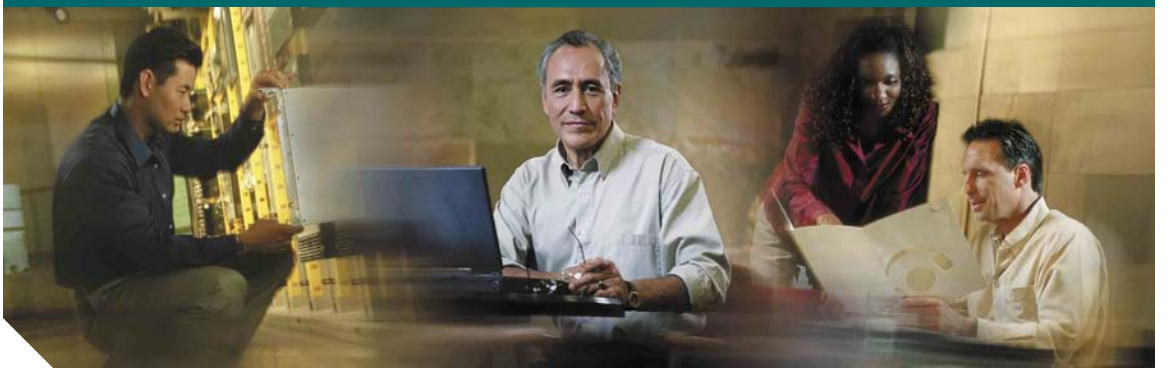
Εγχειρίδιο χρήσης τηλεφώνου



Εγχειρίδιο χρήσης του Cisco IP Manager Assistant

ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΤΑΙ Η ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΚΑΙ Η ΕΓΓΥΗΣΗ

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

Κωδικός προϊόντος κειμένου: OL-9675-01

ΤΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΑΛΛΑΓΕΣ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ. ΟΛΕΣ ΟΙ ΔΗΛΩΣΕΙΣ, ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΘΕΩΡΟΥΝΤΑΙ ΑΚΡΙΒΕΙΣ, ΟΜΩΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΟΝΤΑΙ ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΗ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΤΥΠΟΥ, ΡΗΤΗ Ή ΣΥΝΕΠΑΓΟΜΕΝΗ. ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΠΛΗΡΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥΣ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.

Η ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ Η ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΠΑΡΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΚΕΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΟΔΕΥΕΙ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΜΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ. ΕΑΝ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΣΕΤΕ ΤΗΝ ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ Ή ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΕ ΕΝΑΝ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟ ΤΗΣ CISCO ΓΙΑ ΝΑ ΣΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΣΕΙ ΕΝΑ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ.

Η υλοποίηση από τη Cisco της συμπίεσης κεφαλίδας TCP είναι μια προσαρμογή ενός προγράμματος που αναπτύχθηκε από το Πανεπιστήμιο της California, στο Berkeley (UCB), στα πλαίσια της έκδοσης δημόσιου τομέα του λειτουργικού συστήματος UNIX του UCB. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ΕΚΤΟΣ ΤΩΝ ΤΥΧΟΝ ΑΛΛΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ, ΟΛΑ ΤΑ ΑΡΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ "ΩΣ ΕΧΟΥΝ" ΜΕ ΟΛΑ ΤΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ ΤΟΥΣ. Η CISCO ΚΑΙ ΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩ ΕΠΟΝΟΜΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΑΠΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ, ΡΗΤΕΣ Ή ΣΥΝΕΠΑΓΟΜΕΝΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΟΧΙ ΟΜΩΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ, ΑΥΤΩΝ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ ΚΑΙ ΜΗ ΑΘΕΤΗΣΗΣ Ή ΑΥΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ, ΧΡΗΣΤΙΚΗΣ Ή ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ.

ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ Η CISCO Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΓΙΑ ΤΥΧΟΝ ΕΜΜΕΣΕΣ, ΕΙΔΙΚΕΣ, ΑΠΟΘΕΤΙΚΕΣ Ή ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΙΚΕΣ ΖΗΜΙΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΟΧΙ ΟΜΩΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ, ΤΩΝ ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΩΝ ΚΕΡΔΩΝ Ή ΤΗΣ ΑΠΩΛΕΙΑΣ Ή ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, Η ΟΠΟΙΑ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ Ή ΤΗΝ ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ, ΑΚΟΜΗ ΚΑΙ ΕΑΝ Η CISCO Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΕΧΟΥΝ ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΤΕΤΟΙΩΝ ΒΛΑΒΩΝ.

Τα αρχικά CCSP, CCVP, το λογότυπο Cisco Square Bridge, οι ονομασίες Follow Me Browsing και StackWise είναι εμπορικά σήματα της Cisco Systems, Inc. Οι φράσεις Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn και iQuick Study είναι σήματα υπηρεσιών της Cisco Systems, Inc. Και, οι ονομασίες Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, το λογότυπο Cisco Certified Internetwork Expert, οι ονομασίες Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, το λογότυπο Cisco Systems, οι ονομασίες Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, το λογότυπο iQ, οι ονομασίες iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, το λογότυπο Networkers, οι ονομασίες Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient και TransPath είναι σήματα κατατεθέντα της Cisco Systems, Inc. ή/και των θυγατρικών της στις Η.Π.Α. και σε ορισμένες άλλες χώρες.

Όλα τα άλλα σήματα κατατεθέντα που αναφέρονται στο παρόν έγγραφο ή την παρούσα τοποθεσία Web αποτελούν ιδιοκτησία των αντίστοιχων κατόχων τους. Η χρήση της λέξης "συνεργάτης" δεν υποδηλώνει σχέση συνεταιρισμού μεταξύ της Cisco και οποιασδήποτε άλλης εταιρείας. (0601R)

Εγχειρίδιο χρήσης του Cisco IP Manager Assistant
Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc.
Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Περιεχόμενα

Πρόλογος **v**
Επισκόπηση **v**
Οργάνωση **vi**
Χρήση της ηλεκτρονικής Βοήθειας **vii**
Σχετική τεκμηρίωση **viii**
Παροχή τεκμηρίωσης **viii**
Cisco.com **viii**
DVD με τεκμηρίωση για το προϊόν **ix**
Παραγγελία τεκμηρίωσης **ix**
Σχόλια σχετικά με την τεκμηρίωση **ix**
Επισκόπηση θεμάτων ασφαλείας σχετικά με τα προϊόντα της Cisco **x**
Αναφορά περιπτώσεων ευπαθειών ασφαλείας σε προϊόντα της Cisco **xi**
Παροχή τεχνικής βοήθειας **xi**
Ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης & τεκμηρίωσης της Cisco **xii**
Υποβολή αίτησης για υποστήριξη **xii**
Ορισμοί της σοβαρότητας αιτήσεων υποστήριξης **xiii**
Παροχή συμπληρωματικών εκδόσεων και πληροφοριών **xiii**
Συμβάσεις εγχειριδίου **xv**

Εισαγωγή στο Cisco IPMA **1**
Περιγραφή της λειτουργίας κοινόχρηστης γραμμής και της λειτουργίας γραμμής μεσολάβησης **1**
Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής **1**
Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης **2**
Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA σε ένα τηλέφωνο διευθυντή **3**
Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA στην εφαρμογή Assistant Console **4**

Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Cisco IPMA Assistant Console 5
Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console **6**
Έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή Assistant Console **6**
Τερματισμός σύνδεσης με την εφαρμογή Assistant Console **7**
Εξερεύνηση της κονσόλας χωρίς την παροχή βοήθειας σε διευθυντές **8**
Εξοικείωση με την κονσόλα **9**
Χρήση της γραμμής μενού **9**
Χρήση των κουμπιών ελέγχου κλήσεων **10**
Χρήση του πίνακα "Οι κλήσεις μου" **13**
Χρήση του πίνακα "Οι διευθυντές μου" **14**
Χρήση της δυνατότητας μνημών **16**
Χρήση του καταλόγου **18**
Χρήση της γραμμής κατάστασης **18**
Προσαρμογή της διάταξης της κονσόλας **19**
Προβολή ρυθμίσεων διαχείρισης **20**
Ρύθμιση προτιμήσεων **20**
Χρήση της κονσόλας με το ποντίκι και το πληκτρολόγιό σας **21**
Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα **22**
Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου **22**
Χρήση της εφαρμογής Cisco IPMA από εσάς και το διευθυντή σας **24**

Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων 25
Πραγματοποίηση μιας κλήσης **25**
Απάντηση μιας κλήσης **26**
Τερματισμός μιας κλήσης **27**
Θέση μιας κλήσης σε κράτηση **27**
Κατάργηση κράτησης μιας κλήσης **27**
Μεταβίβαση μιας κλήσης **28**
Πραγματοποίηση μιας κλήσης συνδιάσκεψης **30**
Εκτροπή μιας κλήσης σε άλλον αριθμό **31**
Χρήση της άμεσης εκτροπής **31**
Διαμόρφωση του προορισμού άμεσης εκτροπής **32**
Αποστολή κλήσης σε μια υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων **33**

Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας 35
Λειτουργία γραμμής μεσολάβησης και λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής **36**
Λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής **36**
Λειτουργία γραμμής μεσολάβησης **37**
Προσδιορισμός του τρόπου λειτουργίας **37**
Έναρξη σύνδεσης στο Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού **37**
Έλεγχος της κατάστασης των διευθυντών σας **38**
Εμφανιζόμενες πληροφορίες στην οθόνη κατάστασης διευθυντή **39**
Εικονίδια κατάστασης κλήσης **39**
Διεκπεραίωση κλήσεων και εκτέλεση άλλων ενεργειών **41**
Απάντηση σε μια κλήση χρησιμοποιώντας το IPMA στο τηλέφωνο **42**
Διαμόρφωση των ρυθμίσεων διευθυντή **43**
Διαμόρφωση των ρυθμίσεων βοηθού IPMA **45**
Προσαρμογή της δυνατότητας διακριτού κωδωνισμού **48**

Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής 49
Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager **50**
Εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων **50**
Άμεση εκτροπή εισερχόμενης κλήσης σε άλλον αριθμό **50**
Μεταβίβαση μιας κλήσης στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων **51**
Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό **51**
Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας **52**

Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης 53
Εξοικείωση—για διευθυντές **54**
Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager **54**
Κατανόηση της επιλογής βοηθού **54**
Χρήση του παραθύρου κατάστασης **56**
Χρήση του μενού Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας **59**
Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων **59**
Αναχαίτιση κλήσης που κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού **60**
Άμεση εκτροπή εισερχόμενης κλήσης σε άλλον αριθμό **60**
Εκτροπή όλων των κλήσεων σε έναν άλλο αριθμό **61**
Μεταβίβαση μιας κλήσης στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων **62**
Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων **63**
Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό **65**
Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας **66**

Διαμόρφωση των δυνατοτήτων διευθυντή 67
Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή **68**
Για διευθυντές—Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή **68**
Για βοηθούς—Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή **69**
Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή **69**
Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή **70**
Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή **71**

Ευρετήριο 75

Πρόλογος

Σε αυτόν τον πρόλογο περιλαμβάνονται πληροφορίες σχετικά με τα άτομα στα οποία απευθύνεται το εγχειρίδιο, καθώς και με τις ισχύουσες συμβάσεις κειμένου.

Ο πρόλογος καλύπτει τα εξής θέματα:

- Επισκόπηση, σελίδα v
- Οργάνωση, σελίδα vi
- Χρήση της ηλεκτρονικής Βοήθειας, σελίδα vii
- Σχετική τεκμηρίωση, σελίδα viii
- Σχόλια σχετικά με την τεκμηρίωση, σελίδα ix
- Παροχή τεχνικής βοήθειας, σελίδα xi

Επισκόπηση

Η δυνατότητα Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) βελτιώνει τις λειτουργίες του τηλεφωνικού συστήματος και επιτρέπει στους διευθυντές και τους βοηθούς τους να συνεργάζονται πιο αποτελεσματικά. Το εγχειρίδιο χρήσης του Cisco IP Manager Assistant παρέχει οδηγίες και παραδείγματα που σας βοηθούν να χρησιμοποιείτε τη δυνατότητα Cisco IPMA.

Όλοι οι χρήστες του Cisco IPMA θα πρέπει να διαβάσουν αυτό το εγχειρίδιο. Στους χρήστες περιλαμβάνονται οι διευθυντές και οι βοηθοί.

Διευθυντές

Στο Cisco IPMA, *διευθυντής* είναι ένας χρήστης, του οποίου οι εισερχόμενες κλήσεις αναχαιτίζονται και επαναπροωθούνται σε έναν βοηθό. Κάθε διευθυντής υποστηρίζεται από έναν βοηθό τουλάχιστον.

Οι διευθυντές μπορούν να χρησιμοποιούν το Cisco IPMA απευθείας από τις τηλεφωνικές συσκευές Cisco IP. Επίσης, οι διευθυντές μπορούν να διαμορφώνουν τις δυνατότητές τους από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή" ή να ζητούν από τον ή τους βοηθούς τους να διαμορφώσουν αυτές τις δυνατότητες, σύμφωνα με τις προτιμήσεις τους.

Για λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Διαμόρφωση των δυνατοτήτων διευθυντή" στη σελίδα 67.

Βοηθοί

Στο Cisco IPMA, *βοηθός* είναι ένας χρήστης, ο οποίος διαχειρίζεται κλήσεις για λογαριασμό ενός διευθυντή.

Ανάλογα με την αρχική ρύθμιση και τη χρήση της δυνατότητας, το Cisco IPMA αναχαιτίζει αυτόματα ή μη αυτόματα τις εισερχόμενες κλήσεις που προορίζονταν αρχικά για έναν διευθυντή και τις προωθεί σε κάποιον άλλο προορισμό, ο οποίος μπορεί να είναι ο βοηθός του διευθυντή. Οι βοηθοί μπορούν να απαντούν, να μεταβιβάζουν, να εκτρέπουν ή να χειρίζονται με άλλους τρόπους τις κλήσεις που επαναπροωθούνται σε αυτούς από το Cisco IPMA.

Ένας βοηθός μπορεί να υποστηρίζει μέχρι 33 διευθυντές.

Οι βοηθοί μπορούν να έχουν πρόσβαση στις περισσότερες δυνατότητες του Cisco IPMA από τον υπολογιστή τους, χρησιμοποιώντας την εφαρμογή Assistant Console. Οι βοηθοί μπορούν να χρησιμοποιούν την εφαρμογή Assistant Console για:

- Να πραγματοποιούν, να απαντούν, να μεταβιβάζουν, να θέτουν σε κράτηση, να τερματίζουν και να εκτρέπουν κλήσεις ή να προσθέτουν συνομιλητές σε μια κλήση συνδιάσκεψης.
- Να παρακολουθούν τη δραστηριότητα των κλήσεων ενός διευθυντή και την κατάσταση των δυνατοτήτων του.
- Να ενεργοποιούν ή να απενεργοποιούν τις δυνατότητες ενός διευθυντή.
- Να διαμορφώνουν τις δυνατότητες ενός διευθυντή.

Οργάνωση

Στον Πίνακα 1 παρέχεται μια επισκόπηση της οργάνωσης αυτού του εγχειριδίου.

Πίνακας 1 Οργάνωση του εγχειριδίου χρήσης του Cisco IP Manager Assistant

Ενότητα	Περιγραφή
Κεφάλαιο 1, "Εισαγωγή στο Cisco IPMA"	Περιγράφει τη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής και τη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης της εφαρμογής Cisco IPMA, καθώς και τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να αναγνωρίσετε την κατάσταση λειτουργίας της εφαρμογής Cisco IPMA που χρησιμοποιείτε.
Κεφάλαιο 2, "Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Cisco IPMA Assistant Console"	Παρέχει στους βοηθούς μια εκτενή επισκόπηση της εφαρμογής Assistant Console.
Κεφάλαιο 3, "Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων"	Παρέχει στους βοηθούς οδηγίες βασισμένες σε συγκεκριμένες εργασίες της εφαρμογής Assistant Console για το χειρισμό και την παρακολούθηση κλήσεων και δυνατοτήτων για έναν έως πέντε διευθυντές.
Κεφάλαιο 4, "Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας"	Περιγράφει τον τρόπο χρήσης του διακριτού κωδωνισμού, των προγραμματιζόμενων πλήκτρων και της ενδοσυνεννόησης στο τηλέφωνο IP της Cisco του βοηθού.

Πίνακας 1 Οργάνωση του εγχειριδίου χρήσης του Cisco IP Manager Assistant (συνέχεια)

Ενότητα	Περιγραφή
Κεφάλαιο 5, "Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής"	Περιγράφει τον τρόπο χρήσης των δυνατοτήτων Cisco IPMA σε κατάσταση λειτουργίας κοινόχρηστης γραμμής.
Κεφάλαιο 6, "Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης"	Περιγράφει τον τρόπο χρήσης του μενού, των προγραμματιζόμενων πλήκτρων και του παραθύρου κατάστασης του Cisco IPMA στο τηλέφωνο IP της Cisco του διευθυντή για το χειρισμό των κλήσεων και την παρακολούθηση της δραστηριότητας κλήσεων ενός βοηθού στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης.
Κεφάλαιο 7, "Διαμόρφωση των δυνατοτήτων διευθυντή"	Περιγράφει τον τρόπο προσαρμογής των δυνατοτήτων του διευθυντή από διευθυντές και βοηθούς, χρησιμοποιώντας το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή".

Χρήση της ηλεκτρονικής Βοήθειας

Το σύστημα ηλεκτρονικής βοήθειας του Cisco IPMA παρέχει βοήθεια για συγκεκριμένες εργασίες, όπως και βοήθεια εξαρτώμενη από το περιβάλλον, από τα περισσότερα παράθυρα του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη του Cisco IPMA.

Για πρόσβαση στην ηλεκτρονική βοήθεια, κάντε κλικ στο κουμπί **?** ή κάντε κλικ στην επιλογή **Βοήθεια** της γραμμής μενού, η οποία βρίσκεται κατά μήκος του επάνω μέρους της κονσόλας.

Αφού ανοίξετε το παράθυρο της βοήθειας, μπορείτε να κάνετε κλικ στο κουμπί **Αναζήτηση** της γραμμής εργαλείων για να κάνετε αναζήτηση σε ολόκληρο το *εγχειρίδιο χρήσης του Cisco IP Manager Assistant* σύμφωνα με λέξεις-κλειδιά. Κάντε κλικ στο κουμπί **Προβολή PDF** για μια έτοιμη προς εκτύπωση έκδοση του εγγράφου.

Σημείωση Σημειώστε ότι η δυνατότητα αναζήτησης μπορεί να μην λειτουργεί σε ορισμένες εκδόσεις της ηλεκτρονικής βοήθειας.

Για να προβάλετε ένα αντίγραφο αυτού του εγγράφου σε μορφή PDF, πρέπει να έχετε εγκατεστημένη την εφαρμογή Adobe Acrobat (είτε ως ανεξάρτητη εφαρμογή είτε ως προσθήκη στο πρόγραμμα ανάγνωσης ιστοσελίδων).

Σχετική τεκμηρίωση

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στα ακόλουθα έγγραφα:

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers* (Συνοπτικές οδηγίες χρήσης για διευθυντές του Cisco IP Manager Assistant)—Εύχρηστο εγχειρίδιο με βασικές οδηγίες για διευθυντές του Cisco IPMA. Βλ. http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series* (Τα μοντέλα 7960 και 7940 του τηλεφώνου IP της Cisco με μια ματιά)—Φυλλάδιο με βασικές πληροφορίες για την εγκατάσταση και τις δυνατότητες, συνοδεύει κάθε τηλέφωνο.
- *Εγχειρίδιο χρήσης για τα μοντέλα 7960 και 7940 του τηλεφώνου IP της Cisco*— Εγχειρίδιο με αναλυτικές πληροφορίες για το χρήστη. Βλ. http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Συνοπτικές οδηγίες χρήσης για τα μοντέλα 7960 και 7940 του τηλεφώνου IP της Cisco*— Εύχρηστο εγχειρίδιο με βασικές οδηγίες. Βλ. http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP Phone 7914 Expansion Module Quick Start Guide* (Συνοπτικές οδηγίες εκκίνησης για τη μονάδα επέκτασης του μοντέλου 7914 του τηλεφώνου IP της Cisco)—Φυλλάδιο με βασικές πληροφορίες για την εγκατάσταση και τις δυνατότητες, συνοδεύει κάθε μονάδα επέκτασης του τηλεφώνου Cisco IP 7914.

Παροχή τεκμηρίωσης

Η τεκμηρίωση της Cisco, καθώς και συμπληρωματικά έντυπα, διατίθενται στην τοποθεσία Cisco.com. Η Cisco εφαρμόζει διάφορες μεθόδους για την παροχή τεχνικής βοήθειας και άλλων τεχνικών πόρων. Σε αυτές τις ενότητες δίνονται στοιχεία σχετικά με την παροχή τεχνικών πληροφοριών από τη Cisco Systems.

Cisco.com

Μπορείτε να έχετε πρόσβαση στην τελευταία τεκμηρίωση της Cisco σε αυτήν τη διεύθυνση:

http://www.cisco.com/techsupport

Επισκεφθείτε την τοποθεσία της Cisco στο Web, στη διεύθυνση:

http://www.cisco.com

Επισκεφθείτε τις διεθνείς τοποθεσίες της Cisco στο Web, στη διεύθυνση:

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

DVD με τεκμηρίωση για το προϊόν

Η τεκμηρίωση της Cisco, καθώς και συμπληρωματικά έντυπα, διατίθενται στο πακέτο τεκμηρίωσης της Cisco σε DVD, το οποίο ενδέχεται να συνοδεύει το προϊόν σας. Το DVD τεκμηρίωσης ενημερώνεται τακτικά και μπορεί να περιέχει εγκυρότερες πληροφορίες από αυτές της έντυπης τεκμηρίωσης.

Το DVD τεκμηρίωσης αποτελεί μια πλήρη βιβλιοθήκη τεχνικής τεκμηρίωσης, αποθηκευμένη σε φορητό μέσο. Από αυτό το DVD έχετε πρόσβαση σε διάφορες εκδόσεις των οδηγών εγκατάστασης, διαμόρφωσης και εντολών του υλικού εξοπλισμού και του λογισμικού για προϊόντα της Cisco, αλλά και σε τεχνική τεκμηρίωση σε μορφή HTML. Με το DVD, έχετε πρόσβαση στην ίδια τεκμηρίωση που παρέχεται από την τοποθεσία της Cisco στο Web, χωρίς να χρειάζεται να συνδεθείτε στο Internet. Για ορισμένα προϊόντα, υπάρχουν και εκδόσεις της τεκμηρίωσης σε μορφή .pdf.

Το DVD τεκμηρίωσης διατίθεται ως ανεξάρτητη μονάδα ή με συνδρομή. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες της Cisco.com (απευθείας πελάτες της Cisco) μπορούν να παραγγείλουν το DVD τεκμηρίωσης για τα προϊόντα της Cisco (αριθμός προϊόντος DOC-DOCDVD=) από την τοποθεσία MarketPlace, στη διεύθυνση:

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

Παραγγελία τεκμηρίωσης

Μετά την 30η Ιουνίου 2005, οι εγγεγραμμένοι χρήστες της Cisco.com μπορούν να παραγγείλουν τεκμηρίωση για τα προϊόντα της Cisco από το Product Documentation Store στην τοποθεσία MarketPlace, στη διεύθυνση:

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

Οι μη εγγεγραμμένοι χρήστες της Cisco.com μπορούν να παραγγείλουν τεχνική τεκμηρίωση μεταξύ 8:00 π.μ. και 5:00 μ.μ. (0800 έως 1700) ,Θερινή ώρα Ειρηνικού, καλώντας στο +1 866 463-3487 αν βρίσκονται στις Ηνωμένες Πολιτείες και στον Καναδά ή στο +11 408 519-5055 αν βρίσκονται σε άλλες χώρες. Η παραγγελία τεκμηρίωσης μπορεί να γίνει και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη διεύθυνση tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com ή μέσω φαξ, στον αριθμό +1 408 519-5001 (Ηνωμένες Πολιτείες και Καναδάς) ή στον αριθμό +11 408 519-5001 (άλλες χώρες).

Σχόλια σχετικά με την τεκμηρίωση

Μπορείτε να αξιολογήσετε τα τεχνικά έγγραφα της Cisco και να μας στείλετε τα σχόλιά σας συμπληρώνοντας την ηλεκτρονική φόρμα που θα βρείτε μαζί με τα έγγραφα στην τοποθεσία Cisco.com.

Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας σχετικά με την τεκμηρίωση της Cisco μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη διεύθυνση bug-doc@cisco.com.

Μπορείτε, επίσης, να στείλετε τα σχόλιά σας χρησιμοποιώντας την απαντητική κάρτα (εφόσον υπάρχει) που βρίσκεται στην εσωτερική πλευρά του εξώφυλλου του εγχειριδίου ή γράφοντας στην εξής διεύθυνση:

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

Εκτιμούμε τη συμβολή σας.

Επισκόπηση θεμάτων ασφαλείας σχετικά με τα προϊόντα της Cisco

Αυτό το προϊόν εμπεριέχει δυνατότητες κρυπτογράφησης και υπόκειται στη νομοθεσία των Ηνωμένων Πολιτειών και της εκάστοτε χώρας αναφορικά με την εισαγωγή, την εξαγωγή, τη μεταφορά και τη χρήση. Η παράδοση προϊόντων Cisco που χρησιμοποιούν κρυπτογράφηση δεν συνεπάγεται εξουσιοδότηση οποιουδήποτε τρίτου για την εισαγωγή, εξαγωγή, διανομή ή χρήση μεθόδων κρυπτογράφησης. Οι εισαγωγείς, οι εξαγωγείς, οι διανομείς και οι χρήστες φέρουν την ευθύνη συμμόρφωσης με τη νομοθεσία των Η.Π.Α. και της χώρας. Με τη χρήση αυτού του προϊόντος, συμφωνείτε ότι θα συμμορφωθείτε με την ισχύουσα νομοθεσία και κανονισμούς. Σε περίπτωση αδυναμίας συμμόρφωσης με τη νομοθεσία των Η.Π.Α. και τους εθνικούς κανονισμούς, πρέπει να επιστρέψετε άμεσα το προϊόν.

Για μια σύνοψη της νομοθεσίας των Η.Π.Α. που διέπει τα προϊόντα της Cisco στα οποία χρησιμοποιείται κρυπτογράφηση:

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

Αν χρειάζεστε επιπλέον βοήθεια, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη διεύθυνση:

export@cisco.com

Η Cisco παρέχει δωρεάν την ηλεκτρονική πύλη Security Vulnerability Policy, στη διεύθυνση:

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

Μέσα από αυτήν την τοποθεσία, μπορείτε να κάνετε τα εξής:

- Να αναφέρετε περιπτώσεις ευπαθειών ασφαλείας σε προϊόντα της Cisco.
- Να λάβετε βοήθεια για περιστατικά ασφαλείας που αφορούν σε προϊόντα της Cisco.
- Να εγγραφείτε για να λαμβάνετε πληροφορίες από τη Cisco σχετικά με την ασφάλεια.

