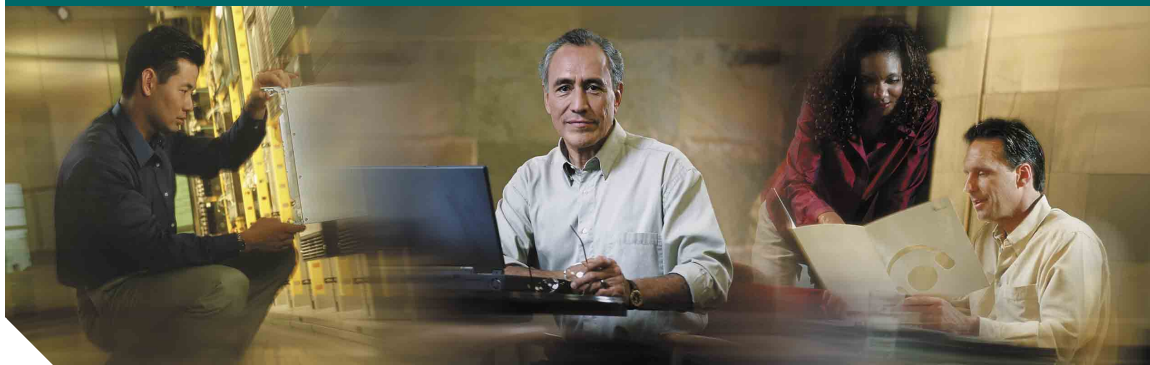




Ръководство за телефон



Ръководство за потребителя за Cisco IP Manager Assistant

ВКЛЮЧВА ЛИЦЕНЗИЯ И ГАРАНЦИЯ

Главно управление на фирмата

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

Номенклатурен номер на текста: OL-9670-01



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

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

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

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

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

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

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

Ръководство за потребителя на Cisco IP Manager Assistant

© 2006, Cisco Systems, Inc.

Всички права запазени.



Съдържание

Предговор v

Общ преглед v

Организация vi

Използване на онлайн помощната информация vii

Сродни документи viii

Получаване на документация viii

 Cisco.com viii

 DVD носител с документация за продукта viii

 Поръчка на документация ix

Обратна връзка относно документация ix

Общ преглед на защитата на продукта на Cisco x

 Съобщаване за проблеми със защитата на продукти на Cisco xi

Получаване на техническа помощ xi

 Уеб сайт за техническа поддръжка и документация на Cisco xii

 Подаване на заявка за обслужване xii

 Определения на степените на сериозност на заявките за обслужване xiii

Получаване на допълнителни публикации и информация xiv

Условни означения в документа xv

Въведение в Cisco IPMA 1

Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия 1

 Използване на Cisco IPMA в режим на споделена линия 1

 Използване на Cisco IPMA в режим на представителска линия 2

Как да се определи кой режим на Cisco IPMA се използва от телефон на мениджър 3

Как да се разбере кой режим на Cisco IPMA се използва от приложението Assistant Console 4

Първи стъпки с Cisco IPMA Assistant Console 5

Първо стъпки с Assistant Console 6

Влизане в Assistant Console 6

Излизане от Assistant Console 7

Изследване на конзолата без да помагате на мениджъри 8

Ориентиране в конзолата 8

Използване на лентата с менюта 9

Използване на бутоните за управление на повиквания 9

Използване на панела "Моите повиквания" 12

Използване на панела "Моите мениджъри" 14

Използване на функцията за бързо набиране на номера 17

Използване на указателя 18

Използване на лентата за състоянието 18

Настройване на външния вид на конзолата 19

Преглед на административните настройки 20

Задаване на предпочитания 20

Използване на конзолата с мишката и клавиатурата 21

Използване на функцията за интерком от конзолата 21

Използване на клавишни комбинации 22

Как вие и вашият мениджър ще използвате Cisco IPMA 23

Използване на Assistant Console за обработка на повиквания 25

Осъществяване на повикване 25

Отговаряне на повикване 26

Приключване на разговор 27

Задържане на повикване 27

Възобновяване на задържано повикване 27

Прехвърляне на повикване 28

Създаване на конферентен разговор 30

Отклоняване на повикване към друг номер 31

Използване на незабавно отклоняване 31

Конфигуриране на целта за незабавно отклоняване 32

Изпращане на повикване към система за гласови съобщения 33

За асистиенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона 35

Режим на представителска линия и споделена линия 36

Режим на споделена линия 36

Режим на представителска линия 36

Идентифициране на режима 37

Влизане в Cisco IPMA от телефона на асистента 37

Проверка на състоянието на вашите мениджъри 38

Показвана информация на екрана за състоянието на мениджърите 39

Икони за състоянието на разговора 39

Обработка на повиквания и извършване на други действия 41

Как да отговорите на повикване с помощта на IPMA от телефона 42

Конфигуриране на настройките на даден мениджър 43

Конфигуриране на настройките на даден асистент на IPMA 45

Персонализиране на функцията за разграничително звънене 48

За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на споделена линия 49

Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager 50

Отклоняване и прехвърляне на повиквания 50

Незабавно отклоняване на входящо повикване към друг номер 50

Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения 51

Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент 51

Изключване на звънеца на телефона 52

За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на представителска линия 53

Първи стъпки – за мениджъри 54

Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager 54

Общи сведения за избора на асистент 55

Използване на прозореца за състоянието 56

Използване на менюто на Cisco IPMA на вашия телефон 59

Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания	59
Прихващане на повикване, което звъни на телефона на асистента	60
Незабавно отклоняване на входящо повикване към друг номер	60
Отклоняване на всички повиквания към друг номер	61
Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения	62
Използване на филтриране на повиквания	63
Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент	65
Изключване на звънеца на телефона	66
Конфигуриране на функции за мениджъра	67
Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"	67
За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"	68
За асистенти – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"	69
Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър	69
Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър	70
Създаване на списъци с филтри за мениджър	71
Индекс	73



Предговор

Предговорът описва за кого е предназначена тази публикация и какви са приетите в нея условни означения.

Предговорът обхваща следните теми:

- Общ преглед, страница v
- Организация, страница vi
- Използване на онлайн помощната информация, страница vii
- Сродни документи, страница viii
- Обратна връзка относно документация, страница ix
- Получаване на техническа помощ, страница xi

Общ преглед

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) е програмно средство, което повишава функционалността на телефонната система и позволява на мениджърите и техните асистенти да работят по-ефективно заедно. В ръководството за потребителя на Cisco IP Manager Assistant се съдържат указания и примери, които да ви помогнат в използването на програмата Cisco IPMA.

Всички потребители на Cisco IPMA трябва да прочетат тази публикация. Потребителите на програмата са мениджъри и асистенти.

Мениджъри

Мениджърът на Cisco IPMA е потребител, чиито входящи повиквания се прихващат и пренасочват към асистент. Мениджърът се обслужва от поне един асистент.

Мениджърите могат да използват Cisco IPMA директно от своите Cisco IP телефони. Освен това, мениджърите могат да конфигурират своите функции от прозореца "Конфигурация на мениджъра" или да поискат от асистентите да конфигурират тези предпочитания вместо тях.

За подробности вж. "Конфигуриране на функции за мениджъра" на страница 67.

Асистенти

Асистентът на Cisco IPMA е потребител, който обработва повиквания от името на даден мениджър. В зависимост от настройката и нейното използване, програмата Cisco IPMA автоматично или ръчно прихваща входящи повиквания, адресирани първоначално до даден мениджър, след което ги пренасочва към друга цел (например към асистента на мениджъра). Асистентите могат да отговарят, прехвърлят, отклоняват, както и да обработват по друг начин повикванията, пренасочвани от Cisco IPMA.

Един асистент може да обслужва до 33 мениджъра.

Асистентите имат достъп до повечето функции на Cisco IPMA от своите компютри с помощта на приложението Assistant Console. Асистентите могат да използват Assistant Console за извършване на следните операции:

- Осъществяване, отговаряне, прехвърляне, задържане, приключване, отклоняване или добавяне на участници в конферентен разговор.
- Наблюдаване на разговорната активност на мениджъра и състоянието на функциите.
- Включване или изключване на функции за мениджърите.
- Конфигуриране на функции за мениджърите.

Организация

Таблица 1 предоставя общ преглед на организацията на това ръководство.

Таблица 1 Организация на ръководството за потребителя
на Cisco IP Manager Assistant

Раздел	Описание
Глава 1, "Въведение в Cisco IPMA"	Описание на Cisco IPMA в режим на споделена линия, Cisco IPMA в режим на представителска линия, както и как да определите кой режим на Cisco IPMA използвате.
Глава 2, "Първи стъпки с Cisco IPMA Assistant Console"	Подобен обзор за асистентите на приложението Assistant Console.
Глава 3, "Използване на Assistant Console за обработка на повиквания"	Инструкции за асистентите за използване на Assistant Console за различни задачи, свързани с обработката и следенето на повиквания и функции за до пет мениджъра.
Глава 4, "За асистенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона"	Как да се използват отличителните звукови сигнали, функционалните бутони и интеркома (разговорната връзка) на Cisco IP телефона на асистента.

Таблица 1 Организация на ръководството за потребителя на Cisco IP Manager Assistant (продължение)

Раздел	Описание
Глава 5, "За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на споделена линия"	Как да се използват функциите на Cisco IPMA в режим на споделена линия.
Глава 6, "За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на представителска линия"	Как да се използва менюто на Cisco IPMA, функционалните бутони и прозореца за състоянието от Cisco IP телефона на мениджъра за обработване и следене на дейността на асистента по повикванията в режим на представителска линия.
Глава 7, "Конфигуриране на функции за мениджъра"	Как мениджърите и асистентите могат да персонализират функциите с помощта на прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Използване на онлайн помощната информация

Системата за онлайн помощ на Cisco IPMA осигурява помощна информация за различни задачи, както и контекстно-зависима помощ от повечето прозорци в потребителския интерфейс на Cisco IPMA.

За достъп до онлайн помощта щракнете върху бутона **?** или щракнете върху **Помощ** в лентата с менюта, която е разположена в горния край на конзолата.

След като отворите прозореца за помощ, можете да щракнете върху **Търсене** в лентата с инструменти, за да търсите по ключова дума в цялото *Ръководство за потребителя на Cisco IP Manager Assistant*. Щракнете върху **Преглед на PDF** за преглеждане на версия на документа за печат.



Забележка

Имайте предвид, че функцията за търсене може да не действа при някои версии на онлайн помощта.

За преглеждане на копието на този документ в PDF формат трябва да имате инсталирана програмата Adobe Acrobat (като независимо приложение или като вграден модул на браузъра).

Сродни документи

За допълнителна информация вижте следните документи:

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers* – Този малоформатен справочник съдържа основни инструкции за мениджърите, работещи със Cisco IPMA.
Вж. http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series* – Тази брошура съдържа основна информация за инсталирането и функциите и се доставя заедно с всеки телефон.
- *Ръководство за потребителя на Cisco IP телефони серия 7960 и 7940* – Това ръководство съдържа пълна информация за потребителя.
Вж. http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Кратък справочник за Cisco IP телефони серия 7960/7940* – Този малоформатен справочник съдържа основни инструкции.
Вж. http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP Phone Expansion Module 7914 Quick Start Guide* – Това ръководство съдържа информация за инсталирането и функциите и се доставя заедно с всеки разширителен модул 7914 за Cisco IP телефон.

Получаване на документация

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

Cisco.com

Имате достъп до най-актуалната документация на Cisco на следния URL адрес:

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

В уеб сайта на Cisco може да влезете от следния URL адрес:

<http://www.cisco.com>

Имате достъп до международните уеб сайтове на Cisco от следния URL адрес:

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

DVD носител с документация за продукта

Документацията на Cisco, както и допълнителна литература, можете да откриете на DVD носителя с документация за продукта, който трябва да е доставен заедно с вашия продукт. DVD носителят с документация за продукта се актуализира редовно и е възможно документацията на него да е по-актуална от печатната.

DVD носителят с документация за продукта представлява изчерпателна библиотека с продуктова документация, записана на преносим носител. С помощта на DVD носителя имате достъп до няколко версии на хардуерни и софтуерни ръководства за инсталиране, конфигуриране и команди за продукти на Cisco, като можете също да преглеждате техническата документация в браузър в HTML формат. От DVD носителя може да преглеждате същата документация, която се намира и на уеб сайта на Cisco, без да е необходимо да сте свързани към интернет. Някои продукти имат и налични версии на документацията в PDF формат.

DVD носителят с документация за продукта е наличен отделно или като абонамент. Регистрираните в Cisco.com потребители (директни клиенти на Cisco) могат да поръчат DVD носител с документация за продукта (номер на продукта: DOC-DOCDVD=) от Cisco Marketplace на следния URL адрес:

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

Поръчка на документация

От 30 юни 2005 г. всички регистрирани в Cisco.com потребители могат да поръчват документация на Cisco от магазина за документация за продукти в Cisco Marketplace на следния URL адрес:

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

Потребителите, които не са регистрирани в Cisco.com, могат да поръчат техническа документация от 8:00 до 17:00 часа, (по тихоокеанско лятно време; -7 ч. от Гринуич), като се обадят на тел. +1 866 463-3487 от САЩ и Канада, или на +1 408 519-5055 от други държави. Можете също да поръчате документация и по електронната поща на адрес tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com или по факса на +1 408 519-5001 от САЩ и Канада, или на +1 408 519-5001 от други държави.

Обратна връзка относно документация

Можете да давате мнения и информация за обратна връзка относно технически документи на Cisco, като попълните показания заедно с техническите документи онлайн формуляр за обратна връзка на Cisco.com.

Можете да изпращате коментари относно документация на Cisco на следния електронен адрес: bug-doc@cisco.com.

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

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

Оценяваме вашите коментари.

Общ преглед на защитата на продукта на Cisco

Този продукт съдържа криптографски функции и е предмет на законите на САЩ и съответната местна държава, които се отнасят за вноса, износа, прехвърлянето и използването. Доставка на криптографски продукти на Cisco не дава право на трето лице да внася, изнася, разпространява или използва шифроване. Вносителите, износителите, разпространителите и потребителите носят отговорност за спазването на законите на САЩ и съответната местна държава. Като използвате този продукт, приемате да спазвате приложимите закони и наредби. Върнете този продукт незабавно, ако не сте съгласни или не можете да спазвате американските и местни закони.

Можете да откриете всички американски закони, които се отнасят за криптографските продукти на Cisco, на следния адрес:

<http://www.cisco.com/wwl/export/crypto/tool/stqrg.html>

Ако ви е необходима допълнителна помощ, се свържете с наст, като ни изпратите електронно съобщение на адрес:

export@cisco.com

Cisco разполага с безплатен онлайн портал за уязвимости в защитата на следния URL адрес:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

От този сайт можете да изпълнявате следните задачи:

- Да съобщавате за уязвимости в защитата на продукти на Cisco.
- Да получавате помощ с инциденти по защитата, свързани с продукти на Cisco.
- Да се регистрирате и получавате информация от Cisco относно защитата.

Списък със съвети и бележки относно защитата за продукти на Cisco може да прегледате на следния URL адрес:

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

Ако предпочитате да преглеждате съветите и бележките в момента на тяхното актуализиране, може да изтеглите PSIRT RSS (Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication) актуализация от следния URL адрес:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html

Съобщаване за проблеми със защитата на продукти на Cisco

Cisco се старее да предоставя защитени продукти. Ние тестваме нашите продукти при нас преди да ги издадем, като се стремим да коригираме бързо всички уязвимости. Ако мислите, че сте се натъкнали на уязвимост в даден продукт на Cisco, се свържете с PSIRT:

- Спешни случаи – security-alert@cisco.com

Спешният случай е или състояние, в което дадена система е под активна атака, или състояние, за което трябва да се съобщи дадена сериозна и спешна уязвимост в защитата. Всички останали състояния не се считат за спешни случаи.

- Неспешни случаи – psirt@cisco.com

При спешен случай можете също да се свържете с PSIRT по телефона:

- +1 877 228-7302
- +1 408 525-6532



Съвет

Съветваме ви да използвате Pretty Good Privacy (PGP) или друг съвместим продукт за шифроване на поверителна информация, която изпращате до Cisco. PSIRT може да борава с шифрована информация, съвместима с PGP версии от 2.x до 8.x.

Никога не използвайте анулиран или изтекъл ключ за шифроване. Правилният публичен ключ, който трябва да използвате при кореспонденция с PSIRT, е посочен с връзка в раздела с обобщена информация за контакт на страницата за уязвимости в защитата на следния URL адрес:

http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html

Връзката на тази страница съдържа текущия PGP ИД на ключ, който трябва да се използва.

