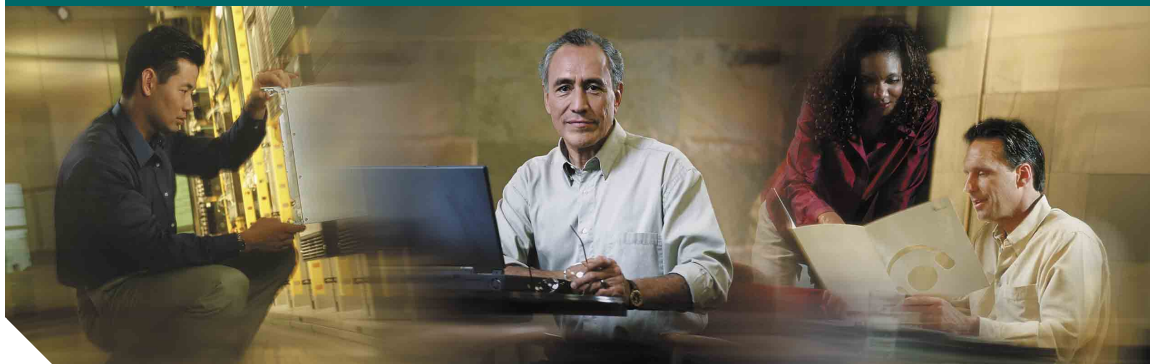




Korisnički vodič za Cisco IP Manager Assistant

UKLJUČUJUĆI LICENCU I GARANCIJU

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

Broj dela teksta: OL-9687-01



SPECIFIKACIJE I INFORMACIJE VEZANE ZA PROIZVOD U OVOM UPUTSTVU PODLOŽNE SU PROMENI BEZ PRETHODNOG OBAVEŠTENJA. VERUJE SE DA SU SVI ISKAZI, INFORMACIJE I PREPORUKE U OVOM UPUTSVU TAČNI, ALI SU PREDSTAVLJENI BEZ IKAKVE GARANCIJE, DIREKTNE ILI PODRAZUMEVANE. KORISNICI MORAJU PREUZETI PUNU ODGOVORNOST ZA PRIMENU SVIH PROIZVODA.

LICENCE SOFTVERA I OGRANIČENA GARANCIJA PRATEĆEG PROIZVODA DATI SU U INFORMACIONOM PAKETU ISPORUČENOM SA PROIZVODOM I UKLJUČENI SU OVDE SAMOM OVOM PRIMEDBOM. AKO NE MOŽETE DA PRONAĐETE LICENCU SOFTVERA ILI OGRANIČENU GARANCIJU, OBRATITE SE PREDSTAVNIKU KOMPA NIJE CISCO DA BISTE DOBILI KOPIJU.

Implementacija TCP zaglavlja kompresije od strane kompanije Cisco predstavlja adaptaciju programa koji je razvio Univerzitet Kalifornije, Berkli (UCB), kao deo verzije UCB-ovog javnog domena operativnog sistema UNIX. Sva prava zadržana. Autorsko pravo © 1981, Uprava Univerziteta Kalifornija.

UPRKOS SVIM OVDE DATIM GARANCIJAMA, SVE DATOTEKE DOKUMENATA I SOFTVER OVIH SNABDEVAČA SU DATI „ONAKO KAKO JESTE“, SA SVIM GREŠKAMA. CISCO I GORE NAVEDENI SNABDEVAČI ODRIČU SE SVIH GARANCIJA, NEPOSREDNO IZRAŽENIH ILI PODRAZUMEVANIH, UKLJUČUJUĆI, BEZ IKAKVIH OGRANIČENJA, GARANCIJE VEZANE ZA MOGUĆNOST TRGOVINE, PRILAGOĐENOST ODREĐENOM CILJU I NEPREKRŠAVANJE ODREDBI, KAO I GARANCIJE PROIZAŠLE IZ ISPORUKE; KORIŠĆENJA ILI PROCESA PRODAJE.