Μια ενημερωμένη λίστα με ενημερωτικά έγγραφα και ανακοινώσεις σχετικά με τα προϊόντα της Cisco είναι διαθέσιμη στη διεύθυνση:

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

Αν προτιμάτε να έχετε πρόσβαση στις νέες εκδόσεις των ενημερωτικών εγγράφων και των ανακοινώσεων σε πραγματικό χρόνο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το σύστημα παροχής πληροφοριών RSS της ομάδας Product Security Incident Response Team (PSIRT), από τη διεύθυνση:

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

Αναφορά περιπτώσεων ευπαθειών ασφαλείας σε προϊόντα της Cisco

Η παροχή ασφαλών προϊόντων αποτελεί δέσμευση της Cisco. Πριν διαθέσουμε τα προϊόντα μας στην αγορά, τα δοκιμάζουμε εσωτερικά και προσπαθούμε να διορθώσουμε τυχόν ευπάθειες γρήγορα. Αν νομίζετε ότι έχετε εντοπίσει κάποια ευπάθεια σε ένα προϊόν της Cisco, επικοινωνήστε με την ομάδα PSIRT:

- Επείγοντα περιστατικά—security-alert@cisco.com

  Επείγον περιστατικό είναι είτε μια κατάσταση στην οποία κάποιο σύστημα δέχεται επίθεση είτε μια σοβαρή και επείγουσα ευπάθεια ασφαλείας που πρέπει να αναφερθεί. Όλες οι άλλες καταστάσεις θεωρούνται μη επείγουσες.
- Μη επείγοντα περιστατικά—psirt@cisco.com

Για επείγοντα περιστατικά, μπορείτε να επικοινωνείτε με την ομάδα PSIRT και τηλεφωνικά:

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

Συμβουλή Συνιστάται η χρήση του προγράμματος PGP (Pretty Good Privacy) ή κάποιου ανάλογου προϊόντος για την κρυπτογράφηση τυχόν ευαίσθητων πληροφοριών που στέλνετε στη Cisco. Η ομάδα PSIRT μπορεί να χρησιμοποιήσει κρυπτογραφημένες πληροφορίες που είναι συμβατές με τις εκδόσεις 2.*x* έως 8.*x* του PGP.

Μην χρησιμοποιείτε ποτέ κλειδιά κρυπτογράφησης που έχουν ανακληθεί ή έχουν λήξει. Το σωστό δημόσιο κλειδί που πρέπει να χρησιμοποιήσετε στην επικοινωνία σας με την ομάδα PSIRT, είναι αυτό στο οποίο σας κατευθύνει η σύνδεση που θα βρείτε στην ενότητα Contact Summary της σελίδας Security Vulnerability Policy, στη διεύθυνση:

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

Η σύνδεση που θα βρείτε σε αυτή τη σελίδα χρησιμοποιεί το αναγνωριστικό του τρέχοντος κλειδιού PGP.

Παροχή τεχνικής βοήθειας

Η υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης της Cisco παρέχει υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης κορυφαίας ποιότητας, 24 ώρες την ημέρα. Η ιστοσελίδα της υπηρεσίας τεχνικής υποστήριξης & τεκμηρίωσης της Cisco στην τοποθεσία Cisco.com προσφέρει διευρυμένους ηλεκτρονικούς πόρους υποστήριξης. Επιπλέον, αν έχετε συνάψει μια σύμβαση τεχνικής υποστήριξης με τη Cisco, οι τεχνικοί του κέντρου τεχνικής βοήθειας της Cisco (TAC) παρέχουν τηλεφωνική υποστήριξη. Εάν δεν έχετε σύμβαση υποστήριξης της Cisco, επικοινωνήστε με τον μεταπωλητή σας.

Ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης & τεκμηρίωσης της Cisco

Η ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης & τεκμηρίωσης της Cisco παρέχει ηλεκτρονικά έγγραφα και εργαλεία που βοηθούν στην αντιμετώπιση προβλημάτων και στην επίλυση τεχνικών θεμάτων με τα προϊόντα και τις τεχνολογίες της Cisco. Η ιστοσελίδα είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο, στην ακόλουθη διεύθυνση:

http://www.cisco.com/techsupport

Για να μπορείτε να χρησιμοποιείτε όλα τα εργαλεία στην ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης & τεκμηρίωσης της Cisco, απαιτείται ένα όνομα χρήστη και ένας κωδικός πρόσβασης Cisco.com. Εάν δεν έχει λήξει η σύμβαση που έχετε υπογράψει, αλλά δεν έχετε όνομα χρήστη ή κωδικό πρόσβασης, μπορείτε να εγγραφείτε στη διεύθυνση:

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

Σημείωση Χρησιμοποιήστε το εργαλείο Cisco Product Identification (CPI) για να εντοπίσετε τον αριθμό σειράς του προϊόντος σας πριν υποβάλετε κάποιο αίτημα μέσω web ή τηλεφώνου για υποστήριξη. Η πρόσβαση στο εργαλείο CPI από την ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης & τεκμηρίωσης της Cisco γίνεται επιλέγοντας τη σύνδεση **Tools & Resources**, στην ενότητα Documentation & Tools. Επιλέξτε **Cisco Product Identification Tool** από την αναπτυσσόμενη λίστα του αλφαβητικού ευρετηρίου ή κάντε κλικ στη σύνδεση **Cisco Product Identification Tool**, στην ενότητα Alerts & RMAs. Το εργαλείο CPI παρέχει τρεις επιλογές αναζήτησης: κατά αριθμό προϊόντος ή όνομα μοντέλου / με δενδρική δομή / για ορισμένα προϊόντα, με αντιγραφή και επικόλληση των αποτελεσμάτων της εντολής **show**. Στα αποτελέσματα της αναζήτησης εμφανίζεται μια εικόνα του προϊόντος σας και επισημαίνεται το σημείο στο οποίο βρίσκεται η ετικέτα με τον αριθμό σειράς. Εντοπίστε την ετικέτα και σημειώστε τον αριθμό σειράς πριν τηλεφωνήσετε στις υπηρεσίες υποστήριξης.

Υποβολή αίτησης για υποστήριξη

Ο πιο γρήγορος τρόπος για να ανοίξετε αιτήσεις για υποστήριξη S3 και S4 είναι η χρήση του ηλεκτρονικού εργαλείου TAC Service Request Tool (Εργαλείο αίτησης υποστήριξης TAC). (Οι αιτήσεις υποστήριξης S3 και S4 αφορούν περιπτώσεις κατά τις οποίες το δίκτύο σας έχει επηρεαστεί αρνητικά ή για τις οποίες απαιτούνται πληροφορίες του προϊόντος.) Μετά την περιγραφή της κατάστασής σας, το εργαλείο TAC Service Request Tool παρέχει συνιστώμενες λύσεις. Εάν το θέμα σας δεν λυθεί με την προτεινόμενη λύση, η αίτηση υποστήριξής σας αποστέλλεται σε έναν τεχνικό της Cisco. Το εργαλείο TAC Service Request Tool βρίσκεται στην εξής διεύθυνση:

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

Για αιτήσεις υπηρεσίας S1 ή S2 ή στην περίπτωση που δεν έχετε πρόσβαση Internet, επικοινωνήστε με την υπηρεσία TAC της Cisco μέσω τηλεφώνου. (Οι αιτήσεις υποστήριξης S1 ή S2 είναι αυτές στις οποίες το δίκτυο παραγωγής σας είναι εκτός λειτουργίας ή έχει υποβαθμιστεί σοβαρά.) Οι τεχνικοί της Cisco απαντούν αμέσως σε αιτήσεις υποστήριξης S1 και S2 για να βοηθήσουν στην καλύτερη λειτουργία της επιχείρησής σας.

Για να θέσετε ένα αίτημα υποστήριξης τηλεφωνικώς, χρησιμοποιήστε έναν από τους παρακάτω αριθμούς τηλεφώνου:

Ασία – Ειρηνικός: +61 2 8446 7411 (Αυστραλία: 1 800 805 227)
EMEA: +32 2 704 55 55
Η.Π.Α.: +1 800 553-2447

Για έναν πλήρη κατάλογο των κέντρων τεχνικής βοήθειας της Cisco, μεταβείτε στη διεύθυνση:

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

Ορισμοί της σοβαρότητας αιτήσεων υποστήριξης

Προκειμένου όλες οι αιτήσεις υποστήριξης να αναφέρονται με έναν συγκεκριμένο τρόπο, η Cisco διακρίνει την κατηγορία των θεμάτων με βάση τη σοβαρότητά τους.

Σοβαρότητα 1 (S1)—Το δίκτυό σας είναι "εκτός λειτουργίας" ή υπάρχουν σοβαρές επιπτώσεις στις επαγγελματικές σας δραστηριότητες. Τόσο εσείς όσο και η Cisco θα διαθέσετε όλους τους απαραίτητους πόρους σε 24ωρη βάση για να αντιμετωπίσετε την κατάσταση.

Σοβαρότητα 2 (S2)—Η λειτουργία ενός υπάρχοντος δικτύου έχει υποβαθμιστεί σοβαρά ή σημαντικές πλευρές των επαγγελματικών σας δραστηριοτήτων επηρεάζονται αρνητικά από ανεπαρκή απόδοση προϊόντων της Cisco. Τόσο εσείς όσο και η Cisco θα διαθέσετε πόρους πλήρους απασχόλησης κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες για να αντιμετωπίσετε την κατάσταση.

Σοβαρότητα 3 (S3)—Η λειτουργική απόδοση του δικτύου έχει επηρεαστεί αρνητικά, αλλά οι περισσότερες επαγγελματικές δραστηριότητες συνεχίζονται κανονικά. Τόσο εσείς όσο και η Cisco είστε διατεθειμένοι να διαθέσετε πόρους κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες για να επαναφέρετε την υπηρεσία σε ικανοποιητικά επίπεδα.

Σοβαρότητα 4 (S4)—Χρειάζεστε πληροφορίες ή βοήθεια σχετικά με τις δυνατότητες, την εγκατάσταση και τη διαμόρφωση των προϊόντων της Cisco. Η επίδραση στις επαγγελματικές σας δραστηριότητες είναι ελάχιστη ή μηδενική.

Παροχή συμπληρωματικών εκδόσεων και πληροφοριών

Πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα, τις τεχνολογίες και τις δικτυακές λύσεις της Cisco παρέχονται μέσω διαφόρων ηλεκτρονικών και έντυπων πόρων.

- Η *Cisco Marketplace* παρέχει μια πληθώρα βιβλίων Cisco, οδηγών αναφοράς, εκδόσεων τεκμηρίωσης και προϊόντων με λογότυπο. Μεταβείτε στην ακόλουθη διεύθυνση για να επισκεφθείτε το κατάστημα της εταιρείας:

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

- Η *Cisco Press* παρέχει πληθώρα εντύπων σχετικά με γενικές πληροφορίες δικτύων, εκπαίδευσης και πιστοποίησης. Οι εκδόσεις αυτές μπορούν να φανούν χρήσιμες τόσο σε νέους όσο και σε έμπειρους χρήστες. Για την αναλυτική βιβλιογραφία της Cisco Press και άλλες πληροφορίες, επισκεφθείτε τη Cisco Press στη διεύθυνση:

  http://www.ciscopress.com

- Το περιοδικό *Packet* είναι ένα περιοδικό για χρήστες τεχνικού περιεχομένου της Cisco Systems για μεγιστοποίηση των επενδύσεων στο Internet και στο δίκτυο. Κάθε τετράμηνο, το Packet καλύπτει θέματα σχετικά με τις τελευταίες τάσεις στη βιομηχανία, τις πρωτοποριακές τεχνολογίες και τα προϊόντα και τις λύσεις της Cisco, καθώς επίσης και συμβουλές ανάπτυξης και αντιμετώπισης προβλημάτων δικτύων, παραδείγματα διαμορφώσεων, μελέτες περιπτώσεων πελατών, πληροφορίες πιστοποίησης και εκπαίδευσης και συνδέσεις σε πολλές εξειδικευμένες ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Μπορείτε να μεταβείτε στο περιοδικό Packet μέσω της διεύθυνσης:

  http://www.cisco.com/packet

- Το *iQ Magazine* είναι η τριμηνιαία έκδοση της Cisco Systems που στόχο έχει να βοηθήσει αναπτυσσόμενες εταιρείες να μάθουν πώς να χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να αυξήσουν τις αποδόσεις, να απλοποιήσουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες και να επεκτείνουν τις υπηρεσίες τους. Η έκδοση προσδιορίζει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν αυτές οι εταιρείες και τις τεχνολογίες που τις βοηθούν να τις ξεπεράσουν, χρησιμοποιώντας πραγματικά παραδείγματα και επιχειρησιακές στρατηγικές ώστε να έχουν τη δυνατότητα οι αναγνώστες να πάρουν ασφαλείς αποφάσεις τεχνολογικών επενδύσεων. Η πρόσβαση στο περιοδικό iQ Magazine είναι δυνατή μέσω της διεύθυνσης:

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

  ή μπορείτε να επισκεφθείτε την ηλεκτρονική του μορφή, στη διεύθυνση:

  http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/

- Το *Internet Protocol Journal* είναι η τριμηνιαία δημοσίευση της Cisco Systems για μηχανικούς που ασχολούνται με το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη λειτουργία ιδιωτικών δικτύων και εσωτερικών δικτύων. Η πρόσβαση στην έκδοση Internet Protocol Journal είναι δυνατή μέσω της διεύθυνσης:

  http://www.cisco.com/ipj

- Πληροφορίες για τα δικτυακά προϊόντα που παρέχει η Cisco Systems, καθώς και υπηρεσίες υποστήριξης πελατών, είναι διαθέσιμες στη διεύθυνση:

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

- Η τοποθεσία Networking Professionals Connection είναι μια διαδραστική τοποθεσία που απευθύνεται σε επαγγελματίες του χώρου των δικτύων και περιλαμβάνει ερωτήματα, προτάσεις και πληροφορίες σχετικά με δικτυακά προϊόντα και τεχνολογίες, από ειδικούς της Cisco και άλλους επαγγελματίες. Για να συμμετάσχετε στις συζητήσεις, επισκεφθείτε τη διεύθυνση:

  http://www.cisco.com/discuss/networking

- Η Cisco προσφέρει την καλύτερη εκπαίδευση στα δίκτυα σε παγκόσμιο επίπεδο. Μπορείτε να δείτε τις τρέχουσες προσφορές στην εξής διεύθυνση:

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

Συμβάσεις εγχειριδίου

Οι συμβάσεις που ισχύουν γι' αυτό το εγχειρίδιο είναι οι ακόλουθες:

Σύμβαση	Περιγραφή
έντονοι χαρακτήρες	Οι εντολές και οι λέξεις-κλειδιά εμφανίζονται με **έντονους** χαρακτήρες.
πλάγιοι χαρακτήρες	Τα στοιχεία για τα οποία ορίζετε τιμές εμφανίζονται με *πλάγιους* χαρακτήρες.
[ ]	Τα στοιχεία που περικλείονται σε τετράγωνες αγκύλες είναι προαιρετικά.
{ x | y | z }	Οι εναλλακτικές λέξεις-κλειδιά ομαδοποιούνται σε αγκύλες και χωρίζονται με κάθετες γραμμές.
[x | y | z]	Οι προαιρετικές εναλλακτικές λέξεις-κλειδιά ομαδοποιούνται σε τετράγωνες αγκύλες και χωρίζονται με κάθετες γραμμές.
συμβολοσειρά	Ένα σύνολο χαρακτήρων χωρίς εισαγωγικά. Μη χρησιμοποιείτε εισαγωγικά στις συμβολοσειρές, διαφορετικά θα θεωρηθούν ως χαρακτήρες της συμβολοσειράς.
γραμματοσειρά `οθόνης`	Οι περίοδοι λειτουργίας των τερματικών και οι πληροφορίες του συστήματος εμφανίζονται σε γραμματοσειρά `οθόνης`.
`έντονοι χαρακτήρες οθόνης`	Οι πληροφορίες που εισάγετε εμφανίζονται σε **`έντονους χαρακτήρες οθόνης`**.
πλάγιοι χαρακτήρες οθόνης	Τα στοιχεία για τα οποία ορίζετε τιμές εμφανίζονται σε *πλάγιους χαρακτήρες οθόνης*.
^	Το σύμβολο ^ αντιπροσωπεύει το πλήκτρο Control. Για παράδειγμα, ο συνδυασμός ^D σε μια οθόνη σημαίνει ότι πρέπει να κρατήσετε πατημένο το πλήκτρο Control και να πατήσετε D.
< >	Οι μη εκτυπώσιμοι χαρακτήρες, όπως π.χ. οι κωδικοί πρόσβασης, περικλείονται σε γωνίες.

Σημείωση Σημαίνει ότι ο *αναγνώστης πρέπει να λάβει υπόψη του τις περιλαμβανόμενες πληροφορίες*. Οι σημειώσεις περιλαμβάνουν χρήσιμες πληροφορίες ή αναφορές σε υλικό που δεν περιλαμβάνεται στην έκδοση.

Προσοχή Σημαίνει ότι ο *αναγνώστης πρέπει να προσέξει*. Πρόκειται για περιπτώσεις, στις οποίες κάνοντας κάτι μπορεί να προκαλέσετε βλάβη στον εξοπλισμό ή να χάσετε δεδομένα.

Στις προειδοποιήσεις χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες συμβάσεις:

Προειδοποίηση **ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

Αυτό το σύμβολο προειδοποίησης σημαίνει κίνδυνο. Πρόκειται για περιπτώσεις, στις οποίες κάποια ενέργειά σας μπορεί να οδηγήσει σε τραυματισμό. Πριν χρησιμοποιήσετε οποιονδήποτε εξοπλισμό, πρέπει να λάβετε υπόψη σας τους κινδύνους σχετικά με τα ηλεκτρικά κυκλώματα και να γνωρίζετε τις συνήθεις πρακτικές για την αποφυγή ατυχημάτων. Χρησιμοποιήστε τον αριθμό που συνοδεύει κάθε προειδοποίηση για να βρείτε τη μετάφρασή της στις μεταφρασμένες προειδοποιήσεις ασφαλείας που συνοδεύουν αυτήν τη συσκευή. Δήλωση 1071

ΦΥΛΑΞΤΕ ΑΥΤΕΣ ΤΙΣ ΟΔΗΓΙΕΣ

1

Εισαγωγή στο Cisco IPMA

Το Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) παρέχει δυνατότητες δρομολόγησης κλήσεων, καθώς και άλλες δυνατότητες που βοηθούν διευθυντές και βοηθούς να διαχειρίζονται τις τηλεφωνικές κλήσεις αποτελεσματικότερα.

Στο κεφάλαιο περιλαμβάνονται οι εξής ενότητες:

- Περιγραφή της λειτουργίας κοινόχρηστης γραμμής και της λειτουργίας γραμμής μεσολάβησης, σελίδα 1
- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA σε ένα τηλέφωνο διευθυντή, σελίδα 3
- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA στην εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 4

Περιγραφή της λειτουργίας κοινόχρηστης γραμμής και της λειτουργίας γραμμής μεσολάβησης

Το Cisco IPMA λειτουργεί με δύο τρόπους — λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής και λειτουργία γραμμής μεσολάβησης. Οι διαθέσιμες δυνατότητες βασίζονται στον τρόπο λειτουργίας τον οποίο έχει επιλέξει ο διαχειριστής του συστήματός σας για τη διαμόρφωση του Cisco IPMA.

Σε αυτό το κεφάλαιο περιλαμβάνονται οι εξής ενότητες:

- Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, σελίδα 1
- Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, σελίδα 2

Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής

Εάν ο διαχειριστής του συστήματος έχει διαμορφώσει το Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, ο διευθυντής και ο βοηθός χρησιμοποιούν από κοινού έναν αριθμό καταλόγου, για παράδειγμα το 8001. Ο βοηθός χειρίζεται τις κλήσεις που απευθύνονται σε ένα διευθυντή στον κοινόχρηστο αριθμό καταλόγου. Όταν ο διευθυντής λαμβάνει μια κλήση στον αριθμό 8001, θα κουδουνίσει τόσο το τηλέφωνο του διευθυντή όσο και του βοηθού.

Η λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής του Cisco IPMA δεν περιλαμβάνει τις εξής δυνατότητες: επιλογή προεπιλεγμένου βοηθού, παρακολούθηση βοηθού, φιλτράρισμα κλήσεων και εκτροπή όλων των κλήσεων. Έτσι, ο βοηθός που χειρίζεται το τηλέφωνο δεν μπορεί να δει ή να έχει πρόσβαση σε αυτές τις δυνατότητες στην εφαρμογή Assistant Console. Το τηλέφωνο του βοηθού δεν διαθέτει το προγραμματιζόμενο πλήκτρο για τη δυνατότητα εκτροπής όλων των κλήσεων. Το τηλέφωνο του διευθυντή δεν διαθέτει τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα για τις δυνατότητες παρακολούθησης βοηθού, αναχαίτισης κλήσεων ή εκτροπής όλων των κλήσεων.

Εάν είστε βοηθός και χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, δεν χρειάζεται να έχετε συνδεθεί για να λαμβάνετε κλήσεις. Οι κλήσεις προς το διευθυντή σας θα κουδουνίζουν αυτόματα στο τηλέφωνό σας. Εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή Assistant Console προκειμένου να χειριστείτε κλήσεις ή εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο του τηλεφώνου σας για να μεταβιβάσετε μια κλήση στον αυτόματο τηλεφωνητή του διευθυντή σας, θα πρέπει να έχετε συνδεθεί στην εφαρμογή. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη χρήση της εφαρμογής Assistant Console, ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 2, "Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console".

Εάν είστε διευθυντής και χρησιμοποιείτε το Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε από κοινού τον αριθμό καταλόγου σας με έως 10 βοηθούς. Οποιοσδήποτε από τους βοηθούς που χρησιμοποιούν από κοινού τον αριθμό καταλόγου σας μπορεί να απαντά και να χειρίζεται τις κλήσεις. Ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 5, "Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής".

Σχετικά θέματα

- Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, σελίδα 2
- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA σε ένα τηλέφωνο διευθυντή, σελίδα 3
- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA στην εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 4

Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης

Εάν ο διαχειριστής του συστήματος έχει διαμορφώσει το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, ο διευθυντής και ο βοηθός δεν χρησιμοποιούν από κοινού έναν αριθμό καταλόγου. Ο βοηθός χειρίζεται τις κλήσεις που απευθύνονται σε ένα διευθυντή, χρησιμοποιώντας έναν αριθμό μεσολάβησης. Ο αριθμός μεσολάβησης δεν είναι ο αριθμός καταλόγου του διευθυντή, αλλά ένας άλλος αριθμός που έχει επιλεγεί από το σύστημα και τον οποίο χρησιμοποιεί ο βοηθός για να χειρίζεται τις κλήσεις που απευθύνονται στο διευθυντή.

Στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, ο διευθυντής και ο βοηθός έχουν πρόσβαση σε όλες τις δυνατότητες του Cisco IPMA, όπως στη δυνατότητα επιλογής προεπιλεγμένου βοηθού, την παρακολούθηση βοηθού, το φιλτράρισμα κλήσεων και την εκτροπή όλων των κλήσεων.

Εάν είστε βοηθός και χρησιμοποιείτε το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, πρέπει να συνδεθείτε στην εφαρμογή Assistant Console και να ενεργοποιήσετε ένα φίλτρο για να λαμβάνετε στο τηλέφωνό σας τις κλήσεις που απευθύνονται στο διευθυντή σας. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Assistant Console για όλες τις δυνατότητες χειρισμού κλήσεων, όπως την απάντηση ή τη μεταβίβαση μιας κλήσης. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη χρήση της εφαρμογής Assistant Console, ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 2, "Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console".

Εάν είστε διευθυντής και χρησιμοποιείτε το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, μπορείτε να δημιουργήσετε φίλτρα για να διακρίνετε και να φιλτράρετε τις εισερχόμενες κλήσεις στο τηλέφωνο του βοηθού σας. Για πληροφορίες σχετικά με τη χρήση όλων των δυνατοτήτων της εφαρμογής Cisco IPMA, ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 6, "Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης".

Σχετικά θέματα

- Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, σελίδα 2
- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA σε ένα τηλέφωνο διευθυντή, σελίδα 3
- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA στην εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 4

Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA σε ένα τηλέφωνο διευθυντή

Για να δείτε ποια λειτουργία χρησιμοποιεί η εφαρμογή Cisco IPMA στο τηλέφωνο του διευθυντή, κλείστε και ανοίξτε ξανά την οθόνη LCD στο τηλέφωνο σηκώνοντας το ακουστικό και τοποθετώντας το πάλι στη θέση του.

Εάν στο παράθυρο κατάστασης της οθόνης LCD εμφανιστεί μόνο ένα εικονίδιο (ένα κουδουνάκι ή ένα κουδουνάκι με διαγραφή), τότε χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής (δείτε την Εικόνα 1). Ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 5, "Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής".

Εικόνα 1 Οθόνη LCD του παραθύρου κατάστασης σε τηλέφωνο με ενεργοποιημένη τη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής

Εάν στο παράθυρο κατάστασης της οθόνης LCD εμφανιστούν πολλά εικονίδια, τότε χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης (Δείτε την Εικόνα 2). Ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 6, "Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης".

Εικόνα 2 Οθόνη LCD του παραθύρου κατάστασης σε τηλέφωνο με ενεργοποιημένη τη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης

Σχετικά θέματα

- Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, σελίδα 1
- Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, σελίδα 2
- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA στην εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 4

Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA στην εφαρμογή Assistant Console

Για να δείτε ποια είναι η ενεργός λειτουργία του Cisco IPMA από την εφαρμογή Assistant Console:

Βήμα 1 Συνδεθείτε στην εφαρμογή Assistant Console. Ανατρέξτε στην ενότητα "Έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή Assistant Console" στη σελίδα 6.

Βήμα 2 Βρείτε το εσωτερικό του διευθυντή, δίπλα στο όνομά του στον πίνακα "Οι κλήσεις μου". Ανατρέξτε στην ενότητα "Χρήση του πίνακα "Οι κλήσεις μου"" στη σελίδα 13.

Βήμα 3 Για τον ίδιο διευθυντή, βρείτε τον αριθμό εσωτερικού που εμφανίζεται δίπλα στο εικονίδιο τηλεφώνου στη στήλη "Στοιχεία κλήσεων", στον πίνακα "Οι διευθυντές μου". Ανατρέξτε στην ενότητα "Χρήση του πίνακα "Οι διευθυντές μου"" στη σελίδα 14.

Σημείωση Εάν δεν βλέπετε αριθμό δίπλα στο εικονίδιο του τηλεφώνου, επιλέξτε και σύρετε το όριο της επικεφαλίδας της στήλης "Στοιχεία κλήσεων" για να αυξήσετε το πλάτος της στήλης.

Εάν οι αριθμοί εσωτερικού είναι ίδιοι, σημαίνει ότι χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής. Ο βοηθός και ο διευθυντής έχουν τον ίδιο αριθμό καταλόγου και χρησιμοποιούν μια κοινόχρηστη γραμμή.

Εάν οι αριθμοί εσωτερικού είναι διαφορετικοί, σημαίνει ότι χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης. Στο βοηθό έχει εκχωρηθεί διαφορετικός αριθμός καταλόγου για το χειρισμό των κλήσεων για λογαριασμό του διευθυντή. Ο εναλλακτικός αυτός αριθμός είναι ένας αριθμός μεσολάβησης ο οποίος αντιπροσωπεύει τον πραγματικό αριθμό καταλόγου του διευθυντή.

