



Cisco IP Manager Assistant — Podręcznik użytkownika

Siedziba firmy

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)
Faks: +1 408 526-4100

Numer katalogowy podręcznika: OL-5299-01



DANE TECHNICZNE I INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTU ZAMIESZCZONE W TYM PODRĘCZNIKU MOGĄ ULEC ZMIANIE BEZ UPRZEDNIEGO POWIADOMIENIA. WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA, INFORMACJE I ZALECENIA ZAMIESZCZONE W TYM PODRĘCZNIKU SĄ PRAWDOPODOBNIE PRAWDZIWE, ALE ZOSTAŁY PRZEDSTAWIONE BEZ ŻADNYCH GWARANCJI JAWNYCH, CZY TEŻ DOMNIEMANYCH. UŻYTKOWNICY PONOSZĄ CAŁKOWITĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SPOSÓB WYKORZYSTANIA KTOREGOKOLWIEK Z PRODUKTÓW.

LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE I OGRANICZONA GWARANCJA NA PRODUKT TOWARZYSZĄCY ZNAJDUJĄ SIĘ W PAKIECIE INFORMACYJNYM, KTÓRY JEST DOSTARCZANY Z TYM PRODUKTEM, I NINIEJSZYM ZOSTAJĄ WŁĄCZONE DO TEGO DOKUMENTU. W RAZIE TRUDNOŚCI Z ODSZUKANIEM LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE LUB OGRANICZONEJ GWARANCJI NALEŻY SKONTAKTOWAĆ SIĘ Z PRZEDSTAWICIELEM FIRMY CISCO CELEM UZYSKANIA KOPII.

W implementacji kompresji nagłówka TCP zrealizowanej przez firmę Cisco wykorzystano program, który powstał na Uniwersytecie Kalifornijskim w Berkeley (UCB) jako część publicznej wersji systemu operacyjnego UNIX. Wszelkie prawa zastrzeżone. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ WZGLĘDU NA WSZYSTKIE INNE GWARANCJE TU ZAWARTE, WSZYSTKIE PLIKI DOKUMENTÓW I OPROGRAMOWANIA TYCH DOSTAWCÓW SĄ DOSTARCZANE W STANIE „TAK JAK JEST” ZE WSZYSTKIMI BŁĘDAMI. FIRMA CISCO I WW. DOSTAWCY NIE UDZIELAJĄ ŻADNYCH GWARANCJI JAWNYCH ANI DOMNIEMANYCH, W TYM, LECZ NIE WYŁĄCZNIE, DOTYCZĄCYCH WARTOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, NIENARUSZENIA PRAW LUB WYNIKAJĄCYCH ZE SPOSOBU POSTĘPOWANIA, UŻYTKOWANIA LUB ZWYCZAJÓW HANDLOWYCH.

W ŻADNYM WYPADKU FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ ODPOWIEDZIALNI ZA ŻADNE POŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, WYNIKOWE LUB PRZYPADKOWE SZKODY, W TYM, LECZ NIE WYŁĄCZNIE, UTRATĘ ZYSKÓW LUB DANYCH W WYNIKU ZASTOSOWANIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI ZASTOSOWANIA TEGO PODRĘCZNIKA, NAWET JEŚLI FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY BYLI INFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD.

CCIP, CCSP, logo Cisco Arrow, znak Cisco *Powered Network*, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare i StackWise są znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, and iQuick Study są znakami handlowymi usług firmy Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath i VCO są zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. lub jej firm zależnych w Stanach Zjednoczonych i niektórych innych krajach.

Wszystkie inne znaki handlowe wymienione w tym dokumencie lub na stronach WWW są własnością odpowiednich firm. Użycie słowa partner nie oznacza istnienia umowy spółki między firmą Cisco i inną firmą. (0304R)

Cisco IP Manager Assistant — Podręcznik użytkownika

Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.

Wszelkie prawa zastrzeżone.



Przedmowa vii

Przegląd vii

Organizacja ix

Jak używać pomocy online x

Dokumentacja pokrewna x

Uzyskiwanie dokumentacji xi

Cisco.com xi

Dysk CD-ROM z dokumentacją xii

Zamawianie dokumentacji xii

Komentarze dotyczące dokumentacji xiii

Uzyskiwanie pomocy technicznej xiii

Witryna WWW Cisco TAC xiii

Inicjowanie procedury serwisowej TAC xiv

Definicje priorytetów TAC xiv

Uzyskiwanie dostępu do dodatkowych publikacji i informacji xv

ROZDZIAŁ 1

Wprowadzenie do programu Cisco IPMA 1-1

Opis trybu linii wspólnej i trybu linii pośredniej 1-1

Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej 1-2

Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej 1-3

Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w telefonie menedżera 1-4

Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w aplikacji Assistant Console 1-5

ROZDZIAŁ 2

Rozpoczynanie pracy z aplikacją Cisco IPMA Assistant Console 2-1

- Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console 2-2
 - Jak zalogować się do programu Assistant Console 2-3
 - Jak wylogować się z programu Assistant Console 2-4
 - Jak zapoznać się z działaniem konsoli, nie obsługując menedżerów 2-4
 - Przewodnik po konsoli 2-5
 - Korzystanie z paska menu 2-6
 - Korzystanie z przycisków sterowania połączeniami 2-6
 - Korzystanie z panelu Moje połączenia 2-10
 - Korzystanie z panelu Moi menedżerowie 2-11
 - Korzystanie z funkcji szybkiego wybierania numeru 2-14
 - Korzystanie z panelu Książka telefoniczna 2-16
 - Korzystanie z paska stanu 2-17
 - Rozmieszczanie elementów na konsoli 2-17
 - Wyświetlanie ustawień administracyjnych 2-18
 - Konfigurowanie preferencji 2-19
 - Jak korzystać z konsoli przy użyciu myszy i klawiatury 2-19
 - Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console 2-20
 - Jak używać skrótów klawiaturowych 2-21
 - Jak asystent i jego menedżer korzystają z programu Cisco IPMA 2-22

ROZDZIAŁ 3

Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń 3-1

- Jak nawiązać połączenie 3-2
- Jak odebrać połączenie 3-3
- Jak zakończyć połączenie 3-3
- Jak zawiesić połączenie 3-4
- Jak wznowić zawieszone połączenie 3-4
- Jak przekazać połączenie 3-5
- Jak ustanowić konferencję 3-7

ROZDZIAŁ 4

- Jak przekierować połączenie na inny numer 3-8
 - Jak zrealizować natychmiastowe przekierowanie 3-8
 - Jak skonfigurować miejsce docelowe natychmiastowych przekierowań 3-9
- Jak przekazać połączenie do poczty głosowej 3-10

ROZDZIAŁ 5**Asystenci: jak używać programu Cisco IPMA w telefonie 4-1**

- Jak używać klawiszy programowych Cisco IPMA w telefonie 4-1
- Jak dostosować funkcję wyróżniającego dzwonienia do własnych potrzeb 4-2
- Jak używać funkcji interkomu w telefonie 4-3

Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii wspólnej 5-1

- Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager 5-2
- Jak przekierować i przekazać połączenie 5-3
 - Jak natychmiast przekierować połączenie przychodzące na inny numer 5-3
 - Jak przekazać połączenie do poczty głosowej 5-4
- Jak rozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu 5-4
- Jak wyciszyć dzwonek telefonu 5-5

ROZDZIAŁ 6**Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii pośredniej 6-1**

- Rozpoczęcie pracy — dla menedżerów 6-2
 - Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager 6-3
 - Wybór asystenta 6-3
 - Korzystanie z okna stanu 6-5
 - Korzystanie z menu Cisco IPMA w telefonie 6-8

Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie	6-8
Jak przejąć połączenie, które jest sygnalizowane dzwonieniem telefonu asystenta	6-9
Jak natychmiast przekierować połączenie przychodzące na inny numer	6-9
Jak przekierować wszystkie połączenia na inny numer	6-10
Jak przekazać połączenie do poczty głosowej	6-12
Jak korzystać z filtrowania połączeń	6-12
Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu	6-15
Jak wyciszyć dzwonek telefonu	6-16

ROZDZIAŁ 7

Jak konfigurować funkcje menedżera 7-1

Jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera	7-2
Dla menedżerów: jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera	7-2
Dla asystentów: jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera	7-3
Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera	7-3
Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera	7-4
Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera	7-5

INDEKS



Przedmowa

Przedmowa zawiera informacje o przeznaczeniu tej publikacji oraz o stosowanych w niej konwencjach.

Przedmowa jest podzielona na następujące sekcje:

- [Przegląd, strona -vii](#)
- [Organizacja, strona -ix](#)
- [Jak używać pomocy online, strona -x](#)
- [Dokumentacja pokrewna, strona -x](#)
- [Uzyskiwanie dokumentacji, strona -xi](#)
- [Uzyskiwanie pomocy technicznej, strona -xiii](#)

Przegląd

Program Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) zwiększa możliwości systemu telefonicznego, umożliwiając menedżerom oraz ich asystentom efektywniejszą współpracę. Podręcznik użytkownika programu Cisco IP Manager Assistant zawiera instrukcje i przykłady pomocne podczas korzystania z programu Cisco IPMA.

Z publikacją tą powinni zapoznać się wszyscy użytkownicy programu Cisco IPMA. Użytkownicy programu to menedżerowie i asystenci.

Menedżerowie

Menedżer w programie Cisco IPMA to użytkownik, którego połączenia przychodzące są przejmowane i przekierowywane do asystenta. Menedżer jest obsługiwany przez co najmniej jednego asystenta.

Menedżerowie mogą korzystać z programu Cisco IPMA bezpośrednio przy użyciu telefonów IP firmy Cisco. W celu skonfigurowania funkcji tego programu powinni jednak użyć okna Konfiguracja menedżera lub zwrócić się do asystenta, aby ustawił żądane preferencje w ich imieniu.

Aby znaleźć szczegółowe informacje, patrz [sekcja „Jak konfigurować funkcje menedżera” na stronie 7-1](#).

Asystenci

Asystent w programie Cisco IPMA to użytkownik, który obsługuje połączenia w imieniu menedżera.

W zależności od ustawień programu Cisco IPMA połączenia przychodzące do menedżera mogą być przechwytywane automatycznie lub ręcznie i przekierowywane w inne miejsce, na przykład do jego asystenta. Asystenci mogą odbierać, przekazywać i przekierowywać połączenia przekazane do nich przez program Cisco IPMA oraz wykonywać na nich inne operacje.

Jeden asystent może obsługiwać maksymalnie 33 menedżerów.

Asystenci mają dostęp do większości funkcji programu Cisco IPMA za pośrednictwem aplikacji Assistant Console uruchomionej na komputerze. Przy użyciu aplikacji Assistant Console asystenci mogą:

- nawiązywać, odbierać, przekazywać, zawieszać, kończyć i przekierowywać połączenia oraz dołączać uczestników do połączenia konferencyjnego,
- monitorować aktywność połączeń menedżera i stan funkcji,
- włączać i wyłączać funkcje menedżera,
- konfigurować funkcje menedżera.

Organizacja

Tabela 1 zawiera informacje na temat organizacji tego podręcznika.

Tabela 1 *Organizacja podręcznika użytkownika programu Cisco IP Manager Assistant*

Rozdział	Opis
Rozdział 1, „Wprowadzenie do programu Cisco IPMA”	W tym rozdziale zawarto omówienie programu Cisco IPMA działającego w trybie linii wspólnej, programu Cisco IPMA działającego w trybie linii pośredniej oraz sposobu rozpoznawania używanego trybu programu Cisco IPMA.
Rozdział 2, „Rozpoczynanie pracy z aplikacją Cisco IPMA Assistant Console”	W tym rozdziale zawarto wyczerpujące omówienie programu Assistant Console.
Rozdział 3, „Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń”	W tym rozdziale umieszczono instrukcje dotyczące wykorzystania programu Assistant Console do obsługi i monitorowania połączeń oraz funkcji dla maksymalnie pięciu menedżerów.
Rozdział 4, „Asystenci: jak używać programu Cisco IPMA w telefonie”	W tym rozdziale przedstawiono sposób korzystania z funkcji wyróżniającego dzwonienia, klawiszy programowych i interkomu w telefonie IP asystenta.
Rozdział 5, „Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii wspólnej”	W tym rozdziale omówiono korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej.
Rozdział 6, „Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii pośredniej”	W tym rozdziale omówiono sposób wykorzystywania menu programu Cisco IPMA, klawiszy programowych i okna stanu w telefonie IP menedżera do obsługi połączeń i monitorowania aktywności połączeń asystenta w trybie linii pośredniej.
Rozdział 7, „Jak konfigurować funkcje menedżera”	W tym rozdziale przedstawiono możliwości modyfikowania funkcji menedżera w oknie Konfiguracja menedżera przez menedżerów i asystentów.

Jak używać pomocy online

System pomocy online programu Cisco IPMA obejmuje pomoc dotyczącą wykonywania określonych zadań oraz pomoc kontekstową, która jest dostępna w większości okien tworzących interfejs użytkownika programu Cisco IPMA.

Aby uzyskać dostęp do pomocy online, wystarczy kliknąć przycisk **?** lub wybrać polecenie **Pomoc** z paska menu, który jest umieszczony wzdłuż górnej krawędzi konsoli.

Po otwarciu okna pomocy można kliknąć przycisk **Szukaj** na pasku narzędzi, aby przeszukać cały podręcznik użytkownika programu *Cisco IP Manager Assistant* według słowa kluczowego. Aby uzyskać wersję przeznaczoną do wydrukowania, należy kliknąć przycisk **Wyświetl PDF**.



Uwaga

- Funkcja wyszukiwania może nie działać w niektórych wersjach pomocy online.
- Aby można było wyświetlić ten dokument w formacie PDF, musi być zainstalowany program Adobe Acrobat (jako niezależna aplikacja lub jako dodatek do przeglądarki).

Dokumentacja pokrewna

Więcej informacji można znaleźć w następujących dokumentach:

- *Skrócona instrukcja obsługi programu Cisco IP Manager Assistant dla menedżerów* — karta kieszonkowa zawierająca podstawowe instrukcje dla menedżerów Cisco IPMA. Patrz http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipma/quickref/4_0/ipmaqrc.pdf
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series* — broszura zawierająca podstawowe informacje dotyczące instalacji i udostępnianych funkcji, która jest dostarczana razem z każdym telefonem.
- *Telefony IP Cisco 7960 i 7940 — Podręcznik użytkownika* — podręcznik zawierający wszystkie informacje potrzebne użytkownikowi. Patrz http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/user/index.htm

- *Quick Reference Cisco IP Phone 7960/7940 Series* — karta kieszonkowa zawierająca podstawowe instrukcje. Patrz http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/ipwalpdf.pdf
- *Cisco IP Phone 7914 Expansion Module Quick Start Guide* — podręcznik zawierający informacje dotyczące instalacji i dostępnych funkcji. Jest on dostarczany razem z każdym modulem rozszerzeń 7914 dla telefonu IP firmy Cisco.

Uzyskiwanie dokumentacji

Firma Cisco udostępnia dokumentację, pomoc techniczną i inne zasoby techniczne na kilka różnych sposobów. W kolejnych sekcjach wyjaśniono, w jaki sposób można uzyskać informacje techniczne od firmy Cisco Systems.

Cisco.com

Najbardziej aktualna dokumentacja firmy Cisco znajduje się w sieci WWW pod adresem URL:

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

Witryna WWW firmy Cisco jest dostępna pod następującym adresem URL:

<http://www.cisco.com>

Międzynarodowe witryny WWW firmy Cisco są dostępne pod następującym adresem URL:

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

Dysk CD-ROM z dokumentacją

Dokumentacja i dodatkowa literatura opracowana przez firmę Cisco są dostępne w pakiecie Cisco Documentation CD-ROM, który mógł zostać dostarczony razem z produktem. Zawartość dysku CD-ROM jest regularnie uzupełniana i może być bardziej aktualna niż dokumentacja drukowana. Pakiet CD-ROM jest dostępny jako pojedynczy produkt lub w ramach rocznej lub kwartalnej subskrypcji.

Użytkownicy zarejestrowani w witrynie Cisco.com mogą zamówić pojedynczy dysk CD-ROM z dokumentacją (numer produktu DOC-CONDOCCD=) przy użyciu narzędzia do zamawiania firmy Cisco:

Patrz http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html

Wszyscy użytkownicy mogą zamówić subskrypcje roczne lub kwartalne za pośrednictwem magazynu subskrypcji dostępnego w trybie online:

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

Należy kliknąć łącze Subscriptions & Promotional Materials w lewym pasku nawigacyjnym.

Zamawianie dokumentacji

Instrukcje zamawiania dokumentacji można znaleźć pod następującym adresem URL:

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

Dokumentację firmy Cisco można zamówić na trzy sposoby:

- Zarejestrowani użytkownicy witryny Cisco.com (bezpośredni klienci firmy Cisco) mogą zamówić dokumentację produktu firmy Cisco w serwisie Networking Products Marketplace:

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

- Niezarejestrowani użytkownicy witryny Cisco.com mogą zamówić dokumentację u lokalnego przedstawiciela handlowego lub w centrali firmy Cisco Systems (Kalifornia, USA), numer +1 408 526-7208 albo (tylko w Ameryce Północnej) +1 800 553-NETS (6387).