CISCO I NJEGOVI SNABDEVAČI NI U KOM SLUČAJU NEĆE BITI ODGOVORNI ZA BILO KAKVU INDIREKTNU, POSEBNU, KONSEKVENTNU ILI SLUČAJNU ŠTETU, UKLJUČUJUĆI, BEZ IKAKVIH OGRANIČENJA, GUBITAK PROFITA, ILI GUBITAK ILI OŠTEĆENJE PODATAKA PROIZAŠLIH IZ UPOTREBE ILI NEMOGUĆNOSTI UPOTREBE OVOG UPUTSTVA, ČAK I UKOLIKO SU CISCO ILI NJEGOVI SNABDEVAČI BILI UPOZNATI SA MOGUĆNOŠĆU OVAKVE ŠTETE.

CCSP, CCVP, Cisco Square Bridge logo, Follow Me Browsing i StackWise su žigovi kompanije Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, i iQuick Study su uslužni žigovi kompanije Cisco Systems, Inc.; a Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, Cisco Certified Internetwork Expert logo, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, Cisco Systems logo, Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, iQ logo, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, Networkers logo, Networking Academy, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, i TransPath su registrovani žigovi kompanije Cisco Systems, Inc. i/ili njenih podružnica u Sjedinjenim Državama i nekim drugim zemljama.

Svi ostali žigovi koji se pominju u ovom dokumentu ili na Web lokaciji pripadaju svojim vlasnicima. Upotreba reči „partner“ ne odnosi se na partnerski odnos između kompanije Cisco i bilo koje druge kompanije. (0601R)

Korisnički vodič za „Cisco IP Manager Assistant“

Autorsko pravo © 2006, Cisco Systems, Inc.

Sva prava zadržana.