Получаване на техническа помощ

Отделът за техническа поддръжка на Cisco осигурява 24-часова първокласна техническа помощ. Уеб сайтът за техническа поддръжка и документация на Cisco.com предлага широка гама от ресурси за онлайн поддръжка. Освен това, ако имате валиден договор за обслужване на Cisco, инженерите от "Центъра за техническа помощ" (TAC) на Cisco осигуряват поддръжка по телефона. Ако нямате валиден договор за обслужване на Cisco, се свържете с вашия доставчик на Cisco.

Уеб сайт за техническа поддръжка и документация на Cisco

Уеб сайтът за техническа поддръжка и документация на Cisco предоставя онлайн документи и инструменти за разрешаване на проблеми и технически въпроси, свързани с продуктите и технологиите на Cisco.

Уеб сайтът е на разположение 24 часа в денонощието, на следния URL адрес:

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

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

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



Забележка

Използвайте инструмента за идентификация на продукт на Cisco (CPI), за да разберете какъв е серийният номер на вашия продукт, преди да изпратите заявка за обслужване по интернет или телефона. Имате достъп до CPI инструмента от уеб сайта за техническа поддръжка и документация на Cisco, като щракнете върху връзката **Tools & Resources** под "Documentation & Tools". Изберете **Cisco Product Identification Tool** от падащия списък с азбучен индекс, или щракнете върху връзката **Cisco Product Identification Tool** под "Alerts & RMAs". CPI инструментът предлага три опции за търсене: по ИД на продукт или име на модел, по дървовиден изглед или (за някои определени продукти) чрез копиране и поставяне на съответния отговор от командата **show**. Резултатите от търсенето показват илюстрация на вашия продукт с отбелязано съответното място на етикета със сериен номер. Открийте етикета със серийния номер на вашия продукт и го запишете, преди да се обадите за заявка за обслужване.

Подаване на заявка за обслужване

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

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

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

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

Азиатско-тихоокеански район: +61 2 8446 7411 (Австралия: +1 800 805 227)

Европа, Близък Изток и Африка: +32 2 704 55 55

САЩ: +1 800 553-2447

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

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

Определения на степените на сериозност на заявките за обслужване

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

Степен 1 (S1) – Вашата мрежа не функционира или има критично въздействие върху дейността на вашата фирма. За разрешаване на проблемната ситуация вие и Cisco ще ангажирате всички необходими ресурси за денонощна работа.

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

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

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

Получаване на допълнителни публикации и информация

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

- Страницата *Cisco Marketplace* съдържа разнообразни книги, справочници, документация и стоки с логото на Cisco. Посетете Cisco Marketplace – нашия фирмен магазин – на следния URL адрес:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- На страницата *Cisco Press* се публикува широка гама от заглавия, свързани с мрежи, обучение и сертифициране. Тези публикации ще бъдат от полза както за всички нови потребители, така и за тези с опит. За текущите заглавия на Cisco Press и друга информация посетете Cisco Press на следния URL адрес:
<http://www.ciscopress.com>
- Списанието *Packet* е техническо списание за потребители на Cisco Systems, насочено към увеличаване на мрежовите и интернет инвестиции. Всяко тримесечие Packet отразява последните тенденции в индустрията, технологичните постижения, продукти и решения на Cisco, както и внедряването на мрежи и полезни съвети за разрешаване на проблеми, примери за конфигуриране, разглеждане на случаи с клиенти, информация за сертифициране и обучение, и връзки към голям брой задълбочени онлайн ресурси. Достъп до списанието Packet може да получите от следния URL адрес:
<http://www.cisco.com/packet>
- *iQ Magazine* е тримесечна публикация на Cisco Systems, предназначена да помага на разрастващите се компании да могат по-ефективно да използват технологични решения за увеличаване на приходите, рационализиране на бизнеса и разширяване на услугите. Публикацията определя предизвикателствата, стоящи пред тези компании и технологичните решения за преодоляването им, посредством изследвания и бизнес стратегии от реалния свят, които помагат на читателите да вземат безпогрешни инвестиционни решения по отношение на технологиите. Достъп до списанието iQ Magazine може да получите от следния URL адрес:
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
или може да прегледате електронното издание на следния URL адрес:
<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>
- *Internet Protocol Journal* е тримесечен журнал, публикуван от Cisco Systems, и предназначен за професионални инженери, които се занимават с проектиране, разработване и експлоатация на публични и частни обединени и корпоративни мрежи. Достъп до журнала Internet Protocol Journal можете да получите на следния URL адрес:
<http://www.cisco.com/ipj>
- Предлаганите от Cisco Systems мрежови продукти и услуги за поддръжка на клиенти могат да бъдат достъпни на следния URL адрес:
<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>

- "Networking Professionals Connection" представлява интерактивен уеб сайт за мрежови специалисти, които да споделят въпроси, предложения и информация за мрежови продукти и технологии заедно с експерти на Cisco, както и с други мрежови специалисти. Присъединете се към дискусия от следния URL адрес:
<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- Cisco предлага мрежово обучение от световна класа. Можете да прегледате последните предложения на следния URL адрес:
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

Условни означения в документа

В този документ са използвани следните условни означения:

Условно означение	Описание
получерен шрифт	Командите и ключовите думи са в получерно .
<i>курсивен</i> шрифт	Аргументите, за които въвеждате определени стойности, са в <i>курсив</i> .
[]	Всички елементи, оградени с квадратни скоби, са по избор.
{ x y z }	Алтернативните ключови думи са групирани между големи скоби и са отделени с вертикални линии.
[x y z]	Алтернативните ключови думи по избор са групирани между скоби и са отделени с вертикални линии.
запис	Знаци, неограничени с кавички Не поставяйте кавички около който и да е запис, в противен случай той ще съдържа в себе си кавичките.
екранен шрифт	Терминалните сесии, както и показваната от системата информация, са с екранен шрифт .
получерен екранен шрифт	Информацията, която трябва да въведете, е в получерен екранен шрифт .
<i>курсивен екранен шрифт</i>	Аргументите, за които въвеждате определени стойности, са в <i>курсивен екранен шрифт</i> .
^	Символът ^ представлява клавиша Ctrl – например, показаната на екрана клавишна комбинация ^D означава, че трябва да задържите натиснат клавиша Ctrl, докато натискате клавиша D.
< >	Знаците, които не са за отпечатване (като пароли), са в ъглови скоби.



Забележка

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



Внимание

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

При предупреждения се използват следните условни означения:



Предупреждение

ВАЖНИ ИНСТРУКЦИИ ЗА БЕЗОПАСНОСТ

Този предупредителен символ означава опасност. Вие сте в ситуация, която може да причини наранявания. Преди да работите с каквото и да е оборудване, мислете за опасностите, свързани с електрическите вериги, и се запознайте със стандартните практики за предотвратяване на злополуки. Използвайте номера в края на всяко предупреждение, за да откриете значението му в преведените предупреждения за безопасност, придружаващи това устройство. Бележка 1071

ЗАПАЗЕТЕ ТЕЗИ ИНСТРУКЦИИ



Въведение в Cisco IPMA

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) предоставя възможност за маршрутизиране на повикванията, както и други функции, които да спомогнат за по-ефективната обработка на повиквания от мениджърите и асистентите.

Тази глава съдържа следните раздели:

- Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия, страница 1
- Как да се определи кой режим на Cisco IPMA се използва от телефон на мениджър, страница 3
- Как да се разбере кой режим на Cisco IPMA се използва от приложението Assistant Console, страница 4

Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия

Cisco IPMA работи в два режима – режим на споделена линия и режим на представителска линия. Достъпните за вас функции зависят от режима, избран от системния администратор за вашата конфигурация на Cisco IPMA.

Този раздел съдържа следните подраздели:

- Използване на Cisco IPMA в режим на споделена линия, страница 1
- Използване на Cisco IPMA в режим на представителска линия, страница 2

Използване на Cisco IPMA в режим на споделена линия

Ако даден системен администратор е конфигурирал Cisco IPMA в режим на споделена линия, мениджърът и асистентът използват съвместно един телефонен номер от указателя (например 8001). Асистентът обработва повиквания за съответния мениджър по споделения номер от указателя. Когато един мениджър получава повикване по 8001, ще звъни както телефонът на мениджъра, така и телефонът на асистента.

Следните функции на Cisco IPMA са неприложими в режим на споделена линия: избор на асистент по подразбиране, контрол на асистента, филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания. Даден асистент не може да вижда или да получава достъп до тези функции в приложението Assistant Console. Телефонът на асистента няма да има функционален бутон за функцията за отклоняване на всички повиквания. Телефонът на мениджъра няма да има функционални бутони за контрол на асистента, прихващане на повиквания или за отклоняване на всички повиквания.

Ако сте асистент, който използва Cisco IPMA в режим на споделена линия, не е необходимо да сте влезли, за да приемате повиквания. Повикванията до вашия мениджър автоматично ще звънят на вашия телефон. Трябва да влезете в Assistant Console, ако искате да използвате приложението за обработка на повиквания, или ако искате да използвате функционалния бутон от вашия телефон за прехвърляне на дадено повикване към системата за гласови съобщения на мениджъра. За повече информация за използването на Assistant Console вж. Глава 2, "Първо стъпки с Assistant Console".

Ако сте мениджър, който използва Cisco IPMA в режим на споделена линия, може да използвате вашия телефонен номер от указателя съвместно с до 10 асистента. Всеки асистент, който използва вашия номер от указателя заедно с вас, може да отговаря на и да обработва повиквания. Вж. Глава 5, "За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на споделена линия".

Сродни теми

- Използване на Cisco IPMA в режим на представителска линия, страница 2
- Как да се определи кой режим на Cisco IPMA се използва от телефон на мениджър, страница 3
- Как да се разбере кой режим на Cisco IPMA се използва от приложението Assistant Console, страница 4

Използване на Cisco IPMA в режим на представителска линия

Ако даден системен администратор е конфигурирал Cisco IPMA в режим на представителска линия, мениджърът и асистентът няма да използват съвместно един и същ телефонен номер от указателя. Асистентът обработва повикванията към мениджъра, използвайки представителски номер. Представителският номер е назначен от системата номер, различен от телефонния номера на мениджъра, а асистентът го използва за обработка на повикванията към мениджъра.

В режим на представителска линия даден мениджър и асистент имат достъп до всички функции на Cisco IPMA, включително избор на асистент по подразбиране, контрол на асистента, филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания.

Ако сте асистент, който използва Cisco IPMA в режим на представителска линия, трябва да сте влезли в приложението Assistant Console и да имате включен филтър за приемане на повиквания от вашия телефон, адресирани до вашия мениджър. Може да използвате приложението Assistant Console за всички функции за обработка на повиквания, като например за отговаряне или прехвърляне на повиквания. За повече информация за използването на Assistant Console вж. Глава 2, "Първо стъпки с Assistant Console".

Ако сте мениджър, който използва Cisco IPMA в режим на представителска линия, може да настроите филтри за селективно сортиране и филтриране на входящите повиквания към вашия асистент. За информация за използването на всички функции в Cisco IPMA вж. Глава 6, "За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на представителска линия".

Сродни теми

- Използване на Cisco IPMA в режим на представителска линия, страница 2
- Как да се определи кой режим на Cisco IPMA се използва от телефон на мениджър, страница 3
- Как да се разбере кой режим на Cisco IPMA се използва от приложението Assistant Console, страница 4

Как да се определи кой режим на Cisco IPMA се използва от телефон на мениджър

За идентифициране на режима на Cisco IPMA от телефон на мениджър изчистете LCD дисплея на телефона, като вдигнете и поставите обратно слушалката на телефона.

Ако в прозореца за състоянието на LCD дисплея се показва само една икона (камбана или зачеркната камбана), това означава, че използвате Cisco IPMA в режим на споделена линия (вж. Фигура 1). Вж. Глава 5, "За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на споделена линия".

Фигура 1 Прозорец за състоянието на LCD дисплея на телефон в режим на споделена линия



Ако в прозореца за състоянието на LCD дисплея се показват няколко икони, това означава, че използвате Cisco IPMA в режим на представителска линия (вж. Фигура 2). Вж. Глава 6, "За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на представителска линия".

Фигура 2 Прозорец за състоянието на LCD дисплея на телефон в режим на представителска линия



Сродни теми

- Използване на Cisco IPMA в режим на споделена линия, страница 1
- Използване на Cisco IPMA в режим на представителска линия, страница 2
- Как да се разбере кой режим на Cisco IPMA се използва от приложението Assistant Console, страница 4

Как да се разбере кой режим на Cisco IPMA се използва от приложението Assistant Console

За идентифициране на режима на Cisco IPMA от приложението Assistant Console направете следното:

-
- Стъпка 1** Влезте в приложението Assistant Console. Вж. "Влизане в Assistant Console" на страница 6.
- Стъпка 2** В панела "Моите повиквания" намерете вътрешния телефонен номер, посочен до името на съответния мениджър. Вж. "Използване на панела "Моите повиквания"" на страница 12.
- Стъпка 3** За същия мениджър намерете вътрешния телефонен номер, посочен до иконата с телефон в колоната "Сведения за повикването" в панела "Моите мениджъри". Вж. "Използване на панела "Моите мениджъри"" на страница 14.



Забележка Ако до иконата с телефон не се вижда номер, увеличете широчината на колоната, като щракнете върху границата на заглавието "Сведения за повикването", след което я плъзнете.

Ако вътрешните номера съвпадат, значи използвате Cisco IPMA в режим на споделена линия. Асистентът и мениджърът имат един и същ вътрешен номер от указателя и споделят една линия.

Ако вътрешните номера се различават помежду си, значи използвате Cisco IPMA в режим на представителска линия. На асистента е назначен друг номер от указателя за обработка на повиквания от името на даден мениджър. Този друг номер е представителски номер, който представлява реалния номер на мениджъра от указателя.



Забележка

В режим на споделена линия ще виждате четири заглавия върху панела "Моите мениджъри" – "Мениджър", "Интерком", "НеБезп" и "Сведения за повикването". В режим на представителска линия ще виждате и следните допълнителни заглавия – "Отклоняване на всички", "Контрол на асистента", "Филтриране на повикванията" и "Режим на филтрите".

Сродни теми

- Използване на Cisco IPMA в режим на споделена линия, страница 1
- Използване на Cisco IPMA в режим на представителска линия, страница 2
- Как да се определи кой режим на Cisco IPMA се използва от телефон на мениджър, страница 3



Първи стъпки с Cisco IPMA Assistant Console

С помощта на приложението Assistant Console асистентите могат да обработват по-ефективно повикванията към мениджърите. Cisco IPMA работи в два режима – режим на споделена линия и режим на представителска линия. Вашите възможности за достъп до описаните по-долу функции зависят от режима, избран от системния администратор за вашата конфигурация на Cisco IPMA. Когато като асистент използвате Cisco IPMA в режим на споделена линия, на вас се назначава същият телефонен номер от указателя като на вашия мениджър. Ще използвате този споделен номер, за да обработвате повиквания от името на вашия мениджър. Когато като асистент използвате Cisco IPMA в режим на представителска линия, на вашия мениджър се назначава телефонен номер от указателя, а на вас се назначава друг номер, който да използвате като представител. Ще използвате този представителски номер, за да обработвате повиквания от името на вашия мениджър. Преди да започнете работа, трябва да установите кой режим е избрал вашият системен администратор. Вж. "Как да се разбере кой режим на Cisco IPMA се използва от приложението Assistant Console" на страница 4 за допълнителна информация. Като асистент имате достъп до функции на Cisco IPMA от вашия компютър с помощта на приложението Assistant Console.

Може да използвате Assistant Console за изпълнение на следните операции:

- Извършване, отговаряне, отклоняване, прехвърляне, приключване или задържане на повиквания
- Добавяне на участници в конферентен разговор
- Извършване на бързо набиране на номера
- Извършване на търсене в указателя
- Отваряне на линия за разговорна връзка (интерком) с вашия мениджър
- Следене на информацията за разговорите на мениджърите
- Промяна на функциите и настройките за мениджъра
- Персонализиране на вашите инструменти за обработка на повиквания
- Въвеждане на номера от виртуална клавиатура при получаване на интерактивни гласови указания.

За да научите повече, вж. следните теми:

- Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия, страница 1
- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Как вие и вашият мениджър ще използвате Cisco IPMA, страница 23
- Глава 4, "За асистенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона"



Забележка

Cisco IPMA позволява да обработвате повиквания, адресирани до вас и до максимум 33 мениджъра.