Komentarze dotyczące dokumentacji

Komentarze na temat dokumentacji technicznej można przysyłać na adres e-mail: bug-doc@cisco.com.

Komentarze można przesłać pocztą, korzystając z karty korespondencyjnej (o ile jest dołączona) znajdującej się za przednią okładką dokumentu lub pisząc na następujący adres:

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

Będziemy wdzięczni za Państwa wszelkie komentarze.

Uzyskiwanie pomocy technicznej

Wszystkim klientom, partnerom i handlowcom z ważną umową serwisową centrum pomocy technicznej (TAC) firmy Cisco udostępnia nagradzane całodobowe usługi pomocy technicznej, z których można korzystać poprzez sieć lub telefonicznie. Witryna WWW Cisco TAC na serwerze cisco.com stanowi punkt dostępu do pomocy technicznej. Użytkownicy nieposiadający ważnej umowy serwisowej powinni się skontaktować ze sprzedawcą.

Witryna WWW Cisco TAC

W witrynie WWW Cisco TAC są dostępne w trybie online dokumenty i narzędzia umożliwiające rozpoznawanie i rozwiązywanie problemów technicznych dotyczących produktów i technologii firmy Cisco. Witryna Cisco TAC jest dostępna całą dobę przez 365 dni w roku. Witryna WWW Cisco TAC znajduje się pod następującym adresem URL:

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

Wszystkie narzędzia występujące w witrynie WWW Cisco TAC są dostępne po podaniu identyfikatora użytkownika witryny [Cisco.com](http://cisco.com) i hasła. Użytkownicy z ważną umową serwisową, którzy nie mają identyfikatora logowania ani hasła, mogą zarejestrować się pod następującym adresem URL:

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

Inicjowanie procedury serwisowej TAC

Użycie narzędzia TAC Case Open Tool dostępnego w trybie online jest najszybszym sposobem inicjowania procedur serwisowych P3 i P4. (Problemy o priorytecie P3 i P4 dotyczą sytuacji, w których sprawność sieci uległa minimalnemu pogorszeniu lub gdy wymagane są informacje o produktach). Po opisanu sytuacji przez użytkownika narzędzie TAC Case Open Tool automatycznie wskazuje zasoby umożliwiające natychmiastowe rozwiązanie problemu. Jeśli wskazane zasoby nie umożliwią rozwiązania problemu, problem ten zostanie przekazany pracownikowi serwisu Cisco TAC. Narzędzie online TAC Case Open Tool jest dostępne pod następującym adresem URL:

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

W przypadku problemów P1 lub P2 (problemy o priorytetach P1 i P2 dotyczą sytuacji, w których sieć produkcyjna nie działa lub jej działanie uległo poważnemu pogorszeniu) lub gdy nie ma dostępu do sieci Internet z serwisem Cisco TAC należy kontaktować się telefonicznie. Problemy o priorytetach P1 i P2 są natychmiast przekazywane pracownikom serwisu Cisco TAC, których zadaniem jest zapewnienie płynności działania firmy.

Do telefonicznego inicjowania procedury serwisowej służą następujące numery telefonów:

Azja i obszar Pacyfiku: +61 2 8446 7411 (Australia: 1 800 805 227)

Europa, Bliski Wschód, Afryka: +32 2 704 55 55

USA: +1 800 553-2447

Pełna lista danych kontaktowych serwisu Cisco TAC jest dostępna pod następującym adresem URL:

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Definicje priorytetów TAC

Aby wszystkie problemy były zgłaszane w standardowej formie, firma Cisco ustanowiła definicje priorytetów dla występujących problemów.

Priorytet 1 (P1) — sieć nie działa lub niewłaściwe działanie produktów krytycznie wpłynęło na działanie firmy. Użytkownik i firma Cisco zaangażuje wszystkie potrzebne zasoby przez 24 godziny na dobę w celu rozwiązania problemów.

Priorytet 2 (P2) — działanie istniejącej sieci uległo znacznemu pogorszeniu lub niewłaściwe działanie produktów firmy Cisco negatywnie wpłynęło na istotne aspekty operacji biznesowych. Użytkownik i firma Cisco zaangażują odpowiednie zasoby w pełnym wymiarze godzin w godzinach pracy w celu rozwiązania problemów.

Priorytet 3 (P3) — sprawność sieci uległa pogorszeniu, lecz większość operacji biznesowych nadal funkcjonuje. Użytkownik i firma Cisco zaangażują odpowiednie zasoby w godzinach pracy w celu przywrócenia zadowalającego poziomu usług.

Priorytet 4 (P4) — potrzebne są informacje lub pomoc dotycząca możliwości produktu Cisco, jego instalacji lub konfiguracji. Ten problem wpływa w niewielkim stopniu lub w ogóle nie wpływa na działanie firmy.

Uzyskiwanie dostępu do dodatkowych publikacji i informacji

Informacje o produktach, technologiach i systemach sieciowych firmy Cisco są dostępne online i w postaci drukowanej.

- Katalog produktów firmy Cisco zawiera opisy produktów sieciowych oferowanych przez firmę Cisco Systems, a także przedstawia sposób ich zamawiania oraz usługi dostępne dla klientów. Katalog produktów firmy Cisco jest dostępny pod następującym adresem URL:
http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html
- Wydawnictwo Cisco Press udostępnia szeroki zakres publikacji dotyczących ogólnej problematyki systemów sieciowych, szkoleń i certyfikacji. Publikacje te stanowią wartościowe źródło informacji zarówno dla nowicjuszy, jak i doświadczonych użytkowników. Aktualne publikacje wydawnictwa firmy Cisco Press i inne informacje można uzyskać w witrynie firmy Cisco Press pod następującym adresem URL:

<http://www.ciscopress.com>

- Magazyn Packet to kwartalna publikacja firmy Cisco, w której dostępne są informacje o najnowszych trendach w dziedzinie sieci, osiągnięciach technologicznych i produktach firmy Cisco, a także rozwiązaniach ułatwiających osiągnięcie największych korzyści z inwestycji sieciowych. W magazynie tym dostępne są porady dotyczące wdrażania rozwiązań sieciowych i rozwiązywania problemów, przykłady konfiguracji, analizy przypadków korzystania z produktów firmy Cisco, podręczniki i dokumenty szkoleniowe, informacje o certyfikatach i odsyłacze do wielu przydatnych zasobów online. Magazyn Packet jest dostępny pod następującym adresem URL:

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

- iQ Magazine to wydawana co dwa miesiące publikacja firmy Cisco, w której dostępne są przeznaczone dla pracowników szczebla kierowniczego najnowsze informacje dotyczące internetowych strategii biznesowych. Publikacja iQ Magazine jest dostępna pod następującym adresem URL:

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

- Internet Protocol Journal to kwartalnik publikowany przez firmę Cisco Systems przeznaczony dla inżynierów zajmujących się projektowaniem, rozwijaniem i obsługą publicznych oraz prywatnych sieci internetowych i intranetowych. Pismo Internet Protocol Journal jest dostępne pod następującym adresem URL:

http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html

- Szkolenia — firma Cisco oferuje szkolenia sieciowe na najwyższym światowym poziomie. Bieżąca oferta dotycząca szkoleń sieciowych jest dostępna pod następującym adresem URL:

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



Wprowadzenie do programu Cisco IPMA

Program Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) umożliwia przekierowywanie połączeń i udostępnia inne funkcje, które pozwalają menedżerom i asystentom na bardziej efektywną obsługę połączeń telefonicznych.

Niniejszy rozdział zawiera następujące sekcje:

- [Opis trybu linii wspólnej i trybu linii pośredniej, strona 1-1](#)
- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w telefonie menedżera, strona 1-4](#)
- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w aplikacji Assistant Console, strona 1-5](#)

Opis trybu linii wspólnej i trybu linii pośredniej

Program Cisco IPMA działa w dwóch trybach — w trybie linii wspólnej i w trybie linii pośredniej. Funkcje dostępne dla użytkownika zależą od trybu wybranego przez administratora systemu w konkretnej konfiguracji programu Cisco IPMA.

Niniejsza część zawiera następujące sekcje:

- [Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej, strona 1-2](#)
- [Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej, strona 1-3](#)

Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej

Jeśli administrator systemu skonfigurował program Cisco IPMA w trybie linii wspólnej, menedżer i asystent mają wspólny numer telefonu, na przykład 8001. Przy użyciu tego wspólnego numeru telefonu asystent obsługuje połączenia w imieniu menedżera. W przypadku nawiązywania połączenia z menedżerem pod numerem 8001 dzwoni zarówno telefon menedżera, jak i telefon asystenta.

Do funkcji programu Cisco IPMA niedostępnych w trybie linii wspólnej należą: wybór asystenta domyślnego, nadzór asystenta, filtrowanie połączeń i przekierowywanie wszystkich połączeń. Asystent nie widzi tych funkcji ani nie ma do nich dostępu w aplikacji Assistant Console. Telefon asystenta nie jest wyposażony w klawisz programowy funkcji przekierowywania wszystkich połączeń. Telefon menedżera nie jest wyposażony w klawisze programowe nadzoru asystenta, przechwytywania połączeń ani funkcji przekierowywania wszystkich połączeń.

Asystent używający programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej nie musi być zalogowany, aby odbierać połączenia. Jego telefon dzwoni automatycznie, gdy ktoś próbuje nawiązać połączenie z menedżerem. Zalogowanie się w aplikacji Assistant Console jest wymagane, jeśli ma ona być używana do obsługi połączeń lub aby przekazać połączenie do systemu wiadomości głosowych menedżera przy użyciu klawisza programowego telefonu. Aby uzyskać więcej informacji na temat używania aplikacji Assistant Console, patrz [Rozdział 2, „Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console”](#).

Menedżer używający programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej może mieć wspólny numer telefonu z maksymalnie 10 asystentami. Dowolny asystent użytkujący wspólnie z menedżerem dany numer telefonu może odebrać i obsłużyć połączenie. Patrz [Rozdział 5, „Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii wspólnej”](#).

Tematy pokrewne

- [Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej, strona 1-3](#)
- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w telefonie menedżera, strona 1-4](#)
- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w aplikacji Assistant Console, strona 1-5](#)

Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej

Jeśli administrator systemu skonfigurował program Cisco IPMA w trybie linii pośredniej, menedżer i asystent nie mają wspólnego numeru telefonu. Asystent obsługuje połączenia w zastępstwie menedżera, używając numeru pośredniego. Numer pośredni nie jest numerem telefonu menedżera, lecz odrębnym, wybranym w systemie numerem, który jest używany przez asystenta do obsługi połączeń menedżera.

W trybie linii pośredniej menedżer i asystent mają dostęp do wszystkich funkcji programu Cisco IPMA, w tym do funkcji wyboru asystenta domyślnego, funkcji nadzoru asystenta, funkcji filtrowania połączeń i funkcji przekierowywania wszystkich połączeń.

Asystent używający programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej musi być zalogowany w aplikacji Assistant Console i mieć włączony filtr, aby odbierać połączenia kierowane do menedżera przy użyciu swojego telefonu. W aplikacji Assistant Console można używać wszystkich funkcji obsługi połączenia, takich jak odbieranie lub przekazywanie połączenia. Aby znaleźć więcej informacji na temat używania programu Assistant Console, patrz [Rozdział 2, „Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console”](#).

Menedżer używający programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej może selektywnie sortować i filtrować połączenia przychodzące do asystenta przy użyciu filtrów. Aby znaleźć informacje na temat korzystania ze wszystkich funkcji dostępnych w programie Cisco IPMA, patrz [Rozdział 6, „Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii pośredniej”](#).

Tematy pokrewne

- [Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej, strona 1-3](#)
- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w telefonie menedżera, strona 1-4](#)
- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w aplikacji Assistant Console, strona 1-5](#)

Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w telefonie menedżera

W celu rozpoznania trybu programu Cisco IPMA w telefonie menedżera należy zresetować wyświetlacz LCD telefonu poprzez podniesienie, a następnie odłożenie słuchawki.

Jeśli w oknie stanu na wyświetlaczu LCD jest widoczna jedna ikona (ikona dzwonka lub przekreślonego dzwonka), to program Cisco IPMA jest używany w trybie linii wspólnej (patrz [Rysunek 1-1](#)). Patrz [Rozdział 5, „Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii wspólnej”](#).

Rysunek 1-1 Okno stanu na wyświetlaczu LCD telefonu w trybie linii wspólnej



Jeśli w oknie stanu na wyświetlaczu LCD widać kilka ikon, to program Cisco IPMA jest używany w trybie linii pośredniej (patrz [Rysunek 1-2](#)). Patrz [Rozdział 6, „Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii pośredniej”](#).

Rysunek 1-2 Okno stanu na wyświetlaczu LCD telefonu w trybie linii pośredniej



Tematy pokrewne

- [Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej, strona 1-2](#)
- [Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej, strona 1-3](#)
- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w aplikacji Assistant Console, strona 1-5](#)

Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w aplikacji Assistant Console

Aby rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w aplikacji Assistant Console:

- Krok 1** Zaloguj się w aplikacji Assistant Console. Patrz [sekcja „Jak zalogować się do programu Assistant Console” na stronie 2-3](#).
- Krok 2** Znajdź numer wewnętrzny znajdujący się obok nazwiska menedżera w panelu Moje połączenia. Patrz [sekcja „Korzystanie z panelu Moje połączenia” na stronie 2-10](#).
- Krok 3** Znajdź dla tego samego menedżera numer wewnętrzny znajdujący się obok ikony telefonu w kolumnie Szczegóły połączenia w panelu Moi menedżerowie. Patrz [sekcja „Korzystanie z panelu Moi menedżerowie” na stronie 2-11](#).

**Uwaga**

Jeśli obok ikony telefonu nie widać numeru, kliknij boczną krawędź nagłówka Szczegóły połączenia i przeciągnij ją tak, aby poszerzyć kolumnę.

Jeśli numery wewnętrzne są jednakowe, program Cisco IPMA jest używany w trybie linii wspólnej. Asystent i menedżer mają ten sam numer telefonu i wspólnie użytkują linię.

Jeśli numery wewnętrzne są różne, program Cisco IPMA jest używany w trybie linii pośredniej. Asystentowi jest przydzielony odrębny numer telefonu do obsługi połączeń w imieniu menedżera. Ten odrębny numer jest numerem pośrednim, który reprezentuje faktyczny numer telefonu menedżera.

**Uwaga**

W trybie linii wspólnej w panelu okna Moi menedżerowie widać cztery nagłówki: Menedżer, Interkom, Nie przeszkadzać i Szczegóły połączenia. W trybie linii pośredniej dodatkowo widać nagłówki: Przekieruj wszystkie, Obserwowany asystent, Filtruj połączenia i Tryb filtrowania.

Tematy pokrewne

- [Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej, strona 1-2](#)
- [Korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej, strona 1-3](#)
- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w telefonie menedżera, strona 1-4](#)



Rozpoczynanie pracy z aplikacją Cisco IPMA Assistant Console

Aplikacja Assistant Console ułatwia asystentom obsługę połączeń w imieniu menedżerów. Program Cisco IPMA działa w dwóch trybach — w trybie linii wspólnej i w trybie linii pośredniej. Dostępność opisywanych poniżej funkcji zależy od trybu wybranego przez administratora systemu w przypadku danej konfiguracji programu Cisco IPMA. Asystent używający programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej ma ten sam numer telefonu co menedżer. Asystent obsługuje połączenia w imieniu menedżera, używając tego wspólnego numeru. W przypadku programu Cisco IPMA działającego w trybie linii pośredniej menedżerowi jest przypisany inny numer telefonu niż ten, który jest przypisany asystentowi jako numer pośredni. Asystent obsługuje połączenia menedżera, posługując się tym numerem pośrednim. Przed rozpoczęciem pracy należy sprawdzić, który tryb został ustawiony przez administratora systemu. Aby znaleźć dodatkowe informacje, patrz [sekcja „Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w aplikacji Assistant Console” na stronie 1-5](#).

Asystent może uzyskać dostęp do funkcji oprogramowania Cisco IPMA na komputerze przy użyciu aplikacji Assistant Console.

Program Assistant Console umożliwia:

- nawiązywanie, odbieranie, przekierowywanie, przekazywanie, kończenie i zawieszanie połączenia
- dołączanie rozmówców do połączenia konferencyjnego
- otwieranie linii interkomu do menedżera
- monitorowanie aktywności połączeń menedżera

- modyfikowanie funkcji i ustawień dla menedżera
- dostosowywanie do własnych potrzeb narzędzi służących obsłudze połączeń
- wprowadzanie cyfr przy użyciu wirtualnej klawiatury w celu obsługi interaktywnych systemów głosowych

Więcej informacji można znaleźć w poniższych sekcjach:

- [Opis trybu linii wspólnej i trybu linii pośredniej, strona 1-1](#)
- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak asystent i jego menedżer korzystają z programu Cisco IPMA, strona 2-22](#)

**Uwaga**

Program Cisco IPMA umożliwia asystentowi obsługę własnych połączeń oraz połączeń dla maksymalnie pięciu menedżerów.

Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

- [Jak zalogować się do programu Assistant Console, strona 2-3](#)
- [Jak wylogować się z programu Assistant Console, strona 2-4](#)
- [Jak zapoznać się z działaniem konsoli, nie obsługując menedżerów, strona 2-4](#)
- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak korzystać z konsoli przy użyciu myszy i klawiatury, strona 2-19](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)

Jak zalogować się do programu Assistant Console

Po zalogowaniu się do programu Assistant Console asystent może obsługiwać połączenia w imieniu jednego lub kilku menedżerów. Zalogowany asystent pracuje w trybie online i może obsługiwać połączenia.

Aby się zalogować, należy wpisać identyfikator użytkownika i hasło w oknie dialogowym Logowanie do programu Cisco IPMA. Nazwę użytkownika i hasło można uzyskać od administratora systemu.



Uwaga

Informacje o logowaniu można zapisać w programie Cisco IPMA.

Na pulpicie zostanie uruchomiony program Assistant Console.

Użytkownik jest zalogowany i może obsługiwać połączenia menedżerów do chwili wylogowania lub zmiany trybu pracy, stanu połączenia albo stanu sterowania połączeniami. Aby znaleźć więcej informacji o stanie, patrz [sekcja „Korzystanie z paska stanu” na stronie 2-17](#).

Wskazówki

- Na panelu **Moi menedżerowie** w konsoli wyświetlane są informacje o tym, którzy menedżerowie oczekują pomocy danego asystenta. Dwie zielone strzałki przy nazwie menedżera oznaczają, że menedżer jest zalogowany i oczekuje pomocy; jeśli nazwa menedżera jest wygaszona, oznacza to, że nie oczekuje on pomocy.
- Kliknięcie przycisku **Ustawienia** w oknie dialogowym logowania programu Cisco IPMA umożliwia monitorowanie podstawowych i zaawansowanych ustawień administracyjnych. Administrator może poprosić o obserwację tych ustawień w trakcie rozwiązywania ewentualnych problemów technicznych. Ustawień tych nie należy modyfikować bez wyraźnego polecenia administratora systemu.

Tematy pokrewne

- [Jak wylogować się z programu Assistant Console, strona 2-4](#)
- [Jak zapoznać się z działaniem konsoli, nie obsługując menedżerów, strona 2-4](#)
- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Korzystanie z panelu **Moi menedżerowie**, strona 2-11](#)
- [Jak korzystać z konsoli przy użyciu myszy i klawiatury, strona 2-19](#)

Jak wylogować się z programu Assistant Console

Aby wylogować się z programu Assistant Console, należy wybrać kolejno polecenia **Plik > Wyjście** z paska menu w górnej części konsoli. Zaznaczenie opcji **Pamiętaj identyfikator użytkownika i hasło** spowoduje, że przy następnym uruchomieniu programu Assistant Console użytkownik zostanie zalogowany automatycznie.



Uwaga

Jeśli dany komputer jest używany wspólnie, wskazane może być wylogowanie się z aplikacji Assistant Console. W tym celu należy wybrać kolejno polecenia **Plik > Wyloguj** z paska menu. W programie Assistant Console będzie wyświetlane okno dialogowe logowania; automatyczne logowanie z wykorzystaniem podanego identyfikatora użytkownika i hasła nie będzie wykonywane.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)

Jak zapoznać się z działaniem konsoli, nie obsługując menedżerów

Używając programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej, można poznać aplikację Assistant Console, będąc niedostępnym dla menedżerów. W trybie linii wspólnej nie można włączyć trybu offline w celu zapoznania się z konsolą.

Aby uzyskać dostęp do konsoli, nie asystując menedżerom, należy zalogować się w zwykły sposób, a następnie kliknąć przycisk sterowania połączeniami **Przełącz w offline**. Jest to pierwszy przycisk w rzędzie ikon znajdujących się wzdłuż górnej lub bocznej krawędzi ekranu. Czynność tę można także wykonać, wybierając kolejno polecenia **Plik > Przełącz w offline** z paska menu.

Po włączeniu trybu offline program Cisco IPMA przekaże obsługiwanych do tej pory menedżerów innemu asystentowi. Gdy asystent pracuje w trybie offline, nie może odbierać żadnych połączeń telefonicznych kierowanych do menedżerów, a panel **Moi menedżerowie** na konsoli jest nieaktywny.

Po przełączeniu z powrotem do trybu online asystent będzie znowu dostępny dla menedżerów. Program Cisco IPMA może ponownie przypisać mu menedżerów obsługiwanych przed włączeniem trybu offline. Zależy to od dostępności innych asystentów i od tego, czy użytkownik został wyznaczony na asystenta domyślnego danego menedżera. Aby znaleźć informacje na temat wyznaczania asystenta domyślnego, patrz [sekcja „Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera” na stronie 7-3](#).

Aby powrócić do trybu online, należy kliknąć przycisk sterowania połączeniami **Przełącz w online**. (Jest to ten sam przycisk, co przycisk Przełącz w offline). Można także wybrać kolejno polecenia **Plik > Przełącz w online** z paska menu.



Wskazówka

Informacja o trybie pracy jest widoczna na pasku stanu w prawym dolnym rogu konsoli.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)

Przewodnik po konsoli

W kolejnych sekcjach opisano poszczególne obszary okna programu Assistant Console i zasady ich używania do sterowania funkcjami i obsługi połączeń:

- [Korzystanie z paska menu, strona 2-6](#)
- [Korzystanie z przycisków sterowania połączeniami, strona 2-6](#)
- [Korzystanie z panelu Moje połączenia, strona 2-10](#)
- [Korzystanie z panelu Moi menedżerowie, strona 2-11](#)
- [Korzystanie z funkcji szybkiego wybierania numeru, strona 2-14](#)
- [Korzystanie z panelu Książka telefoniczna, strona 2-16](#)
- [Korzystanie z paska stanu, strona 2-17](#)
- [Rozmieszczanie elementów na konsoli, strona 2-17](#)
- [Wyświetlanie ustawień administracyjnych, strona 2-18](#)

Korzystanie z paska menu

Pasek menu jest umieszczony wzdłuż górnej krawędzi okna programu Assistant Console. Polecenia menu są kontekstowe.

Z paska menu można korzystać w następujący sposób:

- Plik — włączanie trybu online/offline, logowanie/wylogowywanie i zamykanie konsoli.
- Edycja — tworzenie i edycja klawiszy szybkiego wybierania, modyfikowanie skrótów klawiaturowych, zmienianie miejsca docelowego natychmiastowych przekierowań, ustawianie preferencji i dostęp do ustawień administratora.
- Widok — definiowanie rozmiaru tekstu i schematów kolorów oraz odświeżanie domyślnego układu.
- Połączenie — wybieranie numeru, odbieranie, rozłączanie, zawieszanie, przekazywanie, przekierowywanie i dołączanie rozmówców do połączenia konferencyjnego.
- Menedżer — nawiązywanie połączenia z menedżerem poprzez interkom, dostęp do okna Konfiguracja menedżera i włączanie/wyłączanie funkcji dla menedżera.
- Pomoc — dostęp do pomocy online.

Tematy pokrewne

- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Korzystanie z przycisków sterowania połączeniami

Szereg czynności w programie Assistant Console można wykonać, klikając przyciski sterowania połączeniami (rząd ikon umieszczonych wzdłuż górnej lub bocznej krawędzi konsoli). Aby wyświetlić opis funkcji danego przycisku, wystarczy umieścić nad nim wskaźnik myszy.

Listę przycisków sterowania połączeniami zawiera [Tabela 2-1](#).

Tabela 2-1 Przyciski sterowania połączeniami

Przycisk sterowania połączeniami	Działanie
Przełącz w online 	Razem z przyciskiem Przełącz w offline służy do przełączania stanu połączenia w aplikacji Assistant Console. Przycisk Przełącz w online umożliwia wznowienie połączenia online w aplikacji Assistant Console, a tym samym obsługę połączeń w imieniu menedżera.
Przełącz w offline 	Razem z przyciskiem Przełącz w online służy do przełączania stanu połączenia. W stanie offline można zapoznać się z konsolą, nie można jednak obsługiwać połączeń menedżerów.
Połącz 	Otwiera panel przycisków do nawiązywania połączeń wychodzących.
Odbierz 	Odbiera połączenie przychodzące.
Rozłącz 	Kończy aktywne połączenie.

Tabela 2-1 Przyciski sterowania połączeniami (ciąg dalszy)

Przycisk sterowania połączeniami	Działanie
Zawieś 	Wraz z przyciskiem Wznów umożliwia przełączanie stanu zawieszenia połączenia. Przycisk Zawieś wprowadza połączenie w stan zawieszenia.
Wznów 	Wraz z przyciskiem Zawieś umożliwia przełączanie stanu zawieszenia połączenia. Przycisk Wznów wyprowadza połączenie ze stanu zawieszenia.
Przekaż 	Przekazuje połączenie bezpośrednio na numer docelowy, który zostanie wpisany w oknie podręcznym.
Przekaż z konsultacją 	Działa podobnie, jak przycisk Przekaż, ale umożliwia rozmowę z osobą, do której połączenie jest przekazywane.
Przekaz bezpośredni 	Powoduje nawiązanie połączenia między jednym istniejącym połączeniem a drugim istniejącym połączeniem.

Tabela 2-1 Przyciski sterowania połączeniami (ciąg dalszy)

Przycisk sterowania połączeniami	Działanie
Konferencja 	Umożliwia dołączenie rozmówcy do połączenia konferencyjnego.
Dołącz 	Umożliwia ustanowienie konferencji z wielu istniejących połączeń. Umożliwia złączenie maksymalnie 15 jednoczesnych połączeń.
Natychmiastowe przekierowanie 	Niezwłocznie przekierowuje sygnalizowane dzwonieniem, nawiązane lub zawieszone połączenie do menedżera, do którego było ono pierwotnie kierowane, lub na inny numer docelowy. Aby określić miejsce docelowe natychmiastowych przekierowań, należy wybrać kolejno polecenia Edycja > Natychmiastowe przekierowanie z paska menu.
Przełącz do poczty głosowej 	Przekierowuje sygnalizowane dzwonieniem lub nawiązane połączenie do poczty głosowej menedżera.

Przyciski sterowania połączeniami są kontekstowe; dostępność przycisku zależy od stanu wybranego połączenia.

Przed kliknięciem przycisku należy upewnić się, że zaznaczone (podświetlone) jest właściwe połączenie.



Klikając prawym przyciskiem myszy pusty obszar (nie same przyciski) w panelu sterowania połączeniami, można zmienić położenie tego panelu w oknie konsoli.

Tematy pokrewne

- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Korzystanie z panelu **Moje połączenia**

W programie Assistant Console połączenia asystenta i menedżerów są wyświetlane w panelu **Moje połączenia**. Są to połączenia, na których asystent może wykonywać operacje, posługując się odpowiednimi narzędziami programu Assistant Console. W programie Cisco IPMA można obsługiwać do 33 linii.

Każde połączenie jest wyświetlane pod powiązaną z nim linią telefoniczną.

Każda linia telefoniczna jest wyświetlana pod jednym z następujących nagłówków:

- **Moje linie** — aktywne połączenia, które zostały nawiązane lub odebrane za pośrednictwem własnej linii telefonicznej asystenta.
- **Linie menedżera** — aktywne połączenia, które użytkownik w danej chwili obsługuje lub może obsłużyć w zastępstwie menedżera.
- **Interkom** — stan linii interkomu, jeśli interkom jest stosowany.

W sekcji **Linie menedżera** znajdującej się w panelu **Moje połączenia** może być od jednej do 33 linii. Zależy to od liczby menedżerów przypisanych do asystenta.

Dla każdej linii menedżera wyświetlane są następujące informacje:

- Numer linii wspólnej menedżera albo pośredni numer wewnętrzny telefonu menedżera. Numer pośredni nie jest numerem telefonu menedżera, lecz numerem służącym do obsługi połączeń menedżera.
- Nazwa (nazwisko) menedżera.
- Informacje o aktywnych połączeniach. Przy aktywnych połączeniach wyświetlane są następujące elementy:
 - animowana ikona wskazująca stan połączenia (sygnalizowane dzwonieniem, trwa lub jest zawieszone)
 - identyfikator rozmówcy
 - czas trwania połączenia

Wskazówki

- Przekazując połączenie do menedżera, należy wpisać rzeczywisty numer wewnętrzny (a nie pośredni numer wewnętrzny). Rzeczywisty numer wewnętrzny telefonu menedżera jest dostępny w panelu **Moi menedżerowie** w programie Assistant Console.
- Połączeń, które asystent wykonuje lub odbiera przy użyciu własnej linii telefonicznej, nie może przekazać do poczty głosowej ani przekierować w trybie natychmiastowym. Te funkcje dotyczą tylko połączeń odbieranych na linii menedżera.
- Gdy program Cisco IPMA jest używany w trybie linii wspólnej, podwójna czerwona strzałka wyświetlana obok linii menedżera oznacza, że połączenie zostało odebrane przez menedżera lub innego asystenta.

Tematy pokrewne

- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Korzystanie z panelu **Moi menedżerowie**

Korzystając z panelu **Moi menedżerowie** w programie Assistant Console, można monitorować aktywność połączeń i stan funkcji u poszczególnych menedżerów przypisanych asystentowi. W panelu tym można także włączać i wyłączać funkcje dla menedżera.



Uwaga

Funkcje **Nie przeszkadzać**, **Przekieruj wszystkie**, **Nadzór asystenta**, **Filtruj połączenia** oraz **Tryb filtru** są dostępne tylko w trybie linii pośredniej.

Opis informacji wyświetlanych w poszczególnych kolumnach panelu **Moi menedżerowie** zawiera [Tabela 2-2](#).

Tabela 2-2 *Informacje wyświetlane w panelu Moi menedżerowie w programie Assistant Console*

Nagłówek kolumny w panelu Moi menedżerowie	Znaczenie
Menedżer	Nazwa menedżera. Jeśli cały wiersz informacji o menedżerze jest wygaszony, menedżer nie oczekuje, że asystent będzie obsługiwał połączenia w jego imieniu. Ponadto obok ikony menedżera mogą być wyświetlane następujące dwie różne ikony: • Jeśli obok ikony menedżera są widoczne dwie zielone strzałki, dany menedżer oczekuje, że asystent będzie obsługiwał połączenia w jego imieniu. • Jeśli obok ikony menedżera jest wyświetlana ikona koperty, dany menedżer ma wiadomość głosową.
Interkom	Kliknięcie tej kolumny umożliwia nawiązanie połączenia z menedżerem w trybie interkomu.
Nie przeszkadzać	Jeśli to pole jest zaznaczone, włączona jest funkcja Nie przeszkadzać (NPrzszk). Aby włączyć lub wyłączyć funkcję NPrzszk, należy kliknąć komórkę NPrzszk. Funkcja Nie przeszkadzać wyłącza dzwonek telefonu menedżera; połączenia nie są przekierowywane.
PrzkWsz	(Dotyczy tylko trybu linii pośredniej). Jeśli to pole jest zaznaczone, włączona jest funkcja Przekieruj wszystkie (PrzkWsz). Aby włączyć lub wyłączyć funkcję Przekieruj wszystkie, należy kliknąć komórkę PrzkWsz. Funkcja Przekieruj wszystkie powoduje przekierowywanie wszystkich połączeń przychodzących do docelowego miejsca przekierowań menedżera.
Nadzór asyst.	(Dotyczy tylko trybu linii pośredniej). Jeśli to pole jest zaznaczone, oznacza to, że menedżer włączył funkcję Nadzór asystenta. Funkcja ta umożliwia menedżerowi wyświetlanie identyfikatorów rozmówców i czasu trwania dla tych połączeń, które asystent obsługuje w jego imieniu.
Filtr włączony	(Dotyczy tylko trybu linii pośredniej). Jeśli to pole jest zaznaczone, filtr połączeń jest aktywny. Aby włączyć lub wyłączyć filtr, należy kliknąć komórkę filtru. Przy użyciu filtrów można kierować połączenia do asystenta lub odpowiedniego menedżera w zależności od identyfikatora rozmówcy i trybu działania filtru.

Tabela 2-2 Informacje wyświetlane w panelu *Moi menedżerowie* w programie Assistant Console (ciąg dalszy)

Nagłówek kolumny w panelu <i>Moi menedżerowie</i>	Znaczenie
Tryb filtru	(Dotyczy tylko trybu linii pośredniej). Filtry mogą działać w dwóch trybach: - Dołączający — połączenia odpowiadające numerom wpisanym w filtrze dołączającym są kierowane do <i>menedżera</i>, a pozostałe są kierowane do asystenta. - Wykluczający — połączenia odpowiadające numerom zapisanym w filtrze wykluczającym są kierowane do <i>asystenta</i>, a pozostałe są kierowane do menedżera. Aby skonfigurować filtry dla menedżera, należy użyć okna Konfiguracja menedżera. W tym celu należy kliknąć prawym przyciskiem myszy wiersz menedżera w panelu <i>Moi menedżerowie</i> i wybrać polecenie Konfiguruj. Początkowo domyślnie włączony jest filtr dołączający i wszystkie połączenia menedżera są kierowane do asystenta.
Szczegóły połączenia	Szczegóły połączenia obejmują numer linii menedżera, czas trwania połączenia i identyfikator rozmówcy: - Linia — rzeczywisty numer wewnętrzny głównej linii telefonicznej menedżera; ikona telefonu wskazuje stan linii. - Czas trwania połączenia — aktualizowany na bieżącą czas trwania aktywnego połączenia, które zostało nawiązane lub odebrane przez menedżera. Zegar jest uruchamiany w chwili inicjowania połączenia (wychodzącego) lub odebrania połączenia (przychodzącego). Zegar jest zatrzymywany, gdy połączenie zostanie przerwane lub przekazane. - Identyfikator rozmówcy — nazwa (jeśli jest dostępna) i numer osoby, z którą menedżer nawiązał połączenie lub od której odebrał połączenie. W aplikacji Assistant Console informacje o przekazanych połączeniach są wyświetlane, gdy są one dostępne.

