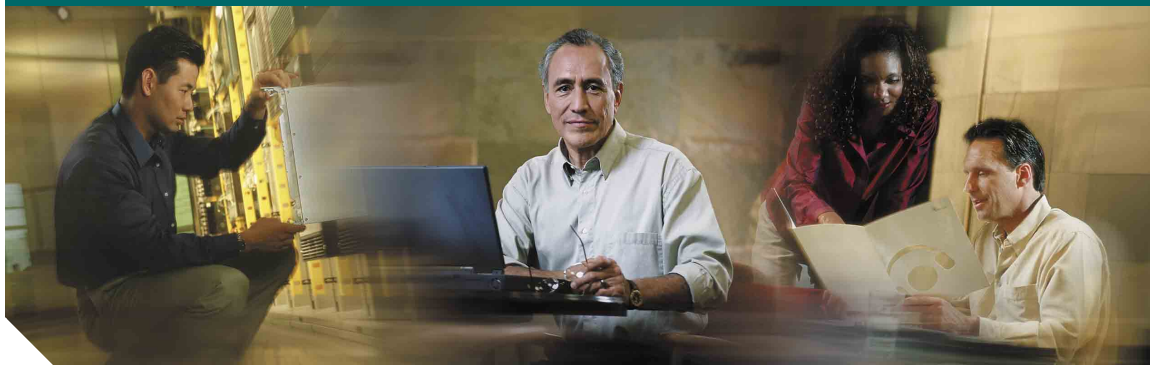




Ghid pentru telefon



Ghidul utilizatorului pentru Cisco IP Manager Assistant

INCLUSIV LICENȚA ȘI GARANȚIA

Sediul central al firmei

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
SUA

<http://www.cisco.com>

Tel: +1 408 526-4000

+1.800.553-NETS (6387)

Fax: +1 408 526-4100

Cod componentă text: OL-9686-01



SPECIFICAȚIILE ȘI INFORMAȚIILE DESPRE PRODUS CUPRINSE ÎN ACEST MANUAL POT FI MODIFICATE FĂRĂ UN ANUNȚ PREALABIL. TOATE AFIRMAȚIILE, INFORMAȚIILE ȘI RECOMANDĂRILE ACESTUI MANUAL SUNT CONSIDERATE PRECISE, DAR SUNT PREZENTATE FĂRĂ VREO GARANȚIE EXPLICITĂ SAU IMPLICITĂ. UTILIZATORII SUNT EXCLUSIV RESPONSABILII DE MODALITATEA DE UTILIZARE A ORICĂRUI PRODUS.

LICENȚA SOFTWARE ȘI GARANȚIA LIMITATĂ PENTRU PRODUSUL ASOCIAT SUNT DEFINITE ÎN PACHETUL DE INFORMARE CE A FOST LIVRAT CU PRODUSUL ȘI SUNT INCLUSE ÎN ACEST DOCUMENT PRIN ACEASTĂ REFERINȚĂ. DACĂ NU PUTEȚI LOCALIZA LICENȚA SOFTWARE SAU GARANȚIA LIMITATĂ, CONTACTAȚI REPREZENTATUL CISCO PENTRU O COPIE.

Implementarea Cisco a compresiei antet TCP este o adaptare a unui program dezvoltat în cadrul Universității California, Berkeley (UCB) ca parte a versiunii UCB de domeniu public a sistemului de operare UNIX. Toate drepturile rezervate. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FĂRĂ A INCLUDE ALTE GARANȚII ÎN PREZENTUL DOCUMENT, TOATE FIȘIERELE DE DOCUMENTAȚIE ȘI PROGRAMELE ACESTOR FURNIZORI SUNT OFERITE „CA ATARE” CU TOATE EVENTUALELE ERORI. CISCO ȘI FURNIZORII MENȚIONAȚI MAI SUS NEAGĂ TOATE GARANȚIILE, EXPRIMATE SAU IMPLICITE, FĂRĂ LIMITĂRI, INCLUSIV CELE DE MERCANTIBILITATE, DE POTRIVIRE PENTRU UN ANUMIT SCOP, DE NERESPECTARE SAU GENERATE ÎN CURSUL UNOR OPERAȚIUNI DE VÂNZARE, UTILIZARE SAU SCHIMB.

ÎN NICI UN CAZ NU VOR FI RESPONSABILII CISCO SAU FURNIZORII PENTRU ORICE DAUNE INDIRECTE, SPECIALE, ÎNTÂMPLĂTOARE SAU CONSECINȚE, INCLUSIV, FĂRĂ LIMITĂRI, PROFITURI NEOBȚINUTE SAU PIERDERI ORI CORUPERI DE DATE REZULTATE ÎN URMA UTILIZĂRII SAU A IMPOSIBILITĂȚII DE A UTILIZA ACEST MANUAL, CHIAR DACĂ CISCO SAU FURNIZORII SĂI AU FOST PREVENIȚI ASUPRA POSIBILITĂȚII UNOR ASTFEL DE DAUNE.

CCSP, CCVP, sigla Cisco Square Bridge, Follow Me Browsing și StackWise sunt mărci comerciale ale Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, și iQuick Study sunt mărci de servicii ale Cisco Systems, Inc.; și Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, sigla Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, sigla Cisco Systems, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, sigla iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, sigla Networkers, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, și TransPath sunt mărci comerciale înregistrate ale Cisco Systems, Inc. și/sau ale filialelor sale din Statele Unite și din alte țări.

Toate celelalte mărci comerciale menționate în acest document sau în situl Web sunt proprietatea respectivilor deținători. Utilizarea cuvântului partener nu implică o relație de parteneriat între Cisco și celelalte companii. (0601R)

Ghidul utilizatorului pentru Cisco IP Manager Assistant

Copyright © 2006, Cisco Systems, Inc.

Toate drepturile rezervate.



Cuprins

Prefață v

Prezentare generală v

Organizare vi

Modul de utilizare a ajutorului interactiv vii

Documentație înrudită vii

Obținerea documentației vii

 Cisco.com viii

 DVD cu documentația produsului viii

 Comandarea documentației viii

Răspunsuri referitoare la documentație ix

Prezentare generală cu privire la securitatea produselor Cisco ix

 Raportarea problemelor de securitate la produsele Cisco x

Obținerea asistenței tehnice x

 Situl web Cisco Technical Support & Documentation xi

 Trimiterea unei solicitări de service xi

 Definiții privind clasificarea solicitărilor de service în funcție de severitatea problemelor xii

Obținerea de informații și publicații suplimentare xii

Convențiile utilizate în document xiii

Introducere în Cisco IPMA 1

Descrierea modului Linie partajată și Linie proxy 1

 Utilizarea Cisco IPMA în modul linie partajată 1

 Utilizarea Cisco IPMA în modul linie proxy 2

Cum să identificați modul Cisco IPMA la telefonul managerului 3

Cum să identificați modul Cisco IPMA de la Consola asistentului 4

Noțiuni de bază despre Consola asistent Cisco IPMA	5
Noțiuni de bază despre Consola asistent	6
Cum să faceți Login la Consola asistent	6
Cum să faceți Logout de la Consola asistent	7
Cum să explorați Consola fără a oferi suport managerilor	7
Cum să vă familiarizați cu Consola	8
Utilizarea barei de meniu	8
Utilizarea butoanelor de control apel	9
Utilizarea panoului Apelurile mele	12
Utilizarea panoului Managerii mei	13
Utilizarea caracteristicii Apelare rapidă	15
Utilizarea Directorului	16
Utilizarea barei de stare	17
Ajustarea aspectului consolei	17
Vizualizare setări administrative	18
Preferințe setări	18
Modul de a utiliza Consola cu mausul și tastatura	19
Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă	19
Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură	20
Cum veți utiliza Cisco IPMA împreună cu managerul	21
Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile	23
Modul de efectuare apel	23
Modul de răspuns la un apel	24
Modul de terminare apel	25
Modul de a plasa un apel în așteptare	25
Modul de a recupera un apel din așteptare	25
Modul de transfer apel	26
Cum să configurați un apel conferință	27
Cum să deviați un apel către un alt număr	28
Cum să utilizați Deviere imediată	28
Cum să configurați ținta Devierii imediate	29
Cum să trimiteți un apel la serviciul de mesagerie vocală	30

Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs. 31

- Linia proxy în comparație cu modul linie partajată 32
 - Modul Linie partajată 32
 - Modul Linie proxy 32
 - Identificarea modului 32
- Secvența de Login la „Cisco IPMA pe telefonul asistentului” 33
- Verificarea stării managerilor 34
 - Informații afișate pe ecranul Stare manager 34
 - Pictogramele de stări ale apelurilor 34
- Gestionarea apelurilor și efectuarea altor acțiuni 36
- Moduri de a răspunde la un apel utilizând IPMA pe telefon 37
- Configurarea setărilor pentru manager 37
- Configurarea setărilor IPMA pentru asistent 39
- Modul de particularizare a caracteristicii Sunet de apel distinct 42

Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie partajată 43

- Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager 44
- Modul de deviere și transferare al apelurilor 44
 - Modul de deviere imediată a unui apel recepționat către alt număr 44
 - Modul de transferare a unui apel către serviciul de mesagerie vocală 45
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent 45
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului 46

Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie proxy 47

- Noțiuni de bază—pentru manageri 48
 - Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager 48
 - Despre selecția asistentului 48
 - Utilizarea ferestrei de stare 49
 - Utilizarea meniului Cisco IPMA de pe telefon 51

Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor	52
Modul de interceptare a unui apel ce sună la telefonul asistentului	52
Modul de deviere imediată a unui apel recepționat către alt număr	53
Modul de deviere a tuturor apelurilor către alt număr	54
Modul de transferare a unui apel către serviciul de mesagerie vocală	55
Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor	55
Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent	57
Modul de dezactivare a soneriei telefonului	58
Cum să configurați caracteristici manager	59
Cum să accesați Configurație manager	59
Pentru manageri—Cum să accesați Configurație manager	59
Pentru asistenți—Cum să accesați Configurație manager	60
Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager	61
Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager	61
Cum să creați liste filtru pentru un manager	62
Index	65



Prefață

Această prefață prezintă cui se adresează această publicație și convențiile acestui document.

Prefața acoperă următorii termeni:

- Prezentare generală, pagina v
- Organizare, pagina vi
- Modul de utilizare a ajutorului interactiv, pagina vii
- Documentație înrudită, pagina vii
- Răspunsuri referitoare la documentație, pagina ix
- Obținerea asistenței tehnice, pagina x

Prezentare generală

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) este o caracteristică ce îmbunătățește funcționalitatea sistemul de telefonie pentru a permite managerilor și asistenților lor să lucreze mai eficient împreună. Ghidul utilizatorului pentru Cisco IP Manager Assistant oferă îndrumare și exemple pentru a vă ajuta să utilizați caracteristica Cisco IPMA.

Această publicație este recomandată tuturor utilizatorilor Cisco IPMA. Utilizatorii pot fi manageri și asistenți.

Manageri

Un *manager* Cisco IPMA este un utilizator ale cărui apeluri recepționate sunt interceptate și redirecționate către un asistent. Un manager este ajutat de cel puțin un asistent.

Managerii pot utiliza Cisco IPMA direct pe telefoanele Cisco IP. Cu toate acestea, managerii vor configura caracteristicile din fereastra Configurare manager sau pot solicita asistenților să configureze aceste preferințe în locul lor.

Pentru detalii, consultați „Cum să configurați caracteristici manager” la pagina 59.

Asistenți

Un *asistent* Cisco IPMA este un utilizator ce gestionează apelurile în numele unui manager.

În funcție de cum este configurată și utilizată caracteristica, Cisco IPMA interceptează în mod automat sau manual apelurile recepționate ce erau destinate inițial unui manager și le redirecționează către o altă țintă care poate fi asistentul managerului. Asistenții pot răspunde, transfera, devia sau gestiona în alt mod apelurile pe care Cisco IPMA le redirecționează către ei.

Un asistent poate oferi suport pentru până la 33 de manageri.

Asistenții pot accesa cele mai multe caracteristici Cisco IPMA de la calculatoarele personale, utilizând o aplicație denumită Consola asistent. Asistenții pot utiliza Consola asistent pentru a:

- Efectua, răspunde, transfera, plasa în așteptare, termina, devia un apel sau adăuga participanți la o conferință.
- Monitoriza activitatea de apel a managerului și starea caracteristicii.
- Activa sau dezactiva caracteristicile managerului.
- Configura caracteristicile managerului.

Organizare

Tabelul 1 oferă o prezentare generală a organizării acestui ghid.

Tabelul 1 Organizarea ghidului utilizatorului pentru Cisco IP Manager Assistant

Secțiune	Descriere
Capitolul 1, „Introducere în Cisco IPMA”	Descrie Cisco IPMA în modul linie partajată, Cisco IPMA în modul linie proxy și modalitatea de a identifica modul Cisco IPMA utilizat.
Capitolul 2, „Noțiuni de bază despre Consola asistent Cisco IPMA”	Oferă asistenților o prezentare generală cuprinzătoare a Consolei asistent.
Capitolul 3, „Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile”	Oferă asistenților instrucțiuni pe bază de activitate pentru utilizarea Consolei asistent, în vederea gestionării și monitorizării apelurilor și caracteristicilor pentru unul până la cinci manageri.
Capitolul 4, „Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs.”	Descrie modul de utilizare a tonurilor de apel distincte, a cheilor soft și a intercomului telefonului Cisco IP al asistentului.
Capitolul 5, „Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie partajată”	Descrie modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA în modul linie partajată.
Capitolul 6, „Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie proxy”	Descrie modul de utilizare a meniului Cisco IPMA, cheile soft și fereastra de stare a telefonului Cisco IP al managerului, pentru a gestiona apelurile și a monitoriza activitatea apelurilor asistentului în modul linie proxy.
Capitolul 7, „Cum să configurați caracteristici manager”	Descrie modul în care managerii și asistenții pot particulariza caracteristicile manager utilizând fereastra Configurare manager.

Modul de utilizare a ajutorului interactiv

Sistemul de ajutor interactiv Cisco IPMA oferă ajutor orientat spre activitate, precum și ajutor dependent de context din majoritatea ferestrelor interfeței utilizator Cisco IPMA.

Pentru a accesa ajutorul interactiv, faceți clic pe butonul **?** sau pe **Ajutor** din bara de meniu situată de-a lungul părții de sus a consolei.

După ce ați deschis fereastra ajutor, puteți face clic pe **Căutare** din bara de instrumente pentru a căuta în întreg *Ghidul utilizatorului pentru Cisco IP Manager Assistant* după cuvinte cheie. Faceți clic pe **Vizualizare PDF** pentru o versiune prietenoasă pentru imprimare a documentului.



Notă

Rețineți: caracteristica de Căutare poate să nu funcționeze în unele versiuni de ajutor interactiv.

Trebuie să fie instalat Adobe Acrobat (fie ca aplicație independentă, fie ca plug-in la browser) pentru a vizualiza o copie PDF a acestui document.

Documentație înrudită

Consultați următoarele documente pentru mai multe informații:

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers*—Acest card de portofel conține instrucțiuni de bază pentru managerii Cisco IPMA. Consultați http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series*—Această broșură include informații de bază despre instalare și caracteristici și este livrată în cutia fiecărui telefon.
- *Ghidul utilizatorului pentru modelele de telefon IP Cisco seria 7960 și 7940*—Acest ghid include informații complete pentru utilizator. Consultați http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Referințe rapide telefon Cisco IP seria 7960/7940*—Acest card de portofel conține instrucțiuni de bază. Consultați http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP Phone Expansion Module 7914 Quick Start Guide*—Acest ghid conține informații despre instalare și caracteristici și este livrat în cutia fiecărui Modul de extensie al telefonului IP Cisco 7914.

Obținerea documentației

Documentația Cisco și literatura adițională sunt disponibile pe Cisco.com. Cisco oferă de asemenea diverse modalități de a obține asistență tehnică și alte resurse tehnice. Aceste secțiuni explică modul de a obține informații tehnice de la Cisco Systems.

Cisco.com

Accesați cea mai recentă documentație Cisco la acest URL:

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

Aveți posibilitatea să accesați situl web Cisco la acest URL:

<http://www.cisco.com>

Accesați siturile web Cisco internaționale la acest URL:

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

DVD cu documentația produsului

Documentația Cisco și literatura suplimentară sunt disponibile în pachetul DVD cu documentația produsului, care poate fi livrat cu produsul dvs. DVD-ul cu documentația produsului se actualizează în mod regulat și este posibil să fie mai actual decât documentația imprimată.

DVD-ul cu documentația produsului este o bibliotecă cuprinzătoare de documentație tehnică pentru produs, pe suport portabil. DVD-ul vă permite să accesați mai multe versiuni de instalare hardware și software, configurare și ghiduri de control pentru produsele Cisco, precum și să vizualizați documentația tehnică în HTML. Cu DVD-ul, aveți acces la aceeași documentație care se găsește pe situl web Cisco, fără să fiți conectat la Internet. De asemenea, pentru anumite produse sunt disponibile versiuni .pdf ale documentației.

DVD-ul cu documentația produsului este disponibil ca unitate individuală sau ca abonament. Utilizatorii înregistrați la Cisco.com (Clienți direcți Cisco) pot comanda un DVD cu documentația produsului (număr produs DOC-DOCDVD=) de la Cisco Marketplace la acest URL:

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

Comandarea documentației

Începând din 30 iunie, 2005, utilizatorii înregistrați la Cisco.com pot comanda documentația Cisco la magazinul de documentații pentru produse din Cisco Marketplace la acest URL:

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

Utilizatorii care nu sunt înregistrați la Cisco.com pot comanda documentația tehnică între orele 8:00 a.m. și 5:00 p.m. (între 0800 și 1700) PDT apelând +1 866 463-3487 în SUA și Canada, sau apelând +1 408 519-5055 pentru alte regiuni. De asemenea, documentația se poate comanda prin poștă electronică la tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com sau prin fax la +1 408 519-5001 în SUA și Canada, sau la +1 408 519-5001 pentru alte regiuni.