Първо стъпки с Assistant Console

Този раздел съдържа следните теми:

- Влизане в Assistant Console, страница 6
- Излизане от Assistant Console, страница 7
- Изследване на конзолата без да помагате на мениджъри, страница 8
- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на конзолата с мишката и клавиатурата, страница 21
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21

Влизане в Assistant Console

За обработка на повиквания от името на един или повече мениджъри трябва да влезете в Assistant Console. След като влезете, вие сте включени в системата и можете да обработвате повиквания.

За да влезете, въведете вашия ИД на потребител и парола в диалоговия прозорец "Влизане в Cisco IPMA". Вашето име на потребител и парола трябва да ви бъдат предоставени системен администратор.



Забележка

Можете да инструктирате Cisco IPMA да запамети вашите данни за влизане.

Приложението Assistant Console ще се отвори на вашия десктоп.

След като влезете, можете да извършвате операции с повиквания, адресирани до вашите мениджъри, до излизане от приложението (или до промяна на състоянието на включване към системата, свързване със сървър или управление на повикванията. За повече информацията за състоянието вж. "Използване на лентата за състоянието" на страница 18).

Съвети

- Панелът "Моите мениджъри" в конзолата показва кои мениджъри очакват вашата помощ. Две зелени стрелки до името на даден мениджър показват, че мениджърът е влезнал и следователно очаква вашата помощ. Мениджър, чието име е показано в сив цвят, не очаква вашата помощ.
- Ако щракнете върху бутона **Настройки** в диалоговия прозорец "Влизане в Cisco IPMA" можете да следите основни и допълнителни административни настройки. Вашият системен администратор може да поиска от вас да следите тези настройки, за да помогнете за отстраняването на някакъв проблем. Променяйте тези настройки, само ако получите инструкции за това от вашия системен администратор.

Сродни теми

- Излизане от Assistant Console, страница 7
- Изследване на конзолата без да помагате на мениджъри, страница 8
- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на панела "Моите мениджъри", страница 14
- Използване на конзолата с мишката и клавиатурата, страница 21
- Влизане в Cisco IPMA от телефона на асистента, страница 37

Излизане от Assistant Console

За излизане от приложението Assistant Console щракнете върху **Файл > Изход** от лентата с менюта най-отгоре на конзолата. Ако изберете опцията **Запомняне на ИД на потребител и парола** ще влизате автоматично при следващо стартиране на приложението Assistant Console на вашия компютър.



Забележка

Ако използвате съвместно един компютър може да предпочетете да излезете от приложението Assistant Console чрез щракване върху **Файл > Излизане** от лентата с менюта. В този случай при пускане на приложението Assistant Console няма да влезете автоматично с вашия ИД на потребител и парола, като ще се покаже диалоговият прозорец за влизане.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22

Изследване на конзолата без да помагате на мениджъри

Ако използвате Cisco IPMA в режим на представителска линия можете да се запознаете с приложението Assistant Console, без да сте на разположение на мениджърите. В режим на споделена линия не е възможно да се изключите от системата, за да изследвате конзолата.

За достъп до конзолата без да помагате на мениджъри влезте както обикновено, след което щракнете върху бутона за управление на повиквания **Изключване от системата**. Това е първият бутон в реда с икони отгоре или отстрани на вашия екран. Можете също така да извършите тази операция чрез избиране на **Файл > Изключване от системата** от лентата с менюта.

Когато се изключите така от системата, програмата Cisco IPMA ще премести мениджърите, на които сте помагали, към друг асистент. Докато сте изключен от системата, няма да можете да приемате телефонни повиквания за мениджъри, а панелът "Моите мениджъри" в конзолата няма да бъде активен.

След като се включите пак в системата ще можете отново да помагате на мениджъри. Програмата Cisco IPMA може да ви прехвърли обратно мениджъри, на които сте помагали преди това (преди да се изключите от системата). Това зависи от наличието на други асистенти и от това дали сте посочен като асистент по подразбиране за съответния мениджър. За информация как се назначава асистент по подразбиране вж. "Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър" на страница 69.

За да се включите отново към системата, щракнете върху бутона за управление на повиквания **Включване към системата**. (Това е същият бутон като бутона "Изключване от системата".) Можете също така да изберете **Файл > Включване към системата** от лентата с менюта.



Съвет

Състоянието на включване се вижда от лентата за състоянието в долния десен ъгъл на конзолата.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22

Ориентиране в конзолата

Следващите раздели описват областите от прозореца на приложението Assistant Console, както и това как се използват те за управление на функции и обработка на повиквания.

- Използване на лентата с менюта, страница 9
- Използване на бутоните за управление на повиквания, страница 9
- Използване на панела "Моите повиквания", страница 12
- Използване на панела "Моите мениджъри", страница 14

- Използване на функцията за бързо набиране на номера, страница 17
- Използване на указателя, страница 18
- Използване на лентата за състоянието, страница 18
- Настройване на външния вид на конзолата, страница 19
- Преглед на административните настройки, страница 20

Използване на лентата с менюта

Лентата с менюта е разположена в горния край на прозореца на приложението Assistant Console. Командите от менюто са контекстно-зависими.

Можете да използвате лентата с менюта, както следва:

- Файл – Включване/изключване от системата, влизане/излизане от приложението, изход от конзолата.
- Редактиране – Създаване и редактиране на номера за бързо набиране, промяна на целта за незабавно отклоняване, задаване на предпочитания, достъп до административни настройки.
- Преглед – Задаване на размер на шрифта и цветови схеми, опресняване на разположението по подразбиране.
- Повикване – Набиране на номер, отговаряне на повикване, приключване на повикване, поставяне в режим на задържане, прехвърляне на повикване, отклоняване на повикване, добавяне на участници в конферентен разговор.
- Мениджър – Извършване на повикване по интеркома до даден мениджър, достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", включване/изключване на функции за мениджър.
- Помощ – Достъп до помощна информация онлайн.

Сродни теми

- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Използване на бутоните за управление на повиквания

Можете да извършвате операции от приложението Assistant Console чрез щракване върху бутони за управление на повиквания (редът с икони, разположен отгоре или отстрани на конзолата). За да видите описание на функцията на даден бутон за управление на повиквания, позиционирайте мишката върху него.

Таблица 2 съдържа списък на бутоните за управление на повиквания.

Таблица 2 Бутони за управление на повиквания

Бутон за управление на повиквания	Функция
Включване към системата 	Заедно с бутона "Изключване от системата" превключва състоянието на свързване към системата в приложението Assistant Console. Бутонът "Включване към системата" позволява да възстановите вашата връзка с приложението Assistant Console, за да можете да обработвате повиквания от името на вашия мениджър.
Изключване от системата 	Заедно с бутона "Включване към системата" превключва състоянието на свързване към системата. Бутонът "Изключване от системата" позволява да изследвате конзолата, като след това няма да можете да обработвате повиквания към мениджъри.
Набир 	Отваря клавиатура за набирање на телефонни номера, която можете да използвате за извършване на изходящи повиквания.
Отгов 	Свързва ви към входящо повикване.
Приключване 	Приключва дадено активно повикване.
ЗадРаз 	Заедно с бутона "Възобн" превключва състоянието на задържане на дадено повикване. Бутонът "ЗадРаз" поставя дадено повикване в режим на задържане.

Таблица 2 Бутони за управление на повиквания (продължение)

Бутон за управление на повиквания	Функция
Възобн 	Заедно с бутона "ЗадРаз" превключва състоянието на задържане на едно повикване. Бутонът "Възобн" прехвърля съответното повикване от режим на задържане в активен режим.
ПрехРаз 	Прехвърля дадено установено повикване към целевия телефонен номер, който се въвежда в изскачащ прозорец.
Съгласувано прехвърляне 	Работи като бутона "ПрехРаз", но дава възможност да говорите с лицето, на което искате да прехвърлите дадено повикване.
Директно свързване 	Прехвърля дадено съществуващо повикване към друго съществуващо повикване.
Конференция 	Позволява да добавяте участници към конферентен разговор.
ПрисКон 	Обединяване на няколко съществуващи разговора в общ конферентен разговор. Можете да обедините до 15 едновременни разговора.

Таблица 2 Бутони за управление на повиквания (продължение)

Бутон за управление на повиквания	Функция
НезОткл 	Незабавно отклонява дадено звънящо, установено или задържано повикване към мениджъра, за когото е предназначено то, или към друг целеви телефонен номер. За да зададете цел за незабавното отклоняване, изберете Редактиране > Незабавно отклоняване от лентата с менюта.
Прехвърляне към гласовата поща 	Пренасочва дадено звънящо или установено повикване към системата за гласови съобщения на мениджъра.

Бутоните за управление на повиквания са контекстно-зависими, като достъпността на даден бутон зависи от състоянието на избраното повикване.

Преди да щракнете върху даден бутон за управление на повиквания се уверете, че е избрано (маркирано) повикването, което искате да обработите с бутона.

**Съвет**

Можете да щракнете с десния бутон на мишката върху празното пространство (не върху самите бутони) в панела за управление на повиквания, за да промените разположението на панела в конзолата.

Сродни теми

- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Използване на панела "Моите повиквания"

Приложението Assistant Console показва повикванията за вас и вашите мениджъри в панела "Моите повиквания". Тези повиквания можете да обработвате с помощта на инструментите в приложението Assistant Console. Cisco IPMA поддържа до 33 линии.

Всяко повикване се показва под съответната телефонна линия.

Всяка телефонна линия се показва под едно от следните заглавия:

- **Моите линии** – Показва всички активни повиквания, които сте извършили или приели чрез вашата собствена телефонна линия.
- **Линии на мениджъра** – Показва активните повиквания, които обработвате или можете да обработвате от името на вашия мениджър.
- **Интерком** – Показва състоянието на вашите линии за разговорна връзка (ако има такива).

В зависимост от броя на възложените ви за обслужване мениджъри, ще виждате от една до 33 линии в раздела "Линии на мениджъра" в панела "Моите повиквания".

Всяка линия на мениджъра съдържа:

- **Телефонния номер на споделената линия на вашия мениджър или вашия представителски вътрешен телефонен номер за работа с мениджъра.** Представителският номер не е номерът от указателя на вашия мениджър, а телефонен номер, който използвате, за да обработвате адресирани до него повиквания.
- **Името на мениджъра**
- **Информация за активните повиквания** – Активните повиквания се представят чрез:
 - анимирана икона, показваща състоянието на повикването (звнящо, установено или задържано)
 - идентификатора на обаждането
 - таймер, показващ продължителността на повикването

Съвети

- Когато прехвърляте дадено повикване към някой мениджър, трябва да въведете реалния вътрешен номер (а не представителския вътрешен номер). Реалният вътрешен телефонен номер на даден мениджър можете да видите в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console.
- Не можете да използвате "Прехвърляне към гласовата поща" или "Незабавно отклоняване" за повиквания, които извършвате или приемате по вашата собствена телефонна линия. Тези функции важат само за повиквания, които приемате по линия на някой мениджър.
- Когато използвате Cisco IPMA в режим на споделена линия, можете да разберете, че вашият мениджър или друг асистент е отговорил на дадено повикване, когато видите двойна червена стрелка до линията на вашия мениджър.

Сродни теми

- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Използване на панела "Моите мениджъри"

Можете да използвате панела "Моите мениджъри" в приложението Assistant Console за следене на разговорната активност и състоянието на функциите за всеки един от вашите мениджъри. От този панел можете също така да включвате и изключвате отделните функции за мениджъра.



Забележка

Функциите "Не ме безпокойте", "Отклоняване на всички", "Контрол на асистента", "Филтриране на повиквания" и "Режим на филтриране" са достъпни само в режим на представителска линия.

Таблица 3 описва информацията, която се показва във всяка една колона на панела "Моите мениджъри".

Таблица 3 Информация, която се показва в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console

Заглавие на колона в панела "Моите мениджъри"	Значение
Мениджър	Показва името на мениджъра. Ако целият ред с информация за даден мениджър е показан в сив цвят, това означава, че мениджърът не иска да обработвате повиквания от негово име. Освен това, може да видите следните две различни икони до иконата на мениджъра: - Ако видите две зелени стрелки до иконата на мениджъра, това означава, че мениджърът очаква от вас да обработвате повиквания от негово име. - Ако видите икона с плик до иконата на мениджъра, това означава, че съответният мениджър има гласово съобщение.
Интерком	Щракнете върху тази колона за извършване на повикване до съответния мениджър по интеркома.
НеБезп	Ако тази опция е отметната, това означава, че е включена функцията "Не ме безпокойте" (НеБезп). За включване или изключване на функцията "Не ме безпокойте" щракнете в клетката "НеБезп". Функцията "Не ме безпокойте" изключва звънеца на телефона на мениджъра, като повикванията не се пренасочват.
ОтклВс	(Само в режим на представителска линия) Ако тази опция е отметната, това означава, че е включена функцията "Отклоняване на всички" (ОтклВс). За включване или изключване на функцията "Отклоняване на всички" щракнете в клетката "ОтклВс". Функцията "Отклоняване на всички" автоматично пренасочва всички входящи повиквания към зададената от мениджъра цел на отклоняване на повикванията.

Таблица 3 Информация, която се показва в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console (продължение)

Заглавие на колона в панела "Моите мениджъри"	Значение
Контрол на асистента	(Само в режим на представителска линия) Ако тази опция е отметната, това означава, че мениджърът е включил функцията "Контрол на асистента". Тази функция позволява на съответния мениджър да преглежда идентификаторите на обажданията, както и продължителността на разговорите, които обработвате от негово име.
Включен филтър	(Само в режим на представителска линия) Ако тази опция е отметната, това означава, че има включен филтър за повикванията. За включване или изключване на филтъра щракнете в клетката на съответния филтър. Филтрите могат да маршрутизират повиквания до вас или до съответния мениджър въз основа на идентификатора на обажданията и режима на филтриране.
Режим на филтриране	(Само в режим на представителска линия) Има два режима на филтриране: • Режим на включване – Повикванията, чиито номера съвпадат с номерата във филтъра за включване, се изпращат към <i>мениджъра</i>, а останалите повиквания се пренасочват към вас. • Режим на изключване – Повикванията, чиито номера съвпадат с номерата във филтъра за изключване, се изпращат до <i>вас</i>, а останалите повиквания се пренасочват към мениджъра. За конфигуриране на филтри за даден мениджър използвайте прозореца "Конфигурация на мениджъра". Щракнете с десния бутон на мишката върху което и да е място в реда с информация за мениджъра в панела "Моите мениджъри", след което изберете Конфигуриране, за да отворите този прозорец. Имайте предвид, че първоначалните настройки по подразбиране за филтрирането са такива, че всички адресирани до мениджъра повиквания се насочват към вас.

Таблица 3 Информация, която се показва в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console (продължение)

Заглавие на колона в панела "Моите мениджъри"	Значение
Подробна информация за повикване	Подробните данни за повикването се състоят от номера на линията на мениджъра, продължителността на повикването и идентификатора на съответното обаждане: • Линия – Реалният вътрешен номер за основната телефонна линия на мениджъра. Състоянието на линията се указва от икона. • Продължителност на повикването – Продължителността в реално време на дадено активно повикване, което е било извършено или прието от мениджъра. Таймерът се включва в момента на инициране на дадено изходящо повикване или приемане на дадено входящо повикване. Таймерът спира при приключване или прехвърляне на повикването. • Идентификатор на обаждането – Името (ако е достъпно) и номерът на лицето, до което мениджърът е извършил повикване, или от което е приел повикване. Assistant Console ще показва информация за съответното препратено повикване (ако такава информация е налична).

Съвет

Можете да следите (но не и да обработвате) повиквания, които се показват в панела "Моите мениджъри" в конзолата. Това са повиквания, които вече сте пренасочили към вашия мениджър, или повиквания, които вашият мениджър е извършил или приел директно.

Сродни теми

- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25
- Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 67

Използване на функцията за бързо набиране на номера

Функцията за бързо набиране на номера позволява да съставите лична телефонна книга непосредствено в приложението Assistant Console. Можете да извършвате повиквания и да изпълнявате други операции по обработка на повикванията с помощта на номера за бързо набиране.

За да отворите менюто за бързо набиране на номера и да прегледате списъка с достъпните команди, щракнете с десния бутон на мишката върху панела "Номера за бързо набиране" или изберете **Редактиране > Номера за бързо набиране** от лентата с менюта. Ако някои команди за бързо набиране са показани в сив цвят, преди да отворите менюто се опитайте първо да изберете запис за бързо набиране.