**Wskazówka**

Asystent może monitorować połączenia, które są wyświetlane w panelu *Moi menedżerowie*, ale nie może ich obsługiwać. Są to połączenia, które już zostały przekazane do menedżera lub które menedżer nawiązał lub odebrał bezpośrednio.

Tematy pokrewne

- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)
- [Jak konfigurować funkcje menedżera, strona 7-1](#)

Korzystanie z funkcji szybkiego wybierania numeru

Funkcja szybkiego wybierania numeru umożliwia utworzenie osobistej książki telefonicznej bezpośrednio w programie Assistant Console. Dzięki temu nawiązywanie połączeń i inne czynności związane z ich obsługą można realizować przy użyciu numerów szybkiego wybierania.

Aby wyświetlić menu szybkiego wybierania numerów i listę dostępnych poleceń, należy kliknąć prawym przyciskiem myszy w panelu **Klawisze szybkiego wybierania** lub wybrać polecenie **Edycja > Klawisze szybkiego wybierania** z paska menu. Jeśli niektóre polecenia szybkiego wybierania numerów są nieaktywne, należy wybrać pozycję szybkiego wybierania numeru przed otwarciem menu.

Przy użyciu menu szybkiego wybierania numerów można tworzyć i modyfikować grupy szybkiego wybierania, nawiązywać połączenia, określać miejsca docelowe do przekazania połączeń i dołączać rozmówców do połączenia konferencyjnego.

Aby pozycje szybkiego wybierania były łatwo dostępne, można podzielić je na grupy. Można na przykład utworzyć osobną grupę dla asystenta i dla każdego z menedżerów.

Dodawane nowe pozycje szybkiego wybierania są wyświetlane w kolejności ich tworzenia. Aby posortować wszystkie elementy znajdujące się na liście klawiszy szybkiego wybierania, należy kliknąć nagłówek kolumny (Nazwa, Numer telefonu lub Uwagi). Listy są sortowane alfabetycznie lub arytmetycznie w zależności od wybranego nagłówka. Klikając nagłówek, można przełączać między rosnącym i malejącym porządkiem sortowania.

Przy użyciu pozycji szybkiego wybierania można nawiązywać połączenia, stosując jeden z następujących sposobów:

- Przeciągnij pozycję szybkiego wybierania do własnej linii albo do linii menedżera.
- Nawiąż połączenie na swojej linii, podświetlając tę linię, a następnie klikając dwukrotnie pozycję szybkiego wybierania. Nawiąż połączenie na linii menedżera, podświetlając tę linię, a następnie klikając dwukrotnie pozycję szybkiego wybierania.
- Przeciągnij pozycję szybkiego wybierania do przycisku wybierania na panelu sterowania połączeniami i kliknij przycisk **OK**.

Poniżej przedstawiono kilka łatwych sposobów szybkiego wybierania numerów (bez konieczności otwierania menu szybkiego wybierania numerów):

- Aby bez konsultacji przekazać połączenie osobie znajdującej się na liście szybkiego wybierania numerów, należy przeciągnąć aktywne połączenie do pozycji szybkiego wybierania tej osoby.
- Aby dodać nową pozycję szybkiego wybierania, należy przeciągnąć tę pozycję z panelu Książka telefoniczna do panelu Klawisze szybkiego wybierania.



Wskazówka

Przykładowa grupa szybkiego wybierania i przykładowa pozycja szybkiego wybierania są nieaktywne. Są one jedynie ilustracją sposobu wyświetlania informacji dotyczących szybkiego wybierania numerów. W razie potrzeby przykłady te można usunąć.

Tematy pokrewne

- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Korzystanie z panelu Książka telefoniczna

Posługując się książką telefoniczną, można poszukać współpracownika, a także nawiązywać i obsługiwać połączenia, korzystając z wyników wyszukiwania.

Aby znaleźć współpracownika, należy wpisać dowolną część imienia lub nazwiska tej osoby w polu wyszukiwania i kliknąć przycisk **Szukaj**.

W książce telefonicznej zostaną wyświetleni wszyscy użytkownicy odpowiadający wzorcowi wyszukiwania. Wyniki wyszukiwania są sortowane według imienia, nazwiska, numeru telefonu i działu.

Aby wyczyścić wyniki wyszukiwania i pola wyszukiwania, należy kliknąć przycisk **Wyczyść**.

Oto kilka metod wykorzystywania wyników wyszukiwania:

- Aby nawiązać połączenie, wystarczy kliknąć dwukrotnie imię/nazwisko lub numer wybranej osoby.
- Aby wyświetlić menu podręczne z odpowiednimi poleceniami, należy kliknąć imię/nazwisko wybranej osoby prawym przyciskiem myszy.
- Aby bez konsultacji przekazać połączenie do osoby znajdującej się w książce telefonicznej, należy przeciągnąć aktywne połączenie do odpowiedniego imienia/nazwiska lub numeru.
- Aby dodać nową pozycję szybkiego wybierania, należy przeciągnąć pozycję z panelu Książka telefoniczna do panelu Klawisze szybkiego wybierania.

Tematy pokrewne

- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Korzystanie z paska stanu

Pasek stanu jest umieszczony wzdłuż dolnej krawędzi ekranu programu Assistant Console. Wyświetlane są na nim następujące informacje systemowe:

- Połączone/Niepołączone — to pole wskazuje stan połączenia z serwerem Cisco IPMA.
- Online/offline — to pole wskazuje stan dostępności asystenta dla menedżerów.
- Sterowanie połączeniami jest włączone/Sterowanie połączeniami jest wyłączone — to pole wskazuje dostępność funkcji obsługi połączeń.
- Filtrowanie — to pole wskazuje dostępność funkcji filtrowania połączeń.

Na pasku stanu znajduje się również ikona Na wierzch, która wskazuje, czy konsola będzie automatycznie wyświetlana na pierwszym planie pulpitu w chwili odebrania połączenia przychodzącego. Aby włączyć lub wyłączyć tę funkcję, należy kliknąć tę ikonę. (Domyślnie funkcja Na wierzch jest wyłączona). Gdy funkcja jest aktywna, ikona jest ciemniejsza (wciśnięta).

Funkcję Na wierzch można także włączyć (wyłączyć) w menu **Edycja > Preferencje**.

Tematy pokrewne

- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Rozmieszczanie elementów na konsoli

Rozmiar i położenie paneli w programie Assistant Console można zmieniać. Przy użyciu menu Widok można zmienić schemat kolorów i czcionkę, a także przywrócić początkowe ustawienia domyślne.



Wskazówka

Konsolę można skonfigurować w taki sposób, aby automatycznie przechodziła na pierwszy plan pulpitu, gdy odebrane zostanie połączenie przychodzące. Aby włączyć tę funkcję (Na wierzch), należy wybrać z menu głównego polecenia **Edycja > Preferencje**, a następnie zaznaczyć pole wyboru „Uaktywnij konsolę przy nowym połączeniu”. Ikona Na wierzch znajduje się na pasku stanu w dolnej części ekranu konsoli. Gdy funkcja jest aktywna, ikona jest ciemniejsza (wciśnięta).

Tematy pokrewne

- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Wyświetlanie ustawień administracyjnych

Ustawienia administracyjne można wyświetlić w oknie logowania lub wybierając kolejno polecenia **Edycja > Ustawienia** z paska menu.

**Uwaga**

Ustawień administracyjnych nie należy modyfikować, chyba że poprosi o to administrator systemu.

Wyróżnia się dwa typy ustawień:

- Ustawienia podstawowe
 - Nazwa hosta lub adres IP serwera Cisco IPMA
 - Port serwera Cisco IPMA
- Ustawienia zaawansowane
 - Śledzenie włączone/wyłączone

Na karcie Ustawienia zaawansowane wyświetlana jest informacja o miejscu, w którym są zapisywane pliki z wynikami śledzenia.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)
- [Jak konfigurować funkcje menedżera, strona 7-1](#)

Konfigurowanie preferencji

W menu preferencji można włączyć następujące dwa ustawienia:

- Automatyczne wyświetlanie konsoli na pulpicie, gdy zostaje odebrane połączenie przychodzące — aby włączyć tę funkcję (Na wierzch), z menu głównego należy kolejno wybrać polecenia **Edycja > Preferencje**, a następnie zaznaczyć pole wyboru „Uaktywnij konsolę przy nowym połączeniu”. Ikona Na wierzch znajduje się na pasku stanu w dolnej części ekranu konsoli. Gdy funkcja jest aktywna, ikona jest ciemniejsza.
- Automatyczne uruchamianie aplikacji Assistant Console, gdy zostaje uruchomiony komputer — aby włączyć funkcję automatycznego uruchamiania, z menu głównego należy kolejno wybrać polecenia **Edycja > Preferencje**, a następnie zaznaczyć pole wyboru „Automatycznie uruchamiaj konsolę po uruchomieniu komputera”. Przy następnym uruchomieniu komputera aplikacja Assistant Console zostanie uruchomiona automatycznie.

Aby wyłączyć poszczególne funkcje, należy anulować zaznaczenie odpowiednich pól wyboru.

Jak korzystać z konsoli przy użyciu myszy i klawiatury

W programie Assistant Console każdą czynność można wykonać przy użyciu myszy i klawiatury.

Można:

- klikać, klikać prawym przyciskiem i klikać dwukrotnie elementy konsoli,
- przeciągać i upuszczać elementy konsoli,
- używać skrótów klawiaturowych.

Na przykład połączenie można odebrać, wykorzystując jeden z poniższych sposobów:

- klikając przycisk sterowania połączeniami **Odbierz**,
- klikając dwukrotnie połączenie w panelu Moje połączenia,
- klikając prawym przyciskiem myszy połączenie w panelu Moje połączenia, a następnie wybierając polecenie **Odbierz** z menu podręcznego,
- korzystając ze skrótu klawiaturowego.

Niektóre czynności można wykonać, przeciągając elementy na konsoli. Na przykład aby dodać pozycję szybkiego wybierania, można przeciągnąć wybrane połączenie z panelu Moje połączenia do panelu Klawisze szybkiego wybierania.



Wskazówka

Aby znaleźć opis wszystkich metod wykonywania poszczególnych czynności, na przykład przekazywania połączenia, patrz [Rozdział 3, „Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń”](#).

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console

Funkcja interkomu jest funkcją opcjonalną, konfigurowaną przez administratora systemu. Umożliwia rozmowę z menedżerem za pośrednictwem linii interkomu.

Aby nawiązać połączenie przy użyciu interkomu, należy kliknąć dwukrotnie nazwę (nazwisko) menedżera w panelu Moje połączenia. Można także kliknąć jeden raz odpowiednią ikonę interkomu w panelu Moi menedżerowie.

Jeśli w chwili inicjowania interkomu menedżer nie będzie w trakcie rozmowy, układy głośnomówiące asystenta i menedżera zostaną równocześnie włączone. Będzie można przeprowadzić rozmowę przy użyciu układu głośnomówiącego, zestawu nagłownego lub słuchawki.

Jeśli w chwili inicjowania interkomu menedżer będzie w trakcie rozmowy, połączenie przy użyciu interkomu zostanie zasygnalizowane dzwonkiem telefonu u menedżera i będzie on musiał odebrać je ręcznie. Podobnie jest, gdy menedżer próbuje nawiązać połączenie przy użyciu interkomu, a asystent właśnie rozmawia.

Aby zakończyć połączenie przy użyciu interkomu, należy kliknąć ponownie ikonę interkomu.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Asystenci: jak używać programu Cisco IPMA w telefonie, strona 4-1](#)

Jak używać skrótów klawiaturowych

W programie Assistant Console większością narzędzi i funkcji można sterować, używając zamiast myszy skrótów klawiaturowych. Skróty klawiaturowe pozwalają na bardziej efektywną obsługę połączeń.

Można korzystać ze skrótów domyślnych lub dostosować skróty do własnych potrzeb. Skonfigurowane skróty są zapisywane w systemie Cisco IPMA i można ich używać także przy następnym logowaniu.

Wyświetlanie skrótów

Aby wyświetlić polecenia i skróty, wystarczy kliknąć element na pasku menu. Skróty klawiaturowe są powiązane z większością poleceń menu.

Skróty można także wyświetlić w oknie Edytuj klawisz skrótu. Aby wyświetlić skrót powiązany z poleceniem, należy wybrać kolejno polecenia **Edycja > Skróty klawiaturowe** w celu otwarcia okna, a następnie wybrać polecenie menu z listy.

Jeśli na przykład w oknie Edytuj klawisz skrótu zostanie wybrana pozycja Połączenie > Odbierz, będzie można zobaczyć, że początkowo domyślnym skrótem jest kombinacja klawisza Ctrl i klawisza A (Ctrl-A).

Dostosowywanie skrótów klawiaturowych

Aby dostosować skrót klawiaturowy, należy wybrać kolejno polecenia **Edytuj > Skróty klawiaturowe** z paska menu. Następnie należy wybrać polecenie menu z listy i kliknąć klawisz Ctrl, Shift lub Alt, aby zdefiniować pierwszą część skrótu. W kolejnym kroku w polu Klawisz należy wpisać literę lub cyfrę, aby zdefiniować drugą część skrótu. Kliknięcie przycisku **Zapisz** spowoduje przypisanie nowego skrótu klawiaturowego do wybranego polecenia.

Używanie skrótów

Aby użyć skrótu, należy przytrzymać wciśnięty pierwszy klawisz kombinacji i nacisnąć drugi klawisz. Na przykład aby użyć skrótu Ctrl-L do zawieszenia połączenia, należy przytrzymać wciśnięty klawisz **Ctrl** i nacisnąć klawisz **L**.



Uwaga

Aby skróty klawiaturowe działały, strona Assistant Console musi być aktywnym oknem na pulpicie.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Przewodnik po konsoli, strona 2-5](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak asystent i jego menedżer korzystają z programu Cisco IPMA

Dostęp do funkcji programu Cisco IPMA, które służą do obsługi połączeń menedżera, można uzyskać, posługując się telefonem i aplikacją Assistant Console. Na przykład gdy asystent odbiera połączenie przeznaczone dla menedżera, może się skonsultować z menedżerem, klikając dwukrotnie linię interkomu w aplikacji Assistant Console. Jeśli menedżer zdecyduje się odebrać połączenie, asystent może je przekazać, naciskając przycisk połączenia Natychmiastowe przekierowanie w aplikacji Assistant Console albo naciskając klawisz programowy **NatPrzk** w telefonie. Jeśli menedżer zechce, aby osoba telefonująca zostawiła wiadomość głosową, asystent może przekazać połączenie do systemu poczty głosowej menedżera, naciskając przycisk połączenia Przekaż do poczty głosowej lub naciskając klawisz programowy **PrzkPGŁ**.

Z drugiej strony menedżer korzysta z funkcji programu Cisco IPMA, głównie posługując się telefonem IP firmy Cisco. Na przykład menedżer może oczekiwać połączenia z pośrednikiem handlu nieruchomościami. Menedżer może włączyć funkcję nadzoru asystenta, aby monitorował on połączenia przychodzące. Gdy pojawi się numer pośrednika, menedżer może przejąć połączenie, używając klawisza programowego **Przechw**. Innym przykładem użycia programu Cisco IPMA przez menedżera jest naciśnięcie przez niego klawisza programowego **NatPrzk** w telefonie w celu przekierowania sygnalizowanego dzwonieniem połączenia do asystenta. Po upewnieniu się, że asystent odebrał przekierowane połączenie, menedżer może kontrolować czas trwania połączenia, obserwując okno stanu programu Cisco IPMA na wyświetlaczu LCD telefonu.

Aby znaleźć więcej informacji o możliwościach użycia funkcji programu Cisco IPMA przez menedżera, patrz [Rozdział 6, „Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii pośredniej”](#) lub [Rozdział 5, „Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii wspólnej”](#).



Wskazówka

Asystent lub jego menedżer mogą modyfikować funkcje menedżera w oknie Konfiguracja menedżera. Aby otworzyć to okno, należy wybrać kolejno polecenia **Menedżer > Konfiguracja** z paska menu lub kliknąć prawym przyciskiem myszy wiersz menedżera w panelu **Moi menedżerowie** i wybrać polecenie **Konfiguracja**.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w programie Assistant Console, strona 2-20](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak konfigurować funkcje menedżera, strona 7-1](#)



Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń

Korzystając z programu Assistant Console, można przy użyciu myszy i klawiatury nawiązywać, odbierać, przekazywać i kończyć połączenia, a także wykonywać inne operacje.



Uwaga

Odpowiednie połączenie powinno być zaznaczone (podświetlone) na konsoli. Klawisze sterowania połączeniami i elementy menu są szare (nieaktywne), jeśli nie dotyczą wybranego połączenia.

