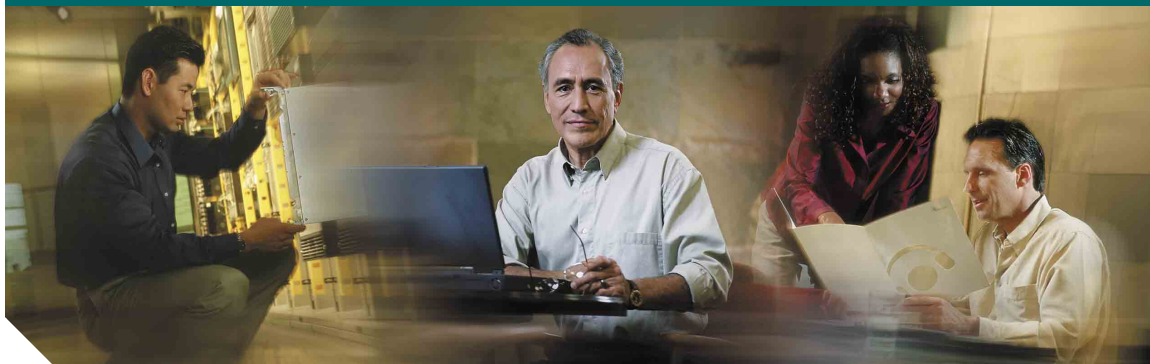




# **Manuale dell'utente di Cisco IP Manager Assistant**

**LICENZA E GARANZIE INCLUSE**

**Sede centrale**

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

Numero di parte testo: OL-9667-01



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

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

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

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

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

CCSP, CCPV, il logo Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing e StackWise sono marchi di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn e iQuick Study sono marchi di servizio di Cisco Systems, Inc.; Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, il logo Networkers, Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e TransPath sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative consociate negli Stati Uniti e in altri paesi.

Gli altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento o sito Web sono marchi dei rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0601R)

*Manuale dell'utente di Cisco Unified CallManager Attendant Console*

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc.

Tutti i diritti riservati.



# Sommario

---

## **Prefazione v**

Introduzione v

Organizzazione vi

Uso della Guida in linea vii

Documentazione correlata vii

Come ottenere la documentazione viii

    Cisco.com viii

    DVD di documentazione sul prodotto viii

    Come ordinare la documentazione ix

Commenti sulla documentazione ix

Informazioni generali sulla protezione del prodotto Cisco ix

    Comunicazione dei problemi di protezione rilevati nei prodotti Cisco x

Come ottenere assistenza tecnica xi

    Sito Web di assistenza tecnica e documentazione Cisco xi

    Invio di una richiesta di assistenza xii

    Definizione della priorità della richiesta di assistenza xii

Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive xiii

Convenzioni contenute nel documento xiv

## **Introduzione a Cisco IPMA 1**

Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy 1

    Uso di Cisco IPMA in modalità linea condivisa 1

    Uso di Cisco IPMA in modalità linea proxy 2

Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore 3

Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente 4

## **Guida introduttiva di Cisco IPMA Assistant Console 5**

- Guida introduttiva di Assistant Console 6
  - Connessione ad Assistant Console 6
  - Disconnessione da Assistant Console 7
  - Esplorazione della console senza fornire assistenza ai direttori 8
  - Componenti della console 8
    - Uso della barra dei menu 9
    - Uso dei pulsanti di controllo delle chiamate 9
    - Uso del pannello Chiamate personali 12
    - Uso del pannello Direttori 14
    - Uso della funzione Chiamata rapida 16
    - Uso della rubrica 17
    - Uso della barra di stato 18
    - Modifica del layout della console 18
    - Visualizzazione delle impostazioni di amministrazione 19
    - Impostazione delle preferenze 19
  - Uso di Assistant Console con mouse e tastiera 20
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console 21
- Uso dei tasti di scelta rapida 21
- Uso di Cisco IPMA da parte dei direttori e degli assistenti 22

## **Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate 25**

- Come effettuare una chiamata 25
- Risposta a una chiamata 26
- Chiusura di una chiamata 27
- Come mettere una chiamata in attesa 27
- Ripresa di una chiamata in attesa 27
- Trasferimento di una chiamata 28
- Impostazione di una chiamata in conferenza 30
- Deviazione di una chiamata verso un altro numero 31
  - Uso della deviazione immediata 31
  - Configurazione del destinatario per la deviazione immediata 32
- Invio di una chiamata a un servizio di voice messaging 33

## **Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono 35**

Modalità linea proxy e linea condivisa 36

Modalità linea condivisa 36

Modalità linea proxy 36

Individuazione della modalità 37

Connessione a Cisco IPMA sul telefono dell'assistente 37

Verifica dello stato dei direttori 38

Visualizzazione delle informazioni nella schermata Stato direttore 39

Icone di stato delle chiamate 39

Gestione delle chiamate ed esecuzione di altre azioni 41

Risposta a una chiamata utilizzando IPMA sul telefono 42

Configurazione di Impostazioni direttore 43

Configurazione di Impostazioni assistente IPMA 45

Personalizzazione della funzione di suoneria distintiva 48

## **Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa 49**

Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager 50

Deviazione e trasferimento delle chiamate 50

Deviazione immediata di una chiamata in arrivo verso un altro numero 50

Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging 51

Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente 51

Disattivazione della suoneria del proprio telefono 52

## **Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy 53**

Guida introduttiva: per direttori 54

Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager 54

Informazioni complete sulla selezione dell'assistente 54

Uso della finestra di stato 55

Uso del menu di Cisco IPMA sul telefono 58

Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate 59

Intercettazione di una chiamata in arrivo sul telefono dell'assistente 59

Deviazione immediata di una chiamata in arrivo verso un altro numero 60

Deviazione di tutte le chiamate verso un altro numero 60

Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging 61

Uso del filtro delle chiamate **62**

Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente **64**

Disattivazione della suoneria del proprio telefono **65**

### **Configurazione delle funzioni dei direttori 67**

Accesso alla finestra Configurazione direttore **67**

Per i direttori: accesso alla finestra Configurazione direttore **68**

Per gli assistenti: accesso alla finestra Configurazione direttore **68**

Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore **69**

Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore **69**

Creazione di elenchi di filtri per un direttore **70**

### **Indice 73**



# Prefazione

---

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

Nella prefazione vengono trattati gli argomenti seguenti:

- Introduzione, pagina v
- Organizzazione, pagina vi
- Uso della Guida in linea, pagina vii
- Documentazione correlata, pagina vii
- Commenti sulla documentazione, pagina ix
- Come ottenere assistenza tecnica, pagina xi

## Introduzione

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

La lettura di questa pubblicazione è consigliata a tutti gli utenti di Cisco IPMA. Per utenti si intendono sia gli assistenti sia i direttori.

### Direttori

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

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

Per ulteriori informazioni, vedere "Configurazione delle funzioni dei direttori" a pagina 67.

## Assistenti

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

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

Un assistente può supportare un massimo di 33 direttori.

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

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

## Organizzazione

La Tabella 1 contiene alcune informazioni generali sull'organizzazione del presente manuale.

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

| Sezione                                                                              | Descrizione                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capitolo 1, "Introduzione a Cisco IPMA"                                              | Descrive il funzionamento di Cisco IPMA in modalità linea condivisa e linea proxy e indica come identificare la modalità di Cisco IPMA in uso.                                           |
| Capitolo 2, "Guida introduttiva di Cisco IPMA Assistant Console"                     | Fornisce agli assistenti un'introduzione completa ad Assistant Console.                                                                                                                  |
| Capitolo 3, "Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate"                | Fornisce agli assistenti istruzioni basate sulle attività per utilizzare Assistant Console al fine di gestire e monitorare le chiamate e le funzioni per un massimo di cinque direttori. |
| Capitolo 4, "Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono"                     | Descrive come utilizzare le suonerie distintive, le softkey e le chiamate interne sul telefono IP di Cisco dell'assistente.                                                              |
| Capitolo 5, "Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa" | Descrive come utilizzare le funzioni di Cisco IPMA in modalità linea condivisa.                                                                                                          |

**Tabella 1    Organizzazione del Manuale dell'utente di Cisco IP Manager Assistant (continua)**

| Sezione                                                                          | Descrizione                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Capitolo 6, "Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy" | Descrive come utilizzare il menu di Cisco IPMA, le softkey e la finestra di stato sul telefono IP di Cisco del direttore al fine di gestire chiamate e monitorare l'attività di chiamata di un assistente in modalità linea proxy. |
| Capitolo 7, "Configurazione delle funzioni dei direttori"                        | Descrive come i direttori e gli assistenti possono personalizzare le funzioni del direttore utilizzando la finestra Configurazione direttore.                                                                                      |

## Uso della Guida in linea

La Guida in linea di Cisco IPMA fornisce informazioni orientate alle operazioni, nonché una Guida sensibile al contesto accessibile dalla maggior parte delle finestre dell'interfaccia utente di Cisco IPMA. Per accedere alla Guida in linea, fare clic sul pulsante ? oppure fare clic su ? nella barra dei menu, nella parte superiore della console.

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



### Nota

Tenere presente che la funzione Cerca potrebbe non funzionare in alcune versioni della Guida in linea.

Per visualizzare una copia di questo documento in formato PDF, è necessario che Adobe Acrobat sia installato sia come applicazione indipendente che come plug-in del browser.

## Documentazione correlata

Per ulteriori informazioni, consultare i documenti riportati di seguito.

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers*: questa scheda tascabile contiene le istruzioni di base per i direttori Cisco IPMA. Vedere [http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm)
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series*: questo opuscolo include informazioni di base sull'istallazione e sulle funzioni e viene spedito nella confezione di ogni telefono.
- *Manuale dell'utente - Telefono IP di Cisco 7960 e 7940*: questo manuale include le informazioni complete per l'utente. Vedere [http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm)

- *Riferimento rapido - Telefono IP Cisco 7960/7940*: questa scheda tascabile contiene le istruzioni di base. Vedere [http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c\\_ipphon/index.htm](http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm)
- *Cisco IP Phone Expansion Module 7914 Quick Start Guide*: questo manuale include le informazioni sull'installazione e sulle funzioni e viene fornito con ogni modulo di espansione del telefono IP Cisco 7914.

## Come ottenere la documentazione

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

### Cisco.com

È possibile accedere alla documentazione Cisco più aggiornata al seguente URL:

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

È possibile accedere al sito Web Cisco al seguente URL:

<http://www.cisco.com>

È possibile accedere ai siti Web Cisco internazionali al seguente URL:

[http://www.cisco.com/public/countries\\_languages.shtml](http://www.cisco.com/public/countries_languages.shtml)

## DVD di documentazione sul prodotto

Il pacchetto su DVD di documentazione Cisco, consegnato in genere insieme al prodotto, contiene ulteriore documentazione e materiali Cisco. La documentazione su DVD viene aggiornata regolarmente, pertanto può risultare più attuale rispetto alla documentazione cartacea.

