

CISCO SYSTEMS



Manuale dell'utente di Cisco IP Manager Assistant

Sede centrale

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

Numero di parte testo: OL-6606-01



LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICA SENZA PREAVVISO. TUTTE LE AFFERMATORIE, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE, MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA. GLI UTENTI SI ASSUMONO LA PIENA RESPONSABILITÀ SULL'UTILIZZO DEI PRODOTTI IN LORO POSSESSO.

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA SUI PRODOTTI VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO CHE ACCOMPAGNA I PRODOTTI STESSI E SONO QUI INCLUSE MEDIANTE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI SMARRIMENTO DELLA LICENZA SOFTWARE O DELLA GARANZIA LIMITATA, CONTATTARE IL RAPPRESENTANTE CISCO PER OTTENERE UNA COPIA.

L'implementazione Cisco della compressione delle intestazioni TCP è un adattamento del programma sviluppato dall'Università di Berkeley, California (UCB) come parte della versione di dominio pubblico del sistema operativo UNIX di UCB. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981. Consiglio di amministrazione dell'Università della California.

A PRESCINDERE DA QUALSIASI TIPO DI GARANZIA FORNITA, TUTTI I FILE DELLA DOCUMENTAZIONE E IL SOFTWARE DEI SUDDETTI FORNITORI VENGONO INCLUSI "COSÌ COME SONO" CON TUTTI I DIFETTI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO ALCUNA ALTRA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, IVI COMPRESI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, EVENTUALI (SE ESISTENTI) GARANZIE, DOVERI O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIALIBITÀ, DI ADEGUATEZZA A UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI ALTRUI O DERIVANTI DA COMPORTAMENTI, UTILIZZO O PRATICHE COMMERCIALI.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI PER DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, IVI INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, DANNI PER PERDITA DI PROFITTI O PER MANCATO GUADAGNO, PER PERDITA DI DATI CONSEGUENTI ALL'UTILIZZO O ALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO DEL PRESENTE MANUALE, ANCHE NEL CASO IN CUI CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI AVVISATI DELL'EVENTUALITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI DANNI.

CCIP, CCSP, il logo Cisco Arrow, il marchio Cisco *Powered Network*, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare e StackWise sono marchi di fabbrica di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study sono marchi di servizio di Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, il logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, il 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 e VCO sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o delle consociate negli Stati Uniti e in alcuni altri paesi.

Gli altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento o sito Web sono marchi dei rispettivi proprietari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0304R)

Manuale dell'utente di Cisco IP Manager Assistant

Copyright © 2004, Cisco Systems, Inc.

Tutti i diritti riservati.



S O M M A R I O

Prefazione vii

Introduzione vii

Organizzazione ix

Utilizzo della Guida in linea x

Documentazione correlata x

Come ottenere la documentazione xi

Cisco.com xi

Come ordinare la documentazione xi

Commenti sulla documentazione xii

Come ottenere assistenza tecnica xii

Sito Web del centro TAC di Cisco xiii

Strumento TAC Case Open xiii

Definizioni delle priorità delle situazioni per il centro TAC xv

Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive xv

C A P I T O L O 1

Introduzione a Cisco IPMA 1-1

Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy 1-1

Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea condivisa 1-2

Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy 1-3

Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore 1-4

Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente 1-5

CAPITOLO 2

Guida introduttiva di Cisco IPMA Assistant Console 2-1

- Guida introduttiva di Assistant Console 2-2
- Connessione ad Assistant Console 2-3
- Disconnessione da Assistant Console 2-4
- Esplorazione della console senza fornire assistenza ai direttori 2-4
- Componenti della console 2-5
 - Utilizzo della barra dei menu 2-6
 - Utilizzo dei pulsanti di controllo delle chiamate 2-6
 - Utilizzo del pannello Chiamate personali 2-10
 - Utilizzo del pannello Direttori 2-12
 - Utilizzo della funzione Chiamata rapida 2-14
 - Utilizzo della rubrica 2-16
 - Utilizzo della barra di stato 2-17
 - Modifica del layout della console 2-18
 - Visualizzazione delle impostazioni di amministrazione 2-18
 - Impostazione delle preferenze 2-19
 - Utilizzo di Assistant Console con mouse e tastiera 2-20
 - Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console 2-21
 - Utilizzo dei tasti di scelta rapida 2-21
 - Utilizzo di Cisco IPMA da parte dei direttori e degli assistenti 2-23

CAPITOLO 3

Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate 3-1

- Come effettuare una chiamata 3-2
- Risposta a una chiamata 3-3
- Chiusura di una chiamata 3-3
- Come mettere una chiamata in attesa 3-4
- Ripresa di una chiamata in attesa 3-4
- Trasferimento di una chiamata 3-5
- Impostazione di una chiamata in conferenza 3-7

- Deviazione di una chiamata verso un altro numero **3-8**
 - Utilizzo della deviazione immediata **3-8**
 - Configurazione del destinatario per la deviazione immediata **3-9**
- Invio di una chiamata a un servizio di voice messaging **3-10**

CAPITOLO 4**Assistenti. Utilizzo di Cisco IPMA sul telefono **4-1****

- Utilizzo delle softkey di Cisco IPMA sul telefono **4-1**
- Personalizzazione della funzione di suoneria distintiva **4-2**
- Utilizzo della funzione di comunicazione interna dal telefono **4-3**

CAPITOLO 5**Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa **5-1****

- Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager **5-2**
- Deviazione e trasferimento delle chiamate **5-3**
 - Deviazione immediata di una chiamata in entrata verso un altro numero **5-3**
 - Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging **5-4**
- Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente **5-4**
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono **5-5**

CAPITOLO 6**Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy **6-1****

- Guida introduttiva: per direttori **6-2**
 - Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager **6-3**
 - Informazioni complete sulla selezione dell'assistente **6-3**
 - Utilizzo della finestra di stato **6-4**
 - Utilizzo del menu di Cisco IPMA sul telefono **6-8**

Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate	6-9
Intercettazione di una chiamata in entrata sul telefono dell'assistente	6-9
Deviazione immediata di una chiamata in entrata verso un altro numero	6-10
Deviazione di tutte le chiamate verso un altro numero	6-11
Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging	6-12
Utilizzo del filtro delle chiamate	6-13
Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente	6-16
Disattivazione della suoneria del proprio telefono	6-17

CAPITOLO 7

Configurazione delle funzioni dei direttori 7-1

Accesso alla finestra Configurazione direttore	7-2
Per i direttori. Accesso alla finestra Configurazione direttore	7-2
Per gli assistenti. Accesso alla finestra Configurazione direttore	7-3
Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore	7-3
Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore	7-4
Creazione di elenchi di filtri per un direttore	7-5

INDICE



Prefazione

In questa prefazione vengono descritti i destinatari di questa pubblicazione e le convenzioni adottate nel documento.

Nella prefazione vengono trattati gli argomenti seguenti:

- [Introduzione, pagina vii](#)
- [Organizzazione, pagina ix](#)
- [Utilizzo della Guida in linea, pagina x](#)
- [Documentazione correlata, pagina x](#)
- [Come ottenere la documentazione, pagina xi](#)
- [Come ottenere assistenza tecnica, pagina xii](#)

Introduzione

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) migliora la funzionalità del sistema telefonico e consente a direttori e assistenti di collaborare in modo più efficiente. Il manuale dell'utente di Cisco IP Manager Assistant contiene istruzioni ed esempi volti a facilitare l'utilizzo della funzionalità Cisco IPMA.

Tutti gli utenti di Cisco IPMA dovrebbero leggere questa pubblicazione. Per utenti si intendono sia gli assistenti sia i direttori.

Direttori

Un *direttore* Cisco IPMA è un utente le cui chiamate in entrata vengono intercettate e reindirizzate a un assistente. Il direttore è sempre supportato da almeno un assistente.

I direttori possono utilizzare Cisco IPMA direttamente sui propri telefoni IP di Cisco. Tuttavia, i direttori configurano le funzioni dalla finestra Configurazione direttore oppure possono richiedere ai propri assistenti di configurare tali preferenze per loro conto.

Per ulteriori dettagli, vedere la [sezione "Configurazione delle funzioni dei direttori" a pagina 7-1](#).

Assistenti

Un *assistente* Cisco IPMA è un utente che gestisce le chiamate per conto di un direttore.

In base all'impostazione e all'utilizzo della funzione, Cisco IPMA intercetta manualmente o automaticamente le chiamate in entrata originariamente destinate a un direttore e le reindirizza verso un altro destinatario, quale ad esempio l'assistente del direttore. Gli assistenti possono rispondere, trasferire, deviare e altrimenti gestire le chiamate che Cisco IPMA reindirizza verso di loro.

Un assistente può supportare un massimo di 33 direttori.

Gli assistenti possono accedere alla maggior parte delle funzioni di Cisco IPMA dai propri computer, utilizzando un'applicazione denominata Assistant Console. Gli assistenti possono utilizzare Assistant Console per:

- attivare, rispondere, trasferire, mettere in attesa, terminare, deviare o aggiungere partecipanti a una chiamata in conferenza;
- monitorare l'attività di chiamata e lo stato delle funzioni di un direttore;
- attivare o disattivare le funzioni del direttore;
- configurare le funzioni del direttore.

Organizzazione

La [Tabella 1](#) contiene alcune informazioni generali sull'organizzazione del presente manuale.

Tabella 1 Organizzazione del Manuale dell'utente di Cisco IP Manager Assistant

Sezione	Descrizione
Capitolo 1, "Introduzione a Cisco IPMA"	Describe il funzionamento di Cisco IPMA in modalità linea condivisa e linea proxy e indica come identificare la modalità di Cisco IPMA in uso.
Capitolo 2, "Guida introduttiva di Cisco IPMA Assistant Console"	Fornisce agli assistenti un'introduzione completa ad Assistant Console.
Capitolo 3, "Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate"	Fornisce agli assistenti istruzioni basate sulle attività per utilizzare Assistant Console al fine di gestire e monitorare le chiamate e le funzioni per un massimo di cinque direttori.
Capitolo 4, "Assistenti. Utilizzo di Cisco IPMA sul telefono"	Describe come utilizzare le suonerie distintive, le softkey e le chiamate interne sul telefono IP di Cisco dell'assistente.
Capitolo 5, "Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa"	Describe come utilizzare le funzioni di Cisco IPMA in modalità linea condivisa.
Capitolo 6, "Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy"	Describe come utilizzare il menu di Cisco IPMA, le softkey e la finestra di stato sul telefono IP di Cisco del direttore al fine di gestire chiamate e monitorare l'attività di chiamata di un assistente in modalità linea proxy.
Capitolo 7, "Configurazione delle funzioni dei direttori"	Describe come i direttori e gli assistenti possono personalizzare le funzioni del direttore utilizzando la finestra Configurazione direttore.

Utilizzo della Guida in linea

La Guida in linea di Cisco IPMA fornisce informazioni orientate alle operazioni, nonché una Guida sensibile al contesto accessibile dalla maggior parte delle finestre dell'interfaccia utente di Cisco IPMA.

Per accedere alla Guida in linea, fare clic sul pulsante ? oppure fare clic su ? nella barra dei menu, nella parte superiore della console.

Una volta visualizzata la finestra della Guida, è possibile fare clic su **Cerca** nella barra degli strumenti per ricercare una parola chiave all'interno dell'intero *Manuale dell'utente di Cisco IP Manager Assistant*. Fare clic su **Visualizza PDF** per aprire una versione stampabile del documento.



Nota

- Si noti che la funzione Cerca potrebbe non funzionare in alcune versioni della Guida in linea.
- Per visualizzare una copia di questo documento in formato PDF, è necessario che Adobe Acrobat sia installato sia come applicazione indipendente che come plug-in del browser.

Documentazione correlata

Per ulteriori informazioni, consultare i documenti riportati di seguito.

- *Guida rapida Per responsabili Cisco IP Manager Assistant*: questa scheda tascabile contiene le istruzioni di base per i direttori Cisco IPMA. Vedere 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*: questo opuscolo include informazioni di base sull'installazione e sulle funzioni e viene spedito nella confezione di ogni telefono.
- *Manuale dell'utente del telefono IP di Cisco 7960G e 7940G*: questo manuale include le informazioni complete per l'utente. Vedere http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/english/ipp7960/user/index.htm

- *Telefono IP Cisco 7960/7940 Guida rapida*: questa scheda tascabile contiene le istruzioni di base. Vedere 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*: questo manuale include le informazioni sull'installazione e sulle funzioni e viene fornito con ogni modulo di espansione del telefono IP Cisco 7914.

Come ottenere la documentazione

La documentazione Cisco e ulteriori informazioni sono disponibili sul sito Cisco.com. Cisco fornisce inoltre diversi metodi per ottenere assistenza tecnica e altre risorse tecniche. In queste sezioni viene illustrato come ottenere informazioni tecniche da Cisco Systems.

Cisco.com

È possibile accedere alla documentazione Cisco più aggiornata visitando il sito Web al seguente URL:

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

È possibile accedere al sito Web Cisco al seguente URL:

<http://www.cisco.com>

È possibile accedere ai siti Web internazionali di Cisco dal seguente URL:

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

Come ordinare la documentazione

Per istruzioni sull'ordinazione della documentazione, accedere al seguente URL:

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

È possibile ottenere la documentazione Cisco come indicato di seguito.

- Gli utenti registrati di Cisco.com (clienti diretti di Cisco) possono ordinare la documentazione relativa ai prodotti Cisco mediante lo strumento di ordinazione al seguente indirizzo:
<http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml>
- Gli utenti non registrati di Cisco.com possono ordinare la documentazione tramite i rivenditori locali contattando la sede centrale di Cisco Systems (California, U.S.A.) al numero +1 408 526-7208 o, dal Nord America, contattando il numero +1800 553-NETS (6387).

Commenti sulla documentazione

È inoltre possibile inviare tramite posta elettronica i commenti sulla documentazione tecnica a: bug-doc@cisco.com.

È possibile inviare i propri commenti anche utilizzando la scheda di risposta (se presente) inserita nella documentazione oppure scrivendo al seguente indirizzo:

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

Ogni commento sarà bene accetto.

Come ottenere assistenza tecnica

Per tutti i clienti, partner, rivenditori e distributori con contratti di assistenza Cisco validi, il centro TAC (Technical Assistance Center) di Cisco fornisce servizi di assistenza tecnica particolarmente efficienti 24 ore al giorno, in linea e tramite telefono. Da Cisco.com è possibile accedere al sito Web del centro TAC di Cisco come punto di inizio in linea per richiedere assistenza tecnica. Se non si possiede un contratto di assistenza Cisco valido, contattare il proprio rivenditore.

