednu položku** alebo **Zobrazit' všetkých používateľov** poľa s rozbaľovacím zoznamom Oddelenie.  
Možnosť Zobrazit' všetkých používateľov sa zobrazuje len v prípade, že adresár obsahuje menej než 1 000 záznamov o používateľoch. Po vybratí možnosti Vyberte jednu položku sa zobrazí príslušné oddelenie spoločnosti.  
Po vybratí oddelenia môžete vyhľadávanie upresniť tak, že do príslušných polí zadáte meno a priezvisko požadovanej osoby.
  - Ak chcete vykonať rozšírené vyhľadávanie, kliknite na tlačidlo **Rozšírené vyhľadávanie**, do polí zadajte príslušné informácie o osobe a kliknite na tlačidlo **Hľadať**.
- Krok 2** Ak chcete zmazať všetky zobrazené položky adresára alebo priezvisko a meno, kliknite na tlačidlo **Zmazať**.
-

# Opätovné načítanie adresára

Konzola účastníka automaticky aktualizuje adresár v intervaloch, ktoré nakonfiguroval správca systému. Kliknutím na tlačidlo Znova načítať môžete adresár aktualizovať manuálne.

## Usporiadanie adresára

V záhlaviach adresára sa zobrazuje aktuálne usporiadanie (vzostupné alebo zostupné) položiek adresára. Ak chcete adresár usporiadať, kliknite na šípku nahor alebo nadol v ľubovoľnom záhlaví okna Adresár.

## Zmena usporiadania stĺpcov v okne Adresár

Poradie stĺpcov zobrazených v okne Adresár môžete kedykoľvek a z ľubovoľného dôvodu zmeniť. Ak chcete túto akciu vykonať, presuňte záhlavie stĺpca na nové miesto v okne.



---

**Poznámka**

---

Stĺpce, ktoré sa nenachádzajú v okne Adresár, nemožno presúvať.

---

# Používanie položiek adresára na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov

Nasledovné úlohy súvisiace s ovládaním hovorov ovplyvňujú používateľa, teda položku adresára zobrazenú v okne Adresár:

- Uskutočnenie hovoru s používateľom
- Prepojenie hovoru v okne Ovládanie hovorov používateľovi
- Konzultácia s používateľom a následné prepojenie hovoru v okne Ovládanie hovorov danému používateľovi
- Pripojenie používateľa do konferencie v okne Ovládanie hovorov
- Prepojenie hovoru v okne Ovládanie hovorov do systému hlasových správ používateľa

Ďalšie informácie o vykonávaní týchto úloh, ktoré súvisia s ovládaním hovorov, nájdete v časti „[Spracovanie hovorov](#)“ na strane 2-1.



# Používanie okna Zaparkované hovory

---



## Poznámka

Toto okno sa zobrazuje len v prípade, že na serveri pripojenom ku konzole účastníka používate aplikáciu Cisco Unified CallManager Release 4.2 alebo novšiu.

---

Táto kapitola obsahuje nasledovné témy:

- [Parkovanie hovoru, strana 7-2](#)
- [Návrat k zaparkovanému hovoru, strana 7-3](#)
- [Používanie okna Zaparkované hovory na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov, strana 7-4](#)

## Príbuzná téma

- [Okno Zaparkované hovory, strana 1-11](#) (s popisnými informáciami)

# Parkovanie hovoru

Funkcia Parkovanie hovoru umožňuje podržať hovor tak, aby ho bolo možné obnoviť na inom telefóne v systéme. Ak chcete zaparkovať hovor, vykonajte nasledovný postup:

## Postup

---

- Krok 1** Vykonajte jeden z nasledovných krokov:
- Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom z kontextovej ponuky vyberte položku **Parkov. hovor**.
  - Kliknite na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov kliknite na tlačidlo **Parkov. hovor**.
  - Kliknite na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom z ponuky Akcie vyberte položku **Parkov. hovor**.
  - Na klávesnici počítača stlačte klávesy **Ctrl + P**.
  - Hovor, ktorý chcete zaparkovať, presuňte z okna Ovládanie hovorov do okna Zaparkované hovory.
- Krok 2** V dialógovom okne sa zobrazí linka pre parkovanie hovorov, na ktorú sa hovor zaparkoval. Kliknite na tlačidlo **OK**.
- Zaparkovaný hovor sa zobrazí na table Detaily zaparkovaných hovorov.
- Krok 3** Kontaktujte používateľa, ktorý má obnoviť zaparkovaný hovor.
-



# Návrat k zaparkovanému hovoru

Ak používateľ neodpovie na hovor, ktorý je zaparkovaný na linke pre parkovanie hovorov, k danému hovoru sa môžete vrátiť.