Il DVD costituisce una risorsa di documentazione tecnica completa sul prodotto contenuta in un supporto portatile. Consente di accedere a più versioni dei manuali per l'installazione dell'hardware e del software, la configurazione e i comandi dei prodotti Cisco, nonché di visualizzare la documentazione tecnica in formato HTML. Con il DVD è possibile accedere alla stessa documentazione disponibile sul sito Web di Cisco senza eseguire la connessione a Internet. Per determinati prodotti sono anche disponibili versioni in formato PDF della documentazione esistente.

È possibile ottenere un DVD di documentazione sul prodotto come singola unità oppure mediante la sottoscrizione di un abbonamento. Gli utenti registrati di Cisco.com, ovvero i clienti diretti della società, possono ordinare un singolo DVD (codice prodotto DOC-DOCDVD=) sul sito Cisco Marketplace, al seguente URL:

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

## Come ordinare la documentazione

A partire da giugno 2005, gli utenti registrati di Cisco.com possono ordinare la documentazione Cisco presso Product Documentation Store sul sito Web Cisco Marketplace, al seguente URL:

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

Gli utenti di Cisco.com non registrati possono ordinare la documentazione tecnica dalle 8.00 alle 17.00 (ora legale Pacifico) chiamando il numero 1 866 463-3487 negli Stati Uniti e in Canada oppure il numero 011 408 519-5055 nel resto del mondo. È inoltre possibile eseguire ordinazioni tramite posta elettronica, all'indirizzo [tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com](mailto:tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com) oppure tramite fax al numero 1 408 519-5001 negli Stati Uniti e in Canada oppure al numero 011 408 519-5001 nel resto del mondo.

## Commenti sulla documentazione

È possibile dare una valutazione o fornire commenti sui documenti tecnici Cisco, completando un apposito modulo in linea, che viene visualizzato con i documenti tecnici su Cisco.com.

È possibile inviare commenti sulla documentazione tecnica all'indirizzo: [bug-doc@cisco.com](mailto:bug-doc@cisco.com).

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

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

Ogni commento sarà bene accetto.

## Informazioni generali sulla protezione del prodotto Cisco

Il presente prodotto contiene funzioni crittografate ed è soggetto alle leggi vigenti negli Stati Uniti o nel paese locale che governano l'importazione, l'esportazione, il trasferimento e l'uso. La distribuzione di prodotti crittografati Cisco non conferisce a terze parti l'autorità per importare, esportare, distribuire o utilizzare la crittografia. Gli importatori, gli esportatori, i distributori e gli utenti hanno la responsabilità di conformarsi alle leggi vigenti negli Stati Uniti o nel paese locale. Utilizzando questo prodotto si accetta di rispettare la conformità alle leggi e alle normative applicabili. Se non è possibile conformarsi alle leggi degli Stati Uniti o alle leggi locali, restituire immediatamente il prodotto.

Per un riepilogo delle leggi statunitensi che governano i prodotti crittografati Cisco, visitare il sito:

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

Se è necessario ulteriore supporto, contattare la società all'indirizzo:

[export@cisco.com](mailto:export@cisco.com)

Cisco fornisce un portale gratuito denominato Security Vulnerability Policy (Politica relativa alla vulnerabilità della protezione), al seguente URL:

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_security\\_vulnerability\\_policy.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html)

Da questo sito è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Comunicare vulnerabilità della protezione rilevate nei prodotti Cisco.
- Ricevere assistenza per problemi correlati alla protezione che riguardano i prodotti Cisco.
- Registrarsi per ricevere informazioni sulla protezione da Cisco.

Un elenco aggiornato dei consigli e delle comunicazioni sulla protezione per i prodotti Cisco è disponibile al seguente URL:

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

Se si preferisce visualizzare i consigli e le comunicazioni mentre vengono aggiornati in tempo reale, è possibile accedere a un modulo PSIRT RSS (Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication) dal seguente URL:

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_psirt\\_rss\\_feed.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_psirt_rss_feed.html)

## Comunicazione dei problemi di protezione rilevati nei prodotti Cisco

Cisco si impegna a distribuire prodotti protetti. Lo società testa internamente i prodotti prima di rilasciarli, cercando di correggere tutte le vulnerabilità. Se si ritiene di aver identificato una vulnerabilità in un prodotto Cisco, contattare PSIRT:

- Emergenze: [security-alert@cisco.com](mailto:security-alert@cisco.com)

Un'emergenza è una condizione in cui un sistema è sottoposto a un attacco attivo oppure per la quale è richiesta una comunicazione di vulnerabilità della protezione. Tutte le altre condizioni sono considerate come problemi non critici.

- Problemi non critici: [psirt@cisco.com](mailto:psirt@cisco.com)

In una emergenza è possibile contattare PSIRT anche tramite telefono:

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



### **Suggerimento**

Cisco incoraggia l'uso di PGP (Pretty Good Privacy) o di prodotti compatibili per crittografare eventuali informazioni riservate inviate dall'utente alla società. PSIRT è in grado di utilizzare informazioni crittografate compatibili con PGP dalle versioni 2.x fino alle versioni 8.x.

Non utilizzare mai una chiave di crittografia revocata o scaduta. È possibile ottenere la chiave corretta da utilizzare nella propria corrispondenza con PSIRT facendo clic sul collegamento corrispondente nella sezione Contact Summary della pagina Security Vulnerability Policy, al seguente URL:

[http://www.cisco.com/en/US/products/products\\_security\\_vulnerability\\_policy.html](http://www.cisco.com/en/US/products/products_security_vulnerability_policy.html)

Tale collegamento consente di ottenere l'ID della chiave PGP corrente in uso.

---

## Come ottenere assistenza tecnica

L'assistenza tecnica di Cisco fornisce servizi di assistenza tecnica particolarmente efficienti 24 ore al giorno. Sul sito Web di assistenza tecnica e documentazione Cisco.com sono disponibili risorse complete di assistenza in linea. Inoltre, se si dispone di un contratto di assistenza Cisco valido, i tecnici del centro TAC (Technical Assistance Center) di Cisco forniscono supporto telefonico. Se non si possiede un contratto di assistenza Cisco valido, contattare il proprio rivenditore.

## Sito Web di assistenza tecnica e documentazione Cisco

Il sito Web di assistenza tecnica e documentazione Cisco fornisce documenti e strumenti in linea per la risoluzione di problemi tecnici che si verificano in seguito all'uso dei prodotti e delle tecnologie Cisco. Questo sito è disponibile 24 ore al giorno, al seguente URL:

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

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

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



### Nota

---

Utilizzare lo strumento CPI (Cisco Product Identification) per individuare il numero di serie del proprio prodotto prima di richiedere assistenza tramite Web o telefono. È possibile accedere a questo strumento dal sito di assistenza tecnica e documentazione Cisco facendo clic sul collegamento **Tools & Resources** nell'area Documentation & Tools, quindi scegliendo **Cisco Product Identification Tool** dall'elenco a discesa Alphabetical Index oppure facendo clic sul collegamento **Cisco Product Identification Tool** in Alerts & RMAs. Lo strumento CPI offre tre opzioni di ricerca: in base all'ID del prodotto o al nome del modello, mediante una struttura ad albero oppure, per determinati prodotti, copiando o incollando l'output del comando **show**. I risultati della ricerca mostrano un'immagine del proprio prodotto con la posizione dell'etichetta del numero di serie evidenziata. Prima di effettuare una telefonata per richiedere assistenza, individuare l'etichetta del numero di serie e annotare le informazioni in essa riportate.

---

## Invio di una richiesta di assistenza

Lo strumento TAC Service Request rappresenta il metodo più veloce per avviare procedure relative a situazioni con priorità S3 e S4. Le richieste di assistenza con priorità S3 e S4 indicano le situazioni in cui le prestazioni della rete sono solo leggermente ridotte o in cui si richiedono informazioni sul prodotto. Dopo aver descritto la situazione, lo strumento TAC Service Request fornisce automaticamente le soluzioni consigliate. Se il problema non viene risolto utilizzando le risorse consigliate, la richiesta di assistenza viene assegnata a un tecnico Cisco. È possibile accedere allo strumento TAC Service Request al seguente URL:

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

Per richieste di assistenza con priorità S1 o S2 o se non si dispone dell'accesso a Internet, contattare telefonicamente il centro TAC di Cisco. Le richieste di assistenza con priorità S1 o S2 sono quelle in cui la rete di produzione non funziona affatto o è gravemente danneggiata. Le richieste di assistenza con priorità S1 e S2 vengono immediatamente assegnate ai tecnici Cisco, che forniranno supporto per ripristinare il corretto funzionamento delle procedure aziendali.

Per iniziare telefonicamente una richiesta di assistenza, utilizzare uno dei numeri riportati di seguito.

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

EMEA: +32 2 704 55 55

USA: 1 800 553-2447

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

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

## Definizione della priorità della richiesta di assistenza

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

**Priorità 1 (S1):** la rete utilizzata è "inattiva" o le attività aziendali sono seriamente ostacolate. L'utente e Cisco impiegheranno risorse a tempo pieno per risolvere il problema.

**Priorità 2 (S2):** le prestazioni della rete esistente sono seriamente limitate o aspetti significativi delle attività aziendali risultano gravemente danneggiati dalle prestazioni non adeguate dei prodotti Cisco. L'utente e Cisco impiegheranno risorse a tempo pieno durante il normale orario lavorativo per risolvere il problema.

**Priorità 3 (S3):** le prestazioni della rete risultano notevolmente ridotte, ma la maggior parte delle attività aziendali rimane attiva. Cisco e l'utente impiegheranno risorse durante il normale orario lavorativo per ripristinare il servizio a livelli soddisfacenti.

**Priorità 4 (S4):** si richiedono informazioni o assistenza sulla capacità dei prodotti Cisco, la relativa installazione o configurazione. Nessun impatto o impatto relativamente lieve sulle attività aziendali.

## Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive

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

- Nel sito Cisco Marketplace sono disponibili diversi manuali Cisco, guide di riferimento e materiale commerciale con il logo Cisco. Per visitare questo sito commerciale della società, accedere al seguente URL:

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

- *Cisco Press* pubblica un'ampia gamma di materiale sulla rete, la formazione e la certificazione. Queste pubblicazioni possono risultare utili sia per gli utenti nuovi che per quelli esperti. Per informazioni sui titoli attualmente disponibili da Cisco Press e altre informazioni, accedere a Cisco Press al seguente URL:

<http://www.ciscopress.com>

- La rivista *Packet* è la pubblicazione tecnica di Cisco Systems che consente di ottenere i massimi risultati dagli investimenti nel campo di Internet e del networking. Ogni trimestre, Packet tratta delle ultime tendenze del mercato, delle svolte tecnologiche e dei prodotti e soluzioni Cisco, inoltre fornisce suggerimenti sulla distribuzione delle reti e la risoluzione dei problemi, esempi di configurazione, studi dei problemi dei clienti, informazioni di certificazione, esercitazioni e collegamenti a numerose risorse in linea approfondite. È possibile accedere alla rivista Packet al seguente URL:

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

- *iQ Magazine* è la pubblicazione trimestrale di Cisco Systems progettata per indicare alle società in via di sviluppo come utilizzare la tecnologia per aumentare i propri ricavi, semplificare la propria attività ed espandere i servizi. La pubblicazione identifica le sfide che queste società devono affrontare e le tecnologie che possono aiutarle a vincere, utilizzando studi su casi reali e strategie aziendali per supportare le decisioni dei lettori relativamente agli investimenti nella tecnologia audio. È possibile accedere a iQ Magazine al seguente URL:

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

oppure visualizzare la versione digitale al seguente URL:

<http://cisoiq.texterity.com/cisoiq/sample/>

- *Internet Protocol Journal* è la rivista trimestrale pubblicata da Cisco Systems per i professionisti tecnici che si occupano della progettazione, dello sviluppo e del funzionamento di reti Internet e Intranet pubbliche e private. È possibile accedere a Internet Protocol Journal al seguente URL:

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

- È possibile ottenere informazioni sui prodotti di rete offerti da Cisco Systems e sui servizi di assistenza clienti, al seguente URL:

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

- Networking Professionals Connection è un sito Web interattivo che consente ai professionisti della rete di condividere dubbi, consigli e informazioni sui prodotti e sulle tecnologie di rete con gli esperti Cisco ed altri professionisti della rete. È possibile partecipare a una discussione al seguente URL:  
<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- Cisco offre possibilità di formazione in rete a livello mondiale. È possibile visualizzare le offerte correnti al seguente URL:  
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>

# Convenzioni contenute nel documento

Questo documento utilizza le seguenti convenzioni:

| Convenzione                                 | Descrizione                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Carattere in <b>grassetto</b>               | I comandi e i tasti programmabili sono in <b>grassetto</b> .                                                                                                          |
| Carattere in <i>corsivo</i>                 | Gli argomenti per i quali vengono forniti dei valori sono in <i>corsivo</i> .                                                                                         |
| [   ]                                       | Gli elementi tra parentesi quadre sono opzionali.                                                                                                                     |
| { x   y   z }                               | Le parole chiave alternative sono inserite tra parentesi graffe e separate da barre verticali.                                                                        |
| [ x   y   z ]                               | Le parole chiave alternative opzionali sono inserite tra parentesi quadre e separate da barre verticali.                                                              |
| stringa                                     | Un set di caratteri non tra virgolette. Non utilizzare le virgolette intorno alla stringa oppure la stringa includerà le virgolette.                                  |
| Carattere dello schermo                     | Le sessioni del terminale e le informazioni visualizzate dal sistema sono riportate nel carattere dello schermo.                                                      |
| Carattere dello schermo in <b>grassetto</b> | Le informazioni che è necessario immettere sono nel carattere dello schermo in <b>grassetto</b> .                                                                     |
| Carattere dello schermo in <i>corsivo</i>   | Gli argomenti per i quali vengono forniti dei valori sono nel carattere dello schermo in <i>corsivo</i> .                                                             |
| ^                                           | Il simbolo ^ rappresenta il tasto Control, ad esempio la combinazione di tasti ^D nello schermo significa tenere premuto il tasto Control mentre si preme il tasto D. |
| < >                                         | I caratteri non stampabili, ad esempio le password sono inseriti tra parentesi angolari.                                                                              |



### Nota

Significa *prendere nota*. Le note contengono suggerimenti utili o riferimenti a materiali non trattati nella pubblicazione.



### Precauzione

Significa *fare attenzione*. In questa situazione, è possibile che si stia per compiere un'operazione che potrebbe determinare un danneggiamento di un dispositivo o una perdita di dati.

Per i suggerimenti vengono utilizzate le convenzioni riportate di seguito.



### Avvertenza

## ISTRUZIONI IMPORTANTI SULLA SICUREZZA

**Il simbolo di attenzione indica pericolo. Si è in una situazione che potrebbe causare danni fisici. Prima di utilizzare una qualsiasi apparecchiatura, assicurarsi di essere a conoscenza dei rischi legati ai circuiti elettrici e di avere dimestichezza con le procedure standard di prevenzione degli infortuni. Utilizzare il numero specificato alla fine di ciascun avviso per individuare la relativa traduzione negli avvisi di sicurezza tradotti forniti con questo dispositivo. Dichiarazione 1071**

## CONSERVARE QUESTE ISTRUZIONI





## Introduzione a Cisco IPMA

---

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

Questo capitolo contiene le seguenti sezioni:

- Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy, pagina 1
- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 3
- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente, pagina 4

## Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy

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

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

- Uso di Cisco IPMA in modalità linea condivisa, pagina 1
- Uso di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 2

## Uso di Cisco IPMA in modalità linea condivisa

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

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

Un assistente che utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa non deve necessariamente essere connesso per ricevere chiamate. Le chiamate indirizzate al direttore verranno automaticamente ricevute sul telefono dell'assistente. È necessario essere connessi ad Assistant Console per utilizzare l'applicazione al fine di gestire le chiamate o per utilizzare la softkey sul proprio telefono al fine di trasferire una chiamata al sistema di voice messaging del direttore. Per ulteriori informazioni sull'uso di Assistant Console, vedere Capitolo 2, "Guida introduttiva di Assistant Console".

Un direttore che utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa può condividere il proprio numero di rubrica con un massimo di 10 assistenti. Ogni assistente che condivide il numero di rubrica del direttore potrà rispondere e gestire una chiamata. Vedere Capitolo 5, "Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa".

### **Argomenti correlati**

- Uso di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 2
- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 3
- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente, pagina 4

## **Uso di Cisco IPMA in modalità linea proxy**

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

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

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

Un direttore che utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy può impostare i filtri in modo che le chiamate in arrivo vengano ordinate in modo selettivo e filtrate per l'assistente. Per informazioni sull'uso di tutte le funzioni di Cisco IPMA, vedere Capitolo 6, "Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy".

### **Argomenti correlati**

- Uso di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 2
- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 3
- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente, pagina 4

## Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore

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

Se nella finestra di stato dello schermo LCD è visualizzata una singola icona (campanello o campanello barrato), Cisco IPMA è in modalità linea condivisa. Vedere la Figura 1. Vedere Capitolo 5, "Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa".

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



Se nella finestra di stato dello schermo LCD sono visualizzate più icone, Cisco IPMA è in modalità linea proxy. Vedere la Figura 2. Vedere Capitolo 6, "Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy".

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



### Argomenti correlati

- Uso di Cisco IPMA in modalità linea condivisa, pagina 1
- Uso di Cisco IPMA in modalità linea proxy, pagina 2
- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente, pagina 4

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

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

- 
- Passo 1** Connettersi all'applicazione Assistant Console. Vedere "Connessione ad Assistant Console" a pagina 6.
- Passo 2** Individuare il numero di interno accanto al nome di un direttore nel pannello Chiamate personali. Vedere "Uso del pannello Chiamate personali" a pagina 12.
- Passo 3** Per lo stesso direttore, individuare il numero di interno accanto all'icona del telefono nella colonna Dettagli chiamate del pannello Direttori. Vedere "Uso del pannello Direttori" a pagina 14.



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

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

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

---



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

## Argomenti correlati

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



## Guida introduttiva di Cisco IPMA Assistant Console

---

L'applicazione Assistant Console consente agli assistenti di gestire in modo più efficiente le chiamate per i direttori. Cisco IPMA può essere utilizzato in due modalità: linea condivisa e linea proxy. L'accesso alle funzioni descritte di seguito varia in base alla modalità scelta dall'amministratore di sistema per la configurazione Cisco IPMA in uso. All'assistente che utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa è assegnato lo stesso numero di rubrica del direttore. Questo numero condiviso consente di gestire le chiamate per conto del direttore. Se si utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy, al direttore è assegnato un numero di rubrica e all'assistente un numero di rubrica alternativo che verrà utilizzato come proxy. Il numero proxy consente di gestire le chiamate per conto del direttore. Prima di iniziare, è necessario identificare la modalità scelta dall'amministratore di sistema. Per ulteriori informazioni, vedere "Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono dell'assistente" a pagina 4.

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

È possibile utilizzare Assistant Console per:

- eseguire, rispondere, deviare, trasferire, terminare o mettere in attesa una chiamata;
- aggiungere partecipanti a una chiamata in conferenza;
- eseguire chiamate rapide;
- eseguire ricerche nelle rubriche;
- aprire una linea di comunicazione interna con il direttore;
- monitorare l'attività di chiamata del direttore;
- modificare funzioni e impostazioni del direttore;
- personalizzare gli strumenti di gestione delle chiamate;
- immettere numeri su una tastiera virtuale in risposta ai sistemi vocali interattivi.

Per ulteriori informazioni, consultare i seguenti argomenti:

- Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy, pagina 1
- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21

- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Cisco IPMA da parte dei direttori e degli assistenti, pagina 22
- Capitolo 4, "Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono"



**Nota**

---

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

---

## Guida introduttiva di Assistant Console

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Connessione ad Assistant Console, pagina 6
- Disconnessione da Assistant Console, pagina 7
- Esplorazione della console senza fornire assistenza ai direttori, pagina 8
- Componenti della console, pagina 8
- Uso di Assistant Console con mouse e tastiera, pagina 20
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21

## Connessione ad Assistant Console

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

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



**Nota**

---

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

---

Assistant Console viene visualizzato sul desktop.

A questo punto, si è connessi e disponibili a fornire supporto per la gestione delle chiamate ai direttori fino a quando non si esegue la disconnessione oppure finché non viene modificato lo stato In linea, Connesso o Controllo chiamate. Per ulteriori informazioni sullo stato, vedere "Uso della barra di stato" a pagina 18.