Więcej informacji można znaleźć w poniższych sekcjach dotyczących obsługi połączeń:

- [Jak nawiązać połączenie, strona 3-2](#)
- [Jak odebrać połączenie, strona 3-3](#)
- [Jak zakończyć połączenie, strona 3-3](#)
- [Jak zawiesić połączenie, strona 3-4](#)
- [Jak przekazać połączenie, strona 3-5](#)
- [Jak ustanowić konferencję, strona 3-7](#)
- [Jak przekierować połączenie na inny numer, strona 3-8](#)
- [Jak przekazać połączenie do poczty głosowej, strona 3-10](#)

Jak nawiązać połączenie

Aby nawiązać połączenie przy użyciu programu Assistant Console, należy wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknij przycisk **Połącz**.
- Kliknij prawym przyciskiem myszy linię telefoniczną w panelu Moje połączenia i wybierz polecenie **Połącz** z menu podręcznego.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Połącz** z paska menu.
- Kliknij dwukrotnie klawisz szybkiego wybierania lub numer w książce telefonicznej.
- Przeciągnij numer z książki telefonicznej do panelu Moje połączenia.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.
- Gdy konsola jest otwarta i aktywna na pulpicie, wpisz żądany numer telefonu przy użyciu klawiatury, a następnie naciśnij klawisz **Enter**. Wybierany numer jest wyświetlany na pasku stanu w dolnej części konsoli.

Jeśli zostanie wyświetlone okno Wprowadź numer, należy wpisać numer telefonu, a następnie kliknąć przycisk **OK**.

Numer należy wpisać dokładnie tak, jak w przypadku korzystania z telefonu IP firmy Cisco.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczęcie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak odebrać połączenie

Aby odebrać zaznaczone połączenie, należy wykonać jedną z poniższych czynności:

- Kliknij przycisk **Odbierz**.
- Na panelu Moje połączenia kliknij dwukrotnie połączenie sygnalizowane dzwonieniem.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i wybierz polecenie **Odbierz** z menu podręcznego.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Odbierz** z paska menu.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Jeśli połączenie przychodzące, które ma być odebrane, nie jest zaznaczone (podświetlone), to przed wykonaniem powyższych czynności należy kliknąć to połączenie, aby je zaznaczyć.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak zakończyć połączenie

Aby zakończyć zaznaczone połączenie, należy wykonać jedną z poniższych czynności:

- Kliknij przycisk **Rozłącz**.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i wybierz polecenie **Rozłącz** z menu podręcznego.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Rozłącz** z paska menu.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak zawiesić połączenie

Aby zawiesić zaznaczone połączenie, należy wykonać jedną z poniższych czynności:

- Kliknij przycisk **Zawieś**.
- Kliknij dwukrotnie nawiązane połączenie.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i wybierz polecenie **Zawieś** z menu podręcznego.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Zawieś** z paska menu.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak wznowić zawieszone połączenie

Aby wznowić zaznaczone zawieszone połączenie, należy wykonać jedną z poniższych czynności:

- Kliknij przycisk **Wznów**.
- Kliknij dwukrotnie zawieszone połączenie.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i wybierz polecenie **Wznów** z menu podręcznego.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Wznów** z paska menu.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak przekazać połączenie

Dostępne są trzy sposoby przekazywania połączeń:

- Przekazanie — połączenie jest przekazywane natychmiast. Nie ma możliwości rozmowy z odbiorcą połączenia (osobą, do której połączenie jest przekazywane).
- Przekazanie z konsultacją — ten rodzaj przekazania umożliwia rozmowę z odbiorcą połączenia przed jego przekazaniem.
- Przekaz bezpośredni — następuje bezpośrednie złączenie dwóch połączeń (połączenia aktywne i połączenia zawieszone).



Uwaga

Aby można było połączenie przekazać, trzeba je najpierw odebrać. Przekazanego połączenia nie można ponownie przejąć (chyba że zostanie jawnie przekazane z powrotem).

Przekazanie

Aby przekazać wybrane połączenie, należy wykonać jedną z poniższych czynności:

- Kliknij przycisk **Przekaż**.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i z menu podręcznego wybierz polecenie **Przekaż**.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Przekaż** z paska menu.
- Przeciągnij połączenie do odpowiedniej pozycji w panelu Klawisze szybkiego wybierania.
- Przeciągnij połączenie do odpowiedniej pozycji w panelu Książka telefoniczna.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Jeśli połączenie nie zostanie przeciągnięte do pozycji w panelu Klawisze szybkiego wybierania lub panelu Książka telefoniczna, zostanie wyświetlone okno Wprowadź numer. Wpisz numer telefonu odbiorcy i kliknij przycisk **OK**.

Przekaż z konsultacją

Aby przekazać połączenie z konsultacją, należy wykonać jedną z poniższych czynności:

- Kliknij przycisk **Przekaż z konsultacją**.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i z menu podręcznego wybierz polecenie **Przekaż z konsultacją**.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Przekaż z konsultacją** z paska menu.
- Na panelu Klawisze szybkiego wybierania lub Książka telefoniczna kliknij prawym przyciskiem myszy pozycję, do której połączenie ma być przekazane, a następnie z menu podręcznego wybierz polecenie **Przekaż z konsultacją**.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Jeśli zostanie wyświetlone okno Wprowadź numer, należy wpisać numer telefonu odbiorcy połączenia i kliknąć przycisk **OK**.

Po rozmowie z odbiorcą należy jeszcze raz kliknąć przycisk **Przekaż z konsultacją**, aby ostatecznie dokonać przekazania.



Uwaga

Przekazania z konsultacją nie można zrealizować w czasie, gdy telefon dzwoni, ani przy użyciu metody „przeciągnij i upuść”. Aby dokonać przekazania z konsultacją należy porozmawiać z odbiorcą połączenia.

Przekaz bezpośredni

Aby zrealizować przekaz bezpośredni w odniesieniu do pary połączeń, należy zaznaczyć te dwa połączenia i wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknij przycisk sterowania połączeniem **Przekaz bezpośredni**.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i z menu podręcznego wybierz polecenie **Przekaz bezpośredni**.
- Z paska menu wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Przekaz bezpośredni**.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak ustawić konferencję

Dostępne są dwa sposoby ustawiania połączenia konferencyjnego:

- Konferencja — połączenia są specjalnie inicjowane w celu dodania kolejnych uczestników do konferencji.
- Dołączenie — połączenia aktywne i połączenia zawieszone są łączone w jedno połączenie konferencyjne.

Aby dodać uczestników konferencji do aktywnego i zaznaczonego połączenia, należy wykonać jedną z poniższych czynności:

- Kliknij przycisk **Konferencja**.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i z menu podręcznego wybierz polecenie **Konferencja**.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Konferencja** z paska menu.
- Kliknij prawym przyciskiem myszy pozycję w panelu Klawisze szybkiego wybierania lub Książka telefoniczna i z menu podręcznego wybierz polecenie **Konferencja**.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Jeśli zostanie wyświetlone okno Wprowadź numer, należy wpisać numer telefonu uczestnika konferencji i kliknąć przycisk **OK**.

Po przeprowadzeniu wstępnej rozmowy z nowym uczestnikiem należy jeszcze raz kliknąć przycisk **Konferencja**, aby dołączyć tę osobę do konferencji.

Aby ustawić połączenie konferencyjne poprzez dołączanie, należy zaznaczyć połączenia, które mają być dodane do konferencji, i wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknij klawisz sterowania połączeniami **Dołącz**.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i z menu podręcznego wybierz polecenie **Konferencja**.
- Z paska menu wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Dołącz**.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)

Jak przekierować połączenie na inny numer

Funkcja natychmiastowego przekierowania umożliwia przekazanie wybranego połączenia na wcześniej określony numer docelowy. Połączenie można przekierować, gdy jest sygnalizowane dzwonieniem, gdy jest nawiązane lub gdy jest zawieszone.

W trybie linii pośredniej początkowym domyślnym miejscem docelowym jest numer menedżera, do którego połączenie było pierwotnie kierowane. W trybie linii wspólnej nie ma domyślnego miejsca docelowego. Jako miejsce docelowe można jednak wybrać dowolny poprawny numer telefonu lub numer wewnętrzny.

Więcej informacji można znaleźć w następujących sekcjach:

- [Jak zrealizować natychmiastowe przekierowanie, strona 3-8](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe natychmiastowych przekierowań, strona 3-9](#)

Jak zrealizować natychmiastowe przekierowanie

Aby przekierować wybrane połączenie do miejsca docelowego zdefiniowanego dla natychmiastowych przekierowań, należy wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknij przycisk **Natychmiastowe przekierowanie**.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i z menu podręcznego wybierz polecenie **Natychmiastowe przekierowanie**.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Natychmiastowe przekierowanie** z paska menu.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Wskazówki

- Inaczej niż w przypadku przekazania, dla którego za każdym razem trzeba określić miejsce docelowe, funkcja natychmiastowego przekierowania kieruje połączenia na jeden z góry określony numer docelowy.
- Połączenie można przekierować, gdy jest sygnalizowane dzwonieniem, gdy jest nawiązane lub gdy jest zawieszone.
- Nie można przekierować połączenia, które zostało nawiązane lub odebrane na jednej z własnych linii telefonicznych (a nie na linii pośredniej menedżera).

Tematy pokrewne

- [Jak skonfigurować miejsce docelowe natychmiastowych przekierowań, strona 3-9](#)

Jak skonfigurować miejsce docelowe natychmiastowych przekierowań

Jako docelowe miejsce natychmiastowych przekierowań można ustawić numer menedżera, do którego połączenie było pierwotnie kierowane, albo inny numer telefonu.

Aby wyświetlić lub zmienić miejsce docelowe, z paska menu należy wybrać kolejno polecenia **Edycja > Natychmiastowe przekierowanie**. Zostanie wyświetlone okno Docelowe miejsce natychmiastowych przekierowań.

W trybie linii wspólnej w polu tekstowym wprowadź numer telefonu lub numer wewnętrzny. Numer należy wpisać dokładnie tak, jak przy wybieraniu go przy użyciu telefonu.

W trybie linii pośredniej można wybrać, czy miejscem docelowym ma być Menedżer czy Numer telefonu. Jeśli wybrana zostanie opcja Numer telefonu, należy wpisać numer telefonu lub numer wewnętrzny. Numer należy wpisać dokładnie tak, jak przy wybieraniu go przy użyciu telefonu.

Aby zachować zmiany, należy kliknąć przycisk **Zapisz**.

Wskazówki

- Asystent może skonfigurować nie tylko własne miejsce docelowe dla natychmiastowych przekierowań, ale także miejsce docelowe dla menedżera. Numer docelowy przekierowań dla menedżera może różnić się od numeru asystenta. Aby znaleźć instrukcje, patrz [sekcja „Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera” na stronie 7-4](#).
- Połączenie można przekierować przy użyciu telefonu IP firmy Cisco. Należy odebrać połączenie, a następnie nacisnąć klawisz programowy **NatPrzk** telefonu IP, aby przekazać połączenie do miejsca docelowego natychmiastowych przekierowań.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)
- [Jak zrealizować natychmiastowe przekierowanie, strona 3-8](#)
- [Asystenci: jak używać programu Cisco IPMA w telefonie, strona 4-1](#)
- [Jak konfigurować funkcje menedżera, strona 7-1](#)

Jak przekazać połączenie do poczty głosowej

Sygnalizowane dzwonieniem lub nawiązane połączenie, które w zastępstwie menedżera obsługuje asystent, może zostać przez niego przekazane do poczty głosowej menedżera.

Aby przekazać wybrane połączenie do poczty głosowej, należy wykonać jedną z następujących czynności:

- Kliknij przycisk **Przełącz do poczty głosowej**.
- Kliknij połączenie prawym przyciskiem myszy i z menu podręcznego wybierz polecenie **Przełącz do poczty głosowej**.
- Wybierz kolejno polecenia **Połączenie > Przełącz do poczty głosowej** z paska menu.
- Użyj odpowiedniego klawisza skrótu.

Wskazówki

- Tę czynność można także wykonać przy użyciu telefonu IP firmy Cisco. Odbierz połączenie, a następnie naciśnij klawisz programowy **PrzkPGł** na swoim telefonie IP firmy Cisco, aby połączenie przeznaczone dla menedżera przekazać do jego poczty głosowej.
- Funkcji tej nie można stosować w przypadku połączeń, które asystent nawiązał lub odebrał na jednej z własnych linii telefonicznych. Funkcji tej można używać tylko w odniesieniu do połączeń na linii pośredniej menedżera.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać skrótów klawiaturowych, strona 2-21](#)
- [Jak używać programu Assistant Console do obsługi połączeń, strona 3-1](#)
- [Asystenci: jak używać programu Cisco IPMA w telefonie, strona 4-1](#)



Asystenci: jak używać programu Cisco IPMA w telefonie

Niektóre funkcje programu Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) są dostępne bezpośrednio w telefonie IP firmy Cisco. Funkcje te, z wyjątkiem funkcji wyróżniającego dzwonienia, są także dostępne na konsoli asystenta.

Odpowiednie informacje zamieszczono w następujących sekcjach:

- [Jak używać klawiszy programowych Cisco IPMA w telefonie, strona 4-1](#)
- [Jak dostosować funkcję wyróżniającego dzwonienia do własnych potrzeb, strona 4-2](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w telefonie, strona 4-3](#)

Jak używać klawiszy programowych Cisco IPMA w telefonie

Aby klawisze programowe Cisco IPMA były dostępne w telefonie, należy zalogować się w aplikacji Assistant Console. Aby uzyskać informacje na temat logowania się w aplikacji Assistant Console, patrz [Jak zalogować się do programu Assistant Console, strona 2-3](#). [Tabela 4-1](#) zawiera listę klawiszy programowych Cisco IPMA dostępnych w telefonie.

Tabela 4-1 *Klawisze programowe Cisco IPMA w telefonie asystenta*

Klawisz programowy	Działanie
NatPrzk	Natychmiast przekierowuje sygnalizowane dzwonieniem, nawiązane lub zawieszone połączenie do menedżera lub na inny numer.
PrzkPGł	Przekierowuje sygnalizowane dzwonieniem lub nawiązane połączenie do poczty głosowej właściwego menedżera.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczęcie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak dostosować funkcję wyróżniającego dzwonienia do własnych potrzeb, strona 4-2](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w telefonie, strona 4-3](#)

Jak dostosować funkcję wyróżniającego dzwonienia do własnych potrzeb

Funkcja wyróżniającego dzwonienia umożliwia przypisanie różnych dzwonek do poszczególnych linii telefonicznych. Przypisanie unikatowego dzwonka do linii pośredniej menedżera ułatwi asystentowi odróżnienie jego własnych połączeń przychodzących od połączeń przychodzących menedżera.

Poniżej przedstawiono procedurę modyfikowania funkcji wyróżniającego dzwonienia bezpośrednio w telefonie.

Procedura

-
- Krok 1** Naciśnij klawisz **Ustawienia** w telefonie IP firmy Cisco.
- Krok 2** Używając klawisza **Nawigacja**, wybierz pozycję **Typ dzwonka** z menu Ustawienia (lub naciśnij klawisz **2** na klawiaturze telefonu).

Na wyświetlaczu telefonu zostaną wyświetlone dostępne linie telefoniczne wraz z wybranymi dla nich dzwonekami. Początkowo dla wszystkich linii jest używany domyślny dzwonek.

- Krok 3** Aby zmienić dzwonek dla danej linii, wybierz ją za pomocą klawisza **Nawigacja**, a następnie naciśnij klawisz programowy **Wybierz**.

**Uwaga**

Informacje o tym, które linie pośrednie przypisane są do poszczególnych menedżerów, można znaleźć na panelu Moje połączenia w programie Assistant Console. Jest to obszar, w którym są wyświetlane linie pośrednie i nazwy menedżerów. (Linia pośrednia menedżera jest to linia, na której asystent odbiera połączenia przychodzące kierowane do menedżera).

- Krok 4** Za pomocą klawisza **Nawigacja** przewiń listę dzwoneków dostępnych dla wybranej linii. Aby odsłuchać próbkę danego dzwonka, wybierz dzwonek i naciśnij klawisz programowy **Odtwórz**.
- Krok 5** Aby przypisać nowy dzwonek, naciśnij kolejno klawisze programowe **Wybierz** i **Ok**.
- Krok 6** Powtórz kroki od 3 do 5, aby zmodyfikować dzwonki dla innych linii.
- Krok 7** Naciśnij klawisz programowy **Wyjście**, aby zamknąć menu Typ dzwonka.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać klawiszy programowych Cisco IPMA w telefonie, strona 4-1](#)
- [Jak używać funkcji interkomu w telefonie, strona 4-3](#)

Jak używać funkcji interkomu w telefonie

Funkcja interkomu jest funkcją opcjonalną, konfigurowaną przez administratora systemu. Funkcja interkomu umożliwia rozmowę z menedżerem za pośrednictwem linii interkomu. Jeśli klawisz szybkiego wybierania interkomu nie jest widoczny na telefonie ani w aplikacji Assistant Console, należy skontaktować się z administratorem systemu.

**Przeostroga**

Połączenia w trybie interkomu nie będzie można ustanowić, jeśli zmienione zostanie ustawienie szybkiego wybierania interkomu na stronie WWW opcji użytkownika.