Използвайте менюто за бързо набиране, за да създавате и модифицирате групи за бързо набиране, да задавате цели за прехвърляне на повиквания, както и да добавяте участници в конференция.

За бърз достъп до номерата за бързо набиране можете да организирате записите в групи за бързо набиране. Например, създайте лична група за себе си и група за всеки един от вашите мениджъри.

Когато добавяте нови записи за бързо набиране, те ще се появяват в реда, в който сте ги създали. За сортиране на всички елементи в даден списък за бързо набиране щракнете върху заглавието на съответната колона ("Име", "Телефонен номер" или "Забележки"). Списъците се сортират по азбучен ред или по ред на номерата, в зависимост от избраното от вас заглавие. Щракнете още веднъж върху заглавието за превключване между сортиране по възходящ и низходящ ред.

Можете да извършвате повиквания с помощта на вашите записи за бързо набиране по един от следните начини:

- Плъзгане на съответния запис за бързо набиране до вашата линия или до линията на вашия мениджър.
- Извършване на повикване по вашата линия чрез маркиране на тази линия и двукратно щракване върху съответния запис за бързо набиране. Извършване на повикване по линията на вашия мениджър чрез маркиране на тази линия и двукратно щракване върху съответния запис за бързо набиране.
- Плъзгане на записа за бързо набиране до бутона за набиране върху вашия панел за управление на повикванията и щракване върху **ОК**.

Ето няколко бързи начина за използване на вашите записи за бързо набиране (без отваряне на менюто за бързо набиране):

- За сляпо прехвърляне на дадено повикване към лице от вашия списък с номера за бързо набиране, плъзнете съответното активно повикване до записа за бързо набиране за това лице.
- За добавяне на нов запис за бързо набиране плъзнете даден запис от панела "Указател" до панела "Номера за бързо набиране".



Съвет

Примерните група и запис за бързо набиране не са активни – те са включени с цел демонстрация на това как информацията за бързо набиране се показва в конзолата. Когато сметнете за необходимо, можете да изтриете тези примери.

Сродни теми

- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Използване на указателя

Използвайте телефонния указател за търсене на сътрудници, както и за извършване и обработване на повиквания с помощта на резултатите от търсенето.

За търсене на сътрудник въведете в полетата за търсене произволна част от собственото и/или фамилното име на лицето, след което щракнете върху **Търсене**.

Указателят показва списък на всички потребители, които отговарят на вашето търсене. Резултатите от търсенето се сортират по собствено име, фамилно име, телефонен номер и отдел.

За изчистване на резултатите от търсенето и на полетата за търсене щракнете върху бутона **Изчист**.

Ето няколко начина за използване на резултатите от търсенето:

- За извършване на повикване щракнете двукратно върху името или телефонния номер на съответното лице.
- За показване на изскачащо меню с команди, щракнете с десния бутон на мишката върху името на съответното лице.
- За извършване на сляпо прехвърляне към лице от вашия указател плъзнете дадено активно повикване до съответното име или номер.
- За добавяне на нов запис за бързо набиране плъзнете даден запис от панела "Указател" до панела "Номера за бързо набиране".

Сродни теми

- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Използване на лентата за състоянието

Лентата за състоянието е разположена в долния край на екрана на приложението Assistant Console и показва следната информация за системата:

- Установена/неустановена връзка – Показва състоянието на вашата връзка към сървъра на Cisco IPMA.
- Включен/изключен – Показва състоянието на вашата достъпност за мениджърите.

- Включено/изключено управление на повикванията – Показва достъпността на функциите за обработка на повикванията.
- Изключено филтриране – Показва достъпността на функциите за филтриране на повиквания.

В лентата за състоянието има също така икона за показване на преден план, която показва дали е включена функцията за автоматично показване на конзолата на преден план върху вашия десктоп при приемане на входящо повикване. За включване или изключване на тази функция щракнете върху иконата за показване на преден план. (Функцията е изключена по подразбиране.) Когато функцията е включена, иконата изглежда по-тъмна ("натисната").

Можете също така да включвате/изключвате функцията за показване на преден план от менюто **Редактиране > Предпочитания**.

Сродни теми

- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Настройване на външния вид на конзолата

Можете да персонализирате размерите и разположението на панелите в приложението Assistant Console. Използвайте менюто "Изглед" за промяна на цветовата схема и шрифта, както и за възстановяване на първоначалните настройки по подразбиране.



Съвет

Можете да включите функцията за автоматично показване на конзолата на преден план върху вашия десктоп при приемане на входящо повикване. За включване на функцията за показване на преден план изберете **Редактиране > Предпочитания** от главното меню, а след това отметнете "Активиране на конзолата при ново повикване". В реда за състоянието отдолу на екрана на конзолата е разположена икона за функцията "показване на преден план". Когато функцията е включена, иконата изглежда по-тъмна ("натисната").

Сродни теми

- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Преглед на административните настройки

Можете да преглеждате административните настройки от диалоговия прозорец "Вход" или като изберете **Редактиране > Настройки** от лентата с менюта.



Забележка

Не е необходимо да променяте административните настройки, освен ако вашият системен администратор не ви нареди да го направите.

Има два типа настройки:

- Основни настройки
 - Име на хост или IP адрес на сървъра на Cisco IPMA
 - Порт на сървъра на Cisco IPMA
- Разширени настройки
 - Включено/изключено проследяване

Разделът "Разширени настройки" показва мястото на съхранение на вашите файлове с проследяване.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25
- Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 67

Задаване на предпочитания

Можете да включите следните две настройки от менюто за предпочитания:

- Задаване на конзолата да се показва автоматично на десктопа при приемане на входящо повикване – За включване на функцията "показване на преден план" за конзолата изберете **Редактиране > Предпочитания** от главното меню, а след това щракнете върху опцията "Активиране на конзолата при ново повикване". В реда за състоянието отдолу на екрана на конзолата е разположена икона за функцията "показване на преден план". Когато функцията е включена, иконата се вижда в по-тъмен тон ("натисната").
- Задаване на конзолата да се показва автоматично при стартиране на приложението Assistant Console на компютъра – За включване на функцията за автоматично стартиране изберете **Редактиране > Предпочитания** от главното меню, а след това щракнете върху опцията "Автоматично стартиране на конзолата при стартиране на компютъра". При следващо стартиране на вашия компютър, приложението Assistant Console ще се зареди автоматично.

За изключване на всяка една от тези функции махнете отметката на съответната опция.

Използване на конзолата с мишката и клавиатурата

За изпълнението на дадена задача в приложението Assistant Console може да се използват няколко действия с мишката или клавишни комбинации.

Можете да извършвате следните действия:

- Щракване с левия или десния бутон на мишката и двукратно щракване върху елементи от конзолата
- Плъзгане и пускане на елементи от конзолата
- Използване на клавишни комбинации

Например, за отговаряне на дадено повикване можете да изберете измежду следните опции:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Отгов**
- Щракнете двукратно върху повикването в панела "Моите повиквания"
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването в панела "Моите повиквания", а след това изберете **Отгов** от изскачащото меню
- Използвайте клавишна комбинация

Някои задачи могат да се изпълнят чрез плъзгане и пускане на елементи от конзолата. Например, за добавяне на запис за бързо набиране можете да плъзнете избрано повикване от панела "Моите повиквания" до панела "Номера за бързо набиране".



Съвет

Всички опции за изпълнение на дадена задача, например прехвърляне на повикване, можете да откриете в Глава 3, "Използване на Assistant Console за обработка на повиквания".

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Използване на функцията за интерком от конзолата

Функцията за интерком е допълнителна функция, която се конфигурира от вашия системен администратор. С нейна помощ можете да говорите с даден мениджър по линия за разговорна връзка.

За извършване на повикване по интеркома щракнете двукратно върху името на съответния мениджър в панела "Моите повиквания". Можете също така да щракнете еднократно върху съответната икона за интерком в панела "Моите мениджъри".

Ако вашият мениджър не е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, вашият и неговият високоговорител ще се включат едновременно. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона.

Ако вашият мениджър е зает с друго повикване, когато инициирате повикването по интеркома, на телефона на мениджъра ще се включи звуков сигнал за повикването по интеркома, като на повикването трябва да се отговори ръчно. Същото важи и когато даден мениджър извърши повикване по интеркома до вас, а вие сте заети с друго повикване.

За приключване на повикване по интеркома щракнете отново върху иконата за интерком.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- За асистенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона, страница 35

Използване на клавишни комбинации

За работа с повечето инструменти и функции на приложението Assistant Console можете да използвате клавишни комбинации вместо мишката. Клавишните комбинации могат да ви помогнат да обработвате повикванията по-ефективно.

Можете да използвате първоначалните съкратени комбинации по подразбиране, или да настройвате съкратени комбинации според вашите нужди. Индивидуално настроените съкратени комбинации се запазват в паметта на Cisco IPMA и действат при следващото влизане в приложението.

Преглед на съкратените комбинации

За показване на команди и съкратени комбинации щракнете върху елемент от лентата с менюта. С повечето команди от менюто са асоциирани съкратени комбинации.

Освен това, може да преглеждате съкратените комбинации от изскачащия прозорец "Редактиране на клавишна комбинация". Изберете **Редактиране > Клавишни комбинации**, за да отворите прозореца, след което изберете в списъка команда от менюто, за да видите асоциираната с нея клавишна комбинация.

Ако изберете, например, Повикване > Отговаряне в прозореца "Редактиране на клавишна комбинация", можете да видите, че първоначалната съкратена комбинация по подразбиране използва комбинацията от клавишите Control (Ctrl) и A (т.е. Ctrl-A).

Персонализиране на клавишните комбинации

За персонализиране на дадена клавишна комбинация изберете **Редактиране > Клавишни комбинации** от лентата с менюта. Изберете в списъка команда от менюто и щракнете върху Ctrl, Shift или Alt, за да зададете първата част от съкратената комбинация. След това, въведете буква или цифра в полето "Клавиш", за да зададете втората част на комбинацията. Щракнете върху **Запамет** за асоцииране и запомняне на новата клавишна комбинация за избраната команда.

Използване на съкратени комбинации

За да действат на дадена съкратена комбинация натиснете и задръжте първия клавиш на комбинацията, след което натиснете втория клавиш. Ако искате, например, да използвате съкратената комбинация Ctrl-L за задръжане на повикване, натиснете и задръжте **Ctrl**, а след това натиснете **L**.



Забележка

За да работят клавишните комбинации, прозорецът на приложението Assistant Console трябва да е активният прозорец на вашия десктоп.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Ориентиране в конзолата, страница 8
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Как вие и вашият мениджър ще използвате Cisco IPMA

За обработване на повиквания за вашия мениджър ще използвате функциите на Cisco IPMA от вашия телефон и приложението Assistant Console. Така например, когато отговоряте на дадено повикване за вашия мениджър, можете да се консултирате с този мениджър чрез двукратно шракване върху линията за интерком в приложението Assistant Console. Ако вашият мениджър реши да приеме повикването, можете да му го препратите чрез избиране на бутона за управление "Незабавно отклоняване" в приложението Assistant Console или чрез избиране на функционалния бутон **НезОткл** от вашия телефон. Ако вашият мениджър иска повикващият да остави гласово съобщение, можете да препратите повикването към системата за гласови съобщения на мениджъра чрез избиране на бутона за управление "Прехвърляне към гласова поща" или чрез избиране на функционалния бутон **КъмГлПо**.

Вашият мениджър, от друга страна, ще използва функциите на Cisco IPMA главно от Cisco IP телефона. Да предположим, че вашият мениджър очаква повикване от агент на недвижими имоти. Мениджърът може да включи функцията за контрол на асистента, за да следи входящите повиквания. Когато се появи номерът на агента на недвижими имоти, вашият мениджър може да прихване повикването чрез натискане на функционалния бутон **Прехв**. Друг пример как вашият мениджър може да използва Cisco IPMA е като натисне функционалния бутон **НезОткл** от телефона, за да отклони звънящото повикване към вас. Мениджърът може да се увери, че сте отговорили на отклоненото повикване и да следи продължителността на повикването, като погледне прозореца за състоянието на програмата Cisco IPMA на LCD екрана на телефона.

За да разберете по-добре как мениджърите могат да използват функциите на програмата Cisco IPMA, вж. Глава 6, "За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на представителска линия" или Глава 5, "За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на споделена линия".



Съвет

Вие или вашият мениджър можете да настройвате индивидуално функциите за мениджъра от прозореца "Конфигурация на мениджъра". За отваряне на този прозорец изберете **Мениджър > Конфигурация** от лентата с менюта или щракнете с десния бутон на мишката където и да е в панела "Моите мениджъри", след което изберете **Конфигурация**.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на функцията за интерком от конзолата, страница 21
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 67



Използване на Assistant Console за обработка на повиквания

Можете да използвате мишката и клавиатурата за осъществяване, отговаряне, прехвърляне, приключване и друга обработка на повиквания от приложението Assistant Console.



Забележка

Уверете, че върху конзолата е избрано (маркирано) повикването, което искате да обработите. Бутоните за управление на повиквания и елементите от менюто, които са неприложими за избраното повикване, се показват в сив цвят (неактивни).

За да научите повече, вж. следните теми за обработка на повиквания:

- Осъществяване на повикване, страница 25
- Отговаряне на повикване, страница 26
- Приключване на разговор, страница 27
- Задържане на повикване, страница 27
- Прехвърляне на повикване, страница 28
- Създаване на конферентен разговор, страница 30
- Отклоняване на повикване към друг номер, страница 31
- Изпращане на повикване към система за гласови съобщения, страница 33

Осъществяване на повикване

За извършването на повикване от приложението Assistant Console, изберете една от следните опции:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Набир**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху дадена телефонна линия в панела "Моите повиквания", след което изберете **Набир** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Набиране** от лентата с менюта.

- Щракнете двукратно върху даден номер за бързо набиране или върху номер от указателя.
- Плъзнете даден номер от указателя и го пуснете в панела "Моите повиквания".
- Използвайте съответната клавишна комбинация.
- При отворена и активна конзола на вашия десктоп въведете от клавиатурата телефонния номер, на който искате да позвъните, след което натиснете **Enter**. Можете да видите набрания номер в лентата на състоянието, разположена в долния край на конзолата.

Ако се покаже изскачащият прозорец "Въведете номер", въведете телефонния номер, на който искате да позвъните, а след това щракнете върху **ОК**.

Въведете номера по абсолютно същия начин, както при извършване на повикване от вашия Cisco IP телефон.

Повикванията от приложението Assistant Console, използват първата физическа линия на телефона на асистента.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Отговаряне на повикване

За отговаряне на дадено избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Отгов.**
- Щракнете двукратно върху дадено звънящо повикване в панела "Моите повиквания".
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Отгов.** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Отговаряне** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Ако входящото повикване, на което искате да отговорите, не е избрано (маркирано), щракнете върху входящото повикване, за да го изберете, след което извършете едно от горните действия.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25
- Как да отговорите на повикване с помощта на IPMA от телефона, страница 42

Приключване на разговор

За приключване на разговор изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Приключване**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Приключване** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Приключване** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Задържане на повикване

За задържане на дадено избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **ЗадРаз**.
- Щракнете двукратно върху повикването с установена връзка.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **ЗадРаз** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Задържане** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Възобновяване на задържано повикване

За възобновяване на дадено избрано задържано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Възобн**.
- Щракнете двукратно върху задържаното повикване.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Възобн** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Възобновяване** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Прехвърляне на повикване

Има три начина за прехвърляне на повиквания:

- Прехвърляне – Незабавно пренасочва повикването, без да можете да говорите с получателя на прехвърлянето (лицето, на което прехвърляте повикването).
- Съгласувано прехвърляне – Пренасочва повикването, като преди това можете да говорите с получателя на прехвърлянето.
- Директно свързване – Свързва директно две повиквания (активни повиквания и задържани повиквания).



Забележка

За прехвърляне на дадено повикване е необходимо първо да му отговорите. След като прехвърлите дадено повикване, не можете да го възстановите (освен ако повикването не ви бъде прехвърлено обратно).

Прехвърляне

За извършване на прехвърляне на дадено избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **ПрехРаз**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **ПрехРаз** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Прехвърляне** от лентата с менюта.
- Плъзнете повикването в съответния списък в панела "Номера за бързо набиране".
- Плъзнете повикването в съответния списък в панела "Указател".
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

При всеки от тези начини, освен при плъзгането в списък в панела "Номера за бързо набиране" или "Указател", се показва изскачащият прозорец "Въведете номер". Въведете телефонния номер на получателя на прехвърлянето и щракнете върху **ОК**.