Sito Web del centro TAC di Cisco

Il sito Web del centro TAC di Cisco fornisce documenti e strumenti in linea per la risoluzione di problemi tecnici che si verificano in seguito all'utilizzo dei prodotti e delle tecnologie Cisco. Tale sito è disponibile 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno. È possibile accedere al sito Web Cisco al seguente URL:

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

Per accedere agli strumenti disponibili sul sito Web del centro TAC di Cisco, è necessario disporre di un ID utente e di una password per Cisco.com. Se è stato sottoscritto un contratto di assistenza valido, ma non si dispone della password o dell'ID di accesso, è necessario registrarsi al seguente URL:

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

Strumento TAC Case Open

Lo strumento TAC Case Open rappresenta il metodo più veloce per avviare procedure relative a situazioni con priorità P3 e P4. Le priorità P3 e P4 indicano le situazioni in cui le prestazioni della rete sono solo leggermente ridotte o in cui si richiedono informazioni sul prodotto. Dopo aver descritto la situazione, lo strumento TAC Case Open consiglia automaticamente le risorse appropriate per una soluzione immediata. Se il problema non viene risolto utilizzando le risorse consigliate, la situazione viene assegnata a un tecnico del centro TAC di Cisco. È possibile accedere allo strumento TAC Case Open al seguente URL:

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

Per situazioni con priorità P1 o P2, in cui la rete di produzione non funziona affatto o è gravemente danneggiata, oppure se non si dispone dell'accesso a Internet, contattare il centro TAC di Cisco telefonicamente. I problemi con priorità P1 e P2 vengono immediatamente assegnati ai tecnici del centro TAC di Cisco, che forniranno supporto per ripristinare il corretto funzionamento delle procedure aziendali.

Per avviare telefonicamente una procedura di risoluzione, utilizzare uno dei numeri riportati di seguito.

Asia Pacifico: +61 2 8446 7411 (Australia: +1 800 805 227)

EMEA: +32 2 704 55 55

USA:+1 800 553-2447

Per un elenco completo dei contatti del centro TAC di Cisco, accedere al seguente URL:

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

Definizioni delle priorità delle situazioni per il centro TAC

Per garantire che tutte le situazioni vengano riportate in un formato standard, Cisco ha stabilito delle definizioni di priorità.

Priorità 1 (P1): la rete esistente è inattiva o le attività aziendali sono seriamente ostacolate. L'utente e Cisco impiegheranno risorse a tempo pieno per risolvere il problema.

Priorità 2 (P2): le prestazioni della rete esistente sono seriamente limitate o aspetti significativi delle attività aziendali risultano gravemente danneggiati dalle prestazioni non adeguate dei prodotti Cisco. L'utente e Cisco impiegheranno risorse a tempo pieno durante il normale orario lavorativo per risolvere il problema.

Priorità 3 (P3): le prestazioni della rete risultano notevolmente ridotte, ma la maggior parte delle attività aziendali rimane attiva. Cisco e l'utente impiegheranno risorse durante il normale orario lavorativo per ripristinare il servizio a livelli soddisfacenti.

Priorità 4 (P4): si richiedono informazioni o assistenza sulla capacità dei prodotti Cisco, la relativa installazione o configurazione. Nessun impatto o impatto relativamente lieve sulle attività aziendali.

Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive

Le informazioni sui prodotti, sulle tecnologie e sulle soluzioni di rete Cisco sono disponibili da diverse risorse in linea e materiale stampato.

- Nel sito Cisco Marketplace sono disponibili diversi manuali Cisco, guide di riferimento e materiale commerciale con il logo Cisco. Per visitare questo sito commerciale della società, accedere al seguente URL:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- Nel *Catalogo dei prodotti* Cisco sono descritti i prodotti di rete offerti da Cisco Systems, nonché i servizi di assistenza clienti e di ordinazione. È possibile accedere al Catalogo dei prodotti Cisco al seguente URL:
<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>

- Cisco Press pubblica un'ampia gamma di materiale sulla rete, la formazione e la certificazione. Queste pubblicazioni possono risultare utili sia per gli utenti nuovi che per quelli esperti. Per informazioni sui titoli attualmente disponibili da Cisco Press e altre informazioni, accedere a Cisco Press al seguente URL:
<http://www.ciscopress.com>
- La rivista *Packet* è la pubblicazione trimestrale di Cisco che offre una descrizione delle ultime tendenze della rete, delle svolte tecnologiche e dei prodotti e soluzioni Cisco per aiutare i professionisti a ottenere i massimi risultati dai loro investimenti nel campo del networking. Nella pubblicazione sono inclusi suggerimenti sulla distribuzione delle reti e sulla risoluzione dei problemi, esempi di configurazione, studi sui problemi dei clienti, esercitazioni, informazioni di certificazione e collegamenti a numerose e approfondite risorse in linea. È possibile accedere alla rivista Packet al seguente URL:
<http://www.cisco.com/packet>
- *iQ Magazine* è la pubblicazione bimestrale di Cisco che fornisce le informazioni più recenti sulle strategie aziendali su Internet per i manager. È possibile accedere a iQ Magazine al seguente URL:
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
- *Internet Protocol Journal* è la rivista trimestrale pubblicata da Cisco Systems per i professionisti tecnici che si occupano della progettazione, dello sviluppo e del funzionamento di reti Internet e Intranet pubbliche e private. È possibile accedere a Internet Protocol Journal al seguente URL:
<http://www.cisco.com/ij>
- Formazione: Cisco offre possibilità di formazione in rete a livello mondiale. Le offerte relative alla formazione in rete sono disponibili al seguente URL:
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

■ Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive



CAPITOLO

1

Introduzione a Cisco IPMA

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) include funzioni di indirizzamento delle chiamate e altre funzioni che consentono ai direttori e agli assistenti di gestire le chiamate in modo più efficiente.

Questo capitolo contiene le seguenti sezioni:

- [Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy, pagina 1-1](#)
- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 1-4](#)
- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente, pagina 1-5](#)

Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy

Cisco IPMA può essere utilizzato in due modalità: linea condivisa e linea proxy. Le funzioni disponibili variano in base alla modalità scelta dall'amministratore di sistema per la configurazione Cisco IPMA in uso.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- [Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea condivisa, pagina 1-2](#)
- [Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 1-3](#)

Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea condivisa

Se un amministratore di sistema ha configurato Cisco IPMA in modalità linea condivisa, il direttore e l'assistente condividono un numero di rubrica, ad esempio 8001. L'assistente gestisce le chiamate per un direttore sul numero di rubrica condiviso. Quando un direttore riceve una chiamata sul numero 8001, entrambi i telefoni del direttore e dell'assistente squilleranno.

Le funzioni di Cisco IPMA non disponibili in modalità linea condivisa includono la selezione dell'assistente predefinito, il controllo dell'assistente, il filtro delle chiamate e la deviazione di tutte le chiamate. Un assistente non può visualizzare né accedere a queste funzioni dall'applicazione Assistant Console. Il telefono dell'assistente non dispone della softkey per la funzione di deviazione di tutte le chiamate. Il telefono del direttore non dispone delle softkey per le funzioni di controllo dell'assistente, intercettazione delle chiamate o deviazione di tutte le chiamate.

Un assistente che utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa non deve necessariamente essere connesso per ricevere chiamate. Le chiamate indirizzate al direttore verranno automaticamente ricevute sul telefono dell'assistente.

È necessario essere connessi ad Assistant Console per utilizzare l'applicazione al fine di gestire le chiamate o per utilizzare la softkey sul proprio telefono al fine di trasferire una chiamata al sistema di voice messaging del direttore. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di Assistant Console, vedere il [Capitolo 2, "Guida introduttiva di Assistant Console"](#).

Un direttore che utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa può condividere il proprio numero di rubrica con un massimo di 10 assistenti. Ogni assistente che condivide il numero di rubrica del direttore potrà rispondere e gestire una chiamata. Vedere il [Capitolo 5, "Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa"](#).

Argomenti correlati

- [Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 1-3](#)
- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 1-4](#)
- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente, pagina 1-5](#)

Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy

Se un amministratore di sistema ha configurato Cisco IPMA in modalità linea proxy, il direttore e l'assistente non condividono il numero di rubrica. L'assistente gestisce le chiamate per un direttore che utilizza un numero proxy. Il numero proxy non corrisponde al numero di rubrica del direttore, ma rappresenta un numero alternativo scelto dal sistema e utilizzato da un assistente per la gestione delle chiamate del direttore.

In modalità linea proxy, un direttore e un assistente possono accedere a tutte le funzioni di Cisco IPMA, inclusa la selezione dell'assistente predefinito, il controllo dell'assistente, il filtro delle chiamate e la deviazione di tutte le chiamate.

Per ricevere sul proprio telefono le chiamate indirizzate al direttore, è necessario che un assistente che utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy esegua la connessione ad Assistant Console ed abbia attivato un filtro. È possibile utilizzare l'applicazione Assistant Console per tutte le funzioni di gestione delle chiamate, quali la risposta o il trasferimento di una chiamata. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo di Assistant Console, vedere il [Capitolo 2, "Guida introduttiva di Assistant Console"](#).

Un direttore che utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy può impostare i filtri in modo che le chiamate in entrata vengano ordinate in modo selettivo e filtrate per l'assistente. Per informazioni sull'utilizzo di tutte le funzioni di Cisco IPMA, vedere il [Capitolo 6, "Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy"](#).

Argomenti correlati

- [Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 1-3](#)
- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 1-4](#)
- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente, pagina 1-5](#)

Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore

Per identificare la modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, reimpostare lo schermo LCD sul telefono sollevando il ricevitore e riagganciandolo.

Se nella finestra di stato dello schermo LCD è visualizzata una singola icona (campanello o campanello barrato), Cisco IPMA è in modalità linea condivisa. Vedere la [Figura 1-1](#). Vedere il [Capitolo 5, "Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa"](#).

Figura 1-1 Schermo LCD della finestra di stato su un telefono in modalità linea condivisa



Se nella finestra di stato dello schermo LCD sono visualizzate più icone, Cisco IPMA è in modalità linea proxy. Vedere la [Figura 1-2](#). Vedere il [Capitolo 6, "Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy"](#).

Figura 1-2 Schermo LCD della finestra di stato su un telefono in modalità linea proxy



Argomenti correlati

- [Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea condivisa, pagina 1-2](#)
- [Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 1-3](#)
- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente, pagina 1-5](#)

Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente

Per identificare la modalità di Cisco IPMA su Assistant Console, completare la procedura riportata di seguito.

-
- Passo 1** Connettersi all'applicazione Assistant Console. Vedere la [sezione "Connessione ad Assistant Console" a pagina 2-3](#).
- Passo 2** Individuare il numero di interno accanto al nome di un direttore nel pannello Chiamate personali. Vedere la [sezione "Utilizzo del pannello Chiamate personali" a pagina 2-10](#).
- Passo 3** Per lo stesso direttore, individuare il numero di interno accanto all'icona del telefono nella colonna Dettagli chiamate del pannello Direttori. Vedere la [sezione "Utilizzo del pannello Direttori" a pagina 2-12](#).



- Nota** Qualora uno dei numeri accanto all'icona del telefono non sia visibile, fare clic sul bordo dell'intestazione Dettagli chiamate e trascinarlo per aumentare la larghezza della colonna.
-

Se i numeri di interno corrispondono, Cisco IPMA è in modalità linea condivisa. L'assistente e il direttore utilizzano lo stesso numero di rubrica e condividono una linea.

Se i numeri di interno non corrispondono, Cisco IPMA è in modalità linea proxy. All'assistente è stato assegnato un numero di rubrica alternativo per la gestione delle chiamate per conto di un direttore. Il numero alternativo è un numero proxy che rappresenta il numero di rubrica effettivo del direttore.



- Nota** In modalità linea condivisa vengono visualizzate quattro intestazioni nel pannello della finestra Direttori: Direttore, Interna, NoDist e Dettagli chiamate. In modalità linea proxy vengono visualizzate anche le altre intestazioni: Devia, Controlla assistente, Filtra chiamate e Modo filtro.
-

Argomenti correlati

- Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea condivisa, pagina 1-2
- Utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 1-3
- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 1-4



CAPITOLO

2

Guida introduttiva di Cisco IPMA Assistant Console

L'applicazione Assistant Console consente agli assistenti di gestire in modo più efficiente le chiamate per i direttori. Cisco IPMA può essere utilizzato in due modalità: linea condivisa e linea proxy. L'accesso alle funzioni descritte di seguito varia in base alla modalità scelta dall'amministratore di sistema per la configurazione Cisco IPMA in uso. All'assistente che utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa è assegnato lo stesso numero di rubrica del direttore. Questo numero condiviso consente di gestire le chiamate per conto del direttore. Se si utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy, al direttore è assegnato un numero di rubrica e all'assistente un numero alternativo che verrà utilizzato come proxy. Il numero proxy consente di gestire le chiamate per conto del direttore. Prima di iniziare, è necessario identificare la modalità scelta dall'amministratore di sistema. Per ulteriori informazioni, vedere la [sezione "Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente"](#) a pagina 1-5.

In qualità di assistente, è possibile accedere alle funzioni di Cisco IPMA sul computer utilizzando Assistant Console.

È possibile utilizzare Assistant Console per:

- eseguire, rispondere, deviare, trasferire, terminare o mettere in attesa una chiamata;
- aggiungere partecipanti a una chiamata in conferenza;
- effettuare chiamate rapide;
- eseguire ricerche nella rubrica;
- aprire una linea di comunicazione interna con il direttore;

- monitorare l'attività di chiamata del direttore;
- modificare funzioni e impostazioni del direttore;
- personalizzare gli strumenti di gestione delle chiamate;
- immettere numeri su una tastiera virtuale in risposta ai sistemi vocali interattivi.

Per ulteriori informazioni, consultare i seguenti argomenti:

- [Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy, pagina 1-1](#)
- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Cisco IPMA da parte dei direttori e degli assistenti, pagina 2-23](#)

**Nota**

Cisco IPMA consente di gestire chiamate per se stessi e per un massimo di 33 direttori.

Guida introduttiva di Assistant Console

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Connessione ad Assistant Console, pagina 2-3](#)
- [Disconnessione da Assistant Console, pagina 2-4](#)
- [Esplorazione della console senza fornire assistenza ai direttori, pagina 2-4](#)
- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo di Assistant Console con mouse e tastiera, pagina 2-20](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)

Connessione ad Assistant Console

Connettersi ad Assistant Console per gestire le chiamate per conto di uno o più direttori. Una volta eseguita la connessione, si è in linea e pronti a gestire le chiamate.

Per eseguire la connessione, immettere l'ID utente e la password nella finestra di dialogo Connessione a Cisco IPMA. Il nome utente e la password vengono forniti dall'amministratore di sistema.