Sadržaj

Predgovor v

Pregled v

Organizacija vi

Kako koristiti pomoć na mreži vii

Srodna dokumentacija vii

Dolaženje do dokumentacije vii

 Cisco.com viii

 DVD sa dokumentacijom o proizvodu viii

 Naručivanje dokumentacije viii

Povratne informacije vezane za dokumentaciju ix

Pregled bezbednosti Cisco proizvoda ix

 Izveštavanje o bezbednosnim problemima vezanih za Cisco proizvode x

Dobijanje tehničke pomoći x

 Cisco Web lokacija za tehničku podršku i dokumentaciju xi

 Podnošenje servisnog zahteva xi

 Definicije ozbiljnosti servisnog zahteva xii

Dobijanje dodatnih publikacija i informacija xii

Konvencije dokumenta xiii

Cisco IPMA – uvod 1

Opis režima deljene linije i režima proksi linije 1

 Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu deljene linije 1

 Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu proksi linije 2

Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na
menadžerovom telefonu 3

Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na Konzoli pomoćnika 4

Upoznavanje sa Cisco IPMA Assistant konzolom 5

Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika 6

Kako se prijaviti u Konzolu pomoćnika 6

Kako se odjaviti iz Konzole pomoćnika 7

Kako da istražite konzolu bez pomaganja menadžerima 8

Kako koristiti konzolu 8

Korišćenje trake sa menijima 9

Upotreba dugmadi za kontrolu poziva 9

Korišćenje table „Moji pozivi“ 12

Korišćenje table „Moji menadžeri“ 13

Korišćenje funkcije brzog biranja 16

Korišćenje kataloga 17

Korišćenje statusne trake 17

Podešavanje rasporeda konzole 18

Pregledanje administrativnih postavki 18

Prioriteti postavki 19

Kako koristiti konzolu sa mišem i tastaturom 19

Kako koristiti funkciju interfona na konzoli 20

Kako koristiti tasterske prečice 20

Kako ćete vi i vaš menadžer koristiti Cisco IPMA 21

Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima 23

Kako uputiti poziv 23

Kako odgovoriti na poziv 24

Kako prekinuti poziv 25

Kako staviti poziv na čekanje 25

Kako ukloniti poziv sa čekanja 25

Kako preneti poziv 26

Kako konfigurisati konferencijski poziv 27

Kako skrenuti poziv na drugi broj 28

Kako koristiti trenutno skretanje 28

Kako konfigurisati odredište trenutnog skretanja 29

Kako poslati poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka 30

Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu 31

Režim proksi linije u poređenju sa režimom deljene linije 32

Režim deljene linije 32

Režim proksi linije 32

Identifikovanje režima 33

Prijavljivanje na Cisco IPMA na telefonu pomoćnika 33

Proveravanje statusa poruka 34

Prikaz informacija na ekranu statusa menadžera 35

Ikona statusa poziva 35

Upravljanje pozivima i obavljanje ostalih radnji 36

Kako da odgovorite na poziv koristeći IPMA na telefonu 37

Konfigurisanje postavki menadžera 38

Konfigurisanje postavki IPMA Assistant-a 39

Kako prilagoditi funkciju specijalnog zvonjenja 42

Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu deljene linije 43

Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala 44

Kako skrenuti i preneti pozive 44

Kako trenutno skrenuti dolazni poziv na drugi broj 44

Kako preneti poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka 45

Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom 45

Kako isključiti zvono na telefonu 46

Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu proksi-linije 47

Prvi koraci – za menadžere 48

Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala 48

Objašnjenje izbora pomoćnika 48

Korišćenje prozora statusa 49

Korišćenje Cisco IPMA menija na vašem telefonu 52

Kako presresti, skrenuti i preneti pozive	52
Kako presresti poziv koji zvoni na telefonu pomoćnika	53
Kako trenutno skrenuti dolazni poziv na drugi broj	53
Kako skrenuti sve pozive na drugi broj	54
Kako preneti poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka	55
Kako koristiti filtriranje poziva	55
Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom	57
Kako isključiti zvono na telefonu	58
Kako konfigurisati funkcije menadžera	59
Kako pristupiti konfiguraciji menadžera	59
Za menadžere – kako pristupiti konfiguraciji menadžera	60
Za pomoćnike – kako pristupiti konfiguraciji menadžera	60
Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika	61
Kako konfigurisati odredište skretanja za menadžera	62
Kako kreirati liste filtera za menadžera	63
Indeks	65



Predgovor

Ovaj predgovor opisuje ko treba da pročita ovu publikaciju i pravila vezana za njene dokumente.

Ovaj predgovor sadrži sledeće teme:

- Pregled, stranica v
- Organizacija, stranica vi
- Kako koristiti pomoć na mreži, stranica vii
- Srodna dokumentacija, stranica vii
- Povratne informacije vezane za dokumentaciju, stranica ix
- Dobijanje tehničke pomoći, stranica x

Pregled

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) je funkcija koja poboljšava funkcionalnost telefonskog sistema, omogućavajući menadžerima i njihovim pomoćnicima da povećaju efikasnost zajedničkog rada. Korisnički vodič za Cisco IP Manager Assistant-a sadrži uputstva i primere koji će vam pomoći u korišćenju Cisco IPMA funkcije.

Ovu publikaciju treba da pročitaju svi korisnici funkcije Cisco IPMA. U korisnike spadaju menadžeri i pomoćnici.

Menadžeri

Cisco IPMA *menadžer* je korisnik čije dolazne pozive presreće i preusmerava pomoćnik. Menadžer ima najmanje jednog pomoćnika.

Menadžeri mogu da koriste Cisco IPMA direktno na svojim Cisco IP telefonima. Međutim, menadžeri će konfigurisati svoje funkcije u prozoru „Konfiguracija menadžera“, ili će zatražiti od pomoćnika da za njih konfiguriraju ove prioritete.

Pogledajte „Kako konfigurisati funkcije menadžera“ na stranici 59 da biste saznali detalje.

Pomoćnici

Cisco IPMA *pomoćnik* je korisnik koji upravlja pozivima u ime menadžera.

U zavisnosti od toga kako je ova funkcija konfigurisana, Cisco IPMA može automatski ili ručno da presretne dolazne pozive koji su prvobitno bili namenjeni menadžeru, i da ih preusmeri na drugo odredište, a to može da bude menadžerov pomoćnik. Pomoćnici mogu da odgovaraju na pozive koje Cisco IPMA preusmerava njima, da ih prenose ili na drugi način upravljaju pozivima.

Jedan pomoćnik može da podržava maksimalno 33 menadžera.