Σημείωση Στη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, βλέπετε τέσσερις επικεφαλίδες στον πίνακα του παραθύρου "Οι διευθυντές μου": "Διευθυντής", "Ενδοσυνεννόηση", "DND" και "Στοιχεία κλήσεων". Στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, βλέπετε ακόμη τις κεφαλίδες: "Εκτροπή όλων", "Παρακολούθ. Βοηθού", "Φιλτράρισμα κλήσεων" και "Λειτουργία φίλτρου".

Σχετικά θέματα

- Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, σελίδα 1
- Χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, σελίδα 2
- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA σε ένα τηλέφωνο διευθυντή, σελίδα 3

2

Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Cisco IPMA Assistant Console

Η εφαρμογή Assistant Console παρέχει τη δυνατότητα στους βοηθούς να διεκπεραιώνουν τις κλήσεις για λογαριασμό των διευθυντών τους πιο αποτελεσματικά. Το Cisco IPMA λειτουργεί με δύο τρόπους — λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής και λειτουργία γραμμής μεσολάβησης. Οι διαθέσιμες δυνατότητες βασίζονται στον τρόπο τον οποίο έχει επιλέξει ο διαχειριστής του συστήματός σας από τη διαμόρφωση του Cisco IPMA. Εάν χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής ως βοηθός, έχετε τον ίδιο αριθμό καταλόγου με το διευθυντή σας. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε αυτόν τον κοινόχρηστο αριθμό για να διεκπεραιώνετε κλήσεις για λογαριασμό του διευθυντή σας. Εάν χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης ως βοηθός, ο διευθυντής σας διαθέτει έναν αριθμό καταλόγου ενώ σε εσάς έχει εκχωρηθεί ένας διαφορετικός αριθμός καταλόγου, τον οποίο θα χρησιμοποιείτε ως αριθμό μεσολάβησης. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε αυτόν τον αριθμό μεσολάβησης για να διεκπεραιώνετε κλήσεις για λογαριασμό του διευθυντή σας. Πριν να ξεκινήσετε, πρέπει να γνωρίζετε ποιον τρόπο λειτουργίας έχει επιλέξει ο διαχειριστής του συστήματός σας. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA στην εφαρμογή Assistant Console" στη σελίδα 4.

Ως βοηθός, μπορείτε να έχετε πρόσβαση στις δυνατότητες του Cisco IPMA από τον υπολογιστή σας, χρησιμοποιώντας την εφαρμογή Assistant Console.

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Assistant Console για:

- Να πραγματοποιείτε, να απαντάτε, να εκτρέπετε, να μεταβιβάζετε, να τερματίζετε ή να θέτετε κλήσεις σε κράτηση
- Να προσθέτετε συνομιλητές σε μια κλήση συνδιάσκεψης
- Να πραγματοποιείτε κλήσεις με τα κουμπιά μνήμης
- Να κάνετε αναζητήσεις στον κατάλογο
- Να ανοίγετε μια γραμμή ενδοσυνεννόησης με το διευθυντή σας
- Να παρακολουθείτε τη δραστηριότητα κλήσεων του διευθυντή
- Να αλλάζετε τις δυνατότητες και ρυθμίσεις του διευθυντή
- Να προσαρμόζετε τα εργαλεία χειρισμού των κλήσεών σας
- Να πληκτρολογείτε αριθμούς σε ένα εικονικό πληκτρολόγιο για να απαντάτε σε αλληλεπιδραστικά φωνητικά συστήματα

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στα ακόλουθα θέματα:

- Περιγραφή της λειτουργίας κοινόχρηστης γραμμής και της λειτουργίας γραμμής μεσολάβησης, σελίδα 1
- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Cisco IPMA από εσάς και το διευθυντή σας, σελίδα 24
- Κεφάλαιο 4, "Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας"

Σημείωση Το Cisco IPMA σάς επιτρέπει να διεκπεραιώνετε τις δικές σας κλήσεις, όπως και τις κλήσεις μέχρι 33 διευθυντών.

Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

- Έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Τερματισμός σύνδεσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 7
- Εξερεύνηση της κονσόλας χωρίς την παροχή βοήθειας σε διευθυντές, σελίδα 8
- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της κονσόλας με το ποντίκι και το πληκτρολόγιό σας, σελίδα 21
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22

Έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή Assistant Console

Μπορείτε να συνδεθείτε με την εφαρμογή Assistant Console για να διεκπεραιώσετε κλήσεις για λογαριασμό ενός ή περισσοτέρων διευθυντών. Αφού συνδεθείτε, είστε σε λειτουργία και έτοιμοι για διεκπεραίωση κλήσεων.

Για να συνδεθείτε, εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης στο παράθυρο διαλόγου "Έναρξη σύνδεσης" του Cisco IPMA. Το όνομα χρήστη και ο κωδικός πρόσβασης σάς παρέχονται από το διαχειριστή του συστήματός σας.

Σημείωση Μπορείτε να επιλέξετε στο Cisco IPMA να απομνημονεύσει τις πληροφορίες σύνδεσής σας.

Στην επιφάνεια εργασίας ανοίγει η εφαρμογή Assistant Console.

Έχετε πλέον συνδεθεί και είστε έτοιμοι να διεκπεραιώσετε τις κλήσεις των διευθυντών σας μέχρι να αποσυνδεθείτε (ή μέχρι να υπάρξει κάποια αλλαγή ανάμεσα στις καταστάσεις "Σε λειτουργία", "Συνδεδεμένο" ή "Έλεγχος κλήσεων". Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πληροφορίες κατάστασης, ανατρέξτε στην ενότητα "Χρήση της γραμμής κατάστασης" στη σελίδα 18).

Συμβουλές

- Στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" εμφανίζονται οι διευθυντές που αναμένουν τη βοήθειά σας. Δύο πράσινα βέλη δίπλα στο όνομα ενός διευθυντή υποδηλώνουν ότι ο διευθυντής είναι συνδεδεμένος κι επομένως αναμένει βοήθεια, ενώ ο διευθυντής του οποίου το όνομα έχει γκρι χρώμα δεν αναμένει βοήθεια.
- Κάνοντας κλικ στο κουμπί **Ρυθμίσεις** του παραθύρου διαλόγου "Έναρξη σύνδεσης" της εφαρμογής Cisco IPMA, μπορείτε να παρακολουθείτε βασικές και σύνθετες ρυθμίσεις διαχείρισης. Ο διαχειριστής του συστήματός σας ίσως σάς ζητήσει να παρακολουθήσετε αυτές τις ρυθμίσεις για να τον βοηθήσετε να αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα. Μην τροποποιήσετε αυτές τις ρυθμίσεις, εκτός εάν σας ζητηθεί από το διαχειριστή του συστήματός σας.

Σχετικά θέματα

- Τερματισμός σύνδεσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 7
- Εξερεύνηση της κονσόλας χωρίς την παροχή βοήθειας σε διευθυντές, σελίδα 8
- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση του πίνακα "Οι διευθυντές μου", σελίδα 14
- Χρήση της κονσόλας με το ποντίκι και το πληκτρολόγιό σας, σελίδα 21
- Έναρξη σύνδεσης στο Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού, σελίδα 37

Τερματισμός σύνδεσης με την εφαρμογή Assistant Console

Για να τερματίσετε τη σύνδεση με την εφαρμογή Assistant Console, κάντε κλικ στις εντολές **Αρχείο > Έξοδος** της γραμμής μενού στο επάνω μέρος της κονσόλας. Εάν ενεργοποιήσετε την επιλογή **Διατήρηση ονόμ. χρήστη και κωδ. πρόσβασης**, την επόμενη φορά που θα ανοίξετε το Assistant Console στον υπολογιστή σας θα συνδεθείτε αυτόματα.

Σημείωση Εάν χρησιμοποιείτε κοινόχρηστο υπολογιστή, ενδεχομένως να θέλετε να τερματίσετε τη σύνδεση με την εφαρμογή Assistant Console κάνοντας κλικ στην επιλογή **Αρχείο > Τερματισμός σύνδεσης** από τη γραμμή μενού. Σε αυτήν την περίπτωση, την επόμενη φορά θα εμφανιστεί το πλαίσιο διαλόγου σύνδεσης και δεν θα γίνει αυτόματα σύνδεση με το όνομα χρήστη και το κωδικό πρόσβασης.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22

Εξερεύνηση της κονσόλας χωρίς την παροχή βοήθειας σε διευθυντές

Εάν χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, μπορείτε να εξοικειωθείτε με την εφαρμογή Assistant Console χωρίς να εμφανίζεστε διαθέσιμοι στο διευθυντή. Σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, δεν έχετε τη δυνατότητα να αποσυνδεθείτε για να εξερευνήσετε την εφαρμογή.

Για να χρησιμοποιήσετε την κονσόλα χωρίς να παρέχετε βοήθεια σε διευθυντές, συνδεθείτε ως συνήθως και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Εκτός λειτουργίας**. Είναι το πρώτο κουμπί-εικονίδιο στη σειρά εικονιδίων στο επάνω μέρος ή στο πλάι της οθόνης σας. Μπορείτε να εκτελέσετε την ίδια εργασία επιλέγοντας τις εντολές **Αρχείο > Εκτός λειτουργίας** από τη γραμμή μενού.

Όταν μεταβαίνετε εκτός λειτουργίας με αυτόν τον τρόπο, το Cisco IPMA μεταφέρει σε άλλο βοηθό τους διευθυντές στους οποίους παρείχατε βοήθεια. Όσο είστε εκτός λειτουργίας, δεν θα μπορείτε να λαμβάνετε τηλεφωνικές κλήσεις που προορίζονται για διευθυντές και ο πίνακας "Οι διευθυντές μου" στην κονσόλα σας θα είναι ανενεργός.

Μόλις επιστρέψετε στην κατάσταση "Σε λειτουργία", θα είστε και πάλι διαθέσιμοι για παροχή βοήθειας σε διευθυντές. Το Cisco IPMA ίσως επαναφέρει σε σας κάποιους από τους διευθυντές που βοηθούσατε προηγουμένως (προτού μεταβείτε εκτός λειτουργίας). Η ενέργεια αυτή εξαρτάται από τη διαθεσιμότητα των άλλων βοηθών και από το εάν έχετε οριστεί ως προεπιλεγμένος βοηθός ενός διευθυντή. Για πληροφορίες σχετικά με την αντιστοίχιση ενός προεπιλεγμένου βοηθού, ανατρέξτε στην ενότητα "Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή" στη σελίδα 69.

Για να μεταβείτε και πάλι σε κατάσταση "Σε λειτουργία", κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Σε λειτουργία**. (Είναι το ίδιο κουμπί με το κουμπί "Εκτός λειτουργίας"). Εναλλακτικά, μπορείτε να επιλέξετε **Αρχείο > Σε λειτουργία** από τη γραμμή μενού.

Συμβουλή Η κατάσταση "Σε λειτουργία" υποδεικνύεται στη γραμμή κατάστασης, στην κάτω δεξιά γωνία της κονσόλας.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22

Εξοικείωση με την κονσόλα

Οι ακόλουθες ενότητες περιγράφουν τις περιοχές της εφαρμογής Assistant Console και τον τρόπο με τον οποίο μπορείτε να τις χρησιμοποιείτε για να ελέγχετε δυνατότητες και να διεκπεραιώνετε κλήσεις:

- Χρήση της γραμμής μενού, σελίδα 9
- Χρήση των κουμπιών ελέγχου κλήσεων, σελίδα 10
- Χρήση του πίνακα "Οι κλήσεις μου", σελίδα 13
- Χρήση του πίνακα "Οι διευθυντές μου", σελίδα 14
- Χρήση της δυνατότητας μνημών, σελίδα 16
- Χρήση του καταλόγου, σελίδα 18
- Χρήση της γραμμής κατάστασης, σελίδα 18
- Προσαρμογή της διάταξης της κονσόλας, σελίδα 19
- Προβολή ρυθμίσεων διαχείρισης, σελίδα 20

Χρήση της γραμμής μενού

Η γραμμή μενού βρίσκεται κατά μήκος του επάνω μέρους της εφαρμογής Assistant Console. Οι εντολές του μενού προσαρμόζονται ανάλογα με το θέμα.

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τη γραμμή μενού ως εξής:

- Αρχείο—Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας, Έναρξη σύνδεσης/Τερματισμός σύνδεσης και έξοδος από την κονσόλα.
- Επεξ/σία—Δημιουργία και επεξεργασία μνημών, προσαρμογή συντομεύσεων του πληκτρολογίου στις ανάγκες σας, αλλαγή του προορισμού άμεσης εκτροπής, ορισμός προτιμήσεων και πρόσβαση στις ρυθμίσεις διαχειριστή.
- Προβολή—Καθορισμός μεγέθους του κειμένου και χρωματικών συνδυασμών και ανανέωση της προεπιλεγμένης διάταξης.
- Κλήση—Πραγματοποίηση, απάντηση, τερματισμός, κράτηση, μεταβίβαση, εκτροπή κλήσεων ή προσθήκη συνομιλητών σε μια κλήση συνδιάσκεψης.
- Διευθυντής—Πραγματοποίηση κλήσης ενδοσυνεννόησης σε ένα διευθυντή, πρόσβαση στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή" και ενεργοποίηση/απενεργοποίηση δυνατοτήτων για ένα διευθυντή.
- Βοήθεια—Πρόσβαση στην ηλεκτρονική βοήθεια.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Χρήση των κουμπιών ελέγχου κλήσεων

Μπορείτε να εκτελείτε εργασίες από την εφαρμογή Assistant Console κάνοντας κλικ σε κουμπιά ελέγχου κλήσεων (στη σειρά των εικονιδίων που βρίσκεται στο επάνω μέρος ή στο πλάι της κονσόλας). Τοποθετήστε το δείκτη του ποντικιού επάνω σε ένα κουμπί ελέγχου κλήσεων για να δείτε μια περιγραφή της λειτουργίας του.

Ανατρέξτε παρακάτω (Πίνακας 2) για μια λίστα με τα κουμπιά ελέγχου κλήσεων.

Πίνακας 2 Κουμπιά ελέγχου κλήσεων

Κουμπί ελέγχου κλήσεων	Λειτουργία κουμπιού
Σε λειτουργία	Λειτουργεί σε συνδυασμό με το κουμπί "Εκτός λειτουργίας" και εναλλάσσει την κατάσταση της σύνδεσής σας στην εφαρμογή Assistant Console. Το κουμπί "Σε λειτουργία" σας επιτρέπει να συνδέεστε με το Assistant Console, για να μπορείτε να διεκπεραιώνετε κλήσεις εκ μέρους του διευθυντή σας.
Εκτός λειτουργίας	Λειτουργεί σε συνδυασμό με το κουμπί "Σε λειτουργία" και εναλλάσσει την κατάσταση της σύνδεσής σας. Το κουμπί "Σε λειτουργία" σας επιτρέπει να εξερευνήσετε την κονσόλα, ενώ δεν θα είστε διαθέσιμοι να διεκπεραιώνετε τις κλήσεις του διευθυντή σας.
Επιλογή	Ανοίγει ένα πληκτρολόγιο, με το οποίο μπορείτε να πραγματοποιείτε εξερχόμενες κλήσεις.
Απάντηση	Σας συνδέει με μια εισερχόμενη κλήση.
Τερματισμός κλήσης	Τερματίζει μια ενεργό κλήση.

Πίνακας 2 Κουμπιά ελέγχου κλήσεων (συνέχεια)

Κουμπί ελέγχου κλήσεων	Λειτουργία κουμπιού
Κράτηση	Λειτουργεί σε συνδυασμό με το κουμπί "Συνέχιση" και εναλλάσσει την κατάσταση κράτησης μιας κλήσης. Το κουμπί κράτησης θέτει μια κλήση σε κράτηση.
Συνέχιση	Λειτουργεί σε συνδυασμό με το κουμπί "Κράτηση" και εναλλάσσει την κατάσταση κράτησης μιας κλήσης. Το κουμπί συνέχισης επιτρέπει τη συνέχιση μιας κλήσης που έχει τεθεί σε κράτηση.
Μεταβίβαση	Μεταβιβάζει μια συνδεδεμένη κλήση απευθείας στον αριθμό προορισμού, τον οποίο εισάγετε σε ένα αναδυόμενο παράθυρο.
Συμβ. μεταβίβαση	Λειτουργεί όπως το κουμπί "Μεταβίβαση", αλλά σας επιτρέπει να μιλάτε στο άτομο στο οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε μια κλήση.
Άμεση μεταβίβαση	Μεταβιβάζει μια υπάρχουσα κλήση σε μια άλλη υπάρχουσα κλήση.
Συνδιάσκεψη	Σας επιτρέπει να προσθέτετε συνομιλητές σε μια κλήση συνδιάσκεψης.

Πίνακας 2 Κουμπιά ελέγχου κλήσεων (συνέχεια)

Κουμπί ελέγχου κλήσεων	Λειτουργία κουμπιού
Συμμετοχή	Επιτρέπει τη δημιουργία κλήσης συνδιάσκεψης με τη χρήση πολλών υφιστάμενων κλήσεων. Σε μια τέτοια κλήση συνδιάσκεψης μπορούν να συμμετέχουν έως 15 κλήσεις ταυτόχρονα.
Άμεση εκτροπή	Εκτρέπει άμεσα μια κλήση που κουδουνίζει, μια συνδεδεμένη κλήση ή μια κλήση που βρίσκεται σε κράτηση, στο διευθυντή για τον οποίο προοριζόταν αρχικά η κλήση ή σε έναν άλλο αριθμό προορισμού. Για να καθορίσετε τον προορισμό άμεσης εκτροπής, επιλέξτε **Επεξ/σία** > **Άμεση εκτροπή** από τη γραμμή μενού.
Προώθηση σε Α/Τ	Επαναπροωθεί μια κλήση που κουδουνίζει ή μια συνδεδεμένη κλήση στον αυτόματο τηλεφωνητή του διευθυντή.

Η λειτουργία των κουμπιών ελέγχου κλήσεων προσαρμόζεται ανάλογα με το θέμα, ενώ η διαθεσιμότητα ενός κουμπιού εξαρτάται από την κατάσταση της επιλεγμένης κλήσης.

Προτού κάνετε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων, βεβαιωθείτε ότι είναι επιλεγμένη (επισημασμένη) η κλήση που θέλετε να διεκπεραιώσετε με αυτό το κουμπί.

Συμβουλή Μπορείτε να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στο κενό διάστημα (όχι στα ίδια τα κουμπιά) του πίνακα ελέγχου κλήσεων για να αλλάξετε τη θέση του στην κονσόλα.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Χρήση του πίνακα "Οι κλήσεις μου"

Η εφαρμογή Assistant Console εμφανίζει τις κλήσεις που προορίζονται για σας και τους διευθυντές σας στον πίνακα "Οι κλήσεις μου". Είναι οι κλήσεις στις οποίες μπορείτε να κάνετε κάποια ενέργεια, χρησιμοποιώντας τα εργαλεία της εφαρμογής Assistant Console. Η εφαρμογή Cisco IPMA υποστηρίζει μέχρι και 33 γραμμές.

Κάθε κλήση εμφανίζεται κάτω από την αντίστοιχη τηλεφωνική γραμμή.

Κάθε τηλεφωνική γραμμή εμφανίζεται κάτω από μία από τις ακόλουθες επικεφαλίδες:

- Οι γραμμές μου—Εμφανίζει τις τυχόν ενεργές εκείνη τη στιγμή κλήσεις που πραγματοποιήσατε ή λάβατε από την τηλεφωνική γραμμή σας.
- Γραμμές διευθυντή—Εμφανίζει τις τυχόν ενεργές κλήσεις που χειρίζεστε ή που μπορείτε να χειριστείτε για λογαριασμό του διευθυντή σας.
- Ενδοσυνεννόηση—Εμφανίζει την κατάσταση των γραμμών ενδοσυνεννόησης, εάν υπάρχουν.

Ανάλογα με τον αριθμό διευθυντών που σας έχουν εκχωρηθεί, εμφανίζονται από μία έως 33 γραμμές στην ενότητα "Γραμμές διευθυντή" του πίνακα "Οι κλήσεις μου".

Κάθε γραμμή διευθυντή περιλαμβάνει:

- Είτε τον αριθμό κοινόχρηστης γραμμής του διευθυντή σας είτε το εσωτερικό του τηλεφώνου μεσολάβησής του. Ο αριθμός μεσολάβησης δεν είναι ο αριθμός καταλόγου του διευθυντή σας, αλλά ο αριθμός που χρησιμοποιείτε για να διεκπεραιώνετε τις κλήσεις του.
- Το όνομα του διευθυντή.
- Πληροφορίες για την ενεργό κλήση—Οι ενεργοί κλήσεις συμβολίζονται με:
  - ένα κινούμενο εικονίδιο, το οποίο υποδηλώνει την κατάσταση της κλήσης (κωδωνισμός, συνδεδεμένη ή σε κράτηση)
  - τον αριθμό του καλούντος
  - ένα χρονόμετρο που υποδεικνύει τη διάρκεια της κλήσης

Συμβουλές

- Για να μεταβιβάσετε μια κλήση σε ένα διευθυντή, πρέπει να εισαγάγετε το εσωτερικό του (και όχι το εσωτερικό του τηλεφώνου μεσολάβησης). Μπορείτε να δείτε το πραγματικό εσωτερικό ενός διευθυντή στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" της εφαρμογής Assistant Console.
- Δεν είναι δυνατή η εφαρμογή των δυνατοτήτων μεταβίβασης στον αυτόματο τηλεφωνητή ή άμεσης εκτροπής, σε κλήσεις που πραγματοποιείτε ή λαμβάνετε από την τηλεφωνική σας γραμμή. Οι δυνατότητες αυτές ισχύουν μόνο σε κλήσεις που λαμβάνετε από γραμμές του διευθυντή.
- Όταν χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, μπορείτε να αναγνωρίσετε εάν μια κλήση έχει απαντηθεί από το διευθυντή ή από άλλο βοηθό από το διπλό κόκκινο βέλος που εμφανίζεται δίπλα στη γραμμή του διευθυντή σας.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Χρήση του πίνακα "Οι διευθυντές μου"

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τον πίνακα "Οι διευθυντές μου" στην εφαρμογή Assistant Console για να παρακολουθείτε τη δραστηριότητα των κλήσεων και την κατάσταση των δυνατοτήτων καθενός από τους διευθυντές σας. Από αυτόν τον πίνακα, μπορείτε επίσης να ενεργοποιείτε και να απενεργοποιείτε τις δυνατότητες των διευθυντών.

Σημείωση Οι δυνατότητες DND, εκτροπής όλων των κλήσεων, παρακολούθησης βοηθού, φιλτραρίσματος των κλήσεων και λειτουργίας φιλτραρίσματος, είναι διαθέσιμες μόνο στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης.

Παρακάτω (Πίνακας 3) εξηγούνται οι πληροφορίες που εμφανίζονται κάτω από κάθε επικεφαλίδα στήλης του πίνακα "Οι διευθυντές μου".

Πίνακας 3 Πληροφορίες που εμφανίζονται στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" της εφαρμογής Assistant Console

Επικεφαλίδα στήλης "Οι διευθυντές μου"	Σημασία
Διευθυντής	Εμφανίζει το όνομα του διευθυντή. Εάν ολόκληρη η σειρά πληροφοριών για ένα διευθυντή έχει γκρι χρώμα, ο διευθυντής δεν αναμένει να γίνεται διεκπεραίωση των κλήσεών του από εσάς. Επιπλέον, δίπλα στο εικονίδιο του διευθυντή ενδέχεται να εμφανίζονται τα παρακάτω δύο εικονίδια: • Εάν βλέπετε δύο πράσινα βέλη δίπλα στο εικονίδιο του διευθυντή, ο συγκεκριμένος διευθυντής αναμένει τη διεκπεραίωση των κλήσεών του από εσάς. • Εάν δίπλα στο εικονίδιο του διευθυντή βλέπετε ένα εικονίδιο φακέλου, αυτό σημαίνει ότι ο συγκεκριμένος διευθυντής έχει ένα φωνητικό μήνυμα.
Ενδοσυνεννόηση	Κάντε κλικ σε αυτή τη στήλη για να πραγματοποιήσετε μια κλήση ενδοσυνεννόησης σε έναν διευθυντή.
DND (N)	Εάν είναι επιλεγμένο αυτό το πλαίσιο, είναι ενεργοποιημένη η δυνατότητα "DND" (Μην ενοχλείτε). Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα DND, κάντε κλικ στο κελί DND. Η δυνατότητα DND απενεργοποιεί τον κωδωνισμό του τηλεφώνου του διευθυντή, αλλά δεν εκτρέπει τις κλήσεις.

Πίνακας 3 Πληροφορίες που εμφανίζονται στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" της εφαρμογής Assistant Console (συνέχεια)

Επικεφαλίδα στήλης "Οι διευθυντές μου"	Σημασία
ΕκτΌλων	(Μόνο σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης) Εάν είναι επιλεγμένο αυτό το πλαίσιο, είναι ενεργοποιημένη η δυνατότητα εκτροπής όλων των κλήσεων. Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα εκτροπής όλων των κλήσεων, κάντε κλικ στο κελί ΕκτΌλων. Με αυτό τον τρόπο, εκτρέπονται αυτόματα όλες οι εισερχόμενες κλήσεις προς τον προορισμό εκτροπής του διευθυντή.
Παρακολ. βοηθού	(Μόνο σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης) Ένα σημάδι ελέγχου υποδηλώνει ότι ο διευθυντής έχει ενεργοποιήσει τη δυνατότητα παρακολούθησης βοηθού. Η δυνατότητα αυτή επιτρέπει σε ένα διευθυντή να προβάλλει τον αριθμό καλούντος και τη διάρκεια των κλήσεων που διεκπεραιώνετε για λογαριασμό του.
Ενεργό φίλτρο	(Μόνο σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης) Εάν είναι επιλεγμένο αυτό το πλαίσιο, είναι ενεργό ένα φίλτρο κλήσεων. Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε το φίλτρο, κάνετε κλικ στο κελί του φίλτρου. Τα φίλτρα μπορούν να δρομολογούν τις κλήσεις σε εσάς ή στον αντίστοιχο διευθυντή, με βάση τον αριθμό καλούντος και τη λειτουργία φίλτρου.
Λειτουργία φίλτρου	(Μόνο σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης) Υπάρχουν δύο λειτουργίες φιλτραρίσματος: • Συμπερίληψη—Οι κλήσεις που ταιριάζουν με τους αριθμούς της λίστας φίλτρων συμπερίληψης εκτρέπονται προς το *διευθυντή*, ενώ οι υπόλοιπες επαναπροωθούνται σε εσάς. • Αποκλεισμός—Οι κλήσεις που ταιριάζουν με τους αριθμούς της λίστας φίλτρων αποκλεισμού εκτρέπονται προς *εσάς*, ενώ οι υπόλοιπες προωθούνται στο διευθυντή. Για να διαμορφώσετε τα φίλτρα για ένα διευθυντή, χρησιμοποιήστε το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή". Κάντε δεξί κλικ σε οποιοδήποτε σημείο της γραμμής ενός διευθυντή στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" και επιλέξτε την εντολή **Διαμόρφωση** για να ανοίξετε αυτό το παράθυρο. Σημειώστε ότι σύμφωνα με τις αρχικές προεπιλεγμένες ρυθμίσεις, το φίλτρο συμπερίληψης είναι ενεργοποιημένο και όλες οι κλήσεις που απευθύνονται στο διευθυντή προωθούνται σε εσάς.