Ak sa chcete vrátiť k zaparkovanému hovoru, vykonajte nasledovný postup:

## Postup

- 
- Krok 1** Ak používateľ neodpovie na daný hovor, vykonaním jedného z nasledovných krokov sa vráťte k zaparkovanému hovoru:
- Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom z kontextovej ponuky vyberte položku **Návrat k zaparkovanému hovoru**.
  - Kliknite na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov kliknite na tlačidlo **Návrat k zaparkovanému hovoru**.
  - Kliknite na hovor, ktorý chcete zaparkovať, a potom z ponuky Akcie vyberte položku **Návrat k zaparkovanému hovoru**.
  - Na klávesnici počítača stlačte klávesy **Ctrl + P**.
- Krok 2** V zobrazenom dialógovom okne vyberte číslo v adresári, na ktoré sa má hovor obnoviť. Kliknite na tlačidlo **Návrat k zaparkovanému hovoru**.
- Aktívny hovor sa zobrazí na table Detaily ovládania hovorov.
- Krok 3** Upovedomte volajúceho na danú situáciu.
- 

## Alternatívne spôsoby (skratky)

- Na klávesnici počítača môžete stlačiť klávesy čísla v zozname pre hovor, ku ktorému sa chcete vrátiť. Potom stlačte klávesy **Ctrl + P**. Zaparkovaný hovor sa automaticky obnoví na table Detaily ovládania hovorov.
- Vrátiť sa k zaparkovanému hovoru môžete aj tak, že daný zaparkovaný hovor presuniete z okna Zaparkované hovory na tablu Detaily ovládania hovorov.

# Používanie okna Zaparkované hovory na vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním hovorov

Nasledovná úloha súvisiaca s ovládaním hovorov ovplyvňuje zaparkovaný hovor zobrazený v okne Zaparkovaný hovor:

- Obnovenie zaparkovaného hovoru účastníkovi a okno Ovládanie hovorov

Ďalšie informácie o vykonávaní týchto úloh, ktoré súvisia s ovládaním hovorov, nájdete v časti „[Spracovanie hovorov](#)“ na strane 2-1.



# Používanie okna Hovory pre všetkých

---

Aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console môže správca nakonfigurovať tak, aby prichádzajúce hovory umiestňovala do poradia a dané hovory rozosiela účastníkom, ktorí sú dostupní v case prijatia alebo ešte pred prijatím hovoru. Tieto vysielané hovory sa zobrazujú v okne Hovory pre všetkých. Hovor zostáva v okne Hovory pre všetkých, až kým ho účastník neprijme. Hovory pre všetkých možno prijať pomocou klávesových skratiek, kontextových ponúk, panelu s ponukami alebo myši.

Táto kapitola obsahuje nasledovnú tému:

- [Prijatie hovoru pre všetkých, strana 8-2](#)

## Príbuzná téma

- [Okno Hovory pre všetkých, strana 1-7](#) (s popisnými informáciami)

# Prijatie hovoru pre všetkých

Aplikácia Attendant Console umožňuje zobrazíť a prijať hovory pre všetkých, ktoré ešte neboli prijaté. Ak chcete prijať hovor v poradí, vykonajte nasledovný postup:

- Kliknite pravým tlačidlom myši na hovor, ktorý chcete prijať a potom z kontextovej ponuky vyberte položku **Prijat'**.
- Kliknite na hovor, ktorý chcete prijať a potom na paneli s nástrojmi Ovládanie hovorov kliknite na tlačidlo **Prijat'**.
- Kliknite na hovor, ktorý chcete prijať a potom z ponuky Akcie vyberte položku **Prijat'**.
- Dvakrát kliknite na hovor v okne Hovory pre všetkých a pomocou myši presunte zvýraznený hovor na tlačidlo **Prijat'**.
- Presunte hovor z okna Hovory pre všetkých na tlačidlo linky operátora.
- Na klávesnici počítača stlačte klávesy **Ctrl + A**.