## Suggerimenti

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

## Argomenti correlati

- Disconnessione da Assistant Console, pagina 7
- Esplorazione della console senza fornire assistenza ai direttori, pagina 8
- Componenti della console, pagina 8
- Uso del pannello Direttori, pagina 14
- Uso di Assistant Console con mouse e tastiera, pagina 20
- Connessione a Cisco IPMA sul telefono dell'assistente, pagina 37

## Disconnessione da Assistant Console

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



### Nota

---

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

---

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21

# Esplorazione della console senza fornire assistenza ai direttori

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

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

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

Una volta tornati in linea, gli assistenti saranno di nuovo disponibili per fornire assistenza ai direttori. È possibile che Cisco IPMA riassegni gli stessi direttori che si stavano assistendo prima di attivare lo stato non in linea. Ciò dipende dalla disponibilità degli altri assistenti e se si è stati designati come assistente predefinito di un determinato direttore. Per informazioni sull'assegnazione di un assistente predefinito, vedere "Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore" a pagina 69.

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



---

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

---

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21

## Componenti della console

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

- Uso della barra dei menu, pagina 9
- Uso dei pulsanti di controllo delle chiamate, pagina 9
- Uso del pannello Chiamate personali, pagina 12
- Uso del pannello Direttori, pagina 14
- Uso della funzione Chiamata rapida, pagina 16
- Uso della rubrica, pagina 17

- Uso della barra di stato, pagina 18
- Modifica del layout della console, pagina 18
- Visualizzazione delle impostazioni di amministrazione, pagina 19

## Uso della barra dei menu

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

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

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

## Argomenti correlati

- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Uso dei pulsanti di controllo delle chiamate

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

Per un elenco dei pulsanti di controllo delle chiamate, vedere la Tabella 2.

**Tabella 2     Pulsanti di controllo delle chiamate**

| <b>Pulsante di controllo delle chiamate</b>                                                      | <b>Funzione</b>                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| In linea<br>     | Insieme al pulsante Non in linea, consente di modificare lo stato di connessione nell'applicazione Assistant Console. Il pulsante In linea consente di ripristinare la connessione in linea in Assistant Console e di gestire le chiamate per conto del direttore. |
| Non in linea<br> | Insieme al pulsante In linea, consente di modificare lo stato della connessione. Il pulsante Non in linea consente di esplorare la console senza rendersi disponibili per gestire le chiamate del direttore.                                                       |
| Chiama<br>       | Visualizza un tastierino numerico che consente di eseguire chiamate in uscita.                                                                                                                                                                                     |
| Rispondi<br>    | Connette l'utente a una chiamata in arrivo.                                                                                                                                                                                                                        |
| Chiudi<br>     | Termina una chiamata attiva.                                                                                                                                                                                                                                       |
| Attesa<br>     | Insieme al tasto Riprendi, consente di modificare lo stato di attesa di una chiamata. Il pulsante Attesa consente di mettere in attesa una chiamata.                                                                                                               |

**Tabella 2** Pulsanti di controllo delle chiamate (continua)

| Pulsante di controllo delle chiamate                                                                                 | Funzione                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Riprendi<br>                        | Insieme al tasto Attesa, consente di modificare lo stato di attesa di una chiamata. Il pulsante Riprendi consente di interrompere lo stato di attesa di una chiamata. |
| Trasferisci<br>                     | Trasferisce una chiamata connessa direttamente al numero di destinazione immesso nella finestra popup.                                                                |
| Trasferimento con consultazione<br> | Il funzionamento di questo pulsante è simile a quello del pulsante Trasferisci, ma consente di comunicare con il destinatario del trasferimento della chiamata.       |
| Trasferimento diretto<br>          | Trasferisce una chiamata esistente a un'altra chiamata esistente.                                                                                                     |
| Conferenza<br>                    | Consente di aggiungere partecipanti a una chiamata in conferenza.                                                                                                     |
| Collega<br>                       | Unisce in una conferenza più chiamate esistenti. È possibile collegare un massimo di 15 chiamate contemporaneamente.                                                  |

**Tabella 2    Pulsanti di controllo delle chiamate (continua)**

| Pulsante di controllo delle chiamate                                                                                        | Funzione                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>Deviazione immediata</div> <div></div> | Devia immediatamente una chiamata in arrivo, connessa o in attesa verso il direttore originariamente designato per la chiamata stessa, o verso un altro numero di destinazione. Per specificare il destinatario della deviazione immediata, scegliere <b>Modifica &gt; Deviazione immediata</b> dalla barra dei menu. |
| <div>Trasferisci a CV</div> <div></div>     | Reindirizza una chiamata in arrivo o connessa verso il sistema di voice messaging del direttore.                                                                                                                                                                                                                      |

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

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



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

**Argomenti correlati**

- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

**Uso del pannello Chiamate personali**

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

Ogni chiamata viene visualizzata sotto la linea telefonica associata.

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

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

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

Ogni linea del direttore contiene quanto riportato di seguito.

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

## Suggerimenti

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

## Argomenti correlati

- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Uso del pannello Direttori

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

|                                                                                  |                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                         |
| <b>Nota</b>                                                                      | Le funzioni Non disturbare, Inoltra, Controlla assistente, Filtra chiamate e Modo filtro sono disponibili solo in modalità linea proxy. |

Nella Tabella 3 sono descritte le informazioni visualizzate sotto ciascuna intestazione di colonna del pannello Direttori.

**Tabella 3**     *Informazioni visualizzate nel pannello Direttori di Assistant Console*

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

**Tabella 3** Informazioni visualizzate nel pannello Direttori di Assistant Console (continua)

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

**Suggerimento**

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

## Argomenti correlati

- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25
- Configurazione delle funzioni dei direttori, pagina 67

## Uso della funzione Chiamata rapida

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

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

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

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

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

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

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

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

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




---

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

---

### Argomenti correlati

- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Uso della rubrica

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

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

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

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

Di seguito sono riportati alcuni metodi d'uso dei risultati della ricerca.

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

### Argomenti correlati

- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21

- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Uso della barra di stato

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

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

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

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

## Argomenti correlati

- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Modifica del layout della console

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



### Suggerimento

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

## Argomenti correlati

- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Visualizzazione delle impostazioni di amministrazione

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



### Nota

---

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

---

Sono disponibili i due tipi di impostazioni riportati di seguito.

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

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

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25
- Configurazione delle funzioni dei direttori, pagina 67

## Impostazione delle preferenze

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

- Impostazione della console in modo che venga automaticamente visualizzata in primo piano sul desktop al momento della ricezione di una chiamata in arrivo: per abilitare la funzione di visualizzazione in primo piano per la console, scegliere **Modifica > Preferenze** dal menu principale, quindi fare clic sulla casella di controllo Una nuova chiamata entrante abilita la console. Sulla barra di stato nella parte inferiore della schermata della console appare un'icona di visualizzazione in primo piano. L'icona appare più scura quando la funzione è attivata.

- Impostazione del computer in modo che all'avvio, venga automaticamente avviata l'applicazione Assistant Console: per abilitare la funzione di avvio automatico, scegliere **Modifica > Preferenze** dal menu principale, quindi fare clic sulla casella di controllo Avvio computer attiva automaticamente la console. Al successivo avvio del computer, verrà automaticamente avviata l'applicazione Assistant Console.

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

## Uso di Assistant Console con mouse e tastiera

Assistant Console fornisce diverse combinazioni di mouse e tastiera per l'esecuzione di qualsiasi operazione.

È possibile:

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

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

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

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



### Suggerimento

---

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

---

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Uso della funzione di comunicazione interna dalla console

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

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

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

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

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

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Componenti della console, pagina 8
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono, pagina 35

## Uso dei tasti di scelta rapida

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

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

### Visualizzazione dei tasti di scelta rapida

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

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

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

## Personalizzazione dei tasti di scelta rapida

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

## Uso dei tasti di scelta rapida

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



---

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

---

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Componenti della console, pagina 8
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Uso di Cisco IPMA da parte dei direttori e degli assistenti

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

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

Per ulteriori informazioni su come i direttori possono utilizzare le funzioni di Cisco IPMA, vedere Capitolo 6, "Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy" o Capitolo 5, "Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa".



---

**Suggerimento**

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

---

**Argomenti correlati**

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso della funzione di comunicazione interna dalla console, pagina 21
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Configurazione delle funzioni dei direttori, pagina 67





# 3

## Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate

---

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



### Nota

---

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

---

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

- Come effettuare una chiamata, pagina 25
- Risposta a una chiamata, pagina 26
- Chiusura di una chiamata, pagina 27
- Come mettere una chiamata in attesa, pagina 27
- Trasferimento di una chiamata, pagina 28
- Impostazione di una chiamata in conferenza, pagina 30
- Deviazione di una chiamata verso un altro numero, pagina 31
- Invio di una chiamata a un servizio di voice messaging, pagina 33

## Come effettuare una chiamata

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

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Chiama**.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su una linea telefonica nel pannello Chiamate personali e scegliere **Chiama** dal menu di scelta rapida.
- Scegliere **Chiamata > Chiama** dalla barra dei menu.
- Fare doppio clic su un numero di chiamata rapida o di rubrica.

- Trascinare un numero di rubrica nel pannello Chiamate personali.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.
- Con la console aperta e attiva sul desktop, immettere il numero telefonico che si desidera chiamare utilizzando la tastiera, quindi premere **Invio**. Il numero chiamato viene visualizzato nella barra di stato nella parte inferiore della console.

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

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

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

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Risposta a una chiamata

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

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

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

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25
- Risposta a una chiamata utilizzando IPMA sul telefono, pagina 42

## Chiusura di una chiamata

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

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

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Come mettere una chiamata in attesa

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

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

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Ripresa di una chiamata in attesa

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

- Fare clic sul pulsante di controllo delle chiamate **Riprendi**.
- Fare doppio clic sulla chiamata in attesa.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Riprendi** dal menu di scelta rapida.

- Scegliere **Chiamata > Riprendi** dalla barra dei menu.
- Utilizzare il tasto di scelta rapida associato.

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Trasferimento di una chiamata

Sono disponibili tre metodi per il trasferimento delle chiamate.

- **Trasferimento:** la chiamata viene reindirizzata senza consentire la comunicazione con il destinatario del trasferimento (la persona verso cui viene trasferita la chiamata).
- **Trasferimento con consultazione:** la chiamata viene reindirizzata dopo aver consentito di parlare con il destinatario del trasferimento.
- **Trasferimento diretto:** vengono connesse direttamente due chiamate (le chiamate attive e le chiamate in attesa).