Răspunsuri referitoare la documentație

Aveți posibilitatea să formulați și să furnizați răspunsuri referitoare la documentația tehnică Cisco, completând formularul de răspuns interactiv care apare cu documentele tehnice pe Cisco.com.

Aveți posibilitatea să trimiteți comentarii referitoare la documentația Cisco la bug-doc@cisco.com.

Puteți trimite comentarii utilizând cardul de răspuns (dacă există) de pe spatele copertii documentației sau scriind la următoarea adresă:

Cisco Systems

Către: Comandă document client

170 West Tasman Drive

San Jose, CA 95134-9883

Apreciam comentariile dumneavoastră.

Prezentare generală cu privire la securitatea produselor Cisco

Acest produs conține caracteristici criptografice și este supus legilor Statelor Unite și a celor din țara de utilizare cu privire la import, export, transfer și utilizare. Livrarea de produse criptografice Cisco nu implică autoritatea terților de a importa, exporta, distribui sau utiliza codarea. Importatorii, exportatorii, distribuitorii și utilizatorii sunt responsabili pentru respectarea legilor S.U.A. și a celor din țara de utilizare. Prin utilizarea acestui produs sunteți de acord să respectați legile și regulamentele în vigoare. Dacă nu puteți respecta legile S.U.A. și locale, returnați acest produs imediat.

Un rezumat al legilor S.U.A. ce se aplică la utilizarea produselor criptografice Cisco poate fi găsit la:

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

Dacă doriți asistență suplimentară, contactați-ne prin poșta electronică la:

export@cisco.com

Cisco asigură un portal interactiv gratuit referitor la politica privind vulnerabilitatea securității, la acest URL:

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

De la acest sit, aveți posibilitatea să efectuați următoarele activități:

- Raportarea vulnerabilităților de securitate la produsele Cisco.
- Obținerea asistenței în cazul incidentelor de securitate care implică produsele Cisco.
- Înregistrarea în vederea obținerii de informații de la Cisco, cu privire la securitate.

O listă curentă a sfaturilor și atenționărilor cu privire la securitate pentru produsele Cisco, este disponibilă la acest URL:

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

Dacă doriți să vedeți sfaturi și atenționări actualizate în timp real, puteți accesa transmisiunile Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) de la acest URL:

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

Raportarea problemelor de securitate la produsele Cisco

Cisco își asumă obligația de a livra produse sigure. Noi testăm produsele noastre pe plan intern înainte de a le lansa pe piață și ne străduim să corectăm rapid toate vulnerabilitățile. Când considerați că este posibil să fi identificat o vulnerabilitate la un produs Cisco, contactați PSIRT:

- Urgențe—security-alert@cisco.com

Un caz de urgență este fie o condiție în care sistemul se află sub un atac activ, fie o condiție pentru care trebuie raportată o vulnerabilitate severă și urgentă. Toate celelalte condiții nu sunt considerate cazuri de urgență.

- Cazuri care nu presupun urgențe—psirt@cisco.com

Într-un caz de urgență, puteți contacta și PSIRT la telefonul:

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



Sfat Noi vă încurajăm să utilizați Pretty Good Privacy (PGP) sau un produs compatibil pentru a cripta orice informație importantă pe care o trimiteți la Cisco. PSIRT poate lucra cu informații criptate care sunt compatibile cu versiunile PGP de la 2.x până la 8.x.

Nu utilizați niciodată o cheie de criptare revocată sau expirată. Cheia publică corectă de utilizat în corespondența dvs. cu PSIRT este cea legată în secțiunea Contact Summary (Sumar contacte) din pagina Security Vulnerability Policy (Politica privind vulnerabilitatea securității), de la acest URL:

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

Legătura de pe această pagină are ID-ul de cheie PGP în uz.

Obținerea asistenței tehnice

Serviciul de asistență tehnică Cisco asigură asistență tehnică la standarde înalte, 24 de ore pe zi. Situl web Cisco Technical Support & Documentation de la Cisco.com asigură în mod conectat vaste resurse de asistență. În plus, dacă aveți un contract de service Cisco valid, inginerii de la Centrul de asistență tehnică Cisco (TAC) vă acordă asistență prin telefon. Dacă nu aveți un contract valid de service cu Cisco, contactați furnizorul de la care ați achiziționat produsul.

Situl web Cisco Technical Support & Documentation

Situl web Cisco Technical Support & Documentation furnizează în mod conectat documente și instrumente pentru soluționarea problemelor de funcționare și rezolvarea problemelor tehnice survenite la produsele și tehnologiile Cisco. Situl web este disponibil 24 de ore pe zi, la acest URL:

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

Accesul la toate instrumentele de pe situl web Cisco Technical Support & Documentation necesită un ID de utilizator și o parolă pentru Cisco.com. Dacă aveți un contract de service valabil, dar nu aveți un ID de utilizator sau o parolă, înregistrați-vă la acest URL:

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



Notă

Utilizați instrumentul de identificare a produselor Cisco (CPI) pentru a localiza numărul de serie al produsului, înainte de a emite o solicitare de service prin web sau prin telefon. Aveți posibilitatea să accesați instrumentul CPI de la situl web Cisco Technical Support & Documentation, făcând clic pe legătura **Tools & Resources (Instrumente și resurse)** de sub **Documentation & Tools (Documentație și instrumente)**. Selectați **Cisco Product Identification Tool (Instrument identificare produse Cisco)** din lista verticală **Alphabetical Index (Index alfabetic)** sau faceți clic pe legătura **Cisco Product Identification Tool (Instrument identificare produse Cisco)** de sub **Alerts & RMAs (Alerte și Autorizații de returnare a materialelor)**. Instrumentul CPI vă oferă trei opțiuni de căutare: prin ID-ul produsului sau numele modelului; printr-o vizualizare de tip arbore; sau, pentru anumite produse, prin copierea și lipirea ieșirii comenzii **show (afișare)**. Rezultatele căutării afișează o ilustrație a produsului dvs., fiind evidențiată amplasarea etichetei numărului de serie. Înainte de a efectua un apel pentru service, localizați eticheta cu numărul de serie de pe produsul dvs. și înregistrați informațiile.

Trimiterea unei solicitări de service

Utilizarea Instrumentului de solicitare a serviciilor TAC constituie modul cel mai rapid de deschidere a solicitărilor de service de tip S3 și S4. (Solicitările de service de tip S3 și S4 sunt pentru cazurile în care rețeaua este dereglată în foarte mică măsură sau aveți nevoie de informații despre produse.) După ce descrieți situația dvs., Instrumentul de solicitare a serviciilor TAC furnizează soluțiile recomandate. Dacă problema dvs. nu se rezolvă prin utilizarea resurselor recomandate, solicitarea dvs. de service va fi atribuită unui inginer Cisco. Instrumentul de solicitare a serviciilor TAC se găsește la acest URL:

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

Pentru solicitări de service tip S1 sau S2 sau dacă nu aveți acces la Internet, contactați Cisco TAC prin telefon. (Solicitările de service de tip S1 sau S2 sunt pentru cazurile în care rețeaua dvs. de producție a căzut sau este degradată sever.) Inginerii Cisco acționează imediat pentru a răspunde solicitărilor de service de tip S1 și S2, pentru a ajuta la desfășurarea în bune condiții a activităților dvs.

Pentru a deschide o solicitare de service prin telefon, utilizați unul din următoarele numere de telefon:

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

EMEA: +32 2 704 55 55

SUA: +1 800 553-2447

Pentru o listă completă de contacte Cisco TAC, accesați acest URL:

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

Definiții privind clasificarea solicitărilor de service în funcție de severitatea problemelor

În vederea raportării solicitărilor de service într-un format standard, Cisco a stabilit niveluri de severitate.

Severitate 1 (S1) – Rețeaua dvs. a „căzut” sau există un impact critic asupra desfășurării activităților dvs. Veți dedica împreună cu Cisco toate resursele necesare continuu până când situația este rezolvată.

Severitate 2 (S2) – Funcționarea unei rețele existente este grav înrăutățită sau aspecte importante din desfășurarea activităților sunt afectate negativ de funcționarea necorespunzătoare a produselor Cisco. Veți dedica împreună cu Cisco resurse pe întreaga durată a programului de lucru pentru a rezolva situația.

Severitate 3 (S3) – Funcționarea rețelei dvs. comportă neajunsuri, dar majoritatea activităților rămân funcționale. Veți dedica împreună cu Cisco resurse pe durata programului normal de lucru pentru a readuce serviciul la un nivel satisfăcător.

Severitate 4 (S4) – Solicitați informații sau asistență în legătură cu posibilitățile de lucru, instalarea sau configurarea produsului Cisco. Operațiunile afacerii sunt afectate în mică măsură sau deloc.

Obținerea de informații și publicații suplimentare

Informații despre produsele, tehnologiile și soluțiile de rețea Cisco sunt disponibile din diverse surse interactive și imprimare.

- *Cisco Marketplace* oferă o varietate de cărți, ghiduri de referințe, documentații și produse cu siglă. Vizitați Cisco Marketplace, magazinul firmei, la acest URL:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- *Cisco Press* publică o gamă largă de cursuri și titluri de certificare de rețea. Aceste publicații vor fi utile atât utilizatorilor noi cât și celor experimentați. Pentru a afla titlurile curente sau alte informații de la Cisco Press, accesați Cisco Press la acest URL:
<http://www.ciscopress.com>
- *Packet* este revista tehnică dedicată utilizatorilor produselor Cisco Systems și oferă informații pentru eficientizarea investițiilor în Internet și rețele. În fiecare trimestru, Packet oferă documentație care acoperă domenii legate de ultimele tendințe din industrie, descoperiri tehnologice și produse și soluții Cisco, precum și sfaturi pentru dezvoltarea rețelelor și soluționarea problemelor, exemple de configurații, studii de caz pe anumiți clienți, informații despre atestare și instruire și legături la resurse interactive detaliate. Puteți accesa revista Packet la acest URL:
<http://www.cisco.com/packeti>

- iQ Magazine* este publicația trimestrială de la Cisco Systems, concepută să ajute firmele în plină dezvoltare să învețe cum pot utiliza tehnologia pentru a crește veniturile, a eficientiza activitățile și a extinde serviciile. Publicația identifică provocările ce stau în fața acestor firme și tehnologiile care le ajută să le rezolve, utilizând studii de caz din lumea reală și strategii de afaceri care îi vor ajuta pe cititori să ia decizii hotărâtoare privind investiția în tehnologie. Puteți accesa iQ Magazine la acest URL:

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

sau puteți vizualiza ediția digitală la acest URL:

<http://ciscoiq.texterity.com/ciscoiq/sample/>
- Internet Protocol Journal* este un jurnal trimestrial publicat de către Cisco Systems pentru inginerii profesioniști implicați în proiectarea, dezvoltarea și operarea rețelelor interne sau externe private și publice. Puteți accesa Internet Protocol Journal la acest URL:

<http://www.cisco.com/ipj>
- Produsele de rețea oferite de Cisco Systems, precum și serviciile de asistență pentru clienți, pot fi obținute la acest URL:

<http://www.cisco.com/en/US/products/index.html>
- Networking Professionals Connection este un sit web interactiv oferit profesioniștilor în rețele pentru a face schimb de întrebări, sugestii și informații despre produsele și tehnologiile de rețea cu experți Cisco și cu alți specialiști în rețele. Participați la discuții la acest URL:

<http://www.cisco.com/discuss/networking>
- Cisco oferă instruire la nivel mondial în utilizarea rețelelor. Vizualizați ofertele curente la acest URL:

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

Convențiile utilizate în document

Acest document utilizează următoarele convenții:

Convenție	Descriere
font aldin	Comenzile și cuvintele cheie sunt în caractere aldine .
font <i>italic</i>	Argumentele pentru care furnizați valori sunt în <i>caractere italice</i> .
[]	Elementele din parantezele drepte sunt opționale.
{ x y z }	Cuvintele cheie alternative sunt grupate în acolade și separate prin bare verticale.
[x y z]	Cuvintele cheie alternative opționale sunt grupate în paranteze și separate prin bare verticale.
șir	Un set de caractere fără ghilimele. Nu încadrați șirul între ghilimele, deoarece șirul va include ghilimelele.

Convenție	Descriere
font <i>ecran</i>	Sesiunile și informațiile de terminal sunt afișate de sistem în font de <i>ecran</i> .
font ecran aldin	Informațiile pe care trebuie să le introduceți sunt în font ecran aldin .
font <i>ecran italic</i>	Argumentele pentru care furnizați valori sunt în font <i>ecran italic</i> .
^	Simbolul ^ reprezintă tasta etichetată Control—de exemplu, combinația de taste ^D într-un afișaj de ecran înseamnă să mențineți apăsată tasta Control în timp ce apăsați tasta D.
< >	Caracterele care nu se afișează, precum parolele, sunt cuprinse între paranteze unghiulare.



Notă Semnifică faptul că *cititorul trebuie să ia notă de explicații*. Notele conțin sugestii și referințe utile la materialul care nu se regăsește în publicație.



Atenție Semnifică faptul că *cititorul trebuie să procedeze cu atenție*. În această situație, este posibil să efectuați ceva care să conducă la deteriorarea echipamentului sau la pierderea datelor.

Avertismentele utilizează următoarele convenții:



Avertisment **INSTRUCȚIUNI IMPORTANTE REFERITOARE LA SIGURANȚĂ**

Acest simbol de avertizare are semnificația de pericol. Sunteți într-o situație care poate cauza răni corporale. Înainte de a utiliza orice echipament, trebuie să luați în considerație pericolul reprezentat de circuitele electrice și să cunoașteți măsurile standard de prevenire a accidentelor. Utilizați numărul instrucțiunii specificat la sfârșitul fiecărui avertisment, pentru a localiza poziția ei în cadrul avertismentelor referitoare la siguranță aferente acestui dispozitiv.

Instrucțiune 1071

PĂSTRAȚI ACESTE INSTRUCȚIUNI



Introducere în Cisco IPMA

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) furnizează posibilități de rutare a apelurilor și alte caracteristici utile pentru manageri și asistenți în scopul gestionării mai eficiente a apelurilor.

Acest capitol conține următoarele secțiuni:

- Descrierea modului Linie partajată și Linie proxy, pagina 1
- Cum să identificați modul Cisco IPMA la telefonul managerului, pagina 3
- Cum să identificați modul Cisco IPMA de la Consola asistentului, pagina 4

Descrierea modului Linie partajată și Linie proxy

Cisco IPMA operează în două moduri—modul linie partajată și modul linie proxy. Caracteristicile disponibile se bazează pe modul de configurare Cisco IPMA ales de administratorul de sistem.

Acest capitol conține următoarele secțiuni:

- Utilizarea Cisco IPMA în modul linie partajată, pagina 1
- Utilizarea Cisco IPMA în modul linie proxy, pagina 2

Utilizarea Cisco IPMA în modul linie partajată

Dacă administratorul de sistem a configurat Cisco IPMA în mod linie partajată, managerul și asistentul partajează un număr director, de exemplu 8001. Asistentul gestionează apeluri pentru manager pe o linie partajată. Când un manager primește un apel pe 8001, vor suna atât telefonul managerului, cât și al asistentului.

Caracteristicile Cisco IPMA ce nu se aplică în modul linie partajată includ: selectare asistent implicit, supervizare asistent, filtrare apeluri și deviere totală apeluri. Asistentul nu poate vedea sau accesa aceste caracteristici din aplicația Consolă asistent. Telefonul asistentului nu va avea cheia soft pentru caracteristica deviere totală. Telefonul managerului nu va deține cheile soft pentru caracteristicile supervizare asistent, interceptare apel sau deviere totală.

Dacă sunteți un asistent ce utilizează Cisco IPMA în modul linie partajată, nu este nevoie să fiți conectat pentru a primi apeluri. Apelurile către manager vor suna automat și la telefonul dumneavoastră. Trebuie să fiți conectat la Consola asistent dacă doriți să utilizați aplicația pentru a gestiona apelurile sau dacă doriți să utilizați cheile soft de pe telefon pentru a transfera apelul către sistemul de mesagerie vocală a managerului. Consultați Capitolul 2, „Noțiuni de bază despre Consola asistent” pentru mai multe informații despre utilizarea Consolei asistent.

Dacă sunteți manager și utilizați Cisco IPMA în modul linie partajată, puteți partaja numărul director cu până la 10 asistenți. Orice asistent care a partajat numărul dumneavoastră director poate răspunde sau gestiona apelul. Consultați Capitolul 5, „Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie partajată”.

Termeni înrudiți

- Utilizarea Cisco IPMA în modul linie proxy, pagina 2
- Cum să identificați modul Cisco IPMA la telefonul managerului, pagina 3
- Cum să identificați modul Cisco IPMA de la Consola asistentului, pagina 4

Utilizarea Cisco IPMA în modul linie proxy

Dacă un administrator de sistem a configurat Cisco IPMA în modul linie proxy, managerul și asistentul nu partajează un număr director. Asistentul gestionează apeluri pentru manager cu ajutorul unui număr proxy. Numărul proxy nu este numărul director al managerului, ci un alt număr ales de sistem pe care un asistent îl utilizează pentru a gestiona apelurile managerului.

În modul linie proxy, un manager și un asistent au acces la toate caracteristicile din Cisco IPMA, inclusiv selectare implicită asistent, supraveghere asistent, filtrare apeluri și deviere totală apeluri.

Dacă sunteți asistent și utilizați Cisco IPMA în modul linie proxy, trebuie să vă conectați la Consola asistent și să aveți filtrul activat pentru a primi pe telefonul propriu apeluri efectuate către manager. Puteți utiliza aplicația Consolă asistent pentru toate caracteristicile de gestionare apeluri, cum ar fi răspunsul sau transferarea unui apel. Consultați Capitolul 2, „Noțiuni de bază despre Consola asistent” pentru mai multe informații despre utilizarea Consolei asistent.