## Príbuzná téma

- [Okno Hovory pre všetkých, strana 1-7](#) (s popisnými informáciami)



## Riešenie problémov

---

Táto kapitola obsahuje informácie pre riešenie problémov s aplikáciou Cisco Unified CallManager Attendant Console. Ak chcete získať pomoc pri problémoch, ktoré v tejto kapitole nie sú uvedené, obráťte sa na správcu systému.

### **Nepodarilo sa prihlásiť. Ako možno odstrániť tento problém?**

Obráťte sa na správcu systému za účelom overenia a aktualizácie vášho ID používateľa a hesla pre aplikáciu Cisco Unified CallManager Attendant Console.

### **Zobrazilo sa hlásenie s informáciou o tom, že na uskutočnenie hovoru nie sú k dispozícii žiadne linky.**

Všetky linky, ktoré sú nakonfigurované na používanie, sú obsadené. Skôr než budete môcť uskutočniť hovor, musíte počkať, kým niektorá z liniek nebude dostupná.

### **Zobrazilo sa hlásenie s informáciou o tom, že sa nemožno pripojiť k tomu istému terminálu operátora.**

Toto hlásenie znamená, že nemôžete volať na linku, ktorá je v zariadení Cisco Unified IP Phone nakonfigurovaná na tom istom telefóne z inej linky.

### **Zobrazilo sa hlásenie s informáciou o tom, že vybraná linka nie je dostupná.**

Každá linka podporuje len nakonfigurovaný počet súčasných hovorov. Ak ste napríklad linku nakonfigurovali tak, aby podporovala 2 súčasné hovory, pričom na prepojenie hovoru ste použili linku 1, zatiaľ čo ste na tej istej linke podržali hovor, vybraná linka nebude dostupná na používanie. Daná linka zostane nedostupná, až kým jednu z úloh nedokončíte.

### **Zobrazilo sa hlásenie s informáciou o tom, že terminál operátora je vypnutý.**

Uistite sa, že je zariadenie Cisco Unified IP Phone správne pripojené k sieti.

**Zobrazilo sa hlásenie s informáciou o tom, že nemožno prepojiť hovor.**

Ak nemôžete úspešne prepojiť hovor, môžu sa zobrazit' nasledovné hlásenia:

- Pokus o prepojenie neexistujúceho alebo neaktívneho hovoru.
- Pokus o prepojenie na neznáme cieľové umiestnenie.
- Pri prepájaní hovoru vzdialený koniec zavesil.
- Cieľové umiestnenie prepojenia je zaneprázdnené.
- Cieľové umiestnenie prepojenia je nefunkčné.
- Nepodarilo sa prepojiť hovor z dôvodu internej chyby.

**Zobrazilo sa chybové hlásenie s informáciou o tom, že je potrebné sa odhlásiť a znova prihlásiť k aplikácii Cisco Unified CallManager Attendant Console v prípade, že sa čísla v adresári telefónu zmenili.**

Ak sa k zariadeniu Cisco Unified IP Phone prihlásite alebo sa od neho odhlásite pomocou aplikácie Cisco Unified CallManager Extension Mobility, zatiaľ čo ste prihlásení k aplikácii Cisco Unified CallManager Attendant Console, zariadenie Cisco Unified IP Phone sa vynuluje a stav ovládania hovorov konzoly účastníka sa deaktivuje. Musíte sa odhlásiť od aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console. Pri opätovnom prihlasovaní do aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console musíte v poli Číslo vášho telefónu v adresári v dialógovom okne Nastavenia zadať aktuálne čísla adresára pre telefón.

**Na telefóne sa nezobrazuje správna skupina tlačidiel liniek.**

Konzola účastníka neaktualizuje informácie o linkách z telefónu automaticky. Po vynulovaní telefónu správcom systému sa v konzole účastníka zobrazí hlásenie s informáciou o tom, že sa musíte odhlásiť a znova prihlásiť ku konzole účastníka. Po odhlásení a opätovnom prihlásení sa zobrazí správna skupina tlačidiel liniek.

**Niektoré informácie sa zobrazujú v angličtine, zatiaľ čo iné informácie sa zobrazujú v jazyku vybranom v dialógovom okne aplikácie Cisco Unified CallManager Attendant Console.**

Správca systému musí nainštalovať najnovšie miestne nastavenia, ktoré sú dostupné pre vybraný jazyk. Odkážte správcu na dokumentáciu inštalátora Cisco Unified IP Telephony Locale Installer, dostupnú na webe.