Nota

È possibile impostare Cisco IPMA in modo che memorizzi le informazioni di accesso dell'utente.

Assistant Console viene visualizzato sul desktop.

A questo punto, si è connessi e disponibili a fornire supporto per la gestione delle chiamate ai direttori fino a quando non si esegue la disconnessione oppure finché non viene modificato lo stato In linea, Connesso o Controllo chiamate.

Per ulteriori informazioni sullo stato, consultare la [sezione "Utilizzo della barra di stato" a pagina 2-17](#).

Suggerimenti

- Il pannello Direttori della console mostra a quali direttori si deve offrire assistenza. Le due frecce verdi accanto al nome di un direttore indicano che è connesso e pertanto attende assistenza. Se il nome di un direttore appare disattivato, non attende assistenza.
- Se si fa clic sul pulsante **Impostazioni** nella finestra di dialogo Connessione a Cisco IPMA, è possibile monitorare le impostazioni e di amministrazione di base e avanzate. L'amministratore di sistema potrebbe richiedere il monitoraggio di queste impostazioni per facilitare la risoluzione di un problema. Modificare queste impostazioni solo se espressamente richiesto dall'amministratore di sistema.

Argomenti correlati

- [Disconnessione da Assistant Console, pagina 2-4](#)
- [Esplorazione della console senza fornire assistenza ai direttori, pagina 2-4](#)
- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo del pannello Direttori, pagina 2-12](#)
- [Utilizzo di Assistant Console con mouse e tastiera, pagina 2-20](#)

Disconnessione da Assistant Console

Per disconnettersi da Assistant Console, fare clic su **File > Esci** nella barra dei menu nella parte superiore della console. Se si seleziona l'opzione **Memorizza ID utente e password**, la connessione verrà eseguita automaticamente al successivo avvio di Assistant Console dal computer.



Nota

Se si utilizza un computer condiviso, è possibile eseguire la disconnessione da Assistant Console facendo clic su **File > Disconnetti** nella barra dei menu. Anziché eseguire automaticamente la connessione utilizzando l'ID utente e la password specificati, verrà visualizzata la finestra di dialogo Accesso di Assistant Console.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)

Esplorazione della console senza fornire assistenza ai direttori

Se si utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy, è possibile utilizzare Assistant Console senza rendersi disponibili per i direttori. Se si utilizza la modalità linea condivisa, non è possibile esplorare Assistant Console lavorando fuori linea.

Per accedere alla console senza fornire assistenza ai direttori, connettersi normalmente e fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Fuori linea**. Si tratta del primo pulsante nella riga di icone visualizzata nella parte superiore o laterale dello schermo. È possibile eseguire questa attività anche scegliendo **File > Non in linea** dalla barra dei menu.

Quando si lavora fuori linea, Cisco IPMA assegna a un altro assistente i direttori cui si forniva supporto. Pertanto, finché rimarrà attivato lo stato non in linea, non si riceveranno chiamate telefoniche per i direttori e il pannello Direttori sulla console rimarrà inattivo.

Una volta tornati in linea, gli assistenti saranno di nuovo disponibili per fornire assistenza ai direttori. È possibile che Cisco IPMA riassegni gli stessi direttori che si stavano assistendo prima di attivare lo stato non in linea. Ciò dipende dalla disponibilità degli altri assistenti e se si è stati designati come assistente predefinito di un determinato direttore. Per informazioni sull'assegnazione di un assistente predefinito, vedere la [sezione "Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore" a pagina 7-3](#).

Per ripristinare lo stato in linea, fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **In linea** (Si tratta dello stesso pulsante Fuori linea). In alternativa, scegliere **File > In linea** dalla barra dei menu.



Suggerimento

Lo stato in linea è visibile sulla barra di stato nell'angolo inferiore destro della console.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)

Componenti della console

Le sezioni seguenti contengono informazioni che consentono di identificare le aree di Assistant Console e indicano come utilizzarle per controllarne le funzioni e gestire le chiamate:

- [Utilizzo della barra dei menu, pagina 2-6](#)
- [Utilizzo dei pulsanti di controllo delle chiamate, pagina 2-6](#)
- [Utilizzo del pannello Chiamate personali, pagina 2-10](#)
- [Utilizzo del pannello Direttori, pagina 2-12](#)
- [Utilizzo della funzione Chiamata rapida, pagina 2-14](#)
- [Utilizzo della rubrica, pagina 2-16](#)
- [Utilizzo della barra di stato, pagina 2-17](#)
- [Modifica del layout della console, pagina 2-18](#)
- [Visualizzazione delle impostazioni di amministrazione, pagina 2-18](#)

Utilizzo della barra dei menu

La barra dei menu si trova nella parte superiore di Assistant Console. I comandi dei menu sono sensibili al contesto.

È possibile utilizzare la barra dei menu come indicato di seguito.

- File: consente di attivare la modalità in linea/non in linea, di effettuare la connessione/disconnessione e di uscire dalla console.
- Modifica: consente di creare e modificare chiamate rapide, personalizzare i tasti di scelta rapida, modificare il destinatario delle deviazioni dirette, impostare le preferenze e accedere alle impostazioni di amministrazione.
- Visualizza: consente di specificare le dimensioni del testo e gli schemi di colori e di aggiornare il layout predefinito.
- Chiamata: consente di comporre, rispondere, riagganciare, mettere in attesa, trasferire, deviare una chiamata o di aggiungere partecipanti in conferenza.
- Direttore: consente di effettuare una chiamata interna a un direttore, di accedere alla finestra Configurazione direttore e di attivare o disattivare le funzioni per un direttore.
- ?: consente di accedere alla Guida in linea.

Argomenti correlati

- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Utilizzo dei pulsanti di controllo delle chiamate

È possibile eseguire operazioni da Assistant Console facendo clic sui pulsanti di controllo delle chiamate (la riga di icone visualizzata nella parte superiore o laterale della console). Posizionare il mouse su un pulsante di controllo delle chiamate per visualizzare una descrizione della relativa funzione.

Per un elenco dei pulsanti di controllo delle chiamate, vedere la [Tabella 2-1](#).

Tabella 2-1 Pulsanti di controllo delle chiamate

Pulsante di controllo delle chiamate	Funzione
In linea	Insieme al pulsante Non in linea, consente di modificare lo stato di connessione nell'applicazione Assistant Console. Il pulsante In linea consente di ripristinare la connessione in linea in Assistant Console e di gestire le chiamate per conto del direttore.
Non in linea	Insieme al pulsante In linea, consente di modificare lo stato di connessione. Il pulsante Non in linea consente di esplorare la console senza rendersi disponibili per gestire le chiamate del direttore.
Chiama	Visualizza un tastierino numerico che consente di eseguire chiamate in uscita.
Rispondi	Connette la chiamata in entrata.
Chiudi	Termina una chiamata attiva.

Tabella 2-1 Pulsanti di controllo delle chiamate (continua)

Pulsante di controllo delle chiamate	Funzione
Attesa 	Insieme al tasto Riprendi, consente di modificare lo stato di attesa di una chiamata. Il pulsante Attesa consente di mettere in attesa una chiamata.
Riprendi 	Insieme al tasto Attesa, consente di modificare lo stato di attesa di una chiamata. Il pulsante Riprendi consente di interrompere lo stato di attesa di una chiamata.
Trasferisci 	Trasferisce una chiamata connessa direttamente al numero di destinazione immesso nella finestra popup.
Trasferimento con consultazione 	Il funzionamento di questo pulsante è simile a quello del pulsante Trasferisci, ma consente di comunicare con il destinatario del trasferimento della chiamata.
Trasferimento diretto 	Trasferisce una chiamata esistente a un'altra chiamata esistente.

Tabella 2-1 Pulsanti di controllo delle chiamate (continua)

Pulsante di controllo delle chiamate	Funzione
Conferenza 	Consente di aggiungere partecipanti a una chiamata in conferenza.
Collega 	Unisce in una conferenza più chiamate esistenti. È possibile collegare un massimo di 15 chiamate contemporaneamente.
Deviazione immediata 	Devia immediatamente una chiamata in entrata, connessa o in attesa verso il direttore originariamente designato per la chiamata stessa, o verso un altro numero di destinazione. Per indicare il destinatario della deviazione immediata, scegliere Modifica > Deviazione immediata dalla barra dei menu.
Trasferisci a CV 	Reindirizza una chiamata in entrata o connessa verso il sistema di voice messaging del direttore.

I pulsanti di controllo delle chiamate sono sensibili al contesto; la disponibilità di un pulsante dipende dallo stato della chiamata selezionata.

Assicurarsi che la chiamata che si desidera gestire mediante un pulsante di controllo sia selezionata (evidenziata) prima di fare clic sul pulsante.

**Suggerimento**

È possibile fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto vuoto nel pannello di controllo delle chiamate, anziché sui pulsanti stessi, per ridisporlo nella console.

Argomenti correlati

- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Utilizzo del pannello Chiamate personali

Nel pannello Chiamate personali di Assistant Console vengono visualizzate le chiamate per l'assistente e per i direttori che gli sono stati assegnati. È possibile operare su queste chiamate utilizzando gli strumenti disponibili in Assistant Console. Cisco IPMA supporta un massimo di 33 linee.

Ogni chiamata viene visualizzata sotto la linea telefonica associata.

Ogni linea telefonica viene visualizzata sotto una delle intestazioni riportate di seguito.

- Linee personali: mostra ogni chiamata attiva, effettuata o ricevuta utilizzando la propria linea telefonica.
- Linee del direttore: visualizza le chiamate attive che è possibile gestire per conto del direttore.
- Interna: visualizza lo stato delle linee interne, se disponibili.

In base al numero di direttori assegnati, nella sezione Linee del direttore del pannello Chiamate personali verranno visualizzate fino a 33 linee.

Ogni linea del direttore contiene quanto riportato di seguito.

- Il numero della linea condivisa o dell'interno telefonico proxy del direttore. Il numero proxy non corrisponde al numero di rubrica del direttore, ma ad un numero che è possibile utilizzare per gestire le chiamate del direttore.
- Il nome del direttore.
- Informazioni sulla chiamata attiva: le chiamate attive sono rappresentate da:
 - un'icona animata che indica lo stato della chiamata (in entrata, connessa o in attesa);
 - l'ID del chiamante;
 - un contatore che indica la durata della chiamata.

Suggerimenti

- Quando si trasferisce una chiamata a un direttore, è necessario immettere un interno reale, anziché un interno proxy. Nel pannello Direttori di Assistant Console è visualizzato l'interno effettivo del direttore.
- Non è possibile applicare il trasferimento al sistema di voice messaging né eseguire alcuna deviazione immediata per le chiamate eseguite o ricevute sulla propria linea telefonica. Queste funzioni possono essere utilizzate solo per le chiamate ricevute sulla linea di un direttore.
- Quando si utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa, è possibile identificare se il direttore o un altro assistente ha risposto a una chiamata grazie a una doppia freccia rossa visualizzata accanto alla linea del direttore.

Argomenti correlati

- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Utilizzo del pannello Direttori

È possibile utilizzare il pannello Direttori in Assistant Console per monitorare l'attività di chiamata e lo stato delle funzioni di ciascun direttore. Inoltre, da questo pannello è possibile attivare e disattivare le funzioni relative al direttore.


Nota

Le funzioni Non disturbare, Devia, Controllo assistente, Filtra chiamate e Modo filtro sono disponibili solo in modalità linea proxy.

Nella [Tabella 2-2](#) sono descritte le informazioni visualizzate sotto ciascuna intestazione di colonna del pannello Direttori.

Tabella 2-2 Informazioni visualizzate nel pannello Direttori di Assistant Console

Intestazione di colonna Direttori	Significato
Direttore	Visualizza il nome del direttore. Se l'intera riga di informazioni relative a un direttore appare disattivata, il direttore non attende assistenza. Accanto all'icona del direttore possono essere visualizzate due icone diverse. <ul style="list-style-type: none"> • Se accanto all'icona del direttore sono visualizzate due frecce verdi, il direttore attende assistenza nella gestione delle chiamate. • Se accanto all'icona del direttore è visualizzata una busta, il direttore ha ricevuto un messaggio vocale.
Interna	Fare clic su questa colonna per effettuare una chiamata interna a un direttore.
NoDist	Se questa casella è selezionata, la funzione Non disturbare (NoDist) è attiva. Per attivare o disattivare la funzione NoDist, fare clic sulla cella NoDist. La funzione NoDist disattiva la suoneria sul telefono del direttore e non reindirizza le chiamate.
Devia	(Solo modalità linea proxy) Se questa casella è selezionata, la funzione Devia è attiva. Per attivare o disattivare la funzione Devia, fare clic sull'apposita cella. La funzione Devia reindirizza automaticamente tutte le chiamate in entrata al destinatario della deviazione del direttore.
Controllo assistente	(Solo modalità linea proxy) Un segno di spunta indica che il direttore ha abilitato la funzione Controllo assistente. Tale funzione consente al direttore di visualizzare l'ID del chiamante e la durata delle chiamate gestite per suo conto.

Tabella 2-2 Informazioni visualizzate nel pannello Direttori di Assistant Console (continua)

Intestazione di colonna Direttori	Significato
Filtro attivato	(Solo modalità linea proxy) Se questa casella è selezionata, è attivo un filtro di chiamata. Per attivare o disattivare il filtro, fare clic sull'apposita cella. I filtri possono indirizzare le chiamate all'assistente o al direttore corrispondente, in base all'ID del chiamante e alla modalità filtro impostata.
Modo filtro	<p>(Solo modalità linea proxy) Sono disponibili le due modalità filtro riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusivo: le chiamate che corrispondono ai numeri nel filtro inclusivo vengono inviate al <i>direttore</i>; le restanti all'assistente. • Esclusivo: le chiamate che corrispondono ai numeri nel filtro esclusivo vengono inviate all'<i>assistente</i>; le restanti al direttore. <p>Per configurare i filtri per un direttore, utilizzare la finestra Configurazione direttore. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla riga relativa al direttore nel pannello Direttori e scegliere Configura per aprire la finestra.</p> <p>Si noti che le impostazioni predefinite iniziali prevedono che il filtro inclusivo sia abilitato e tutte le chiamate del direttore siano dirette all'assistente.</p>
Dettagli chiamate	<p>I dettagli delle chiamate sono costituiti dal numero di linea del direttore, la durata della chiamata e l'ID del chiamante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linea: il numero di interno effettivo per la linea telefonica principale del direttore. Lo stato della linea è indicato da un'icona di telefono. • Durata chiamata: la durata effettiva di una chiamata attiva effettuata o ricevuta dal direttore. Il contatore viene avviato non appena la chiamata in uscita viene avviata o la chiamata in entrata viene ricevuta e si arresta quando la chiamata viene terminata o trasferita. • ID chiamante: il nome (se disponibile) e il numero della persona chiamata dal direttore o da cui il direttore è stato chiamato. Se sono disponibili, le informazioni sulla chiamata inoltrata vengono visualizzate in Assistant Console.