Dacă sunteți manager și utilizați Cisco IPMA în modul linie proxy, puteți seta filtre pentru a sorta și filtra selectiv apeluri către asistent. Consultați Capitolul 6, „Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie proxy” pentru mai multe informații despre utilizarea tuturor caracteristicilor din Cisco IPMA.

Termeni înrudiți

- Utilizarea Cisco IPMA în modul linie proxy, pagina 2
- Cum să identificați modul Cisco IPMA la telefonul managerului, pagina 3
- Cum să identificați modul Cisco IPMA de la Consola asistentului, pagina 4

Cum să identificați modul Cisco IPMA la telefonul managerului

Pentru a identifica modul Cisco IPMA pe telefonul managerului, resetați afișajul LCD al telefonului prin ridicarea și așezarea receptorului.

Dacă vedeți o singură pictogramă în fereastra de stare a afișajului LCD (o pictogramă clopoțel sau clopoțel barat), atunci utilizați Cisco IPMA în modul linie partajată (Consultați Figura 1). Consultați Capitolul 5, „Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie partajată”.

Figura 1 Afișajul LCD al ferestrei de stare la un telefon în modul linie partajată



Dacă vedeți mai multe pictograme în fereastra de stare a afișajului LCD, atunci utilizați Cisco IPMA în modul linie proxy (Consultați Figura 2). Consultați Capitolul 6, „Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie proxy”.

Figura 2 Afișajul LCD al ferestrei de stare la un telefon în modul linie proxy



Termeni înrudiți

- Utilizarea Cisco IPMA în modul linie partajată, pagina 1
- Utilizarea Cisco IPMA în modul linie proxy, pagina 2
- Cum să identificați modul Cisco IPMA de la Consola asistentului, pagina 4

Cum să identificați modul Cisco IPMA de la Consola asistentului

Pentru a identifica modul Cisco IPMA de la Consola asistentului:

Pasul 1 Conectați-vă la aplicația Consola asistentului. Consultați „Cum să faceți Login la Consola asistent” la pagina 6

Pasul 2 Găsiți numărul de extensie adiacent numelui managerului în panoul Apelurile mele. Consultați „Utilizarea panoului Apelurile mele” la pagina 12

Pasul 3 Pentru același manager, găsiți numărul de extensie adiacent pictogramei telefon din coloana Detalii apel a panoului Managerii mei. Consultați „Utilizarea panoului Managerii mei” la pagina 13



Notă Dacă nu vedeți un număr alăturat pictogramei telefon, faceți clic și glisați bordura titlu Detalii apel pentru a mări lățimea coloanei.

Dacă numerele extensie sunt identice, utilizați Cisco IPMA în mod linie partajată. Asistentul și managerul au același număr director și partajează o linie.

Dacă numerele extensie sunt diferite, utilizați Cisco IPMA în mod linie proxy. Asistentului îi este atribuit un număr director alternativ pentru a gestiona apelurile în numele managerului. Numărul alternativ este un număr proxy ce reprezintă numărul director prezent al managerului.



Notă În modul linie partajată, veți vedea patru titluri în Panoul fereastră al managerului—Manager, Intercom, ND și Detalii apel. În modul linie proxy, vedeți titlurile adiționale—Deviere totală, Supraveghere asistent, Filtrare apeluri și Modul filtrare.

Termeni înrudiți

- Utilizarea Cisco IPMA în modul linie partajată, pagina 1
- Utilizarea Cisco IPMA în modul linie proxy, pagina 2
- Cum să identificați modul Cisco IPMA la telefonul managerului, pagina 3



Noțiuni de bază despre Consola asistent Cisco IPMA

Aplicația Consolă asistent facilitează asistenților gestionarea mai eficientă a apelurilor managerilor. Cisco IPMA operează în două moduri— modul linie partajată și modul linie proxy. Accesul la caracteristicile descrise mai jos se bazează pe modul de configurație Cisco IPMA selectat de administratorul de sistem. Ca asistent ce utilizează Cisco IPMA în modul linie partajată, vă este atribuit același număr de director ca și al managerului. Utilizați acest număr partajat pentru a gestiona apelurile în numele managerului. Ca asistent ce utilizează Cisco IPMA în modul linie proxy, managerului îi este atribuit un număr de director, iar dumneavoastră un altul, pe care-l veți utiliza ca proxy. Utilizați acest număr proxy pentru a gestiona apelurile în numele managerului. Înainte de a începe, trebuie să identificați modul selectat de administratorul de sistem. Pentru a afla mai multe informații, consultați „Cum să identificați modul Cisco IPMA de la Consola asistentului” la pagina 4.

Ca asistent, puteți accesa caracteristicile Cisco IPMA de pe calculator cu ajutorul aplicației Consolă asistent

Puteți utiliza Consola asistent pentru a:

- Efectua, răspunde, devia, transfera, termina, sau plasa un apel în așteptare
- Adăuga participanți conferință la un apel
- Efectua apeluri rapide
- Efectua căutări în director
- Deschide o linie intercom către manager
- Monitoriza activitatea apelurilor managerului
- Modifica caracteristicile și setările managerului
- Particulariza instrumentele de gestionare apeluri
- Introduce numere de la o tastatură virtuală ca răspuns la sistemele vocale interactive.

Pentru a afla mai multe, consultați următorii termeni:

- Descrierea modului Linie partajată și Linie proxy, pagina 1
- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum veți utiliza Cisco IPMA împreună cu managerul, pagina 21
- Capitolul 4, „Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs.”



Notă Cisco IPMA permite gestionarea apelurilor dumneavoastră și a până la 33 manageri.

Noțiuni de bază despre Consola asistent

Această secțiune conține următoarele subiecte:

- Cum să faceți Login la Consola asistent, pagina 6
- Cum să faceți Logout de la Consola asistent, pagina 7
- Cum să explorați Consola fără a oferi suport managerilor, pagina 7
- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de a utiliza Consola cu mausul și tastatura, pagina 19
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19

Cum să faceți Login la Consola asistent

Faceți Login la Consola asistent pentru a gestiona apelurile în numele unuia sau a mai multor manageri. La Login, sunteți în modul interactiv și gata de a gestiona apelurile.

Pentru a face Login, introduceți ID-ul de utilizator și parola în caseta de dialog Cisco IPMA Login. Numele de utilizator și parola sunt furnizate de către administratorul de sistem.



Notă Puteți configura Cisco IPMA pentru reținerea informațiilor de Login.

Se va deschide Consola asistent pe spațiul de lucru.

Sunteți acum conectat și disponibil pentru a furniza suport de gestionare apeluri managerilor până când faceți Logoff (sau până când apare o modificare în starea interactiv, conectat, sau control apel. Pentru mai multe detalii despre informațiile de stare, consultați „Utilizarea barei de stare” la pagina 17.)

Sfaturi

- Panoul Managerii mei din consolă indică managerii ce așteaptă suportul dumneavoastră. Două săgeți verzi în dreptul numelui managerului înseamnă că managerul a făcut Login și prin urmare așteaptă suport; un manager al cărui nume este gri și inactiv nu așteaptă suport.
- Dacă faceți clic pe butonul **Setări** din caseta de dialog Cisco IPMA Login, puteți monitoriza setări administrative de bază și avansate. Administratorul de sistem vă poate solicita monitorizarea acestor setări pentru a ajuta la depanarea unei probleme. Nu modificați aceste setări decât dacă vă este solicitat de către administratorul de sistem.

Termeni înrudiți

- Cum să faceți Logout de la Consola asistent, pagina 7
- Cum să explorați Consola fără a oferi suport managerilor, pagina 7
- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Utilizarea panoului Managerii mei, pagina 13
- Modul de a utiliza Consola cu mausul și tastatura, pagina 19
- Secvența de Login la „Cisco IPMA pe telefonul asistentului”, pagina 33

Cum să faceți Logout de la Consola asistent

Pentru a face Logout de la Consola asistent, faceți clic pe **Fișier** > **Ieșire** din bara de meniu din partea de sus a consolei. Dacă selectați opțiunea **Reamintire ID utilizator și parolă**, veți face automat Login data viitoare când Consola asistent este pornită pe calculator.



Notă

Dacă partajați un calculator, probabil veți dori să faceți Logout de la Consola asistent prin clic pe **Fișier** > **Logout** din bara de meniu. Consola asistent va afișa caseta de dialog Login în loc de a face Login automat cu ID-ul utilizator și parola.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20

Cum să explorați Consola fără a oferi suport managerilor

Dacă utilizați Cisco IPMA în modul proxy, puteți să vă familiarizați cu Consola asistent fără a deveni disponibil managerilor. Nu vă veți putea deconecta pentru a explora Consola în modul linie partajată.

Pentru a accesa consola fără a oferi suport managerilor, faceți Login în modul obișnuit, iar apoi faceți clic pe butonul de control apel **Mod deconectat**. Acesta este primul buton pictogramă din linia de pictograme din partea de sus sau laterală a ecranului. Puteți efectua această activitate și dacă selectați **Fișier** > **Mod deconectat** din bara de meniu.

Când treceți în acest fel în modul deconectat, Cisco IPMA mută managerii cărora le ofereați suport către un alt asistent. În timpul cât sunteți deconectat, nu veți putea recepționa apeluri de la manageri, iar panoul Managerii mei de la consolă va fi inactiv.

După ce reveniți în modul conectat, veți fi disponibil din nou pentru a oferi suport managerilor. Cisco IPMA poate muta înapoi la dumneavoastră managerii cărora le ofereați suport anterior (înainte de a trece în modul deconectat). Acest lucru depinde de disponibilitatea celorlalți asistenți și de faptul dacă ați fost desemnat ca asistent implicit pentru un manager. Pentru mai multe informații despre cum să atribuiți un asistent implicit, consultați „Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager” la pagina 61.

Pentru a relua modul conectat, faceți clic pe butonul de control apel **Mod conectat**. (Acesta este același buton ca și Mod deconectat). Sau selectați **Fișier > Mod conectat** din bara de meniu.



Sfat Starea conectat este vizibilă din bara de stare din partea din dreapta jos a consolei.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20

Cum să vă familiarizați cu Consola

Următoarele secțiuni identifică zone ale Consolei asistent și modul lor de utilizare pentru a controla caracteristicile și pentru a gestiona apelurile:

- Utilizarea barei de meniu, pagina 8
- Utilizarea butoanelor de control apel, pagina 9
- Utilizarea panoului Apelurile mele, pagina 12
- Utilizarea panoului Managerii mei, pagina 13
- Utilizarea caracteristicii Apelare rapidă, pagina 15
- Utilizarea Directorului, pagina 16
- Utilizarea barei de stare, pagina 17
- Ajustarea aspectului consolei, pagina 17
- Vizualizare setări administrative, pagina 18

Utilizarea barei de meniu

Bara de meniu este situată de-a lungul părții superioare a Consolei asistent. Comenzile meniu sunt dependente de context.

Puteți utiliza bara de meniu după cum urmează:

- Fișier—Mod conectat/deconectat, Login/Logout și ieșire din consolă.
- Editare—Creare și editare apelări rapide, personalizare comenzi rapide de la tastatură, modificare țintă deviere imediată, configurare preferințe și acces setări administrator.

- Vizualizare—Specificare dimensiune text și scheme de culori și reîmprospătare aspect implicit.
- Apel—Apelare, răspuns, terminare apel, plasare în așteptare, transfer, deviere, sau adăugare participanți conferință la un apel.
- Manager—Efectuare apel intercom către un manager, accesare fereastră Configurație manager și activare/dezactivare caracteristici pentru un manager.
- Ajutor—Accesare ajutor interactiv.

Termeni înrudiți




- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Utilizarea butoanelor de control apel







Puteți efectua activități de la Consola asistent prin clic pe butoanele de control apel (liniile de pictograme situate de-a lungul părții superioare sau laterale a consolei). Poziționați mausul deasupra unui buton de control apel pentru a vedea o descriere a funcției acestuia.

Consultați Tabelul 2 pentru o listă de butoane de control apel.






Tabelul 2 *Butoane de control apel*

Buton de control apel	Ce realizează
<p>Mod conectat</p> 	<p>Lucrează în legătură cu butonul Mod deconectat pentru a comuta starea conexiunii din aplicația Consolă asistent. Butonul Mod conectat permite reluarea conexiunii la Consola asistent, pentru a putea gestiona apeluri în numele managerului.</p>
<p>Mod deconectat</p> 	<p>Funcționează în legătură cu butonul Mod conectat pentru a comuta starea conexiunii. Mod deconectat permite explorarea consolei; nu veți fi disponibil pentru a gestiona apelurile managerului.</p>
<p>Apelare</p> 	<p>Deschide o tastatură ce poate fi utilizată pentru a efectua apeluri.</p>

Tabelul 2 Butoane de control apel (continuare)

Buton de control apel	Ce realizează
Răspuns 	Conectează un apel recepționat.
Închidere 	Termină un apel activ.
Așteptare  Reluare 	Funcționează cu butonul Reluare pentru a comuta starea în așteptare a unui apel. Butonul așteptare plasează un apel în așteptare. Funcționează cu butonul Așteptare pentru a comuta starea în așteptare a unui apel. Butonul reluare reia un apel din așteptare.
Transfer 	Transferă un apel conectat direct către numărul țintă introdus în fereastra pop-up.
Transfer consultat 	Funcționează ca și butonul Transfer, dar vă permite să vorbiți cu persoana căreia doriți să-i transferați un apel.

Tabelul 2 Butoane de control apel (continuare)

Buton de control apel	Ce realizează
	Transferă un apel existent unui alt apel existent.
	Permite adăugarea de participanți la un apel conferință.
	Plasează în conferință mai multe apeluri existente. Puteți alătura până la 15 apeluri simultane.
	Deviază imediat un apel ce sună, conectat sau în așteptare către managerul căruia i-a fost destinat inițial apelul, sau către alt număr țintă. Pentru a preciza ținta imediată de deviere, selectați Editare > Deviere imediată din bara de meniu.
	Redirecționează un apel care sună sau este conectat către sistemul de mesagerie vocală al managerului.

Butoanele de control apel sunt dependente de context; disponibilitatea unui buton depinde de starea apelului selectat.

Verificați dacă apelul pe care doriți să-l gestionați cu un buton de control apel este selectat (evidențiat) înainte de a face clic pe buton.



Sfat

Puteți face clic cu butonul drept al mausului pe spațiul gol (nu pe butoanele propriu-zise) din panoul de control apel pentru a rearanja poziția sa în cadrul consolei.

Termeni înrudiți

- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Utilizarea panoului Apelurile mele

Consola asistent afișează apelurile dumneavoastră și ale managerului în panoul Apelurile mele. Acestea sunt apeluri pe care le puteți gestiona cu ajutorul instrumentelor din Consola asistent. Cisco IPMA suportă până la 33 linii.

Fiecare apel este afișat sub linia telefonică asociată.

Fiecare linie telefonică este afișată sub unul dintre următoarele titluri:

- Liniile mele—Afișează toate apelurile active curente efectuate sau recepționate pe linia telefonică proprie.
- Linii manager—Afișează apelurile active pe care le gestionați sau le puteți gestiona în numele managerului.
- Intercom—Afișează starea liniilor intercom, dacă este cazul.

În funcție de numărul de manageri atribuiți, veți vedea de la una la 33 linii în secțiunea „Linii manager” din panoul Apelurile mele.

Fiecare linie manager conține:

- Fie numărul liniei partajate a managerului, fie numărul extensiei telefonice proxy a managerului. Numărul proxy nu este numărul director al managerului, ci un număr pe care îl alegeți pentru a gestiona apelurile managerului.
- Numele managerului.
- Informații despre apeluri active—Apelurile active sunt reprezentate prin:
 - o pictogramă activată ce indică starea apelului(ce sună, conectat sau în așteptare)
 - ID apelant
 - un temporizator ce indică durata apelului

Sfaturi

- Trebuie să introduceți extensia telefonică (și nu o extensie proxy) la transferarea unui apel către un manager. Puteți vedea extensia telefonică a unui manager în panoul Managerii mei din Consola asistent.
- Nu puteți aplica Transfer către mesageria vocală sau Deviere imediată apelurilor pe care le efectuați sau recepționați pe linia telefonică personală. Aceste caracteristici se aplică numai apelurilor recepționate pe linia unui manager.
- Dacă utilizați Cisco IPMA în modul linie partajată, puteți realiza că managerul sau un alt asistent a răspuns la un apel dacă vedeți o săgeată dublă roșie în dreptul liniei managerului.

Termeni înrudiți

- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Utilizarea panoului Managerii mei

Puteți utiliza panoul Managerii mei din Consola asistent pentru a monitoriza activitatea apelurilor și starea caracteristicii pentru fiecare manager. De asemenea, puteți activa și dezactiva caracteristicile managerului din acest panou.



Notă Caracteristicile Nu deranjați, Deviere totală, Supervizare asistent, Filtrare apeluri și Mod filtrare sunt disponibile numai în modul linie proxy.

Tabelul 3 descrie informația afișată sub fiecare titlu de coloană din panoul Managerii mei.

Tabelul 3 Informațiile afișate în panoul „Managerii mei” al Consolei asistent

titlu de coloană „Managerii mei”	Ce înseamnă
Manager	Afișează numele managerului. Dacă tot rândul cu informații despre un manager este gri inactiv, managerul nu dorește ca dumneavoastră să gestionați apelurile în numele său. În plus, puteți observa următoarele două pictograme diferite lângă pictograma managerului: <ul style="list-style-type: none"> • Dacă vedeți două săgeți verzi lângă pictograma managerului, managerul respectiv dorește să gestionați apelurile în numele său. • Dacă vedeți o pictogramă plic lângă pictograma managerului înseamnă că managerul respectiv are un mesaj vocal.
Intercom	Faceți clic pe această coloană pentru a efectua un apel intercom către un manager.
ND	Dacă această casetă este selectată, este activă caracteristica Nu deranjați (ND). Pentru a comuta ND între pornit și oprit, faceți clic pe celula ND. Caracteristica ND dezactivează soneria telefonului managerului; nu redirecționează apelurile.
DevTot	(Numai în modul linie proxy) Dacă această casetă este selectată, este activă caracteristica Deviere totală (DevTot). Pentru a comuta Deviere totală între pornit și oprit, faceți clic pe celula DevTot. Deviere totală redirecționează automat toate apelurile recepționate către ținta de deviere a managerului.