Πίνακας 3 Πληροφορίες που εμφανίζονται στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" της εφαρμογής Assistant Console (συνέχεια)

Επικεφαλίδα στήλης "Οι διευθυντές μου"	Σημασία
Στοιχεία κλήσεων	Τα στοιχεία κλήσεων περιλαμβάνουν τον αριθμό τηλεφώνου του διευθυντή, τη διάρκεια της κλήσης και τον αριθμό καλούντος: • Γραμμή—Το εσωτερικό της κύριας γραμμής τηλεφώνου του διευθυντή. Ένα εικονίδιο τηλεφώνου υποδηλώνει την κατάσταση της γραμμής. • Διάρκεια κλήσης—Η διάρκεια σε πραγματικό χρόνο μιας ενεργού κλήσης που πραγματοποιήθηκε ή λήφθηκε από το διευθυντή. Το χρονόμετρο ξεκινά με την πραγματοποίηση (εξερχόμενη) ή τη λήψη (εισερχόμενη) μιας κλήσης. Το χρονόμετρο σταματά όταν τερματίζεται ή μεταβιβάζεται η κλήση. • Αριθμός καλούντος—Το όνομα (αν είναι διαθέσιμο) και ο αριθμός του προσώπου προς το οποίο πραγματοποίησε ή από το οποίο έλαβε μια κλήση ο διευθυντής. Αν οι πληροφορίες προώθησης κλήσεων είναι διαθέσιμες, θα εμφανιστούν στην οθόνη σας.

Συμβουλή Μπορείτε να παρακολουθείτε—αλλά όχι να διεκπεραιώνετε—κλήσεις που εμφανίζονται στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" της κονσόλας. Είναι οι κλήσεις που έχετε ήδη επαναπροωθήσει στο διευθυντή σας ή οι κλήσεις που ο διευθυντής σας έχει πραγματοποιήσει ή λάβει απευθείας.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25
- Διαμόρφωση των δυνατοτήτων διευθυντή, σελίδα 67

Χρήση της δυνατότητας μνημών

Η δυνατότητα μνημών σας επιτρέπει να δημιουργείτε έναν προσωπικό τηλεφωνικό κατάλογο στην εφαρμογή Assistant Console. Χρησιμοποιώντας τους αριθμούς μνήμης, μπορείτε να πραγματοποιείτε κλήσεις και να εκτελείτε άλλες εργασίες διεκπεραίωσης κλήσεων.

Για να ανοίξετε το μενού μνημών και να προβάλετε μια λίστα με τις διαθέσιμες εντολές, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στον πίνακα "Μνήμες" ή επιλέξτε **Επεξ/σία** > **Μνήμες** από τη γραμμή μενού. Εάν κάποιες εντολές μνημών έχουν γκρι χρώμα, δοκιμάστε να επιλέξετε μια καταχώρηση μνημών προτού ανοίξετε το μενού.

Χρησιμοποιείτε το μενού μνημών για να δημιουργείτε και να τροποποιείτε ομάδες μνημών, να πραγματοποιείτε κλήσεις, να καθορίζετε προορισμούς μεταβίβασης κλήσεων και να προσθέτετε συνομιλητές σε κλήσεις συνδιάσκεψης.

Για γρήγορη πρόσβαση στις μνήμες, οργανώστε τις καταχωρήσεις σε ομάδες μνημών. Για παράδειγμα, δημιουργήστε μια προσωπική ομάδα για εσάς και μια ομάδα για κάθε έναν από τους διευθυντές σας.

Όταν προσθέτετε νέες καταχωρήσεις μνημών, αυτές εμφανίζονται με τη σειρά δημιουργίας τους. Για να ταξινομήσετε όλα τα στοιχεία μιας λίστας μνημών, κάντε κλικ στην επικεφαλίδα μιας στήλης (Όνομα, Αριθμός τηλεφώνου ή Σημειώσεις). Οι λίστες ταξινομούνται αλφαβητικά ή αριθμητικά, ανάλογα με την επικεφαλίδα που επιλέγετε. Κάντε και πάλι κλικ στην επικεφαλίδα για εναλλαγή μεταξύ αύξουσας και φθίνουσας σειράς.

Μπορείτε να πραγματοποιείτε κλήσεις χρησιμοποιώντας τους καταλόγους μνημών με έναν από τους παρακάτω τρόπους:

- Σύρετε την καταχώρηση μνήμης είτε στη γραμμή σας είτε στη γραμμή του διευθυντή.
- Πραγματοποιήστε μια κλήση στη γραμμή σας επιλέγοντας τη γραμμή σας και κάνοντας διπλό κλικ στην καταχώρηση της μνήμης. Πραγματοποιήστε μια κλήση στη γραμμή του διευθυντή επιλέγοντας τη γραμμή του και κάνοντας διπλό κλικ στην καταχώρηση της μνήμης.
- Σύρετε την καταχώρηση της μνήμης στο κουμπί κλήσης του πίνακα ελέγχου κλήσεων και πατήστε **OK**.

Ακολουθούν μερικοί γρήγοροι τρόποι χρήσης των καταχωρήσεων μνημών (χωρίς να ανοίξετε το μενού μνημών):

- Για να πραγματοποιήσετε μια άμεση μεταβίβαση σε ένα άτομο στη λίστα μνημών, σύρετε και αποθέστε μια ενεργό κλήση στην καταχώρηση μνήμης του ατόμου.
- Για να προσθέσετε μια νέα καταχώρηση μνήμης, σύρετε και αποθέστε μια καταχώρηση από τον πίνακα "Κατάλογος" στον πίνακα "Μνήμες".

Συμβουλή Το παράδειγμα ομάδας μνημών και το παράδειγμα καταχώρησης μνήμης είναι ανενεργά. Περιλαμβάνονται απλά ως επίδειξη του τρόπου εμφάνισης των πληροφοριών μνημών στην κονσόλα. Μπορείτε να διαγράψετε τα παραδείγματα αν δεν τα χρειάζεστε.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Χρήση του καταλόγου

Χρησιμοποιήστε τον κατάλογο για την αναζήτηση συναδέλφων και την πραγματοποίηση και τη διεκπεραίωση κλήσεων, χρησιμοποιώντας τα αποτελέσματα αναζήτησης.

Για να αναζητήσετε ένα συνάδελφο, εισαγάγετε στα πεδία αναζήτησης οποιοδήποτε τμήμα του ονόματος ή/και του επωνύμου του και κάντε κλικ στο κουμπί **Αναζήτηση**.

Ο κατάλογος εμφανίζει μια λίστα με όλους τους χρήστες που ταιριάζουν με την ακολουθία χαρακτήρων αναζήτησης. Τα αποτελέσματα της αναζήτησης ταξινομούνται σύμφωνα με το όνομα, το επώνυμο, τον αριθμό τηλεφώνου και το τμήμα.

Για να διαγράψετε τα αποτελέσματα και τα πεδία αναζήτησης, κάντε κλικ στο κουμπί **Απαλοιφή**.

Ακολουθούν ορισμένοι τρόποι χρήσης των αποτελεσμάτων αναζήτησης:

- Κάντε διπλό κλικ στο όνομα ή τον αριθμό ενός ατόμου για να πραγματοποιήσετε μια κλήση.
- Εάν κάνετε δεξί κλικ στο όνομα ενός ατόμου, εμφανίζεται ένα αναδυόμενο μενού που περιέχει σχετικές εντολές.
- Για να πραγματοποιήσετε μια άμεση μεταβίβαση σε ένα άτομο στον κατάλογό σας, μεταφέρετε και αποθέστε μια ενεργό κλήση στο κατάλληλο όνομα ή αριθμό.
- Για να προσθέσετε μια νέα καταχώρηση μνήμης, μεταφέρετε και αποθέστε μια καταχώρηση από τον πίνακα "Κατάλογος" στον πίνακα "Μνήμες".

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Χρήση της γραμμής κατάστασης

Η γραμμή κατάστασης βρίσκεται κατά μήκος του κάτω μέρους της οθόνης της εφαρμογής Assistant Console και εμφανίζει τις εξής πληροφορίες συστήματος:

- Συνδεδεμένο/Αποσυνδεδεμένο—Υποδηλώνει την κατάσταση της σύνδεσής σας με το διακομιστή του Cisco IPMA.
- Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας—Υποδηλώνει την κατάσταση της διαθεσιμότητάς σας στους διευθυντές.
- Σύστημα ελέγχου κλήσεων σε λειτουργία/Σύστημα ελέγχου κλήσεων εκτός λειτουργίας—Υποδηλώνει τη διαθεσιμότητα των δυνατοτήτων διεκπεραίωσης των κλήσεων.
- Φιλτράρισμα ανενεργό—Δηλώνει τη διαθεσιμότητα των δυνατοτήτων φιλτραρίσματος κλήσεων.

Στη γραμμή κατάστασης υπάρχει επίσης ένα εικονίδιο εμφάνισης στο προσκήνιο, το οποίο υποδηλώνει κατά πόσο η κονσόλα σας έχει ρυθμιστεί να αναδύεται αυτόματα στην επιφάνεια εργασίας, όταν λαμβάνετε μια εισερχόμενη κλήση. Κάντε κλικ στο εικονίδιο εμφάνισης στο προσκήνιο για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε αυτή τη δυνατότητα. (Από προεπιλογή, η δυνατότητα είναι απενεργοποιημένη.) Το εικονίδιο είναι πιο σκούρο (πατημένο) όταν είναι ενεργοποιημένη η δυνατότητα.

Επιπλέον, μπορείτε να ενεργοποιείτε/απενεργοποιείτε την εμφάνιση στο προσκήνιο από το μενού **Επεξ/σία > Προτιμήσεις**.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Προσαρμογή της διάταξης της κονσόλας

Είναι δυνατή η προσαρμογή του μεγέθους και της θέσης των πινάκων στην εφαρμογή Assistant Console. Χρησιμοποιήστε το μενού "Προβολή" για να αλλάξετε τους συνδυασμούς χρωμάτων και να ανανεώσετε τις αρχικές προεπιλεγμένες ρυθμίσεις.

Συμβουλή Είναι δυνατή η ρύθμιση της εφαρμογής, ώστε να αναδύεται αυτόματα στην επιφάνεια εργασίας κάθε φορά που λαμβάνετε εισερχόμενες κλήσεις. Για να ενεργοποιήσετε αυτή τη δυνατότητα "εμφάνιση στο προσκήνιο", επιλέξτε **Επεξ/σία > Προτιμήσεις** από το βασικό μενού και στη συνέχεια κάντε κλικ στο πλαίσιο ελέγχου "Ενεργοποίηση κονσόλας στην επόμενη κλήση". Στο κάτω μέρος της οθόνης της κονσόλας εμφανίζεται το εικονίδιο εμφάνισης στο προσκήνιο. Το εικονίδιο είναι πιο σκούρο (πατημένο) όταν είναι ενεργοποιημένη η δυνατότητα.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Προβολή ρυθμίσεων διαχείρισης

Η προβολή των ρυθμίσεων διαχείρισης γίνεται από το παράθυρο διαλόγου "Έναρξη σύνδεσης" ή με επιλογή των εντολών **Επεξ/σία** > **Ρυθμίσεις** από τη γραμμή μενού.

Σημείωση Δεν χρειάζεται να τροποποιήσετε τις ρυθμίσεις διαχείρισης, εκτός εάν σάς ζητηθεί από το διαχειριστή του συστήματός σας.

Υπάρχουν δύο τύποι ρυθμίσεων:

- Βασικές ρυθμίσεις
  - Όνομα ή δ/νση IP διακομιστή του Cisco IPMA
  - Θύρα διακομιστή του Cisco IPMA
- Ρυθμίσεις για προχωρημένους
  - Ενεργοποίηση/απενεργοποίηση καταγραφών

  Η καρτέλα "Ρυθμίσεις για προχωρημένους" εμφανίζει τη θέση αποθήκευσης των αρχείων καταγραφής.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25
- Διαμόρφωση των δυνατοτήτων διευθυντή, σελίδα 67

Ρύθμιση προτιμήσεων

Από το μενού προτιμήσεων μπορείτε να ενεργοποιήσετε τις παρακάτω δύο ρυθμίσεις:

- Ρύθμιση της κονσόλας ώστε να εμφανίζεται αυτόματα στην επιφάνεια εργασίας σας όταν λαμβάνετε μια εισερχόμενη κλήση—Για να ενεργοποιήσετε τη δυνατότητα εμφάνισης στο προσκήνιο, επιλέξτε **Επεξ/σία** > **Προτιμήσεις** από το κύριο μενού και στη συνέχεια επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου "Ενεργοποίηση κονσόλας στην επόμενη κλήση". Στο κάτω μέρος της οθόνης της κονσόλας εμφανίζεται το εικονίδιο εμφάνισης στο προσκήνιο. Το εικονίδιο είναι πιο σκούρο, όταν είναι ενεργοποιημένη η δυνατότητα.
- Ρύθμιση του υπολογιστή ώστε να εκκινεί αυτόματα την εφαρμογή κονσόλας όταν εκκινείτε τον υπολογιστή σας—Για να ενεργοποιήσετε τη δυνατότητα αυτόματης εκκίνησης, επιλέξτε **Επεξ/σία** > **Προτιμήσεις** από το κύριο μενού και στη συνέχεια επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου "Αυτόματη έναρξη κονσόλας κατά την έναρξη του υπολογιστή". Η εφαρμογή Assistant Console θα ξεκινήσει αυτόματα την επόμενη φορά που θα εκκινήσετε τον υπολογιστή σας.

Για να απενεργοποιήσετε αυτές τις δυνατότητες, καταργήστε την επιλογή από το αντίστοιχο πλαίσιο ελέγχου.

Χρήση της κονσόλας με το ποντίκι και το πληκτρολόγιό σας

Η εφαρμογή Assistant Console σας παρέχει πολλούς συνδυασμούς χρήσης του ποντικιού και του πληκτρολογίου, με τους οποίους μπορείτε να εκτελείτε οποιαδήποτε εργασία.

Μπορείτε να:

- Κάνετε κλικ, δεξί κλικ και διπλό κλικ σε στοιχεία της κονσόλας
- Σύρετε και να αποθέτετε στοιχεία της κονσόλας
- Χρησιμοποιείτε συντομεύσεις πληκτρολογίου

Για παράδειγμα, μπορείτε να επιλέξετε έναν από τους ακόλουθους τρόπους για να απαντήσετε μια κλήση:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Απάντηση**
- Κάντε διπλό κλικ στην κλήση στον πίνακα "Οι κλήσεις μου"
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στον πίνακα "Οι κλήσεις μου" και στη συνέχεια επιλέξτε την εντολή **Απάντηση** από το αναδυόμενο μενού
- Χρησιμοποιήστε μια συντόμευση του πληκτρολογίου

Η εκτέλεση ορισμένων εργασιών είναι δυνατή με μεταφορά και απόθεση στοιχείων της κονσόλας. Για να προσθέσετε μια καταχώρηση μνήμης, για παράδειγμα, μπορείτε να σύρετε και να αποθέσετε μια επιλεγμένη κλήση από τον πίνακα "Οι κλήσεις μου" στον πίνακα "Μνήμες".

Συμβουλή Μπορείτε να βρείτε όλες τις επιλογές εκτέλεσης μιας συγκεκριμένης εργασίας, όπως η μεταβίβαση κλήσης, στο Κεφάλαιο 3, "Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων".

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα

Η δυνατότητα ενδοσυνεννόησης είναι μια προαιρετική δυνατότητα την οποία μπορεί να διαμορφώσει ο διαχειριστής του συστήματός σας. Η δυνατότητα αυτή σας επιτρέπει να μιλάτε με έναν διευθυντή σε μια γραμμή ενδοσυνεννόησης.

Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση ενδοσυνεννόησης, κάντε διπλό κλικ στο όνομα αυτού του διευθυντή στον πίνακα "Οι κλήσεις μου". Μπορείτε να κάνετε και μονό κλικ στο αντίστοιχο εικονίδιο ενδοσυνεννόησης στον πίνακα "Οι διευθυντές μου".

Εάν ο διευθυντής σας δεν είναι απασχολημένος σε μια άλλη κλήση, τότε όταν πραγματοποιείτε μια κλήση ενδοσυνεννόησης ανοίγουν ταυτόχρονα τόσο το δικό σας μεγάφωνο ανοικτής ακρόασης όσο και αυτό του διευθυντή σας. Στη συνέχεια, μπορείτε να συνομιλήσετε μέσω του μεγαφώνου ανοικτής ακρόασης, των ακουστικών-μικροφώνου ή του ακουστικού του τηλεφώνου.

Εάν ο διευθυντής σας είναι απασχολημένος σε μια άλλη κλήση, όταν πραγματοποιείτε μια κλήση ενδοσυνεννόησης, η κλήση ενδοσυνεννόησης κουδουνίζει στο τηλέφωνο του διευθυντή και πρέπει να απαντηθεί με μη αυτόματο τρόπο. Το ίδιο ισχύει εάν ένας διευθυντής πραγματοποιήσει μια κλήση ενδοσυνεννόησης προς εσάς ενώ είστε απασχολημένοι σε μια άλλη κλήση.

Για να τερματίσετε την κλήση ενδοσυνεννόησης, κάντε και πάλι κλικ στο εικονίδιο ενδοσυνεννόησης.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας, σελίδα 35

Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου

Εκτός από το ποντίκι σας, μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις συντομεύσεις του πληκτρολογίου για να χειρίζεστε τα περισσότερα εργαλεία και τις δυνατότητες της εφαρμογής Assistant Console. Οι συντομεύσεις του πληκτρολογίου σας βοηθούν να διεκπεραιώνετε πιο αποδοτικά τις κλήσεις σας.

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις προεπιλεγμένες συντομεύσεις ή να προσαρμόσετε τις συντομεύσεις στις ανάγκες σας. Κατά την επόμενη σύνδεσή σας, το Cisco IPMA έχει απομνημονεύσει την προσαρμοσμένη συντόμευση.

Προβολή συντομεύσεων

Κάνοντας κλικ σε ένα στοιχείο της γραμμής μενού εμφανίζονται οι εντολές και οι συντομεύσεις τους. Για τις περισσότερες εντολές μενού υπάρχει μια συντόμευση πληκτρολογίου.

Επιπλέον, μπορείτε να προβάλετε τις συντομεύσεις από το αναδυόμενο παράθυρο "Επεξ/σία πλήκτρου συντόμευσης". Επιλέξτε **Επεξ/σία > Συντομεύσεις πληκτρολογίου** για να ανοίξετε το παράθυρο και στη συνέχεια επιλέξτε μια εντολή μενού από τη λίστα για να δείτε την αντίστοιχη συντόμευση.

Για παράδειγμα, εάν επιλέξετε Κλήση > Απάντηση στο παράθυρο "Επεξ/σία πλήκτρου συντόμευσης", βλέπετε ότι η προεπιλεγμένη συντόμευση χρησιμοποιεί ένα συνδυασμό των πλήκτρων Control (Ctrl) και A (Ctrl-A).

Προσαρμογή συντομεύσεων πληκτρολογίου

Για να προσαρμόσετε μια συντόμευση πληκτρολογίου, επιλέξτε **Επεξ/σία > Συντομεύσεις πληκτρολογίου** από τη γραμμή μενού. Επιλέξτε μια εντολή μενού από τη λίστα και κάντε κλικ στο πλήκτρο Ctrl, Shift ή Alt για να αναθέσετε το πρώτο τμήμα της συντόμευσης. Στη συνέχεια, εισαγάγετε ένα γράμμα ή έναν αριθμό στο πεδίο "Πλήκτρο" για να εκχωρήσετε το τελευταίο τμήμα της συντόμευσης. Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση** για να εκχωρήσετε τη νέα συντόμευση πληκτρολογίου στην επιλεγμένη εντολή.

Χρήση των συντομεύσεων

Για να εκτελέσετε μια συντόμευση, κρατήστε πατημένο το πρώτο πλήκτρο του συνδυασμού της συντόμευσης και πατήστε το δεύτερο πλήκτρο. Για παράδειγμα, εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε τη συντόμευση Ctrl-L για να βάλετε σε κράτηση μια κλήση, κρατήστε πατημένο το πλήκτρο **Ctrl** και μετά πατήστε το πλήκτρο **L**.

Σημείωση Για να λειτουργήσουν οι συντομεύσεις πληκτρολογίου, η σελίδα της εφαρμογής Assistant Console πρέπει να είναι το ενεργό παράθυρο στην επιφάνεια εργασίας.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Εξοικείωση με την κονσόλα, σελίδα 9
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Χρήση της εφαρμογής Cisco IPMA από εσάς και το διευθυντή σας

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τις δυνατότητες του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας και από την εφαρμογή Assistant Console για να διεκπεραιώνετε κλήσεις για λογαριασμό του διευθυντή σας. Για παράδειγμα, όταν απαντάτε σε μια κλήση για λογαριασμό του διευθυντή σας, μπορείτε να συνομιλήσετε με το διευθυντή σας κάνοντας διπλό κλικ στη γραμμή ενδοσυνεννόησης στην εφαρμογή Assistant Console. Εάν ο διευθυντής σας επιλέξει να απαντήσει στην κλήση, μπορείτε να προωθήσετε την κλήση επιλέγοντας το κουμπί άμεσης εκτροπής από το Assistant Console ή επιλέγοντας το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Άμ.Εκτρ** στο τηλέφωνό σας. Εάν ο διευθυντής σας θέλει να αφήσει ο καλών μήνυμα στον αυτόματο τηλεφωνητή, μπορείτε να προωθήσετε την κλήση στο σύστημα φωνητικών μηνυμάτων του διευθυντή σας επιλέγοντας το κουμπί μεταβίβασης στον αυτόματο τηλεφωνητή ή επιλέγοντας το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Πρθ.Α/Τ**.

Από την άλλη, ο διευθυντής σας χρησιμοποιεί τις δυνατότητες του Cisco IPMA κυρίως από το τηλέφωνο IP της Cisco. Για παράδειγμα, ο διευθυντής σας ενδέχεται να περιμένει μια κλήση από έναν μεσίτη. Σε αυτήν την περίπτωση μπορεί να ενεργοποιήσει τη δυνατότητα παρακολούθησης βοηθού, ώστε να παρακολουθεί τις εισερχόμενες κλήσεις. Όταν εμφανιστεί ο αριθμός του μεσίτη, ο διευθυντής μπορεί να αναχαιτίσει την κλήση με το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Αναχαίτ**. Επίσης ο διευθυντής σας μπορεί να πατήσει το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Άμ.Εκτρ** στο τηλέφωνο για να εκτρέψει την εισερχόμενη κλήση σε εσάς. Ο διευθυντής σας μπορεί να επιβεβαιώσει ότι έχετε απαντήσει στην κλήση που εξέτρεψε και παρακολουθεί τη διάρκεια της κλήσης στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA, στην οθόνη LCD του τηλεφώνου.

Για να κατανοήσετε καλύτερα τον τρόπο με τον οποίο οι διευθυντές μπορούν να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες του Cisco IPMA, ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 6, "Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης" ή στο Κεφάλαιο 5, "Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής".

Συμβουλή Τόσο εσείς όσο και ο διευθυντής σας μπορείτε να προσαρμόσετε τις δυνατότητες διευθυντή από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή". Για να ανοίξετε αυτό το παράθυρο, επιλέξτε **Διευθυντής > Διαμόρφωση** από τη γραμμή μενού ή κάντε δεξί κλικ σε οποιοδήποτε σημείο της γραμμής ενός διευθυντή στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" και επιλέξτε **Διαμόρφωση**.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης από την κονσόλα, σελίδα 22
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Διαμόρφωση των δυνατοτήτων διευθυντή, σελίδα 67

3

Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε το ποντίκι και το πληκτρολόγιό σας για να πραγματοποιείτε, να απαντάτε, να μεταβιβάζετε, να τερματίζετε και να χειρίζεστε με άλλους τρόπους κλήσεις από την εφαρμογή Assistant Console.

Σημείωση Βεβαιωθείτε ότι έχει επιλεγεί (επισημανθεί) στην κονσόλα η κλήση που θέλετε να διεκπεραιώσετε. Τα κουμπιά ελέγχου κλήσεων και τα στοιχεία μενού εμφανίζονται σε γκρι χρώμα (ανενεργά), εάν δεν έχουν εφαρμογή στην επιλεγμένη κλήση.

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στα ακόλουθα θέματα διεκπεραίωσης κλήσεων:

- Πραγματοποίηση μιας κλήσης, σελίδα 25
- Απάντηση μιας κλήσης, σελίδα 26
- Τερματισμός μιας κλήσης, σελίδα 27
- Θέση μιας κλήσης σε κράτηση, σελίδα 27
- Μεταβίβαση μιας κλήσης, σελίδα 28
- Πραγματοποίηση μιας κλήσης συνδιάσκεψης, σελίδα 30
- Εκτροπή μιας κλήσης σε άλλον αριθμό, σελίδα 31
- Αποστολή κλήσης σε μια υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων, σελίδα 33

Πραγματοποίηση μιας κλήσης

Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση από την εφαρμογή Assistant Console, επιλέξτε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Επιλογή**.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού σε μια γραμμή τηλεφώνου στον πίνακα "Οι κλήσεις μου" και επιλέξτε την εντολή **Επιλογή** από το αναδυόμενο μενού.

- Επιλέξτε **Κλήση > Επιλογή** από τη γραμμή μενού.
- Κάντε διπλό κλικ σε μια μνήμη ή έναν αριθμό καταλόγου.
- Σύρετε και αποθέστε έναν αριθμό καταλόγου στον πίνακα "Οι κλήσεις μου".
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.
- Με την κονσόλα ανοικτή και ενεργοποιημένη στην επιφάνεια εργασίας, εισαγάγατε με το πληκτρολόγιο τον αριθμό τηλεφώνου που θέλετε να καλέσετε και στη συνέχεια πατήστε **Enter**. Ο αριθμός που καλείτε εμφανίζεται στη γραμμή κατάστασης κατά μήκος του κάτω μέρους της κονσόλας.

Εάν εμφανιστεί το αναδυόμενο παράθυρο "Εισαγάγετε αριθμό", εισαγάγετε τον αριθμό τηλεφώνου που θέλετε να καλέσετε και κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Εισαγάγετε τον αριθμό ακριβώς όπως θα κάνατε αν πραγματοποιούσατε την κλήση από το τηλέφωνο IP της Cisco.