Suggerimento

È possibile monitorare (ma non gestire) le chiamate visualizzate nel pannello Direttori della console. Si tratta delle chiamate che sono già state reindirizzate al direttore o che il direttore ha effettuato o ricevuto direttamente.

Argomenti correlati

- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)
- [Configurazione delle funzioni dei direttori, pagina 7-1](#)

Utilizzo della funzione Chiamata rapida

La funzione di chiamata rapida consente di impostare una rubrica personale direttamente da Assistant Console. È possibile effettuare chiamate e altre operazioni di gestione delle chiamate utilizzando i numeri di chiamata rapida.

Per aprire il menu Chiamata rapida e visualizzare un elenco dei comandi disponibili, fare clic con il pulsante destro del mouse sul pannello Chiamate rapide o scegliere **Modifica > Chiamate rapide** dalla barra dei menu. Se alcuni comandi sono disattivati, provare a selezionare un elenco di chiamate rapide prima di aprire il menu.

Utilizzare il menu Chiamata rapida per creare e modificare gruppi di chiamate rapide, effettuare una chiamata, specificare un destinatario del trasferimento e aggiungere partecipanti a una chiamata in conferenza.

Per accedere rapidamente ai numeri di chiamata rapida, è possibile organizzare le varie voci in gruppi. Ad esempio, creare un gruppo personale per sé e uno per ciascuno dei propri direttori.

Quando si aggiunge un nuovo elenco di chiamate rapide, l'elenco viene visualizzato nell'ordine in cui è stato creato. Per ordinare tutti gli elementi di un elenco di chiamate rapide, fare clic sull'intestazione di una colonna (Nome, Numero telefonico o Note). In base all'intestazione scelta, gli elenchi vengono disposti in ordine alfabetico o numerico. Fare di nuovo clic sull'intestazione per disporre l'elenco in ordine crescente o decrescente.

Per effettuare chiamate utilizzando gli elenchi di chiamate rapide, utilizzare uno dei metodi riportati di seguito.

- Trascinare la voce di chiamata rapida sulla linea dell'assistente o del direttore.
- Effettuare una chiamata sulla linea dell'assistente evidenziandola e facendo doppio clic sulla voce di chiamata rapida. Effettuare una chiamata sulla linea del direttore evidenziandola e facendo doppio clic sulla voce di chiamata rapida.
- Trascinare la voce di chiamata rapida sul pulsante Chiama nel pannello di controllo e fare clic su **OK**.

Di seguito sono riportati alcuni metodi per utilizzare velocemente gli elenchi di chiamate rapide, ovvero senza aprire il relativo menu.

- Per eseguire un trasferimento cieco a una persona nell'elenco delle chiamate rapide, trascinare una chiamata attiva sull'elenco di chiamate rapide relativo all'utente.
- Per aggiungere un nuovo elenco di chiamate rapide, trascinare un elenco dal pannello Rubrica e rilasciarlo su quello delle chiamate rapide.

Suggerimento

Il gruppo e le voci di chiamata rapida di esempio non sono attivi, ma sono inclusi al solo scopo di mostrare come vengono visualizzate le informazioni di chiamata rapida nella console. Se si desidera, è possibile eliminare gli esempi.

Argomenti correlati

- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Utilizzo della rubrica

Utilizzare la rubrica per individuare un collega ed effettuare e gestire chiamate in base ai risultati della ricerca.

Per individuare un collega, immettere una parte qualsiasi del nome o del cognome della persona nel campo di ricerca e fare clic su **Cerca**.

La rubrica visualizza un elenco di tutti gli utenti che corrispondono alla stringa di ricerca. I risultati vengono ordinati per nome, cognome, numero di telefono e reparto.

Per cancellare i risultati e il campo di ricerca, fare clic sul pulsante **Cancella**.

Di seguito sono riportati alcuni metodi di utilizzo dei risultati della ricerca.

- Fare doppio clic sul nome o sul numero di una persona per effettuare una chiamata.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sul nome di una persona per visualizzare un menu sensibile al contesto contenente comandi appropriati.
- Per eseguire un trasferimento cieco verso una persona inserita nella rubrica, trascinare una chiamata attiva sul nome o sul numero desiderato.
- Per aggiungere un nuovo elenco di chiamate rapide, trascinare l'elenco desiderato dal pannello Rubrica al pannello Chiamate rapide.

Argomenti correlati

- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Utilizzo della barra di stato

La barra di stato si trova lungo il lato inferiore della schermata di Assistant Console e contiene le informazioni di sistema riportate di seguito.

- Connesso/Non connesso: indica lo stato della propria connessione al server Cisco IPMA.
- In linea/Non in linea: indica lo stato della propria disponibilità nei confronti dei direttori.
- Controllo chiamate attivo/inattivo: indica la disponibilità delle funzioni di gestione delle chiamate.
- Filtraggio non attivo: indica la disponibilità delle funzioni di filtraggio delle chiamate.

Sulla barra di stato è inoltre visualizzata un'icona che indica se la console è impostata per sovrapporsi automaticamente al desktop quando si riceve una chiamata in entrata. Fare clic su questa icona per attivare o disattivare la funzione correlata. Per impostazione predefinita, la funzione è disattivata. L'icona appare più scura (selezionata) quando la funzione è attivata.

Inoltre, è possibile attivare o disattivare la funzione di visualizzazione in primo piano dal menu **Modifica > Preferenze**.

Argomenti correlati

- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Modifica del layout della console

È possibile personalizzare le dimensioni e la posizione dei pannelli in Assistant Console. Utilizzare il menu Visualizza per modificare lo schema dei colori e il tipo di carattere e per aggiornare le impostazioni predefinite iniziali.



Suggerimento

È possibile impostare la console affinché venga visualizzata in primo piano sul desktop al momento della ricezione di una chiamata in entrata. Per attivare questa funzione di visualizzazione in primo piano, scegliere **Modifica > Preferenze** dal menu principale, quindi fare clic sulla casella di controllo Una nuova chiamata entrante abilita la console. Sulla barra di stato nella parte inferiore della schermata della console appare un'icona di visualizzazione in primo piano. L'icona appare più scura (selezionata) quando la funzione è attivata.

Argomenti correlati

- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Visualizzazione delle impostazioni di amministrazione

È possibile visualizzare le proprie impostazioni di amministrazione dalla finestra di dialogo Connessione o scegliendo **Modifica > Impostazioni** dalla barra dei menu.



Nota

È necessario modificare le impostazioni di amministrazione solo se espressamente richiesto dall'amministratore di sistema.

Sono disponibili i due tipi di impostazioni riportati di seguito.

- Impostazioni di base
 - Nome host o indirizzo IP del server Cisco IPMA
 - Porta del server Cisco IPMA
- Impostazioni avanzate
 - Trace attivate/disattivate

Nella scheda Impostazioni avanzate è riportata l'ubicazione in cui sono archiviati i file di trace.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)
- [Configurazione delle funzioni dei direttori, pagina 7-1](#)

Impostazione delle preferenze

Nel menu Preferenze è possibile attivare le due impostazioni riportate di seguito.

- Impostazione della console in modo che venga automaticamente visualizzata in primo piano sul desktop al momento della ricezione di una chiamata in entrata: per abilitare la funzione di visualizzazione in primo piano per la console, scegliere **Modifica > Preferenze** dal menu principale, quindi fare clic sulla casella di controllo Una nuova chiamata entrante abilita la console. Sulla barra di stato nella parte inferiore della schermata della console appare un'icona di visualizzazione in primo piano. L'icona appare più scura quando la funzione è attivata.
- Impostazione del computer in modo che all'avvio del computer venga avviata automaticamente l'applicazione Assistant Console: per abilitare la funzione di avvio automatico, scegliere **Modifica > Preferenze** dal menu principale, quindi fare clic sulla casella di controllo Avvio computer attiva automaticamente la console. Al successivo avvio del computer, verrà avviata automaticamente l'applicazione Assistant Console.

Per disabilitare ciascuna funzione, annullare la selezione delle caselle di controllo corrispondenti.

Utilizzo di Assistant Console con mouse e tastiera

Assistant Console fornisce diverse combinazioni di mouse e tastiera per l'esecuzione delle operazioni.

È possibile:

- fare clic, clic con il pulsante destro e doppio clic sugli elementi della console;
- trascinare gli elementi della console;
- utilizzare tasti di scelta rapida.

Ad esempio, per rispondere a una chiamata, è possibile scegliere una delle seguenti opzioni:

- fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Rispondi**;
- fare doppio clic sulla chiamata nel pannello Chiamate personali;
- fare clic con il pulsante destro del mouse nel pannello Chiamate personali, quindi selezionare **Rispondi** dal menu di scelta rapida;
- utilizzare un tasto di scelta rapida.

Alcune operazioni possono essere eseguite trascinando gli elementi della console. Per aggiungere una chiamata rapida, ad esempio, è possibile trascinare una chiamata selezionata dal pannello Chiamate personali al pannello Chiamate rapide.



Suggerimento

Per informazioni su come eseguire un'operazione specifica, come ad esempio il trasferimento di chiamata, vedere il [Capitolo 3, "Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate"](#).

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console

La funzione opzionale di comunicazione interna viene configurata dall'amministratore di sistema e consente di comunicare con il direttore su una linea interna.

Per effettuare una chiamata interna, fare doppio clic sul nome del direttore nel pannello Chiamate personali. È anche possibile fare un solo clic sull'icona di comunicazione interna corrispondente nel pannello Direttori.

Se quando si inizia una chiamata interna il direttore non è impegnato in alcuna chiamata, il proprio altoparlante e quello del direttore si apriranno contemporaneamente. È quindi possibile comunicare utilizzando l'altoparlante, la cuffia auricolare o il ricevitore.

Se il direttore è impegnato in un'altra chiamata, quella interna arriverà al telefono del direttore che dovrà rispondere manualmente. Lo stesso avviene quando un direttore esegue una chiamata interna verso l'assistente mentre questi è impegnato in un'altra chiamata.

Per terminare una chiamata interna, fare nuovamente clic sull'apposita icona.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Assistenti. Utilizzo di Cisco IPMA sul telefono, pagina 4-1](#)

Utilizzo dei tasti di scelta rapida

È possibile utilizzare i tasti di scelta rapida, anziché il mouse, per la maggior parte degli strumenti e delle funzioni di Assistant Console. I tasti di scelta rapida possono facilitare la gestione delle chiamate.

È possibile utilizzare tasti di scelta rapida predefiniti o personalizzarli in base alle proprie esigenze. Cisco IPMA sarà in grado di richiamare i tasti di scelta rapida personalizzati ad ogni nuova connessione.

Visualizzazione dei tasti di scelta rapida

Fare clic su un elemento nella barra dei menu per visualizzare comandi e tasti di scelta rapida. La maggior parte dei comandi di menu è associato a un tasto di scelta rapida.

Inoltre, è possibile visualizzare i tasti di scelta rapida nella finestra popup Modifica tasto di scelta rapida. Scegliere **Modifica > Tasti di scelta rapida** per aprire la finestra, quindi selezionare un comando di menu dall'elenco per visualizzare il tasto di scelta rapida associato.

Ad esempio, se si seleziona Chiamata > Rispondi nella finestra Modifica tasti di scelta rapida, verrà visualizzato il tasto di scelta rapida predefinito basato sulla combinazione di tasti Ctrl-A.

Personalizzazione dei tasti di scelta rapida

Per personalizzare un tasto di scelta rapida, scegliere **Modifica > Tasti di scelta rapida** dalla barra dei menu. Selezionare un comando dall'elenco e fare clic su Ctrl, MAIUSC o Alt per assegnare la prima parte della combinazione di tasti. Successivamente, immettere una lettera o un numero nel campo Tasto per assegnare la seconda parte. Fare clic su **Salva** per assegnare il nuovo tasto di scelta rapida al comando selezionato.

Utilizzo dei tasti di scelta rapida

Per richiamare un tasto di scelta rapida, tenere premuto il primo tasto della combinazione e premere il secondo. Ad esempio, se si desidera utilizzare la combinazione di tasti Ctrl-L per mettere una chiamata in attesa, tenere premuto il tasto **Ctrl** e premere **L**.



Nota

Affinché i tasti di scelta rapida funzionino, è necessario che la pagina di Assistant Console sia la finestra attiva sul desktop.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Componenti della console, pagina 2-5](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Utilizzo di Cisco IPMA da parte dei direttori e degli assistenti

L'assistente utilizza le funzioni di Cisco IPMA dal telefono e Assistant Console per la gestione delle chiamate del direttore. Ad esempio, quando si risponde a una chiamata per il direttore, è possibile consultarlo facendo doppio clic sulla linea di comunicazione interna in Assistant Console. Se il direttore sceglie di rispondere alla chiamata, è possibile inoltrarla selezionando il pulsante di gestione delle chiamate Deviazione immediata in Assistant Console o scegliendo la softkey **ImmDev** sul telefono. Se il direttore desidera che il chiamante registri un messaggio vocale, è possibile inoltrare la chiamata al sistema di voice messaging del direttore selezionando il pulsante di gestione delle chiamate Trasferisci a casella vocale o scegliendo la softkey **TrasfCV**.

Il direttore tuttavia utilizza le funzioni di Cisco IPMA principalmente dal telefono IP di Cisco. Ad esempio, è possibile che il direttore stia attendendo una chiamata da un agente immobiliare. Il direttore ha attivato il controllo dell'assistente per controllare le chiamate in entrata. Quando viene visualizzato il numero dell'agente immobiliare, il direttore può intercettare la chiamata utilizzando la softkey **Interc**. Oppure, il direttore potrebbe ad esempio utilizzare Cisco IPMA per deviare all'assistente una chiamata in entrata premendo la softkey **ImmDev** sul telefono. Quindi, potrebbe controllare che l'assistente abbia risposto alla chiamata deviata e verificare la durata della chiamata nella finestra di stato di Cisco IPMA sullo schermo LCD del telefono.

Per ulteriori informazioni su come i direttori possono utilizzare le funzioni di Cisco IPMA, vedere il [Capitolo 6, "Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy"](#) o il [Capitolo 5, "Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa"](#).

Suggerimento

L'assistente e il direttore possono personalizzare le funzioni dalla finestra Configurazione direttore. Per aprire questa finestra, scegliere **Direttore > Configurazione** dalla barra dei menu o fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi della riga relativa al direttore nel pannello Direttori e scegliere **Configurazione**.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Configurazione delle funzioni dei direttori, pagina 7-1](#)



Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate

È possibile utilizzare il mouse e la tastiera per eseguire, rispondere, trasferire, terminare le chiamate o gestirle in altro modo da Assistant Console.