Tabelul 3 Informațiile afișate în panoul „Managerii mei” al Consolei asistent (continuare)

titlu de coloană „Managerii mei”	Ce înseamnă
Supervizare asistent	(Numai în modul linie proxy) Un element de selectare indică faptul că managerul a activat Supervizare asistent. Această caracteristică dă posibilitatea managerului să vadă ID-ul apelantului și durata apelurilor pe care le gestionați în numele său.
Filtru activat	(Numai în modul linie proxy) Dacă această casetă este selectată, un filtru de apel este activ. Pentru a comuta filtrul între pornit și oprit, faceți clic pe celula filtru. Filtrele pot ruta apeluri către dumneavoastră sau către managerul respectiv pe baza ID-ului apelantului și a modului de filtrare.
Mod filtru	<p>(Numai în modul linie proxy) Există două moduri de filtrare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inclusiv—Apelurile ce corespund numerelor din filtrul Inclusiv sunt trimise către <i>manager</i>; restul sunt direcționate către dumneavoastră. • Exclusiv—Apelurile ce corespund numerelor din filtrul Exclusiv sunt trimise către <i>dumneavoastră</i>; restul sunt direcționate către manager. <p>Pentru a configura filtrele pentru un manager, utilizați fereastra Configurație manager. Faceți clic cu butonul drept al mousei pe rândul unui manager în panoul Managerii mei și selectați Configurare pentru a deschide această fereastră.</p> <p>Observați că setările de filtrare inițiale implicite sunt astfel încât filtrul Inclusiv este activ și toate apelurile managerului sunt direcționate către dumneavoastră.</p>
Detalii apel	<p>Detaliile apel constau în numărul liniei managerului, durata apelului și ID-ul apelantului:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linie—Numărul extensiei telefonice a liniei principale a managerului; o pictogramă telefon indică starea liniei. • Durată apel—Durata în timp real a unui apel activ ce a fost efectuat sau recepționat de manager. Temporizatorul pornește imediat ce apelul este inițiat (efectuat) sau recepționat (primit). Temporizatorul se oprește când apelul este terminat sau transferat. • ID apelant—Numele (dacă este disponibil) și numărul persoanei către care managerul a efectuat un apel, sau de la care a recepționat un apel. Consola asistent va afișa informații despre apelul redirecționat când acestea sunt disponibilă.

**Sfat**

Aveți posibilitatea să monitorizați—dar nu să gestionați—apelurile care apar în panoul Managerii mei, de la consolă. Acestea sunt apeluri pe care le-ați redirecționat deja către manager, sau apeluri pe care managerul le-a efectuat sau recepționat direct.

Termeni înrudiți

- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23
- Cum să configurați caracteristici manager, pagina 59

Utilizarea caracteristicii Apelare rapidă

Caracteristica apelare rapidă permite configurarea unei adrese de telefon personale în cadrul Consolei asistent. Puteți efectua apeluri și alte activități de gestionare apeluri cu ajutorul numerelor de apelare rapidă.

Pentru a deschide meniul de apelare rapidă și a vizualiza lista comenzilor disponibile, faceți clic cu butonul drept al mausului pe panoul Apelări rapide sau selectați **Editare > Apelări rapide** din bara de meniu. Dacă unele comenzi de apelare rapidă sunt gri și inactive, încercați să selectați un element din lista de apelare rapidă înainte de a deschide meniul.

Utilizați meniul de apelare rapidă pentru a crea și modifica grupurile de apelare rapidă, pentru a efectua un apel, a specifica o țintă transfer și a adăuga participanți la un apel conferință.

Pentru a accesa numerele de apelare rapidă repede, încercați să organizați intrările în grupuri de apelare rapidă. De exemplu, creați un grup personal pentru dumneavoastră și câte un grup pentru fiecare manager.

Când adăugați noi elemente de apelare rapidă, ele apar în ordinea în care le-ați creat. Pentru a sorta toate elementele unei liste de apelare rapidă, faceți clic pe un titlu de coloană (nume, număr de telefon sau note). Listele sunt ordonate alfabetic sau numeric, în funcție de titlul ales. Faceți din nou clic pe titlu pentru a comuta între ordine ascendentă sau descendentă.

Puteți efectua apeluri cu ajutorul intrărilor din apelarea rapidă în unul din următoarele moduri:

- Glisați apelarea rapidă fie către linia personală, fie către cea a managerului.
- Efectuați un apel pe linia personală prin evidențierea liniei și dublu clic pe intrarea de apelare rapidă. Efectuați un apel pe linia managerului prin evidențierea liniei și dublu clic pe intrarea de apelare rapidă.
- Glisați intrarea de apelare rapidă către butonul de apelare sau către panoul de control apel și faceți clic pe **OK**.

Iată câteva modalități rapide de a utiliza elementele de apelare rapidă (fără a deschide meniul de apelare rapidă):

- Pentru a efectua un transfer orb către o persoană din lista de apelare rapidă, glisați și fixați un apel activ în intrarea de apelare rapidă a respectivei persoane.

- Pentru a adăuga o nouă intrare de apelare rapidă, glisați și fixați un element din panoul Director către panoul Apelare rapidă.



Sfat Grupul de apelare rapidă **Mostră** și exemplele de elemente apelare rapidă sunt inactive; acestea sunt incluse pentru a demonstra cum apar informațiile despre apelarea rapidă pe consolă. Puteți șterge mostrele după cum doriți.

Termeni înrudiți

- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Utilizarea Directorului

Utilizați directorul pentru a căuta un coleg de serviciu și pentru a efectua și gestiona apeluri cu ajutorul rezultatelor căutării.

Pentru a căuta un coleg de serviciu, introduceți orice parte a prenumelui sau a numelui persoanei în câmpurile de căutare și faceți clic pe **Căutare**.

Directorul afișează o listă cu toți utilizatorii ce corespund criteriului de căutare. Rezultatele căutării sunt sortate după prenume, nume, număr de telefon și departament.

Pentru a șterge rezultatele și câmpurile căutării, faceți clic pe butonul **Ștergere**.

Iată câteva modalități de a utiliza rezultatele căutării:

- Faceți dublu clic pe numele sau numărul unei persoane pentru a efectua un apel.
- Faceți clic cu butonul drept al mousei pe numele unei persoane pentru a afișa un meniu pop-up cu comenzi relevante.
- Pentru a efectua un transfer orb către o persoană din directorul personal, glisați și fixați un apel activ către numele sau numărul corespunzător.
- Pentru a adăuga o nouă intrare de apelare rapidă, glisați și fixați un element din panoul Director către panoul Apelări rapide.

Termeni înrudiți

- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Utilizarea barei de stare

Bara de stare este situată de-a lungul părții de jos a ecranului Consolă asistent și afișează următoarele informații despre sistem:

- Conectat/Neconectat—Indică starea conexiunii la serverul Cisco IPMA.
- Disponibil/Indisponibil—Indică starea disponibilității pentru manageri.
- Control apel sus/Control apel jos—Indică disponibilitatea caracteristicilor de gestionare apeluri.
- Filtrare jos—Indică disponibilitatea caracteristicilor de filtrare apeluri.

Bara de stare afișează de asemenea o pictogramă plasare în vârf pentru a arăta dacă este configurată consola pentru a apărea la suprafață pe spațiul de lucru la recepționarea unui apel. Faceți clic pe pictograma plasare în vârf pentru a comuta această caracteristică între pornit și oprit. (Implicit, caracteristica este dezactivată.) Pictograma apare mai închisă la culoare (neapăsată) când caracteristica este activată.

În plus, puteți activa/dezactiva plasarea în vârf din meniul **Editare > Preferințe**.

Termeni înrudiți

- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Ajustarea aspectului consolei

Puteți particulariza dimensiunea și poziția panourilor în Consola asistent. Utilizați meniul Vizualizare pentru a modifica schema de culori și fontul și pentru a reîmprospăta setările inițiale implicite.



Sfat

Puteți configura consola pentru a apărea automat la suprafața spațiului de lucru la recepționarea unui apel. Pentru a activa această caracteristică „plasare în vârf”, selectați **Editare > Preferințe** din meniul principal, apoi faceți clic pe caseta de selectare „Activare consolă la apel nou”. Pictograma plasare în vârf este situată în bara de stare din partea de jos a ecranului consolei. Pictograma apare mai închisă la culoare (neapăsată) când caracteristica este activată.

Termeni înrudiți

- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Vizualizare setări administrative

Puteți vizualiza setările administrative din caseta de dialog Login sau puteți selecta **Editare > Setări** din bara de meniu.



Notă Nu este necesar să modificați setările administrative decât dacă vă este solicitat acest lucru de către administratorul de sistem.

Există două tipuri de setări:

- Setări de bază
 - Nume gazdă server Cisco IPMA sau adresă IP
 - Port server Cisco IPMA
- Setări avansate
 - Fișiere urmărire activ/inactiv

Fila Setări avansate afișează locația unde sunt stocate fișierele de urmărire.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23
- Cum să configurați caracteristici manager, pagina 59

Preferințe setări

Puteți activa următoarele două setări în meniul preferințe:

- Setarea consolei pentru a apărea automat pe spațiul de lucru la recepționarea unui apel—Pentru a activa caracteristica „plasare în vârf” de la consolă, selectați **Editare > Preferințe** din meniul principal, apoi faceți clic pe caseta de selectare „Activare consolă la apel nou”. Pictograma plasare în vârf este situată în bara de stare din partea de jos a ecranului consolei. Pictograma apare într-o nuanță mai închisă când caracteristica este activă.
- Configurarea calculatorului pentru lansarea automată a aplicației consolă asistent la pornirea calculatorului—Pentru a activa caracteristica pornire automată, selectați **Editare > Preferințe** din meniul principal, iar apoi faceți clic pe caseta de selectare „Pornire automată Consolă la pornire computer”. Consola asistent va fi lansată automat data viitoare când porniți calculatorul

Pentru a dezactiva oricare dintre aceste caracteristici, deselectați caseta de selectare corespunzătoare.

Modul de a utiliza Consola cu mausul și tastatura

Consola asistent furnizează multiple combinații maus și tastatură pentru realizarea oricărei activități.

Puteți:

- Face clic, clic cu butonul drept al mausului și dublu clic pe elementele consolei
- Glisa și fixa elementele consolei
- Utiliza comenzile rapide de la tastatură

De exemplu, puteți opta pentru una dintre multiplele opțiuni de a răspunde la un apel:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Răspuns**
- Faceți dublu clic pe apel în panoul Apelurile mele
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel în panoul Apelurile mele, apoi selectați **Răspuns** din meniul pop-up
- Utilizați o comandă rapidă de la tastatură

Unele activități pot fi îndeplinite prin glisarea și fixarea elementelor din consolă. Pentru a adăuga elemente de apelare rapidă, de exemplu, puteți glisa și fixa un apel selectat din panoul Apelurile mele către panoul Apelări rapide.



Sfat

Puteți găsi toate opțiunile pentru îndeplinirea unei anumite activități, cum ar fi transferul unui apel, în Capitolul 3, „Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile”.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă

Caracteristica Intercom este opțională și este configurată de administratorul de sistem. Permite dialogul cu managerul pe o linie intercom.

Pentru a efectua un apel intercom, faceți dublu clic pe numele managerului în panoul Apelurile mele. De asemenea, puteți face clic simplu pe pictograma intercom corespunzătoare din panoul Managerii mei.

Dacă managerul nu este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, difuzorul propriu și cel al managerului se vor conecta simultan. Puteți să discutați apoi utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul.

Dacă managerul este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, apelul va suna la telefonul managerului și va trebui preluat manual. Același lucru se petrece și în cazul în care managerul efectuează un apel intercom, iar dumneavoastră sunteți implicat în alt apel.

Pentru a termina un apel intercom, faceți clic din nou pe pictograma intercom.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs., pagina 31

Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură

Puteți utiliza comenzile rapide de la tastatură în locul mausului pentru a opera majoritatea instrumentelor și caracteristicilor de pe Consola asistent. Comenzile rapide de la tastatură vă pot ajuta să gestionați mai eficient apelurile.

Puteți utiliza comenzile rapide inițiale implicite sau le puteți particulariza după necesități. Cisco IPMA reține o comandă particularizată data viitoare când faceți Login.

Vizualizare comenzi rapide

Faceți clic pe un element din bara de meniu pentru a afișa comenzi și comenzi rapide. La majoritatea comenzilor din meniu este asociată câte o comandă rapidă.

În plus, puteți vizualiza comenzile rapide din fereastra Editare tastă comandă rapidă. Selectați **Editare > Comenzi rapide tastatură** pentru a deschide fereastra, apoi selectați o comandă de meniu din listă pentru a vedea comanda rapidă asociată.

De exemplu, dacă selectați Răspuns > apel din fereastra Editare tastă comandă rapidă, observați că setarea inițială implicită este o combinație dintre tastele Control (Ctrl) și A (Ctrl-A).

Particularizarea comenzilor rapide de tastatură

Pentru a particulariza o comandă rapidă de tastatură, selectați **Editare > Comenzi rapide tastatură** din bara de meniu. Selectați o comandă meniu din listă și faceți clic pe Ctrl, Shift, sau Alt pentru a atribui prima parte a comenzii rapide. Apoi, introduceți o literă sau cifră în câmpul Tastă pentru a atribui ultima parte a comenzii rapide. Faceți clic pe **Salvare** pentru a atribui noua comandă rapidă de tastatură comenzii selectate.

Utilizarea comenzilor rapide

Pentru a apela o comandă rapidă, mențineți apăsată prima tastă din combinația comenzii rapide și apăsați a doua tastă. De exemplu, dacă doriți să utilizați comanda rapidă Ctrl-L pentru a plasa un apel în așteptare, mențineți apăsat **Ctrl** și apăsați **L**.



Notă Pentru a funcționa comenzile rapide, trebuie ca pagina Consolă asistent să fie fereastra activă pe spațiul de lucru.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Cum să vă familiarizați cu Consola, pagina 8
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Cum veți utiliza Cisco IPMA împreună cu managerul

Veți utiliza caracteristicile Cisco IPMA de la telefonul personal și Consola asistent pentru a gestiona apelurile în numele managerului. De exemplu, când răspundeți la un apel pentru manager, este posibil să doriți să vă consultați cu managerul prin dublu clic pe linia intercom de pe Consola asistent. Dacă managerul dorește să preia apelul, îl puteți redirecționa selectând butonul apel Deviere imediată de pe Consola asistent sau selectând cheia soft **DevImed** de pe telefon. Dacă managerul dorește ca apelantul să lase un mesaj vocal, puteți redirecționa apelul către sistemul de mesagerie vocală a managerului selectând butonul apel Transfer la poșta vocală sau selectând cheia soft **TrnsfMV**.

Pe de altă parte, managerul va utiliza caracteristicile Cisco IPMA în principal de la telefonul IP Cisco. De exemplu, managerul poate aștepta un apel de la un broker. În acest caz, managerul va activa supervizare asistent pentru a monitoriza apelurile recepționate. La apariția numărului brokerului, managerul poate intercepta apelul cu cheia soft **Intrept**. Un alt exemplu despre cum poate un manager utiliza Cisco IPMA este apăsarea cheii soft **DevImed** de pe telefon pentru a devia un apel ce sună către dumneavoastră. Managerul poate confirma că ați răspuns la apelul deviat și poate monitoriza durata apelului privind fereastra de stare Cisco IPMA de pe ecranul LCD al telefonului.

Pentru a înțelege mai bine cum pot utiliza managerii caracteristicile Cisco IPMA, consultați Capitolul 6, „Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie proxy” sau Capitolul 5, „Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie partajată”.



Sfat Dumneavoastră sau managerul puteți particulariza caracteristicile manager din fereastra Configurație manager. Pentru a deschide această fereastră, selectați **Manager > Configurație** din bara de meniu sau faceți clic cu butonul drept al mausului oriunde pe rândul unui manager în panoul Managerii mei și selectați **Configurație**.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modul de utilizare a caracteristicii Intercom de la Consolă, pagina 19
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să configurați caracteristici manager, pagina 59



Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile

Puteți utiliza mausul și tastatura pentru a efectua, răspunde, transfera, termina și pentru a gestiona în alte moduri Consola asistent.



Notă Fiți siguri că apelul pe care doriți să-l gestionați este selectat (subliniat) pe consolă. Butoanele de control apel și elementele meniu apar gri (inactive) dacă nu sunt utile pentru apelul selectat.

Pentru a afla mai multe, consultați următorii termeni despre gestionarea apelurilor:

- Modul de efectuare apel, pagina 23
- Modul de răspuns la un apel, pagina 24
- Modul de terminare apel, pagina 25
- Modul de a plasa un apel în așteptare, pagina 25
- Modul de transfer apel, pagina 26
- Cum să configurați un apel conferință, pagina 27
- Cum să deviați un apel către un alt număr, pagina 28
- Cum să trimiteți un apel la serviciul de mesagerie vocală, pagina 30

Modul de efectuare apel

Pentru a efectua un apel de la Consola asistent, selectați oricare dintre opțiunile următoare:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Apelare**.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe o linie de telefon din panoul **Apelurile mele** și selectați **Apelare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel** > **Apelare** din bara meniu.
- Faceți dublu clic pe o apelare rapidă sau un număr director.