Για τις κλήσεις που γίνονται από την εφαρμογή Assistant Console χρησιμοποιείται η πρώτη διαθέσιμη πραγματική γραμμή του τηλεφώνου του βοηθού.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Απάντηση μιας κλήσης

Για να απαντήσετε μια επιλεγμένη κλήση, επιλέξτε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Απάντηση**.
- Κάντε διπλό κλικ σε μια κλήση που κουδουνίζει στον πίνακα "Οι κλήσεις μου".
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Απάντηση** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Απάντηση** από τη γραμμή μενού.
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Εάν δεν είναι επιλεγμένη (επισημασμένη) η εισερχόμενη κλήση που θέλετε να απαντήσετε, κάντε κλικ πάνω της για να την επιλέξετε προτού πραγματοποιήσετε κάποια από τις παραπάνω ενέργειες.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25
- Απάντηση σε μια κλήση χρησιμοποιώντας το IPMA στο τηλέφωνο, σελίδα 42

Τερματισμός μιας κλήσης

Για να τερματίσετε μια επιλεγμένη κλήση, επιλέξτε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Τερματισμός κλήσης**.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Τερματισμός κλήσης** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Τερματισμός κλήσης** από τη γραμμή μενού.
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Θέση μιας κλήσης σε κράτηση

Για να θέσετε μια επιλεγμένη κλήση σε κράτηση, επιλέξτε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Κράτηση**.
- Κάντε διπλό κλικ στη συνδεδεμένη κλήση.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Κράτηση** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Κράτηση** από τη γραμμή μενού.
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Κατάργηση κράτησης μιας κλήσης

Για να καταργήσετε την κράτηση μιας επιλεγμένης κλήσης, επιλέξτε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Συνέχιση**.
- Κάντε διπλό κλικ στην κρατημένη κλήση.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Συνέχιση** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Συνέχιση** από τη γραμμή μενού.
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Μεταβίβαση μιας κλήσης

Μπορείτε να μεταβιβάσετε κλήσεις με τρεις τρόπους:

- Μεταβίβαση—Επαναπροωθεί άμεσα την κλήση χωρίς να σας επιτρέπει να μιλήσετε στον αποδέκτη της μεταβίβασης (το άτομο στο οποίο μεταβιβάζετε την κλήση).
- Συμβ. μεταβίβαση—Επαναπροωθεί την κλήση αφού σας επιτρέψει να συνομιλήσετε με τον αποδέκτη της μεταβίβασης.
- Άμεση μεταβίβαση—Συνδέει άμεσα δύο κλήσεις (ενεργές κλήσεις και κλήσεις σε κράτηση).

Σημείωση Για να μεταβιβάσετε μια κλήση, πρέπει πρώτα να την απαντήσετε. Αφού μεταβιβάσετε μια κλήση, δεν μπορείτε να την ανακτήσετε (εκτός εάν η κλήση μεταβιβαστεί και πάλι σε εσάς).

Μεταβίβαση

Για να πραγματοποιήσετε μια μεταβίβαση για μια επιλεγμένη κλήση, χρησιμοποιήστε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Μεταβίβαση**.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Μεταβίβαση** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση** > **Μεταβίβαση** από τη γραμμή μενού.
- Σύρετε και αποθέστε την κλήση σε μια καταχώρηση του πίνακα "Μνήμες".
- Σύρετε και αποθέστε την κλήση σε μια καταχώρηση του πίνακα "Κατάλογος".
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Εάν δεν σύρετε την κλήση σε έναν κατάλογο στον πίνακα "Μνήμες" ή "Κατάλογος", θα εμφανιστεί το παράθυρο "Εισαγάγετε αριθμό". Εισαγάγετε τον αριθμό τηλεφώνου του αποδέκτη της μεταβίβασης και κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Συμβουλευτική μεταβίβαση

Για να πραγματοποιήσετε μια συμβουλευτική μεταβίβαση για μια επιλεγμένη κλήση, επιλέξτε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Συμβ. μεταβίβαση**.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Συμβ. μεταβίβαση** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Συμβ. μεταβίβαση** από τη γραμμή μενού.
- Στον πίνακα "Μνήμες" ή "Κατάλογος", κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην καταχώρηση στην οποία θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση και στη συνέχεια επιλέξτε **Συμβ. μεταβίβαση** από το αναδυόμενο μενού.
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Εάν εμφανιστεί το αναδυόμενο παράθυρο "Εισαγάγετε αριθμό", εισαγάγετε τον αριθμό τηλεφώνου του αποδέκτη της μεταβίβασης και κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Αφού μιλήσετε με τον αποδέκτη, κάντε και πάλι κλικ στο κουμπί **Συμβ. μεταβίβαση** για να ολοκληρώσετε τη μεταβίβαση.

Σημείωση Δεν μπορείτε να πραγματοποιήσετε συμβουλευτική μεταβίβαση ενώ το τηλέφωνο κουδουνίζει ή χρησιμοποιώντας τη μέθοδο επιλογής και απόθεσης. Για να ολοκληρώσετε τη συμβουλευτική μεταβίβαση πρέπει να μιλήσετε με τον αποδέκτη της κλήσης.

Άμεση μεταβίβαση

Για να πραγματοποιήσετε μια άμεση μεταβίβαση για δύο κλήσεις, επιλέξτε τις κλήσεις και χρησιμοποιήστε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Άμεση μεταβίβαση**.
- Κάντε δεξί κλικ στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Άμεση μεταβίβαση** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Άμεση μεταβίβαση** από τη γραμμή μενού.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Πραγματοποίηση μιας κλήσης συνδιάσκεψης

Μπορείτε να δημιουργήσετε μια κλήση συνδιάσκεψης με δύο τρόπους:

- Συνδιάσκεψη—Πραγματοποιείτε μια κλήση και προσθέτετε συμμετέχοντες σε μια συνδιάσκεψη.
- Συμμετοχή—Συνδέετε ενεργές κλήσεις που βρίσκονται σε κράτηση σε μία κλήση συνδιάσκεψης.

Για να προσθέσετε συνομιλητές συνδιάσκεψης σε μια ενεργό και επιλεγμένη κλήση, επιλέξτε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Συνδιάσκεψη**.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Συνδιάσκεψη** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Συνδιάσκεψη** από τη γραμμή μενού.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρηση των πινάκων "Μνήμες" ή "Κατάλογος" και επιλέξτε **Συνδιάσκεψη** από το αναδυόμενο μενού.
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Εάν εμφανιστεί το αναδυόμενο παράθυρο "Εισαγάγετε αριθμό", εισαγάγετε τον αριθμό τηλεφώνου του συνομιλητή της κλήσης συνδιάσκεψης και κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Αφού μιλήσετε με τον νέο συμμετέχοντα στην κλήση συνδιάσκεψης, κάντε και πάλι κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** για να προσθέσετε το άτομο στην κλήση.

Για να δημιουργήσετε μια κλήση συνδιάσκεψης χρησιμοποιώντας την επιλογή συμμετοχής, επιλέξτε τις κλήσεις που θέλετε και χρησιμοποιήστε μία από τις παρακάτω επιλογές:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Συμμετοχή**.
- Κάντε δεξί κλικ στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Συμμετοχή** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Συμμετοχή** από τη γραμμή μενού.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25

Εκτροπή μιας κλήσης σε άλλον αριθμό

Χρησιμοποιήστε την άμεση εκτροπή για να μεταβιβάσετε μια επιλεγμένη κλήση σε έναν προκαθορισμένο αριθμό προορισμού. Είναι δυνατή η εκτροπή μιας κλήσης που κουδουνίζει, είναι συνδεδεμένη ή σε κράτηση.

Στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, ο αρχικός προεπιλεγμένος προορισμός είναι ο διευθυντής για τον οποίο προοριζόταν αρχικά η κλήση. Στη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, δεν υπάρχει προεπιλεγμένος προορισμός. Ωστόσο, μπορείτε να διαμορφώσετε τον προορισμό χρησιμοποιώντας οποιονδήποτε έγκυρο αριθμό τηλεφώνου ή εσωτερικό.

Για λεπτομέρειες, ανατρέξτε στις εξής ενότητες:

- Χρήση της άμεσης εκτροπής, σελίδα 31
- Διαμόρφωση του προορισμού άμεσης εκτροπής, σελίδα 32
- Κεφάλαιο 4, "Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας"

Χρήση της άμεσης εκτροπής

Για να εκτρέψετε μια επιλεγμένη κλήση στον προορισμό άμεσης εκτροπής, επιλέξτε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Άμεση εκτροπή**.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Άμεση εκτροπή** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Άμεση εκτροπή** από τη γραμμή μενού.
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Συμβουλές

- Σε αντίθεση με τη μεταβίβαση, η οποία απαιτεί τον καθορισμό του προορισμού σε κάθε χρήση, η άμεση εκτροπή στέλνει τις κλήσεις σε έναν προκαθορισμένο αριθμό προορισμού.
- Είναι δυνατή η εκτροπή μιας κλήσης που κουδουνίζει, είναι συνδεδεμένη ή σε κράτηση.
- Δεν είναι δυνατή η εκτροπή μιας κλήσης που έχετε πραγματοποιήσει ή λάβει σε μια από τις δικές σας τηλεφωνικές γραμμές (και όχι σε μια γραμμή μεσολάβησης διευθυντή).

Σχετικά θέματα

- Διαμόρφωση του προορισμού άμεσης εκτροπής, σελίδα 32
- Κεφάλαιο 4, "Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας"

Διαμόρφωση του προορισμού άμεσης εκτροπής

Μπορείτε να επιλέξετε ο προορισμός της άμεσης εκτροπής να είναι είτε ο διευθυντής για τον οποίο προοριζόταν αρχικά η κλήση είτε ένας άλλος αριθμός του καταλόγου.

Για να προβάλετε ή να αλλάξετε τον προορισμό, επιλέξτε **Επεξ/σία > Άμεση εκτροπή** από τη γραμμή μενού. Εμφανίζεται το αναδυόμενο παράθυρο "Προορισμός άμεσης εκτροπής".

Σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, πληκτρολογήστε στο πλαίσιο κειμένου τον αριθμό τηλεφώνου ή το εσωτερικό. Εισαγάγετε τον αριθμό ακριβώς όπως θα τον καλούσατε από το τηλέφωνο του γραφείου σας.

Στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, μπορείτε να επιλέξετε ως προορισμό τον αριθμό είτε του διευθυντή ούτε του καταλόγου. Εάν επιλέξετε το κουμπί "Αριθμός καταλόγου", εισαγάγετε έναν αριθμό τηλεφώνου ή εσωτερικό αριθμό γραφείου. Εισαγάγετε τον αριθμό ακριβώς όπως θα τον καλούσατε από το τηλέφωνο του γραφείου σας.

Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση** για να διατηρήσετε τις αλλαγές σας.

Συμβουλές

- Εκτός της διαμόρφωσης του δικού σας προορισμού άμεσης εκτροπής, μπορείτε να κάνετε το ίδιο και για το διευθυντή σας. Ο προορισμός εκτροπής του διευθυντή διαφέρει από τον δικό σας. Για οδηγίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή" στη σελίδα 70.
- Μπορείτε να εκτρέψετε μια κλήση χρησιμοποιώντας το τηλέφωνο IP της Cisco. Απαντήστε την κλήση και στη συνέχεια πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Άμ.Εκτρ** στο τηλέφωνο IP της Cisco για να μεταβιβάσετε την κλήση στον προορισμό άμεσης εκτροπής.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25
- Χρήση της άμεσης εκτροπής, σελίδα 31
- Κεφάλαιο 4, "Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας"
- Διαμόρφωση των δυνατοτήτων διευθυντή, σελίδα 67

Αποστολή κλήσης σε μια υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων

Μπορείτε να μεταβιβάσετε μια κλήση που κουδουνίζει ή μια συνδεδεμένη κλήση που χειρίζεστε για λογαριασμό ενός διευθυντή, στον αυτόματο τηλεφωνητή του συγκεκριμένου διευθυντή.

Για να μεταβιβάσετε μια επιλεγμένη κλήση σε μια υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων, χρησιμοποιήστε έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

- Κάντε κλικ στο κουμπί ελέγχου κλήσεων **Προώθηση σε Α/Τ**.
- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Προώθηση σε Α/Τ** από το αναδυόμενο μενού.
- Επιλέξτε **Κλήση > Προώθηση σε Α/Τ** από τη γραμμή μενού.
- Χρησιμοποιήστε την αντίστοιχη συντόμευση πληκτρολογίου.

Συμβουλές

- Μπορείτε να εκτελέσετε αυτή την εργασία και από το τηλέφωνο IP της Cisco. Απαντήστε την κλήση και στη συνέχεια πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Πρθ.Α/Τ** στο τηλέφωνο IP της Cisco για να μεταβιβάσετε την κλήση του διευθυντή στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων.
- Αυτή η δυνατότητα δεν ισχύει για κλήσεις που έχετε πραγματοποιήσει ή λάβει σε μία από τις δικές σας γραμμές τηλεφώνου. Αυτή η δυνατότητα ισχύει μόνο για κλήσεις στη γραμμή μεσολάβησης του διευθυντή σας.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη χρήσης με την εφαρμογή Assistant Console, σελίδα 6
- Χρήση των συντομεύσεων του πληκτρολογίου, σελίδα 22
- Χρήση της εφαρμογής Assistant Console για τη διεκπεραίωση κλήσεων, σελίδα 25
- Κεφάλαιο 4, "Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας"

4

Βοηθοί—Χρήση του Cisco IPMA από το τηλέφωνό σας

Μπορείτε να έχετε απευθείας πρόσβαση σε ορισμένες δυνατότητες του Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) από το τηλέφωνο IP της Cisco. Εκτός του διακριτού κωδωνισμού, αυτές οι δυνατότητες είναι διαθέσιμες και από την εφαρμογή Assistant Console.

Με το Cisco IPMA, ο βοηθός μπορεί να χρησιμοποιεί τα πραγματικά κουμπιά του τηλεφώνου και τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα για να εκτελεί τις περισσότερες από τις εργασίες στην εφαρμογή IPMA Assistant Console. Η δυνατότητα χρήσης του τηλεφώνου για τις λειτουργίες IPMA, λέγεται "Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού."

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε το "Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού" ταυτόχρονα με την εφαρμογή Cisco IPMA Assistant Console.

Το "Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού" υποστηρίζεται στα εξής μοντέλα τηλεφώνων:

- Τηλέφωνο IP 7971G της Cisco
- Τηλέφωνο IP 7970G της Cisco
- Τηλέφωνο IP 7961G της Cisco
- Τηλέφωνο IP 7960G της Cisco
- Τηλέφωνο IP 7941G της Cisco
- Τηλέφωνο IP 7940G της Cisco

Σημείωση Για τη χρήση του Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού, η Cisco συνιστά ο αριθμός των διευθυντών τους οποίους υποστηρίζει κάθε βοηθός να μην υπερβαίνει τους πέντε.

Σημείωση Οι προτιμώμενοι βοηθοί μπορούν να οριστούν είτε από το διευθυντή (χρησιμοποιώντας τη διεύθυνση URL) είτε από το βοηθό (χρησιμοποιώντας την εφαρμογή κονσόλας), αλλά όχι στο ίδιο το τηλέφωνο.

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

- Λειτουργία γραμμής μεσολάβησης και λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, σελίδα 36—Περιγραφή των δύο τρόπων λειτουργίας του Cisco IPMA Assistant.
- Έναρξη σύνδεσης στο Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού, σελίδα 37—Περιγραφή της διαδικασίας έναρξης σύνδεσης στο τηλέφωνο.
- Έλεγχος της κατάστασης των διευθυντών σας, σελίδα 38—Περιγραφή πληροφοριών για την κατάσταση κάθε διευθυντή τον οποίο υποστηρίζει ένας διευθυντής.
- Διεκπεραίωση κλήσεων και εκτέλεση άλλων ενεργειών, σελίδα 41—Περιγραφή των διαδικασιών απάντησης, μεταφοράς και εκτροπής κλήσεων, καθώς και άλλων ενεργειών που μπορεί να κάνει ο βοηθός.
- Απάντηση σε μια κλήση χρησιμοποιώντας το IPMA στο τηλέφωνο, σελίδα 42—Περιγραφή των τριών μεθόδων που μπορεί να χρησιμοποιήσει ο βοηθός για να απαντήσει σε μια κλήση.
- Διαμόρφωση των ρυθμίσεων διευθυντή, σελίδα 43—Περιγραφή των ρυθμίσεων που μπορεί να ελέγχει ο βοηθός για τους διευθυντές που υποστηρίζει.
- Διαμόρφωση των ρυθμίσεων βοηθού IPMA, σελίδα 45—Περιγραφή του τρόπου διαμόρφωσης επιλογών σχετικά με το βοηθό, όπως προορισμούς εκτροπής και ταξινόμηση καταστάσεων των διευθυντών.
- Προσαρμογή της δυνατότητας διακριτού κωδωνισμού, σελίδα 48—Περιγραφή της διαδικασίας συσχετισμού τύπων κωδωνισμού για κάθε γραμμή τηλεφώνου.

Λειτουργία γραμμής μεσολάβησης και λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής

Η εφαρμογή Cisco IPMA παρέχει τη δυνατότητα στους βοηθούς να διεκπεραιώνουν τις κλήσεις για λογαριασμό των διευθυντών τους πιο αποτελεσματικά. Το Cisco IPMA λειτουργεί με δύο τρόπους — λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής και λειτουργία γραμμής μεσολάβησης. Η διαμόρφωση γίνεται από το διαχειριστή του συστήματος.

Λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής

Εάν χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής ως βοηθός, έχετε τον ίδιο αριθμό καταλόγου με το διευθυντή σας. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε αυτόν τον κοινόχρηστο αριθμό για να διεκπεραιώνετε κλήσεις για λογαριασμό του διευθυντή σας.

Λειτουργία γραμμής μεσολάβησης

Εάν χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης ως βοηθός, ο διευθυντής σας διαθέτει έναν αριθμό καταλόγου ενώ σε εσάς έχει εκχωρηθεί ένας διαφορετικός αριθμός καταλόγου, τον οποίο θα χρησιμοποιείτε ως αριθμό μεσολάβησης. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε αυτόν τον αριθμό μεσολάβησης για να διεκπεραιώνετε κλήσεις για λογαριασμό του διευθυντή σας.

Προσδιορισμός του τρόπου λειτουργίας

Πριν ξεκινήσετε, πρέπει να γνωρίζετε ποιο τρόπο λειτουργίας έχει επιλέξει ο διαχειριστής του συστήματός σας. Ελέγξτε την οθόνη των ρυθμίσεων διευθυντή.

- Στη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, σε αυτήν την οθόνη εμφανίζεται μόνο η επιλογή "Μην ενοχλείτε".
- Στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, σε αυτήν την οθόνη εμφανίζονται πολλές επιλογές.

Έναρξη σύνδεσης στο Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού

Για να συνδεθείτε στο Cisco IPMA στο τηλέφωνο του βοηθού, ακολουθήστε αυτά τα βήματα:

Διαδικασία

Βήμα 1 Πατήστε το κουμπί **Υπηρεσίες** στο τηλέφωνο.

Βήμα 2 Επιλέξτε **Κύρια υπηρεσία τηλεφώνου IPMA**.

Βήμα 3 Εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό PIN και πατήστε **Υποβολή**.

Πρέπει να εμφανιστεί η σελίδα κατάστασης διευθυντή (βλ. Εικόνα 3).

Εικόνα 3 Η οθόνη κατάστασης διευθυντή

Σημείωση Σε περίπτωση διακοπής της λειτουργίας της κύριας υπηρεσίας IPMA, η οθόνη του τηλεφώνου του διευθυντή δεν ενημερώνεται ώστε να δηλώνει αυτήν την κατάσταση. Ωστόσο, ο βοηθός θα δει ένα μήνυμα "Εξαίρεση λόγω μη εύρεσης διακομιστή" όταν προσπαθήσει να χρησιμοποιήσει ένα προγραμματιζόμενο πλήκτρο. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο βοηθός πρέπει να επιλέξει **Δευτερεύουσα υπηρεσία τηλεφώνου IPMA** από το μενού υπηρεσιών IP, και να συνδεθεί ξανά.

Έλεγχος της κατάστασης των διευθυντών σας

Στην Εικόνα 3 παρουσιάζεται ένα παράδειγμα της οθόνης κατάστασης διευθυντή. Αυτή η οθόνη περιλαμβάνει μια λίστα με όλους τους διευθυντές τους οποίους υποστηρίζει ένας βοηθός.

Ακολουθούν περιγραφές των πληροφοριών και των προγραμματιζόμενων πλήκτρων που εμφανίζονται στην οθόνη.

Εμφανιζόμενες πληροφορίες στην οθόνη κατάστασης διευθυντή

Για κάθε διευθυντή τον οποίο υποστηρίζει ένας βοηθός, εμφανίζονται οι παρακάτω πληροφορίες:

- Γραμμή κατάστασης "Βοηθός διευθυντή"—Δηλώνει το εάν ο βοηθός είναι σε λειτουργία ή όχι.
- Αριθμός διευθυντών στη λίστα—Για να μπορείτε να δείτε με μια ματιά πόσοι διευθυντές περιλαμβάνονται.
- Όνομα διευθυντή—Ταξινόμηση ως εξής, με αυτή τη σειρά:
  - Ένδειξη νέας κλήσης
  - Αλλαγή κατάστασης διευθυντή από κατεβασμένο ακουστικό
  - Κατεβασμένο ακουστικό
- Εικονίδιο κατάστασης στα αριστερά του ονόματος του διευθυντή—Βλ. παρακάτω (Πίνακας 4 σελίδα 39) για μια λίστα αυτών των εικονιδίων και την περιγραφή τους.
- Γραμμή μεσολάβησης του διευθυντή.

Εικονίδια κατάστασης κλήσης

Ο Πίνακας 4 περιγράφει τα διάφορα εικονίδια κατάστασης κλήσης που εμφανίζονται στην οθόνη κατάστασης διευθυντή, στα αριστερά του ονόματος του διευθυντή.

Πίνακας 4 Εικονίδια κατάστασης κλήσης

Εικονίδιο κατάστασης κλήσης του διευθυντή	Λειτουργία κουμπιού
Κατειλημμένο	Αυτό το εικονίδιο εμφανίζεται στην οθόνη κατάστασης διευθυντή, δίπλα στο όνομα του διευθυντή εάν το τηλέφωνό του είναι κατειλημμένο.
Κράτηση	Αν ο διευθυντής θέσει μια κλήση σε κράτηση, εμφανίζεται αυτό το εικονίδιο στην οθόνη κατάστασης διευθυντή, δίπλα στο όνομα του διευθυντή.

Πίνακας 4 Εικονίδια κατάστασης κλήσης (συνέχεια)

Εικονίδιο κατάστασης κλήσης του διευθυντή	Λειτουργία κουμπιού
Αδράνεια/κατεβασμένο ακουστικό	Αυτό το εικονίδιο εμφανίζεται στην οθόνη κατάστασης διευθυντή, δίπλα στο όνομα του διευθυντή εάν το τηλέφωνό του είναι στη θέση του.
Σηκωμένο ακουστικό	Αυτό το εικονίδιο εμφανίζεται στην οθόνη κατάστασης διευθυντή, δίπλα στο όνομα του διευθυντή εάν το τηλέφωνό του χρησιμοποιείται.
Κωδωνισμός	Αυτό το εικονίδιο εμφανίζεται στην οθόνη κατάστασης διευθυντή, δίπλα στο όνομα του διευθυντή εάν το τηλέφωνό του χτυπάει.
Άγνωστο	Αυτό το εικονίδιο εμφανίζεται στην οθόνη κατάστασης διευθυντή, δίπλα στο όνομα του διευθυντή εάν το IPMA δεν είναι σε θέση να προσδιορίσει την κατάστασή του. Για παράδειγμα, ενδέχεται να έχει προκύψει κάποιο σφάλμα στο σύστημα CTI, ή ο διευθυντής να μην έχει συνδεθεί ακόμα.
MWI (ένδειξη για μηνύματα σε αναμονή)	Η ένδειξη MWI εμφανίζεται στην οθόνη κατάστασης διευθυντή, δίπλα στο όνομα του διευθυντή εάν υπάρχει κάποιο φωνητικό μήνυμα για το διευθυντή.

Διεκπεραίωση κλήσεων και εκτέλεση άλλων ενεργειών

Παρακάτω (Πίνακας 5) περιγράφονται τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα που εμφανίζονται στην οθόνη κατάστασης διευθυντή. Με τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα μπορείτε να κάνετε διαφορετικές εργασίες.

Πίνακας 5 Προγραμματιζόμενα πλήκτρα του Cisco IPMA στο τηλέφωνο βοηθού

Προγραμματιζόμενο πλήκτρο	Λειτουργία
Επιλογή	Επιλέγει το διευθυντή που έχει επισημανθεί στη λίστα διευθυντών και πραγματοποιεί μετάβαση στην οθόνη ρυθμίσεων διευθυντή (βλ. Εικόνα 4 σελίδα 43), όπου μπορείτε να διαμορφώσετε τις ρυθμίσεις για το συγκεκριμένο διευθυντή.
Απάντ.	Απαντάει σε μια εισερχόμενη κλήση για τον αντίστοιχο διευθυντή.
Έξοδος	Έξοδος από την οθόνη κατάστασης διευθυντή και πραγματοποιεί μετάβαση στη σελίδα με το μενού υπηρεσιών.
Άμ.Εκτρ	Εκτρέπει άμεσα μια κλήση που κουδουνίζει, μια συνδεδεμένη κλήση ή μια κλήση σε κράτηση, προς τον αντίστοιχο διευθυντή (από προεπιλογή) ή προς έναν άλλο προκαθορισμένο αριθμό. Για να ρυθμίσετε ως προορισμό της εκτροπής έναν αριθμό καταλόγου, πατήστε **AsstSett**, **Ρύθμιση προορισμού εκτροπής** και πληκτρολογήστε τον αριθμό.
Άλλα	Εμφανίζει τα υπόλοιπα διαθέσιμα προγραμματιζόμενα πλήκτρα για την οθόνη κατάστασης διευθυντή.
Πρθ.Α/Τ	Προωθεί μια κλήση που κουδουνίζει, μια συνδεδεμένη κλήση ή μια κλήση που βρίσκεται σε κράτηση, στον αυτόματο τηλεφωνητή του αντίστοιχου διευθυντή.
Intercom	Σας επιτρέπει να μιλάτε με έναν διευθυντή σε μια γραμμή ενδοσυνεννόησης. Εάν ο διευθυντής σας δεν είναι απασχολημένος σε μια άλλη κλήση, τότε όταν πραγματοποιείτε μια κλήση ενδοσυνεννόησης ανοίγουν ταυτόχρονα τόσο το δικό σας μεγάφωνο ανοικτής ακρόασης όσο και αυτό του διευθυντή σας. Στη συνέχεια, μπορείτε να συνομιλήσετε μέσω του μεγαφώνου ανοικτής ακρόασης, των ακουστικών-μικροφώνου ή του ακουστικού του τηλεφώνου. Εάν ο διευθυντής σας είναι απασχολημένος σε μια άλλη κλήση, όταν πραγματοποιείτε μια κλήση ενδοσυνεννόησης, η κλήση ενδοσυνεννόησης κουδουνίζει στο τηλέφωνο του διευθυντή και πρέπει να απαντηθεί με μη αυτόματο τρόπο. Το ίδιο ισχύει εάν ένας διευθυντής πραγματοποιήσει μια κλήση ενδοσυνεννόησης προς εσάς ενώ είστε απασχολημένοι σε μια άλλη κλήση.