#### Nota

---

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

---

### Trasferisci

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

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

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

## Trasferimento con consultazione

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

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

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

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



### Nota

---

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

---

## Trasferimento diretto

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

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

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

# Impostazione di una chiamata in conferenza

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

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

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

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

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

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

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

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

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25

## Deviazione di una chiamata verso un altro numero

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

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

Per ulteriori informazioni, consultare le seguenti sezioni:

- Uso della deviazione immediata, pagina 31
- Configurazione del destinatario per la deviazione immediata, pagina 32
- Capitolo 4, "Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono"

## Uso della deviazione immediata

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

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

### Suggerimenti

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

### Argomento correlato

- Configurazione del destinatario per la deviazione immediata, pagina 32
- Capitolo 4, "Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono"

## Configurazione del destinatario per la deviazione immediata

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

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

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

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

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

### Suggerimenti

- Oltre a configurare il proprio destinatario per la deviazione immediata, è possibile configurare anche quello del direttore. Il destinatario di deviazione del direttore è diverso dal proprio. Per istruzioni, vedere "Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore" a pagina 69.
- È possibile deviare una chiamata utilizzando il telefono IP di Cisco. Rispondere alla chiamata, premere quindi la softkey **ImmDev** sul telefono IP di Cisco per trasferire la chiamata al destinatario configurato.

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25
- Uso della deviazione immediata, pagina 31
- Capitolo 4, "Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono"
- Configurazione delle funzioni dei direttori, pagina 67

## Invio di una chiamata a un servizio di voice messaging

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

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

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

### Suggerimenti

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

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva di Assistant Console, pagina 6
- Uso dei tasti di scelta rapida, pagina 21
- Uso di Assistant Console per la gestione delle chiamate, pagina 25
- Capitolo 4, "Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono"





## Assistenti: uso di Cisco IPMA sul proprio telefono

---

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

Cisco IPMA permette all'assistente di utilizzare i tasti fisici del telefono e le softkey per eseguire la maggior parte delle operazioni a lui consentite sull'applicazione IPMA Assistant Console. L'uso del telefono per la funzionalità IPMA è denominato "Cisco IPMA sul telefono dell'assistente".

È possibile utilizzare Cisco IPMA sul telefono dell'assistente contemporaneamente all'applicazione Cisco IPMA Assistant Console.

Cisco IPMA sul telefono dell'assistente è supportato nei seguenti modelli di telefono:

- Telefono IP di Cisco 7971G
- Telefono IP di Cisco 7970G
- Telefono IP di Cisco 7961G
- Telefono IP di Cisco 7960G
- Telefono IP di Cisco 7941G
- Telefono IP di Cisco 7940G



### Nota

---

Per utilizzare Cisco IPMA sul telefono dell'assistente, Cisco consiglia di limitare il numero dei direttori supportati dall'assistente a non più di cinque.

---



### Nota

---

Gli assistenti preferiti possono essere impostati mediante l'URL Web dal direttore o mediante l'applicazione della console dall'assistente, ma non possono essere impostati sul telefono stesso.

---

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Modalità linea proxy e linea condivisa, pagina 36: viene fornita una descrizione delle due modalità in cui Cisco IPMA può funzionare.
- Connessione a Cisco IPMA sul telefono dell'assistente, pagina 37: viene fornita una descrizione del processo di connessione sul telefono.
- Verifica dello stato dei direttori, pagina 38: viene fornita una descrizione delle informazioni sullo stato di ciascun direttore supportato da un assistente.
- Gestione delle chiamate ed esecuzione di altre azioni, pagina 41: viene fornita una descrizione della modalità di risposta, trasferimento e deviazione delle chiamate nonché altre azioni che un assistente può eseguire.
- Risposta a una chiamata utilizzando IPMA sul telefono, pagina 42: viene fornita una descrizione dei tre metodi che un assistente può utilizzare per rispondere alla chiamata.
- Configurazione di Impostazioni direttore, pagina 43: viene fornita una descrizione delle impostazioni che un assistente può controllare per i direttori supportati.
- Configurazione di Impostazioni assistente IPMA, pagina 45: viene fornita una descrizione di come eseguire la configurazione delle opzioni correlate all'assistente, ad esempio i destinatari delle deviazioni e l'ordinamento dello stato del direttore.
- Personalizzazione della funzione di suoneria distintiva, pagina 48: viene fornita una descrizione della procedura per associare i tipi di suoneria per ciascuna linea telefonica.

## Modalità linea proxy e linea condivisa

L'applicazione Cisco IPMA consente agli assistenti di gestire in modo più efficiente le chiamate per i direttori. Cisco IPMA può essere utilizzato in due modalità: linea condivisa e linea proxy. La modalità viene configurata dall'amministratore di sistema.

### Modalità linea condivisa

All'assistente che utilizza Cisco IPMA in modalità linea condivisa è assegnato lo stesso numero di rubrica del direttore. Questo numero condiviso consente di gestire le chiamate per conto del direttore.

### Modalità linea proxy

Se si utilizza Cisco IPMA in modalità linea proxy, al direttore è assegnato un numero di rubrica e all'assistente un numero alternativo che verrà utilizzato come proxy. Il numero proxy consente di gestire le chiamate per conto del direttore.

## Individuazione della modalità

Prima di iniziare, è necessario identificare la modalità scelta dall'amministratore di sistema. Verificare la schermata Impostazioni direttore:

- In modalità linea condivisa, in questa schermata è visualizzata solo l'opzione Non disturbare.
- In modalità linea proxy, in questa schermata sono visualizzate più opzioni.

## Connessione a Cisco IPMA sul telefono dell'assistente

Per eseguire la connessione a Cisco IPMA sul telefono dell'assistente, procedere come indicato di seguito:

### Procedura

---

**Passo 1** Premere il tasto **Servizi** sul telefono.

**Passo 2** Selezionare **Servizio telefonico IPMA principale**.

**Passo 3** Immettere il proprio ID utente e il PIN, quindi premere **Invia**.

Viene visualizzata la schermata Stato direttore (vedere la Figura 3).

---

**Figura 3**     **Schermata Stato direttore**



**Nota**

Se il servizio IPMA principale non funziona, la schermata del telefono dell'assistente non verrà aggiornata a indicare questa condizione. Tuttavia, se l'assistente tenterà di utilizzare una softkey, verrà restituito il messaggio "Eccezione: host non trovato". In questo caso l'assistente deve selezionare manualmente **Servizio telefonico IPMA secondario** dal menu Servizi IP, ed eseguire nuovamente la connessione.

## Verifica dello stato dei direttori

Nella Figura 3 è riportato un esempio della schermata Stato direttore. In questa schermata è visualizzato un elenco di tutti i direttori supportati da un assistente specifico.

In questa sezione viene fornita una descrizione delle informazioni e delle softkey contenute nella schermata.

# Visualizzazione delle informazioni nella schermata Stato direttore

Per ciascun direttore supportato dall'assistente, sono visualizzate le seguenti informazioni:

- Riga relativa allo stato dell'assistente del direttore: indica se l'assistente è in linea o non in linea.
- Numero di direttori inclusi nell'elenco: consente di determinare con rapidità il numero di direttori inclusi nell'elenco.
- Nome del direttore; con il seguente ordinamento:
  - Indicazione nuova chiamata
  - Modifica dello stato del direttore da Ricevitore agganciato
  - Ricevitore agganciato
- Icona di stato a sinistra del nome del direttore. Per un elenco e la descrizione delle icone di stato, vedere la Tabella 4 pagina 39.
- Linea proxy del direttore.

## Icone di stato delle chiamate

Nella Tabella 4 sono riportate e descritte le diverse icone di stato delle chiamate che vengono visualizzate a sinistra del nome del direttore nella schermata Stato direttore.

**Tabella 4**     *Icone di stato delle chiamate*

| Icona stato chiamata direttore                                                                  | Funzione                                                                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Occupato<br> | Questa icona viene visualizzata nella schermata Stato direttore accanto al nome del direttore se il telefono del direttore è occupato.       |
| Attesa<br>   | Se il direttore mette una chiamata in attesa, questa icona viene visualizzata accanto al nome del direttore nella schermata Stato direttore. |

**Tabella 4     Icone di stato delle chiamate (continua)**

| <b>Icona stato chiamata direttore</b>                                                                              | <b>Funzione</b>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inattivo/Ricevitore agganciato<br> | Questa icona viene visualizzata nella schermata Stato direttore accanto al nome del direttore se il ricevitore del telefono del direttore è agganciato.                                                                                                                                   |
| Ricevitore sganciato<br>            | Questa icona viene visualizzata nella schermata Stato direttore accanto al nome del direttore se il ricevitore del telefono del direttore è sganciato.                                                                                                                                    |
| Suoneria<br>                       | Questa icona viene visualizzata nella schermata Stato direttore accanto al nome del direttore il cui telefono sta squillando.                                                                                                                                                             |
| Sconosciuto<br>                    | Questa icona viene visualizzata nella schermata Stato direttore accanto al nome del direttore per cui non è possibile determinare lo stato.<br>Ad esempio, potrebbe essersi verificato un errore CTI oppure potrebbe trattarsi di un direttore che non ha ancora eseguito la connessione. |
| Indicatore di messaggio in attesa (MWI, Message Waiting Indicator)                                                 | "IMA" viene visualizzato nella schermata Stato direttore accanto al nome del direttore, se questi dispone della funzione di attesa per la casella vocale.                                                                                                                                 |

# Gestione delle chiamate ed esecuzione di altre azioni

Nella Tabella 5 viene fornita una descrizione delle softkey visualizzate nella schermata Stato direttore. Grazie alle softkey è possibile eseguire un'attività di gestione delle chiamate diversa.