Pomoćnici mogu da pristupe većini Cisco IPMA funkcija na svojim računarima, koristeći aplikaciju koja se zove Konzola pomoćnika. Pomoćnici mogu da koriste Konzolu pomoćnika da bi:

- Uputili poziv, odgovorili na njega, preneli ga, stavili na čekanje, prekinuli, skrenuli ili dodali učesnike konferencije u poziv.
- Nadgledali aktivnosti menadžera vezane za pozive i nadgledali status funkcija.
- Omogućili ili onemogućili funkcije menadžera.
- Konfigurisali funkcije menadžera.

Organizacija

Tabela 1 daje pregled organizacije ovog vodiča.

Tabela 1 Organizacija korisničkog vodiča za Cisco IP Manager Assistant

Odeljak	Opis
Poglavlje 1, „Cisco IPMA – uvod“	Opisuje Cisco IPMA u režimu deljene linije, u režimu proksi-linije, i objašnjava kako identifikovati koji Cisco IPMA režim koristite.
Poglavlje 2, „Upoznavanje sa Cisco IPMA Assistant konzolom“	Daje pomoćnicima sveobuhvatan pregled Konzole pomoćnika.
Poglavlje 3, „Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima“	Daje pomoćnicima uputstva vezana za zadatke prilikom korišćenja Konzole pomoćnika za upravljanje pozivima i funkcijama menadžera, kojih može biti od jedan do pet.
Poglavlje 4, „Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu“	Opisuje kako se koriste specijalno zvonjenje, softverski tasteri i interfon na Cisco IP telefonu pomoćnika.
Poglavlje 5, „Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu deljene linije“	Opisuje kako se koriste Cisco IPMA funkcije u režimu deljenje linije.
Poglavlje 6, „Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu proksi-linije“	Opisuje kako se koriste Cisco IPMA meni, softverski tasteri i prozor statusa na menadžerovom Cisco IP telefonu da bi se upravljalo pozivima i nadgledale aktivnosti pomoćnika vezane za pozive u režimu proksi-linije.
Poglavlje 7, „Kako konfigurisati funkcije menadžera“	Opisuje kako menadžeri i pomoćnici mogu da prilagode funkcije menadžera koristeći prozor „Konfiguracija menadžera“.

Kako koristiti pomoć na mreži

Sistem pomoći na mreži za Cisco IPMA nudi pomoć vezanu za zadatke, kao i pomoć prilagođenu kontekstu za većinu prozora u Cisco IPMA korisničkom interfejsu.

Da biste pristupili pomoći na mreži, kliknite na dugme **?** ili kliknite na stavku **Pomoć** na traci sa menijima, koja se nalazi duž vrha konzole.

Kad otvorite prozor pomoći, možete da kliknete na dugme **Pretraži** na traci sa alatcima kako biste pretražili ceo *Korisnički vodič za Cisco IP Manager Assistant* na osnovu ključne reči. Kliknite na **PDF prikaz** za verziju dokumenta prilagođenu za štampanje.



Napomena

Imajte na umu da funkcija pretraživanja možda neće funkcionisati u nekim verzijama pomoći na mreži.

Morate da imate instaliran program Adobe Acrobat (kao nezavisnu aplikaciju ili kao dodatnu komponentu vašeg pregledača) da biste pregledali PDF kopiju ovog dokumenta.

Srodna dokumentacija

Pogledajte sledeće dokumente da biste dobili dodatne informacije:

- *Cisco IP Manager Assistant Quick Reference for Managers* – ovaj dokument sadrži osnovna uputstva za menadžere koji koriste Cisco IPMA. Pogledajte http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *At a Glance Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series* – ova knjižica uključuje osnovne informacije o instaliranju i funkcijama, i isporučuje se u kutiji zajedno sa svakim telefonom.
- *Korisnički vodič za Cisco IP telefone serije 7960 i 7940* – ovaj vodič sadrži kompletne informacije za korisnike. Pogledajte http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Kratke informacije o Cisco IP telefonu serije 7960/7940* – ovaj dokument sadrži osnovna uputstva. Pogledajte http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/product/voice/c_ipphon/index.htm
- *Cisco IP Phone Expansion Module 7914 Quick Start Guide* – ovo uputstvo uključuje informacije o instaliranju i funkcijama, i isporučuje se u kutiji zajedno sa svakim Cisco IP Phone modulom proširenja 7914.

