

Guida rapida



Per i direttori

Cisco IP Manager Assistant

Modalità di Cisco IPMA in uso

Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea condivisa

Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy

Ulteriori informazioni

L'amministratore di sistema sceglie se configurare Cisco IPMA in modo che possa essere utilizzato in modalità linea condivisa o linea proxy. In modalità linea condivisa, l'assistente utilizza un numero (linea) condiviso per la gestione delle chiamate. In modalità linea proxy, l'assistente utilizza un numero (linea) diverso come proxy per la gestione delle chiamate.

In questa guida viene indicato come identificare la modalità di Cisco IPMA in uso e vengono descritte le funzioni disponibili nel telefono nelle diverse modalità.

Modalità di Cisco IPMA in uso

Per identificare la modalità di Cisco IP Manager Assistant in uso nel telefono, consultare la finestra di stato di Cisco IPMA nell'angolo superiore sinistro dello schermo LCD.

Se nella finestra di stato dello schermo LCD è visualizzata una singola icona (campanello o campanello barrato), Cisco IPMA è in modalità linea condivisa.



Se nella finestra di stato dello schermo LCD sono visualizzate più icone, Cisco IPMA è in modalità linea proxy.



Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea condivisa

Nella sezione seguente sono elencate le funzioni disponibili per un direttore che utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa.

Configurazione di un destinatario della deviazione

Per reindirizzare le chiamate al destinatario della deviazione, premere la softkey **ImmDev**. Impostare il destinatario della deviazione, ad esempio il numero di rubrica dell'assistente, nella finestra Configurazione direttore. Per accedere alla finestra Configurazione direttore, utilizzare l'URL, il nome utente e la parola d'ordine forniti dall'amministratore di sistema. Immettere l'URL in una finestra del browser Microsoft Internet Explorer sul computer. Quindi, effettuare la connessione.



Nota Se richiesto, selezionare la **casella di controllo** "Considera sempre attendibile il contenuto", quindi fare clic su **Sì**.

Immettere il numero di rubrica da utilizzare come destinatario della deviazione, quindi fare clic su **Salva**.

Disattivazione della suoneria del telefono

Premere la softkey NoDist per attivare o disattivare la funzione Non disturbare e la suoneria del telefono. Un campanello indica che la funzione NoDist è *disattivata* (la suoneria è attivata), mentre la stessa icona barrata indica che è *attivata* (la suoneria è disattivata).

Gestione delle chiamate

Il telefono include altre softkey per la gestione delle chiamate. Se si utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa, è possibile accedere alle funzioni riportate di seguito.

Deviazione di una chiamata attiva

Premere la softkey **ImmDev** per deviare una chiamata dal proprio telefono verso un altro numero. Utilizzare la finestra Configurazione direttore per impostare un numero di rubrica come destinatario della deviazione.

Invio di una chiamata alla casella vocale

Premere la softkey **TrasfCV** per inviare una chiamata attiva alla casella vocale.

Attivazione di una chiamata interna

Per effettuare una chiamata interna all'assistente, premere il pulsante di chiamata rapida **Interna** sul telefono.

Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy

Nella sezione seguente sono elencate le funzioni disponibili per un direttore che utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy.

Configurazione delle impostazioni del direttore

Per configurare le impostazioni del direttore, utilizzare la finestra Configurazione direttore.

Accesso alla finestra Configurazione direttore

Per accedere alla finestra Configurazione direttore, utilizzare l'URL, il nome utente e la parola d'ordine forniti dall'amministratore di sistema. Immettere l'URL in una finestra del browser Microsoft Internet Explorer sul computer. Quindi, effettuare la connessione.



Nota Se richiesto, selezionare la **casella di controllo** "Considera sempre attendibile il contenuto", quindi fare clic su **Sì**.

Impostazione dell'assistente predefinito

Ogni volta che è possibile, Cisco IPMA imposta l'assistente attivo come assistente predefinito. Se il proprio assistente non è disponibile, Cisco IPMA assegna un altro assistente.

È possibile scegliere l'assistente predefinito come indicato di seguito.

1. Nella finestra Configurazione direttore, selezionare la scheda Assistente predefinito.
2. Selezionare un assistente dal relativo menu a discesa.
3. Fare clic su **Salva**.

Impostazione del destinatario della deviazione

Reindirizzare le chiamate al destinatario della deviazione premendo la softkey **ImmDev** o **Devia**.

1. Nella finestra Configurazione direttore, selezionare la scheda Devia.
2. Scegliere Assistente o immettere il numero di rubrica da utilizzare come destinatario della deviazione.
3. Fare clic su **Salva**.

Impostazione degli elenchi di filtri

Gli elenchi di filtri consentono di scegliere quali chiamate indirizzare al direttore e quali all'assistente.

1. Nella finestra Configurazione direttore, selezionare la scheda Filtro inclusivo o Filtro esclusivo.
 - Filtro inclusivo: le chiamate che corrispondono ai numeri presenti nell'elenco di filtri inclusivi vengono indirizzate al direttore, le altre all'assistente.
 - Filtro esclusivo: le chiamate che corrispondono ai numeri presenti nell'elenco di filtri esclusivi vengono indirizzate all'assistente, le altre al direttore.
2. Creare un elenco di filtri che contenga uno o più numeri telefonici. È possibile utilizzare i caratteri jolly riportati di seguito.
 - **x**: sostituisce una sola cifra in qualsiasi posizione nel numero di telefono.
 - *****: sostituisce più cifre all'inizio o alla fine del numero di telefono.
3. Fare clic su **Salva**.

Selezione dell'assistente

Per gestire le chiamate, l'assistente deve essere connesso all'applicazione Cisco IPMA Assistant Console e deve essere in linea. Se l'assistente attivo si disconnette o non è più in linea, Cisco IPMA cercherà di assegnare un altro assistente.