Съгласувано прехвърляне

За извършване на съгласувано прехвърляне на дадено избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Съгласувано прехвърляне**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Съгласувано прехвърляне** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Съгласувано прехвърляне** от лентата с менюта.
- В панела "Номера за бързо набиране" или "Указател" щракнете с десния бутон на мишката върху съответния списък, на който искате да прехвърлите повикването, след което изберете **Съгласувано прехвърляне** от изскачащото меню.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Ако се покаже изскачащият прозорец "Въведете номер", въведете телефонния номер на получателя на прехвърлянето, а след това щракнете върху **ОК**.

След като говорите с получателя, щракнете отново върху бутона **Съгласувано прехвърляне**, за да завършите прехвърлянето.



Забележка

Не можете да завършите дадено съгласувано прехвърляне, докато телефонът звъни, нито чрез метода на плъзгане и пускане. Завършването на дадено съгласувано прехвърляне е възможно само след разговор с получателя.

Директно свързване

За извършване на директно свързване на две повиквания маркирайте двете повиквания и изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Директно свързване**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Директно свързване** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Директно свързване** от лентата с менюта.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Създаване на конферентен разговор

Има два начина за създаване на конферентен разговор:

- Конференция – Инициране на повикване за добавяне на участници в конференция.
- Присъединяване – Свързване на активни и задържани повиквания в един конферентен разговор.

За добавяне на участници в конференция към дадено активно избрано повикване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Конференция**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Конференция** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Конференция** от лентата с менюта.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху даден списък в панела "Номера за бързо набиране" или "Указател", след което изберете **Конференция** от изскачащото меню.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Ако се покаже изскачащият прозорец "Въведете номер", въведете телефонния номер на участника в конференцията, а след това щракнете върху **ОК**.

След като говорите с новия участник в конференцията, щракнете отново върху бутона **Конференция**, за да добавите лицето към разговора.

За създаване на конферентен разговор чрез присъединяване, маркирайте повикванията, които искате да добавите в конференция, след което изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **ПрисКон**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **ПрисКон** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Присъединяване** от лентата с менюта.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25

Отклоняване на повикване към друг номер

Използвайте бутона за незабавно отклоняване за прехвърляне на дадено избрано повикване към предварително зададен целеви номер. Можете да отклоните звънящо, установено или задържано повикване.

В режим на представителска линия целта по подразбиране е мениджърът, към когото първоначално е било адресирано повикването. В режим на споделена линия няма цел по подразбиране. Можете обаче да конфигурирате целта, като използвате който и да е валиден телефонен номер или вътрешен номер.

За подробности вижте следните раздели:

- Използване на незабавно отклоняване, страница 31
- Конфигуриране на целта за незабавно отклоняване, страница 32
- Глава 4, "За асистенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона"

Използване на незабавно отклоняване

За отклоняване на дадено избрано повикване към целта за незабавно отклоняване изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **НезОткл.**
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **НезОткл** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Незабавно отклоняване** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Съвети

- За разлика от прехвърлянето, където при всяко изпълнение трябва да задавате цел, незабавното отклоняване изпраща повиквания към един единствен, предварително зададен целеви номер.
- Можете да отклоните звънящо, установено или задържано повикване.
- Не можете да отклоните повикване, което сте извършили или приели по една от собствените телефонни линии (а не по представителска линия на мениджър).

Сродни теми

- Конфигуриране на целта за незабавно отклоняване, страница 32
- Глава 4, "За асистенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона"

Конфигуриране на целта за незабавно отклоняване

За цел на незабавно отклоняване може да зададете мениджъра, за когото първоначално е било предназначено повикването, или друг номер от указателя.

За да прегледате или промените целта, изберете **Редактиране > Незабавно отклоняване** от лентата с менюта. Ще се покаже изскачащият прозорец "Цел на незабавно отклоняване".

В режим на споделена линия въведете в текстовото поле телефонен номер или служебен вътрешен номер. Въведете номера точно така, както бихте го набрали от вашия служебен телефон.

В режим на представителска линия разполагате с избор на цели между "Мениджър" и "Номер от указателя". Ако изберете опцията "Номер от указателя", въведете телефонен номер или служебен вътрешен номер. Въведете номера точно така, както бихте го набрали от вашия служебен телефон.

За запазване на промените щракнете върху **Запамет**.

Съвети

- Можете да конфигурирате цел за незабавно отклоняване не само за себе си, но и за вашия мениджър. Целта за отклоняване на мениджъра е различна от вашата цел. За указания вж. "Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър" на страница 70.
- Можете да отклоните дадено повикване с помощта на вашия Cisco IP телефон. Отговорете на повикването, след което натиснете функционалния клавиш **НезОткл** от вашия Cisco IP телефон, за да прехвърлите повикването към вашата цел за незабавно отклоняване.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25
- Използване на незабавно отклоняване, страница 31
- Глава 4, "За асистенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона"
- Конфигуриране на функции за мениджъра, страница 67

Изпращане на повикване към система за гласови съобщения

Може да прехвърлите дадено звънящо повикване или повикване с установена връзка, което обработвате от името на съответния мениджър, към системата за гласови съобщения на този мениджър.

За изпращане на дадено избрано повикване към система за гласови съобщения изберете една от следните възможности:

- Щракнете върху бутона за управление на повиквания **Прехвърляне към гласова поща**.
- Щракнете с десния бутон на мишката върху повикването и изберете **Прехвърляне към гласова поща** от изскачащото меню.
- Изберете **Повикване > Прехвърляне към гласова поща** от лентата с менюта.
- Използвайте съответната клавишна комбинация.

Съвети

- Можете също така да изпълните тази задача от вашия Cisco IP телефон. Отговорете на повикването, след което натиснете функционалния бутон **КъмГлПо** от вашия Cisco IP телефон, за да прехвърлите повикването за мениджъра към неговата система за гласови съобщения.
- Тази функция е неприложима за повиквания, които сте извършили или приели по една от собствените телефонни линии. Тя може да се използва само за повиквания по представителската линия на вашия мениджър.

Сродни теми

- Първо стъпки с Assistant Console, страница 6
- Използване на клавишни комбинации, страница 22
- Използване на Assistant Console за обработка на повиквания, страница 25
- Глава 4, "За асистенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона"



За асистиенти – Как се използва Cisco IPMA на телефона

Някои функции на програмата Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) са достъпни непосредствено от вашия Cisco IP телефон. С изключение на разграничителното звънене, тези функции са достъпни и в приложението Assistant Console.

С помощта на Cisco IPMA асистентът може да използва бутоните на самия телефон, както и функционалните бутони, за извършване на повечето задачи, които асистентът може да извършва в приложението IPMA Assistant Console. Използването на телефона за IPMA функции се нарича "Cisco IPMA on the Assistant Phone" (Cisco IPMA от телефона на асистента).

"Cisco IPMA on the Assistant Phone" може да се използва едновременно с приложението Cisco IPMA Assistant Console.

"Cisco IPMA on the Assistant Phone" се поддържа на следните модели телефони:

- Cisco IP Phone 7971G
- Cisco IP Phone 7970G
- Cisco IP Phone 7961G
- Cisco IP Phone 7960G
- Cisco IP Phone 7941G
- Cisco IP Phone 7940G



Забележка

Cisco препоръчва "Cisco IPMA on the Assistant Phone" да се използва, когато даден асистент обслужва не повече от пет мениджъра.



Забележка

Предпочитаните асистиенти могат да бъдат зададени или от съответния мениджър (с помощта на уеб URL адреса), или от асистента (с помощта на конзолата), но не и от самия телефон.

Този раздел съдържа следните теми:

- Режим на представителска линия и споделена линия, страница 36 – описание на двата режима на работа на Cisco IPMA Assistant.
- Влизане в Cisco IPMA от телефона на асистента, страница 37 – описание на процеса на влизане от телефона.
- Проверка на състоянието на вашите мениджъри, страница 38 – информация за състоянието на всеки един мениджър, обслужван от съответния асистент.
- Обработка на повиквания и извършване на други действия, страница 41 – описание на отговарянето, прехвърлянето и отклоняването на повиквания, както и други действия, които могат да бъдат извършвани от асистента.
- Как да отговорите на повикване с помощта на IPMA от телефона, страница 42 – описание на трите възможни метода, чрез които асистентът може да отговаря на повиквания.
- Конфигуриране на настройките на даден мениджър, страница 43 – описание на различни настройки, които асистентът може да променя за обслужваните мениджъри.
- Конфигуриране на настройките на даден асистент на IPMA, страница 45 – конфигурация на опциите за асистента като цели за отклоняване и сортиране на състоянието на мениджърите.
- Персонализиране на функцията за разграничителен звънене, страница 48 – описание на процедурата за назначаване на типове на звънене за всяка една линия.

Режим на представителска линия и споделена линия

Приложението Cisco IPMA помага на асистентите да обработват по-ефективно повикванията за мениджърите. Cisco IPMA работи в два режима – режим на споделена линия и режим на представителска линия. Този режим се конфигурира от вашия системен администратор.

Режим на споделена линия

Когато като асистент използвате Cisco IPMA в режим на споделена линия, на вас се назначава същият телефонен номер от указателя като на вашия мениджър. Вие ще използвате този споделен номер за обработка на повикванията от името на вашия мениджър.

Режим на представителска линия

Когато като асистент използвате Cisco IPMA в режим на представителска линия, на вашия мениджър се назначава телефонен номер от указателя, а на вас се назначава друг номер, който да използвате като представител. Вие ще използвате този номер на представител за обработка на повикванията от името на вашия мениджър.

Идентифициране на режима

Преди да започнете работа, трябва да установите кой режим е избрал вашият системен администратор. Проверете екрана с настройки на мениджъра:

- В режим на споделена линия на този екран се показва само опцията "Не ме безпокойте".
- В режим на представителска линия на този екран се показват няколко опции.

Влизане в Cisco IPMA от телефона на асистента

За да влезете в Cisco IPMA от телефона на асистента, изпълнете тези стъпки:

Процедура

Стъпка 1 Натиснете бутона **Услуги** на телефона.

Стъпка 2 Изберете **Основна IPMA телефонна услуга**.

Стъпка 3 Въведете вашия ИД за потребител и ПИН, след което натиснете **Изпращ**.

Трябва да се покаже екранът за състоянието на мениджърите (вж. Фигура 3).

Фигура 3 Екран за състоянието на мениджърите



Забележка

Ако основната IPMA услуга прекъсне, екранът на телефона на асистента няма да се актуализира и да покаже това състояние. Въпреки това, асистентът ще получи съобщение, при опит да се използва някой функционален бутон, за това, че хостът не е открит. В такъв случай, асистентът трябва да избере ръчно **Вторична IPMA телефонна услуга** от менюто за IP услуги, след което да влезе отново.

Проверка на състоянието на вашите мениджъри

Фигура 3 дава пример на екрана за състоянието на мениджърите. Този екран съдържа списък с всички мениджъри, които се обслужват от даден асистент.

Този раздел съдържа описание на показваната на екрана информация, както и на функционалните бутони на екрана.

Показвана информация на екрана за състоянието на мениджърите

За всеки един мениджър, който се обслужва от даден асистент, се показва следната информация:

- Ред за състоянието на асистента на мениджъра – показва дали асистентът е онлайн, или офлайн.
- Брой мениджъри в списъка – можете лесно да определите броя на мениджърите в списъка.
- Име на мениджър – сортирани в следния ред:
 - Индикация за ново повикване
 - Промяна на състоянието на мениджъра от затворен телефон
 - Затворен телефон
- Икона за състоянието отляво на името на мениджъра – вж. Таблица 4 страница 39 за списък и описание на тези икони за състоянието.
- Представителска линия на мениджъра.

Икони за състоянието на разговора

Таблица 4 показва и описва различните икони за състоянието на разговора, които се показват отляво на името на мениджъра в екрана за състоянието на мениджърите.

Таблица 4 Икони за състоянието на разговора

Икона за състоянието на повикването на мениджъра	Функция
Заето 	Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, когато неговият телефон е зает.
Задържане 	Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, когато той задържи дадено повикване.

Таблица 4 Икони за състоянието на разговора (продължение)

Икона за състоянието на повикването на мениджъра	Функция
Свободен/затворен телефон 	Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, когато неговият телефон е затворен.
Отворен телефон 	Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, когато неговият телефон е вдигнат.
Звънене 	Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, чиито телефон звъни.
Неизвестно 	Тази икона се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, чието състояние не може да бъде определено от IPMA. Например, може да е възникнал отказ на СТИ, или съответният мениджър може да е мобилен и още да не е влезнал.
MWI (Индикатор за чакащо съобщение)	"MWI" се показва на екрана за състоянието на мениджърите до името на съответния мениджър, ако мениджърът има нова чакаща гласова поща.

Обработка на повиквания и извършване на други действия

Таблица 5 съдържа описание на функционалните бутони, които се показват на екрана за състоянието на мениджърите. С помощта на функционалните бутони можете да извършвате различни задачи по обработка на повиквания.

Таблица 5 Функционални бутони на Cisco IPMA на телефона на асистента

Функционален бутон	Функция
Избор	Избиране на маркирания мениджър от списъка с мениджъри и отвеждане в екрана с настройките на мениджъра (вж. Фигура 4 страница 43), където можете да конфигурирате настройките за съответния избран мениджър.
Отгов	Отговаряне на входящо повикване за съответния мениджър.
Изход	Излизане от екрана за състоянието на мениджърите и отвеждане на страницата с менюто за услуги.
НезОткл	Незабавно отклоняване на дадено звънящо, установено ли задържано повикване към съответния мениджър (по подразбиране) или към друг предварително зададен номер. За да зададете цел за отклоняване към даден номер от указателя, натиснете AsstSett , след което натиснете Задаване на цел за отклоняване , и въведете съответния номер.
Други	Показване на останалите налични функционални бутони за екрана за състоянието на мениджърите.
КъмГлПо	Изпращане на дадено звънящо, установено или задържано повикване към гласовата поща на съответния мениджър.
Интерком	Възможност за разговор с даден мениджър по линия за разговорна връзка (интерком). Ако вашият мениджър не е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, вашият и неговият високоговорител ще се включат едновременно. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона. Ако вашият мениджър е зает с друго повикване, когато инициирате повикването по интеркома, на телефона на мениджъра ще се включи звуков сигнал за повикването по интеркома, като на повикването трябва да се отговори ръчно. Същото важи и когато даден мениджър извърши повикване по интеркома до вас, а вие сте заети в този момент с друго повикване.

Таблица 5 Функционални бутони на Cisco IPMA на телефона на асистента (продължение)

Функционален бутон	Функция
Офлайн	Отивате офлайн. Ако за този мениджър има и друг конфигуриран асистент, който е онлайн, той ще стане активният асистент за този мениджър. Ако няма налични други асистенти, повикванията към мениджъра няма да бъдат филтрирани или отклонявани, като всички те ще звънят на телефона на мениджъра.  Забележка Когато основният асистент отиде офлайн или излезе, телефонът на мениджъра и състоянията на повикванията ще се показват на телефона на следващия наличен асистент, който ще стане основен.
AsstSett	Отвеждане към екрана с настройки за асистента, където можете да конфигурирате различни настройки. Вж. Таблица 7 страница 46 за полетата, които могат да се конфигурират.

Как да отговорите на повикване с помощта на IPMA от телефона

Можете да отговорите на повикване към даден мениджър, което ще се покаже на страницата за състоянието на мениджърите, по един от следните три начина:

- Натиснете функционалния бутон **Отгов** от страницата за състоянието на мениджърите.
- Изберете бутона за линия на съответното звънящо повикване или бутона за високоговорителя.
- Излезте от екрана на IPMA и изберете бутона за отговор от екрана за обработка на повикването, който екран се показва, след като излезете от екрана на IPMA. В екрана за обработка на повикването ще се показва номерът на входящото повикване, като също така в него се съдържат функционалните бутони **Отгов**, **НезОткл** и **КъмГлПо**.

 Забележка	След като отговорите на повикването, като използвате някой от горните три начина, екранът на IPMA ще бъде последван от екрана за обработка на повикването (ако той още не се показва). Когато това стане, използвайте функционалните бутони от екрана за обработка на повикването (както обикновено). IPMA не контролира тези функции.
--	---

Конфигуриране на настройките на даден мениджър

Фигура 4 показва екрана с настройки за съответния мениджър, който екран се показва при избор на мениджър от списъка в екрана за състоянието на мениджърите (вж. Фигура 3).

В Таблица 6 е описано как да зададете полетата в този екран.