Nota

Assicurarsi che la chiamata che si intende gestire sia selezionata (evidenziata) in Assistant Console. I pulsanti di controllo delle chiamate e le voci di menu sono visualizzati in grigio (inattivi) se non risultano rilevanti ai fini della chiamata selezionata.

Per ulteriori informazioni, consultare i seguenti argomenti correlati alla gestione delle chiamate:

- [Come effettuare una chiamata, pagina 3-2](#)
- [Risposta a una chiamata, pagina 3-3](#)
- [Chiusura di una chiamata, pagina 3-3](#)
- [Come mettere una chiamata in attesa, pagina 3-4](#)
- [Trasferimento di una chiamata, pagina 3-5](#)
- [Impostazione di una chiamata in conferenza, pagina 3-7](#)
- [Deviazione di una chiamata verso un altro numero, pagina 3-8](#)
- [Invio di una chiamata a un servizio di voice messaging, pagina 3-10](#)

Come effettuare una chiamata

Per effettuare una chiamata da Assistant Console, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Chiama**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su una linea telefonica nel pannello Chiamate personali e scegliere **Chiama** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Chiama** dalla barra dei menu.
- Fare doppio clic su un numero di chiamata rapida o di rubrica.
- Trascinare un numero di rubrica nel pannello Chiamate personali.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.
- Con la console aperta e attiva sul desktop, immettere il numero telefonico che si desidera chiamare utilizzando la tastiera, quindi premere **Invio**. Il numero chiamato viene visualizzato nella barra di stato nella parte inferiore della console.

Se viene visualizzata la finestra popup Digita il numero, immettere il numero telefonico desiderato e fare clic su **OK**.

Immettere il numero nello stesso modo in cui si procederebbe per effettuare la chiamata da un telefono IP di Cisco.

Le chiamate effettuate da Assistant Console utilizzano la prima linea fisica del telefono dell'assistente.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Risposta a una chiamata

Per rispondere a una chiamata selezionata, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Rispondi**.
- Fare doppio clic su una chiamata in entrata nel pannello Chiamate personali.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Rispondi** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Rispondi** dalla barra dei menu.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

Se la chiamata in entrata a cui si desidera rispondere non è selezionata (evidenziata), fare clic sulla chiamata stessa per selezionarla prima di eseguire una delle azioni indicate.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Chiusura di una chiamata

Per terminare una chiamata selezionata, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Chiudi**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Chiudi** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Chiudi** dalla barra dei menu.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Come mettere una chiamata in attesa

Per mettere una chiamata selezionata in attesa, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Attesa**.
- Fare doppio clic sulla chiamata connessa.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Attesa** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Attesa** dalla barra dei menu.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Ripresa di una chiamata in attesa

Per riprendere una chiamata in attesa, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Riprendi**.
- Fare doppio clic sulla chiamata in attesa.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Riprendi** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Riprendi** dalla barra dei menu.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Trasferimento di una chiamata

Sono disponibili tre metodi per il trasferimento delle chiamate.

- Trasferimento: la chiamata viene reindirizzata senza consentire la comunicazione con il destinatario del trasferimento (la persona verso cui viene trasferita la chiamata).
- Trasferimento con consultazione: la chiamata viene reindirizzata dopo che si è comunicato con il destinatario del trasferimento.
- Trasferimento diretto: due chiamate vengono connesse direttamente (chiamate attive e in attesa).



Nota

Prima di trasferire una chiamata, è necessario rispondervi. Una volta trasferita una chiamata, non è più possibile recuperarla, a meno che non venga nuovamente trasferita all'origine.

Trasferimento

Per eseguire un trasferimento per una chiamata selezionata, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Trasferisci**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Trasferisci** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Trasferisci** dalla barra dei menu.
- Trascinare la chiamata in un elenco del pannello Chiamate rapide.
- Trascinare la chiamata in un elenco del pannello Rubrica.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

A meno che non si trascini la chiamata su un elenco nel pannello Chiamate rapide o Rubrica, viene visualizzata la finestra popup **Digita il numero**. Immettere il numero telefonico del destinatario del trasferimento e fare clic su **OK**.

Trasferimento con consultazione

Per eseguire un trasferimento con consultazione di una chiamata selezionata, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Trasferisci con consultazione**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Trasferisci con consultazione** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Trasferisci con consultazione** dalla barra dei menu.
- Nel pannello Chiamate rapide o Rubrica, fare clic con il pulsante destro del mouse sull'elenco al quale si desidera trasferire la chiamata, quindi scegliere **Trasferisci con consultazione** dal menu di scelta rapida.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

Se viene visualizzata la finestra popup **Digita il numero**, immettere il numero telefonico del destinatario del trasferimento e fare clic su **OK**.

Una volta che si è comunicato col destinatario, fare di nuovo clic sul pulsante **Trasferisci con consultazione** per completare il trasferimento.



Nota

Non è possibile completare un trasferimento con consultazione mentre il telefono sta squillando né utilizzando il metodo di trascinamento della selezione.

Per completare un trasferimento con consultazione, è necessario comunicare con il destinatario.

Trasferimento diretto

Per eseguire un trasferimento diretto di una coppia di chiamate, evidenziarle e scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Trasferimento diretto**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Trasferimento diretto** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Trasferimento diretto** dalla barra dei menu.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Impostazione di una chiamata in conferenza

Sono disponibili due metodi per l'impostazione di una chiamata in conferenza.

- Conferenza: è possibile inizializzare una chiamata in modo da aggiungere partecipanti a una conferenza.
- Collegamento: è possibile connettere le chiamate attive e le chiamate in attesa in una singola chiamata in conferenza.

Per aggiungere partecipanti in conferenza a una chiamata attiva e selezionata, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Conferenza**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Conferenza** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Conferenza** dalla barra dei menu.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su un elenco nel pannello Chiamate rapide o Rubrica e scegliere **Conferenza** dal menu di scelta rapida.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

Se viene visualizzata la finestra Digita il numero, immettere il numero telefonico del partecipante alla conferenza e fare clic su **OK**.

Una volta che si è comunicato con il nuovo partecipante, fare di nuovo clic sul pulsante **Conferenza** per aggiungere la persona alla chiamata.

Per impostare una chiamata in conferenza utilizzando la funzione di collegamento, evidenziare le chiamate da includere nella conferenza e scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Collega**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Collega** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Collega** dalla barra dei menu.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)

Deviazione di una chiamata verso un altro numero

Utilizzare Deviazione immediata per trasferire una chiamata selezionata a un numero di destinazione predeterminato. È possibile deviare una chiamata in entrata, già connessa o in attesa.

In modalità linea proxy, la destinazione predefinita iniziale corrisponde al direttore originariamente designato per la chiamata. La modalità linea condivisa non prevede alcuna destinazione predefinita. È comunque possibile configurare la destinazione utilizzando un numero telefonico o un interno validi.

Per ulteriori informazioni, consultare le seguenti sezioni:

- [Utilizzo della deviazione immediata, pagina 3-8](#)
- [Configurazione del destinatario per la deviazione immediata, pagina 3-9](#)

Utilizzo della deviazione immediata

Per deviare una chiamata selezionata a un destinatario di deviazione immediata, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Deviazione immediata**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Deviazione immediata** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Deviazione immediata** dalla barra dei menu.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

Suggerimenti

- Diversamente dal trasferimento, che richiede di indicare ogni volta il destinatario, la deviazione immediata invia le chiamate a un solo numero predeterminato.
- È possibile deviare una chiamata in entrata, già connessa o in attesa.
- Non è possibile deviare una chiamata effettuata o ricevuta su una delle proprie linee telefoniche anziché su una linea proxy del direttore.

Argomento correlato

- [Configurazione del destinatario per la deviazione immediata, pagina 3-9](#)

Configurazione del destinatario per la deviazione immediata

È possibile impostare come destinatario per la deviazione il direttore originariamente designato per la chiamata o un altro numero di rubrica.

Per visualizzare o modificare il destinatario, scegliere **Modifica > Deviazione immediata** dalla barra dei menu. Viene visualizzata la finestra popup Destinatario deviazione immediata.

In modalità linea condivisa, immettere un numero telefonico o un interno d'ufficio nella casella di testo. Immettere il numero nello stesso modo in cui si procederebbe dal telefono d'ufficio.

In modalità linea proxy, è possibile scegliere come destinatario il numero del direttore o un numero di rubrica. Se si sceglie il numero del direttore, immettere un numero telefonico o un interno d'ufficio. Immettere il numero nello stesso modo in cui si procederebbe dal telefono d'ufficio.

Fare clic su **Salva** per salvare le modifiche.

Suggerimenti

- Oltre a configurare il proprio destinatario per la deviazione immediata, è possibile configurare anche quello del direttore. Il destinatario di deviazione del direttore è diverso dal proprio. Per istruzioni, consultare la sezione "Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore" a pagina 7-4.
- È possibile deviare una chiamata utilizzando il telefono IP di Cisco. Rispondere alla chiamata, premere quindi la softkey **ImmDev** sul telefono IP di Cisco per trasferire la chiamata al destinatario configurato.

Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2
- Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1
- Utilizzo della deviazione immediata, pagina 3-8
- Assistenti. Utilizzo di Cisco IPMA sul telefono, pagina 4-1
- Configurazione delle funzioni dei direttori, pagina 7-1

Invio di una chiamata a un servizio di voice messaging

È possibile trasferire una chiamata in entrata o già connessa che si sta gestendo per conto di un direttore nel sistema di voice messaging del direttore stesso.

Per inviare una chiamata selezionata a un servizio di voice messaging, scegliere una delle opzioni riportate di seguito.

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Trasferisci a casella vocale**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Trasferisci a casella vocale** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Trasferisci a casella vocale** dalla barra dei menu.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

Suggerimenti

- È possibile eseguire questa operazione anche dal telefono IP di Cisco. Rispondere alla chiamata, premere quindi la softkey **TrasfCV** sul telefono IP di Cisco per trasferire la chiamata del direttore al suo sistema di voice messaging.
- Questa funzione non è applicabile alle chiamate effettuate o ricevute su una delle linee telefoniche dell'assistente, ma si applica solo alle chiamate ricevute sulla linea proxy del proprio direttore.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-21](#)
- [Utilizzo di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 3-1](#)
- [Assistenti. Utilizzo di Cisco IPMA sul telefono, pagina 4-1](#)



Assistenti. Utilizzo di Cisco IPMA sul telefono

È possibile accedere ad alcune funzioni di Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) direttamente dal telefono IP di Cisco. Ad eccezione della suoneria distintiva, queste funzioni sono disponibili anche in Assistant Console.

Consultare i seguenti argomenti:

- [Utilizzo delle softkey di Cisco IPMA sul telefono, pagina 4-1](#)
- [Personalizzazione della funzione di suoneria distintiva, pagina 4-2](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dal telefono, pagina 4-3](#)

Utilizzo delle softkey di Cisco IPMA sul telefono

Per accedere alle softkey di Cisco IPMA disponibili sul telefono, è necessario essere connessi ad Assistant Console. Per informazioni sulla connessione ad Assistant Console, vedere [Connessione ad Assistant Console, pagina 2-3](#). Per un elenco delle softkey di Cisco IPMA disponibili sul telefono, vedere la [Tabella 4-1](#).

Tabella 4-1 Softkey di Cisco IPMA sul telefono dell'assistente

Softkey	Funzione
ImmDev	Devia immediatamente una chiamata in arrivo, connessa o in attesa al direttore o a un altro numero preimpostato.
TrasfCV	Invia una chiamata in entrata o connessa alla casella vocale del direttore.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Personalizzazione della funzione di suoneria distintiva, pagina 4-2](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dal telefono, pagina 4-3](#)

Personalizzazione della funzione di suoneria distintiva

La suoneria distintiva consente di associare un tipo univoco di suoneria udibile ad ognuna delle proprie linee telefoniche. È possibile associare un tipo di suoneria univoco alla linea proxy del direttore per distinguere rapidamente le chiamate in entrata dell'assistente da quelle del direttore.

Per personalizzare la funzione di suoneria distintiva direttamente dal telefono, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

Passo 1 Premere il pulsante **impostazioni** sul telefono IP di Cisco.

Passo 2 Utilizzare il pulsante di **navigazione** per selezionare il **tipo di suoneria** dal menu Impostazioni o premere **2** sul tastierino numerico del telefono.

Ogni linea del telefono è visualizzata insieme al tipo di suoneria selezionato sullo schermo LCD del telefono stesso. Inizialmente, tutte le linee utilizzano il tipo di suoneria predefinito.

Passo 3 Per modificare il tipo di suoneria per una linea, selezionare la linea utilizzando il pulsante di **navigazione**, quindi premere la softkey **Selez.**

**Nota**

Per identificare la linea proxy sul telefono associata a un determinato direttore, consultare il pannello Chiamate personali di Assistant Console. Le linee proxy e i nomi dei direttori sono visualizzati in quest'area. La linea proxy di un direttore è la linea su cui si ricevono le chiamate in entrata per tale direttore.

Passo 4 Utilizzare il pulsante di **navigazione** per scorrere l'elenco dei tipi di suoneria disponibili per la linea selezionata. Per ascoltare un esempio di tipo di suoneria, selezionare il tipo desiderato, quindi premere la softkey **Prova**.

Passo 5 Per associare un nuovo tipo di suoneria, premere le softkey **Selez.** e **OK**.

Passo 6 Ripetere le operazioni descritte ai passi da 3 a 5 per personalizzare il tipo di suoneria relativo ad un'altra linea.

Passo 7 Premere la softkey **Esci** per uscire dal menu Suonerie.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo delle softkey di Cisco IPMA sul telefono, pagina 4-1](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna dal telefono, pagina 4-3](#)

Utilizzo della funzione di comunicazione interna dal telefono

La funzione opzionale di comunicazione interna può essere configurata dall'amministratore di sistema e consente di comunicare con il direttore su una linea interna. Se sul telefono in uso o in Assistant Console non è visualizzato alcun pulsante di chiamata rapida per la comunicazione interna, contattare l'amministratore di sistema.

**Attenzione**

Se si modificano le impostazioni di chiamata rapida per la comunicazione interna nella pagina Web Opzioni utente, non sarà possibile effettuare alcuna chiamata interna.

Per effettuare una chiamata interna, premere il pulsante di chiamata rapida **Interna** sul telefono IP di Cisco corrispondente al direttore desiderato.

Se quando si inizia una chiamata interna il direttore non è impegnato in alcuna chiamata, il proprio altoparlante e quello del direttore si apriranno contemporaneamente. È quindi possibile comunicare utilizzando l'altoparlante, la cuffia auricolare o il ricevitore.