**Tabella 5     Softkey di Cisco IPMA sul telefono dell'assistente**

| Softkey         | Funzione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Selez.</b>   | Consente di selezionare il direttore evidenziato dall'elenco dei direttori e di essere introdotti nella schermata Impostazioni direttore (vedere la Figura 4 pagina 43), nella quale è possibile configurare le impostazioni per il direttore selezionato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Rispondi</b> | Consente di rispondere a una chiamata in arrivo per il direttore corrispondente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Esci</b>     | Consente di uscire dalla schermata Stato direttore e di essere introdotti alla pagina del menu Servizi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>ImmDev</b>   | <p>Consente di deviare immediatamente una chiamata in arrivo, connessa o in attesa al direttore corrispondente (impostazione predefinita) o a un altro numero preimpostato.</p> <p>Per impostare il destinatario della destinazione su un numero di rubrica diverso, premere <b>ImpAss</b>, quindi <b>Imposta destinatario deviazione</b> e immettere il numero.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Altro</b>    | Consente di visualizzare le softkey disponibili rimanenti per la schermata Stato direttore.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>TrasfCV</b>  | Consente di inviare una chiamata in arrivo, connessa o in attesa alla casella vocale del direttore corrispondente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Interna</b>  | <p>Consente di comunicare con un direttore su una linea interna.</p> <p>Se quando si inizia una chiamata interna il direttore non è impegnato in un'altra chiamata, il proprio altoparlante e quello del direttore si apriranno contemporaneamente. Sarà quindi possibile comunicare utilizzando l'altoparlante, la cuffia auricolare o il ricevitore.</p> <p>Se il direttore è impegnato in un'altra chiamata, quella interna arriverà al telefono del direttore che dovrà rispondere manualmente. Lo stesso avviene quando un direttore effettua una chiamata interna all'assistente mentre questi è impegnato in un'altra chiamata.</p> |

**Tabella 5      Softkey di Cisco IPMA sul telefono dell'assistente (continua)**

| Softkey      | Funzione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Non in linea | Consente di passare allo stato Non in linea. Se per il direttore è configurato un altro assistente e tale assistente è in linea, questi diventerà l'assistente attivo per il direttore.<br><br>Se non sono disponibili altri assistenti, le chiamate per il direttore non verranno filtrate o deviate, ma squilleranno tutte al telefono del direttore. |
|              | <br><b>Nota</b> Quando l'assistente principale passa allo stato Non in linea, lo stato del direttore e della chiamata vengono visualizzati sul telefono del successivo assistente disponibile, il quale diventerà l'assistente principale.                             |
| ImpAss       | Consente di essere introdotti nella schermata Impostazioni assistente in cui è possibile configurare diverse opzioni. Per indicazioni sui campi che è possibile configurare, vedere la Tabella 7 pagina 46.                                                                                                                                             |

## Risposta a una chiamata utilizzando IPMA sul telefono

È possibile rispondere a una chiamata per un direttore, che verrà visualizzata nella Pagina Stato direttore, in uno dei tre modi seguenti:

- Premendo la softkey **Rispondi** nella Pagina Stato direttore.
- Selezionando il pulsante della linea della chiamata in arrivo o il pulsante dell'altoparlante.
- Uscendo dalla schermata di IPMA, quindi selezionando il pulsante Rispondi nella schermata di elaborazione delle chiamate, ovvero la schermata visualizzata dopo essere usciti dalla schermata di IPMA. Nella schermata di elaborazione delle chiamate sono visualizzati il numero da cui proviene la chiamata e le softkey **Rispondi**, **ImmDev** e **TrasfCV**.

|                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Nota</b>                                                                        | Una volta risposto a una chiamata utilizzando uno di questi metodi la schermata di IPMA viene sovrascritta dalla schermata di elaborazione delle chiamate, se questa non è già visualizzata. A questo punto, utilizzare le softkey nella schermata di elaborazione delle chiamate come di norma, in quanto IPMA non controlla queste funzioni. |

## Configurazione di Impostazioni direttore

Nella Figura 4 è riportata la schermata Impostazioni direttore che viene visualizzata quando si seleziona un direttore dall'elenco contenuto nella schermata Stato direttore (vedere la Figura 3).

Nella Tabella 6 viene fornita una descrizione della modalità di impostazione dei campi presenti in questa schermata.

**Figura 4**     **Schermata Impostazioni direttore**



**Tabella 6**     **Campi di Impostazioni direttore di Cisco IPMA**

| Softkey                                | Funzione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Filtro</b>                          | <p>Consente di <b>attivare e disattivare il filtro</b>. Modificare l'impostazione di questo campo, evidenziandolo, quindi premendo <b>Seleziona</b>. Se questo campo è impostato su On, vengono applicate le regole di filtro configurate nel campo Modo filtro.</p> <div><b>Nota</b> Per configurare i filtri per un direttore è necessario utilizzare l'applicazione Assistant Console. Per ulteriori informazioni, vedere "Creazione di elenchi di filtri per un direttore" a pagina 70.</div>                                                                                                                                                                                     |
| <b>Modo filtro</b>                     | <p>Consente di passare dall'impostazione <b>Esclusivo</b> a <b>Inclusivo</b> e viceversa. Modificare l'impostazione di questo campo, evidenziandolo, quindi premendo <b>Seleziona</b>.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Esclusivo</b>: le chiamate che corrispondono ai numeri di telefono nell'elenco dei filtri vengono inviate all'assistente, le restanti vengono inviate al direttore.</li><li>• <b>Inclusivo</b>: le chiamate che corrispondono ai numeri di telefono nell'elenco dei filtri vengono inviate al direttore, le restanti vengono inviate all'assistente.</li></ul> <p>I caratteri jolly consentiti sono <b>X</b> per una singola cifra e <b>*</b> per una stringa di cifre posizionata all'inizio o alla fine solo di un numero.</p> |
| <b>Non disturbare</b>                  | <p>Consente di disattivare la suoneria del telefono del direttore. Questa operazione può essere eseguita solo per un direttore alla volta.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Devia chiamate</b>                  | <p>Consente di <b>attivare e disattivare la deviazione delle chiamate</b>. Modificare l'impostazione di questo campo, evidenziandolo, quindi premendo <b>Seleziona</b>. Se questo campo è impostato su <b>On</b>, IPMA invia una chiamata in arrivo, connessa o in attesa al direttore o a un altro numero preimpostato, ovvero un numero specificato selezionando il campo <b>Imposta destinatario deviazione</b>.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Imposta destinatario deviazione</b> | <p>Il numero al quale vengono deviate le chiamate, se il campo <b>Devia chiamate</b> è impostato su <b>On</b>.</p> <p>Predef: le chiamate vengono inoltrate al telefono del direttore corrispondente a meno che in questa posizione non venga configurato un altro numero di rubrica.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

## Configurazione di Impostazioni assistente IPMA

Nella Figura 5 è riportata la schermata Impostazioni assistente IPMA che viene visualizzata quando si preme la softkey **ImpAss** all'interno della schermata Stato direttore (vedere la Figura 3). La schermata Impostazioni assistente consente di configurare alcune voci, ad esempio il destinatario della deviazione e l'ordinamento per la schermata Stato direttore.

Nella Tabella 7 viene fornita una descrizione della modalità di impostazione dei campi presenti in questa schermata.

Nella Tabella 8 viene fornita una descrizione della modalità d'uso delle softkey in questa schermata.

**Figura 5** *Impostazioni assistente di Cisco IPMA*



**Tabella 7      Configurazione di Impostazioni assistente di Cisco IPMA**

| Campo                                                  | Funzione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sovrascr PianoChiam</b><br>(Abilitata/Disabilitata) | <p>Consente passare dall'impostazione <b>Abilitata</b> all'impostazione <b>Disabilitata</b> e viceversa. Modificare l'impostazione di questo campo, evidenziandolo, quindi premendo <b>Seleziona</b>. Abilitando questo flag è possibile inviare aggiornamenti in tempo reale mentre si è impegnati in una chiamata.</p> <p>È utile per verificare se lo stato di un direttore è occupato o inattivo prima di deviaragli una chiamata. Con questo flag abilitato una modifica dello stato di un direttore viene visualizzata mentre si è impegnati in una chiamata.</p>                                 |
| <b>Ordinamento logico</b><br>(Abilitata/Disabilitata)  | <p>Consente passare dall'impostazione <b>Abilitata</b> all'impostazione <b>Disabilitata</b> e viceversa. Modificare l'impostazione di questo campo, evidenziandolo, quindi premendo <b>Seleziona</b>. Quando questo flag è abilitato, la schermata Stato direttore viene ordinata in base ai nuovi eventi di chiamata.</p> <p>Per informazioni sulla gerarchia con cui eseguire l'ordinamento dell'elenco dei direttori, vedere "Visualizzazione delle informazioni nella schermata Stato direttore" a pagina 39.</p> <p>Se questo flag non è abilitato, la schermata Stato direttore sarà statica.</p> |
| <b>Imposta destinatario deviazione</b>                 | <p>Quando per un direttore il campo Inoltra è impostato su <b>On</b> (vedere la Figura 4 pagina 43), le chiamate in arrivo indirizzate a tale direttore vengono deviate al destinatario della deviazione, il quale può essere il direttore attualmente selezionato ( impostazione predefinita) o un numero della rubrica.</p> <p>Per deviare le chiamate a un numero della rubrica, immettere il numero nel campo Imposta destinatario deviazione; per modificare un numero della rubrica modificare il campo Imposta destinatario deviazione.</p>                                                      |

**Tabella 8     Softkey per Impostazioni assistente di Cisco IPMA**

| Campo                | Funzione                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Selez.</b>        | <p>Premendo questo pulsante è possibile modificare le impostazioni per i due campi abilitati o disabilitati in questa schermata: Sovrascr PianoChiam e Ordinamento logico. Se si evidenzia il campo Imposta destinatario deviazione e si preme <b>Seleziona</b>, si verrà introdotti alla schermata di configurazione del numero del destinatario della deviazione.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>IntAgg/AvvAgg</b> | <p>Per impostazione predefinita la schermata Stato direttore viene aggiornata quando lo stato del direttore subisce una modifica o quando è presente una nuova chiamata a lui indirizzata.</p> <p>Il pulsante <b>IntAgg</b> impedisce questo aggiornamento automatico.</p> <p>Una situazione in cui l'uso di questo pulsante risulta utile, ad esempio, potrebbe essere il caso in cui si supportano 33 direttori e si desidera modificare l'impostazione per il ventesimo direttore.</p> <p>Per modificare le impostazioni per questo direttore, è necessario scorrere l'elenco dei direttori nella schermata Stato direttore, evidenziare il ventesimo nome, quindi premere <b>Seleziona</b>.</p> <p>Se, tuttavia, la schermata viene aggiornata durante questo processo, la posizione nell'elenco di scorrimento non verrà mantenuta e si potrebbero perdere aggiornamenti dello stato potenzialmente importanti. Pertanto, per evitare aggiornamenti in questa situazione, è possibile premere il pulsante <b>IntAgg</b>.</p> <div><b>Nota</b> Per richiamare gli aggiornamenti automatici premere il pulsante <b>IntAgg</b>.</div> |
| <b>Esci</b>          | <p>Consente di uscire dalla schermata Impostazioni assistente IMAP e di tornare alla schermata Stato direttore.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Disconnetti</b>   | <p>Consente di disconnettersi dal servizio IPMA. Una volta disconnessi, sarà necessario eseguire nuovamente la connessione al servizio.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

# Personalizzazione della funzione di suoneria distintiva

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

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

## Procedura

---

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

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

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

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



### Nota

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

---

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

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

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

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

---



# 5

## Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea condivisa

---

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

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

- Funzioni avanzate per la gestione delle chiamate sul telefono IP di Cisco: includono nuove softkey e una finestra di stato sullo schermo LCD del telefono.
- Capacità di comunicazione interna: consentono di effettuare e di ricevere chiamate interne dall'assistente.
- Configurazione della funzione basata sul Web: consente di personalizzare il destinatario della deviazione utilizzando la finestra Configurazione direttore. In alternativa, l'assistente può configurare questa funzione per conto del direttore, utilizzando Assistant Console.