Фигура 4 Екран с настройки на мениджър



Таблица 6 Полета с настройки на мениджър на Cisco IPMA

Функционален бутон	Функция
Филтър	Превключване между Вкл и Изкл. Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор. Ако това поле е зададено на "Вкл", важат филтрите, конфигурирани в полето за режим на филтриране. Забележка За да конфигурирате филтри за даден мениджър, използвайте приложението Assistant Console. За повече информация вж. "Създаване на списъци с филтри за мениджър" на страница 71.
Режим на филтриране	Превключване между Изключване и Включване. Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор. - Изключващ режим – повикванията, чиито номера съвпадат с номерата в списъка с филтри, се изпращат към асистента, а останалите повиквания се изпращат към мениджъра. - Включващ режим – повикванията, чиито номера съвпадат с номерата в списъка с филтри, се изпращат към мениджъра, а останалите повиквания се изпращат към асистента. Позволените групови знаци са X за една цифра и * за набор от цифри (само в началото или края на номера).
Не ме безпокойте	Изключване на звънеца на телефона на мениджъра. Това може да се извърши индивидуално за всеки мениджър.
Отклоняване на повиквания	Превключване между Вкл и Изкл . Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор . Ако това поле е зададено на Вкл , IPMA ще изпрати всяко звънящо, установено или задържано повикване към мениджъра или към друг предварително зададен номер (указан от вас номер с избиране на полето Задаване на цел за отклоняване).
Задаване на цел за отклоняване	Номерът, към който се отклоняват повикванията, ако полето Отклоняване на повиквания е зададено на Вкл. По подразбиране: Повикванията се отклоняват към съответния телефон на мениджъра, освен ако е конфигуриран друг номер от указателя.

Конфигуриране на настройките на даден асистент на IPMA

Фигура 5 показва екрана с настройки за съответния асистент на IPMA, който екран се показва при натискане на функционалния клавиш **AsstSett** от екрана за състоянието на мениджърите (вж. Фигура 3). От екрана с настройки за асистента можете да конфигурирате например целите за отклоняване, както и сортирането в екрана за състоянието на мениджърите.

В Таблица 7 е описано как да зададете полетата в този екран.

В Таблица 8 е описано как да използвате функционалните бутони в този екран.

Фигура 5 Настройки на асистент на Cisco IPMA



Таблица 7 Полета с настройки на асистент на Cisco IPMA

Поле	Функция
CallPLaneOverWrite (Разрешено/забранено)	Превключване между Разрешено и Забранено. Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор. С разрешаването на тази настройка ще се изпращат актуализации в реално време, докато разговаряте. Преди да отклоните дадено повикване към мениджър, се препоръчва първо да проверите дали състоянието на този мениджър е заето или неговият телефон е затворен. Когато тази настройка е разрешена, всяка промяна в състоянието на мениджъра ще се показва, докато разговаряте.
SmartSorting (Разрешено/забранено)	Превключване между Разрешено и Забранено. Можете да промените настройката в това поле, като маркирате полето и натиснете Избор. Когато тази настройка е разрешена, екранът за състоянието на мениджърите ще се сортира на базата на новите повиквания. Вж. "Показвана информация на екрана за състоянието на мениджърите" на страница 39 за йерархията на сортиране на списъка с мениджъри. Ако тази настройка не е разрешена, екранът за състоянието на мениджърите ще бъде статичен.
SetDivertTarget	Когато полето за отклоняване на всички повиквания е зададено на Вкл за даден мениджър (вж. Фигура 4 страница 43), всички входящи повиквания към този мениджър ще бъдат отклонявани към съответната цел за отклоняване, която е или текущо избраният мениджър (по подразбиране), или друг номер от указателя. За да се отклоняват повикванията към номер от указателя, въведете номера в полето "SetDivertTarget". За да промените даден номер от указателя, редактирайте полето "SetDivertTarget".

Таблица 8 Функционални бутони за настройки на асистент на Cisco IPMA

Поле	Функция
Избор	При натискане на този бутон се променят настройките за двете полета на екрана – "CallPLaneOverWrite" и "SmartSorting". Ако маркирате полето "Задаване на целта за отклоняване" и натиснете Избор , ще бъдете отведени на екрана за конфигуриране на номера на целта за отклоняване.
StpUpdt/StrUpdt	По подразбиране екранът за състоянието на мениджърите се обновява, когато възникне промяна в състоянието има ново повикване за даден мениджър. Бутонът StpUpdt предотвратява автоматичното обновяване на екрана. Пример на ситуация, в която бихте искали да използвате този бутон, е ако обслужвате 33 мениджъра и искате да промените настройката за 20-ия поред мениджър. За да промените настройката за този мениджър, ще трябва да превъртите надолу в списъка с мениджъри в екрана за състоянието на мениджърите, да маркирате 20-то име, след което да натиснете Избор. Въпреки това, ако екранът се актуализира по време на този процес, ще загубите маркираното в списъка място, както и ще пропуснете всички важни актуализации на състоянието. Ето защо, за да се избегне обновяването на екрана в такива ситуации, натиснете бутона StpUpdt.  Забележка За да разрешите отново автоматичните актуализации, натиснете бутона StrUpdt.
Изход	Излизане от екрана с настройки на асистент на IPMA и връщане в екрана за състоянието на мениджърите.
Излизане	Излизане от услугата на IPMA. След като излезете от услугата, ще трябва да влезете повторно.

Персонализиране на функцията за разграничително звънене

Функцията за разграничително звънене позволява да задавате уникален тип звуков сигнал за всяка една от телефонните линии. Можете да зададете уникален тип на звънене на представителската линия на вашия мениджър, за да различавате бързо и лесно входящите повиквания към вас от входящите повиквания към вашия мениджър.

За персонализиране на функцията за разграничително звънене директно от вашия телефон използвайте следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 Натиснете бутона **Настройки** от вашия Cisco IP телефон.

Стъпка 2 С помощта на бутона **Навигация** изберете **Тип на звънене** от менюто "Настройки" (или натиснете **2** от клавиатурата на телефона).

На екрана на телефона ще се покажат всички линии на телефона заедно с типовете звънене, избрани за всяка линия. Първоначално всички тези линии използват типа на звънене по подразбиране.

Стъпка 3 За да промените типа на звънене за дадена линия, изберете линията с помощта на бутона **Навигация**, а след това натиснете функционалния бутон **Избор**.



Забележка За да разберете коя представителска линия на телефона е назначена за даден мениджър, погледнете в панела "Моите повиквания" на приложението Assistant Console. Това е областта, където са показани представителските линии на мениджърите и имената на съответните мениджъри. (Представителската линия на даден мениджър е линията, по която приемате входящи повиквания за този мениджър.)

Стъпка 4 Използвайте бутона **Навигация** за превъртане през списъка с налични типове на звънене за избраната линия. За да чуете как звучи даден тип на звънене, изберете типа на звънене, а след това натиснете функционалния бутон **Музика**.

Стъпка 5 За да зададете нов тип на звънене, натиснете функционалните бутони **Избор** и **Ок**.

Стъпка 6 Повторете стъпки от 3 до 5, за да персонализирате типа на звънене на друга избрана линия.

Стъпка 7 За да излезете от менюто "Тип на звънене", натиснете функционалния бутон **Изход**.



За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на споделена линия

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) разширява функционалните възможности на вашия телефон и позволява на вас и на вашия асистент да обработвате повикванията по-ефективно. Вашият системен администратор е конфигурирал Cisco IPMA за работа в режим на споделена линия или в режим на представителска линия. В режим на споделена линия на вас и на вашия асистент се назначава един и същ телефонен номер от указателя. Вашият асистент използва споделения номер за обработка на повиквания от ваше име. В режим на представителска линия на вас се назначава номер от указателя, а на вашия асистент – друг номер, който се използва като представителски номер. Вашият асистент използва представителския номер за обработка на повиквания от ваше име. Преди да започнете работа, трябва да установите кой режим е избрал вашият системен администратор. Вж. Глава 1, "Въведение в Cisco IPMA".

На мениджърите, които са конфигурирани в режим на споделена линия, програмата Cisco IPMA предоставя следните функции:

- Разширени функции за обработка на повиквания от вашия Cisco IP телефон – Нови функционални бутони и прозорец за състоянието на LCD екрана на вашия телефон.
- Възможности за разговорна връзка (интерком) – Извършване на повиквания по интеркома до вашия асистент и приемане на повиквания от вашия асистент по същия начин.
- Уеб-базирано конфигуриране на функции – Персонализиране на целта за отклоняване на повиквания от прозореца "Конфигурация на мениджъра". Вашият асистент също може да конфигурира тази функция от ваше име от приложението Assistant Console.

За допълнителна информация вж. следните теми:

- Как да се определи кой режим на Cisco IPMA се използва от телефон на мениджър, страница 3
- Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 50
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 51
- Изключване на звънеца на телефона, страница 52
- За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 68

Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager

За използване на Cisco IPMA с функцията "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager направете следното:

Стъпка 1 Влезте в услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager.

Стъпка 2 От менюто с услуги изберете услуги на Cisco IPMA.

За повече информация за функцията "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager вж. *Ръководство за потребителя на Cisco IP телефон серия 7960 и 7940*.

Сродни теми

- Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 50
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 51
- Изключване на звънеца на телефона, страница 52

Отклоняване и прехвърляне на повиквания

За мениджъри

Можете да използвате функционалните бутони на Cisco IPMA от вашия телефон за отклоняване, прехвърляне и друга обработка на активни повиквания.

Този раздел разглежда следните теми:

- Незабавно отклоняване на входящо повикване към друг номер, страница 50
- Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения, страница 51

Незабавно отклоняване на входящо повикване към друг номер

За мениджъри

Натиснете функционалния бутон **НезОткл**, за да отклоните дадено звънящо, установено или задържано повикване към друг телефонен номер, зададен като цел на отклоняването. Вие или вашият асистент може да промените тази цел от прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Сродни теми

- Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager, страница 50
- Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 50
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 51
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 70

Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения

За мениджъри

Натиснете функционалния бутон **КъмГлПо**, за да изпратите незабавно дадено повикване от вашия телефон към вашата система за гласови съобщения. Към системата за гласови съобщения може да прехвърляте и задържано повикване.

Сродни теми

- Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager, страница 50
- Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 50
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 51
- Изключване на звънеца на телефона, страница 52

Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент

За мениджъри

Функцията за интерком е допълнителна и позволява да разговаряте с вашия асистент по линия за разговорна връзка. Тази функция се конфигурира от вашия системен администратор. Ако не разполагате с такава функция, но желаете да я имате, се обърнете към вашия системен администратор.

За извършване на повикване по интеркома от вашия Cisco IP телефон, натиснете бутона за бързо набиране за **интерком**, който съответства на вашия асистент.

Ако вашият асистент не е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, вашият и неговият високоговорител ще се включат едновременно. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона. Същото важи и когато вашият асистент извърши повикване по интеркома до вас.

Ако вашият асистент е зает с друго повикване, когато иницирирате повикване по интеркома, на телефона на асистента ще се включи звуков сигнал за повикването по интеркома и на повикването трябва да се отговори ръчно. Същото важи и когато вашият асистент извърши повикване по интеркома до вас, а вие сте заети в момента с друго повикване.

За приключване на дадено повикване по интеркома затворете телефона (или натиснете бутона на високоговорителя или слушалките).

Сродни теми

- Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager, страница 50
- Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 50
- Изключване на звънеца на телефона, страница 52

Изключване на звънеца на телефона

За мениджъри

За да изключите звънеца на вашия телефон, натиснете функционалния бутон **НеБезп**, който включва и изключва функцията "Не ме безпокойте". Когато тази функция е включена, звънецът на вашия Cisco IP телефон е изключен. Функцията "Не ме безпокойте" изключва звънеца за всички линии на телефона, включително линиите за разговорна връзка (интерком). Функцията "Не ме безпокойте" е представена от икона с камбана в прозореца за състоянието на Cisco IPMA на LCD екрана на вашия Cisco IP телефон. Когато камбаната е зачеркната, това означава, че функцията е включена и звънецът на вашия телефон е изключен. Вашият телефон няма да звъни, но телефонът на асистента ви ще звъни. Когато камбаната не е зачеркната, това означава, че функцията е изключена и звънецът е включен.

По подразбиране функцията "Не ме безпокойте" е изключена.

Сродни теми

- Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager, страница 50
- Отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 50
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 51



За мениджъри – Как да използвате вашия телефон с Cisco IPMA в режим на представителска линия

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) разширява функционалните възможности на вашия телефон и позволява на вас и на вашия асистент да обработвате повикванията по-ефективно. Вашият системен администратор е конфигурирал Cisco IPMA да работи за вас в режим на споделена линия или в режим на представителска линия. В режим на споделена линия на вас и на вашия асистент се назначава един и същи телефонен номер от указателя. Вашият асистент използва този споделен номер (линия) за обработка на повиквания от ваше име. В режим на представителска линия на вас се назначава номер от указателя, а на вашия асистент – друг номер, който се използва като представителски номер. Вашият асистент използва представителския номер (линия) за обработка на повиквания от ваше име. Преди да започнете работа, трябва да установите кой режим е избрал вашият системен администратор. Вж. Глава 1, "Въведение в Cisco IPMA".

На мениджърите, които са конфигурирани за режим на представителска линия, Cisco IPMA предоставя следните функции:

- Маршрутизиране на повиквания – Селективно пренасочване на входящи повиквания към вашия телефон или към телефона на вашия асистент на базата на вашия индивидуален списък с филтри.
- Разширени функции за обработка на повиквания и текущ контрол на вашия Cisco IP телефон – Нови функционални бутони и прозорец за състоянието на дисплея на вашия телефон. Осигуряване на достъп до меню на Cisco IPMA чрез бутона "Услуги" от вашия телефон.
- Възможности за разговорна връзка (интерком) – Извършване на повиквания по интеркома до вашия асистент и приемане на повиквания от вашия асистент по същия начин.
- Уеб-базирано конфигуриране на функции – Персонализиране на някои функции за мениджъра (например задаване на целта за отклоняване на повиквания) в прозореца "Конфигурация на мениджъра". Вашият асистент също може да конфигурира от ваше име тези функции от приложението Assistant Console.

За допълнителна информация вж. следните теми:

- Как да се определи кой режим на Cisco IPMA се използва от телефон на мениджър, страница 3
- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Изключване на звънеца на телефона, страница 66
- За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 68

Първи стъпки – за мениджъри

Следващите теми могат да ви помогнат при започване на работа с програмата Cisco IPMA:

- Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager, страница 54
- Общи сведения за избора на асистент, страница 55
- Използване на прозореца за състоянието, страница 56
- Използване на менюто на Cisco IPMA на вашия телефон, страница 59

Използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager

За използване на Cisco IPMA с функцията "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager направете следното:

Стъпка 1 Влезте в услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager.

Стъпка 2 От менюто с услуги изберете услуги на Cisco IPMA.

За повече информация за функцията "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager вж. *Ръководство за потребителя на Cisco IP телефон серия 7960 и 7940.*

Общи сведения за избора на асистент

Влизането като мениджър в Cisco IPMA се извършва автоматично, освен ако не сте конфигуриран за използване на услугата "Мобилност на вътрешни номера" на Cisco CallManager.

За да обработва ваши повиквания, асистентът ви трябва да влезе в приложението Cisco IPMA Assistant Console и да остане включен в системата. Ако вашият действащ асистент излезе от приложението или се изключи, програмата Cisco IPMA ще се опита да ви назначи друг асистент.

Идентифициране на вашия действащ асистент

Вашият *действащ* асистент е лицето, което в момента обработва повиквания от ваше име.

Ако имате няколко асистента, може да поискате да разберете, кой от тях е действащият в момента. За тази цел натиснете бутона **Услуги** от вашия телефон и изберете услугата Cisco IPMA. Елемент 3 идентифицира вашия действащ асистент.

Назначаване на вашия асистент по подразбиране

Винаги, когато това е възможно, Cisco IPMA назначава вашия асистент *по подразбиране*, който да служи като ваш действащ асистент. Ако вашият асистент по подразбиране не е свободен (изключил се е от системата или е излязъл от приложението), Cisco IPMA ще назначи друг асистент, докато вашият асистент по подразбиране отново влезе в приложението или се включи в системата.

Вие (или вашият асистент) може да изберете вашия асистент по подразбиране от прозореца "Конфигурация на мениджъра". За подробности вж. "Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър" на страница 69.

Смяна на асистенти

Ако имате няколко асистента и два или повече от тях са влезнали и са включени в системата, може да отмените автоматичния избор, като изберете ръчно вашия действащ асистент.