Aby nawiązać połączenie przy użyciu interkomu, naciśnij odpowiadający danemu menedżerowi klawisz szybkiego wybierania numeru **interkomu** w telefonie IP firmy Cisco.

Jeśli w chwili inicjowania interkomu menedżer nie będzie w trakcie rozmowy, układy głośnomówiące asystenta i menedżera zostaną równocześnie włączone. Będzie można prowadzić rozmowę przy użyciu układu głośnomówiącego, zestawu nagłownego lub słuchawki.

Jeśli w chwili inicjowania interkomu menedżer będzie w trakcie rozmowy, połączenie przy użyciu interkomu zostanie zasygnalizowane dzwonkiem telefonu u menedżera i będzie on musiał odebrać je ręcznie. Taka sama sytuacja wystąpi, gdy menedżer spróbuje nawiązać połączenie przy użyciu interkomu, a asystent będzie właśnie rozmawiał.

Aby zakończyć połączenie, wystarczy odłożyć słuchawkę (lub nacisnąć klawisz układu głośnomówiącego albo zestawu nagłownego).

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy z programem Assistant Console, strona 2-2](#)
- [Jak używać klawiszy programowych Cisco IPMA w telefonie, strona 4-1](#)
- [Jak dostosować funkcję wyróżniającego dzwonienia do własnych potrzeb, strona 4-2](#)



Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii wspólnej

Program Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) zwiększa możliwości telefonu i pozwala na efektywniejszą obsługę połączeń zarówno menedżerowi, jak i asystentowi. Administrator systemu w konfiguracji programu Cisco IPMA ustawia działanie w trybie linii wspólnej albo w trybie linii pośredniej. W trybie linii wspólnej menedżerowi i asystentowi jest przydzielony ten sam numer telefonu. Asystent obsługuje połączenia w zastępstwie menedżera, posługując się tym wspólnym numerem. W trybie linii pośredniej asystentowi jest przypisany inny numer telefonu niż menedżerowi. Numer ten jest wykorzystywany przez asystenta jako numer pośredni. Asystent obsługuje połączenia w zastępstwie menedżera, posługując się tym numerem pośrednim. Przed rozpoczęciem pracy należy sprawdzić, który tryb został ustawiony przez administratora systemu. Patrz [Rozdział 1, „Wprowadzenie do programu Cisco IPMA”](#).

Menedżerom, dla których ustawiony został tryb linii wspólnej, w programie Cisco IPMA udostępniane są następujące funkcje:

- Ulepszone funkcje obsługi połączeń w telefonie IP firmy Cisco — nowe klawisze programowe oraz okno stanu na wyświetlaczu LCD telefonu.
- Interkom — możliwość nawiązywania połączeń z asystentem za pośrednictwem interkomu i odbierania takich połączeń inicjowanych przez asystenta.
- Konfiguracja funkcji za pośrednictwem sieci WWW — możliwość modyfikowania docelowego miejsca przekierowań przy użyciu okna Konfiguracja menedżera. Funkcje te może także skonfigurować w imieniu menedżera jego asystent, korzystając z programu Assistant Console.

Więcej informacji można znaleźć w następujących sekcjach:

- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w telefonie menedżera, strona 1-4](#)
- [Jak przekierować i przekazać połączenie, strona 5-3](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 5-4](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 5-5](#)
- [Dla menedżerów: jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera, strona 7-2](#)

Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager

Aby wykorzystywać w programie Cisco IPMA funkcję przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager:

-
- Krok 1** Zaloguj się do funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager.
- Krok 2** Z menu usług wybierz usługi Cisco IPMA.
-

Więcej informacji na temat funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager zawiera podręcznik *Telefony IP Cisco 7960 i 7940 — Podręcznik użytkownika*.

Tematy pokrewne

- [Jak przekierować i przekazać połączenie, strona 5-3](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 5-4](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 5-5](#)

Jak przekierować i przekazać połączenie

Dla menedżerów

Przy użyciu klawiszy programowych Cisco IPMA w telefonie można połączenie przekierować, przekazać lub wykonać na nim inną operację.

W tej sekcji omawiane są następujące zagadnienia:

- [Jak natychmiast przekierować połączenie przychodzące na inny numer, strona 5-3](#)
- [Jak przekazać połączenie do poczty głosowej, strona 5-4](#)

Jak natychmiast przekierować połączenie przychodzące na inny numer

Dla menedżerów

Aby połączenie sygnalizowane dzwonieniem, nawiązane lub zawieszone przekierować z własnego telefonu na inny numer telefonu ustawiony jako docelowe miejsce przekierowań, należy nacisnąć klawisz programowy **NatPrzk**. Menedżer lub asystent może ustawić inne miejsce docelowe, korzystając z okna Konfiguracja menedżera.

Tematy pokrewne

- [Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager, strona 5-2](#)
- [Jak przekierować i przekazać połączenie, strona 5-3](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 5-4](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera, strona 7-4](#)

Jak przekazać połączenie do poczty głosowej

Dla menedżerów

Aby połączenie przekazać natychmiast z własnego telefonu do poczty głosowej, należy nacisnąć klawisz programowy **PrzkPGł**. Do poczty głosowej można przekazać połączenie zawieszone.

Tematy pokrewne

- [Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager, strona 5-2](#)
- [Jak przekierować i przekazać połączenie, strona 5-3](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 5-4](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 5-5](#)

Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu

Dla menedżerów

Funkcja interkomu jest funkcją opcjonalną, która umożliwia prowadzenie rozmowy z asystentem za pośrednictwem linii interkomu. Funkcję tę konfiguruje administrator systemu. Użytkownicy, którzy nie mają dostępu do tej funkcji, a chcieliby z niej korzystać, powinni skontaktować się z administratorem systemu.

Aby przy użyciu telefonu IP firmy Cisco nawiązać połączenie za pośrednictwem interkomu, należy nacisnąć klawisz szybkiego wybierania **interkomu**, który jest przypisany do asystenta.

Jeśli w chwili inicjowania interkomu asystent nie będzie w trakcie rozmowy, układy głośnomówiące menedżera i asystenta zostaną równocześnie włączone. Będzie można prowadzić rozmowę przy użyciu układu głośnomówiącego, zestawu nagłownego lub słuchawki. Tak samo jest, gdy to asystent nawiąże połączenie z menedżerem przy użyciu interkomu.

Jeśli w chwili inicjowania interkomu asystent będzie w trakcie rozmowy, połączenie zostanie zasygnalizowane dzwonkiem telefonu asystenta i będzie on musiał odebrać je ręcznie. Podobnie jest, gdy to asystent próbuje nawiązać połączenie z menedżerem przy użyciu interkomu, a menedżer właśnie rozmawia.

Aby zakończyć połączenie, wystarczy odłożyć słuchawkę (lub nacisnąć klawisz układu głośnomówiącego albo zestawu nagłownego).

Tematy pokrewne

- [Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager, strona 5-2](#)
- [Jak przekierować i przekazać połączenie, strona 5-3](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 5-5](#)

Jak wyciszyć dzwonek telefonu

Dla menedżerów

Aby wyciszyć dzwonek w telefonie, należy nacisnąć klawisz programowy **NPrzsk** w celu włączenia lub wyłączenia funkcji Nie przeszkadzać. Gdy funkcja ta jest włączona, dzwonek telefonu Cisco IP jest wyłączony. Funkcja Nie przeszkadzać powoduje wyłączenie dzwonka dla wszystkich linii telefonu, łącznie z liniami interkomu. Funkcję Nie przeszkadzać reprezentuje ikona z dzwonkiem znajdująca się w oknie stanu programu Cisco IPMA na wyświetlaczu LCD telefonu IP firmy Cisco. Ikona z przekreślonym dzwonkiem wskazuje, że funkcja jest włączona i dzwonek telefonu jest wyłączony. Telefon menedżera nie będzie dzwonić, ale dzwonić będzie telefon asystenta. Ikona z dzwonkiem wskazuje, że funkcja jest wyłączona i dzwonek jest włączony.

Początkowo funkcja ta jest domyślnie wyłączona.

Tematy pokrewne

- [Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager, strona 5-2](#)
- [Jak przekierować i przekazać połączenie, strona 5-3](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 5-4](#)



Dla menedżerów: jak używać telefonu z programem Cisco IPMA w trybie linii pośredniej

Program Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) zwiększa możliwości telefonu i pozwala na efektywniejszą obsługę połączeń zarówno menedżerowi, jak i asystentowi. Administrator systemu w konfiguracji programu Cisco IPMA ustawia, czy program ma działać w trybie linii wspólnej, czy też w trybie linii pośredniej. W trybie linii wspólnej menedżerowi i asystentowi jest przypisany ten sam numer telefonu. Asystent obsługuje połączenia w zastępstwie menedżera, posługując się tym wspólnym numerem (linią). W trybie linii pośredniej asystentowi jest przypisany inny numer telefonu niż menedżerowi, który jest wykorzystywany przez asystenta jako numer pośredni. Asystent obsługuje połączenia w zastępstwie menedżera, posługując się tym właśnie numerem (linią). Przed rozpoczęciem pracy należy sprawdzić, który tryb został ustawiony przez administratora systemu. Patrz [Rozdział 1, „Wprowadzenie do programu Cisco IPMA”](#).

Menedżerom dla których ustawiono tryb linii pośredniej w programie Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) udostępniane są następujące funkcje:

- Przekierowywanie połączeń — selektywne przekierowywanie połączeń przychodzących do telefonu menedżera lub telefonu asystenta na podstawie listy filtrów.
- Dodatkowe funkcje obsługi połączeń i monitorowania dostępne w telefonie IP firmy Cisco — nowe klawisze programowe i okno stanu na wyświetlaczu telefonu oraz dostęp do menu programu Cisco IPMA za pośrednictwem klawisza Usługi w telefonie.

- Interkom — możliwość nawiązywania połączeń z asystentem za pośrednictwem interkomu i odbierania takich połączeń inicjowanych przez asystenta.
- Konfiguracja funkcji za pośrednictwem sieci WWW — możliwość modyfikowania niektórych funkcji dla menedżera, na przykład ustawienie docelowego miejsca przekierowań, przy użyciu okna Konfiguracja menedżera. Funkcje te może także konfigurować w imieniu menedżera jego asystent, korzystając z programu Assistant Console.

Więcej informacji można znaleźć w następujących sekcjach:

- [Jak rozpoznać tryb programu Cisco IPMA w telefonie menedżera, strona 1-4](#)
- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 6-16](#)
- [Dla menedżerów: jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera, strona 7-2](#)

Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów

Poniższe sekcje zawierają informacje pomocne przy rozpoczynaniu pracy z programem Cisco IPMA:

- [Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager, strona 6-3](#)
- [Wybór asystenta, strona 6-3](#)
- [Korzystanie z okna stanu, strona 6-5](#)
- [Korzystanie z menu Cisco IPMA w telefonie, strona 6-8](#)

Korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager

Aby wykorzystywać w programie Cisco IPMA funkcję przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager:

-
- Krok 1** Zaloguj się do funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager.
- Krok 2** Z menu usług wybierz usługi Cisco IPMA.
-

Więcej informacji na temat funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager zawiera podręcznik *Telefony IP Cisco 7960 i 7940 — Podręcznik użytkownika*.

Wybór asystenta

Menedżer jest automatycznie logowany do funkcji Cisco IPMA, chyba że w jego konfiguracji jest ustawione korzystanie z funkcji przenośnego numeru wewnętrznego systemu Cisco CallManager.

Aby asystent mógł obsługiwać połączenia kierowane do menedżera, musi być zalogowany w aplikacji Cisco IPMA Assistant Console i musi być w trybie online. Jeśli asystent wyloguje się lub włączy tryb offline, w programie Cisco IPMA nastąpi próba przypisania menedżerowi innego asystenta.

Rozpoznawanie aktywnego asystenta

Aktywnym asystentem jest ten, który w danej chwili obsługuje połączenia w imieniu menedżera.

Jeśli menedżer ma kilku asystentów, można sprawdzić, który z nich jest aktualnie aktywny. W tym celu należy nacisnąć klawisz **Usługi** w telefonie i wybrać usługę Cisco IPMA. Pozycja 3 to aktywny asystent.

Przypisywanie domyślnego asystenta

Zawsze, gdy jest to możliwe, w programie Cisco IPMA jako asystent aktywny jest przypisywany asystent *domyślny*. Jeśli asystent domyślny nie jest dostępny (pracuje w trybie offline lub jest wylogowany), do chwili zalogowania się tego asystenta menedżerowi przypisywany jest inny asystent.

Menedżer (lub jego asystent) może wybrać asystenta domyślnego w oknie Konfiguracja menedżera. Aby znaleźć szczegółowe informacje, patrz [sekcja „Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera” na stronie 7-3](#).

Zmianianie asystentów

Gdy menedżer ma kilku asystentów, z których co najmniej dwaj są zalogowani i pracują w trybie online, można ręcznie wybrać aktywnego asystenta, niezależnie od ustawienia automatycznego.

Aby wyświetlić listę dostępnych asystentów, należy wybrać pozycję **3** z menu Cisco IPMA w telefonie. Jeśli dostępnych jest kilku asystentów, można wybrać innego asystenta, aby był asystentem aktywnym. Po dokonaniu wyboru należy wyjść z menu.

Gdy żaden asystent nie jest dostępny

Jeśli żaden z asystentów nie jest dostępny, ikona Asystent (pierwsza z lewej) w oknie stanu programu Cisco IPMA w telefonie jest przekreślona. Obsługa połączeń zostanie wznowiona, gdy tylko jeden z asystentów zaloguje się.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 6-16](#)

Korzystanie z okna stanu

Dla menedżerów

Okno stanu programu Cisco IPMA jest widoczne na wyświetlaczu telefonu IP firmy Cisco.

W oknie stanu programu Cisco IPMA można wyróżnić dwa obszary:

- Nadzór asystenta — w górnej części okna stanu wyświetlany jest identyfikator rozmówcy oraz czas trwania połączenia obsługiwanego przez asystenta w imieniu menedżera. Aby uzyskać bardziej szczegółowe informacje na temat tego obszaru, patrz [Tabela 6-1](#).
- Obszar asystenta i funkcji — największa część okna stanu, w której wyświetlane są ikony wskazujące obecność aktywnego asystenta oraz stan włączenia lub wyłączenia funkcji. Aby uzyskać bardziej szczegółowe informacje na temat tego obszaru, patrz [Tabela 6-2](#).

Tabela 6-1 *Komunikaty nadzoru nadzoru asystenta w oknie stanu Cisco IPMA*

Wiadomość	Znaczenie
„Nadzór asystenta - WŁ.”	Nadzór asystenta jest włączony, ale w danej chwili nie przekierowano do asystenta żadnych nawiązanych ani przychodzących połączeń.
„Połączenie z”, po którym następuje identyfikator rozmówcy	Połączenie przychodzące zostało przekierowane do asystenta i jest sygnalizowane na jego telefonie. Połączenie to można teraz przejąć.
Identyfikator rozmówcy i zegar	Połączenie przychodzące zostało odebrane przez asystenta. Czas jest liczony od chwili odebrania połączenia (lub wykonania na nim innej czynności) przez asystenta.
„Nadzór asystenta - WYŁ.”	Nadzór asystenta jest wyłączony. Aby go włączyć, należy nacisnąć klawisz programowy NadzAst .
„Filtrowanie”	Funkcja filtrowania połączeń jest w tej chwili niedostępna.

Tabela 6-2 Ikony asystenta i funkcji w oknie stanu Cisco IPMA

Funkcja	Opis
Asystent dostępny 	Ikona asystenta przypomina postać ludzką i znajduje się po lewej stronie okna stanu. Ikona ta wskazuje, że aktywny asystent jest gotowy do przyjmowania połączeń kierowanych do menedżera.
Asystent niedostępny 	Ikona asystenta niedostępnego przypomina przekreśloną postać ludzką. Wskazuje, że wszyscy asystenci są niedostępni. Aby sprawdzić, kto jest aktywnym asystentem, należy nacisnąć klawisz Usługi w telefonie Cisco IP, a następnie wybrać usługę Cisco IPMA.
Filtr połączeń włączony 	Kółko wypełnione siatką oznacza, że filtrowanie jest <i>włączone</i> .
Filtr połączeń wyłączony 	Puste kółko oznacza, że filtrowanie jest <i>wyłączone</i> . Aby włączyć lub wyłączyć filtr, należy wybrać polecenie Filtr z menu Cisco IPMA. Filtrowanie połączeń można ustawić na stronie WWW Konfiguracja menedżera.
Funkcja Nie przeszkadzać włączona 	Ikona z przekreślonym dzwonkiem wskazuje, że funkcja jest <i>włączona</i> (dzwonek jest wyłączony).