Dolaženje do dokumentacije

Na web lokaciji „Cisco.com“ dostupne su dokumentacija i dodatna literatura. Cisco takođe obezbeđuje nekoliko načina za dobijanje tehničke pomoći i drugih tehničkih resursa. Ovi odeljci objašnjavaju kako da dobijete tehničke informacije od korporacije Cisco Systems.

Cisco.com

Najnovijoj Cisco dokumentaciji možete da pristupite na ovoj URL adresi:

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

Cisco web lokaciji možete da pristupite na URL adresi:

<http://www.cisco.com>

Međunarodnim Cisco web lokacijama možete da pristupite na ovoj URL adresi:

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

DVD sa dokumentacijom o proizvodu

Cisco dokumentacija i dodatna literatura dostupne su u DVD paketu sa dokumentacijom o proizvodu, koji je možda isporučen zajedno sa vašim proizvodom. DVD sa dokumentacijom o proizvodu se redovno ažurira, te možda sadrži novije informacije od štampane dokumentacije.

DVD sa dokumentacijom o proizvodu predstavlja sveobuhvatnu biblioteku tehničke dokumentacije o proizvodu na prenosivom mediju. Ovaj DVD vam omogućava da pristupite različitim verzijama instalacija hardvera i softvera, i vodičima za komande Cisco proizvoda, kao i da pregledate tehničku dokumentaciju u HTML formatu. Ovaj DVD vam omogućava pristup istoj onoj dokumentaciji koja se može naći na Cisco web lokaciji bez povezivanja na Internet. Određeni proizvodi imaju raspoložive i pdf verzije dokumenata.

DVD sa dokumentacijom o proizvodu je raspoloživ kao zasebna jedinica, a može se dobiti i pretplatom. Registrovani korisnici web lokacije Cisco.com (direktni kupci Cisco proizvoda) mogu da naruče DVD sa dokumentacijom o proizvodu (broj proizvoda DOC-DOCDVD=) sa Cisco Marketplace-a na sledećoj URL adresi:

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

Naručivanje dokumentacije

Počev od 30. juna 2005. registrovani korisnici lokacije Cisco.com mogu da naruče Cisco dokumentaciju u Product Documentation Store-u na Cisco Marketplace-u, na sledećoj URL adresi:

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

Neregistrovani korisnici web lokacije Cisco.com mogu da naruče tehničku dokumentaciju od 8:00 pre podne do 5:00 po podne. (0800 do 1700) PDT, tako što pozovu broj +1 866 463-3487 u Sjedinjenim Američkim Državama i Kanadi, ili broj +1 408 519-5055 iz ostalih država. Dokumentaciju možete da naručite i preko e-pošte, na adresu tech-doc-store-mkpl@external.cisco.com ili faksom na broj +1 408 519-5001 u Sjedinjenim Američkim Državama ili u Kanadi ili na broj +1 408 519-5001 iz ostalih država.

Povratne informacije vezane za dokumentaciju

Možete oceniti Cisco tehničku dokumentaciju ili poslati povratnu informaciju o njoj tako što popunite obrazac za povratnu informaciju na mreži, koji se nalazi zajedno sa tehničkom dokumentacijom na web lokaciji Cisco.com.

Komentare o Cisco dokumentaciji možete da pošaljete na e-adresu bug-doc@cisco.com.

Komentare možete da podnesete tako što upotrebite karticu za odgovor (ako ona postoji) iza prednjih korica vašeg dokumenta, ili tako što pišete na sledeću adresu:

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

Vaši komentari su dobrodošli.