Изберете елемент **3** от менюто на Cisco IPMA от вашия телефон, за да прегледате списъка със свободни асистенти. Ако са достъпни няколко асистента, изберете друг асистент, който да служи като ваш действащ асистент. След завършване на операцията излезте от менюто.

Когато вашите асистенти не са свободни

Ако всички ваши асистенти са недостъпни, иконата на асистента (крайната лява икона) в прозореца за състоянието на Cisco IPMA на вашия телефон ще бъде зачеркната. Обслужването на повикванията ще се възобнови, веднага щом някой от вашите асистенти влезе.

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Изключване на звънеца на телефона, страница 66

Използване на прозореца за състоянието

За мениджъри

Прозорецът за състоянието на Cisco IPMA се показва върху LCD екрана на вашия Cisco IP телефон.

В прозореца за състоянието на програмата Cisco IPMA има две области:

- Област за контрол на асистента – Горната част на прозореца за състоянието показва идентификатора на обажданията, както и времето, изтекло от началото на съответното повикване, което се обработва от ваше име от даден асистент. За подробна информация вж. Таблица 9.
- Област за асистентите и функциите – По-голямата част от прозореца за състоянието показва икони, указващи наличието на действащ асистент и/или включеното/изключеното състояние на вашите функции. За подробна информация вж. Таблица 10.

Таблица 9 Съобщения за контрол на асистента в прозореца за състоянието на Cisco IPMA

Съобщение	Значение
"Контрол на асистента – ВКЛ"	Функцията за контрол на асистента е включена, но в момента към асистента няма установени повиквания или пренасочвани входящи повиквания.
"Повикване от", последвано от идентификатор на обаждането	Дадено входящо повикване е пренасочено към вашия асистент и в момента звъни на телефона на асистента. На този етап можете да прихванете повикването.
Идентификатор на обаждането и таймер	Асистентът е отговорил на входящото повикване. Таймерът се включва щом асистентът отговори на повикването (или извърши друга операция с него).
"Контрол на асистента – ИЗКЛ"	Функцията за контрол на асистента е изключена. За да я включите, натиснете функционалния бутон НаблВкл .
"Изключено филтриране"	Функцията за филтриране на повиквания не е достъпна в момента.

Таблица 10 Икони за асистента и функциите в прозореца за състоянието на Cisco IPMA

Функция	Описание
Асистентът е свободен 	Иконата на асистента наподобява изображение на човек и е разположена отляво в прозореца за състоянието. Тази икона показва, че даден действащ асистент е готов да приема вашите повиквания.
Асистентът е недостъпен 	Иконата за недостъпен асистент наподобява зачеркнато изображение на човек. Тя показва, че всички ваши асистенти са недостъпни. За идентифициране на вашия действащ асистент натиснете бутона Услуги от вашия Cisco IP телефон, а след това изберете услугата Cisco IPMA.
Включено филтриране на повиквания 	Кръгче с решетка показва, че филтрирането е <i>включено</i>.
Изключено филтриране на повиквания 	Празно кръгче показва, че филтрирането е <i>изключено</i>. За включване или изключване на филтрирането изберете Филтър от менюто на Cisco IPMA. Можете да конфигурирате филтрирането на повикванията от уеб страницата "Конфигурация на мениджъра".
Включена функция "Не ме безпокойте" 	Зачеркната камбана показва, че функцията е <i>включена</i> (звънецът е изключен).
Изключена функция "Не ме безпокойте" 	Камбана показва, че функцията е <i>изключена</i> (звънецът е включен). За включване/изключване на функцията "Не ме безпокойте" и съответно изключване/включване на звънеца на вашия телефон натиснете функционалния бутон НеБезп.

Таблица 10 Икони за асистента и функциите в прозореца за състоянието на Cisco IPMA (продължение)

Функция	Описание
Включено отклоняване на всички повиквания	Стрелка до преграда, показва, че функцията е <i>включена</i> (извършва се пренасочване на повикванията от вашия телефон).
	
Изключено отклоняване на всички повиквания	Правя стрелка показва, че функцията е <i>изключена</i> (повикванията се насочват към вашия телефон).
	За включване/изключване на функцията "Отклоняване на всички" натиснете функционалния бутон ОтклВс . Първоначалната цел по подразбиране за тази функция е вашият избран асистент. Можете да смените целта от уеб страницата "Конфигурация на мениджъра".

Съвети

- Когато използвате телефона за извършване или приемане на повиквания, прозорецът за състоянието няма да се показва.
- За включване или изключване на функцията за контрол на асистента натиснете функционалния бутон **НаблВкл**.

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Изключване на звънеца на телефона, страница 66

Използване на менюто на Cisco IPMA на вашия телефон

За мениджъри

За отваряне на менюто на Cisco IPMA на вашия телефон натиснете бутона **Услуги** и изберете услугата Cisco IPMA. В Таблица 11 са описани елементите на менюто на Cisco IPMA, както и асоциираните с тях задачи.

Таблица 11 Елементи на менюто на Cisco IPMA и асоциираните с тях задачи

Елемент на менюто на Cisco IPMA		Функция
1	Филтър	Включва и изключва филтрирането на повикванията
2	Режим на филтриране	Превключва между режим на включване и режим на изключване на филтъра.
3	Асистент	Показва вашия действащ асистент, както и други свободни асистенти.

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Изключване на звънеца на телефона, страница 66

Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания

За мениджъри

Може да използвате функционалните бутони на Cisco IPMA на вашия телефон за прихващане, отклоняване, прехвърляне и друга обработка на дадено активно повикване.

Този раздел разглежда следните теми:

- Прихващане на повикване, което звъни на телефона на асистента, страница 60
- Незабавно отклоняване на входящо повикване към друг номер, страница 60
- Отклоняване на всички повиквания към друг номер, страница 61
- Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения, страница 62

Прихващане на повикване, което звъни на телефона на асистента

За мениджъри

За прихващане на дадено повикване, което звъни на телефона на вашия асистент, и пренасочване на повикването към собствения ви телефон натиснете функционалния бутон **Прихв** на вашия Cisco IP телефон.

За успешно прихващане на повикването трябва да натиснете функционалния бутон "Прихв" преди вашият асистент да отговори на повикването. Не може да прихващате повиквания с вече осъществена връзка.



Съвет

Когато дадено повикване за вас звъни на телефона на вашия асистент, можете да видите текста "Повикване от" и идентификатора на обаждането в областта за контрол на асистента в прозореца за състоянието на вашия телефон.

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Изключване на звънеца на телефона, страница 66

Незабавно отклоняване на входящо повикване към друг номер

За мениджъри

Натиснете функционалния бутон **НезОткл**, за да отклоните дадено звънящо, установено или задържано повикване от вашия телефон към друг телефон.

По подразбиране функцията за незабавно отклоняване (НезОткл) пренасочва повикванията към вашия избран асистент. Въпреки това, вие или вашият асистент можете да изберете за цел на отклоняването който да е телефонен номер.



Забележка

Ако няма свободен асистент и мениджърът натисне функционалния бутон **НезОткл**, повикването няма да бъде отклонено към асистент, а към гласовата пощенска кутия на мениджъра.

Съвети

- Ако за цел на незабавното отклоняване е зададен асистентът и контролът на асистента е включен, можете да проверите дали повикването е било отклонено към вашия асистент, като погледнете прозореца за състоянието на вашия LCD екран.
- Функцията за незабавно отклоняване и функцията "Отклоняване на всички" (ОтклВс) използват една и съща цел на отклоняване. Вие или вашият асистент може да промените тази цел от прозореца "Конфигурация на мениджъра".

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 70

Отклоняване на всички повиквания към друг номер

За мениджъри

За включване или изключване на функцията "Отклоняване на всички" (ОтклВс) натиснете функционалния бутон **ОтклВс**. Когато тази функция е включена, "ОтклВс" пренасочва входящите ви повиквания към друг телефон.

За разлика от функцията "НезОткл", която се избира за всяко отделно повикване, функцията "ОтклВс" позволява да пренасочите всички бъдещи входящи повиквания, докато не я изключите.

По подразбиране целта на "ОтклВс" е вашият избран асистент. Въпреки това, вие или вашият асистент можете да изберете за цел на отклоняването който да е телефонен номер. Така например, ако планирате да сте извън офиса, но искате да продължавате да приемате повикванията до вас, може да зададете като цел на "ОтклВс" номера на вашия мобилен телефон.

Съвети

- Икона в прозореца за състоянието на Cisco IPMA показва дали функцията "ОтклВс" е включена или изключена. Стрелка до преграда показва, че функцията е включена, а права стрелка показва, че функцията е изключена.
- Функцията "ОтклВс" важи за всички ваши линии, които могат да се управляват от асистента ви. Тя не може да пренасочва входящи повиквания, които приемате по персонална линия, до която асистентът ви няма достъп, или по линия за разговорна връзка (интерком).

- Функцията "ОтклВс" и функцията за незабавно отклоняване (НезОткл) използват една и съща цел на отклоняване. Вие или вашият асистент може да промените тази цел от прозореца "Конфигурация на мениджъра".
- Ако едновременно са включени функциите за филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания, Cisco IPMA най-напред прилага спрямо всяко едно входящо повикване функцията за *филтриране на повиквания*. Филтрирането на повиквания насочва повикването към вас или към вашия асистент (в зависимост от настройките за филтриране). След това, Cisco IPMA прилага "ОтклВс" спрямо онези повиквания, които са били насочени към вас при филтрирането. Функцията "ОтклВс" пренасочва тези повиквания към целта на "ОтклВс".
- Ако конфигурирате на телефона си препращане на всички повиквания, всички ваши входящи повиквания ще се препращат на зададения от вас номер за препращане на повикванията. Вашите повиквания няма да се филтрират към вашия асистент и няма да се пренасочват към вашата цел на отклоняване.

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 70

Прехвърляне на повикване към система за гласови съобщения

За мениджъри

Натиснете функционалния бутон **КъмГлПо**, за да изпратите незабавно дадено повикване от вашия телефон към вашата система за гласови съобщения. Към системата за гласови съобщения може да прехвърляте и задържано повикване.

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Изключване на звънеца на телефона, страница 66

Използване на филтриране на повиквания

За мениджъри

При филтрирането на повикванията вашите входящи повиквания изборително се пренасочват към вашия асистент на базата на идентификатора на обаждането и следните конфигурации и настройки:

- Режим на филтриране
- Списъци на филтри
- Включено/изключено филтриране

Таблица 12 съдържа подробна информация за всяка от тези настройки за филтриране.



Забележка

Първоначалните настройки по подразбиране са следните: включен е режим на включване при филтриране на повикванията и списъците на филтрите са празни. В резултат на това всички ваши входящи повиквания ще бъдат пренасочвани към вашия асистент. Вж. "Създаване на списъци с филтри за мениджър" на страница 71 за персонализиране на филтрирането.

За да може вашият асистент да обработва повикванията ви, филтрирането на повикванията трябва да бъде включено. Ако едновременно са включени функциите за филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания (ОтклВс), Cisco IPMA най-напред прилага за всяко едно входящо повикване функцията за *филтриране на повиквания*. Филтрирането на повиквания насочва повикването към вас или към вашия асистент (в зависимост от настройките за филтриране). След това, Cisco IPMA прилага "ОтклВс" спрямо онези повиквания, които са били насочени към вас при филтрирането. Функцията "ОтклВс" пренасочва тези повиквания към целта на "ОтклВс".

Например, можете да настроите филтрирането в режим на включване за приемане само на повиквания от членове на семейството ви. Всички други повиквания ще се обработват от вашия асистент. Ако планирате да сте извън офиса, може да зададете като цел на "ОтклВс" номера на вашия мобилен телефон и да включите функцията "Отклоняване на всички". Тогава повикванията от членове на семейството ви ще се приемат на вашия мобилен телефон. Вашият асистент ще продължава да приема всички други повиквания.



Забележка

Ако конфигурирате на телефона си препращане на всички повиквания, всички ваши входящи повиквания ще се препращат на зададения от вас номер за препращане на повикванията. Вашите повиквания няма да се филтрират към вашия асистент и няма да се пренасочват към вашата цел на отклоняване.

Таблица 12 Настройки за филтриране на повиквания

Настройка	Предназначение	Къде се намира	Забележки
Режим на филтриране	Използвайте настройката за режима на филтриране, за да превключвате между списъците на филтрите за <i>Включване</i> и <i>Изключване</i>. Филтриране в режим на включване – В този режим Cisco IPMA изпраща към <i>вас</i> входящите повиквания, чиито номера съвпадат с номерата от списъка на филтрите за включване, а останалите повиквания ще се пренасочват към вашия асистент. Филтриране в режим на изключване – В този режим Cisco IPMA пренасочва към <i>вашия асистент</i> входящите повиквания, чиито номера съвпадат с номерата от списъка на филтрите за изключване, а останалите повиквания ще се изпращат към вас.	Превключвайте между списъците на филтрите за включване и изключване от менюто на Cisco IPMA от LCD екрана на вашия телефон.	Първоначално по подразбиране е активно филтрирането в режим на включване. Асистентите могат да управляват от ваше име режима на филтриране от приложението Assistant Console.
Списъци на филтри	Списъците на филтри се състоят от един или повече телефонни номера (частични или цели). Когато получите ново повикване и филтрирането е включено, Cisco IPMA сравнява идентификатора на обаждането с номерата във вашия активен списък. В зависимост от това дали номерата съвпадат и кой списък с филтри е активен (списък за включване или списък за изключване), Cisco IPMA маршрутизира повикването към вас или към вашия асистент.	Създайте списъци на филтри от прозореца "Конфигурация на мениджъра". Изберете опцията "Филтър за включване" или "Филтър за изключване".	Вашият асистент може да настройва списъци на филтри за вас. По първоначално подразбиране списъците на филтрите са празни.
Включено/изключено филтриране	Настройката "Включено/изключено филтриране" превключва между включено и изключено състояние на функцията за филтриране на повиквания. Когато функцията е включена, всички ваши входящи повиквания се прихващат и пренасочват в съответствие с настройките за филтриране.	Превключвайте между включено и изключено филтриране от менюто на Cisco IPMA от LCD екрана на вашия телефон. Натиснете бутона Услуги и изберете услугата Cisco IPMA, след което изберете Филтър .	Първоначалната настройка по подразбиране за филтрирането е "включено".

Съвет

- Икона на кръгче в прозореца за състоянието на Cisco IPMA показва дали функцията за филтриране на повикванията е включена или изключена. Кръгче с решетка означава, че функцията е включена, а празно кръгче означава, че функцията е изключена.

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65
- Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 71

Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент

За мениджъри

Функцията за интерком е допълнителна и позволява да разговаряте с вашия асистент по линия за разговорна връзка. Тази функция се конфигурира от вашия системен администратор. Ако не разполагате с такава функция, но желаете да я имате, се обърнете към вашия системен администратор.

За извършване на повикване по интеркома от вашия Cisco IP телефон, натиснете бутона за бързо набиране за **интерком**, който съответства на вашия асистент.

Ако вашият асистент не е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, вашият и неговият високоговорител ще се включат едновременно. След това можете да разговаряте с помощта на слушалките, високоговорителя или слушалката на телефона. Същото важи и когато вашият асистент извърши повикване по интеркома до вас.

Ако вашият асистент е зает с друго повикване, когато инициирате повикване по интеркома, на телефона на асистента ще се включи звуков сигнал за повикването по интеркома и на повикването трябва да се отговори ръчно. Същото важи и когато вашият асистент извърши повикване по интеркома до вас, а вие сте заети в момента с друго повикване.

За приключване на дадено повикване по интеркома затворете телефона (или натиснете бутона на високоговорителя или слушалките).

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Изключване на звънеца на телефона, страница 66

Изключване на звънеца на телефона

За мениджъри

За да изключите звънеца на вашия телефон, натиснете функционалния бутон **НеБезп**, който включва и изключва функцията "Не ме безпокойте". Когато тази функция е включена, звънецът на вашия Cisco IP телефон е изключен. Функцията "Не ме безпокойте" изключва звънеца за всички линии на телефона, включително линиите за разговорна връзка (интерком). Функцията "Не ме безпокойте" е представена от икона на камбана в прозореца за състоянието на Cisco IPMA на LCD екрана на вашия Cisco IP телефон. Когато камбаната е зачеркната, това означава, че функцията е включена и звънецът на вашия телефон е изключен. Звънецът на телефона на вашия асистент остава включен. Когато камбаната не е зачеркната, това означава, че функцията е изключена и звънецът е включен.