Tabela 6-2 Ikony asystenta i funkcji w oknie stanu Cisco IPMA (ciąg dalszy)

Funkcja	Opis
Funkcja Nie przeszkadzać wyłączona 	Ikona z dzwonkiem wskazuje, że funkcja jest <i>wyłączona</i> (dzwonek jest włączony). Aby włączyć lub wyłączyć funkcję Nie przeszkadzać, czyli wyłączyć lub włączyć dzwonek, należy nacisnąć klawisz programowy NPrzszk .
Funkcja Przekieruj wszystkie włączona 	Zablokowana strzałka wskazuje, że funkcja jest <i>włączona</i> (połączenia są przekierowywane do innego telefonu).
Funkcja Przekieruj wszystkie wyłączona 	Prosta strzałka wskazuje, że funkcja jest <i>wyłączona</i> (połączenia są kierowane do używanego telefonu). Aby włączyć lub wyłączyć funkcję Przekieruj wszystkie, należy nacisnąć klawisz programowy PrzkWsz . Na początku domyślnym miejscem docelowym dla tej funkcji jest asystent wybrany przez menedżera. Ustawienie to można zmienić na stronie WWW Konfiguracja menedżera.

Wskazówki

- Okno stanu nie jest widoczne, gdy telefon jest używany do nawiązywania lub odbierania połączeń.
- Aby włączyć lub wyłączyć Nadzór asystenta, należy nacisnąć klawisz programowy **NadzAst**.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 6-16](#)

Korzystanie z menu Cisco IPMA w telefonie

Dla menedżerów

Aby otworzyć menu Cisco IPMA w telefonie, należy nacisnąć klawisz **Usługi** i wybrać usługę Cisco IPMA. [Tabela 6-3](#) zawiera opis pozycji menu Cisco IPMA i odpowiednich zadań.

Tabela 6-3 *Pozycje menu Cisco IPMA i powiązane z nimi zadania*

Pozycja menu Cisco IPMA		Działanie
1	Filtr	Włącza i wyłącza filtrowanie połączeń
2	Tryb filtru	Przełącza między filtrem dołączającym a wykluczającym.
3	Asystent	Wyświetla informacje o aktywnym asystencie i innych dostępnych asystentach.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 6-16](#)

Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie

Dla menedżerów

Przy użyciu klawiszy programowych Cisco IPMA w telefonie można przejąć, przekierować i przekazać połączenie, a także wykonać na nim inne operacje.

W tej sekcji omawiane są następujące zagadnienia:

- [Jak przejąć połączenie, które jest sygnalizowane dzwonieniem telefonu asystenta, strona 6-9](#)
- [Jak natychmiast przekierować połączenie przychodzące na inny numer, strona 6-9](#)
- [Jak przekierować wszystkie połączenia na inny numer, strona 6-10](#)
- [Jak przekazać połączenie do poczty głosowej, strona 6-12](#)

Jak przejąć połączenie, które jest sygnalizowane dzwonieniem telefonu asystenta

Dla menedżerów

Aby przejąć połączenie, które jest sygnalizowane dzwonieniem telefonu asystenta, i przekierować je do własnego telefonu, należy nacisnąć klawisz programowy **Przechw** w telefonie IP firmy Cisco.

Przejęcie połączenia będzie możliwe, jeśli klawisz Przechwyc zostanie naciśnięty, zanim asystent odbierze połączenie; nie można przejąć połączenia, które już zostało nawiązane.



Wskazówka

Gdy połączenie jest sygnalizowane dzwonieniem telefonu asystenta, na telefonie menedżera, w części okna stanu dotyczącej nadzoru asystenta, wyświetlany jest napis „Połączenie z” i identyfikator rozmówcy.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 6-16](#)

Jak natychmiast przekierować połączenie przychodzące na inny numer

Dla menedżerów

Aby połączenie, które jest sygnalizowane dzwonieniem, nawiązane lub zawieszone, przekierować z własnego telefonu na inny, należy nacisnąć klawisz programowy **NatPrzk**.

Domyślnie funkcja Przekierowanie natychmiastowe (NatPrzk) przekierowuje połączenia do wybranego asystenta. Jednak menedżer lub jego asystent mogą wybrać dowolny inny numer jako docelowe miejsce przekierowania.

Wskazówki

- Jeśli jako miejsce docelowe przekierowania natychmiastowego wyznaczony jest telefon asystenta i włączony jest nadzór asystenta, to w oknie stanu na wyświetlaczu telefonu można sprawdzić, czy połączenie zostało faktycznie przekierowane.
- Funkcja NatPrzk i funkcja Przekieruj wszystkie (PrzkWsz) przekierowują połączenia w to samo miejsce docelowe. Menedżer lub asystent może wybrać inne miejsce docelowe, korzystając z okna Konfiguracja menedżera.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczęcie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejść, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera, strona 7-4](#)

Jak przekierować wszystkie połączenia na inny numer

Dla menedżerów

Aby włączyć lub wyłączyć funkcję Przekieruj wszystkie (PrzkWsz), należy nacisnąć klawisz programowy **PrzkWsz**. Gdy funkcja ta jest włączona, wszystkie połączenia przychodzące są przekierowywane do innego telefonu.

W przeciwieństwie do funkcji NatPrzk, którą wywołuje się dla każdego połączenia osobno, funkcja PrzkWsz przekierowuje wszystkie połączenia przychodzące do chwili jej wyłączenia.

Domyślnie miejscem docelowym dla funkcji PrzkWsz jest wybrany asystent. Jednak menedżer lub jego asystent mogą wybrać dowolny inny numer jako docelowe miejsce przekierowania. Na przykład aby odbierać połączenia podczas pobytu poza biurem, jako docelowe miejsce przekierowań można ustawić numer własnego telefonu komórkowego.

Wskazówki

- Ikona w oknie stanu programu Cisco IPMA wskazuje, czy funkcja PrzkWsz jest włączona, czy też nie. Zablokowana strzałka oznacza, że funkcja jest włączona; prosta strzałka oznacza, że jest wyłączona.
- Funkcja PrzkWsz ma zastosowanie w przypadku wszystkich linii, którymi może zarządzać asystent; nie może ona przekierowywać połączeń przychodzących odbieranych na linii osobistej, do której asystent nie ma dostępu, ani na linii interkomu.
- Funkcja PrzkWsz i funkcja Przekierowanie natychmiastowe (NatPrzk) przekierowują połączenia do tego samego miejsca docelowego. Menedżer lub asystent może wybrać inne miejsce docelowe, korzystając z okna Konfiguracja menedżera.
- Jeśli funkcja filtrowania połączeń i funkcja PrzkWsz są jednocześnie włączone, to w programie Cisco IPMA połączenie przychodzące jest najpierw *filtrowane*. W wyniku filtrowania dane połączenie jest kierowane do menedżera lub do jego asystenta (w zależności od ustawień tej funkcji). Następnie wszystkie połączenia, które w wyniku filtrowania zostaną skierowane do menedżera, są w programie Cisco IPMA przetwarzane przez funkcję Przekieruj wszystkie. Funkcja PrzkWsz przekieruje te połączenia do ustawionego miejsca docelowego.
- Jeśli przekierowywanie wszystkich połączeń zostanie ustawione w używanym telefonie, wszystkie połączenia przychodzące będą kierowane na wprowadzony numer telefonu. Połączenia nie będą przekazywane do asystenta w wyniku filtracji i nie będą przekierowywane do docelowego miejsca przekierowań.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera, strona 7-4](#)

Jak przekazać połączenie do poczty głosowej

Dla menedżerów

Aby połączenie przekazać natychmiast z własnego telefonu do poczty głosowej, należy nacisnąć klawisz programowy **PrzkPGł**. Do poczty głosowej można przekazać połączenie zawieszone.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 6-16](#)

Jak korzystać z filtrowania połączeń

Dla menedżerów

Funkcja filtrowania połączeń selektywnie przekierowuje niektóre połączenia do asystenta. Funkcja ta działa w oparciu o identyfikator rozmówcy i następujące ustawienia:

- Tryb filtru
- Listy filtrów
- Stan filtru (włączony/wyłączony).

Tabela 6-4 zawiera szczegółowe informacje o poszczególnych ustawieniach filtru.



Uwaga

Początkowo domyślnie włączone jest filtrowanie dołączające, a listy filtrów są puste; wszystkie połączenia przychodzące są kierowane do asystenta. Aby uzyskać informacje o konfigurowaniu filtrowania, patrz [sekcja „Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera” na stronie 7-5](#).

Aby asystent mógł obsługiwać połączenia przychodzące do menedżera, musi być włączone filtrowanie połączeń. Jeśli funkcja filtrowania połączeń i funkcja Przekieruj wszystkie (PrzkWsz) są jednocześnie włączone, w programie Cisco IPMA połączenie przychodzące jest najpierw *filtrowane*. W wyniku filtrowania dane połączenie jest kierowane do menedżera lub do jego asystenta (w zależności od ustawień tej funkcji). Następnie wszystkie połączenia, które w wyniku filtrowania zostaną skierowane do menedżera, są w programie Cisco IPMA przetwarzane przez funkcję Przekieruj wszystkie. Funkcja PrzkWsz kieruje te połączenia do miejsca docelowego przekierowań.

Na przykład filtr dołączający można tak skonfigurować, aby odbierać tylko połączenia z członkami rodziny. Wszystkie pozostałe połączenia będą w takim przypadku obsługiwane przez asystenta. Planując pobyt poza biurem, można ustawić numer własnego telefonu komórkowego jako docelowe miejsce dla wszystkich połączeń, włączyć funkcję Przekieruj wszystkie, po czym odbierać połączenia z członkami rodziny przy użyciu własnego telefonu komórkowego. Wszystkie pozostałe połączenia będzie odbierał asystent.



Uwaga

Gdy przekierowywanie wszystkich połączeń zostanie ustawione w używanym telefonie, wszystkie połączenia przychodzące będą kierowane na wprowadzony numer. Połączenia nie będą przekazywane do asystenta w wyniku filtracji i nie będą przekierowywane do docelowego miejsca przekierowań.

Tabela 6-4 **Ustawienia filtrowania połączeń**

Ustawienie	Przeznaczenie	Gdzie go szukać	Uwagi
Tryb filtru	Służy do przełączania między filtrowaniem <i>dołączającym</i> i <i>wykluczającym</i>. Filtrowanie dołączające — w tym trybie program Cisco IPMA przekierowuje połączenia z numerów występujących na liście filtrowania dołączającego do <i>menedżera</i>; pozostałe połączenia są kierowane do asystenta. Filtrowanie wykluczające — w tym trybie program Cisco IPMA przekierowuje połączenia z numerów występujących na liście filtrowania wykluczającego do <i>asystenta</i>; pozostałe połączenia są kierowane do menedżera.	Filtr dołączający lub wykluczający można ustawić w menu Cisco IPMA na wyświetlaczu telefonu.	Na początku domyślnie ustawione jest filtrowanie dołączające. Asystenci mogą ustawiać tryb filtracji w imieniu menedżera, posługując się programem Assistant Console.

Tabela 6-4 Ustawienia filtrowania połączeń (ciąg dalszy)

Ustawienie	Przeznaczenie	Gdzie go szukać	Uwagi
Listy filtrów	Listy filtrów zawierają jeden lub wiele numerów telefonów (częstkowych lub pełnych). Gdy filtrowanie jest włączona i przychodzi nowe połączenie, program Cisco IPMA porównuje identyfikator rozmówcy z numerami znajdującymi się na aktywnej liście. W zależności od tego, czy numer występuje na aktywnej liście, i typu filtru (dołączający albo wykluczający), program Cisco IPMA przekazuje połączenie do menedżera albo asystenta.	Listy filtrów można tworzyć w oknie Konfiguracja menedżera. W oknie tym należy wybrać kartę Filtr dołączający lub kartę Filtr wykluczający.	Asystent może skonfigurować listy filtrów w imieniu menedżera. Na początku listy filtrów są puste.
Stan filtru (włączony/wyłączony).	To ustawienie włącza i wyłącza filtrowanie. Gdy funkcja filtrowania jest włączona, wszystkie połączenia przychodzące są przejmowane i przekierowywane zgodnie z ustawieniami filtru.	Filtrowanie można włączyć albo wyłączyć przy użyciu menu programu Cisco IPMA na wyświetlaczu telefonu. W tym celu należy nacisnąć klawisz Usługi i wybrać usługę Cisco IPMA, a następnie pozycję Filtr .	Początkowo filtr jest domyślnie włączony.

Wskazówka

- Ikona z kółkiem znajdującą się w oknie stanu programu Cisco IPMA wskazuje, czy funkcja filtrowania połączeń jest włączona. Kółko wypełnione siatką oznacza, że filtrowanie jest włączone; puste kółko oznacza, że jest wyłączone.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)
- [Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera, strona 7-5](#)

Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu

Dla menedżerów

Funkcja interkomu jest funkcją opcjonalną, która umożliwia prowadzenie rozmowy z asystentem za pośrednictwem linii interkomu. Funkcję tę konfiguruje administrator systemu. Użytkownicy, którzy nie mają dostępu do tej funkcji, a chcieliby z niej korzystać, powinni skontaktować się z administratorem systemu.

Aby przy użyciu telefonu IP firmy Cisco nawiązać połączenie za pośrednictwem interkomu, należy nacisnąć klawisz szybkiego wybierania **interkomu**, który jest przypisany do asystenta.

Jeśli w chwili inicjowania interkomu asystent nie będzie w trakcie rozmowy, układy głośnomówiące menedżera i asystenta zostaną równocześnie włączone. Będzie można prowadzić rozmowę przy użyciu układu głośnomówiącego, zestawu nagłownego lub słuchawki. Tak samo jest, gdy to asystent nawiąże połączenie z menedżerem przy użyciu interkomu.

Jeśli w chwili inicjowania interkomu asystent będzie w trakcie rozmowy, połączenie zostanie zasygnalizowane dzwonkiem telefonu asystenta i będzie on musiał odebrać je ręcznie. Podobnie jest, gdy to asystent próbuje nawiązać połączenie z menedżerem przy użyciu interkomu, a menedżer właśnie rozmawia.

Aby zakończyć połączenie, wystarczy odłożyć słuchawkę (lub nacisnąć klawisz układu głośnomówiącego albo zestawu nagłownego).

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak wyciszyć dzwonek telefonu, strona 6-16](#)

Jak wyciszyć dzwonek telefonu

Dla menedżerów

Aby wyciszyć dzwonek w telefonie, należy nacisnąć klawisz programowy **NPrzszk** w celu włączenia lub wyłączenia funkcji Nie przeszkadzać. Gdy funkcja ta jest włączona, dzwonek telefonu Cisco IP jest wyłączony. Funkcja Nie przeszkadzać powoduje wyłączenie dzwonka dla wszystkich linii telefonu, łącznie z liniami interkomu. Funkcję Nie przeszkadzać reprezentuje ikona z dzwonkiem w oknie stanu programu Cisco IPMA na wyświetlaczu LCD telefonu IP firmy Cisco. Ikona z przekreślonym dzwonkiem wskazuje, że funkcja jest włączona i dzwonek telefonu jest wyłączony. Telefon asystenta nadal będzie dzwonić. Ikona z dzwonkiem wskazuje, że funkcja jest wyłączona i dzwonek jest włączony.

Początkowo funkcja ta jest domyślnie wyłączona.

Wskazówka

- Funkcja ta nie wpływa na filtrowanie połączeń.

Tematy pokrewne

- [Rozpoczynanie pracy — dla menedżerów, strona 6-2](#)
- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak porozmawiać z asystentem przy użyciu interkomu, strona 6-15](#)



Jak konfigurować funkcje menedżera

Menedżerowie i asystenci mogą modyfikować preferencje menedżera przy użyciu okna Konfiguracja menedżera. Dla menedżerów okno to jest dostępne w witrynie WWW, natomiast asystenci mogą uzyskać do niego dostęp, posługując się Konsolą asystenta.

Administrator systemu, konfigurując program Cisco IPMA, wybiera, czy ma on działać w trybie linii wspólnej czy w trybie linii pośredniej. Jeśli administrator systemu skonfigurował program Cisco IPMA tak, aby działał w trybie linii pośredniej, można określić asystenta domyślnego, skonfigurować docelowe miejsce przekierowań i utworzyć listę filtrów. Jeśli administrator systemu skonfigurował program Cisco IPMA tak, aby działał w trybie linii wspólnej, można skonfigurować tylko docelowe miejsce przekierowań. W trybie linii wspólnej nie można przypisać asystenta domyślnego ani ustawić filtrów do selektywnego przekierowywania połączeń do asystenta.

Domyślne ustawienia początkowe umożliwiają menedżerom korzystanie z oprogramowania Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) bez uprzedniego konfigurowania preferencji.

Więcej informacji można znaleźć w poniższych sekcjach:

- [Opis trybu linii wspólnej i trybu linii pośredniej, strona 1-1](#)
- [Jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera, strona 7-2](#)
- [Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera, strona 7-3](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera, strona 7-4](#)
- [Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera, strona 7-5](#)

Jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera

Odpowiednie informacje zamieszczono w poniższych sekcjach:

- [Dla menedżerów: jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera, strona 7-2](#)
- [Dla asystentów: jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera, strona 7-3](#)

Dla menedżerów: jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera

Menedżerowie mogą uzyskać dostęp do strony Konfiguracja menedżera w witrynie WWW. Adres URL można otrzymać od administratora systemu.