- Glisați și fixați un număr director în panoul Apelurile mele.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.
- Cu consola deschisă și activă pe spațiul de lucru, introduceți numărul de telefon pe care doriți să-l apelați cu ajutorul tastaturii, iar apoi apăsați **Enter**. Puteți vedea numărul pe care îl apelați în bara de stare din partea de jos a consolei.

Dacă apare fereastra Introducere număr, introduceți numărul de telefon pe care doriți să-l apelați și faceți clic pe **OK**.

Introduceți numărul exact cum l-ați introduce dacă ați efectua apelul de la telefonul IP Cisco.

Apelurile inițiate de la Consola asistent utilizează prima linie fizică a telefonului asistentului.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Modul de răspuns la un apel

Pentru a răspunde la un apel selectat, alegeți oricare dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Răspuns**.
- Faceți dublu clic pe un apel care sună în panoul Apelurile mele.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Răspuns** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Răspuns** din bara meniului.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

Dacă apelul primit la care doriți să răspundeți nu este selectat (subliniat), faceți clic pe el pentru a-l selecta înainte de a efectua una dintre acțiunile de mai sus.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23
- Moduri de a răspunde la un apel utilizând IPMA pe telefon, pagina 37

Modul de terminare apel

Pentru a încheia la un apel selectat, alegeți una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Terminare apel**.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Terminare apel** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Terminare** din bara meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Modul de a plasa un apel în așteptare

Pentru a plasa în așteptare un apel selectat, alegeți una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Așteptare**.
- Faceți dublu clic pe apelul conectat.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Așteptare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Așteptare** din bara meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Modul de a recupera un apel din așteptare

Pentru a recupera apelul selectat din așteptare, alegeți una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Reluare**.
- Faceți dublu clic pe apelul în așteptare.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Reluare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Reluare** din bara meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Modul de transfer apel

Există trei modalități de a transfera apelurile:

- **Transfer**—Redirecționează imediat apelul fără a permite dialogul cu destinatarul transferului (persoana căruia îi transferați apelul).
- **Transfer consultat**—Redirecționează apelul, dar mai întâi vă permite să vorbiți cu destinatarul transferului.
- **Transfer direct**—Conectează direct două apeluri (apeluri active și apeluri în așteptare).



Notă

Trebuie să răspundeți la un apel înainte de a-l transfera. După transferarea unui apel, nu îl mai puteți recupera (decât dacă apelul v-a fost transferat înapoi).

Transfer

Pentru a efectua un transfer asupra unui apel selectat, alegeți una dintre opțiunile următoare:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Transfer**.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Transfer** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Transfer** din bara meniu.
- Glisați apelul către o listare în panoul Apelări rapide.
- Glisați apelul către o listare în panoul Director.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

În afara cazului în care glisați apelul la o listare în Apelările rapide sau în panoul Director, va apărea fereastra Introduceți numărul. Introduceți numărul de telefon al destinatarului transferului și faceți clic pe **OK**.

Transfer consultat

Pentru a efectua un transfer consultat unui apel selectat, alegeți una dintre opțiunile următoare:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Transfer consultat**.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Transfer consultat** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Transfer consultat** din bara meniu.
- În panoul Apelări rapide sau Director, faceți clic cu butonul drept al mausului pe listarea unde doriți să transferați apelul, iar apoi alegeți **Transfer consultat** din meniul pop-up.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

Dacă apare fereastra Introduceți numărul, introduceți numărul de telefon al destinatarului transferului și faceți clic pe **OK**.

După ce ați vorbit cu destinatarul, faceți clic din nou pe butonul **Transfer consultat** pentru a completa transferul.



Notă Nu puteți completa un transfer consultat în timp ce sună telefonul sau prin metoda glisare-și-fixare. Trebuie să vorbiți cu destinatarul pentru a completa un transfer consultat.

Transfer direct

Pentru a efectua un Transfer direct al unei perechi de apeluri, subliniați cele două apeluri și selectați una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Transfer direct**.
- Faceți clic cu butonul drept al mousei pe apel și alegeți **Transfer direct** din meniul pop-up.
- Alegeți **Transfer direct > apel** din bara meniului.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Cum să configurați un apel conferință

Există două modalități de a configura un apel conferință:

- Conferință—Inițiați un apel pentru a adăuga participanți la o conferință.
- Alăturare—Conectați apeluri active și apeluri în așteptare într-un singur apel conferință.

Pentru a adăuga participanți conferință la un apel activ și selectat, alegeți una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Conferință**.
- Faceți clic cu butonul drept al mousei pe apel și alegeți **Conferință** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Conferință** din bara meniului.
- Faceți clic cu butonul drept al mousei pe o listare din panourile Apelări rapide sau Director și selectați **Conferință** din meniul pop-up.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

Dacă apare fereastra Introduceți numărul, introduceți numărul de telefon al participantului la conferință și faceți clic pe **OK**.

După ce ați vorbit cu noul participant la conferință, faceți clic din nou pe butonul **Conferință** pentru a adăuga persoana la apel.

Pentru a configura un apel conferință prin alăturare, subliniați apelurile pe care le doriți în conferință și selectați una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Alăturare**.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Alăturare** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Alăturare** din bara meniu.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23

Cum să deviați un apel către un alt număr

Utilizați Deviere imediată pentru a transfera apelul selectat către un număr țintă predeterminat. Puteți devia un apel ce sună, este conectat, sau este în așteptare.

În modul linie proxy, ținta implicită este managerul căruia îi este destinat inițial apelul. În modul linie partajată, nu există o țintă implicită. Cu toate acestea, puteți configura ținta cu orice număr de telefon sau extensie valide.

Pentru detalii, consultați următoarele secțiuni:

- Cum să utilizați Deviere imediată, pagina 28
- Cum să configurați ținta Devierii imediate, pagina 29
- Capitolul 4, „Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs.”

Cum să utilizați Deviere imediată

Pentru a devia un apel selectat către ținta Deviere imediată, selectați una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Deviere imediată**.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Deviere imediată** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Deviere imediată** din bara meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

Sfaturi

- Spre deosebire de Transfer, ce necesită precizarea unei ținte la fiecare utilizare, Deviere imediată trimite apelurile către un singur număr țintă predeterminat.
- Puteți devia un apel ce sună, este conectat, sau este în așteptare.
- Nu puteți devia un apel pe care l-ați plasat sau primit pe una din liniile proprii ale telefonului (spre deosebire de cel pe o linie proxy de manager).

Termen înrudit

- Cum să configurați ținta Devierii imediate, pagina 29
- Capitolul 4, „Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs.”

Cum să configurați ținta Devierii imediate

Puteți configura drept țintă a Devierii imediate managerul căruia i-a fost destinat inițial apelul sau un alt număr din director.

Pentru a vizualiza sau modifica ținta, selectați **Editare > Deviere imediată** din bara meniu. Va apărea fereastra Destinație deviere imediată.

În modul linie partajată, introduceți un număr de telefon sau extensie de birou în caseta text. Introduceți numărul ca și cum l-ați forma de la telefonul de birou.

În modul linie proxy, puteți alege să comutați între țintă Manager sau Număr director. Dacă selectați opțiunea Număr director, introduceți un număr de telefon sau o extensie de birou. Introduceți numărul ca și cum l-ați forma de la telefonul de birou.

Faceți clic pe **Salvare** pentru a păstra modificările.

Sfaturi

- În afară de configurarea țintei personale Deviere imediată, mai puteți face acest lucru și pentru manager. Ținta Devierii imediate a managerului este diferită de a dumneavoastră. Pentru instrucțiuni, consultați „Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager” la pagina 61.
- Puteți devia un apel de la telefonul IP Cisco. Răspundeți la apel, iar apoi apăsați cheia soft **DevImed** de pe telefonul IP Cisco pentru a transfera apelul către ținta Deviere imediată.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23
- Cum să utilizați Deviere imediată, pagina 28
- Capitolul 4, „Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs.”
- Cum să configurați caracteristici manager, pagina 59

Cum să trimiteți un apel la serviciul de mesagerie vocală

Puteți transfera un apel ce sună sau este conectat și pe care îl gestionați în numele managerului către mesageria vocală a managerului respectiv.

Pentru a trimite un apel selectat către un serviciu de mesagerie vocală, selectați una dintre următoarele opțiuni:

- Faceți clic pe butonul de control apel **Transfer către mesageria vocală**.
- Faceți clic cu butonul drept al mausului pe apel și alegeți **Transfer către mesageria vocală** din meniul pop-up.
- Alegeți **Apel > Transfer către mesageria vocală** din bara meniu.
- Utilizați comanda rapidă asociată de pe tastatură.

Sfaturi

- Puteți efectua de asemenea această activitate de la telefonul IP Cisco. Răspundeți la apel, iar apoi apăsați cheia soft **TrnsfMV** de pe telefonul IP Cisco pentru a transfera apelul managerului către serviciul de mesagerie vocală al acestuia.
- Această caracteristică nu se aplică apelurilor plasate sau recepționate pe una dintre liniile de telefon proprii. Această caracteristică se aplică numai apelurilor pe linia proxy a managerului.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază despre Consola asistent, pagina 6
- Modalitatea de a utiliza comenzile rapide de la tastatură, pagina 20
- Cum să utilizați Consola asistent pentru a gestiona apelurile, pagina 23
- Capitolul 4, „Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs.”



4

Pentru asistenți—Modul de utilizare a caracteristicilor Cisco IPMA pe telefonul dvs.

Puteți accesa unele caracteristici ale Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) direct de pe telefonul IP Cisco. Cu excepția Sunetului de apel distinct, aceste caracteristici sunt disponibile și în aplicația Consolă asistent.

Cisco IPMA permite asistentului să utilizeze butoanele fizice și cheile soft ale telefonului pentru a efectua majoritatea activităților pe care asistentul le poate efectua în aplicația Consolă asistent IPMA. Utilizarea telefonului pentru funcționalitatea IPMA este denumită „Cisco IPMA pe telefonul asistentului.”

„Cisco IPMA pe telefonul asistentului” se poate utiliza concomitent cu aplicația Consolă asistent Cisco IPMA.

„Cisco IPMA pe telefonul asistentului” este acceptată pe următoarele modele de telefoane:

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



Notă Cisco recomandă cu insistență ca în cazul în care utilizați „Cisco IPMA pe telefonul asistentului”, să nu aveți mai mult de cinci manageri deserviți de un asistent.



Notă Asistenții preferați pot fi setați fie de către manager (utilizând adresa URL pentru Web), fie de către asistent (utilizând aplicația de consolă), dar nu prin telefonul însuși.

Această secțiune conține următoarele subiecte:

- Linia proxy în comparație cu modul linie partajată, pagina 32—Descrie cele două moduri în care operează asistentul Cisco IPMA.
- Secvența de Login la „Cisco IPMA pe telefonul asistentului”, pagina 33—Descrie procesul de Login de pe telefon.
- Verificarea stării managerilor, pagina 34—Descrie informațiile despre starea fiecărui manager deservit de un asistent.
- Gestionarea apelurilor și efectuarea altor acțiuni, pagina 36—Descrie răspunsul la apeluri, transferarea apelurilor, devierea apelurilor, precum și alte acțiuni pe care le poate efectua asistentul.
- Moduri de a răspunde la un apel utilizând IPMA pe telefon, pagina 37—Descrie cele trei metode pe care le poate utiliza asistentul pentru a răspunde la apel.
- Configurarea setărilor pentru manager, pagina 37—Descrie diferite setări pe care le poate controla asistentul pentru managerii pe care îi deservește.
- Configurarea setărilor IPMA pentru asistent, pagina 39—Descrie modul de configurare a opțiunilor aferente asistentului, precum țintele de deviere și sortarea stării managerilor.
- Modul de particularizare a caracteristicii Sunet de apel distinct, pagina 42—Descrie procedura de asociere a tipurilor de sonerii pentru fiecare linie telefonică.

Linia proxy în comparație cu modul linie partajată

Aplicația Cisco IPMA ajută asistenții la gestionarea mai eficientă a apelurilor destinate managerilor. Cisco IPMA operează în două moduri—modul linie partajată și modul linie proxy. Administratorul dvs. de sistem configurează acest mod.

Modul Linie partajată

Ca asistent ce utilizează Cisco IPMA în modul linie partajată, vă este atribuit același număr de director ca și al managerului. Utilizați acest număr partajat pentru a gestiona apelurile în numele managerului.

Modul Linie proxy

Ca asistent ce utilizează Cisco IPMA în modul linie proxy, managerului îi este atribuit un număr de director, iar dumneavoastră un altul, pe care-l veți utiliza ca proxy. Utilizați acest număr proxy pentru a gestiona apelurile în numele managerului.

Identificarea modului

Înainte de a începe, trebuie să identificați modul selectat de administratorul de sistem. Verificați ecranul Setări manager:

- În modul linie partajată, pe acest ecran apare numai opțiunea Nu deranjați.
- În modul linie proxy, pe acest ecran apar mai multe opțiuni.

Secvența de Login la „Cisco IPMA pe telefonul asistentului”

Pentru a face Login la „Cisco IPMA pe telefonul asistentului”, efectuați următorii pași:

Procedură

Pasul 1 Apăsați butonul **Servicii** de pe telefon.

Pasul 2 Selectați **Serviciu de telefon IPMA principal**.

Pasul 3 Introduceți ID-ul de utilizator și codul PIN, apoi apăsați **Remitere**.
Trebuie să apară ecranul Stare manager (vezi Figura 3).

Figura 3 Ecranul Stare manager





Notă Dacă serviciul principal IPMA cade, ecranul telefonului asistentului nu se actualizează pentru a indica această condiție. Totuși, asistentul va primi un mesaj „Excepție - Gazda nu a fost găsită” în timp ce va încerca să utilizeze o cheie soft. În acest caz, asistentul trebuie să selecteze manual **Serviciu de telefon IPMA secundar** din meniul Servicii IP, apoi să facă din nou Login.

Verificarea stării managerilor

Figura 3 afișează un exemplu de ecran Stare manager. Acest ecran conține o listă a tuturor managerilor care sunt deserviți de un anumit asistent.

Această secțiune descrie informațiile afișate pe ecran și cheile soft de pe ecran.

Informații afișate pe ecranul Stare manager

Pentru fiecare manager deservit de un asistent, se afișează următoarele informații:

- Linia Stare asistent manager—Indică dacă asistentul este în mod conectat sau deconectat.
- Numărul managerilor din listă—Vă permite să determinați rapid numărul de manageri din listă.
- Numele managerului—Sortat după cum urmează, în această ordine:
 - Indicație de apel nou
 - Modificare a stării managerului de la modul „în furcă”
 - În furcă
- Pictograma de stare din stânga numelui managerului—consultați Tabelul 4 pagina 35 pentru o listă și o descriere a acestor pictograme de stare.
- Linia proxy a managerului

Pictogramele de stări ale apelurilor

Tabelul 4 afișează și descrie diversele pictograme de stări ale apelurilor, care apar la stânga numelui managerului, pe ecranul Stare manager.


Tabelul 4 Pictogramele de stări ale apelurilor

Pictograma Stare apel manager	Ce realizează
<p>Ocupat</p> 	<p>Această pictogramă apare în ecranul Stare manager, în dreptul numelui managerului, dacă telefonul managerului este ocupat.</p>
<p>Așteptare</p> 	<p>Dacă managerul plasează un apel în așteptare, această pictogramă apare în dreptul numelui managerului de pe ecranul Stare manager.</p>
<p>Inactiv/în furcă</p> 	<p>Această pictogramă apare pe ecranul Stare manager, în dreptul numelui managerului, dacă telefonul acestui manager este în furcă.</p>
<p>Scos din furcă</p> 	<p>Această pictogramă apare pe ecranul Stare manager, în dreptul numelui managerului, dacă telefonul acestui manager este scos din furcă.</p>
<p>Sonerie</p> 	<p>Această pictogramă apare pe ecranul Stare manager, în dreptul numelui managerului al cărui telefon sună.</p>
<p>Necunoscut</p> 	<p>Această pictogramă apare pe ecranul Stare manager, în dreptul numelui managerului a cărui stare nu poate fi determinată de IPMA.</p> <p>De exemplu, este posibil să fi apărut o eroare CTI sau este posibil ca managerul să fie un manager mobil, care încă nu a făcut Login.</p>
<p>MWI (Indicator mesaj în așteptare)</p>	<p>„MWI” apare pe ecranul Stare manager, în dreptul numelui managerului, dacă managerul are un mesaj de poștă vocală în așteptare.</p>

Gestionarea apelurilor și efectuarea altor acțiuni

Tabelul 5 descrie cheile soft care apar pe ecranul Stare manager. Cheile soft vă permit să efectuați o activitate diferită de gestionare a apelurilor.

Tabelul 5 Cheile soft Cisco IPMA de pe telefonul asistentului

Cheie soft	Ce realizează
Selectare	Selectează managerul evidențiat din lista de manageri și vă conduce la ecranul Setări manager (vezi Figura 4 pagina 38), unde puteți configura setări pentru managerul selectat.
Răspuns	Răspunde la un apel de intrare pentru managerul corespunzător.
Ieșire	Ieșe din ecranul Stare manager și vă conduce la pagina de meniu Servicii.
Devlmed	Deviază imediat un apel intrat, conectat sau în așteptare către managerul corespunzător (implicit) sau către alt număr prestabilit. Pentru a seta ținta de deviere către un număr de director, apăsați SetAsist , apoi apăsați Configurare țintă deviere și introduceți numărul.
Mai mult	Afișează cheile soft rămase disponibile pentru ecranul Stare manager.
TrnsfMV	Trimite un apel intrat, conectat sau în așteptare către căsuța de poștă vocală a managerului corespunzător.
InterCom	Vă permite să vorbiți cu managerul pe o linie intercom. Dacă managerul nu este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, difuzorul propriu și cel al managerului se vor conecta simultan. Puteți să discutați apoi utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul. Dacă managerul este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, apelul va suna la telefonul managerului și va trebui preluat manual. Această situație apare și atunci când managerul efectuează un apel intercom în timp ce sunteți implicat în alt apel.
Deconectare	Vă deconectează. Dacă există un alt asistent configurat pentru manager și dacă acest asistent este în mod conectat, atunci acel asistent devine asistentul activ pentru acest manager. Dacă nu este disponibil nici un asistent, apelurile pentru manager nu vor fi filtrate sau deviate și toate vor suna la telefonul managerului.  Notă Când asistentul principal trece în mod deconectat sau face Logout, starea apelului și telefonului managerului se afișează pe telefonul următorului asistent disponibil, care devine asistent principal.
SetAsist	Vă conduce la ecranul Setări asistent, unde configurați diverse setări. Consultați Tabelul 7 pagina 40 pentru câmpurile pe care le puteți configura.