По подразбиране функцията "Не ме безпокойте" е изключена.

Съвет

- Тази функция не влияе на филтрирането на повикванията.

Сродни теми

- Първи стъпки – за мениджъри, страница 54
- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Използване на функцията за разговорна връзка (интерком) за разговор с асистент, страница 65



Конфигуриране на функции за мениджъра

Както мениджърите, така и асистентите могат да променят предпочитания за мениджъра от прозореца "Конфигурация на мениджъра". Мениджърите имат достъп до този прозорец от уеб сайт, а асистентите – от приложението Assistant Console.

Вашият системен администратор е конфигурирал програмата Cisco IPMA да работи за вас в режим на споделена линия или в режим на представителска линия. Ако системният администратор е конфигурирал Cisco IPMA за работа в режим на представителска линия, ще можете да назначавате асистент по подразбиране, да конфигурирате цел за отклоняване на повиквания и да създавате списъци с филтри. Ако системният администратор е конфигурирал Cisco IPMA за работа в режим на споделена линия, ще можете само да конфигурирате цел за отклоняване на повиквания. В режим на споделена линия няма да имате възможност да назначавате асистент по подразбиране или да настройвате филтри за избирателно филтриране на повиквания към даден асистент.

Първоначалните настройки по подразбиране позволяват на мениджърите да използват Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) без предварително да конфигурират предпочитания.

За да научите повече, вж. следните теми:

- Описание на режима на споделена линия и режима на представителска линия, страница 1
- Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 67
- Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 69
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 70
- Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 71

Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"

Вж. една от следните теми:

- За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 68
- За асистенти – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 69

За мениджъри – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"

Мениджърите могат да влизат в страницата "Конфигурация на мениджъра" от уеб сайт. Може да получите URL адреса от вашия системен администратор.

Процедура

- Стъпка 1** На компютър с Microsoft Windows 2000 отворете брауъра Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
- Трябва да се използва версия на брауъра 5.5 или по-нова.
- Стъпка 2** Отворете URL адреса, предоставен от системния администратор. URL адресът трябва да има следния вид: `http://<ip-address>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- Стъпка 3** Ще бъдете запитани от изскачащ прозорец дали искате да инсталирате софтуера Cisco IP Manager Assistant.
- Стъпка 4** Щракнете върху **отметката**, за да потвърдите, че приемате следния текст: "Always trust content from Cisco Systems Inc." (Винаги се доверявай на съдържание от Cisco Systems Inc.) След това щракнете върху **Yes (Да)**.
- Ще се покаже страницата за влизане.
- Стъпка 5** Въведете вашето потребителско име и паролата (както ви ги е дал системният администратор), след което щракнете върху **Влизане**.
- Ще се покаже прозорецът "Конфигурация на мениджъра".
- Стъпка 6** Когато сте готови да излезете, затворете прозореца на брауъра. Ако е необходимо, повторете стъпка 3.
-

Сродни теми

- Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 69
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 70
- Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 71

За асистенти – Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра"

Асистентите могат да получат достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра" от приложението Assistant Console.

За достъп до прозореца за определен мениджър, щракнете с десния бутон на мишката където и да е в реда за този мениджър в панела "Моите мениджъри" на приложението Assistant Console. След това изберете **Конфигуриране** от изскачащото меню.

За достъп до прозореца, съдържащ информация за всички ваши мениджъри, изберете **Мениджър > Конфигурация** от лентата с менюта. Ако е необходимо, изберете мениджъра, за когото искате да конфигурирате функции, от падащия списък "Мениджър".

Сродни теми

- Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 69
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 70
- Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 71

Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър

Може да назначите един от конфигурираните асистенти за даден мениджър като асистент *по подразбиране*.

Винаги когато е възможно, Cisco IPMA назначава асистента по подразбиране за действащ асистент на мениджъра. Ако асистентът по подразбиране не е влезнал, Cisco IPMA ще назначи друг асистент (ако има наличен такъв), който да служи като действащ асистент. Щом асистентът по подразбиране влезне, Cisco IPMA ще превключи асистентите, така че асистентът по подразбиране да стане действащ и да обработва повикванията.

Процедура

-
- Стъпка 1** От прозореца "Конфигурация на мениджъра" щракнете върху раздела **Асистент по подразбиране** (ако е необходимо), за да се покаже прозорецът "Избор на асистент по подразбиране".
- Стъпка 2** Изберете подходящия асистент от падащото меню с асистенти.
- Стъпка 3** Запомнете извършените от вас промени.
-

Сродни теми

- Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 67
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 70
- Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 71

Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър

Мениджърите, използващи Cisco IPMA в режим на представителска линия, могат да използват функциите "Отклоняване на всички" (ОтклВс) и "Незабавно отклоняване" (НезОткл) за изпращане на повиквания до асистента или до друг телефонен номер (наричан още *цел*). Функцията "ОтклВс" и "НезОткл" използват една и съща цел на отклоняване.

Мениджърите, използващи Cisco IPMA в режим на споделена линия, могат да задават цел на отклоняването и да препращат повикванията при тяхното постъпване, с помощта на функционалния бутон **НезОткл**. Когато влезете, екранът за отклоняване ще се покаже автоматично.

По първоначално подразбиране целта на отклоняване е действащият асистент на мениджъра. За смяна на тази цел мениджърите и асистентите могат да използват указаната по-долу процедура.



Забележка

Ако няма свободен асистент и мениджърът натисне функционалния бутон **НезОткл**, повикването няма да бъде отклонено към асистент, а към гласовата пощенска кутия на мениджъра.

Процедура

- Стъпка 1** От прозореца "Конфигурация на мениджъра" щракнете върху раздела **Отклоняване**, за да се покаже прозорецът "Конфигурация на отклоняването".
- Стъпка 2** (Само за режим на представителска линия) Изберете **Номер от указателя** или **Асистент**.
- Стъпка 3** Ако сте избрали "Номер от указателя", въведете валиден телефонен номер. Въведете номера точно така, както бихте го набрали от вашия служебен телефон.
- Стъпка 4** Запомнете извършените от вас промени.

Сродни теми

- Прихващане, отклоняване и прехвърляне на повиквания, страница 59
- Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 67
- Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 69
- Създаване на списъци с филтри за мениджър, страница 71

Създаване на списъци с филтри за мениджър

Списъците с филтри позволяват на мениджърите и асистентите да настройват индивидуално функцията за филтриране на повиквания за мениджъра.

По подразбиране списъците с филтри са празни. За персонализиране на даден списък с филтри добавете номера към него. Изберете режим на филтриране за превключване между списъците на филтрите за *Включване* и *Изключване*.

- Режим на включване – Повикванията, чиито номера съвпадат с номерата в списъка с филтри за включване, се изпращат към *мениджъра*, а останалите повиквания се пренасочват към съответния активен асистент.
- Режим на изключване – Повикванията, чиито номера съвпадат с номерата в списъка с филтри за изключване, се пренасочват към *асистента*, а останалите повиквания се изпращат към мениджъра.

Cisco IPMA сравнява идентификатора на повикващия с телефонния номер или номера в активния списък с филтри.

Например, ако добавите телефонен номер 54321 към даден списък с филтри за включване за мениджъра, всяко входящо повикване до служебния телефон на мениджъра, извършено от номер 54321, ще се маршрутизира до мениджъра (а не до асистента) при филтриране в режим на включване.

Или пък, ако добавите номер 54xxx към даден списък с филтри за изключване за мениджъра, всяко входящо повикване от телефонна линия с петцифрен номер, започващ с 54, ще се маршрутизира до асистента (а не до мениджъра) при филтриране в режим на изключване.



Забележка

В даден момент може да бъде активен само един режим на филтриране (на включване или на изключване). Мениджърите могат да превключват режимите на филтриране от менюто на Cisco IPMA на своите телефони. Асистентите могат да превключват режимите на филтриране за даден мениджър от приложението Assistant Console.

В списъците с филтри могат да се използват следните групови знаци:

- *x* – Използвайте *x* за заместване на *една* цифра където и да е във филтъра. Например, "123x5" означава петцифрен номер, в който четвъртата цифра може да бъде всяка цифра от 0 до 9. Можете да използвате главна или малка буква *x*.
- *** – Използвайте *** за заместване на *няколко* цифри в началото или края на филтъра. Например, "5*" означава телефонен номер с всякаква дължина, който започва с цифрата 5.

Освен групови знаци, списъците с филтри могат да съдържат тирета (-), точки (.) и интервали.



Съвет

Списъците с филтри могат да бъдат празни. По първоначално подразбиране филтрирането на повикванията е включено и списъкът с филтри за включване е празен. Това означава, че всички входящи повиквания за мениджъра се пренасочват към асистента.

Мениджъри – Активирайте вашите списъци с филтри от вашия телефон. За да го направите, отворете менюто на Cisco IPMA на вашия телефон. За включване или изключване на функцията за филтриране натиснете **1**. За превключване между режимите на включване и изключване натиснете **2**.

За създаване на списъци с филтри мениджърите и асистентите могат да използват следната процедура:

Процедура

Стъпка 1 От прозореца "Конфигурация на мениджъра" щракнете върху раздела **Включване** или **Изключване**, за да се покаже съответният конфигурационен прозорец.

Стъпка 2 Въведете частичен или пълен телефонен номер в полето **Филтър**.

Ако се нуждаете от помощ, щракнете върху връзката **Още информация**, за да видите примерни филтри.

Стъпка 3 Можете да добавяте, замествате или изтривате филтри:

- За добавяне на нов филтър въведете филтър в полето "Филтър", след което щракнете върху **добави**.

Новият филтър ще се появи в списъка с филтри.

- За заместване на съществуващ филтър с нов изберете от списъка с филтри съществуващия филтър, който искате да заместите. Променете филтъра в полето "Филтър" и щракнете върху **замести**.

Промененият филтър ще се появи в списъка с филтри.

- За изтриване на даден филтър изберете филтъра от списъка с филтри, а след това щракнете върху **изтрий**.

Изтрият филтър ще бъде премахнат от списъка с филтри.

Стъпка 4 Запаметете извършените от вас промени.

Съвети

- Ако едновременно са включени функциите за филтриране на повиквания и отклоняване на всички повиквания (ОтклВс), Cisco IPMA най-напред прилага за всяко едно входящо повикване функцията за *филтриране на повиквания*. Филтрирането на повиквания насочва повикването към вас или към вашия асистент (в зависимост от настройките за филтриране). След това, Cisco IPMA прилага "ОтклВс" спрямо онези повиквания, които са били насочени към вас при филтрирането. Функцията "ОтклВс" пренасочва тези повиквания към целта на "ОтклВс".
- Икона на кръгче в прозореца за състоянието на Cisco IPMA показва дали функцията за филтриране на повикванията е включена или изключена. Кръгче с решетка означава, че функцията е включена, а празно кръгче означава, че функцията е изключена.

Сродни теми

- Използване на филтриране на повиквания, страница 63
- Достъп до прозореца "Конфигурация на мениджъра", страница 67
- Назначаване на асистент по подразбиране за мениджър, страница 69
- Конфигуриране на целта на отклоняване за мениджър, страница 70



Индекс

A-Z

Assistant Console

- бутони за управление на повиквания **9**
- влизване в **6**
- достъп без помагане на мениджъри **8**
- идентифициране на части от **8**
- излизане от **7**
- използване на интеркома от **21**
- клавишни комбинации за **22**
- меню за **9**
- обработка на повиквания от **25**
- определение на **5**
- персонализиране на външния вид **19**
- работа с мишка и клавиатура **21**
- стартиране **6**

Cisco IP телефон

- асистенти **35**
- представителска линия (мениджъри) **53**
- прозорец за състоянието върху (мениджъри) **56**
- споделена линия (мениджъри) **49**
- функционални бутони на (асистенти) **35**
- функционални бутони на (мениджъри) **50, 59**

Cisco IPMA, определение на **5**

A

асистент по подразбиране

- назначаване **69**

асистенти

- идентифициране (мениджъри) **55**
- избиране (мениджъри) **55**
- персонализиране на звънеца на телефона за **48**
- по подразбиране **69**
- телефонни линии за **12**

Б

бутон "КъмГлПо" **33**

бутон "НезОткл"

- използване **31**

бутон за възобновяване **27**

бутон за задържане **27**

бутон за изключване **8**

бутон за незабавно отклоняване

- конфигуриране **31**

бутон за незабавно отклоняване (асистенти)

- използване **31**

бутон за отговаряне **26**

бутон за прехвърляне **28**

бутон за прехвърляне към гласова поща **33**

бутон за приключване **27**

бутон за съгласувано прехвърляне **28**

бутони

идентифициране **9**

бутони за управление на повиквания **10, 39**

определение на **9**

В

влизане, асистенти **6**

възобновяване **27**

Г

гласова поща

изпращане на повикване към (асистенти) **33**

изпращане на повикване към (мениджъри)
51, 62

групови знаци

в списъци на филтри **71**

Д

документация

за Cisco IP телефона **viii**

организация на **vi**

З

задържане на повикване **27**

възобновяване на задържано повикване **27**

поставяне на повикване на задържане **27**

И

избор на асистент

общи сведения **55**

изключване на звънеца на телефона **52, 66**

изключено състояние

следене **18**

излизане, асистенти **7**

икони на телефона

за настройки на функции (мениджъри) **57**

Не ме безпокойте (мениджъри) **52, 66**

отклоняване на всички повиквания
(мениджъри) **61**

филтриране (мениджъри) **65**

интерком

използване от приложението
Assistant Console **21**

използване от телефона (мениджъри) **51, 65**

К

клавиатура, работа в конзолата с **21**

клавишни комбинации **22**

конзола

набиране от **25**

контрол на асистента

използване на функционалния бутон за
прихващане **60**

мениджъри **56**

конферентни повиквания, осъществяване **30**

Л

лента за състоянието

използване **18**

лента с менюта

в Assistant Console **9**

линии на мениджъра

в панела "Моите мениджъри" **14**

в панела "Моите повиквания" **12**

М

мениджъри

включено състояние на **14**

конфигуриране на функции за **67**

следене **14**

състояние на функциите за **14**

мишка

работа в Assistant Console с **21**

Н

набиране на номер **25**

настройки

административни **20**

номера за бързо набиране **17**

О

обработка на повиквания

от Assistant Console **25**

от телефона на асистента **35**

от телефона на мениджъра **50, 59**

с бутони за управление на повиквания **10, 39**

онлайн помощ, използване **vii**

осъществяване на повикване **25**

отговаряне на повикване **26**

отклоняване на всички повиквания

с филтриране на повикванията **72**

отклоняване на повикване

асистенти **31**

мениджъри **50, 60**

П

панел "Моите мениджъри" **14**

панел "Моите повиквания" **12**

панел "Указател" **18**

повиквания

как се показват **12**

представителска линия

използване на Cisco IPMA в режим на
представителска линия **2**

използване на телефон на мениджър **53**

прозорец за състоянието на телефон на
мениджър **3**

представителски линии на мениджъра **12**

препращане на всички повиквания **61**

прехвърляне на повикване **28**

приключване на разговор **27**

прихващане на повикване **60**

прозорец "Конфигурация на мениджъра"

използване **67**

прозорец за състоянието

мениджъри **56**

Р

разграничително звънене **48**

С

сляпо прехвърляне **28**

извършване на **28**

списъци с филтри за включване

създаване **71**

списъци с филтри за изключване

създаване **71**

споделена линия

използване на Cisco IPMA в режим на
споделена линия **1**

използване на телефон на мениджър **49**

прозорец за състоянието на телефон на
мениджър **3**

сървър

настройки **20**

свързване към **18**

състояние на свързване

промяна **8**

следене **18**

състояние на управлението на повиквания

следене **18**

Т

телефонен указател

използване **18**

тилтриране на повиквания

с отклоняване на всички повиквания **72**

Ф

филтриране

описание на **63**

списъци за **71**

филтриране на повиквания

описание на **63**

режими **71**

списъци за **71**

филтър за включване

определение на **63**

филтър за изключване

определение на **63**

функционален бутон "КъмГлПо"

мениджъри **51, 62**

функционален бутон "НеБезп" **52, 66**

функционален бутон "НезОткл"

мениджъри **50, 60**

цел на мениджъра **70**

функционален бутон "ОтклВс"

използване **61**

цел на мениджъра **70**

Функционален бутон за прихващане,
мениджъри **60**

функционални бутони

мениджъри **50, 59**

функция "Не ме безпокойте" **52, 66**

функция за показване на преден план **18**

Ц

цел на отклоняване, конфигуриране

асистенти **31**

мениджъри **70**