Se il direttore è impegnato in un'altra chiamata, quella interna arriverà al telefono del direttore che dovrà rispondere manualmente. Lo stesso avviene quando un direttore effettua una chiamata interna all'assistente mentre questi è impegnato in un'altra chiamata.

Per terminare una chiamata interna, riagganciare il telefono oppure premere il pulsante dell'altoparlante o della cuffia auricolare.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 2-2](#)
- [Utilizzo delle softkey di Cisco IPMA sul telefono, pagina 4-1](#)
- [Personalizzazione della funzione di suoneria distintiva, pagina 4-2](#)



Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) migliora la funzionalità del telefono e consente a direttori e assistenti di gestire le chiamate in modo più efficiente.

L'amministratore di sistema sceglie se configurare Cisco IPMA in modo che possa essere utilizzato in modalità linea condivisa o in modalità linea proxy. In modalità linea condivisa, al direttore e all'assistente viene assegnato lo stesso numero di rubrica. L'assistente utilizza il numero condiviso per gestire le chiamate per conto del direttore. Se si utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy, al direttore è assegnato un numero di rubrica e all'assistente un numero alternativo che verrà utilizzato come proxy. L'assistente utilizza il numero proxy per gestire le chiamate per conto del direttore. Prima di iniziare, è necessario identificare la modalità scelta dall'amministratore di sistema. Vedere il [Capitolo 1, "Introduzione a Cisco IPMA"](#).

Per i direttori configurati per la modalità linea condivisa, Cisco IPMA fornisce le funzioni riportate di seguito.

- Funzioni avanzate per la gestione delle chiamate sul telefono IP di Cisco: includono nuove softkey e una finestra di stato sullo schermo LCD del telefono.
- Funzioni di comunicazione interna: consentono di effettuare o ricevere chiamate interne verso e dall'assistente.

- Configurazione della funzione basata sul Web: consente di personalizzare il destinatario della deviazione utilizzando la finestra Configurazione direttore. In alternativa, l'assistente può configurare questa funzione per conto del direttore, utilizzando Assistant Console.

Per ulteriori informazioni, vedere i seguenti argomenti:

- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 1-4](#)
- [Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 5-3](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 5-4](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 5-5](#)
- [Per i direttori. Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 7-2](#)

Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager

Per utilizzare Cisco IPMA con Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, completare la procedura riportata di seguito.

Passo 1 Connetersi a Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager.

Passo 2 Selezionare i servizi Cisco IPMA nell'apposito menu.

Per ulteriori informazioni sulla funzionalità Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, consultare il *Manuale dell'utente - Telefono IP di Cisco 7960 e 7940*.

Argomenti correlati

- [Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 5-3](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 5-4](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 5-5](#)

Deviazione e trasferimento delle chiamate

Per i direttori

È possibile utilizzare le softkey di Cisco IPMA sul telefono per deviare, trasferire e gestire in altro modo le chiamate attive.

Questa sezione contiene le seguenti informazioni:

- [Deviazione immediata di una chiamata in entrata verso un altro numero, pagina 5-3](#)
- [Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging, pagina 5-4](#)

Deviazione immediata di una chiamata in entrata verso un altro numero

Per i direttori

Premere la softkey **ImmDev** per deviare una chiamata in entrata, connessa o in attesa dal proprio telefono verso un altro numero telefonico impostato come destinatario della deviazione. Il direttore o l'assistente possono cambiare questo destinatario dalla finestra Configurazione direttore.

Argomenti correlati

- [Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 5-2](#)
- [Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 5-3](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 5-4](#)
- [Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 7-4](#)

Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging

Per i direttori

Premere la softkey **TrasfCV** per inviare direttamente una chiamata dal proprio telefono al proprio servizio di voice messaging. È possibile trasferire una chiamata in attesa al servizio di voice messaging.

Argomenti correlati

- [Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 5-2](#)
- [Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 5-3](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 5-4](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 5-5](#)

Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente

Per i direttori

La funzione opzionale di comunicazione interna consente di comunicare con il proprio assistente su una linea interna e viene configurata dall'amministratore di sistema. Se non si dispone di questa funzione e si desidera utilizzarla, consultare l'amministratore di sistema.

Per effettuare una chiamata interna sul proprio telefono IP di Cisco, premere il pulsante di chiamata rapida **Interna** corrispondente al proprio assistente.

Se quando si inizia una chiamata interna l'assistente non è impegnato in alcuna chiamata, il proprio altoparlante e quello dell'assistente si apriranno contemporaneamente. È quindi possibile comunicare utilizzando l'altoparlante, la cuffia auricolare o il ricevitore. Lo stesso avviene quando l'assistente effettua una chiamata interna al direttore.

Se l'assistente è impegnato in un'altra chiamata, quella interna arriverà al telefono dell'assistente che dovrà rispondere manualmente. Lo stesso avviene quando l'assistente effettua una chiamata interna al direttore e quest'ultimo è occupato in un'altra chiamata.

Per terminare una chiamata interna, riagganciare il telefono oppure premere il pulsante dell'altoparlante o della cuffia auricolare.

Argomenti correlati

- [Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 5-2](#)
- [Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 5-3](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 5-5](#)

Disattivazione della suoneria del proprio telefono

Per i direttori

Premere la softkey **NoDist** per attivare o disattivare la funzione Non disturbare che consente di disattivare la suoneria del telefono. Quando questa funzione è attivata, la suoneria del proprio telefono IP di Cisco è disattivata. La funzione NoDist disattiva la suoneria per tutte le linee del telefono, incluse le linee interne. La funzione Non disturbare è rappresentata da una campana nella finestra di stato di Cisco IPMA sullo schermo LCD del telefono IP di Cisco. Una campana barrata indica che la funzione è attivata e la suoneria è disattivata. Il telefono dell'assistente squillerà, ma non quello del direttore. Una campana indica che la funzione è disattivata e la suoneria è attivata.

L'impostazione predefinita iniziale è disattivata.

Argomenti correlati

- [Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 5-2](#)
- [Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 5-3](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 5-4](#)

■ **Disattivazione della suoneria del proprio telefono**



CAPITOLO

6

Per i direttori. Utilizzo del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) migliora la funzionalità del telefono e consente a direttori e assistenti di gestire le chiamate in modo più efficiente. L'amministratore di sistema sceglie se configurare Cisco IPMA in modo che possa essere utilizzato in modalità linea condivisa o in modalità linea proxy. In modalità linea condivisa, al direttore e all'assistente viene assegnato lo stesso numero di rubrica. L'assistente utilizza questo numero condiviso per gestire le chiamate per conto del direttore. Se si utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy, al direttore è assegnato un numero di rubrica e all'assistente un numero alternativo che verrà utilizzato come proxy. L'assistente utilizza il numero proxy per gestire le chiamate per conto del direttore. Prima di iniziare, è necessario identificare la modalità scelta dall'amministratore di sistema. Vedere il [Capitolo 1, "Introduzione a Cisco IPMA"](#).

Per i direttori configurati per la modalità linea proxy, Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) include le funzioni riportate di seguito.

- Indirizzamento delle chiamate: consente di reindirizzare selettivamente le chiamate in entrata verso il proprio telefono o verso il telefono del proprio assistente in base all'elenco di filtri personalizzato.
- Funzioni avanzate di gestione e monitoraggio delle chiamate sul telefono IP di Cisco: includono nuove softkey e una finestra di stato sullo schermo LCD del telefono e consentono di accedere a un menu di Cisco IPMA dal pulsante Servizi del telefono.
- Funzioni di comunicazione interna: consentono di effettuare o ricevere chiamate interne verso e dall'assistente.

- Configurazione della funzione basata sul Web: consente di personalizzare alcune funzioni dei direttori, quale il destinatario della deviazione, utilizzando la finestra Configurazione direttore. In alternativa, l'assistente può configurare queste funzioni per conto del direttore, utilizzando Assistant Console.

Per ulteriori informazioni, vedere i seguenti argomenti:

- [Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 1-4](#)
- [Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2](#)
- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 6-17](#)
- [Per i direttori. Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 7-2](#)

Guida introduttiva: per direttori

Questi argomenti costituiscono un'introduzione all'utilizzo di Cisco IPMA:

- [Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 6-3](#)
- [Informazioni complete sulla selezione dell'assistente, pagina 6-3](#)
- [Utilizzo della finestra di stato, pagina 6-4](#)
- [Utilizzo del menu di Cisco IPMA sul telefono, pagina 6-8](#)

Utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager

Per utilizzare Cisco IPMA con Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, completare la procedura riportata di seguito.

Passo 1 Connetersi a Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager.

Passo 2 Selezionare i servizi Cisco IPMA nell'apposito menu.

Per ulteriori informazioni sulla funzionalità Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, consultare il *Manuale dell'utente - Telefono IP di Cisco 7960 e 7940*.

Informazioni complete sulla selezione dell'assistente

I direttori vengono automaticamente connessi alla funzionalità Cisco IPMA, a meno che non siano stati configurati per l'utilizzo di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager.

Per gestire le chiamate del direttore, l'assistente deve connetersi all'applicazione Assistant Console di Cisco IPMA e rimanere in linea. Se l'assistente si disconnette o non è più in linea, Cisco IPMA cercherà di assegnare al direttore un altro assistente.

Identificazione dell'assistente attivo

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

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

Assegnazione dell'assistente predefinito

Ogni volta che è possibile, Cisco IPMA imposta l'assistente *predefinito* come assistente attivo. Se l'assistente predefinito non è disponibile (non in linea o disconnesso), Cisco IPMA assegna un altro assistente finché l'assistente predefinito si riconnette o ripristina la propria disponibilità in linea.

Il direttore o l'assistente può scegliere l'assistente predefinito nella finestra Configurazione direttore. Per ulteriori dettagli, vedere la [sezione "Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore" a pagina 7-3](#).

Modifica degli assistenti

Se al direttore sono assegnati più assistenti e diversi di loro sono connessi e in linea, è possibile ignorare la selezione automatica scegliendo manualmente l'assistente attivo.

Selezionare l'opzione **3** dal menu di Cisco IPMA sul proprio telefono per visualizzare un elenco di assistenti disponibili. Se sono disponibili più assistenti, selezionare un altro assistente per impostarlo come assistente attivo. Al termine dell'operazione, uscire dal menu.

Assistenti non disponibili

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

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2](#)
- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 6-17](#)

Utilizzo della finestra di stato

Per i direttori

La finestra di stato di Cisco IPMA appare sullo schermo LCD del telefono IP di Cisco.

La finestra di stato di Cisco IPMA è suddivisa nelle due aree indicate di seguito.

- Area Controllo assistente: nella parte superiore della finestra di stato è visualizzato l'ID del chiamante e il tempo trascorso per una chiamata in corso gestita da un assistente per conto del direttore. Per ulteriori informazioni, vedere la [Tabella 6-1](#).

- Area relativa all'assistente e alle funzioni: nella parte più ampia della finestra di stato sono visualizzate le icone che indicano la presenza di un assistente attivo e lo stato attivo o inattivo delle funzioni. Per ulteriori informazioni, vedere la [Tabella 6-2](#).

Tabella 6-1 Messaggi relativi al controllo dell'assistente nella finestra di stato di Cisco IPMA

Messaggio	Significato
"Controllo assistente - Attivato"	Il controllo dell'assistente è attivo, ma non esistono chiamate connesse o in entrata attualmente reindirizzate all'assistente.
"Chiamata da" seguito dall'ID del chiamante	Una chiamata in entrata è stata reindirizzata dall'assistente e sta attualmente squillando sul telefono dell'assistente. È possibile intercettare la chiamata.
ID del chiamante e un contatore	L'assistente ha risposto alla chiamata in entrata. Il contatore si attiva appena l'assistente risponde o gestisce in altro modo la chiamata.
"Controllo assistente - Disattivato"	Il controllo dell'assistente non è attivo. Per attivarlo, premere la softkey ContrAss .
"Filtraggio non attivo"	Al momento, la funzione di filtraggio delle chiamate non è attiva.

Tabella 6-2 Icône relative all'assistente e alle funzioni nella finestra di stato di Cisco IPMA

Funzione	Descrizione
Assistente disponibile 	L''icona di assistente ha la forma di una persona ed è posizionata sul lato sinistro della finestra di stato dell'assistente. Tale icona indica che un assistente attivo è pronto a gestire una chiamata per conto del direttore.
Assistente non disponibile 	L''icona di assistente non disponibile rappresenta una persona all'interno di un cerchio barrato e indica che gli assistenti del direttore non sono disponibili. Per identificare l'assistente attivo, premere il tasto Servizi sul telefono IP di Cisco, quindi selezionare il servizio Cisco IPMA.

Tabella 6-2 Icône relative all'assistente e alle funzioni nella finestra di stato di Cisco IPMA (continua)

Funzione	Descrizione
Filtro chiamate attivato 	Un cerchio pieno indica che il filtro è <i>attivo</i> .
Filtro chiamate disattivato 	Un cerchio vuoto indica che il filtro è <i>disattivato</i> . Per attivare e disattivare il filtro, selezionare Filtro dal menu di Cisco IPMA. È possibile configurare il filtro delle chiamate dalla pagina Web Configurazione direttore.
Funzione Non disturbare attivata 	Una campana barrata indica che la funzione è <i>attivata</i> e la suoneria è disattivata.
Funzione Non disturbare disattivata 	Una campana indica che la funzione è <i>disattivata</i> e la suoneria è attivata. Per attivare e disattivare la funzione Non disturbare, nonché la suoneria, premere la softkey NoDist .

Tabella 6-2 Icône relative all'assistente e alle funzioni nella finestra di stato di Cisco IPMA (continua)

Funzione	Descrizione
 Funzione Devia attivata	Una freccia deviata da una barriera indica che la funzione è <i>attiva</i> e che le chiamate verranno deviate dal telefono del direttore.
 Funzione Devia disattivata	Una freccia dritta indica che la funzione è <i>disattivata</i> e che le chiamate verranno indirizzate al telefono del direttore. <p data-bbox="471 600 1243 729">Per attivare e disattivare la funzione Devia, premere la softkey Devia. Il destinatario iniziale predefinito per questo servizio è l'assistente selezionato. È possibile modificare il destinatario dalla pagina Web Configurazione direttore.</p>

Suggerimenti

- La finestra di stato non è visibile quando si utilizza il telefono per effettuare o ricevere chiamate.
- Premere la softkey **ContrAss** per attivare o disattivare la funzione di controllo dell'assistente.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2](#)
- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 6-17](#)

Utilizzo del menu di Cisco IPMA sul telefono

Per i direttori

Per aprire il menu di Cisco IPMA sul telefono, premere il pulsante **Servizi** e scegliere il servizio Cisco IPMA. Nella **Tabella 6-3** sono descritte le voci del menu di Cisco IPMA e le attività associate.