Moduri de a răspunde la un apel utilizând IPMA pe telefon

Aveți posibilitatea să răspundeți la un apel destinat unui manager, care se va afișa pe pagina Stare manager, în oricare dintre următoarele trei moduri:

- Apăsați cheia soft **Răspuns** de pe pagina Stare manager.
- Selectați butonul Linie al apelului care sună sau butonul difuzor.
- Ieșiți din ecranul IPMA și selectați butonul Răspuns de pe ecranul de procesare a apelurilor, acest ecran devenind vizibil după ce ieșiți din ecranul IPMA. Ecranul Procesare apeluri afișează numărul de proveniență a apelului și conține cheile soft **Răspuns**, **DevImed** și **TrnsfMV**.



Notă

Din momentul în care răspundeți la apel utilizând oricare dintre aceste metode, ecranul IPMA este suprascris de ecranul de procesare a apelurilor (dacă acesta nu este deja vizibil). În acest moment, utilizați cheile soft de pe ecranul de procesare a apelurilor, ca și cum ați lucra normal; IPMA nu controlează aceste caracteristici.

Configurarea setărilor pentru manager


Figura 4 afișează ecranul Setări manager, care se afișează când selectați un manager din lista afișată în ecranul Stare manager (vezi Figura 3).

Tabelul 6 descrie modul în care se setează câmpurile din acest ecran.

Figura 4 Ecranul Setări manager



Tabelul 6 Câmpuri Cisco IPMA de setări pentru manager

Cheie soft	Ce realizează
Filtru	<p>Comută între Activat și Dezactivat. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Selectare. Dacă acest câmp este setat pe Activat, se aplică regulile de filtrare configurate în câmpul Mod filtru.</p> <p> Notă Pentru a configura filtre pentru un manager, este necesar să utilizați aplicația Consolă asistent. Pentru mai multe informații, consultați „Cum să creați liste filtru pentru un manager” la pagina 62.</p>

Tabelul 6 Câmpuri Cisco IPMA de setări pentru manager (continuare)

Cheie soft	Ce realizează
Mod filtru	Comută între Exclusiv și Inclusiv . Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Selectare . <ul style="list-style-type: none"> • Exclusiv—Apelurile care corespund numerelor de telefon din lista de filtrare sunt trimise către asistent; apelurile rămase sunt trimise către manager. • Inclusiv—Apelurile care corespund numerelor de telefon din lista de filtrare sunt trimise către manager; apelurile rămase sunt trimise către asistent. Metacaracterele permise sunt X pentru o singură cifră și * pentru un șir de cifre, numai la începutul sau la sfârșitul unui număr.
Nu deranjați	Dezactivează soneria de pe telefonul managerului. Acest lucru poate fi efectuat pentru fiecare manager în parte.
Deviere apeluri	Comută între Activat și Dezactivat . Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Selectare . Dacă acest câmp este setat pe Activat , IPMA trimite un apel care sună, este conectat sau este în așteptare, către manager sau către alt număr prestabilit (un număr pe care îl specificați selectând câmpul Configurare țintă deviere).
Configurare țintă deviere	Numărul spre care sunt deviate apelurile, când câmpul Deviere apeluri este Activat . Implicite: Apelurile sunt deviate către telefonul managerului respectiv, dacă un alt Număr director nu este configurat aici.

Configurarea setărilor IPMA pentru asistent

Figura 5 afișează ecranul Setări IPMA pentru asistent, care se afișează când apăsați cheia soft **SetAsist** de pe ecranul Stare manager (vezi Figura 3). Ecranul Setări asistent vă permite să configurați anumite elemente ca ținte de deviere și să le sortați pentru ecranul Stare manager.

Tabelul 7 descrie modul în care se setează câmpurile de pe acest ecran.

Tabelul 8 descrie modul în care se utilizează cheile soft de pe acest ecran.

Figura 5 Setările Cisco IPMA pentru asistent




Tabelul 7 Câmpurile setărilor Cisco IPMA pentru asistent

Câmp	Ce realizează
Suprascriere plan apeluri (Activat/Dezactivat)	<p>Comută între Activat și Dezactivat. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Selectare. Activând acest indicator, se trimit în timp real actualizări în timp ce sunteți angajat într-un apel.</p> <p>Înainte de a devia un apel către un manager, este util să verificați dacă starea managerului respectiv este „ocupat” sau „inactiv”. Cu acest indicator activat, o modificare în starea managerului se afișează în timp ce sunteți angajat într-un apel.</p>
Sortare inteligentă (Activat/Dezactivat)	<p>Comută între Activat și Dezactivat. Modificați setarea acestui câmp evidențiind câmpul și apăsând Selectare. Când acest indicator este activat, ecranul Stare manager este sortat pe baza evenimentelor legate de noile apeluri.</p> <p>Pentru ierarhia care se aplică la sortarea listei de manageri, consultați „Informații afișate pe ecranul Stare manager” la pagina 34.</p> <p>Dacă acest indicator nu este activat, ecranul Stare manager este static.</p>

Tabelul 7 Câmpurile setărilor Cisco IPMA pentru asistent (continuare)

Câmp	Ce realizează
Configurare țintă deviere	<p>Când câmpul Deviere totală este setat pe Activat pentru un manager (vezi Figura 4 pagina 38), apelurile recepționate de acest manager sunt deviate către ținta de deviere, care este fie managerul selectat curent (implicit), fie un Număr director.</p> <p>Pentru a devia apeluri către un Număr director, introduceți numărul în câmpul Configurare țintă deviere; pentru a modifica un Număr director, editați câmpul Configurare țintă deviere.</p>

Tabelul 8 Cheile soft corespunzătoare setărilor Cisco IPMA pentru asistent

Câmp	Ce realizează
Selectare	<p>Prin apăsarea acestui buton, se modifică setările pentru cele două câmpuri care se comută pe acest ecran—Suprascriere plan apeluri și Sortare inteligentă. Dacă evidențiați câmpul Configurare țintă deviere și apăsați Selectare, sunteți condus la ecran pentru a configura numărul țintei de deviere.</p>
ActualizStp/ ActualizStr	<p>Ecranul Stare manager se reîmprospătează implicit când survine o modificare în starea managerului sau când există un apel nou pentru un manager.</p> <p>Butonul ActualizStp împiedică această reîmprospătare automată.</p> <p>O situație în care este posibil să doriți utilizarea acestui buton ar putea fi, de exemplu, când aveți 33 de manageri pe care îi deserviți și doriți să modificați setările pentru managerul de pe poziția 20.</p> <p>Pentru a modifica setările referitoare la acest manager, trebuie să defilați în jos pe lista de manageri de pe ecranul Stare manager, să evidențiați numele de pe poziția 20, apoi să apăsați Selectare.</p> <p>Însă, dacă ecranul se actualizează în timpul acestui proces, veți pierde locul din lista de defilare precum și anumite actualizări de stare importante. De aceea, pentru a evita apariția reîmprospătărilor în astfel de situații, apăsați butonul ActualizStp.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p> Notă Pentru a beneficia din nou de actualizările automate, apăsați butonul ActualizStr.</p> </div>
Ieșire	Iese din ecranul Setări IPMA pentru asistent și vă readuce la ecranul Stare manager.
Log out	Vă deconectează de la serviciul IPMA. Din momentul în care ați fost deconectat, va fi necesar să faceți din nou Login la serviciu.

Modul de particularizare a caracteristicii Sunet de apel distinct

Sunet de apel distinct permite atribuirea unui tip unic de sonerie pentru fiecare linie a telefonului. Puteți atribui un tip unic de sonerie liniei proxy a managerului, pentru a face rapid diferența între apelurile de intrare proprii și cele ale managerului.

Utilizați următoarea procedură pentru a particulariza caracteristica Sunet de apel distinct direct de pe telefon.

Procedură

Pasul 1 Apăsați butonul **Setări** de pe telefonul IP Cisco.

Pasul 2 Utilizați butonul **Navigare** pentru a selecta **Tip sonerie** din meniul Setări (sau apăsați **2** de pe tastatura telefonului).

Fiecare dintre liniile telefonului, împreună cu soneria selectată fiecăreia, apare pe ecranul LCD al telefonului. Inițial, toate aceste linii utilizează tipul de sonerie implicit.

Pasul 3 Pentru a modifica tipul de sonerie pentru o linie, utilizați butonul **Navigare** pentru a selecta o linie, apoi apăsați cheia soft **Selectare**.



Notă Pentru a identifica ce linie proxy a managerului este asociată cu un anumit manager, consultați panoul Apelurile mele din aplicația Consolă asistent. Aceasta este zona în care sunt afișate liniile proxy și numele managerilor. (O linie proxy a managerului este acea linie pe care recepționați apeluri intrate pentru acel manager.)

Pasul 4 Utilizați butonul **Navigare** pentru a defila în lista de tipuri de sonerii disponibile pentru linia selectată. Pentru a asculta un eșantion din oricare tip de sonerie, selectați tipul soneriei, apoi apăsați cheia soft **Redare**.

Pasul 5 Pentru a asocia un nou tip de sonerie, apăsați cheile soft **Selectare** și **Ok**.

Pasul 6 Repetați pașii 3–5 pentru a particulariza tipul de sonerie pentru o altă linie selectată.

Pasul 7 Apăsați cheia soft **Ieșire** pentru a părăsi meniul Tip sonerie.



Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie partajată

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) îmbunătățește funcționalitatea telefonului și vă permite dumneavoastră și asistentului să gestionați apelurile mai eficient. Administratorul de sistem a selectat configurația Cisco IPMA pentru a opera fie în modul linie partajată, fie linie proxy. În modul linie partajată, dumneavoastră și asistentului vi se atribuie același număr director. Asistentul utilizează numărul partajat pentru a gestiona apelurile în numele dumneavoastră. În modul linie proxy, vi se atribuie un număr director, iar asistentului un altul pentru a fi utilizat ca proxy. Asistentul utilizează numărul proxy pentru a gestiona apelurile în numele dumneavoastră. Înainte de a începe, trebuie să identificați modul selectat de administratorul de sistem. Consultați Capitolul 1, „Introducere în Cisco IPMA”.

În modul linie partajată Cisco IPMA furnizează următoarele caracteristici pentru manageri:

- Caracteristici îmbunătățite de gestionare a apelurilor pe telefonul IP Cisco—Furnizează chei soft noi și o fereastră de stare pe ecranul LCD al telefonului.
- Capabilități Intercom—Vă permit să efectuați apeluri intercom către asistentul dvs. și să primiți apeluri intercom de la asistentul dvs.
- Configurarea caracteristicilor pe bază de web—Permite particularizarea țintei de deviere utilizând fereastra Configurație manager. Totodată, asistentul poate configura această caracteristică în numele dumneavoastră de la Consola asistent.

Consultați următorii termeni pentru informații suplimentare:

- Cum să identificați modul Cisco IPMA la telefonul managerului, pagina 3
- Modul de deviere și transferare al apelurilor, pagina 44
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 45
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 46
- Pentru manageri—Cum să accesați Configurație manager, pagina 59

Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager

Pentru a utiliza Cisco IPMA cu mobilitate extensie Cisco CallManager:

Pasul 1 Faceți Login în Mobilitate extensie Cisco CallManager.

Pasul 2 Selectați serviciile Cisco IPMA din meniul de servicii.

Consultați *Ghidul utilizatorului pentru telefoanele IP Cisco seria 7960 și 7940* pentru mai multe informații despre caracteristica mobilitate extensie Cisco CallManager.

Termeni înrudiți

- Modul de deviere și transferare al apelurilor, pagina 44
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 45
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 46

Modul de deviere și transferare al apelurilor

Pentru manageri

Puteți utiliza cheile soft Cisco IPMA de pe telefon pentru a devia, transfera sau gestiona în alt mod apelurile active.

Această secțiune acoperă următorii termeni:

- Modul de deviere imediată a unui apel recepționat către alt număr, pagina 44
- Modul de transferare a unui apel către serviciul de mesagerie vocală, pagina 45

Modul de deviere imediată a unui apel recepționat către alt număr

Pentru manageri

Apăsăți cheia soft **DevImed** pentru a devia un apel ce sună, este conectat sau în așteptare de la telefonul dumneavoastră către alt număr de telefon ce a fost configurat ca țintă de deviere. Dumneavoastră sau asistentul puteți modifica această țintă din fereastra Configurație manager.

Termeni înrudiți

- Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager, pagina 44
- Modul de deviere și transferare al apelurilor, pagina 44
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 45
- Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager, pagina 61

Modul de transferare a unui apel către serviciul de mesagerie vocală

Pentru manageri

Apăsăți cheia soft **TrnsfMV** pentru a trimite imediat un apel de la telefonul propriu la serviciul de mesagerie vocală. Puteți transfera un apel în așteptare către serviciul de mesagerie vocală.

Termeni înrudiți

- Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager, pagina 44
- Modul de deviere și transferare al apelurilor, pagina 44
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 45
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 46

Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent

Pentru manageri

Caracteristica Intercom este opțională și vă permite să vorbiți cu asistentul pe o linie intercom. Este configurată de administratorul de sistem. Contactați administratorul de sistem dacă nu beneficiați de această caracteristică și o doriți.

Pentru a efectua un apel intercom de la telefonul IP Cisco, apăsați butonul de apelare rapidă **intercom** ce corespunde asistentului.

Dacă asistentul nu este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, difuzorul propriu și cel al asistentului se vor conecta simultan. Puteți să discutați apoi utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul. Această situație apare și atunci când asistentul efectuează un apel intercom către dumneavoastră.

Dacă asistentul este ocupat cu un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, acesta va suna la telefonul asistentului și va trebui preluat manual. Această situație apare și atunci când asistentul efectuează un apel intercom către dumneavoastră într-un moment când sunteți angajat într-un alt apel.

Pentru a termina apelul intercom, închideți telefonul (sau apăsați butonul difuzor sau căști).

Termeni înrudiți

- Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager, pagina 44
- Modul de deviere și transferare al apelurilor, pagina 44
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 46

Modul de dezactivare a soneriei telefonului

Pentru manageri

Pentru a dezactiva soneria telefonului, apăsați cheia soft **ND** pentru a comuta caracteristica Nu deranjați între pornit și oprit. Când această caracteristică este pornită, soneria telefonului IP Cisco este dezactivată.

Caracteristica ND dezactivează soneria pentru toate liniile telefonului, inclusiv liniile intercom. Caracteristica Nu deranjați este reprezentată printr-un clopoțel în fereastra de stare Cisco IPMA de pe ecranul LCD al telefonului IP Cisco. Un clopoțel tăiat cu o linie diagonală arată că această caracteristică este pornită și că soneria telefonului este dezactivată. Telefonul dumneavoastră nu va suna, însă cel al asistentului da.

Un clopoțel indică faptul că această caracteristică este oprită și că soneria este activată.

Setarea inițială implicită este oprit.

Termeni înrudiți

- Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager, pagina 44
- Modul de deviere și transferare al apelurilor, pagina 44
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 45



6

Pentru manageri—Modul de utilizare a telefonului cu Cisco IPMA în modul linie proxy

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) îmbunătățește funcționalitatea telefonului și vă permite dumneavoastră și asistentului să gestionați apelurile mai eficient. Administratorul de sistem a configurat Cisco IPMA pentru a opera fie în modul linie partajată, fie în linie proxy. În modul linie partajată, dumneavoastră și asistentului vi se atribuie același număr director. Asistentul utilizează acest număr partajat (linie) pentru a gestiona apelurile în numele dumneavoastră. În modul linie proxy, vi se atribuie un număr director, iar asistentului un altul pentru a fi utilizat ca proxy. Asistentul utilizează numărul proxy (linia) pentru a gestiona apelurile în numele dumneavoastră. Înainte de a începe, trebuie să identificați modul selectat de administratorul de sistem. Consultați Capitolul 1, „Introducere în Cisco IPMA”.

În modul linie proxy, Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) furnizează următoarele caracteristici managerilor:

- Rutare-apeluri—Redirecționare selectivă a apelurilor recepționate către telefonul dumneavoastră sau al asistentului pe baza listei particularizate de filtrare.
- Caracteristici îmbunătățite de gestionare apel și monitorizare pentru telefonul IP Cisco —Furnizează chei soft noi și o fereastră de stare pe ecranul LCD al telefonului; furnizează acces la meniul Cisco IPMA de la butonul Servicii de pe telefon.
- Capabilități Intercom—Vă permit să efectuați apeluri intercom către asistentul dvs. și să primiți apeluri intercom de la asistentul dvs.
- Configurare caracteristici pe bază de web—Permite particularizarea unor caracteristici de manager, cum ar fi ținta de Deviere, cu ajutorul ferestrei Configurație manager. Totodată, asistentul poate configura aceste caracteristici în numele dumneavoastră de la Consola asistent.