Πίνακας 5 Προγραμματιζόμενα πλήκτρα του Cisco IPMA στο τηλέφωνο βοηθού (συνέχεια)

Προγραμματιζόμενο πλήκτρο	Λειτουργία
GoOffLine	Για να ορίσετε την κατάστασή σας ως εκτός λειτουργίας. Αν έχει διαμορφωθεί κάποιος άλλος βοηθός για το διευθυντή και εκείνη τη στιγμή είναι σε λειτουργία, τότε αυτός θα γίνει ο ενεργός βοηθός για το συγκεκριμένο διευθυντή. Αν δεν υπάρχουν άλλοι διαθέσιμοι βοηθοί, οι κλήσεις του διευθυντή δεν θα φιλτράρονται και θα κουδουνίζουν στο τηλέφωνό του. **Σημείωση** Όταν ο κύριος βοηθός βγει εκτός λειτουργίας ή τερματίσει τη σύνδεσή του, τότε στο τηλέφωνο του επόμενου διαθέσιμου βοηθού -που θα οριστεί ως ενεργός βοηθός- θα εμφανιστεί το τηλέφωνο και η κατάσταση κλήσης του διευθυντή.
AsstSett	Μετάβαση στην οθόνη ρυθμίσεων βοηθού, όπου μπορείτε να διαμορφώσετε διάφορες ρυθμίσεις. Ανατρέξτε παρακάτω (Πίνακας 7 σελίδα 46) για πληροφορίες σχετικά με τα πεδία που μπορείτε να διαμορφώσετε.

Απάντηση σε μια κλήση χρησιμοποιώντας το IPMA στο τηλέφωνο

Υπάρχουν τρεις τρόποι για να απαντήσετε σε μια κλήση προς ένα διευθυντή, που εμφανίζεται στη σελίδα κατάστασης διευθυντή:

- Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Απάντ.** στη σελίδα κατάστασης διευθυντή.
- Επιλέξτε το κουμπί γραμμής της κλήσης που κουδουνίζει ή το κουμπί του μεγάφωνου.
- Βγείτε από την οθόνη του IPMA και επιλέξτε το κουμπί "Απάντ." στην οθόνη διεκπεραίωσης κλήσεων, η οποία εμφανίζεται όταν βγείτε από την οθόνη του IPMA. Στην οθόνη διεκπεραίωσης κλήσεων εμφανίζεται ο αριθμός προέλευσης της κλήσης και σε αυτήν θα βρείτε τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα **Απάντ.**, **Αμ.Εκτρ.** και **Πρθ.Α/Τ**.

Σημείωση Όταν απαντήσετε στην κλήση χρησιμοποιώντας μία από τις παραπάνω μεθόδους, η οθόνη του IPMA αντικαθίσταται από την οθόνη διεκπεραίωσης κλήσεων (αν δεν εμφανίζεται ήδη). Σε αυτό το σημείο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε κανονικά τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα της οθόνης διεκπεραίωσης κλήσεων. Το IPMA δεν ελέγχει αυτές τις δυνατότητες.

Διαμόρφωση των ρυθμίσεων διευθυντή

Στην Εικόνα 4 εμφανίζεται η οθόνη ρυθμίσεων διευθυντή, η οποία εμφανίζεται όταν επιλέξετε ένα διευθυντή από τη λίστα της οθόνης κατάστασης διευθυντή (βλ. Εικόνα 3).

Παρακάτω (Πίνακας 6) περιγράφεται ο τρόπος ρύθμισης των πεδίων αυτής της οθόνης.

Εικόνα 4 Η οθόνη ρυθμίσεων διευθυντή

Πίνακας 6 Πεδία ρύθμισης διευθυντή του Cisco IPMA

Προγραμματιζόμενο πλήκτρο	Λειτουργία
Φίλτρο	Ενεργοποιεί και απενεργοποιεί το φιλτράρισμα κλήσεων (**Ενεργό** και **Ανενεργό**). Για να αλλάξετε τη ρύθμιση σε αυτό το πεδίο, επισημάνετέ το και πατήστε **Επιλογή**. Αν αυτό το πεδίο έχει ρυθμιστεί σε "Ενεργό", σημαίνει ότι εφαρμόζονται οι κανόνες φιλτραρίσματος που έχουν διαμορφωθεί στο πεδίο "Λειτουργία φίλτρου". **Σημείωση** Για να διαμορφώσετε τα φίλτρα για ένα διευθυντή, χρησιμοποιήστε την εφαρμογή Assistant Console. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή" στη σελίδα 71.
Λειτουργία φίλτρου	Εναλλαγή μεταξύ των επιλογών **Αποκλεισμός** και **Συμπερίληψη**. Για να αλλάξετε τη ρύθμιση σε αυτό το πεδίο, επισημάνετέ το και πατήστε **Επιλογή**. • Αποκλεισμός—Οι κλήσεις που ταιριάζουν με τους αριθμούς της λίστας φίλτρων εκτρέπονται προς το βοηθό, ενώ οι υπόλοιπες προωθούνται στο διευθυντή. • Συμπερίληψη—Οι κλήσεις που ταιριάζουν με τους αριθμούς της λίστας φίλτρων εκτρέπονται προς το διευθυντή, ενώ οι υπόλοιπες προωθούνται στο βοηθό. Οι επιτρεπόμενοι χαρακτήρες αναπλήρωσης είναι **X** (για ένα μόνο ψηφίο) και ***** (για μια σειρά ψηφίων στην αρχή ή στο τέλος του αριθμού).
Μην ενοχλείτε	Απενεργοποιεί τον κωδωνισμό στο τηλέφωνο του διευθυντή. Αυτό μπορεί να ρυθμιστεί για κάθε διευθυντή χωριστά.
Εκτροπή κλήσεων	Εναλλαγή μεταξύ των επιλογών **Ενεργό** και **Ανενεργό**. Για να αλλάξετε τη ρύθμιση σε αυτό το πεδίο, επισημάνετέ το και πατήστε **Επιλογή**. Αν αυτό το πεδίο έχει ρυθμιστεί σε **Ενεργό**, το IPMA θα στέλνει μια κλήση που κουδουνίζει, μια συνδεδεμένη κλήση ή μια κλήση που έχει τεθεί σε κράτηση, στο διευθυντή ή σε κάποιο άλλο προκαθορισμένο αριθμό (έναν αριθμό που ορίζετε στο πεδίο **Ρύθμιση προορισμού εκτροπής**).
Ρύθμιση προορισμού εκτροπής	Ο αριθμός προς τον οποίο εκτρέπονται οι κλήσεις, αν στο πεδίο **Εκτροπή κλήσεων** έχει επιλεγεί η ρύθμιση **Ενεργό**. Προεπιλογή: Οι κλήσεις εκτρέπονται προς το τηλέφωνο του αντίστοιχου διευθυντή, εκτός αν οριστεί εδώ κάποιος άλλος αριθμός καταλόγου.

Διαμόρφωση των ρυθμίσεων βοηθού IPMA

Στην Εικόνα 5 εμφανίζεται η οθόνη ρυθμίσεων βοηθού, η οποία εμφανίζεται όταν πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **AsstSett** στην οθόνη κατάστασης διευθυντή (βλ. Εικόνα 3). Από την οθόνη ρυθμίσεων βοηθού μπορείτε να διαμορφώσετε στοιχεία όπως τους προορισμούς εκτροπής και την επιλογή ταξινόμηση για την οθόνη κατάστασης διευθυντή.

Πίνακας 7: περιγράφει τον τρόπο ρύθμισης των πεδίων αυτής της οθόνης.

Πίνακας 8: περιγράφει τον τρόπο χρήσης των προγραμματιζόμενων πλήκτρων αυτής της οθόνης.

Εικόνα 5 Διαμόρφωση των ρυθμίσεων βοηθού του Cisco IPMA

Πίνακας 7 Πεδία ρυθμίσεων βοηθού του Cisco IPMA

Πεδίο	Λειτουργία
CallPLaneOverWrite (Ενεργοποίηση/ Απενεργοποίηση)	Εναλλαγή μεταξύ των επιλογών **Ενεργοποιημένο** και **Απενεργοποιημένο**. Για να αλλάξετε τη ρύθμιση σε αυτό το πεδίο, επισημάνετέ το και πατήστε **Επιλογή**. Με την ενεργοποίηση αυτού του ενδείκτη, αποστέλλονται ενημερώσεις σε πραγματικό χρόνο όσο μιλάτε στο τηλέφωνο. Μια χρήσιμη τακτική είναι να ελέγχετε εάν το τηλέφωνο ενός διευθυντή είναι κατειλημμένο ή σε αδράνεια πριν εκτρέψετε μια κλήση προς αυτόν. Έχοντας ενεργοποιήσει αυτόν τον ενδείκτη, τυχόν αλλαγή της κατάστασης ενός διευθυντή θα εμφανιστεί με μια ένδειξη ενόσω μιλάτε στο τηλέφωνο.
SmartSorting (Ενεργοποίηση/ Απενεργοποίηση)	Εναλλαγή μεταξύ των επιλογών **Ενεργοποιημένο** και **Απενεργοποιημένο**. Για να αλλάξετε τη ρύθμιση σε αυτό το πεδίο, επισημάνετέ το και πατήστε **Επιλογή**. Αν αυτός ο ενδείκτης είναι ενεργοποιημένος, γίνεται ταξινόμηση της οθόνης κατάστασης διευθυντή με βάση τις νέες κλήσεις. Για πληροφορίες σχετικά με την ιεραρχία ταξινόμησης της λίστας των διευθυντών, βλ. "Εμφανιζόμενες πληροφορίες στην οθόνη κατάστασης διευθυντή" στη σελίδα 39. Αν αυτός ο ενδείκτης δεν είναι ενεργοποιημένος, η οθόνη κατάστασης διευθυντή δεν αλλάζει.
SetDivertTarget	Αν το πεδίο "Εκτροπή όλων" έχει ρυθμιστεί σε **Ενεργό** για έναν διευθυντή (βλ. Εικόνα 4 σελίδα 43), οι εισερχόμενες κλήσεις προς αυτό το διευθυντή θα εκτρέπονται προς τον προορισμό εκτροπής, ο οποίος μπορεί να είναι είτε ο επιλεγμένος διευθυντής (προεπιλογή) είτε ένας αριθμός καταλόγου. Για να γίνεται εκτροπή των κλήσεων προς έναν αριθμό καταλόγου, πληκτρολογήστε τον στο πεδίο SetDivertTarget. Για να αλλάξετε έναν αριθμό καταλόγου, επεξεργαστείτε την τιμή του πεδίου SetDivertTarget.

Πίνακας 8 Προγραμματιζόμενα πλήκτρα των ρυθμίσεων βοηθού του Cisco IPMA

Πεδίο	Λειτουργία
Επιλογή	Πατώντας αυτό το κουμπί αλλάζουν οι ρυθμίσεις στα δύο πεδία εναλλασσόμενων τιμών αυτής της οθόνης—CallPLaneOverWrite και SmartSorting. Αν επισημάνετε το πεδίο "Ρύθμιση προορισμού εκτροπής" και πατήσετε **Επιλογή**, γίνεται μετάβαση στη σελίδα διαμόρφωσης του αριθμού-προορισμού της εκτροπής.
StpUpdt/StrUpdt	Από προεπιλογή, η οθόνη κατάστασης διευθυντή ανανεώνεται όταν αλλάξει η κατάσταση ενός διευθυντή ή όταν υπάρχει μια νέα κλήση για το διευθυντή. Με το κουμπί **StpUpdt** μπορείτε να αποτρέψετε την αυτόματη ενημέρωση. Μια περίπτωση στην οποία θα ήταν χρήσιμο αυτό το κουμπί είναι αν υποστηρίζετε, για παράδειγμα, 33 διευθυντές και θέλετε να αλλάξετε τη ρύθμιση για τον 20ο. Για να αλλάξετε τη ρύθμιση για το συγκεκριμένο διευθυντή, θα πρέπει να μετακινηθείτε προς τα κάτω στη λίστα της οθόνης κατάστασης διευθυντή, να επισημάνετε το 20ο όνομα και να πατήσετε **Επιλογή**. Ωστόσο, αν στη διάρκεια αυτής της διαδικασίας η οθόνη ενημερωθεί, θα χάσετε το σημείο στο οποίο βρισκόσασταν κατά τη μετακίνηση στη λίστα, καθώς και πιθανώς σημαντικές ενημερώσεις. Μπορείτε, λοιπόν, να πατήστε το κουμπί **StpUpdt** για να μην γίνεται ανανέωση όταν βρίσκεστε σε μια τέτοια διαδικασία. **Σημείωση** Για να ενεργοποιήσετε και πάλι την αυτόματη ανανέωση, πατήστε το κουμπί **StrUpdt**.
Έξοδος	Έξοδος από την οθόνη ρυθμίσεων βοηθού του IPMA και επιστροφή στην οθόνη κατάστασης διευθυντή.
Τερματισμός σύνδεσης	Τερματίζει τη σύνδεσή σας στην υπηρεσία IPMA. Αν χρειαστεί να χρησιμοποιήσετε και πάλι την υπηρεσία, πρέπει να κάνετε έναρξη σύνδεσης.

Προσαρμογή της δυνατότητας διακριτού κωδωνισμού

Η δυνατότητα διακριτού κωδωνισμού σας επιτρέπει να συσχετίζετε ένα μοναδικό τύπο κωδωνισμού με κάθε γραμμή του τηλεφώνου σας. Μπορείτε να συσχετίσετε ένα μοναδικό τύπο κωδωνισμού με τη γραμμή μεσολάβησης του διευθυντή σας για να ξεχωρίζετε εύκολα τις δικές σας εισερχόμενες κλήσεις από αυτές του διευθυντή σας.

Χρησιμοποιήστε την ακόλουθη διαδικασία για να προσαρμόσετε τη δυνατότητα διακριτού κωδωνισμού απευθείας στο τηλέφωνό σας.

Διαδικασία

Βήμα 1 Πατήστε το κουμπί **Ρυθμίσεις** στο τηλέφωνο IP της Cisco.

Βήμα 2 Χρησιμοποιήστε το κουμπί **Πλοήγηση** για να επιλέξετε την εντολή **Τύπος κωδωνισμού** από το μενού "Ρυθμίσεις" (ή πατήστε το πλήκτρο **2** στο πληκτρολόγιο του τηλεφώνου).

Κάθε γραμμή του τηλεφώνου σας, μαζί με τον επιλεγμένο τύπο κωδωνισμού της, εμφανίζεται στην οθόνη LCD του τηλεφώνου σας. Αρχικά, όλες αυτές οι γραμμές χρησιμοποιούν τον προεπιλεγμένο τύπο κωδωνισμού.

Βήμα 3 Για να αλλάξετε τον τύπο κωδωνισμού για μια γραμμή, χρησιμοποιήστε το κουμπί **Πλοήγηση** για να επιλέξετε τη γραμμή και στη συνέχεια πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Επιλογή**.

Σημείωση Για να προσδιορίσετε ποια γραμμή μεσολάβησης διευθυντή στο τηλεφωνό σας συσχετίζεται με ένα συγκεκριμένο διευθυντή, ανατρέξτε στον πίνακα "Οι κλήσεις μου" της εφαρμογής Assistant Console. Σε αυτήν την περιοχή εμφανίζονται οι γραμμές μεσολάβησης και τα ονόματα των διευθυντών. (Η γραμμή μεσολάβησης ενός διευθυντή είναι η γραμμή στην οποία λαμβάνετε τις εισερχόμενες κλήσεις αυτού του διευθυντή.)

Βήμα 4 Χρησιμοποιήστε το κουμπί **Πλοήγηση** για να μετακινηθείτε μέσα στη λίστα διαθέσιμων τύπων κωδωνισμού για την επιλεγμένη γραμμή. Για να ακούσετε ένα δείγμα κάποιου τύπου κωδωνισμού, επιλέξτε τον τύπο κωδωνισμού και στη συνέχεια πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Αναπ/γή**.

Βήμα 5 Για να συσχετίσετε ένα νέο τύπο κωδωνισμού, πατήστε τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα **Επιλογή** και **OK**.

Βήμα 6 Επαναλάβετε τα βήματα 3 – 5 για να προσαρμόσετε τον τύπο κωδωνισμού για μια άλλη επιλεγμένη γραμμή.

Βήμα 7 Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Έξοδος** για να βγείτε από το μενού "Τύπος κωδωνισμού".

5

Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής

Η εφαρμογή Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) βελτιώνει τις λειτουργίες του τηλεφώνου σας και επιτρέπει σε εσάς και το βοηθό σας να διεκπεραιώνετε τις κλήσεις πιο αποτελεσματικά. Ο διαχειριστής συστήματος μπορεί να επιλέξει τη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής ή τη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης στη διαμόρφωση της εφαρμογής Cisco IPMA. Στη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, αντιστοιχίζεται ο ίδιος αριθμός καταλόγου τόσο σε εσάς όσο και στο βοηθό σας. Ο βοηθός σας χρησιμοποιεί την κοινόχρηστη γραμμή για να διεκπεραιώνει κλήσεις για λογαριασμό σας. Στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, αντιστοιχίζεται σε εσάς ένας αριθμός καταλόγου και στο βοηθό σας ένας άλλος αριθμός καταλόγου τον οποίο χρησιμοποιεί ως αριθμό μεσολάβησης. Ο βοηθός σας χρησιμοποιεί τη γραμμή μεσολάβησης για να διεκπεραιώνει κλήσεις για λογαριασμό σας. Πριν να ξεκινήσετε, πρέπει να γνωρίζετε ποιον τρόπο λειτουργίας έχει επιλέξει ο διαχειριστής του συστήματός σας. Ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 1, "Εισαγωγή στο Cisco IPMA".

Η εφαρμογή Cisco IPMA παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες για διευθυντές το σύστημα των οποίων έχει διαμορφωθεί ώστε να χρησιμοποιεί τη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής:

- Βελτιωμένες δυνατότητες διεκπεραίωσης κλήσεων στο τηλέφωνο IP της Cisco—Παρέχει νέα προγραμματιζόμενα πλήκτρα και ένα παράθυρο κατάστασης στην οθόνη LCD του τηλεφώνου σας.
- Δυνατότητες ενδοσυνεννόησης—Σας επιτρέπει να πραγματοποιείτε κλήσεις ενδοσυνεννόησης προς το βοηθό σας και να λαμβάνετε κλήσεις ενδοσυνεννόησης από αυτόν.
- Διαμόρφωση δυνατοτήτων μέσω του Web—Σας επιτρέπει να προσαρμόζετε τον προορισμό εκτροπής χρησιμοποιώντας το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή". Εναλλακτικά, ο βοηθός σας μπορεί να διαμορφώνει αυτή τη δυνατότητα για λογαριασμό σας από την εφαρμογή Assistant Console.

Ανατρέξτε στα ακόλουθα θέματα για περισσότερες πληροφορίες:

- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA σε ένα τηλέφωνο διευθυντή, σελίδα 3
- Εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 50
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 51
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 52
- Για διευθυντές—Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή, σελίδα 68

Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager

Για να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή Cisco IPMA με τη δυνατότητα φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager:

Βήμα 1 Συνδεθείτε στην υπηρεσία Φορητότητα εσωτερικού του Cisco CallManager.

Βήμα 2 Επιλέξτε τις υπηρεσίες Cisco IPMA στο μενού υπηρεσιών.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία Φορητότητα εσωτερικού του Cisco CallManager ανατρέξτε στο *Εγχειρίδιο χρήσης των μοντέλων 7960 και 7940 του τηλεφώνου IP της Cisco*.

Σχετικά θέματα

- Εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 50
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 51
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 52

Εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων

Για διευθυντές

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα του Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας για να εκτρέπετε, να μεταβιβάζετε και να διεκπεραιώνετε με άλλους τρόπους μια ενεργό κλήση.

Η ενότητα αυτή καλύπτει τα ακόλουθα θέματα:

- Άμεση εκτροπή εισερχόμενης κλήσης σε άλλον αριθμό, σελίδα 50
- Μεταβίβαση μιας κλήσης στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων, σελίδα 51

Άμεση εκτροπή εισερχόμενης κλήσης σε άλλον αριθμό

Για διευθυντές

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Άμ.Εκτρ** για να εκτρέψετε μια κλήση που κουδουνίζει, μια συνδεδεμένη κλήση ή μια κλήση που βρίσκεται σε κράτηση, από το τηλέφωνό σας σε ένα άλλο τηλέφωνο που έχει οριστεί ως προορισμός εκτροπής. Είτε εσείς είτε ο βοηθός σας μπορείτε να αλλάξετε αυτόν τον προορισμό από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή".

Σχετικά θέματα

- Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager, σελίδα 50
- Εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 50
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 51
- Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή, σελίδα 70

Μεταβίβαση μιας κλήσης στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων

Για διευθυντές

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Πρθ.Α/Τ** για να στείλετε αμέσως μια κλήση από το τηλέφωνό σας στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων. Μπορείτε να μεταβιβάσετε στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων μια κλήση που έχει τεθεί σε κράτηση.

Σχετικά θέματα

- Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager, σελίδα 50
- Εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 50
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 51
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 52

Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό

Για διευθυντές

Η δυνατότητα ενδοσυνεννόησης, η οποία είναι προαιρετική, σας επιτρέπει να μιλήσετε στο βοηθό σας σε μια γραμμή ενδοσυνεννόησης. Η δυνατότητα αυτή διαμορφώνεται από το διαχειριστή του συστήματός σας. Εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε αυτή τη δυνατότητα, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματός σας.

Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση ενδοσυνεννόησης στο τηλέφωνο IP της Cisco, πατήστε το κουμπί μνήμης **ενδοσυνεννόησης** που αντιστοιχεί στο βοηθό σας.

Εάν ο βοηθός σας δεν είναι απασχολημένος σε μια άλλη κλήση, τότε όταν πραγματοποιείτε μια κλήση ενδοσυνεννόησης ανοίγουν ταυτόχρονα τόσο το δικό σας μεγάφωνο ανοικτής ακρόασης όσο και αυτό του βοηθού σας. Στη συνέχεια, μπορείτε να συνομιλήσετε μέσω του μεγαφώνου ανοικτής ακρόασης, των ακουστικών-μικροφώνου ή του ακουστικού του τηλεφώνου. Το ίδιο ισχύει και όταν ο βοηθός σας πραγματοποιεί μια κλήση ενδοσυνεννόησης προς εσάς.

Εάν ο βοηθός σας είναι απασχολημένος σε μια άλλη κλήση, όταν πραγματοποιείτε μια κλήση ενδοσυνεννόησης, η κλήση ενδοσυνεννόησης κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού και πρέπει να απαντηθεί με μη αυτόματο τρόπο. Το ίδιο ισχύει εάν ο βοηθός σας πραγματοποιήσει μια κλήση ενδοσυνεννόησης προς εσάς ενώ είστε απασχολημένος σε μια άλλη κλήση.

Για να τερματίσετε την κλήση ενδοσυνεννόησης, κατεβάστε το ακουστικό του τηλεφώνου (ή πατήστε το κουμπί του μεγαφώνου ή των ακουστικών-μικροφώνου).

Σχετικά θέματα

- Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager, σελίδα 50
- Εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 50
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 52

Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας

Για διευθυντές

Προκειμένου να σιγάσετε τον κωδωνισμό στο τηλέφωνό σας, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **DND** για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα "Μην ενοχλείτε". Όταν είναι ενεργός αυτή η δυνατότητα, απενεργοποιείται ο κωδωνισμός του τηλεφώνου IP της Cisco. Η δυνατότητα DND απενεργοποιεί τον κωδωνισμό για όλες τις γραμμές στο τηλέφωνο, συμπεριλαμβανομένων και των γραμμών ενδοσυνεννόησης. Η δυνατότητα αυτή αντιπροσωπεύεται με ένα κουδουνάκι στο παράθυρο κατάστασης της εφαρμογής Cisco IPMA, στην οθόνη LCD του τηλεφώνου IP της Cisco. Αν το κουδουνάκι είναι διαγραμμένο, υποδηλώνει ότι η δυνατότητα είναι ενεργοποιημένη και ότι ο κωδωνισμός έχει απενεργοποιηθεί στο τηλέφωνό σας. Το δικό σας τηλέφωνο δεν θα κουδουνίσει, θα κουδουνίσει όμως το τηλέφωνο του βοηθού σας. Το κουδουνάκι δηλώνει ότι η δυνατότητα είναι απενεργοποιημένη και ο κωδωνισμός ενεργός.

Η προεπιλεγμένη ρύθμιση είναι ανενεργός.

Σχετικά θέματα

- Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager, σελίδα 50
- Εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 50
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 51

6

Διευθυντές—Χρήση του τηλεφώνου σας με το Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης

Η εφαρμογή Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) βελτιώνει τις λειτουργίες του τηλεφώνου σας και επιτρέπει σε εσάς και το βοηθό σας να διεκπεραιώνετε τις κλήσεις πιο αποτελεσματικά. Ο διαχειριστής του συστήματός σας έχει επιλέξει τη διαμόρφωση της εφαρμογής Cisco IPMA ώστε να χρησιμοποιεί είτε τη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής είτε τη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης. Στη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, έχει αντιστοιχιστεί ο ίδιος αριθμός καταλόγου τόσο σε εσάς όσο και στο βοηθό σας. Ο βοηθός σας χρησιμοποιεί την κοινόχρηστη γραμμή για να διεκπεραιώνει κλήσεις για λογαριασμό σας. Στη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, αντιστοιχίζεται σε εσάς ένας αριθμός καταλόγου και στο βοηθό σας ένας άλλος αριθμός καταλόγου τον οποίο χρησιμοποιεί ως αριθμό μεσολάβησης. Ο βοηθός σας χρησιμοποιεί τη γραμμή μεσολάβησης για να διεκπεραιώνει κλήσεις για λογαριασμό σας. Πριν ξεκινήσετε, πρέπει να γνωρίζετε ποιο τρόπο λειτουργίας έχει επιλέξει ο διαχειριστής του συστήματός σας. Ανατρέξτε στο Κεφάλαιο 1, "Εισαγωγή στο Cisco IPMA".

Η εφαρμογή Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) παρέχει τις παρακάτω δυνατότητες για διευθυντές το σύστημα των οποίων έχει διαμορφωθεί ώστε να χρησιμοποιεί τη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης:

- Δρομολόγηση κλήσης—Επαναπροωθεί επιλεκτικά τις εισερχόμενες κλήσεις προς το τηλέφωνό σας ή το τηλέφωνο του βοηθού σας, με βάση την προσαρμοσμένη λίστα φίλτρων.
- Βελτιωμένες δυνατότητες διεκπεραίωσης κλήσεων και παρακολούθησης στο τηλέφωνο IP της Cisco—Παρέχει νέα προγραμματιζόμενα πλήκτρα και ένα παράθυρο κατάστασης στην οθόνη LCD του τηλεφώνου σας. Παρέχει πρόσβαση στο μενού Cisco IPMA από το κουμπί υπηρεσιών του τηλεφώνου σας.
- Δυνατότητες ενδοσυνεννόησης—Σας επιτρέπει να πραγματοποιείτε κλήσεις ενδοσυνεννόησης προς το βοηθό σας και να λαμβάνετε κλήσεις ενδοσυνεννόησης από αυτόν.
- Διαμόρφωση δυνατοτήτων μέσω του Web—Σας επιτρέπει να προσαρμόζετε ορισμένες δυνατότητες διευθυντή, όπως τον προορισμό εκτροπής, χρησιμοποιώντας το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή". Εναλλακτικά, ο βοηθός σας μπορεί να διαμορφώνει αυτές τις δυνατότητες για λογαριασμό σας από την εφαρμογή Assistant Console.