Per ulteriori informazioni, vedere i seguenti argomenti:

- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 3
- Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 50
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 51
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 52
- Per i direttori: accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 68

# Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager

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

---

**Passo 1** Connettersi a Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager.

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

---

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

## Argomenti correlati

- Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 50
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 51
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 52

## Deviazione e trasferimento delle chiamate

### Per i direttori

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

Questa sezione contiene le seguenti informazioni:

- Deviazione immediata di una chiamata in arrivo verso un altro numero, pagina 50
- Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging, pagina 51

## Deviazione immediata di una chiamata in arrivo verso un altro numero

### Per i direttori

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

### Argomenti correlati

- Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 50
- Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 50
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 51
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 69

## Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging

### Per i direttori

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

### Argomenti correlati

- Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 50
- Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 50
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 51
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 52

## Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente

### Per i direttori

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

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

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

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

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

### **Argomenti correlati**

- Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 50
- Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 50
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 52

## **Disattivazione della suoneria del proprio telefono**

### **Per i direttori**

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

L'impostazione predefinita iniziale è disattivata.

### **Argomenti correlati**

- Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 50
- Deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 50
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 51



## Direttori: uso del telefono con Cisco IPMA in modalità linea proxy

---

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

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

- Indirizzamento delle chiamate: consente di reindirizzare selettivamente le chiamate in arrivo verso il proprio telefono o verso il telefono del proprio assistente in base all'elenco di filtri personalizzato.
- Funzioni avanzate di gestione e monitoraggio delle chiamate sul telefono IP di Cisco: includono nuove softkey e una finestra di stato sullo schermo LCD del telefono e consentono di accedere a un menu di Cisco IPMA dal pulsante Servizi del telefono.
- Funzioni di comunicazione interna: consentono di effettuare o ricevere chiamate interne verso e dall'assistente.
- Configurazione della funzione basata sul Web: consente di personalizzare alcune funzioni dei direttori, quale il destinatario della deviazione, utilizzando la finestra Configurazione direttore. In alternativa, l'assistente può configurare queste funzioni per conto del direttore, utilizzando Assistant Console.

Per ulteriori informazioni, vedere i seguenti argomenti:

- Identificazione della modalità di Cisco IPMA su un telefono del direttore, pagina 3
- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59

- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 65
- Per i direttori: accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 68

## Guida introduttiva: per direttori

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

- Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager, pagina 54
- Informazioni complete sulla selezione dell'assistente, pagina 54
- Uso della finestra di stato, pagina 55
- Uso del menu di Cisco IPMA sul telefono, pagina 58

## Uso di Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager

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

---

**Passo 1** Connettersi a Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager.

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

---

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

## Informazioni complete sulla selezione dell'assistente

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

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

### Identificazione dell'assistente attivo

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

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

## Assegnazione dell'assistente predefinito

Ogni volta che è possibile, Cisco IPMA imposta l'assistente *predefinito* come assistente attivo.

Se l'assistente predefinito non è disponibile (non in linea o disconnesso), Cisco IPMA assegna un altro assistente finché l'assistente predefinito si riconnette o ripristina la propria disponibilità in linea.

Il direttore o l'assistente può scegliere l'assistente predefinito nella finestra Configurazione direttore. Per ulteriori informazioni, vedere "Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore" a pagina 69.

## Modifica degli assistenti

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

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

## Assistenti non disponibili

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

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 65

## Uso della finestra di stato

### Per i direttori

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

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

- Area Controllo assistente: nella parte superiore della finestra di stato è visualizzato l'ID del chiamante e il tempo trascorso per una chiamata in corso gestita da un assistente per conto del direttore. Per ulteriori informazioni, vedere la Tabella 9.
- Area relativa all'assistente e alle funzioni: nella parte più ampia della finestra di stato sono visualizzate le icone che indicano la presenza di un assistente attivo e lo stato attivo o inattivo delle funzioni. Per ulteriori informazioni, vedere la Tabella 10.

**Tabella 9     Messaggi relativi al controllo dell'assistente nella finestra di stato di Cisco IPMA**

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

**Tabella 10     Icone relative all'assistente e alle funzioni nella finestra di stato di Cisco IPMA**

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

**Tabella 10** *Icone relative all'assistente e alle funzioni nella finestra di stato di Cisco IPMA (continua)*

| Funzione                                                                            | Descrizione                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Filtro chiamate attivato                                                            | Un cerchio pieno indica che il filtro è <i>attivo</i> .                                                                                                                                                                                                    |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Filtro chiamate disattivato                                                         | Un cerchio vuoto indica che il filtro è <i>disattivato</i> .                                                                                                                                                                                               |
|    | Per attivare e disattivare il filtro, selezionare <b>Filtro</b> dal menu di Cisco IPMA. È possibile configurare il filtro delle chiamate dalla pagina Web Configurazione direttore.                                                                        |
| Funzione Non disturbare attivata                                                    | Una campana barrata indica che la funzione è <i>attivata</i> e la suoneria è disattivata.                                                                                                                                                                  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Funzione Non disturbare disattivata                                                 | Una campana indica che la funzione è <i>disattivata</i> e la suoneria è attivata.                                                                                                                                                                          |
|    | Per attivare e disattivare la funzione Non disturbare, nonché la suoneria, premere la softkey <b>NoDist</b> .                                                                                                                                              |
| Funzione Inoltra attivata                                                           | Una freccia deviata da una barriera indica che la funzione è <i>attiva</i> e che le chiamate verranno deviate dal telefono del direttore.                                                                                                                  |
|  |                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Funzione Inoltra disattivata                                                        | Una freccia dritta indica che la funzione è <i>disattivata</i> e che le chiamate verranno indirizzate al telefono del direttore.                                                                                                                           |
|  | Per attivare e disattivare la funzione Inoltra, premere la softkey <b>Inoltra</b> . Il destinatario iniziale predefinito per questo servizio è l'assistente selezionato. È possibile modificare il destinatario dalla pagina Web Configurazione direttore. |

**Suggerimenti**

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

**Argomenti correlati**

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 65

**Uso del menu di Cisco IPMA sul telefono**

**Per i direttori**

Per aprire il menu di Cisco IPMA sul telefono, premere il pulsante **Servizi** e scegliere il servizio Cisco IPMA. Nella Tabella 11 sono descritte le voci del menu di Cisco IPMA e le attività associate.

**Tabella 11    Voci del menu di Cisco IPMA e attività associate**

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

**Argomenti correlati**

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 65

# Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate

## Per i direttori

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

Questa sezione contiene le seguenti informazioni:

- Intercettazione di una chiamata in arrivo sul telefono dell'assistente, pagina 59
- Deviazione immediata di una chiamata in arrivo verso un altro numero, pagina 60
- Deviazione di tutte le chiamate verso un altro numero, pagina 60
- Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging, pagina 61

## Intercettazione di una chiamata in arrivo sul telefono dell'assistente

### Per i direttori

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

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



---

|                     |                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Suggerimento</b> | Quando una chiamata è in arrivo sul telefono dell'assistente, nell'area Controllo assistente della finestra di stato del telefono, viene visualizzato il testo "Chiamata da" seguito dall'ID del chiamante. |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

---

### Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 65

# Deviazione immediata di una chiamata in arrivo verso un altro numero

## Per i direttori

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

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



**Nota** Se non è disponibile alcun assistente e il direttore preme la softkey **ImmDev**, per impostazione predefinita una chiamata che in genere verrebbe deviata verso l'assistente, verrà deviata verso la casella vocale del direttore.

## Suggerimenti

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

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 69

# Deviazione di tutte le chiamate verso un altro numero

## Per i direttori

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

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

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

## Suggerimenti

- Un'icona nella finestra di stato di Cisco IPMA indica se la funzione Inoltra è attivata o disattivata. Una freccia deviata indica che la funzione è attivata; una freccia diritta indica che la funzione è disattivata.
- La funzione Inoltra si applica a tutte le linee che possono essere gestite dall'assistente e non reindirizza le chiamate in arrivo ricevute su una linea personale a cui l'assistente non ha accesso né su una linea interna.
- Le funzioni Inoltra e Deviazione immediata (ImmDev) condividono lo stesso destinatario di deviazione. Il direttore o l'assistente possono cambiare questo destinatario dalla finestra Configurazione direttore.
- Se le funzioni di filtro delle chiamate e di deviazione di tutte le chiamate (Inoltra) sono entrambe attive, Cisco IPMA applica prima il *filtro* a una chiamata in arrivo. Il filtro delle chiamate consente di indirizzare la chiamata a se stessi o all'assistente, in base alle impostazioni definite. Successivamente, Cisco IPMA applica la funzione Inoltra alle chiamate che il filtro ha indirizzato verso il telefono del direttore. La funzione Inoltra reindirizza le chiamate al destinatario di deviazione configurato.
- Se si configura sul proprio telefono la deviazione di tutte le chiamate, tutte le chiamate in arrivo verranno inoltrate al numero telefonico immesso. Le chiamate non verranno quindi filtrate all'assistente né deviate al destinatario impostato.

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 69

## Trasferimento di una chiamata al servizio di voice messaging

### Per i direttori

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

**Argomenti correlati**

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 65

**Uso del filtro delle chiamate**

**Per i direttori**

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

- Modo filtro
- Elenchi di filtri
- Stato del filtro (attivato/disattivato)

Nella Tabella 12 sono riportate informazioni dettagliate su ognuna di queste impostazioni del filtro.

|                                                                                  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Nota</b> | Le impostazioni iniziali predefinite prevedono che il filtro delle chiamate inclusivo sia attivato e che gli elenchi dei filtri siano vuoti, pertanto tutte le chiamate in arrivo vengono reindirizzate al proprio assistente. Per personalizzare il filtro, vedere "Creazione di elenchi di filtri per un direttore" a pagina 70. |
|----------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

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

|                                                                                    |             |                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>Nota</b> | Quando si configura sul proprio telefono la deviazione di tutte le chiamate, tutte le chiamate in arrivo verranno inoltrate al numero telefonico immesso. Le chiamate non verranno quindi filtrate all'assistente né deviate al destinatario impostato. |
|------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Tabella 12** *Impostazioni del filtro delle chiamate*

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

### Suggerimento

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

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64
- Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 70

# Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente

## Per i direttori

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

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

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

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

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

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Disattivazione della suoneria del proprio telefono, pagina 65

# Disattivazione della suoneria del proprio telefono

## Per i direttori

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

L'impostazione predefinita iniziale è disattivata.

## Suggerimento

- Questa funzione non incide sul filtro delle chiamate.