Consultați următorii termeni pentru informații suplimentare:

- Cum să identificați modul Cisco IPMA la telefonul managerului, pagina 3
- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 58
- Pentru manageri—Cum să accesați Configurație manager, pagina 59

Noțiuni de bază—pentru manageri

Acești termeni vă pot iniția în Cisco IPMA:

- Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager, pagina 48
- Despre selecția asistentului, pagina 48
- Utilizarea ferestrei de stare, pagina 49
- Utilizarea meniului Cisco IPMA de pe telefon, pagina 51

Utilizarea Mobilității extensiei Cisco CallManager

Pentru a utiliza Cisco IPMA cu mobilitate extensie Cisco CallManager:

Pasul 1 Faceți Login în Mobilitate extensie Cisco CallManager.

Pasul 2 Selectați serviciile Cisco IPMA din meniul de servicii.

Consultați *Ghidul utilizatorului pentru telefoanele IP Cisco seria 7960 și 7940* pentru mai multe informații despre caracteristica mobilitate extensie Cisco CallManager.

Despre selecția asistentului

Ca manager, sunteți conectat automat la caracteristica Cisco IPMA în afara cazului în care utilizați mobilitatea extensie Cisco CallManager.

Pentru a gestiona apelurile dumneavoastră, asistentul trebuie să facă Login în aplicația Consolă asistent Cisco IPMA și trebuie să rămână conectat. Dacă asistentul face Logout sau trece în modul deconectat, Cisco IPMA va încerca să vă atribuie un alt asistent.

Identificarea asistentului activ

Asistentul *activ* este persoana ce gestionează în prezent apelurile în numele dumneavoastră.

Dacă aveți mai mulți asistenți, probabil doriți să identificați ce asistent este activ în prezent. Pentru aceasta, apăsați butonul **Servicii** de pe telefon și selectați serviciul Cisco IPMA. Elementul 3 identifică asistentul activ.

Atribuirea asistentului implicit

Ori de câte ori este posibil, Cisco IPMA atribuie asistentului *implicit* rolul de asistent activ. Dacă asistentul implicit nu este disponibil (deconectat sau Logout), Cisco IPMA atribuie alt asistent până când asistentul implicit face din nou Login sau revine în modul conectat.

Dumneavoastră (sau asistentul) puteți selecta asistentul implicit din fereastra Configurație manager. Pentru detalii, consultați „Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager” la pagina 61.

Modificarea asistenților

Dacă aveți mai mulți asistenți și mai mulți au făcut Login și sunt conectați, puteți substitui selecția automată selectând manual asistentul activ.

Selectați elementul **3** din meniul Cisco IPMA de pe telefon pentru a vedea o listă a asistenților disponibili. Dacă mai mulți asistenți sunt disponibili, selectați un altul drept asistent activ. Ieșiți din meniu când ați terminat.

Când asistenții nu sunt disponibili

Dacă nici un asistent nu este disponibil, pictograma Asistent (cea mai din stânga) din fereastra de stare Cisco IPMA de pe telefon este tăiată și inactivă. Suportul în gestionarea apelurilor se va relua de îndată ce unul dintre asistenți va face Login.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 58

Utilizarea ferestrei de stare

Pentru manageri

Fereastra de stare Cisco IPMA apare pe ecranul LCD al telefonului IP Cisco.

Există două zone în cadrul ferestrei de stare Cisco IPMA:

- Zona Supervizare asistent—Partea de sus a ferestrei de stare afișează ID-ul apelantului și durata unui apel gestionat de asistent în numele dumneavoastră. Consultați Tabelul 9 pentru detalii.
- Zona Asistent și caracteristici—Cea mai mare parte a ferestrei de stare afișează pictograme pentru a indica prezența unui asistent activ și starea pornit/oprit a caracteristicilor. Consultați Tabelul 10 pentru detalii.






Tabelul 9 Mesajele Supervizare asistent din fereastra de stare Cisco IPMA

Mesaj	Înțeles
„Supervizare asistent - Pornit”	Supervizare asistent este pornită dar nu există apeluri conectate sau intrate care să fie redirecționate către asistent în acest moment.
„Apel de la” urmat de ID-ul apelantului	Un apel recepționat a fost redirecționat către asistent și sună în prezent la telefonul asistentului. Acum puteți intercepta apelul.




Tabelul 9 Mesajele Supervizare asistent din fereastra de stare Cisco IPMA (continuare)

Mesaj	Înțeles
ID apelant și durată	La apelul recepționat a răspuns asistentul. Durata începe în momentul în care asistentul răspunde (sau gestionează altfel) la apel.
„Supervizare asistent - Oprit”	Supervizare asistent este oprit. Pentru a-l porni, apăsați cheia soft SetSupv.
„Filtrare în jos”	Caracteristica Filtrare apel nu este disponibilă în acest moment.

Tabelul 10 Pictogramele Asistent și Caracteristică din fereastra de stare Cisco IPMA

Caracteristică	Descriere
<p>Asistent disponibil</p> 	<p>Pictograma asistent este asemănătoare unei persoane și este situată în partea stângă a ferestrei de stare. Pictograma indică faptul că un asistent activ este pregătit pentru a prelua apelurile.</p>
<p>Asistentul nu este disponibil</p> 	<p>Pictograma Asistentul nu este disponibil este asemănătoare unei persoane și este tăiată printr-o linie diagonală. Aceasta indică faptul că nici un asistent nu este disponibil.</p> <p>Pentru a identifica asistentul activ, apăsați butonul Serviciii de pe telefonul IP Cisco, iar apoi selectați serviciul Cisco IPMA.</p>
<p>Filtru apel activat</p> 	<p>Un cerc cu plasă umplută indică faptul că filtrul este <i>pornit</i>.</p>
<p>Filtru apel dezactivat</p> 	<p>Un cerc gol indică faptul că filtrul este <i>oprit</i>.</p> <p>Pentru a comuta filtrul între pornit și oprit, selectați Filtru din meniul Cisco IPMA. Puteți configura filtrarea apelurilor din pagina web Configurație manager.</p>
<p>Nu deranjați activat</p> 	<p>Un clopoțel tăiat printr-o linie diagonală indică faptul că această caracteristică este <i>pornită</i> (soneria este dezactivată).</p>

Tabelul 10 Pictogramele Asistent și Caracteristică din fereastra de stare Cisco IPMA (continuare)

Caracteristică	Descriere
<p>Nu deranjați oprit</p> 	<p>Un clopoțel indică faptul că această caracteristică este <i>oprită</i> (soneria este activată).</p> <p>Pentru a activa/dezactiva caracteristica Nu deranjați și pentru a porni sau opri soneria, apăsați cheia soft ND.</p>
<p>Deviere totală activat</p> 	<p>O săgeată deviată de un obstacol indică faptul că această caracteristică este <i>pornită</i> (apelurile sunt redirecționate în afara telefonului);</p>
<p>Deviere totală dezactivată</p> 	<p>O săgeată dreaptă indică faptul că această caracteristică este <i>oprită</i> (apelurile sunt direcționate către telefon).</p> <p>Pentru a activa/dezactiva caracteristica Deviire totală, apăsați cheia soft DevTot. Ținta inițială implicită a acestei caracteristici este asistentul selectat. Puteți modifica ținta din pagina web Configurație manager.</p>

Sfaturi

- Fereastra de stare nu este vizibilă când utilizați telefonul pentru a efectua sau recepționa apeluri.
- Apăsați cheia soft **SetSupv** pentru a comuta Supervizare asistent între pornit și oprit.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviire și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 58

Utilizarea meniului Cisco IPMA de pe telefon

Pentru manageri

Pentru a deschide meniul Cisco IPMA de pe telefon, apăsați butonul **Servicii** și selectați serviciul Cisco IPMA. Tabelul 11 descrie elementele de meniu Cisco IPMA și activitățile asociate.

Tabelul 11 Elemente de meniu Cisco IPMA și activitățile asociate

Element meniu Cisco IPMA		Ce realizează
1	Filtru	Comută filtrarea apel între pornit și oprit.
2	Mod filtru	Comută între filtrul Inclusiv sau Exclusiv.
3	Asistent	Afișează asistentul activ și alți asistenți disponibili.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 58

Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor

Pentru manageri

Puteți utiliza cheile soft Cisco IPMA de pe telefon pentru a intercepta, devia, transfera și gestiona în alte moduri un apel activ.

Această secțiune acoperă următorii termeni:

- Modul de interceptare a unui apel ce sună la telefonul asistentului, pagina 52
- Modul de deviere imediată a unui apel recepționat către alt număr, pagina 53
- Modul de deviere a tuturor apelurilor către alt număr, pagina 54
- Modul de transferare a unui apel către serviciul de mesagerie vocală, pagina 55

Modul de interceptare a unui apel ce sună la telefonul asistentului

Pentru manageri

Apăsați cheia soft **Intrcept** de pe telefonul IP Cisco pentru a intercepta un apel ce sună la telefonul asistentului și pentru a-l redirecționa către telefonul propriu.

Pentru a intercepta apelul, trebuie să apăsați cheia soft **Intrcept** înainte ca asistentul să răspundă la apel; nu puteți intercepta apeluri ce au fost deja conectate.



Sfat

Când un apel adresat dumneavoastră sună la telefonul asistentului, puteți vedea textul „Apel de la” și ID-ul apelantului în partea Supervizare asistent a ferestrei de stare de pe telefon.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 58

Modul de deviere imediată a unui apel recepționat către alt număr

Pentru manageri

Apăsați cheia soft **DevImed** pentru a devia un apel ce sună, este conectat, sau este în așteptare la telefonul propriu către un alt telefon.

Implicit, caracteristica Deviere imediată (DevImed) redirecționează apelurile către asistentul selectat.

Cu toate acestea, dumneavoastră sau asistentul puteți configura orice număr de telefon ca țintă de Deviere.



Notă

Dacă nu este disponibil nici un asistent și managerul apasă cheia soft **DevImed**, apelul nu va mai fi deviat către un asistent, cum se întâmplă în mod normal, ci va fi transferat implicit la căsuța de poștă vocală a managerului.

Sfaturi

- Dacă asistentul este ținta de DevImed configurată și dacă Supervizare asistent este pornit, puteți verifica dacă apelul a fost deviat către asistent privind la fereastra de stare de pe ecranul LCD.
- Caracteristica DevImed și Deviere totală (DevTot) partajează aceeași țintă de Deviere. Dumneavoastră sau asistentul puteți modifica această țintă din fereastra Configurație manager.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager, pagina 61

Modul de deviere a tuturor apelurilor către alt număr

Pentru manageri

Apăsăți cheia soft **DevTot** pentru a comuta caracteristica Deviere totală (DevTot) între pornit și oprit. Când această caracteristică este pornită, DevTot redirecționează apelurile recepționate către alt telefon.

Spre deosebire de DevImed, care poate fi apelat pentru fiecare apel în parte, DevTot permite redirecționarea tuturor apelurilor recepționate viitoare până în momentul când opriți această caracteristică.

Implicit, ținta DevTot este asistentul selectat. Cu toate acestea, dumneavoastră sau asistentul puteți configura orice număr de telefon ca țintă de Deviere. De exemplu, dacă doriți să recepționați apelurile și când nu sunteți la birou, puteți alege ca țintă pentru Devierea totală numărul de telefon mobil.

Sfaturi

- O pictogramă în fereastra de stare Cisco IPMA indică dacă DevTot este pornită sau oprită. O săgeată deviată indică faptul că este pornită caracteristica; o săgeată dreaptă indică contrariul.
- DevTot se aplică tuturor liniilor ce pot fi gestionate de către asistent; nu poate redirecționa apelurile recepționate pe linia personală la care asistentul nu are acces, sau cele de pe o linie intercom.
- Caracteristica DevTot și Deviere imediată (DevImed) partajează aceeași țintă de Deviere. Dumneavoastră sau asistentul puteți modifica această țintă din fereastra Configurație manager.
- Dacă aveți activate atât filtrarea apelurilor, cât și DevTot, Cisco IPMA aplică mai întâi *filtrarea apelurilor* la un apel recepționat. Filtrarea apelurilor direcționează apelul către dumneavoastră sau către asistent (în funcție de setările filtrului). În continuare, Cisco IPMA aplică DevTot acelor apeluri pe care filtrarea le-a direcționat către dumneavoastră. Caracteristica DevTot redirecționează acele apeluri către ținta de DevTot.
- În cazul în care configurați redirecționarea totală a apelurilor pe telefon, toate apelurile recepționate vor fi redirecționate către numărul de redirecționare totală introdus. Apelurile nu vor fi filtrate către asistent și nici deviate către ținta de deviere.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager, pagina 61

Modul de transferare a unui apel către serviciul de mesagerie vocală

Pentru manageri

Apăsați cheia soft **TrnsfMV** pentru a trimite imediat un apel de la telefonul propriu la serviciul de mesagerie vocală. Puteți transfera un apel în așteptare către serviciul de mesagerie vocală.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 58

Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor

Pentru manageri

Filtrarea apelurilor redirecționează selectiv apelurile recepționate către asistent, pe baza ID-ului apelantului și a următoarelor configurații și setări:

- Mod filtru
- Liste de filtrare
- Stare filtru pornit/oprit

Tabelul 12 furnizează detalii despre fiecare dintre aceste setări de filtru.



Notă

Setările inițiale implicite sunt: filtrul Inclusiv este pornit și listele de filtrare sunt goale; de aceea toate apelurile recepționate sunt redirecționate către asistent. Pentru a particulariza filtrarea, consultați „Cum să creați liste filtru pentru un manager” la pagina 62.

Pentru ca asistentul să gestioneze apelurile dumneavoastră, este necesar ca filtrarea apelurilor să fie pornită. Dacă sunt activate atât filtrarea apelurilor, cât și Deviere totală (DevTot), Cisco IPMA aplică mai întâi *filtrarea apelurilor* unui apel recepționat. Filtrarea apelurilor direcționează apelul către dumneavoastră sau către asistent (în funcție de setările filtrului). În continuare, Cisco IPMA aplică DevTot acelor apeluri pe care filtrarea le-a direcționat către dumneavoastră. Caracteristica DevTot redirecționează acele apeluri către ținta de DevTot.

De exemplu, puteți configura un filtru inclusiv pentru a recepționa numai apelurile din familie. Toate celelalte apeluri vor fi gestionate de către asistent. Dacă veți fi departe de birou, puteți configura numărul de telefon mobil ca țintă de DevTot, să activați Deviere totală și să recepționați apelurile din familie pe telefonul mobil. Asistentul va recepționa toate celelalte apeluri.



Notă În cazul în care configurați pe telefon redirectionarea totală a apelurilor, toate apelurile recepționate vor fi redirectionate către numărul de redirectionare totală introdus. Apelurile nu vor fi filtrate către asistent și nici deviate către ținta de deviere.

Tabelul 12 Setări de filtrare a apelurilor

Setări	Scop	Unde îl găsiți	Note
Mod filtru	<p>Utilizați setările modului de filtrare pentru a comuta între liste de filtrare <i>inclusivă</i> și <i>exclusivă</i>.</p> <p>Filtrare inclusivă—În acest mod, Cisco IPMA trimite apelurile recepționate ce corespund numerelor din lista de filtrare <i>Inclusivă</i> către <i>dumneavoastră</i>; restul sunt redirectionate către asistent.</p> <p>Filtrare exclusivă—În acest mod, Cisco IPMA trimite apelurile recepționate ce corespund numerelor din lista de filtrare <i>Exclusivă</i> către <i>asistent</i>; restul sunt redirectionate către dumneavoastră.</p>	Comutați între listele de filtrare <i>Inclusivă</i> și <i>Exclusivă</i> din meniul Cisco IPMA de pe ecranul LCD al telefonului.	<p>Inițial implicit, filtrul <i>Inclusiv</i> este activ.</p> <p>Asistenții pot controla modul de filtrare în numele dumneavoastră de la Consola asistent.</p>
Liste de filtrare	Listele de filtrare conțin unul sau mai multe numere (parțial sau în totalitate). Dacă recepționați un apel, iar filtrarea este pornită, Cisco IPMA compară ID-ul apelantului cu numerele din lista activă. În funcție dacă numerele corespund și în funcție de ce listă este activă (inclusivă sau exclusivă), Cisco IPMA rutează apelul către dumneavoastră sau către asistent.	Creați liste de filtrare din fereastra Configurație manager. Selectați fila Filtru inclusiv sau exclusiv.	<p>Asistentul poate configura listele de filtrare în locul dumneavoastră.</p> <p>Inițial implicit, listele de filtrare sunt goale.</p>
Stare filtru pornit/oprit	<p>Setarea filtru pornit/oprit comută filtrarea apelurilor între pornit și oprit.</p> <p>Când caracteristica este pornită, toate apelurile recepționate sunt interceptate și redirectionate în funcție de setările de filtrare.</p>	Comutați filtrarea între pornit și oprit din meniul Cisco IPMA de pe ecranul LCD al telefonului. Apăsăți butonul Servicii și selectați serviciul Cisco IPMA, iar apoi selectați Filtru .	Setarea inițială implicită de filtrare este pornit.

Sfat

- O pictogramă cerc în fereastra de stare Cisco IPMA indică dacă filtrarea apelurilor este pornită sau oprită. O pictogramă cerc cu plasă umplută indică pornit; un cerc gol indică oprit.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57
- Cum să creați liste filtru pentru un manager, pagina 62

Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent

Pentru manageri

Caracteristica Intercom este opțională și vă permite să vorbiți cu asistentul pe o linie intercom. Este configurată de administratorul de sistem. Contactați administratorul de sistem dacă nu beneficiați de această caracteristică și o doriți.

Pentru a efectua un apel intercom de la telefonul IP Cisco, apăsați butonul de apelare rapidă **intercom** ce corespunde asistentului.

Dacă asistentul nu este angajat într-un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, difuzorul propriu și cel al asistentului se vor conecta simultan. Puteți să discutați apoi utilizând difuzorul telefonului, căștile sau receptorul. Această situație apare și atunci când asistentul efectuează un apel intercom către dumneavoastră.

Dacă asistentul este ocupat cu un alt apel în momentul când inițiați un apel intercom, acesta va suna la telefonul asistentului și va trebui preluat manual. Această situație apare și atunci când asistentul efectuează un apel intercom către dumneavoastră într-un moment când sunteți angajat într-un alt apel.