Tabella 6-3 Voci del menu di Cisco IPMA e attività associate

Voce del menu di Cisco IPMA	Funzione
1 Filtro	Attiva e disattiva il filtro delle chiamate.
2 Modo filtro	Seleziona i filtri inclusivi o esclusivi.
3 Assistente	Visualizza l'assistente attivo e altri assistenti disponibili.

Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9
- Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13
- Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 6-17

Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate

Per i direttori

È possibile utilizzare le softkey di Cisco IPMA sul telefono per intercettare, deviare, trasferire e gestire in altro modo una chiamata attiva.

Questa sezione contiene le seguenti informazioni:

- [Intercettazione di una chiamata in entrata sul telefono dell'assistente, pagina 6-9](#)
- [Deviazione immediata di una chiamata in entrata verso un altro numero, pagina 6-10](#)
- [Deviazione di tutte le chiamate verso un altro numero, pagina 6-11](#)
- [Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging, pagina 6-12](#)

Intercettazione di una chiamata in entrata sul telefono dell'assistente

Per i direttori

Premere la softkey **Interc** sul telefono IP di Cisco per intercettare una chiamata in entrata sul telefono dell'assistente e reindirizzarla verso il proprio telefono.

Per riuscire a intercettare la chiamata, è necessario premere la softkey Interc prima che l'assistente risponda alla chiamata; non è possibile intercettare chiamate già connesse.



Suggerimento

Quando una chiamata è in entrata sul telefono dell'assistente, nell'area Controllo assistente della finestra di stato del telefono, viene visualizzato il testo "Chiamata da" seguito dall'ID del chiamante.

Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9
- Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13
- Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 6-17

Deviazione immediata di una chiamata in entrata verso un altro numero

Per i direttori

Premere la softkey **ImmDev** per deviare una chiamata in entrata, connessa o in attesa dal proprio telefono verso un altro telefono.

Per impostazione predefinita, la funzione Deviazione immediata (ImmDev) reindirizza le chiamate verso l'assistente selezionato. Tuttavia, il direttore o l'assistente possono indicare un numero telefonico qualsiasi come destinatario delle chiamate deviate.

Suggerimenti

- Se l'assistente è il destinatario designato per la deviazione immediata e se il controllo dell'assistente è attivato, è possibile verificare che la chiamata sia stata deviata verso l'assistente esaminando la finestra di stato sullo schermo LCD.
- Le funzioni ImmDev e Devia condividono lo stesso destinatario di deviazione. Il direttore o l'assistente possono cambiare questo destinatario dalla finestra Configurazione direttore.

Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9
- Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13
- Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 7-4

Deviazione di tutte le chiamate verso un altro numero

Per i direttori

Premere la softkey **Devia** per attivare o disattivare la funzione Devia. Quando è attivata, questa funzione reindirizza le chiamate in entrata verso un altro telefono.

Diversamente dalla funzione ImmDev, che deve essere richiamata per ciascuna chiamata, la funzione Devia consente di reindirizzare tutte le future chiamate in entrata fino a quando non viene disattivata.

Per impostazione predefinita, il destinatario della funzione Devia è il proprio assistente selezionato. Tuttavia, il direttore o l'assistente possono indicare un numero telefonico qualsiasi come destinatario delle chiamate deviate. Ad esempio, se si intende essere assente dall'ufficio e si desidera continuare a ricevere le chiamate, è possibile impostare il proprio numero di telefono cellulare come destinatario della deviazione delle chiamate.

Suggerimenti

- Un'icona nella finestra di stato di Cisco IPMA indica se la funzione Devia è attivata o disattivata. Una freccia deviata indica che la funzione è attivata; una freccia diritta indica che la funzione è disattivata.
- La funzione Devia si applica a tutte le linee che possono essere gestite dall'assistente e non reindirizza le chiamate in entrata ricevute su una linea personale a cui l'assistente non ha accesso né su una linea interna.
- Le funzioni Devia e Deviazione immediata (ImmDev) condividono lo stesso destinatario di deviazione. Il direttore o l'assistente possono cambiare questo destinatario dalla finestra Configurazione direttore.

- Se le funzioni di filtro delle chiamate e di deviazione di tutte le chiamate (Devia) sono entrambe attive, Cisco IPMA applica prima il *filtro* a una chiamata in entrata. Il filtro delle chiamate consente di indirizzare la chiamata a se stessi o all'assistente, in base alle impostazioni definite. Successivamente, Cisco IPMA applica la funzione Devia alle chiamate che il filtro ha indirizzato verso il telefono del direttore. La funzione Devia reindirizza le chiamate al destinatario di deviazione configurato.
- Se si configura sul proprio telefono la deviazione di tutte le chiamate, tutte le chiamate in entrata verranno inoltrate al numero telefonico immesso. Le chiamate non verranno quindi filtrate all'assistente né deviate al destinatario impostato.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2](#)
- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16](#)
- [Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 7-4](#)

Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging

Per i direttori

Premere la softkey **TrasfCV** per inviare direttamente una chiamata dal proprio telefono al proprio servizio di voice messaging. È possibile trasferire una chiamata in attesa al servizio di voice messaging.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2](#)
- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 6-17](#)

Utilizzo del filtro delle chiamate

Per i direttori

Il filtro delle chiamate reindirizza al proprio assistente alcune delle chiamate in entrata in modo selettivo, in base all'ID del chiamante e alle seguenti impostazioni e configurazioni:

- modalità filtro;
- elenchi di filtri;
- stato del filtro (attivato/disattivato).

Nella [Tabella 6-4](#) sono riportate informazioni dettagliate su ognuna di queste impostazioni del filtro.



Nota

Le impostazioni iniziali predefinite prevedono che il filtro delle chiamate inclusivo sia attivato e che gli elenchi dei filtri siano vuoti, pertanto tutte le chiamate in entrata vengono reindirizzate al proprio assistente. Per personalizzare il filtro, consultare la [sezione "Creazione di elenchi di filtri per un direttore" a pagina 7-5](#).

Affinché l'assistente possa gestire le chiamate, è necessario che il filtro delle chiamate sia attivo. Se le funzioni di filtro delle chiamate e deviazione di tutte le chiamate (Devia) sono entrambe attive, Cisco IPMA applica prima il *filtro* a una chiamata in entrata. Il filtro delle chiamate consente di indirizzare la chiamata a se stessi o all'assistente, in base alle impostazioni definite. Successivamente, Cisco IPMA applica la funzione Devia alle chiamate che il filtro ha indirizzato verso il telefono del direttore. La funzione Devia reindirizza le chiamate al destinatario di deviazione configurato.

Ad esempio, è possibile impostare un filtro inclusivo per ricevere solo telefonate familiari. Tutte le altre chiamate verranno gestite dall'assistente. Se si intende rimanere assenti dall'ufficio, è possibile impostare il proprio numero di telefono cellulare come destinatario della deviazione, attivare la funzione Devia e ricevere le chiamate dei familiari sul proprio telefono cellulare. L'assistente continuerà a ricevere tutte le altre chiamate.

■ Utilizzo del filtro delle chiamate

**Nota**

Quando si configura sul proprio telefono la deviazione di tutte le chiamate, tutte le chiamate in entrata verranno inoltrate al numero telefonico immesso. Le chiamate non verranno quindi filtrate all'assistente né deviate al destinatario impostato.

Tabella 6-4 Impostazioni del filtro delle chiamate

Impostazione	Obiettivo	Ubicazione	Note
Modo filtro	<p>Utilizzare l'impostazione della modalità del filtro per scegliere tra elenchi di filtri <i>inclusivi</i> ed <i>esclusivi</i>.</p> <p>Filtro inclusivo: in questa modalità, Cisco IPMA invia al <i>direttore</i> le chiamate in entrata che corrispondono ai numeri presenti nell'elenco di filtri inclusivi e reindirizza le restanti all'assistente.</p> <p>Filtro esclusivo: in questa modalità, Cisco IPMA reindirizza all'<i>assistente</i> le chiamate in entrata che corrispondono ai numeri presenti nell'elenco di filtri esclusivi e invia le restanti al <i>direttore</i>.</p>	Scegliere tra gli elenchi di filtri esclusivi o inclusivi nel menu di Cisco IPMA sullo schermo LCD del telefono.	<p>Per impostazione predefinita, è attivo il filtro inclusivo.</p> <p>Gli assistenti possono controllare la modalità del filtro per conto del <i>direttore</i> da Assistant Console.</p>

Tabella 6-4 Impostazioni del filtro delle chiamate (continua)

Impostazione	Obiettivo	Ubicazione	Note
Elenchi di filtri	Gli elenchi di filtri sono costituiti da uno o più numeri di telefono (parziali o completi). Quando si riceve una nuova chiamata e il filtro è attivo, Cisco IPMA confronta l'ID del chiamante con i numeri presenti nell'elenco attivo. Se i numeri corrispondono, in base all'elenco di filtri attivo (inclusivi o esclusivi), Cisco IPMA indirizza la chiamata al direttore o all'assistente.	Creare gli elenchi di filtri dalla finestra Configurazione direttore. Scegliere la scheda Filtro inclusivo o Filtro esclusivo.	L'assistente può impostare gli elenchi di filtri per conto del direttore. Per impostazione predefinita, gli elenchi di filtri sono vuoti.
Stato del filtro (attivato/disattivato)	L'impostazione dello stato del filtro attiva o disattiva il filtro delle chiamate. Quando la funzione è attiva, tutte le chiamate in arrivo vengono intercettate e reindirizzate in base alle impostazioni del filtro.	Attivare o disattivare il filtro delle chiamate dal menu di Cisco IPMA sullo schermo LCD del proprio telefono. Premere il pulsante Servizi e scegliere il servizio Cisco IPMA, quindi selezionare Filtro .	L'impostazione iniziale predefinita del filtro è attivata.

Suggerimento

- Un'icona a forma di cerchio nella finestra di stato di Cisco IPMA indica se la funzione di filtro delle chiamate è attiva o disattivata. Il cerchio pieno indica lo stato attivo; quello vuoto lo stato disattivato.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2](#)
- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16](#)
- [Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 7-5](#)

Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente

Per i direttori

La funzione opzionale di comunicazione interna consente di comunicare con il proprio assistente su una linea interna e viene configurata dall'amministratore di sistema. Se non si dispone di questa funzione e si desidera utilizzarla, consultare l'amministratore di sistema.

Per effettuare una chiamata interna sul proprio telefono IP di Cisco, premere il pulsante di chiamata rapida **Interna** corrispondente al proprio assistente.

Se quando si inizia una chiamata interna l'assistente non è impegnato in alcuna chiamata, il proprio altoparlante e quello dell'assistente si apriranno contemporaneamente. È quindi possibile comunicare utilizzando l'altoparlante, la cuffia auricolare o il ricevitore. Lo stesso avviene quando l'assistente effettua una chiamata interna al direttore.

Se l'assistente è impegnato in un'altra chiamata, quella interna arriverà al telefono dell'assistente che dovrà rispondere manualmente. Lo stesso avviene quando l'assistente effettua una chiamata interna al direttore e quest'ultimo è occupato in un'altra chiamata.

Per terminare una chiamata interna, riagganciare il telefono oppure premere il pulsante dell'altoparlante o della cuffia auricolare.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2](#)
- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13](#)
- [Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 6-17](#)

Disattivazione della suoneria del proprio telefono

Per i direttori

Premere la softkey **NoDist** per attivare o disattivare la funzione Non disturbare che consente di disattivare la suoneria del telefono. Quando questa funzione è attivata, la suoneria del proprio telefono IP di Cisco è disattivata. La funzione NoDist disattiva la suoneria per tutte le linee del telefono, incluse le linee interne. La funzione Non disturbare è rappresentata da una campana nella finestra di stato di Cisco IPMA sullo schermo LCD del telefono IP di Cisco. Una campana barrata indica che la funzione è attivata e la suoneria è disattivata. Il telefono dell'assistente continuerà a suonare. Una campana indica che la funzione è disattivata e la suoneria è attivata.

L'impostazione predefinita iniziale è disattivata.

Suggerimento

- Questa funzione non incide sul filtro delle chiamate.

Argomenti correlati

- [Guida introduttiva: per direttori, pagina 6-2](#)
- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13](#)
- [Utilizzo della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 6-16](#)

■ **Disattivazione della suoneria del proprio telefono**



CAPITOLO

7

Configurazione delle funzioni dei direttori

La finestra Configurazione direttore consente sia ai direttori che agli assistenti di modificare le preferenze dei direttori. I direttori possono accedere a questa finestra da un sito Web; gli assistenti da Assistant Console.

L'amministratore di sistema sceglie se configurare Cisco IPMA in modo che possa essere utilizzato in modalità linea condivisa o in modalità linea proxy. Se l'amministratore di sistema ha configurato Cisco IPMA in modo che debba essere utilizzato in modalità linea proxy, è possibile assegnare un assistente predefinito, configurare un destinatario per la deviazione e creare elenchi di filtri. Se l'amministratore di sistema ha configurato Cisco IPMA in modo che debba essere utilizzato in modalità linea condivisa, è possibile solo configurare un destinatario per la deviazione. In modalità linea condivisa, non è possibile assegnare alcun assistente predefinito né impostare filtri selettivi per le chiamate a un assistente.

Le impostazioni predefinite iniziali consentono ai direttori di utilizzare Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) senza prima configurare le preferenze.

Per ulteriori informazioni, consultare i seguenti argomenti:

- [Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy, pagina 1-1](#)
- [Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 7-2](#)
- [Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 7-3](#)
- [Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 7-4](#)
- [Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 7-5](#)

Accesso alla finestra Configurazione direttore

Consultare uno dei seguenti argomenti:

- [Per i direttori. Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 7-2](#)
- [Per gli assistenti. Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 7-3](#)

Per i direttori. Accesso alla finestra Configurazione direttore

I direttori possono accedere alla finestra Configurazione direttore mediante un sito Web. Richiedere l'URL all'amministratore di sistema.

Procedura

- Passo 1** In un computer su cui è in esecuzione Microsoft Windows 2000, aprire il browser Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
È richiesta una versione del browser 5.5 o superiore.
- Passo 2** Aprire l'URL fornito dall'amministratore di sistema. L'URL deve essere del tipo seguente: `http://<indirizzo-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
In una finestra popup viene richiesto se si desidera installare il software di Cisco IP Manager Assistant.
- Passo 3** Fare clic sulla **casella di controllo** per indicare l'accettazione del seguente testo: "Considera sempre attendibile il software di Cisco System Inc." Fare quindi clic su **Sì**.
Viene visualizzata la pagina Accesso.
- Passo 4** Immettere il nome utente e la password (forniti dall'amministratore di sistema) e fare clic su **Accedi**.
Viene visualizzata la finestra Configurazione direttore.
- Passo 5** Per eseguire la disconnessione, chiudere la finestra del browser. Se necessario, ripetere il passo 3.
-

Argomenti correlati

- [Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 7-3](#)
- [Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 7-4](#)
- [Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 7-5](#)

Per gli assistenti. Accesso alla finestra Configurazione direttore

Gli assistenti possono accedere alla finestra Configurazione direttore da Assistant Console.