Nota Il direttore è sempre connesso a Cisco IPMA.

Identificazione dell'assistente attivo

L'assistente attivo è la persona che gestisce le chiamate per conto del direttore.

Se al direttore sono assegnati più assistenti, è possibile identificare l'assistente attivo premendo il pulsante **Servizi sul telefono** e selezionando il servizio Cisco IPMA. L'opzione 3 identifica l'assistente attivo.

Modifica dell'assistente attivo

Selezionare l'opzione 3 dal menu di Cisco IPMA. Modificare l'assistente attivo selezionandone uno nuovo dall'elenco di assistenti disponibili. Al termine dell'operazione, uscire dal menu.

Assistenti non disponibili

Se nessuno degli assistenti è disponibile, l'icona Assistenti visualizzata all'estrema sinistra della finestra di stato di Cisco IPMA sul telefono appare barrata. Il supporto di gestione delle chiamate riprenderà appena uno degli assistenti si conatterà.

Monitoraggio di chiamate e funzioni

La finestra di stato di Cisco IPMA è visualizzata sullo schermo LCD del telefono. Tale finestra consente di monitorare le chiamate e utilizzare le funzioni riportate di seguito.

Monitoraggio delle chiamate reindirizzate

Consultare i seguenti messaggi di Controllo assistente nel pannello superiore della finestra di stato:

- "Controllo assistente - Attivo": nessuna chiamata reindirizzata è attiva.
- "Chiamata da" e ID del chiamante: sul telefono dell'assistente è in corso una chiamata reindirizzata. È possibile premere la softkey **Interc** per intercettare subito la chiamata.
- ID del chiamante e contatore: l'assistente ha risposto alla chiamata reindirizzata.
- "Controllo assistente - Disattivato": la funzione di controllo dell'assistente è attualmente disattivata.

La softkey **SetWtch** consente di attivare e disattivare questa funzione.

Monitoraggio delle funzioni

Individuare le seguenti icone di funzione nella finestra di stato di Cisco IPMA (da sinistra a destra):

- Assistente: un'icona a forma di persona indica che un assistente è *attivo* e pronto a gestire le chiamate; la stessa icona barrata indica che nessun assistente è al momento disponibile.
- Filtro chiamate: un cerchio pieno indica che il filtro è *attivo*; un cerchio vuoto indica che è *disattivato*. Utilizzare il servizio telefonico del menu di Cisco IPMA per attivare o disattivare questa funzione.

- Non disturbare: un campanello indica che la funzione NoDist è *disattivata* (la suoneria è attivata), mentre la stessa icona barrata indica che è *attivata* (la suoneria è disattivata). Premere la softkey **NoDist** per attivare o disattivare questa funzione e la suoneria del telefono.
- Devia: una freccia deviata da una barriera indica che la funzione Devia è *attiva*; una freccia dritta indica che è *disattivata*. Premere la softkey **Devia** per attivare o disattivare questa funzione.

Gestione delle chiamate

Il telefono include altre softkey per la gestione delle chiamate. Se si utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy, è possibile accedere alle funzioni del telefono riportate di seguito.

Come intercettare una chiamata

Premere la softkey **Interc** per intercettare una chiamata in corso sul telefono dell'assistente.

Cercare un messaggio "Chiamata da" nella finestra Controllo assistente. Questo messaggio indica che sul telefono dell'assistente è in corso una chiamata reindirizzata. È possibile intercettare una chiamata in corso, ma non una chiamata già connessa.

Deviazione di una chiamata attiva

Premere la softkey **ImmDev** per deviare una chiamata dal proprio telefono verso un altro numero. Utilizzare la finestra Configurazione direttore per impostare un destinatario della deviazione.

Deviazione di tutte le chiamate future

Premere la softkey **Devia** per inoltrare tutte le chiamate (non filtrate) verso un altro numero. Utilizzare la finestra Configurazione direttore per impostare un destinatario della deviazione.

Invio di una chiamata alla casella vocale

Premere la softkey **TrasfCV** per inviare una chiamata attiva alla casella vocale.

Attivazione di una chiamata interna

Per effettuare una chiamata interna all'assistente selezionato, premere il pulsante di chiamata rapida **Interna** sul telefono.

Filtro delle chiamate

Quando la funzione di filtro delle chiamate è *attiva*, Cisco IPMA filtra le chiamate in entrata dell'assistente in base all'ID del chiamante e alle impostazioni degli elenchi di filtri.

Attivazione o disattivazione del filtro delle chiamate

Premere 1 dal menu di Cisco IPMA sul telefono.

Attivazione di una modalità filtro

Premere 2 dal menu di Cisco IPMA sul telefono. È possibile scegliere tra le modalità filtro Inclusivo ed Esclusivo.

Ulteriori informazioni

Visualizzazione della Guida in linea

Nella finestra Configurazione direttore fare clic sul collegamento ? per accedere alla Guida sensibile al contesto. Per ricerche veloci tramite tastiera, fare clic su **Cerca** nella barra degli strumenti della Guida.

Accesso alla documentazione sul Web

È possibile accedere al *Manuale dell'utente di Cisco IP Manager Assistant* sul Web al seguente URL:
http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipma/user/4_0/index.htm

Sede centrale
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
U.S.A.
<http://www.cisco.com>
Tel: +1408 526-4000
+1800 553-NETS (6387)
Fax: +1408 526-4100



Copyright © 2003 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati. Cisco, Cisco IOS, Cisco Systems e il logo di Cisco Systems sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. o di società affiliate negli Stati Uniti e in altri paesi. Gli altri nomi di prodotti, marchi e società citati nel presente documento o sito Web sono marchi registrati dei rispettivi proprietari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0301R)