Procedura

- Krok 1** Na komputerze z systemem Microsoft Windows 2000 uruchom przeglądarkę Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
- Wymagana jest przeglądarka w wersji 5.5 lub nowszej.
- Krok 2** Otwórz adres URL uzyskany od administratora systemu. Adres ten powinien mieć następującą postać: `http://<adres_ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- W oknie podręcznym zostanie wyświetlone pytanie o zamiar zainstalowania oprogramowania Cisco IP Manager Assistant.
- Krok 3** Kliknij **pole wyboru**, aby potwierdzić zgodę z następującym stwierdzeniem: „Zawsze ufaj zawartości z Cisco Systems Inc.”. Następnie kliknij przycisk **Tak**.
- Zostanie wyświetlona strona logowania.
- Krok 4** Wpisz nazwę użytkownika i hasło (zgodnie z danymi przekazanymi przez administratora systemu) i kliknij przycisk **Rejestracja**.
- Zostanie wyświetlone okno Konfiguracja menedżera.
- Krok 5** Aby wylogować się, wystarczy zamknąć okno przeglądarki. W razie potrzeby należy powtórzyć krok 3.
-

Tematy pokrewne

- [Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera, strona 7-3](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera, strona 7-4](#)
- [Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera, strona 7-5](#)

Dla asystentów: jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera

Asystencji mogą uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera przy użyciu programu Assistant Console.

Aby uzyskać dostęp do okna określonego menedżera, należy kliknąć prawym przyciskiem myszy pozycję menedżera w panelu **Moi menedżerowie** programu Assistant Console. Następnie z menu podręcznego należy wybrać polecenie **Konfiguruj**.

Aby otworzyć okno dla wszystkich menedżerów, należy z paska menu wybrać kolejno polecenia **Menedżer > Konfiguracja**. Menedżera, dla którego mają być konfigurowane funkcje, można w razie potrzeby wybrać z listy rozwijanej **Menedżer**.

Tematy pokrewne

- [Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera, strona 7-3](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera, strona 7-4](#)
- [Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera, strona 7-5](#)

Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera

Jednego z asystentów skonfigurowanych dla menedżera można wyznaczyć na asystenta *domyślnego*.

Zawsze gdy jest to możliwe, program Cisco IPMA ustanawia asystenta domyślnego aktywnym asystentem menedżera. Jeśli domyślny asystent nie jest zalogowany, w programie Cisco IPMA zostanie wybrany inny asystent (jeśli będzie dostępny). Gdy asystent domyślny zaloguje się, nastąpi zamiana asystentów w programie Cisco IPMA, tak aby to asystent domyślny był aktywny i obsługiwał połączenia.

Procedura

-
- | | |
|---------------|--|
| Krok 1 | W razie potrzeby w oknie Konfiguracja menedżera kliknij kartę Asystent domyślny , aby wyświetlić okno Wybór domyślnego asystenta. |
| Krok 2 | Wybierz odpowiedniego asystenta z rozwijanego menu asystentów. |
| Krok 3 | Zapisz zmiany. |
-

Tematy pokrewne

- [Jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera, strona 7-2](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera, strona 7-4](#)
- [Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera, strona 7-5](#)

Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera

Menedżerowie używający programu Cisco IPMA w trybie linii pośredniej mogą korzystać z funkcji Przekieruj wszystkie (PrzkWsz) i Natychmiastowe przekierowanie (NatPrzk), aby przekazywać połączenia do asystenta lub na inny numer telefonu (nazywany *miejsce docelowe*). Funkcje PrzkWsz i NatPrzk przekierowują połączenia na ten sam numer.

Menedżerowie używający programu Cisco IPMA w trybie linii wspólnej mogą określać docelowe miejsce przekierowań oraz przekierowywać połączenia, gdy do nich przychodzą, posługując się klawiszem programowym **NatPrzk**. Ekran przekierowywania jest automatycznie wyświetlany przy logowaniu.

Początkowo domyślnym miejscem docelowym przekierowań jest aktywny asystent menedżera. Menedżerowie i asystenci mogą zmienić to miejsce docelowe, postępując według poniższej procedury.

Procedura

-
- Krok 1** W oknie Konfiguracja menedżera kliknij kartę **Przekierowanie**, aby wyświetlić okno Konfiguracja przekierowania.
 - Krok 2** (Dotyczy tylko trybu linii wspólnej). Wybierz opcję **Numer telefonu** lub **Asystent**.
 - Krok 3** Jeśli wybrana została opcja Numer telefonu, wpisz prawidłowy numer telefonu. Numer należy wpisać dokładnie tak, jak przy wybieraniu go przy użyciu telefonu.
 - Krok 4** Zapisz zmiany.
-

Tematy pokrewne

- [Jak przejąć, przekierować i przekazać połączenie, strona 6-8](#)
- [Jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera, strona 7-2](#)
- [Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera, strona 7-3](#)
- [Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera, strona 7-5](#)

Jak tworzyć listy filtrów dla menedżera

Listy filtrów umożliwiają menedżerom i asystentom dostosowanie działania funkcji filtrowania połączeń menedżera.

Domyślnie listy filtrów są puste. Aby zmodyfikować listę filtrów, należy dodać do niej numery. Należy też wybrać tryb filtru: *dołączający* albo *wykluczający*.

- *Dołączający* — połączenia z numerów występujących na liście filtru dołączającego są kierowane do *menedżera*; pozostałe połączenia są kierowane do aktywnego asystenta.
- *Wykluczający* — połączenia z numerów występujących na liście filtru wykluczającego są kierowane do *asystenta*; pozostałe połączenia są kierowane do menedżera.

Program Cisco IPMA porównuje identyfikator rozmówcy połączenia przychodzącego z numerami znajdującymi się na aktywnej liście filtrów.

Na przykład jeśli lista filtru dołączającego menedżera zawiera numer 54321 i włączony jest filtr dołączający, to każde połączenie przychodzące do telefonu biurowego menedżera z numeru 54321 będzie kierowane do menedżera (nie do asystenta).

Z kolei jeśli lista filtrów wykluczających menedżera zawiera numer 54xxx i włączony jest filtr wykluczający, każde połączenie przychodzące z numeru pięciocyfrowego zaczynającego się od cyfr 54 będzie kierowane do asystenta (nie do menedżera).

**Uwaga**

W danej chwili może być aktywny tylko jeden tryb filtrowania (dołączający lub wykluczający). Menedżerowie mogą przełączać tryb filtrowania w menu Cisco IPMA telefonu. Asystenci mogą przełączać tryby filtrowania dla menedżera, korzystając z programu Assistant Console.

Listy filtrów mogą zawierać następujące symbole wieloznaczne:

- Symbol *x* zastępuje *jedną* cyfrę. Na przykład „123x5” oznacza pięciocyfrowy numer telefonu, w którym na czwartej pozycji występuje cyfra z przedziału od 0 do 9. Można używać wielkiej lub małej litery *x*.
- Symbol *** zastępuje *kilka* cyfr znajdujących się na początku lub na końcu filtru. Na przykład „5*” oznacza numery telefonów o dowolnej długości zaczynające się od cyfry 5.

Oprócz symboli wieloznacznych listy filtrów mogą zawierać łączniki (-), kropki (.) i spacje.



Wskazówka

Listy filtrów mogą być puste. Początkowo filtr jest domyślnie włączony, a lista filtru dołączającego jest pusta. Oznacza to, że wszystkie połączenia przychodzące do menedżera są kierowane do asystenta.

Menedżerowie mogą uaktywniać listy filtrów przy użyciu telefonu. W tym celu należy otworzyć menu Cisco IPMA w telefonie. Aby włączyć lub wyłączyć funkcję filtrowania, należy nacisnąć klawisz **1**; aby przełączyć między trybem dołączającym i wykluczającym filtrowania, należy nacisnąć klawisz **2**.

Menedżerowie i asystenci mogą tworzyć listy filtrów, postępując według poniższej procedury.

Procedura

Krok 1 W oknie Konfiguracja menedżera kliknij kartę **Dołączający** lub kartę **Wykluczający**, aby wyświetlić odpowiednie okno konfiguracji.

Krok 2 Wpisz część numeru lub cały numer w polu **Filtr**.

Aby uzyskać pomoc, wystarczy kliknąć łącze **Więcej informacji**. Zostaną wyświetlone przykładowe filtry.

Krok 3 Filtry można dodawać, zastępować nowymi lub usuwać:

- Aby dodać nowy filtr, wpisz go w polu Filtr i kliknij przycisk **dodaj**.
Nowy filtr zostanie wyświetlony na liście filtrów.
- Aby zastąpić istniejący filtr nowym, zaznacz na liście filtrów ten, który chcesz zmodyfikować. Zmodyfikuj filtr w polu Filtr, dostosowując go do swoich potrzeb, i kliknij przycisk **zastąp**.
Zmodyfikowany filtr zostanie wyświetlony na liście filtrów.
- Aby usunąć filtr, zaznacz go na liście filtrów i kliknij przycisk **usuń**.
Filtr zostanie usunięty z listy filtrów.

Krok 4 Zapisz zmiany.

Wskazówki

- Jeśli funkcja filtrowania i funkcja Przekieruj wszystkie (PrzkWsz) są obie włączone, w programie Cisco IPMA połączenia przychodzące są najpierw poddawane działaniu funkcji *filtrowania połączeń*. W wyniku działania tej funkcji połączenia są kierowane do menedżera lub jego asystenta (w zależności od ustawień filtru). Następnie wszystkie połączenia, które w wyniku filtrowania zostały skierowane do menedżera, są w programie Cisco IPMA przetwarzane przez funkcję Przekieruj wszystkie. W wyniku czego zostaną przekierowane do miejsca docelowego przekierowań.
- Okrągła ikona w oknie stanu programu Cisco IPMA wskazuje, czy funkcja filtrowania połączeń jest włączona. Jeśli kółko jest wypełnione siatką, oznacza to, że filtrowanie jest włączone. Puste kółko oznacza, że jest wyłączone.

Tematy pokrewne

- [Jak korzystać z filtrowania połączeń, strona 6-12](#)
- [Jak uzyskać dostęp do konfiguracji menedżera, strona 7-2](#)
- [Jak przypisać domyślnego asystenta do menedżera, strona 7-3](#)
- [Jak skonfigurować miejsce docelowe przekierowań dla menedżera, strona 7-4](#)



A

Assistant Console

definicja [2-1](#)

dostęp bez asystowania menedżerom [2-4](#)

dostosowywanie układu do własnych
potrzeb [2-17](#)

logowanie [2-3](#)

menu [2-6](#)

obsługa połączeń [3-1](#)

posługiwanie się myszą i klawiaturą [2-19](#)

rozpoznawanie elementów [2-5](#)

skrótory klawiaturowe [2-21](#)

sterowanie połączeniami, przyciski [2-6](#)

uruchamianie [2-3](#)

używanie interkomu [2-20](#)

wylogowanie [2-4](#)

asystenci

domyślny [7-3](#)

linie telefoniczne [2-10](#)

rozpoznawanie (menedżerowie) [6-3](#)

wybór (menedżerowie) [6-3](#)

zmiana typu dzwonka telefonu [4-2](#)

C

Cisco IPMA, definicja [2-1](#)

D

dokumentacja

do telefonu IP firmy Cisco [x](#)

organizacja [ix](#)

Dołączający, filtr

definicja [6-12](#)

domyślny asystent

przypisywanie [7-3](#)

F

filtrowanie

listy [7-5](#)

opis [6-12](#)

filtrowanie połączeń

listy [7-5](#)

opis [6-12](#)

tryby [7-5](#)

z funkcją Przekieruj wszystkie [7-7](#)

I

ikony w telefonie

filtrowanie (menedżerowie) [6-14](#)

Nie przeszkadzać (menedżerowie) [5-5, 6-16](#)

Przekieruj wszystkie (menedżerowie) [6-10](#)

ustawienia funkcji (menedżerowie) [6-6](#)

interkom

używanie (menedżerowie) [5-4, 6-15](#)

używanie w programie Assistant
Console [2-20](#)

w telefonie (asystenci) [4-3](#)

K

klawiatura, posługiwanie się w programie
Assistant Console [2-19](#)

klawisze programowe

asystenci [4-1](#)

menedżerowie [5-3, 6-8](#)

klawisze szybkiego wybierania [2-14](#)

Konfiguracja menedżera, okno

korzystanie [7-1](#)

konsola

wybieranie numeru [3-2](#)

kończenie połączenia [3-3](#)

książka telefoniczna

korzystanie [2-16](#)

Książka telefoniczna, panel [2-16](#)

L

linia pośrednia

korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie
linii pośredniej [1-3](#)

korzystanie z telefonu menedżera [6-1](#)

okno stanu w telefonie menedżera [1-4](#)

linia wspólna

korzystanie z programu Cisco IPMA w trybie
linii wspólnej [1-2](#)

korzystanie z telefonu menedżera [5-1](#)

okno stanu w telefonie menedżera [1-4](#)

Linie menedżera

w panelu Moi menedżerowie [2-11](#)

w panelu Moje połączenia [2-10](#)

listy filtrów dołączających

tworzenie [7-5](#)

listy filtrów wykluczających

tworzenie [7-5](#)

logowanie, asystenci [2-3](#)

M

menedżer, linie pośrednie [2-10](#)

menedżerowie

konfigurowanie funkcji [7-1](#)

monitorowanie [2-11](#)

stan funkcji [2-11](#)

stan online [2-11](#)

menu, pasek

w programie Assistant Console [2-6](#)

miejsce docelowe przekierowań,
konfigurowanie

asystenci [3-8](#)

menedżerowie [7-4](#)

Moi menedżerowie, panel [2-11](#)

Moje połączenia, panel [2-10](#)

mysz

posługiwanie się w programie Assistant
Console [2-19](#)

N

Na wierzch, funkcja [2-17](#)

Nadzór asyst.

menedżerowie [6-5](#)

używanie klawisza programowego
Przechw [6-9](#)

NatPrzk, klawisz programowy

asystenci [4-1](#)

korzystanie [3-8](#)

menedżerowie [5-3, 6-9](#)

miejsce docelowe dla menedżera [7-4](#)

Natychmiastowe przekierowanie, przycisk
konfigurowanie [3-8](#)

Natychmiastowe przekierowanie, przycisk
(asystenci)

korzystanie [3-8](#)

nawiązywanie połączenia [3-2](#)

Nie przeszkadzać, funkcja [5-5, 6-16](#)

NPrzsk, klawisz programowy [5-5, 6-16](#)

O

obsługa połączeń

przy użyciu programu Assistant Console [3-1](#)

przy użyciu przycisków sterowania
połączeniami [2-7](#)

przy użyciu telefonu asystenta [4-1](#)

przy użyciu telefonu menedżera [5-3, 6-8](#)

odbieranie połączenia [3-3](#)

Odbierz, przycisk [3-3](#)

Offline, przycisk [2-4](#)

offline, stan

monitorowanie [2-17](#)

okno stanu

menedżerowie [6-5](#)

P

pasek stanu

korzystanie [2-17](#)

poczta głosowa

przekazywanie połączenia (asystenci) [3-10,](#)
[4-1](#)

przekazywanie połączenia
(menedżerowie) [5-4, 6-12](#)

połączenia

wyświetlanie [2-10](#)

połączenia konferencyjne, ustanawianie [3-7](#)

połączenie, stan

monitorowanie [2-17](#)

zmiana [2-4](#)

pomoc online, używanie **x**
 Przechw, klawisz programowy
 (menedżerowie) **6-9**
 przejmowanie połączenia **6-9**
 przekazanie bez konsultacji **3-5**
 wykonywanie **3-5**
 przekazywanie połączenia **3-5**
 Przekaż do poczty głosowej, przycisk **3-10**
 Przekaż z konsultacją, przycisk **3-5**
 Przekaż, przycisk **3-5**
 przekierowywanie połączenia
 asystenci **3-8, 4-1**
 menedżerowie **5-3, 6-9**
 przekierowywanie wszystkich połączeń **6-10**
 Przekieruj wszystkie
 z filtrowaniem połączeń **7-7**
 PrzekPGł, klawisz programowy **3-10**
 PrzkPGł, klawisz programowy
 asystenci **4-1**
 menedżerowie **5-4, 6-12**
 PrzkWsz, klawisz programowy
 korzystanie **6-10**
 miejsce docelowe dla menedżera **7-4**
 przyciski
 identyfikacja **2-6**

R

Rozłącz, przycisk **3-3**
 rozłączanie połączenia **3-3**

S

serwer
 połączenie **2-17**
 ustawienia **2-18**
 skróty klawiaturowe **2-21**
 sterowanie połączeniami, przyciski **2-7**
 definicja **2-6**
 sterowanie połączeniami, stan
 monitorowanie **2-17**
 symbole wieloznaczne
 w listach filtrów **7-5**

T

telefon IP firmy Cisco
 asystenci **4-1**
 klawisze programowe (asystenci) **4-1**
 klawisze programowe (menedżerowie) **5-3, 6-8**
 linia pośrednia (menedżerowie) **6-1**
 linia wspólna (menedżerowie) **5-1**
 okno stanu (menedżerowie) **6-5**

U

ustawienia
 administracyjne **2-18**

W

wybieranie numeru 3-2

wybór asystenta

omówienie 6-3

wyciszanie telefonu 5-5, 6-16

Wykluczający, filtr

definicja 6-12

wylogowanie, asystenci 2-4

wyróżniające dzwonienie 4-2

wznawianie 3-4

Wznów, przycisk 3-4

Z

zawieszanie połączenia 3-4

zawieszenie połączenia

wznawianie zawieszonego połączenia 3-4

zawieszanie połączenia 3-4

Zawieś, przycisk 3-4