**REGISTER**

---

## A

adresár

používanie **6-1**

používanie položiek pri úlohách súvisiacich s ovládaním hovorov (tabuľka) **6-4**

usporiadanie **6-3**

vyhľadanie konkrétneho mena **6-2**

Adresár, okno

popis **1-8, 6-1**

stav hovoru/linky **1-9**

zmena usporiadania stĺpcov **6-3**

---

## C

Cisco CallManager Attendant Console,  
aplikácia

adresár **6-1**

spracovanie hovorov **2-1**

---

## Č

číselník, popis **1-19**

---

## D

dialógové okno Nastavenia **1-4**

dialógové okno Prihlásiť **1-4**

dokument

cieľoví používatelia **viii**

konvencie **ix**

predslov **vii**

súvisiaca dokumentácia **ix**

usporiadanie **viii**

účel **vii**

dokumentácia

súvisiaca **ix**

---

## F

farebná schéma v ponuke Zobrazit' **3-5**

funkcie pre zjednodušenie ovládania

popis **1-19**

zapnutie zvukových upozornení **1-21**

---

**H**

hlasová schránka, presmerovanie hovoru **2-17**

hovor

iniciácia ad hoc konferenčného hovoru **2-13**

návrat k podržanému hovoru **2-4**

návrat k zaparkovanému hovoru **2-16, 7-3**

odpojenie (ukončenie) **2-5**

parkovanie **2-14**

podržanie hovoru **2-3**

prepojenie **2-8**

presmerovanie **2-17**

presmerovanie hovoru na hlasovú  
schránku **2-17**

prijatie

pre všetkých **8-2**

prichádzajúceho **2-2**

spojenie **2-12**

spracovanie **2-1**

uskutočnenie hovoru **2-6**

---

ikona pre prechod do popredia **1-18**

ikony

ovládanie hovorov **1-13**

prechod do popredia **1-18**

---

**K**

klávesnica Zadať číslice **3-7**

klávesové skratky

navigácia (tabuľka) **2-18**

navigácia, popis **1-19**

predvolené (tabuľka) **2-18**

vytváranie a úprava **3-2**

kontextové ponuky **1-17**

konzultované prepojenie hovoru **2-9**

---

**M**

meno, vyhľadanie v adresári **6-2**

---

**N**

nastavenia, zobrazenie a úprava **3-3**

nastavenia tónu upozornení, konfigurácia **1-21**

navigačné skratky **1-19**

návrat k zaparkovanému hovoru **2-16, 7-3**

---

**O**

odhlásenie od aplikácie Cisco Unified  
CallManager Attendant Console **1-26**

odpojenie hovoru **2-5**

---



okno

Adresár **1-8, 6-1**

Cisco Unified CallManager Attendant  
Console **1-5**

Hovory pre všetkých **1-7, 8-1**

Ovládanie hovorov **1-5, 4-1**

predvolené rozloženie **3-6**

Rýchle voľby **1-7, 5-1, 7-1**

Zaparkované hovory **1-11**

okno Hovory pre všetkých

popis **1-7**

používanie **8-1**

okno Rýchla voľba

odstránenie položky rýchlej voľby **5-6**

odstránenie skupiny rýchlych volieb **5-3**

položky rýchlej voľby

vykonávanie úloh súvisiacich s ovládaním  
hovorov (tabuľka) **5-7, 7-4**

popis **1-7, 5-1, 7-1**

premenovanie skupiny rýchlych volieb **5-3**

pridanie položky rýchlej voľby **5-4**

pridanie skupiny rýchlych volieb **5-2**

stav hovoru/linky **1-9**

usporiadanie položiek v skupine rýchlych  
volieb **5-6**

úprava položky rýchlej voľby **5-5**

Ovládanie hovorov

ikony **1-13**

okno

popis **4-1**

stav hovoru/linky **1-9**

súčasti **1-5**

uskutočňovanie hovorov **4-2**

vykonávanie úloh **4-3**

panel s nástrojmi

popis **1-13**

tlačidlá a úlohy (tabuľka) **1-13**

tlačidlá **1-13**

umiestnenie panelu s nástrojmi **1-13**

## P

panel s nástrojmi, Ovládanie hovorov

popis **1-13**

tlačidlá a úlohy (tabuľka) **1-13**

panel s ponukami

popis **1-12**

používanie **3-1**

parkovanie hovoru **2-14**

podržanie

návrat k podržanému hovoru **2-4**

podržanie hovoru **2-3**

položky rýchlej voľby

odstránenie **5-6**

pridanie **5-4**

úprava **5-5**

položky Rýchlej voľby, vykonávanie úloh  
súvisiacich s ovládaním hovorov  
(tabuľka) **5-7, 7-4**