## Argomenti correlati

- Guida introduttiva: per direttori, pagina 54
- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Uso della funzione di comunicazione interna per parlare con un assistente, pagina 64





## Configurazione delle funzioni dei direttori

---

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

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

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

Per ulteriori informazioni, consultare i seguenti argomenti:

- Descrizione delle modalità linea condivisa e linea proxy, pagina 1
- Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 67
- Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 69
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 69
- Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 70

## Accesso alla finestra Configurazione direttore

Consultare uno dei seguenti argomenti:

- Per i direttori: accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 68
- Per gli assistenti: accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 68

## Per i direttori: accesso alla finestra Configurazione direttore

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

### Procedura

---

- Passo 1** In un computer su cui è in esecuzione Microsoft Windows 2000, aprire il browser Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).  
È richiesta una versione del browser 5.5 o superiore.
- Passo 2** Aprire l'URL fornito dall'amministratore di sistema. L'URL deve essere del tipo seguente:  
`http://<indirizzo-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- Passo 3** In una finestra popup viene richiesto se si desidera installare il software Cisco IP Manager Assistant.
- Passo 4** Fare clic sulla **casella di controllo** per indicare l'accettazione del seguente testo: "Considera sempre attendibile il software di Cisco System Inc." Fare quindi clic su **Sì**.  
Viene visualizzata la pagina Accesso.
- Passo 5** Immettere il nome utente e la password (forniti dall'amministratore di sistema) e fare clic su **Accedi**.  
Viene visualizzata la finestra Configurazione direttore.
- Passo 6** Per eseguire la disconnessione, chiudere la finestra del browser. Se necessario, ripetere il passo 3.
- 

### Argomenti correlati

- Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 69
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 69
- Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 70

## Per gli assistenti: accesso alla finestra Configurazione direttore

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

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

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

### Argomenti correlati

- Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 69
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 69
- Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 70

## Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore

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

Se possibile, Cisco IPMA assegna l'assistente predefinito come assistente attivo del direttore.

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

### Procedura

---

**Passo 1** Dalla finestra Configurazione direttore, fare clic sulla scheda **Assistente predefinito** per visualizzare la finestra Selezione assistente predefinito.

**Passo 2** Selezionare l'assistente appropriato dal relativo menu a discesa.

**Passo 3** Salvare le modifiche.

---

### Argomenti correlati

- Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 67
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 69
- Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 70

## Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore

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

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

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



---

**Nota** Se non sono disponibili assistenti e il direttore preme la softkey **ImmDiv**, una chiamata che normalmente verrebbe deviata a un assistente, viene invece passata alla casella vocale del direttore per impostazione predefinita.

---

## Procedura

---

**Passo 1** Dalla finestra Configurazione direttore fare clic sulla scheda **Devia** per visualizzare la finestra Configurazione deviazione.

**Passo 2** (Solo modalità linea proxy) Selezionare **Numero di rubrica** o **Assistente**.

**Passo 3** Se si è selezionato Numero di rubrica, immettere un numero telefonico valido. Immettere il numero nello stesso modo in cui si procederebbe dal telefono dell'ufficio.

**Passo 4** Salvare le modifiche.

---

## Argomenti correlati

- Intercettazione, deviazione e trasferimento delle chiamate, pagina 59
- Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 67
- Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 69
- Creazione di elenchi di filtri per un direttore, pagina 70

## Creazione di elenchi di filtri per un direttore

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

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

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

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

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

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



#### Nota

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

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

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

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



#### Suggerimento

Gli elenchi di filtri possono essere vuoti. Per impostazione predefinita, il filtro è attivato e l'elenco di filtri inclusivi è vuoto. Ciò significa che tutte le chiamate in arrivo di un direttore verranno reindirizzate all'assistente.

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

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

## Procedura

**Passo 1** Dalla finestra Configurazione direttore fare clic sulla scheda **Inclusivo** o **Esclusivo** per visualizzare la finestra di configurazione appropriata.

**Passo 2** Immettere un numero telefonico completo o parziale nel campo **Filtro**.

Per visualizzare filtri di esempio, fare clic sul collegamento **Mostra informazioni**.

**Passo 3** È possibile aggiungere, sostituire o eliminare i filtri.

- Per aggiungere un nuovo filtro, immettere un filtro nell'apposito campo e fare clic su **aggiungi**.

Il nuovo filtro viene visualizzato nell'elenco.

- Per sostituire un filtro esistente con uno nuovo, selezionare dall'elenco il filtro che si desidera modificare. Modificare il filtro nell'apposito campo e fare clic su **sostituisci**.

Il filtro modificato viene visualizzato nell'elenco.

- Per eliminare un filtro, selezionarlo dall'elenco e fare clic su **elimina**.

Il filtro eliminato verrà rimosso dall'elenco.

**Passo 4** Salvare le modifiche.

---

## Suggerimenti

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

## Argomenti correlati

- Uso del filtro delle chiamate, pagina 62
- Accesso alla finestra Configurazione direttore, pagina 67
- Assegnazione di un assistente predefinito a un direttore, pagina 69
- Configurazione del destinatario della deviazione per un direttore, pagina 69



# Indice

---

## A

### Assistant Console

- accesso senza fornire assistenza ai direttori **8**
- avvio **6**
- connessione **6**
- definizione **5**
- disconnessione **7**
- funzionamento con mouse e tastiera **20**
- gestione delle chiamate **25**
- identificazione delle parti **8**
- menu **9**
- personalizzazione del layout **18**
- pulsanti di controllo delle chiamate **9**
- tasti di scelta rapida **21**
- uso della comunicazione interna **21**

### Assistenti

- identificazione (direttori) **54**
- linee telefoniche **12**
- personalizzazione della suoneria **48**
- predefiniti **69**
- scelta (direttori) **54**

### Attesa, pulsante **27**

## B

### Barra dei menu

- in Assistant Console **9**

### Barra di stato

- uso **18**

## C

### Caratteri jolly

- elenchi di filtri **70**

### Casella vocale

- invio di una chiamata (assistenti) **33**
- invio di una chiamata (direttori) **51, 61**

### Chiamata in attesa

- come mettere una chiamata in attesa **27**
- ripresa di una chiamata in attesa **27**

### Chiamate

- visualizzazione **12**

### Chiamate in conferenza, esecuzione **30**

### Chiamate personali, pannello **12**

### Chiudi, pulsante **27**

### Chiusura di una chiamata **27**

### Cisco IPMA, definizione **5**

### Come effettuare una chiamata **25**

### Come mettere una chiamata in attesa **27**

### Composizione di un numero **25**

### Comunicazione interna

- uso da Assistant Console **21**
- uso sul telefono (direttori) **51, 64**

### Configurazione direttore, finestra

- uso **67**

Connessione, assistenti **6**

Connesso, stato

modifica **8**

monitoraggio **18**

Console

composizione **25**

Controllo Assistente

direttori **55**

uso della softkey Interc **59**

Controllo chiamata, stato

monitoraggio **18**

## **D**

Destinatario della deviazione, configurazione

assistenti **31**

direttori **69**

Deviazione di una chiamata

assistenti **31**

direttori **50, 60**

Deviazione immediata, pulsante

configurazione **31**

Direttori

configurazione delle funzioni **67**

monitoraggio **14**

pannello **14**

stato della funzione **14**

stato in linea **14**

Disattivazione della suoneria del telefono **52, 65**

Disconnessione, assistenti **7**

Documentazione

organizzazione **vi**

per il telefono IP di Cisco **vii**

## **E**

Elenchi di filtri esclusivi

creazione **70**

## **F**

Filtro

descrizione **62**

elenchi **70**

Filtro chiamate

descrizione **62**

elenchi **70**

Inoltra **72**

modalità **70**

Filtro inclusivo

definizione **62**

Finestra di stato

direttori **55**

## **G**

Gestione delle chiamate

da Assistant Console **25**

dal telefono del direttore **50, 59**

dal telefono dell'assistente **35**

pulsanti di controllo delle chiamate **10, 39**

Guida in linea, uso **vii**

## **I**

Icone sul telefono

- filtro (direttori) **63**

- impostazioni delle funzioni (direttori) **56**

- Inoltra (direttori) **60**

- Non Disturbare (direttori) **52, 65**

ImmDev, pulsante

- uso **31**

ImmDev, softkey

- destinatario del direttore **69**

- direttori **50, 60**

Impostazioni

- amministrazione **19**

Inoltra

- con filtro chiamate **72**

Inoltra, softkey

- destinatario del direttore **69**

- uso **60**

Inoltro di tutte le chiamate **60**

Interc, softkey per i direttori **59**

Intercettazione di una chiamata **59**

## **L**

Linea condivisa

- finestra di stato su un telefono del direttore **3**

- uso del telefono di un direttore **49**

- uso di Cisco IPMA in modalità linea  
condivisa **1**

Linea proxy

- finestra di stato su un telefono del direttore **3**

- uso del telefono del direttore **53**

- uso di Cisco IPMA in modalità linea proxy **2**

Linee del direttore

- pannello Chiamate personali **12**

- pannello Direttori **14**

Linee proxy del direttore **12**

## **M**

Mouse

- funzionamento di Assistant Console **20**

## **N**

NoDist, softkey **52, 65**

Non Disturbare, funzione **52, 65**

Non in linea, pulsante **8**

Non in linea, stato

- monitoraggio **18**

## **P**

Predefinito, assistente

- assegnazione **69**

Pulsante Deviazione immediata (assistenti)

- uso **31**

Pulsanti

- identificazione **9**

Pulsanti di controllo delle chiamate **10, 39**

- definizione **9**

## R

- Riprendi, pulsante **27**
- Rispondi, pulsante **26**
- Risposta a una chiamata **26**
- Rubrica
  - pannello **17**
  - uso **17**

## S

- Sblocco **27**
- Selezione dell'assistente
  - informazioni complete **54**
- Server
  - connessione **18**
  - impostazioni **19**
- Softkey
  - direttori **50, 59**
- Suoneria distintiva **48**

## T

- Tasti di chiamata rapida **16**
- Tasti di scelta rapida **21**
- Tastiera, funzionamento di Assistant Console **20**
- Telefono IP di Cisco
  - assistenti **35**
  - finestra di stato attiva (direttori) **55**
  - linea condivisa (direttori) **49**
  - linea proxy (direttori) **53**
  - softkey (assistenti) **35**
  - softkey (direttori) **50, 59**

- TRA VM, pulsante **33**
- TrasfCV, softkey
  - direttori **51, 61**
- Trasferimento cieco **28**
  - esecuzione **28**
- Trasferimento di una chiamata **28**
- Trasferisci con consultazione, pulsante **28**
- Trasferisci VM, pulsante **33**
- Trasferisci, pulsante **28**

## V

- Visualizzazione in primo piano, funzione **18**