Ανατρέξτε στα ακόλουθα θέματα για περισσότερες πληροφορίες:

- Αναγνώριση της ενεργού λειτουργίας Cisco IPMA σε ένα τηλέφωνο διευθυντή, σελίδα 3
- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 66
- Για διευθυντές—Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή, σελίδα 68

Εξοικείωση—για διευθυντές

Τα παρακάτω θέματα θα σας βοηθήσουν να εξοικειωθείτε με το Cisco IPMA:

- Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager, σελίδα 54
- Κατανόηση της επιλογής βοηθού, σελίδα 54
- Χρήση του παραθύρου κατάστασης, σελίδα 56
- Χρήση του μενού Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας, σελίδα 59

Χρήση της φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager

Για να χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή Cisco IPMA με τη δυνατότητα φορητότητας εσωτερικού του Cisco CallManager:

Βήμα 1 Συνδεθείτε στην υπηρεσία Φορητότητα εσωτερικού του Cisco CallManager.

Βήμα 2 Επιλέξτε τις υπηρεσίες Cisco IPMA στο μενού υπηρεσιών.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την υπηρεσία Φορητότητα εσωτερικού του Cisco CallManager ανατρέξτε στο *Εγχειρίδιο χρήσης των μοντέλων 7960 και 7940 του τηλεφώνου IP της Cisco*.

Κατανόηση της επιλογής βοηθού

Ως διευθυντής, συνδέεστε αυτόματα με τη δυνατότητα Cisco IPMA εκτός εάν έχετε επιλέξει να χρησιμοποιείτε τη φορητότητα εσωτερικού του Cisco CallManager.

Για να διεκπεραιώνει τις κλήσεις σας, ο βοηθός σας πρέπει να συνδεθεί με την εφαρμογή Cisco IPMA Assistant Console και να παραμείνει συνδεδεμένος. Εάν ο ενεργός βοηθός σας αποσυνδεθεί ή διακόψει τη σύνδεση, το Cisco IPMA θα προσπαθήσει να σας εκχωρήσει κάποιον άλλο βοηθό.

Προσδιορισμός του ενεργού βοηθού σας

Ο *ενεργός* βοηθός σας είναι το άτομο, το οποίο εκείνη τη στιγμή διεκπεραιώνει τις κλήσεις σας για λογαριασμό σας.

Εάν έχετε πολλούς βοηθούς, ίσως θελήσετε να προσδιορίσετε ποιος βοηθός είναι ενεργός εκείνη τη στιγμή. Για να τον προσδιορίσετε, πατήστε το κουμπί **Υπηρεσίες** στο τηλέφωνό σας και επιλέξτε την υπηρεσία Cisco IPMA. Το στοιχείο 3 προσδιορίζει τον ενεργό βοηθό σας.

Εκχώρηση του προεπιλεγμένου βοηθού σας

Όποτε είναι δυνατό, το Cisco IPMA εκχωρεί τον *προεπιλεγμένο* βοηθό σας, ο οποίος θα είναι και ο ενεργός βοηθός σας. Εάν ο προεπιλεγμένος βοηθός σας δεν είναι διαθέσιμος (εκτός λειτουργίας ή αποσυνδεδεμένος), το Cisco IPMA σας εκχωρεί έναν άλλο βοηθό μέχρι ο προεπιλεγμένος βοηθός σας να συνδεθεί ή να αποκαταστήσει τη σύνδεση με το δίκτυο.

Μπορείτε (εσείς ή ο βοηθός σας) να επιλέξετε τον προεπιλεγμένο βοηθό σας από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή". Για λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή" στη σελίδα 69.

Αλλαγή βοηθών

Εάν έχετε πολλούς βοηθούς και περισσότεροι από ένας είναι συνδεδεμένοι και σε λειτουργία, μπορείτε να παραλείψετε την αυτόματη επιλογή και να επιλέξετε χειροκίνητα τον ενεργό βοηθό σας.

Επιλέξτε το στοιχείο **3** από το μενού του Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας για να δείτε τη λίστα με τους διαθέσιμους βοηθούς. Εάν είναι διαθέσιμοι πολλοί βοηθοί, επιλέξτε έναν από αυτούς ως ενεργό βοηθό σας. Βγείτε από το μενού όταν τελειώσετε.

Όταν οι βοηθοί σας δεν είναι διαθέσιμοι

Εάν κανένας βοηθός σας δεν είναι διαθέσιμος, το εικονίδιο "Βοηθός" (τελευταίο αριστερά εικονίδιο) στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας εμφανίζεται διαγεγραμμένο. Η υποστήριξη διεκπεραίωσης των κλήσεών σας θα συνεχιστεί μόλις συνδεθεί ένας από τους βοηθούς σας.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 66

Χρήση του παραθύρου κατάστασης

Για διευθυντές

Το παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA εμφανίζεται στην οθόνη LCD του τηλεφώνου IP της Cisco.

Υπάρχουν δύο περιοχές στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA:

- Περιοχή παρακολούθησης βοηθού—Το πάνω τμήμα του παραθύρου κατάστασης εμφανίζει τον αριθμό καλούντος και τη μέχρι τότε διάρκεια της κλήσης που διεκπεραιώνει για λογαριασμό σας ένας βοηθός. Ανατρέξτε παρακάτω (Πίνακας 9) για λεπτομέρειες.
- Περιοχή βοηθών και δυνατοτήτων—Το μεγαλύτερο τμήμα του παραθύρου κατάστασης εμφανίζει εικονίδια που υποδηλώνουν την παρουσία ενός ενεργού βοηθού και την ενεργό/ανενεργό κατάσταση των δυνατοτήτων σας. Ανατρέξτε παρακάτω (Πίνακας 10) για λεπτομέρειες.

Πίνακας 9 Μηνύματα παρακολούθησης βοηθού στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA

Μήνυμα	Σημασία
"Παρακολούθηση βοηθού – Ενεργό"	Η παρακολούθηση βοηθού είναι ενεργός αλλά εκείνη τη στιγμή δεν επαναπροωθούνται συνδεδεμένες ή εισερχόμενες κλήσεις στο βοηθό σας.
"Κλήση από" ακολουθούμενο από τον αριθμό καλούντος	Μια εισερχόμενη κλήση επαναπροωθήθηκε στο βοηθό σας και κουδουνίζει εκείνη τη στιγμή στο τηλέφωνο του βοηθού σας. Τώρα μπορείτε να αναχαιτίσετε την κλήση.
Αριθμός καλούντος και ένα χρονόμετρο	Η εισερχόμενη κλήση απαντήθηκε από το βοηθό. Το χρονόμετρο ξεκινά μόλις ο βοηθός απαντήσει (ή με άλλο τρόπο διεκπεραιώσει) την κλήση.
"Παρακολούθηση βοηθού – Ανενεργό"	Η παρακολούθηση βοηθού είναι ανενεργός. Για να την ενεργοποιήσετε, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Παρακ.**.
"Φιλτράρισμα ανενεργό"	Η δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων δεν είναι διαθέσιμη τη δεδομένη στιγμή.

Πίνακας 10 Εικονίδια βοηθών και δυνατοτήτων στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA

Δυνατότητα	Περιγραφή
Διαθέσιμος βοηθός	Το εικονίδιο βοηθού μοιάζει με ένα πρόσωπο και βρίσκεται στην αριστερή πλευρά του παραθύρου κατάστασης. Το εικονίδιο δηλώνει ότι ένας ενεργός βοηθός είναι έτοιμος να λάβει τις κλήσεις σας.
Μη διαθέσιμος βοηθός	Το εικονίδιο αυτό μοιάζει με ένα διαγραμμένο πρόσωπο και δηλώνει ότι δεν υπάρχει κανένας διαθέσιμος βοηθός. Για να αναγνωρίσετε τον ενεργό βοηθό σας, πατήστε το κουμπί **Υπηρεσίες** στο τηλέφωνό IP της Cisco και στη συνέχεια επιλέξτε την υπηρεσία Cisco IPMA.
Ενεργό φιλτράρισμα κλήσεων	Ένας κύκλος με πλέγμα στο εσωτερικό του δηλώνει ότι το φιλτράρισμα είναι *ενεργό*.
Ανενεργό φιλτράρισμα κλήσεων	Ένας κενός κύκλος δηλώνει ότι το φιλτράρισμα είναι *ανενεργό*. Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε το φίλτρο, επιλέξτε την εντολή **Φίλτρο** από το μενού του Cisco IPMA. Μπορείτε να διαμορφώσετε το φιλτράρισμα κλήσεων από την ιστοσελίδα "Διαμόρφωση διευθυντή".
Ενεργός δυνατότητα "Μην ενοχλείτε"	Μια διαγραμμένη καμπάνα υποδηλώνει ότι η δυνατότητα είναι *ενεργός* και ότι ο κωδωνισμός έχει απενεργοποιηθεί.
Ανενεργός δυνατότητα "Μην ενοχλείτε"	Η καμπάνα δηλώνει ότι η δυνατότητα είναι *ανενεργός* και ο κωδωνισμός είναι ενεργοποιημένος. Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα "Μην ενοχλείτε" και τον κωδωνισμό, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **DND**.

Πίνακας 10 Εικονίδια βοηθών και δυνατοτήτων στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA (συνέχεια)

Δυνατότητα	Περιγραφή
Ενεργός δυνατότητα Εκτροπής όλων	Ένα βέλος που εκτρέπεται από ένα εμπόδιο υποδηλώνει ότι η δυνατότητα είναι *ενεργός* (οι κλήσεις εκτρέπονται από το τηλέφωνό σας).
Ανενεργός δυνατότητα Εκτροπής όλων	Ένα ευθύ βέλος υποδηλώνει ότι η δυνατότητα είναι *ανενεργός* (οι κλήσεις προωθούνται στο τηλέφωνό σας). Για να ενεργοποιήσετε/απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα εκτροπής όλων των κλήσεων, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **ΕκτΌλων**. Ο αρχικός προεπιλεγμένος προορισμός αυτής της δυνατότητας είναι ο επιλεγμένος βοηθός σας. Μπορείτε να αλλάξετε τον προορισμό από την ιστοσελίδα "Διαμόρφωση διευθυντή".

Συμβουλές

- Το παράθυρο κατάστασης δεν είναι ορατό όταν χρησιμοποιείτε το τηλέφωνό σας για να πραγματοποιείτε ή να λαμβάνετε κλήσεις.
- Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Παρακ.** για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα "Παρακολούθηση βοηθού".

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 66

Χρήση του μενού Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας

Για διευθυντές

Για να ανοίξετε το μενού Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας, πατήστε το κουμπί **υπηρεσιών** και επιλέξτε την υπηρεσία Cisco IPMA. Παρακάτω (Πίνακας 11) περιγράφονται τα στοιχεία του μενού Cisco IPMA και οι σχετικές εργασίες.

Πίνακας 11 Στοιχεία μενού Cisco IPMA και σχετικές εργασίες

Στοιχείο μενού Cisco IPMA		Λειτουργία κουμπιού
1	Φίλτρο	Ενεργοποιεί και απενεργοποιεί το φιλτράρισμα κλήσεων.
2	Λειτουργία φίλτρου	Εναλλάσσει μεταξύ φίλτρου συμπερίληψης ή αποκλεισμού.
3	Βοηθός	Εμφανίζει τον ενεργό βοηθό σας και τους άλλους διαθέσιμους βοηθούς.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 66

Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων

Για διευθυντές

Μπορείτε να χρησιμοποιείτε τα προγραμματιζόμενα πλήκτρα Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας για να αναχαιτίζετε, να εκτρέπετε, να μεταβιβάζετε και να διεκπεραιώνετε με άλλους τρόπους μια ενεργό κλήση.

Η ενότητα αυτή καλύπτει τα ακόλουθα θέματα:

- Αναχαίτιση κλήσης που κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού, σελίδα 60
- Άμεση εκτροπή εισερχόμενης κλήσης σε άλλον αριθμό, σελίδα 60
- Εκτροπή όλων των κλήσεων σε έναν άλλο αριθμό, σελίδα 61
- Μεταβίβαση μιας κλήσης στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων, σελίδα 62

Αναχαίτιση κλήσης που κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού

Για διευθυντές

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Αναχαίτ** στο τηλέφωνο IP της Cisco για να αναχαιτίσετε μια κλήση που κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού σας και να επαναπροωθήσετε την κλήση στο δικό σας τηλέφωνο.

Για να αναχαιτίσετε επιτυχώς την κλήση, πρέπει να πιέσετε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Αναχαίτ" προτού απαντήσει την κλήση ο βοηθός σας. Δεν μπορείτε να αναχαιτίσετε ήδη συνδεδεμένες κλήσεις.

Συμβουλή Όταν μια κλήση που προορίζεται για εσάς κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού σας, εμφανίζεται το κείμενο "Κλήση από" και ο αριθμός του καλούντος στο τμήμα "Παρακολούθηση βοηθού" του παραθύρου κατάστασης στο τηλέφωνό σας.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 66

Άμεση εκτροπή εισερχόμενης κλήσης σε άλλον αριθμό

Για διευθυντές

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Άμ.Εκτρ.** για να εκτρέψετε μια κλήση που κουδουνίζει, μια συνδεδεμένη κλήση ή μια κλήση σε κράτηση από το τηλέφωνό σας σε ένα άλλο τηλέφωνο.

Από προεπιλογή, η δυνατότητα άμεσης εκτροπής (Άμ.Εκτρ.) επαναπροωθεί τις κλήσεις στον επιλεγμένο βοηθό σας. Ωστόσο, είτε εσείς είτε ο βοηθός σας μπορείτε να αντικαταστήσετε τον προορισμό εκτροπής με οποιονδήποτε αριθμό τηλεφώνου.

Σημείωση Αν δεν υπάρχει κάποιος διαθέσιμος βοηθός όταν πατήσει ο διευθυντής το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Άμ.Εκτρ**, τότε μια κλήση για την οποία κανονικά θα γινόταν εκτροπή σε έναν βοηθό, θα σταλεί από προεπιλογή στον αυτόματο τηλεφωνητή του διευθυντή.

Συμβουλές

- Εάν ο βοηθός σας είναι ο επιλεγμένος προορισμός άμεσης εκτροπής και εάν η δυνατότητα παρακολούθησης βοηθού είναι ενεργός, μπορείτε να επιβεβαιώσετε την εκτροπή της κλήσης στο βοηθό σας, κοιτάζοντας το παράθυρο κατάστασης στην οθόνη LCD.
- Οι δυνατότητες άμεσης εκτροπής και εκτροπής όλων έχουν τον ίδιο προορισμό εκτροπής. Είτε εσείς είτε ο βοηθός σας μπορείτε να αλλάξετε αυτόν τον προορισμό από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή".

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή, σελίδα 70

Εκτροπή όλων των κλήσεων σε έναν άλλο αριθμό

Για διευθυντές

Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα εκτροπής όλων, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **ΕκτΌλων**. Όταν είναι ενεργός αυτή η δυνατότητα, οι εισερχόμενες κλήσεις σας επαναπροωθούνται σε ένα άλλο τηλέφωνο.

Σε αντίθεση με την άμεση εκτροπή, την οποία ενεργοποιείτε ανά κλήση, η εκτροπή όλων σας επιτρέπει να επαναπροωθείτε όλες τις μελλοντικές εισερχόμενες κλήσεις μέχρι να απενεργοποιήσετε και πάλι τη δυνατότητα.

Από προεπιλογή, ο προορισμός εκτροπής όλων είναι ο επιλεγμένος σας βοηθός. Ωστόσο, είτε εσείς είτε ο βοηθός σας μπορείτε να αντικαταστήσετε τον προορισμό εκτροπής με οποιονδήποτε αριθμό τηλεφώνου. Για παράδειγμα, εάν σκοπεύετε να λείψετε από το γραφείο αλλά θέλετε να λάβετε τις κλήσεις σας, μπορείτε να ορίσετε ως προορισμό της δυνατότητας εκτροπής όλων των κλήσεων τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου.

Συμβουλές

- Ένα εικονίδιο στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA υποδηλώνει εάν η δυνατότητα εκτροπής όλων είναι ενεργός ή ανενεργός. Ένα βέλος που εκτρέπεται υποδηλώνει ότι η δυνατότητα είναι ενεργός, ενώ ένα ευθύ βέλος υποδηλώνει ότι η δυνατότητα είναι ανενεργός.
- Η δυνατότητα εκτροπής όλων των κλήσεων ισχύει για όλες τις γραμμές σας που μπορεί να διαχειριστεί ο βοηθός σας. Ωστόσο, δεν είναι δυνατή η επαναπροώθηση των εισερχόμενων κλήσεων που λαμβάνετε σε μια προσωπική γραμμή στην οποία ο βοηθός σας δεν έχει πρόσβαση, ούτε και σε μια γραμμή ενδοσυνεννόησης.

- Οι δυνατότητες άμεσης εκτροπής και εκτροπής όλων έχουν τον ίδιο προορισμό εκτροπής. Είτε εσείς είτε ο βοηθός σας μπορείτε να αλλάξετε αυτόν τον προορισμό από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή".
- Εάν έχετε ενεργοποιήσει τόσο τη δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων όσο και τη δυνατότητα εκτροπής όλων, το Cisco IPMA εφαρμόζει το *φιλτράρισμα κλήσεων* πρώτα στις εισερχόμενες κλήσεις. Το φιλτράρισμα κλήσεων προωθεί την κλήση σε εσάς ή στο βοηθό σας (ανάλογα με τις ρυθμίσεις του φίλτρου). Στη συνέχεια, το Cisco IPMA εφαρμόζει την "εκτροπή όλων" στις κλήσεις οι οποίες έχουν προωθηθεί σε εσάς με βάση το φιλτράρισμα. Η δυνατότητα εκτροπής όλων προωθεί αυτές τις κλήσεις στον προορισμό εκτροπής όλων.
- Εάν διαμορφώσετε τη δυνατότητα προώθησης όλων των κλήσεων στο τηλέφωνό σας, όλες οι εισερχόμενες κλήσεις θα προωθούνται στον αριθμό προώθησης κλήσεων που έχετε επιλέξει. Οι κλήσεις σας δεν θα φιλτράρονται από το βοηθό σας και δεν θα εκτρέπονται στον προορισμό εκτροπής.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή, σελίδα 70

Μεταβίβαση μιας κλήσης στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων

Για διευθυντές

Πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Πρθ.Α/Τ** για να στείλετε αμέσως μια κλήση από το τηλέφωνό σας στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων. Μπορείτε να μεταβιβάσετε στην υπηρεσία φωνητικών μηνυμάτων μια κλήση που έχει τεθεί σε κράτηση.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 66

Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων

Για διευθυντές

Το φιλτράρισμα κλήσεων επαναπροωθεί επιλεκτικά τις εισερχόμενες κλήσεις σας στο βοηθό σας, με βάση τον αριθμό καλούντος και τις ακόλουθες διαμορφώσεις και ρυθμίσεις:

- Λειτουργία φίλτρου
- Λίστες φίλτρων
- Ενεργός/ανενεργός κατάσταση φίλτρου

Παρακάτω (Πίνακας 12) παρέχονται λεπτομέρειες για κάθε μια από αυτές τις ρυθμίσεις φίλτρων.

Σημείωση Οι προεπιλεγμένες ρυθμίσεις είναι τέτοιες ώστε το φιλτράρισμα συμπερίληψης κλήσεων να είναι ενεργό και οι λίστες φίλτρων να είναι κενές, επομένως όλες οι εισερχόμενες κλήσεις σας επαναπροωθούνται στο βοηθό σας. Για την προσαρμογή του φιλτραρίσματος, ανατρέξτε στην ενότητα "Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή" στη σελίδα 71.

Προκειμένου να μπορεί ο βοηθός σας να διεκπεραιώνει τις κλήσεις σας, θα πρέπει η δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων να είναι ενεργός. Εάν έχετε ενεργοποιήσει τόσο τη δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων όσο και τη δυνατότητα εκτροπής όλων, το Cisco IPMA πρώτα εφαρμόζει το *φιλτράρισμα κλήσεων* στις εισερχόμενες κλήσεις. Το φιλτράρισμα κλήσεων προωθεί την κλήση σε εσάς ή στο βοηθό σας (ανάλογα με τις ρυθμίσεις του φίλτρου). Στη συνέχεια, το Cisco IPMA εφαρμόζει την "Εκτροπή όλων" στις κλήσεις οι οποίες έχουν προωθηθεί σε εσάς με βάση το φιλτράρισμα. Η δυνατότητα εκτροπής όλων προωθεί αυτές τις κλήσεις στον προορισμό εκτροπής όλων.

Για παράδειγμα, μπορείτε να ρυθμίσετε ένα φίλτρο συμπερίληψης για να λαμβάνετε μόνο κλήσεις από τα μέλη της οικογένειάς σας. Όλες οι άλλες κλήσεις θα διεκπεραιώνονται από το βοηθό σας. Εάν σκοπεύετε να λείψετε από το γραφείο σας, μπορείτε να ορίσετε ως προορισμό για την εκτροπή όλων των κλήσεων τον αριθμό του κινητού σας τηλεφώνου, να ενεργοποιήσετε τη δυνατότητα εκτροπής όλων και να λαμβάνετε τις κλήσεις από τα μέλη της οικογένειάς σας στο κινητό σας τηλέφωνο. Ο βοηθός σας θα εξακολουθεί να λαμβάνει όλες τις άλλες κλήσεις.

Σημείωση Όταν διαμορφώσετε τη δυνατότητα προώθησης όλων των κλήσεων στο τηλέφωνό σας, όλες οι εισερχόμενες κλήσεις θα προωθούνται στον αριθμό προώθησης κλήσεων που έχετε επιλέξει. Οι κλήσεις σας δεν θα φιλτράρονται από το βοηθό σας και δεν θα εκτρέπονται στον προορισμό εκτροπής.

Πίνακας 12 Ρυθμίσεις φιλτραρίσματος κλήσεων

Ρύθμιση	Σκοπός	Πού θα την βρείτε	Σημειώσεις
Λειτουργία φίλτρου	Χρησιμοποιήστε τη ρύθμιση λειτουργίας φίλτρου για εναλλαγή μεταξύ των λιστών φίλτρων *συμπερίληψης* και *αποκλεισμού*. Φιλτράρισμα συμπερίληψης—Με αυτή τη λειτουργία, το Cisco IPMA προωθεί τις εισερχόμενες κλήσεις που συμπίπτουν με τους αριθμούς της λίστας φίλτρων συμπερίληψης σε *εσάς*. Οι υπόλοιπες κλήσεις επαναπροωθούνται στο βοηθό σας. Φιλτράρισμα αποκλεισμού—Με αυτή τη λειτουργία, το Cisco IPMA επαναπροωθεί τις εισερχόμενες κλήσεις που συμπίπτουν με τους αριθμούς της λίστας φίλτρων αποκλεισμού σας στο *βοηθό* σας. Οι υπόλοιπες κλήσεις προωθούνται σε εσάς.	Ενεργοποιήστε τις λίστες φίλτρου συμπερίληψης ή αποκλεισμού από το μενού του Cisco IPMA στην οθόνη LCD του τηλεφώνου σας.	Από προεπιλογή, είναι ενεργό το φίλτρο συμπερίληψης. Οι βοηθοί μπορούν να ελέγχουν για λογαριασμό σας τη λειτουργία φίλτρου από την εφαρμογή Assistant Console.
Λίστες φίλτρων	Οι λίστες φίλτρων αποτελούνται από έναν ή περισσότερους αριθμούς τηλεφώνου (μέρος αυτών ή ολόκληροι). Όταν λαμβάνετε μια νέα κλήση και το φιλτράρισμα είναι ενεργό, το Cisco IPMA συγκρίνει τον αριθμό καλούντος με τους αριθμούς στην ενεργό λίστα σας. Αναλόγως εάν οι αριθμοί συμπίπτουν και ποιο φίλτρο είναι ενεργό (συμπερίληψης ή αποκλεισμού), το Cisco IPMA δρομολογεί την κλήση σε εσάς ή στο βοηθό σας.	Δημιουργήστε λίστες φίλτρων από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή". Επιλέξτε την καρτέλα φίλτρου συμπερίληψης ή αποκλεισμού.	Ο βοηθός σας μπορεί να ορίσει λίστες φίλτρων για εσάς. Από προεπιλογή, οι λίστες φίλτρων είναι κενές.
Ενεργός/ ανενεργός κατάσταση φίλτρου	Η ρύθμιση ενεργού/ανενεργού κατάστασης φίλτρου ενεργοποιεί ή απενεργοποιεί το φιλτράρισμα κλήσεων. Όταν η δυνατότητα είναι ενεργός, όλες οι εισερχόμενες κλήσεις σας αναχαιτίζονται και επαναπροωθούνται σύμφωνα με τις ρυθμίσεις φίλτρων.	Ενεργοποιήστε ή απενεργοποιήστε το φιλτράρισμα από το μενού του Cisco IPMA στην οθόνη LCD του τηλεφώνου σας. Πατήστε το κουμπί **Υπηρεσίες** και επιλέξτε την υπηρεσία Cisco IPMA και στη συνέχεια επιλέξτε **Φίλτρο**.	Από προεπιλογή το φίλτρο είναι ενεργό.

Συμβουλή

- Το εικονίδιο κύκλου στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA υποδηλώνει κατά πόσο η δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων είναι ενεργός ή ανενεργός. Ένας κύκλος με πλέγμα στο εσωτερικό του υποδηλώνει ότι το φιλτράρισμα είναι ενεργό. Ένας κενός κύκλος υποδηλώνει ότι το φιλτράρισμα είναι ανενεργό.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65
- Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή, σελίδα 71

Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό

Για διευθυντές

Η δυνατότητα ενδοσυνεννόησης, η οποία είναι προαιρετική, σας επιτρέπει να μιλήσετε στο βοηθό σας σε μια γραμμή ενδοσυνεννόησης. Η δυνατότητα αυτή διαμορφώνεται από το διαχειριστή του συστήματός σας. Εάν θέλετε να χρησιμοποιήσετε αυτή τη δυνατότητα, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματός σας.

Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση ενδοσυνεννόησης στο τηλέφωνο IP της Cisco, πατήστε το κουμπί μνήμης **ενδοσυνεννόησης** που αντιστοιχεί στο βοηθό σας.

Εάν ο βοηθός σας δεν είναι απασχολημένος σε μια άλλη κλήση, τότε όταν πραγματοποιείτε μια κλήση ενδοσυνεννόησης ανοίγουν ταυτόχρονα τόσο το δικό σας μεγάφωνο ανοικτής ακρόασης όσο και αυτό του βοηθού σας. Στη συνέχεια, μπορείτε να συνομιλήσετε μέσω του μεγαφώνου ανοικτής ακρόασης, των ακουστικών-μικροφώνου ή του ακουστικού του τηλεφώνου. Το ίδιο ισχύει και όταν ο βοηθός σας πραγματοποιεί μια κλήση ενδοσυνεννόησης προς εσάς.

Εάν ο βοηθός σας είναι απασχολημένος σε μια άλλη κλήση, όταν πραγματοποιείτε μια κλήση ενδοσυνεννόησης, η κλήση ενδοσυνεννόησης κουδουνίζει στο τηλέφωνο του βοηθού και πρέπει να απαντηθεί με μη αυτόματο τρόπο. Το ίδιο ισχύει εάν ο βοηθός σας πραγματοποιήσει μια κλήση ενδοσυνεννόησης προς εσάς ενώ είστε απασχολημένος σε μια άλλη κλήση.

Για να τερματίσετε την κλήση ενδοσυνεννόησης, κατεβάστε το ακουστικό του τηλεφώνου (ή πατήστε το κουμπί του μεγαφώνου ή των ακουστικών-μικροφώνου).