Pentru a termina apelul intercom, închideți telefonul (sau apăsați butonul difuzor sau căști).

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de dezactivare a soneriei telefonului, pagina 58

Modul de dezactivare a soneriei telefonului

Pentru manageri

Pentru a dezactiva soneria telefonului, apăsați cheia soft **ND** pentru a comuta caracteristica Nu deranjați între pornit și oprit. Când această caracteristică este pornită, soneria telefonului IP Cisco este dezactivată. Caracteristica ND dezactivează soneria pentru toate liniile telefonice, inclusiv cele intercom. Caracteristica Nu deranjați este reprezentată de un clopoțel în fereastra de stare Cisco IPMA pe ecranul LCD al telefonului IP Cisco. Un clopoțel tăiat cu o linie diagonală arată că această caracteristică este pornită și că soneria telefonului este dezactivată. Telefonul asistentului va continua să sune. Un clopoțel indică faptul că această caracteristică este oprită și că soneria este activată.

Setarea inițială implicită este oprit.

Sfat

- Această caracteristică nu afectează filtrarea apelurilor.

Termeni înrudiți

- Noțiuni de bază—pentru manageri, pagina 48
- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Modul de utilizare a caracteristicii intercom pentru a dialoga cu un asistent, pagina 57



7

Cum să configurați caracteristici manager

Atât managerii, cât și asistenții pot modifica preferințele manager din fereastra Configurație manager. Managerii pot accesa această fereastră dintr-un sit web; asistenții o pot face de la Consola asistent.

Administratorul de sistem a selectat configurarea Cisco IPMA pentru a funcționa fie în modul linie partajată sau linie proxy. Dacă administratorul de sistem a configurat Cisco IPMA pentru a opera în modul linie proxy, veți avea posibilitatea de a atribui un asistent implicit, de a configura o țintă de deviere și de a crea liste filtrare. Dacă administratorul de sistem a configurat Cisco IPMA pentru a opera în modul linie partajată, veți avea doar posibilitatea de a configura o țintă de deviere. În modul linie partajată, nu veți putea atribui un asistent implicit sau configura filtre pentru a filtra selectiv apelurile către un asistent.

Setările inițiale implicite permit managerilor utilizarea lui Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) fără a configura mai întâi preferințele.

Pentru a afla mai multe, consultați următorii termeni:

- Descrierea modului Linie partajată și Linie proxy, pagina 1
- Cum să accesați Configurație manager, pagina 59
- Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager, pagina 61
- Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager, pagina 61
- Cum să creați liste filtru pentru un manager, pagina 62

Cum să accesați Configurație manager

Consultați unul din termenii următori:

- Pentru manageri—Cum să accesați Configurație manager, pagina 59
- Pentru asistenți—Cum să accesați Configurație manager, pagina 60

Pentru manageri—Cum să accesați Configurație manager

Managerii vor accesa pagina Configurație manager cu ajutorul unui sit web. Puteți obține URL-ul de la administratorul de sistem.

Procedură

- Pasul 1** La un calculator ce rulează Microsoft Windows 2000, deschideți un browser Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
Versiunea browserului trebuie să fie 5.5 sau ulterioară.
- Pasul 2** Deschideți URL-ul ce v-a fost furnizat de către administratorul de sistem. URL-ul ar trebui să arate așa: `http://<adresa-ip>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- Pasul 3** O fereastră pop-up vă va întreba dacă doriți să instalați programul Cisco IP Manager Assistant.
- Pasul 4** Faceți clic pe **caseta de selectare** pentru a vă afirma acordul cu următorul text: „Am încredere întotdeauna în conținut de la Cisco Systems Inc.” Apoi faceți clic pe **Da**.
Va apărea pagina de Login.
- Pasul 5** Introduceți numele utilizator și parola (furnizate de administratorul de sistem) și faceți clic pe **Intrare**.
Va apărea fereastra Configurație manager.
- Pasul 6** Când sunteți pregătit de a face Logout, închideți fereastra browser-ului. Dacă este necesar, repetați pasul 3.
-

Termeni înrudiți

- Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager, pagina 61
- Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager, pagina 61
- Cum să creați liste filtru pentru un manager, pagina 62

Pentru asistenți—Cum să accesați Configurație manager

Asistenții pot accesa fereastra Configurație manager de la Consola asistent.

Pentru a accesa fereastra pentru un anumit manager, faceți clic cu butonul drept al mausului oriunde pe rândul celui manager în panoul Managerii mei din Consola asistent. Apoi selectați **Configurare** din meniul pop-up.

Pentru a accesa fereastra tuturor managerilor, selectați **Manager > Configurație** din bara meniu. Dacă este necesar, selectați managerul pentru care doriți configurarea caracteristicilor din lista verticală Manager.

Termeni înrudiți

- Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager, pagina 61
- Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager, pagina 61
- Cum să creați liste filtru pentru un manager, pagina 62

Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager

Puteți identifica unul dintre asistenții configurați ai unui manager drept asistent *implicit*.

Oricând este posibil, Cisco IPMA atribuie asistentul implicit ca asistent activ al managerului. Dacă asistentul implicit nu este conectat, Cisco IPMA va atribui alt asistent (dacă este vreunul disponibil) pentru a servi drept asistent activ. De îndată ce asistentul implicit se conectează, Cisco IPMA va schimba asistenții, astfel încât asistentul implicit să fie activ și să gestioneze apelurile.

Procedură

Pasul 1 Din fereastra Configurație manager, faceți clic pe fila **Asistent implicit** (dacă este necesar) pentru a afișa fereastra Selectare asistent implicit.

Pasul 2 Selectați asistentul corespunzător din meniul vertical cu asistenți.

Pasul 3 Salvați modificările.

Termeni înrudiți

- Cum să accesați Configurație manager, pagina 59
- Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager, pagina 61
- Cum să creați liste filtru pentru un manager, pagina 62

Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager

Managerii ce utilizează Cisco IPMA în modul linie proxy pot utiliza caracteristicile Deviere totală (DevTot) și Deviere imediată (DevImed) pentru a trimite apeluri către asistent sau către alt număr de telefon (cunoscut ca *țintă*). Caracteristicile DevTot și DevImed partajează aceeași țintă Deviere.

Managerii ce utilizează Cisco IPMA în modul linie partajată pot configura o țintă Deviere și pot redirecționa apeluri pe măsură ce sosesc cu ajutorul cheii soft **DevImed**. Ecranul deviere este afișat automat la login.

Prin setarea inițială implicită, ținta Deviere este asistentul activ al managerului. Managerii și asistenții pot utiliza procedura de mai jos pentru a modifica această țintă.



Notă

Dacă nu este disponibil nici un asistent și managerul apasă cheia soft **DevImed**, apelul nu va mai fi deviat către un asistent, cum se întâmplă în mod normal, ci va fi transferat implicit la căsuța de poștă vocală a managerului.

Procedură

Pasul 1 Din fereastra Configurație manager, faceți clic pe fila **Deviere** pentru a afișa fereastra Configurație deviere.

Pasul 2 (numai în modul linie proxy) Selectați **Număr director** sau **Asistent**.

Pasul 3 Dacă ați selectat Număr director, introduceți un număr de telefon valid. Introduceți numărul ca și cum l-ați forma de la telefonul de birou.

Pasul 4 Salvați modificările.

Termeni înrudiți

- Modul de interceptare, deviere și transferare a apelurilor, pagina 52
- Cum să accesați Configurație manager, pagina 59
- Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager, pagina 61
- Cum să creați liste filtru pentru un manager, pagina 62

Cum să creați liste filtru pentru un manager

Listele filtru permit managerilor sau asistenților particularizarea caracteristicii de filtrare pentru apelurile managerului.

Implicit, listele filtru sunt necompletate. Adăugați numere la o listă filtru pentru a o particulariza. Selectați un mod filtrare pentru a comuta între listele filtru *inclusive* sau *exclusive*:

- **Inclusiv**—Apeluri ce corespund cifrelor din lista filtru inclusiv sunt trimise către *manager*; cele rămase sunt redirecționate către asistent.
- **Exclusiv**—Apelurile ce corespund cifrelor din lista filtru exclusiv sunt redirecționate către *asistent*; cele rămase sunt trimise către manager.

Cisco IPMA compară identitatea apelantului de la apelul recepționat cu numărul(ele) aflat(e) în lista filtru activă.

De exemplu, dacă doriți să adăugați numărul de telefon 54321 pe lista filtru inclusiv a managerului, fiecare apel recepționat pe telefonul de birou al managerului de la 54321 va fi direcționat către manager (nu către asistent) dacă filtrarea inclusivă este activă.

Sau, dacă adăugați numărul 54xxx la lista filtru exclusiv a managerului, fiecare apel recepționat de la o linie telefonică cu cinci cifre ce începe cu 54 va fi direcționat către asistent (și nu către manager) dacă filtrarea exclusivă este activă.

**Notă**

La un anumit moment numai un mod filtru (inclusiv sau exclusiv) poate fi activ. Managerii pot comuta între modurile de filtrare din meniul Cisco IPMA de pe telefon. Asistenții pot comuta între modurile de filtrare pentru un manager din Consola asistent.

Listele filtru pot include următoarele metacaractere:

- **x**—Utilizați **x** pentru a înlocui *o singură* cifră oriunde în filtru. De exemplu, „123x5” reprezintă numere de telefon de cinci cifre, unde a patra cifră este între 0 - 9. Puteți utiliza **x** literă mică sau majusculă.
- *****—Utilizați ***** pentru a înlocui *mai multe* cifre la începutul sau la sfârșitul filtrului. De exemplu, „5*” reprezintă numere de telefon de orice lungime ce încep cu 5.

În afara metacaracterelor, listele filtru pot conține cratime (-), puncte (.) și spații goale.

**Sfat**

Listele filtru pot fi goale. Inițial, în modul implicit, filtrul este activat, iar lista filtru inclusiv este goală. Aceasta înseamnă ca toate apelurile recepționate de manager sunt redirecționate către asistent.

Manageri—Activați listele de filtre din telefonul dvs. Pentru aceasta, deschideți meniul Cisco IPMA de pe telefon. Apăsăți **1** pentru a activa sau dezactiva caracteristica Filtru; apăsăți **2** pentru a comuta între modurile filtru inclusiv și exclusiv.

Managerii și asistenții pot utiliza următoarea procedură pentru a crea liste filtru.

Procedură

Pasul 1 Din fereastra Configurație manager, faceți clic pe fila **Inclusiv** sau **Exclusiv** pentru a afișa fereastra de configurare corespunzătoare.

Pasul 2 Introduceți un număr de telefon parțial sau complet în câmpul **Filtru**.

Dacă aveți nevoie de ajutor, faceți clic pe legătura **Mai multe informații** pentru a vedea exemple de filtre.

Pasul 3 Puteți adăuga, înlocui sau șterge filtre:

- Pentru a adăuga un filtru nou, introduceți un filtru în câmpul Filtru și faceți clic pe **adăugare**. Noul filtru va apărea în lista Filtru.
- Pentru a înlocui un filtru existent cu unul nou, selectați filtrul existent pe care doriți să-l modificați din lista Filtru. Modificați filtrul după necesități în câmpul Filtru și faceți clic pe **înlocuire**.

Filtrul modificat va apărea în lista Filtru.

- Pentru a șterge un filtru, selectați-l din lista Filtru și faceți clic pe **ștergere**.

Filtrul șters va fi eliminat din lista Filtru.

Pasul 4 Salvați modificările.

Sfaturi

- Dacă sunt activate atât filtrarea apelurilor, cât și Deviere totală (DevTot), Cisco IPMA aplică mai întâi *filtrarea apelurilor* unui apel recepționat. Filtrarea apelurilor direcționează apelul către dumneavoastră sau către asistent (în funcție de setările filtrului). În continuare, Cisco IPMA aplică DevTot acelor apeluri pe care filtrarea le-a direcționat către dumneavoastră. Caracteristica DevTot redirecționează acele apeluri către ținta de DevTot.
- O pictogramă cerc în fereastra de stare Cisco IPMA indică dacă filtrarea apelurilor este pornită sau oprită. O pictogramă cerc cu plasă umplută indică pornit; un cerc gol indică oprit.

Termeni înrudiți

- Modalitatea de a utiliza filtrarea apelurilor, pagina 55
- Cum să accesați Configurație manager, pagina 59
- Cum să atribuiți un asistent implicit unui manager, pagina 61
- Cum să configurați ținta de deviere pentru un manager, pagina 61



Index

A

- ajutor în mod conectat, utilizare **vii**
- apel în așteptare
 - plasarea unui apel în așteptare **25**
 - recuperare apel din așteptare **25**
- apelări rapide **15**
- apeluri
 - mod afișare **12**
- apeluri conferință, plasare **27**
- asistent implicit
 - atribuire **61**
- asistenți
 - identificare (manageri) **48**
 - implicit **61**
 - linii telefonice pentru **12**
 - particularizarea soneriei telefonului pentru **42**
 - selectare (manageri) **48**

B

- bară de stare
 - utilizare **17**
- bară meniu
 - De la Consola asistent **8**
- butoane
 - identificare **9**

- butoane de control apel **9, 35**
 - definiție **9**
- Buton Deconectare **7**
- Butonul Așteptare **25**
- butonul DEV IMED
 - utilizare **28**
- butonul Deviere imediată
 - configurare **28**
- butonul Deviere imediată (asistenți)
 - utilizare **28**
- Butonul Răspuns **24**
- Butonul Reluare **25**
- Butonul Terminare apel **25**
- Butonul TRA MV **30**
- Butonul Transfer **26**
- Butonul Transfer consultat **26**
- Butonul Transfer MV **30**

C

- chei soft
 - manageri **44, 52**
- Chei soft Intrcpt, manageri **52**
- cheia soft DevImed
 - manageri **44, 53**
 - țintă manager pentru **61**

cheia soft DevTot
 țintă manager pentru **61**
 utilizare **54**

cheia soft ND **46, 58**

cheia soft TrnsfMV
 manageri **45, 55**

caracteristica Nu deranjați **46, 58**

caracteristică plasare în vârf **17**

Cisco IPMA, definiție **5**

comenzi rapide tastatură **20**

Consolă

 apelare de la **23**

Consolă asistent

 accesare fără a oferi suport managerilor **7**

 butoane de control apel **9**

 comenzi rapide tastatură pentru **20**

 definiție **5**

 Efectuare Login la **6**

 efectuare Logout de la **7**

 gestionare apeluri de la **23**

 Identificarea părților **8**

 lansare **6**

 meniu pentru **8**

 operare cu maus și tastatură **19**

 particularizare aspect **17**

 utilizare intercom de la **19**

D

deviere apel

 asistenți **28**

 manageri **44, 53**

Deviere totală

 cu filtrare apel **64**

dezactivare sonerie telefon **46, 58**

director

 utilizare **16**

documentație

 organizarea **vi**

 pentru telefonul IP Cisco **vii**

E

efectuare apel **23**

F

Fereastra Configurație manager

 utilizare **59**

fereastră de stare

 manageri **49**

filtrare

 descriere **55**

 liste pentru **62**

filtrare apel

 cu Deviery totală **64**

 descriere **55**

 liste pentru **62**

 moduri **62**

filtru Exclusiv

 definiție **55**

filtru Inclusiv

 definiție **55**

formarea unui număr **23**

H

gestionare apeluri

cu butoanele de control apel **9, 35**

de la Consola asistent **23**

de la telefonul asistentului **31**

de la telefonul managerului **44, 52**

I

interceptare apel **52**

intercom

utilizare de la Consola asistent **19**

utilizare pe telefon (manageri) **45, 57**

L

linie partajată

fereastră de stare la telefonul managerului **3**

utilizare Cisco IPMA în mod linie partajată **1**

utilizarea telefonului unui manager **43**

linie proxy

fereastră de stare la telefonul managerului **3**

utilizare Cisco IPMA în mod linie proxy **2**

utilizarea telefonului unui manager **47**

linii manager

în panoul Apelurile mele **12**

în panoul Managerii mei **13**

linii proxy manager **12**

Liste filtru exclusiv

creare **62**

Liste filtru inclusiv

creare **62**

login, asistenți **6**

Logout, asistenți **7**

M

manageri

configurare caracteristici pentru **59**

monitorizare **13**

stare caracteristică a **13**

stare conectat a **13**

maus

operare Consolă asistent cu **19**

mesagerie vocală

trimitere apel către (asistenți) **30**

trimitere apel către (manageri) **45, 55**

metacaractere

în liste filtrare **62**

P

panou Director **16**

panoul Apelurile mele **12**

panoul Managerii mei **13**

pictogramele de pe telefon

de setări caracteristică (manageri) **50**

Deviere totală (manageri) **54**

filtrare (manageri) **57**

Nu deranjați (manageri) **46, 58**

plasarea unui apel în așteptare **25**

R

răspuns la un apel **24**

recuperare din așteptare **25**

redirecționare totală apeluri **54**

S

selectare asistent
 înțelegere **48**

server
 conexiune către **17**
 setări **18**

setări
 administrativ **18**

stare conectat
 modificare **7**
 monitorizare **17**

stare control apel
 monitorizare **17**

stare deconectat
 monitorizare **17**

sunet de apel distinct **42**

Supervizare asistent
 manageri **49**
 utilizare cheie soft Intrept cu **53**

transfer orb **26**
 efectuând **26**

transferarea unui apel **26**

Ț

Ținta de deviere, configurare
 asistenți **28**
 manageri **61**

T

tastatură, operare Consolă cu **19**

telefon IP Cisco
 asistenți **31**
 chei soft pornite (manageri) **44, 52**
 cheile soft activate (asistenți) **31**
 fereastră stare pe (manageri) **49**
 linie partajată (manageri) **43**
 linie proxy (manageri) **47**

terminarea unui apel **25**