Per accedere alla finestra relativa a un determinato direttore, fare clic con il pulsante destro del mouse in un punto qualsiasi della riga relativa al direttore nel pannello Direttori di Assistant Console. Scegliere quindi **Configura** dal menu di scelta rapida.

Per accedere alla finestra relativa a tutti i direttori, scegliere **Direttore > Configurazione** dalla barra dei menu. Se necessario, scegliere il direttore per il quale si desidera configurare le funzioni dall'elenco a discesa Direttore.

Argomenti correlati

- [Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 7-3](#)
- [Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 7-4](#)
- [Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 7-5](#)

Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore

È possibile identificare uno degli assistenti configurati del direttore come assistente *predefinito*.

Se possibile, Cisco IPMA assegna l'assistente predefinito come assistente attivo del direttore. Se l'assistente predefinito non è connesso, Cisco IPMA assegnerà il ruolo di assistente attivo a un altro assistente fra quelli disponibili. Quando l'assistente predefinito si collega, Cisco IPMA cambia gli assistenti in modo che quello predefinito sia attivo e gestisca le chiamate.

Procedura

-
- Passo 1** Dalla finestra Configurazione direttore, fare clic sulla scheda **Assistente predefinito** per visualizzare la finestra Selezione assistente predefinito.
- Passo 2** Selezionare l'assistente appropriato dal relativo menu a discesa.
- Passo 3** Salvare le modifiche.
-

Argomenti correlati

- [Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 7-2](#)
- [Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 7-4](#)
- [Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 7-5](#)

Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore

I direttori che utilizzano Cisco IPMA in modalità linea proxy possono utilizzare le funzioni Devia e Deviazione immediata (ImmDev) per inviare le chiamate all'assistente o a un altro numero telefonico, impostato come *destinatario*. Le funzioni Devia e ImmDev condividono lo stesso destinatario di deviazione.

I direttori che utilizzano Cisco IPMA in modalità linea condivisa possono impostare un destinatario per la deviazione e inoltrare le chiamate non appena vengono ricevute utilizzando la softkey **ImmDev**. La schermata di deviazione viene visualizzata automaticamente al momento della connessione.

Per impostazione predefinita, il destinatario per la deviazione è l'assistente attivo del direttore. Per modificare tale destinatario, i direttori e gli assistenti possono utilizzare la procedura riportata di seguito.

Procedura

-
- Passo 1** Dalla finestra Configurazione direttore fare clic sulla scheda **Devia** per visualizzare la finestra Configurazione deviazione.
- Passo 2** (Solo modalità linea proxy) Selezionare **Numero di rubrica** o **Assistente**.
- Passo 3** Se si è selezionato Numero di rubrica, immettere un numero telefonico valido. Immettere il numero nello stesso modo in cui si procederebbe dal telefono d'ufficio.
- Passo 4** Salvare le modifiche.
-

Argomenti correlati

- [Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 6-9](#)
- [Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 7-2](#)
- [Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 7-3](#)
- [Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 7-5](#)

Creazione di elenchi di filtri per un direttore

Gli elenchi di filtri consentono ai direttori o agli assistenti di personalizzare la funzione di filtraggio delle chiamate del direttore.

Per impostazione predefinita, gli elenchi di filtri sono vuoti. Aggiungere numeri a un elenco per personalizzarlo. Scegliere una modalità filtro per attivare gli elenchi di filtri *inclusivi* o *esclusivi*.

- Inclusivo: le chiamate che corrispondono ai numeri nell'elenco di filtri inclusivi vengono inviate al *direttore*; le restanti all'assistente attivo.
- Esclusivo: le chiamate che corrispondono ai numeri nell'elenco di filtri esclusivi vengono reindirizzate all'*assistente*; le restanti al direttore.

Cisco IPMA confronta l'ID chiamante della chiamata in entrata con i numeri telefonici nell'elenco dei filtri attivi.

Ad esempio, se si sceglie o si aggiunge il numero telefonico 54321 all'elenco di filtri inclusivi di un direttore, ogni chiamata in entrata sul telefono d'ufficio del direttore dal numero 54321 verrà indirizzata al direttore (e non all'assistente) se il filtro inclusivo è attivo.

Oppure, se si aggiunge il numero 54xxx all'elenco di filtri inclusivi di un direttore, ogni chiamata in entrata da una linea telefonica con un numero di cinque cifre che inizia con 54 verrà indirizzata all'assistente (e non al direttore) se il filtro esclusivo è attivo.

**Nota**

È possibile attivare una sola modalità filtro (inclusivo o esclusivo) alla volta. I direttori possono alternare le modalità filtro dal menu di Cisco IPMA sul proprio telefono. Gli assistenti possono alternare le modalità filtro per un direttore da Assistant Console.

Gli elenchi di filtri possono includere i caratteri jolly riportati di seguito.

- x: utilizzare una x per sostituire una *singola* cifra in qualsiasi posizione nel filtro. Ad esempio, "123x5" rappresenta un numero telefonico di cinque cifre di cui la quarta può essere compresa fra 0 e 9. È possibile utilizzare una x maiuscola o minuscola.
- *: utilizzare * per sostituire *più* cifre all'inizio o alla fine del filtro. Ad esempio, "5*" rappresenta un numero telefonico di qualsiasi lunghezza che inizia per 5.

Oltre ai caratteri jolly, gli elenchi di filtri possono contenere trattini (-), punti (.) e spazi.

**Suggerimento**

Gli elenchi di filtri possono essere vuoti. Per impostazione predefinita, il filtro attivato e l'elenco di filtri inclusivi è vuoto. Tutte le chiamate in entrata di un direttore verranno quindi reindirizzate all'assistente.

Direttori: attivare gli elenchi di filtri dal telefono. A tale scopo, aprire il menu di Cisco IPMA sul telefono. Premere 1 per attivare o disattivare la funzione Filtro. Premere 2 per scegliere la modalità filtro inclusivo o esclusivo.

Per creare elenchi di filtri, i direttori e gli assistenti possono utilizzare la procedura riportata di seguito.

Procedura

-
- Passo 1** Dalla finestra Configurazione direttore, fare clic sulla scheda **Inclusivo** o **Esclusivo** per visualizzare la finestra di configurazione appropriata.
- Passo 2** Immettere un numero telefonico completo o parziale nel campo **Filtro**.
Per visualizzare filtri di esempio, fare clic sul collegamento **Mostra informazioni**.
- Passo 3** È possibile aggiungere, sostituire o eliminare i filtri.
- Per aggiungere un nuovo filtro, immettere un filtro nell'apposito campo e fare clic su **aggiungi**.
Il nuovo filtro viene visualizzato nell'elenco.
 - Per sostituire un filtro esistente con uno nuovo, selezionare dall'elenco il filtro che si desidera modificare. Modificare il filtro nell'apposito campo e fare clic su **sostituisci**.
Il filtro modificato viene visualizzato nell'elenco.
 - Per eliminare un filtro, selezionarlo dall'elenco e fare clic su **elimina**.
Il filtro eliminato verrà rimosso dall'elenco.
- Passo 4** Salvare le modifiche.
-

Suggerimenti

- Se le funzioni di filtro delle chiamate e deviazione di tutte le chiamate (Devia) sono entrambe attive, Cisco IPMA applica prima il *filtro* a una chiamata in entrata. Il filtro delle chiamate consente di indirizzare la chiamata a se stessi o all'assistente, in base alle impostazioni definite. Successivamente, Cisco IPMA applica la funzione Devia alle chiamate che il filtro ha indirizzato verso il telefono del direttore. La funzione Devia reindirizza le chiamate al destinatario di deviazione configurato.
- Un'icona a forma di cerchio nella finestra di stato di Cisco IPMA indica se la funzione di filtro delle chiamate è attiva o disattivata. Il cerchio pieno indica lo stato attivo; quello vuoto lo stato disattivato.

Argomenti correlati

- Utilizzo del filtro delle chiamate, pagina 6-13
- Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 7-2
- Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 7-3
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 7-4



INDICE

A

Assistant Console

accesso senza fornire assistenza ai direttori **2-4**

avvio **2-3**

connessione **2-3**

definizione **2-1**

disconnessione **2-4**

funzionamento con mouse e tastiera **2-20**

gestione delle chiamate **3-1**

identificazione delle parti **2-5**

menu **2-6**

personalizzazione del layout **2-18**

pulsanti di controllo delle chiamate **2-6**

tasti di scelta rapida **2-21**

utilizzo della comunicazione interna **2-21**

assistenti

identificazione (direttori) **6-3**

linee telefoniche **2-10**

personalizzazione della suoneria **4-2**

predefiniti **7-3**

scelta (direttori) **6-3**

Attesa, pulsante **3-4**

B

barra dei menu

in Assistant Console **2-6**

barra di stato

utilizzo **2-17**

C

caratteri jolly

elenchi di filtri **7-5**

casella vocale

invio di una chiamata (assistenti) **3-10, 4-1**

invio di una chiamata (direttori) **5-4, 6-12**

chiamata in attesa

come mettere una chiamata in attesa **3-4**

ripresa di una chiamata in attesa **3-4**

chiamate

visualizzazione **2-10**

chiamate in conferenza, esecuzione **3-7**

Chiamate personali, pannello **2-10**

chiamate rapide **2-14**

Chiudi, pulsante **3-3**

chiusura di una chiamata **3-3**

Cisco IPMA, definizione **2-1**

- come effettuare una chiamata **3-2**
- come mettere una chiamata in attesa **3-4**
- composizione di un numero **3-2**
- comunicazione interna
 - utilizzo da Assistant Console **2-21**
 - utilizzo sul telefono (assistenti) **4-3**
 - utilizzo sul telefono (direttori) **5-4, 6-16**
- Configurazione direttore, finestra
 - utilizzo **7-1**
- connessione, assistenti **2-3**
- connesso, stato
 - monitoraggio **2-17**
- console
 - composizione **3-2**
- Controllo assistente
 - utilizzo della softkey Interc **6-9**
- controllo chiamata, stato
 - monitoraggio **2-17**
- controllo degli assistenti
- direttori **6-4**
- Devia, softkey
 - destinatario del direttore **7-4**
 - utilizzo **6-11**
- deviazione di una chiamata
 - assistenti **3-8, 4-1**
 - direttori **5-3, 6-10**
- Deviazione immediata, pulsante
 - configurazione **3-8**
- direttori
 - configurazione delle funzioni **7-1**
 - monitoraggio **2-12**
 - stato della funzione **2-12**
 - stato in linea **2-12**
- Direttori, pannello **2-12**
- disattivazione della suoneria del telefono **5-5, 6-17**
- disconnessione, assistenti **2-4**
- documentazione
 - organizzazione **ix**
 - per il telefono IP di Cisco **x**

D

- destinatario della deviazione,
 - configurazione assistenti **3-8**
- direttori **7-4**
- Devia
 - con filtro chiamate **7-7**

E

- elenchi di filtri esclusivi
 - creazione **7-5**
- elenchi di filtri inclusivi
 - creazione **7-5**

F

filtro
 descrizione **6-13**
 elenchi **7-5**
 filtro chiamate
 descrizione **6-13**
 Devia **7-7**
 elenchi **7-5**
 modalità **7-5**
 filtro esclusivo
 definizione **6-13**
 filtro inclusivo
 definizione **6-13**
 finestra di stato
 direttori **6-4**

G

gestione delle chiamate
 da Assistant Console **3-1**
 dal telefono del direttore **5-3, 6-9**
 dal telefono dell'assistente **4-1**
 pulsanti di controllo delle chiamate **2-7**
 Guida in linea, utilizzo **x**

icone sul telefono
 Devia (direttori) **6-11**
 filtro (direttori) **6-15**
 impostazioni delle funzioni (direttori) **6-5**
 Non Disturbare (direttori) **5-5, 6-17**
 ImmDev, pulsante
 utilizzo **3-8**
 ImmDev, softkey
 assistenti **4-1**
 destinatario del direttore **7-4**
 direttori **5-3, 6-10**
 impostazioni
 amministrazione **2-18**
 inoltro di tutte le chiamate **6-11**
 Interc, softkey per i direttori **6-9**
 intercettazione di una chiamata **6-9**

L

linea condivisa
 finestra di stato su un telefono del
 direttore **1-4**
 utilizzo del telefono del direttore **5-1**
 utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea
 condivisa **1-2**

linea proxy

finestra di stato su un telefono del direttore **1-4**

utilizzo del telefono del direttore **6-1**

utilizzo di Cisco IPMA in modalità linea proxy **1-3**

linee del direttore

pannello Chiamate personali **2-10**

pannello Direttori **2-12**

linee proxy del direttore **2-10**

M

mouse

funzionamento di Assistant Console **2-20**

N

NoDist, softkey **5-5, 6-17**

Non Disturbare, funzione **5-5, 6-17**

Non in linea, pulsante **2-4**

non in linea, stato

monitoraggio **2-17**

P

predefinito, assistente

assegnazione **7-3**

pulsante Deviazione immediata (assistenti)

utilizzo **3-8**

pulsanti

identificazione **2-6**

pulsanti di controllo delle chiamate **2-7**

definizione **2-6**

R

Riprendi, pulsante **3-4**

Rispondi, pulsante **3-3**

risposta a una chiamata **3-3**

rubrica

utilizzo **2-16**

Rubrica, pannello **2-16**

S

sblocco **3-4**

selezione dell'assistente

informazioni complete **6-3**

server

connessione **2-17**

impostazioni **2-18**

softkey

assistenti **4-1**

direttori **5-3, 6-9**

stato connesso

modifica **2-4**

suoneria distintiva **4-2**

T

tasti di scelta rapida **2-21**
tastiera, funzionamento di
Assistant Console **2-20**
telefono IP di Cisco
assistenti **4-1**
finestra di stato attiva (direttori) **6-4**
linea condivisa (direttori) **5-1**
linea proxy (direttori) **6-1**
softkey (assistenti) **4-1**
softkey (direttori) **5-3, 6-9**
TrasfCV, softkey
assistenti **4-1**
direttori **5-4, 6-12**
trasferimento cieco **3-5**
esecuzione **3-5**
trasferimento di una chiamata **3-5**
Trasferisci, pulsante **3-5**
Trasferisci con consultazione, pulsante **3-5**
Trasferisci VM, pulsante **3-10**
TRA VM, pulsante **3-10**

V

visualizzazione in primo piano, funzione **2-17**