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας, σελίδα 66

Σίγαση του κωδωνισμού του τηλεφώνου σας

Για διευθυντές

Προκειμένου να σιγάσετε τον κωδωνισμό στο τηλέφωνό σας, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **DND** για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα "Μην ενοχλείτε". Όταν είναι ενεργός αυτή η δυνατότητα, απενεργοποιείται ο κωδωνισμός του τηλεφώνου IP της Cisco. Η δυνατότητα "DND" απενεργοποιεί τον κωδωνισμό για όλες τις γραμμές του τηλεφώνου, συμπεριλαμβανόμενων των γραμμών ενδοσυνεννόησης. Η δυνατότητα αυτή αντιπροσωπεύεται με ένα κουδουνάκι στο παράθυρο κατάστασης της εφαρμογής Cisco IPMA στην οθόνη LCD του τηλεφώνου IP της Cisco. Αν το κουδουνάκι είναι διαγραμμένο, υποδηλώνει ότι η δυνατότητα είναι ενεργοποιημένη και ότι ο κωδωνισμός έχει απενεργοποιηθεί στο τηλέφωνό σας. Το τηλέφωνο του βοηθού σας θα εξακολουθεί να κουδουνίζει. Το κουδουνάκι δηλώνει ότι η δυνατότητα είναι απενεργοποιημένη και ο κωδωνισμός ενεργός.

Η προεπιλεγμένη ρύθμιση είναι ανενεργός.

Συμβουλή

- Η δυνατότητα αυτή δεν επηρεάζει το φιλτράρισμα κλήσεων.

Σχετικά θέματα

- Εξοικείωση—για διευθυντές, σελίδα 54
- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Χρήση της δυνατότητας ενδοσυνεννόησης για να συνομιλήσετε με ένα βοηθό, σελίδα 65

7

Διαμόρφωση των δυνατοτήτων διευθυντή

Τόσο οι διευθυντές όσο και οι βοηθοί μπορούν να τροποποιούν τις προτιμήσεις διευθυντή από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή". Οι διευθυντές μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτό το παράθυρο από μια τοποθεσία Web, ενώ οι βοηθοί από την εφαρμογή Assistant Console.

Ο διαχειριστής του συστήματός σας έχει διαμορφώσει την εφαρμογή Cisco IPMA ώστε να χρησιμοποιείται είτε η λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής είτε η λειτουργία γραμμής μεσολάβησης. Εάν ο διαχειριστής του συστήματός σας έχει διαμορφώσει την εφαρμογή Cisco IPMA ώστε να χρησιμοποιείται η λειτουργία γραμμής μεσολάβησης, θα μπορείτε να αντιστοιχίσετε έναν προεπιλεγμένο βοηθό, να διαμορφώσετε έναν προορισμό εκτροπής και να δημιουργήσετε λίστες φίλτρων. Εάν στην εφαρμογή Cisco IPMA έχει επιλεγεί η λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, θα μπορείτε να διαμορφώσετε μόνο τον προορισμό εκτροπής. Στη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής, δεν θα μπορείτε να αντιστοιχίσετε έναν προεπιλεγμένο βοηθό ούτε να διαμορφώσετε φίλτρα ώστε να φιλτράρετε τις κλήσεις προς έναν βοηθό.

Οι προεπιλεγμένες ρυθμίσεις δίνουν τη δυνατότητα στους διευθυντές να χρησιμοποιούν το Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) χωρίς να διαμορφώνουν πρώτα τις προτιμήσεις.

Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στα ακόλουθα θέματα:

- Περιγραφή της λειτουργίας κοινόχρηστης γραμμής και της λειτουργίας γραμμής μεσολάβησης, σελίδα 1
- Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή, σελίδα 68
- Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή, σελίδα 69
- Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή, σελίδα 70
- Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή, σελίδα 71

Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή

Ανατρέξτε σε ένα από τα ακόλουθα θέματα:

- Για διευθυντές—Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή, σελίδα 68
- Για βοηθούς—Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή, σελίδα 69

Για διευθυντές—Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή

Οι διευθυντές έχουν πρόσβαση στη σελίδα διαμόρφωσης διευθυντή χρησιμοποιώντας μια τοποθεσία Web. Μπορείτε να μάθετε το URL από το διαχειριστή του συστήματός σας.

Διαδικασία

Βήμα 1 Σε έναν υπολογιστή με Microsoft Windows 2000, ανοίξτε το πρόγραμμα ανάγνωσης ιστοσελίδων Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).

Το πρόγραμμα ανάγνωσης ιστοσελίδων πρέπει να είναι έκδοσης 5.5 ή νεότερης.

Βήμα 2 Ανοίξτε το URL που σας έδωσε ο διαχειριστής του συστήματός σας. Το URL θα πρέπει να έχει την εξής μορφή: http://<διεύθυνση_ip>/ma/desktop/maLogin.jsp

Βήμα 3 Ένα αναδυόμενο παράθυρο σας προτρέπει να απαντήσετε εάν θέλετε να εγκαταστήσετε το λογισμικό Cisco IP Manager Assistant.

Βήμα 4 Κάντε κλικ στο **πλαίσιο ελέγχου** για να δηλώσετε ότι συμφωνείτε με τα εξής: "Always trust content from Cisco Systems Inc." (Να θεωρείται πάντα αξιόπιστο το περιεχόμενο από την Cisco Systems Inc.). Στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί **Ναι**.

Εμφανίζεται η σελίδα σύνδεσης.

Βήμα 5 Εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης (όπως σας παρέχονται από το διαχειριστή του συστήματός σας) και κάντε κλικ στο κουμπί **Είσοδος**.

Εμφανίζεται το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή".

Βήμα 6 Όταν είστε έτοιμοι να αποσυνδεθείτε, κλείστε το παράθυρο του προγράμματος ανάγνωσης ιστοσελίδων. Εάν χρειάζεται, επαναλάβετε το Βήμα 3.

Σχετικά θέματα

- Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή, σελίδα 69
- Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή, σελίδα 70
- Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή, σελίδα 71

Για βοηθούς—Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή

Οι βοηθοί μπορούν να έχουν πρόσβαση στο παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή" από την εφαρμογή Assistant Console.

Για πρόσβαση στο παράθυρο για ένα συγκεκριμένο διευθυντή, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στη γραμμή αυτού του διευθυντή στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" της εφαρμογής Assistant Console. Στη συνέχεια, επιλέξτε την εντολή **Διαμόρφωση** από το αναδυόμενο μενού.

Για πρόσβαση στο παράθυρο για όλους τους διευθυντές σας, επιλέξτε την εντολή **Διευθυντής > Διαμόρφωση** από τη γραμμή μενού. Εάν χρειάζεται, επιλέξτε το διευθυντή του οποίου θέλετε να διαμορφώσετε τις δυνατότητες, από την αναπτυσσόμενη λίστα "Διευθυντής".

Σχετικά θέματα

- Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή, σελίδα 69
- Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή, σελίδα 70
- Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή, σελίδα 71

Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή

Μπορείτε να προσδιορίσετε έναν από τους διαμορφωμένους βοηθούς ενός διευθυντή ως *προεπιλεγμένο* βοηθό.

Όποτε είναι δυνατό, το Cisco IPMA εκχωρεί τον προεπιλεγμένο βοηθό ως ενεργό βοηθό του διευθυντή. Εάν ο προεπιλεγμένος βοηθός δεν είναι συνδεδεμένος, το Cisco IPMA εκχωρεί έναν άλλο βοηθό (εάν είναι κάποιος διαθέσιμος) ως ενεργό βοηθό. Αφού συνδεθεί ο προεπιλεγμένος βοηθός, το Cisco IPMA αλλάζει βοηθούς, ώστε να γίνει ενεργός ο προεπιλεγμένος βοηθός και να ξεκινήσει τη διεκπεραίωση των κλήσεων.

Διαδικασία

Βήμα 1 Από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", κάντε κλικ στην καρτέλα **Προεπιλεγμένος βοηθός** (εάν είναι απαραίτητο) για να εμφανίσετε το παράθυρο "Επιλογή προεπιλεγμένου βοηθού".

Βήμα 2 Επιλέξτε τον κατάλληλο βοηθό από το αναπτυσσόμενο μενού βοηθών.

Βήμα 3 Αποθηκεύστε τις αλλαγές σας.

Σχετικά θέματα

- Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή, σελίδα 68
- Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή, σελίδα 70
- Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή, σελίδα 71

Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή

Οι διευθυντές που χρησιμοποιούν τη λειτουργία γραμμής μεσολάβησης στην εφαρμογή Cisco IPMA μπορούν να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες εκτροπής όλων (ΕκτΌλων) και άμεσης εκτροπής (Άμ.Εκτρ) για να προωθούν τις κλήσεις στο βοηθό ή σε έναν άλλον αριθμό τηλεφώνου (ο οποίος λέγεται *προορισμός*). Οι δυνατότητες άμεσης εκτροπής και εκτροπής όλων έχουν τον ίδιο προορισμό εκτροπής.

Οι διευθυντές που χρησιμοποιούν τη λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής στην εφαρμογή Cisco IPMA μπορούν να ρυθμίσουν έναν προορισμό εκτροπής και να προωθούν τις εισερχόμενες κλήσεις χρησιμοποιώντας το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Άμ.Εκτρ**. Όταν συνδέεστε, εμφανίζεται αυτόματα η οθόνη εκτροπής.

Από προεπιλογή, ο προορισμός εκτροπής ταυτίζεται με τον ενεργό βοηθό του διευθυντή. Οι διευθυντές και οι βοηθοί μπορούν να χρησιμοποιούν την παρακάτω διαδικασία για να αλλάξουν αυτόν τον προορισμό.

Σημείωση Αν δεν υπάρχει κάποιος διαθέσιμος βοηθός όταν πατήσει ο διευθυντής το προγραμματιζόμενο πλήκτρο **Άμ.Εκτρ**, τότε μια κλήση για την οποία κανονικά θα γινόταν εκτροπή σε έναν βοηθό, θα σταλεί από προεπιλογή στον αυτόματο τηλεφωνητή του διευθυντή.

Διαδικασία

Βήμα 1 Από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", κάντε κλικ στην καρτέλα **Εκτροπή** για να εμφανίσετε το παράθυρο "Διαμόρφωση εκτροπής".

Βήμα 2 (Μόνο σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης) Επιλέξτε **Αριθμός καταλόγου** ή **Βοηθός**.

Βήμα 3 Εάν επιλέξατε "Αριθμός καταλόγου", εισαγάγετε έναν έγκυρο αριθμό τηλεφώνου. Εισαγάγετε τον αριθμό ακριβώς όπως θα τον καλούσατε από το τηλέφωνο του γραφείου σας.

Βήμα 4 Αποθηκεύστε τις αλλαγές σας.

Σχετικά θέματα

- Αναχαίτιση, εκτροπή και μεταβίβαση κλήσεων, σελίδα 59
- Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή, σελίδα 68
- Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή, σελίδα 69
- Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή, σελίδα 71

Δημιουργία λιστών φίλτρων για ένα διευθυντή

Οι λίστες φίλτρων δίνουν τη δυνατότητα στους διευθυντές ή τους βοηθούς να προσαρμόζουν τη δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων του διευθυντή.

Από προεπιλογή, οι λίστες φίλτρων είναι κενές. Προσθέστε αριθμούς σε μια λίστα φίλτρων για να την προσαρμόσετε. Επιλέξτε μια λειτουργία φίλτρου για εναλλαγή μεταξύ των λιστών φίλτρων *συμπερίληψης* ή *αποκλεισμού*:

- Συμπερίληψη—Οι κλήσεις που ταιριάζουν με τους αριθμούς της λίστας φίλτρων συμπερίληψης εκτρέπονται προς το *διευθυντή*, ενώ οι υπόλοιπες εκτρέπονται στον ενεργό βοηθό.
- Αποκλεισμός—Οι κλήσεις που ταιριάζουν με τους αριθμούς της λίστας φίλτρων αποκλεισμού εκτρέπονται προς το *βοηθό*, ενώ οι υπόλοιπες αποστέλλονται στο διευθυντή.

Το Cisco IPMA συγκρίνει τον αριθμό καλούντος της εισερχόμενης κλήσης με τον ή τους αριθμούς τηλεφώνου στην ενεργό λίστα φίλτρων.

Για παράδειγμα, εάν επιλέξετε να προσθέσετε τον αριθμό τηλεφώνου 54321 στη λίστα φίλτρων συμπερίληψης ενός διευθυντή, όλες οι εισερχόμενες κλήσεις που πραγματοποιούνται στο τηλέφωνο του διευθυντή από τον αριθμό 54321 δρομολογούνται στο διευθυντή (όχι στο βοηθό), εάν είναι ενεργό το φιλτράρισμα συμπερίληψης.

Ή, εάν προσθέσετε τον αριθμό 54xxx στη λίστα φίλτρων αποκλεισμού ενός διευθυντή, όλες οι εισερχόμενες κλήσεις που πραγματοποιούνται από μια γραμμή τηλεφώνου με πενταψήφιο αριθμό που ξεκινά με 54, δρομολογούνται στο βοηθό (και όχι στο διευθυντή), εάν είναι ενεργό το φιλτράρισμα αποκλεισμού.

Σημείωση Ανά πάσα στιγμή, μόνο μία λειτουργία φίλτρου (συμπερίληψης ή αποκλεισμού) μπορεί να είναι ενεργός. Οι διευθυντές μπορούν να αλλάζουν μεταξύ των λειτουργιών φίλτρων από το μενού του Cisco IPMA στα τηλέφωνά τους. Οι βοηθοί μπορούν να αλλάζουν μεταξύ των λειτουργιών φίλτρων για ένα διευθυντή από την εφαρμογή Assistant Console.

Οι λίστες φίλτρων μπορούν να περιλαμβάνουν τους ακόλουθους χαρακτήρες αναπλήρωσης:

- x—Χρησιμοποιήστε το χαρακτήρα x για να αντικαταστήσετε *ένα μόνο* ψηφίο σε οποιοδήποτε σημείο του φίλτρου. Για παράδειγμα, το φίλτρο "123x5" αντιπροσωπεύει τους πενταψήφιους αριθμούς, των οποίων το τέταρτο ψηφίο είναι 0 – 9. Μπορείτε να χρησιμοποιείτε είτε κεφαλαίο ή πεζό χαρακτήρα "x".
- *—Χρησιμοποιήστε το χαρακτήρα "*" για να αντικαταστήσετε *πολλά* ψηφία στην αρχή ή το τέλος του φίλτρου. Για παράδειγμα, το φίλτρο "5*" αντιπροσωπεύει αριθμούς τηλεφώνου οποιουδήποτε μήκους, που ξεκινούν με 5.

Εκτός των χαρακτήρων αναπλήρωσης, οι λίστες φίλτρων μπορούν να περιέχουν παύλες (-), τελείες (.) και διαστήματα.

Συμβουλή Οι λίστες φίλτρων μπορούν να είναι κενές. Από προεπιλογή, το φίλτρο είναι ενεργό και η λίστα φίλτρων συμπερίληψης είναι κενή. Αυτό σημαίνει ότι όλες οι εισερχόμενες κλήσεις ενός διευθυντή προωθούνται στο βοηθό.

Διευθυντές—Ενεργοποιήστε τις λίστες φίλτρων σας από το τηλέφωνό σας. Για να γίνει αυτό, ανοίξτε το μενού Cisco IPMA στο τηλέφωνό σας. Πατήστε **1** για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα φίλτρων. Πατήστε **2** για εναλλαγή ανάμεσα στις λειτουργίες φίλτρων συμπερίληψης και αποκλεισμού.

Οι διευθυντές και οι βοηθοί μπορούν να χρησιμοποιούν την ακόλουθη διαδικασία για να δημιουργούν λίστες φίλτρων.

Διαδικασία

Βήμα 1 Από το παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή", κάντε κλικ στην καρτέλα **Συμπερίληψη** ή **Αποκλεισμός** για να εμφανίσετε το κατάλληλο παράθυρο διαμόρφωσης.

Βήμα 2 Εισαγάγετε ολόκληρο τον αριθμό τηλεφώνου ή μέρος αυτού, στο πεδίο **Φίλτρο**.

Εάν χρειάζεστε βοήθεια, κάντε κλικ στη σύνδεση **Περισσότερα στοιχεία** για να δείτε παραδείγματα φίλτρων.

Βήμα 3 Μπορείτε να προσθέτετε, να αντικαθιστάτε ή να διαγράφετε φίλτρα:

- Για να προσθέσετε ένα νέο φίλτρο, εισαγάγετε ένα φίλτρο στο πεδίο "Φίλτρο" και κάντε κλικ στο κουμπί **Προσθήκη**.

Το νέο φίλτρο εμφανίζεται στη λίστα φίλτρων.

- Για να αντικαταστήσετε ένα υπάρχον φίλτρο με ένα νέο, επιλέξτε στη λίστα φίλτρων το υπάρχον φίλτρο που θέλετε να τροποποιήσετε. Κάντε την αλλαγή που θέλετε στο πεδίο "Φίλτρο" και κάντε κλικ στο κουμπί **Αντικατάσταση**.

Το τροποποιημένο φίλτρο εμφανίζεται στη λίστα φίλτρων.

- Για να διαγράψετε ένα φίλτρο, επιλέξτε το από τη λίστα φίλτρων και κάντε κλικ στο κουμπί **Διαγραφή**.

Το διαγεγραμμένο φίλτρο καταργείται από τη λίστα φίλτρων.

Βήμα 4 Αποθηκεύστε τις αλλαγές σας.

Συμβουλές

- Εάν έχετε ενεργοποιήσει τόσο τη δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων όσο και τη δυνατότητα εκτροπής όλων (ΕκτΌλων), το Cisco IPMA εφαρμόζει πρώτα το *φιλτράρισμα κλήσεων* στις εισερχόμενες κλήσεις. Το φιλτράρισμα κλήσεων προωθεί την κλήση σε εσάς ή στο βοηθό σας (ανάλογα με τις ρυθμίσεις του φίλτρου). Στη συνέχεια, το Cisco IPMA εφαρμόζει την "εκτροπή όλων" στις κλήσεις οι οποίες έχουν προωθηθεί σε εσάς με βάση το φιλτράρισμα. Η δυνατότητα εκτροπής όλων προωθεί αυτές τις κλήσεις στον προορισμό εκτροπής όλων.
- Το εικονίδιο κύκλου στο παράθυρο κατάστασης του Cisco IPMA υποδηλώνει το εάν η δυνατότητα φιλτραρίσματος κλήσεων είναι ενεργός ή ανενεργός. Ένας κύκλος με πλέγμα στο εσωτερικό του υποδηλώνει ότι το φιλτράρισμα είναι ενεργό. Ένας κενός κύκλος υποδηλώνει ότι το φιλτράρισμα είναι ανενεργό.

Σχετικά θέματα

- Χρήση φιλτραρίσματος κλήσεων, σελίδα 63
- Πρόσβαση στη διαμόρφωση διευθυντή, σελίδα 68
- Εκχώρηση ενός προεπιλεγμένου βοηθού σε ένα διευθυντή, σελίδα 69
- Διαμόρφωση του προορισμού εκτροπής για ένα διευθυντή, σελίδα 70

Ευρετήριο

Α

άμεση μεταβίβαση **28**
  πραγματοποίηση **28**
αναχαίτιση μιας κλήσης **60**
απάντηση μιας κλήσης **26**
αυτόματος τηλεφωνητής
  αποστολή μιας κλήσης σε (βοηθοί) **33**
  προώθηση μιας κλήσης στον (διευθυντές) **51, 62**

Β

βοηθοί
  επιλογή (διευθυντές) **54**
  προεπιλεγμένοι **69**
  προσαρμογή κωδωνισμού τηλεφώνου για **48**
  προσδιορισμός (διευθυντές) **54**
  τηλεφωνικές γραμμές για **13**

Γ

Γραμμές διευθυντών
  στον πίνακα "Οι διευθυντές μου" **14**
  στον πίνακα "Οι κλήσεις μου" **13**
γραμμές μεσολάβησης διευθυντή **13**
γραμμή κατάστασης
  χρήση **18**
γραμμή μενού
  στην εφαρμογή Assistant Console **9**
γραμμή μεσολάβησης
  παράθυρο κατάστασης σε τηλέφωνο διευθυντή **3**
  χρήση τηλεφώνου διευθυντή **53**
  χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία γραμμής μεσολάβησης **2**

Δ

διακομιστής
  ρυθμίσεις **20**
  σύνδεση με **18**
διακριτός κωδωνισμός **48**
διευθυντές
  διαμόρφωση δυνατοτήτων για **67**
  κατάσταση δυνατότητας για **14**
  κατάσταση σε λειτουργία για **14**
  παρακολούθηση **14**
δυνατότητα "Μην ενοχλείτε" **52, 66**
δυνατότητα εμφάνισης στο προσκήνιο **18**

E

εικονίδια στο τηλέφωνο
από ρυθμίσεις δυνατοτήτων (διευθυντές) **57**
Εκτροπή όλων (διευθυντές) **61**
Μην ενοχλείτε (διευθυντές) **52, 66**
φιλτράρισμα (διευθυντές) **65**
εκτροπή μιας κλήσης
βοηθοί **31**
διευθυντές **50, 60**
Εκτροπή όλων (Ε)
με φιλτράρισμα κλήσεων **73**
έναρξη σύνδεσης, βοηθοί **6**
ενδοσυνεννόηση
χρήση από την εφαρμογή Assistant Console **22**
χρήση στο τηλέφωνο (διευθυντές) **51, 65**
επιλογή βοηθού
κατανόηση **54**

H

ηλεκτρονική βοήθεια, χρήση **vii**

K

κατάλογος
χρήση **18**
κατάργηση κράτησης **27**
κατάσταση εκτός λειτουργίας
παρακολούθηση **18**
κατάσταση ελέγχου κλήσεων
παρακολούθηση **18**
κατάσταση Συνδεδεμένο
αλλαγή **8**
παρακολούθηση **18**
κλήσεις
τρόπος εμφάνισης **13**
κλήσεις συνδιάσκεψης, πραγματοποίηση **30**
κλήση ενός αριθμού **25**
κοινόχρηστη γραμμή
παράθυρο κατάστασης σε τηλέφωνο διευθυντή **3**
χρήση τηλεφώνου διευθυντή **49**
χρήση του Cisco IPMA σε λειτουργία κοινόχρηστης γραμμής **1**
κονσόλα
επιλογή αριθμού από **25**
κουμπί "Άμ.Εκτροπή"
χρήση **31**
κουμπί "Άμεση εκτροπή"
διαμόρφωση **31**
κουμπί "Άμεση εκτροπή" (βοηθοί)
χρήση **31**
κουμπί "Απάντηση" **26**
κουμπί "Εκτός λειτουργίας" **8**
κουμπί "Μεταβίβαση" **28**
κουμπί "Προώθ.Α/Τ" **33**
κουμπί "Προώθηση σε Α/Τ" **33**
κουμπί "Συμβ. μεταβίβαση" **28**
κουμπί "Συνέχ." **27**
κουμπί "Τερματισμός κλήσης" **27**
κουμπί Κράτηση **27**
κουμπιά
προσδιορισμός **10**

κουμπιά ελέγχου κλήσεων **10, 39**
ορισμός **10**
κράτηση κλήσης
θέση μιας κλήσης σε κράτηση **27**
κατάργηση κράτησης μιας κλήσης **27**
κράτηση μιας κλήσης **27**

Λ

λίστες φίλτρων αποκλεισμού
δημιουργία **71**
λίστες φίλτρων συμπερίληψης
δημιουργία **71**

Μ

μεταβίβαση μιας κλήσης **28**
μνήμες **16**

Π

παράθυρο "Διαμόρφωση διευθυντή"
χρήση **67**
παράθυρο κατάστασης
διευθυντές **56**
Παρακολ. βοηθού
διευθυντές **56**
χρήση του προγραμματιζόμενου πλήκτρου "Αναχαίτ" με **60**
πίνακας "Κατάλογος" **18**
πίνακας "Οι διευθυντές μου" **14**
πίνακας "Οι κλήσεις μου" **13**
πληκτρολόγιο, χειρισμός της κονσόλας με **21**
ποντίκι
χειρισμός της εφαρμογής Assistant Console με **21**
πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης **25**
προγραμματιζόμενα πλήκτρα
διευθυντές **50, 59**
προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Άμ.Εκτρ"
διευθυντές **60**
προορισμός διευθυντή για **70**
προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Άμ.Εκτροπή"
διευθυντές **50**
προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Αναχαίτιση", διευθυντές **60**
προγραμματιζόμενο πλήκτρο "ΕκτΌλων"
προορισμός διευθυντή για **70**
χρήση **61**
προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Πρθ.Α/Τ"
διευθυντές **51, 62**
προγραμματιζόμενο πλήκτρο DND **52, 66**
προεπιλεγμένος βοηθός
εκχώρηση **69**
προορισμός εκτροπής, διαμόρφωση
βοηθοί **31**
διευθυντές **70**
προώθηση όλων των κλήσεων **61**

Ρ

ρυθμίσεις
διαχείρισης **20**

Σ

σίγαση τηλεφώνου **52, 66**
συντομεύσεις πληκτρολογίου **22**

Τ

τεκμηρίωση
  για το τηλέφωνο IP της Cisco **viii**
  οργάνωση της **vi**
τερματισμός μιας κλήσης **27**
τερματισμός σύνδεσης, βοηθοί **7**
τηλέφωνο IP της Cisco
  βοηθοί **35**
  γραμμή μεσολάβησης (διευθυντές) **53**
  κοινόχρηστη γραμμή (διευθυντές) **49**
  παράθυρο κατάστασης στο (διευθυντές) **56**
  προγραμματιζόμενα πλήκτρα στο (βοηθοί) **35**
  προγραμματιζόμενα πλήκτρα στο (διευθυντές) **50, 59**

Φ

φιλτράρισμα
  λίστες για **71**
  περιγραφή **63**
φιλτράρισμα κλήσεων
  λειτουργίες **71**
  λίστες για **71**
  με εκτροπή όλων **73**
  περιγραφή **63**
Φίλτρο αποκλεισμού
  ορισμός **63**
Φίλτρο συμπερίληψης
  ορισμός **63**

Χ

χαρακτήρες αναπλήρωσης
  σε λίστες φίλτρων **71**
χειρισμός κλήσεων
  από την εφαρμογή Assistant Console **25**
  από το τηλέφωνο βοηθού **35**
  από το τηλέφωνο του διευθυντή **50, 59**
  με τα κουμπιά ελέγχου κλήσεων **10, 39**

A

Assistant Console
  αναγνώριση τμημάτων της εφαρμογής **9**
  εκκίνηση **6**
  έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή **6**
  κουμπιά ελέγχου κλήσεων **10**
  μενού για την εφαρμογή **9**
  ορισμός **5**
  προσαρμογή της διάταξης **19**
  πρόσβαση χωρίς παροχή βοήθειας σε διευθυντές **8**
  συντομεύσεις πληκτρολογίου για **22**
  τερματισμός σύνδεσης με την εφαρμογή **7**
  χειρισμός κλήσεων από **25**
  χειρισμός με ποντίκι και πληκτρολόγιο **21**
  χρήση της ενδοσυνεννόησης από **22**

C

Cisco IPMA, ορισμός **5**