ponuka

Akcie **3-6**

Pomoc **3-8**

Súbor **3-1**

Upraviť **3-2**

Zobraziť

farebná schéma **3-5**

popis **3-3**

predvolené rozloženie okna **3-6**

veľkosť písma **3-4**

ponuka Akcie **3-6**

ponuka Pomoc **3-8**

ponuka Súbor **3-1**

ponuka Upraviť **3-2**

ponuky, kontextové **1-17**

predvolené klávesové skratky (tabuľka) **2-18**

predvolené rozloženie okna v ponuke  
Zobraziť **3-6**

prechod do režimu offline **1-24**

prechod do režimu online **1-24**

prepojenie bez dohľadu **2-8**

prepojenie hovoru

konzultované prepojenie **2-9**

prepojenie bez dohľadu **2-8**

priame **2-11**

presmerovanie hovoru na hlasovú  
schránku **2-17**

priame prepojenie hovoru **2-11**

prihlásenie do aplikácie Cisco Unified  
CallManager Attendant Console **1-24**

prijatie hovoru

pre všetkých **8-2**

prichádzajúceho **2-2**

---

## R

rozhranie, aplikácia Cisco CallManager  
Attendant Console (tabuľka) **1-3**

rozhranie, používanie **1-2**

rozloženie okna, predvolené **3-6**

---

## S

skratky, klávesové

poradia klávesov (tabuľka) **2-18**

vytváranie a úprava **3-2**

skratky, navigácia

popis **1-19**

poradia klávesov (tabuľka) **2-18**

skupiny rýchlych volieb

odstránenie **5-3**

premenovanie **5-3**

pridanie **5-2**

usporiadanie položiek **5-6**

vytváranie, úprava, odstraňovanie **3-3**

spojenie hovoru **2-12**

spustenie aplikácie Cisco Unified CallManager  
Attendant Console **1-21**

stĺpce, zmena usporiadania v okne Adresár **6-3**

stavový riadok **1-18**

**T**

## tlačidlo

hlasovú poštu [2-17](#)Konzultovať prepojenie [2-9](#)Online/Offline [1-24](#)Ovládanie hovorov [1-13](#)Podržané [2-3](#)Pokrač [2-4](#)Prepoj [2-8](#)priame prepojenie [2-11](#)Prijať [2-2](#)Rozšírené vyhľadávanie [6-2](#)Spojiť [2-12](#)Volat' [2-6](#)Zavesiť [2-5](#)tlačidlo Hlasová schránka [2-17](#)tlačidlo Konzultované prepojenie [2-9](#)tlačidlo Online/Offline [1-24](#)tlačidlo Podrž [2-3](#)tlačidlo Pokrač [2-4](#)tlačidlo Prepoj [2-8](#)tlačidlo Priame prepojenie [2-11](#)tlačidlo Prijať [2-2](#)tlačidlo Rozšírené vyhľadávanie [6-2](#)tlačidlo Spojiť [2-12](#)tlačidlo Volat' [2-6](#)tlačidlo Zavesiť [2-5](#)**U**

ukončenie aplikácie Cisco Unified

CallManager Attendant Console [1-26](#)ukončenie hovoru [2-5](#)uskutočnenie hovoru [2-6](#)

uskutočňovanie hovorov

spôsoby [2-6](#)z okna Ovládanie hovorov [4-2](#)usporiadanie adresára [6-3](#)úlohy súvisiace s ovládaním hovorov, použitie položiek adresára na ich vykonávanie (tabuľka) [6-4](#)**V**veľkosť písma v ponuke Zobrazit' [3-4](#)vyhľadanie používateľa [6-2](#)vytočenie čísla [2-6](#)**Z**začíname [1-1](#)Zaparkované hovory, okno [1-11](#)zavesenie hovoru [2-5](#)zmena umiestnenia panelu s nástrojmi Ovládanie hovorov [1-13](#)

Zobraziť, ponuka

farebná schéma [3-5](#)

popis [3-3](#)

predvolené rozloženie okna [3-6](#)

veľkosť písma [3-4](#)

zvukové upozornenia

popis [1-19](#)

zapnutie [1-21](#)