Pregled bezbednosti Cisco proizvoda

Ovaj proizvod sadrži kriptografske funkcije i podleže zakonima Sjedinjenih Američkih Država i lokalnim državnim zakonima koji uređuju uvoz, izvoz, prenos i korišćenje. Isporučka Cisco kriptografskih proizvoda ne implicira da treća strana vrši uvoz, izvoz, distribuiranje ili korišćenje šifrovanja. Uvoznici, izvoznici, distributeri i korisnici su odgovorni za poštovanje zakona Sjedinjenih Američkih Država i zakona lokalnih zemalja. Korišćenjem ovog proizvoda obavezujete se na poštovanje primenljivih zakona i propisa. Ako niste u stanju da poštujete zakone Sjedinjenih Američkih Država i lokalnih zakona, odmah vratite ovaj proizvod.

Rezime zakona Sjedinjenih Američkih Država koji se odnose na kriptografske proizvode može da se pronađe na sledećoj URL adresi:

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

Ako vam je potrebna dodatna pomoć obratite nam se na e-adresu:

export@cisco.com

Cisco nudi besplatni mrežni portal o politici ugroženosti bezbednosti na sledećoj URL adresi:

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

Sa ove web lokacije možete da izvršite sledeće zadatke:

- Izveštavanje o ugroženosti bezbednosti Cisco proizvoda.
- Dobijanje pomoći o slučaju bezbednosnih incidenata vezanih za Cisco proizvode.
- Registrovanje i dobijanje bezbednosnih informacija od kompanije Cisco.

Lista trenutnih saveta i upozorenja vezanih za Cisco proizvode nalazi se na sledećoj URL adresi:

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

Ako više volite da vidite savete i upozorenja koji se ažuriraju u realnom vremenu, možete da pristupite telu Product Security Incident Response Team Really Simple Syndication (PSIRT RSS) na sledećoj URL adresi:

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

Izveštavanje o bezbednosnim problemima vezanih za Cisco proizvode

Cisco se obavezuje na isporuku bezbednih proizvoda. Pre nego što izdamo svoje proizvode mi ih interno testiramo i težimo da brzo ispravimo sve poremećaje bezbednosti. Ako mislite da ste identifikovali poremećaj u bezbednosti Cisco proizvoda, obratite se PSIRT-u:

- Hitni slučajevi – security-alert@cisco.com

Hitan slučaj je onaj pri kojem je sistem podvrgnut aktivnom napadu ili pri kojem treba izvestiti o ozbiljnom poremećaju bezbednosti. Svi drugi slučajevi se smatraju slučajevima koji nisu hitni.

- Slučajevi koji nisu hitni – psirt@cisco.com

Ukoliko je u pitanju hitan slučaj, PSIRT-u se možete obratiti i preko telefona:

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



Savet

Savetujemo vam da upotrebite Pretty Good Privacy (PGP) ili kompatibilan proizvod za šifrovanje osetljivih informacija koje šaljete kompaniji Cisco. PSIRT može da radi sa šifrovanim informacijama koje su kompatibilne sa verzijama PGP-a od 2.x do 8.x.

Nikada nemojte da koristite ključ šifrovanja koji je opozvan ili istekao. Ispravni javni ključ koji treba da koristite u svojoj korespondenciji sa PSIRT-om je onaj koji je pridružen odeljku „Contact Summary“ na stranici „Security Vulnerability Policy“, na sledećoj URL adresi:

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

Veza na ovoj stranici ima ID ključ PGP-a koji se trenutno koristi.

Dobijanje tehničke pomoći

Tehnička podrška kompanije Cisco nudi 24-časovnu, više puta nagrađivanu tehničku pomoć. Cisco Web lokacija za tehničku podršku i dokumentaciju na [Cisco.com](http://www.cisco.com) sadrži opsežne resurse za podršku na mreži. Osim toga, ukoliko posedujete važeći ugovor Cisco usluga, inženjeri Cisco centra za tehničku podršku (Cisco Technical Assistance Center, TAC) pružaju telefonsku podršku. Ako ne posedujete važeći ugovor Cisco usluga, obratite se svom prodavcu.

Cisco Web lokacija za tehničku podršku i dokumentaciju

Cisco Web lokacija za tehničku podršku i dokumentaciju nudi dokumentaciju na mreži i alatke za rešavanje tehničkih problema vezanih za proizvode i tehnologiju kompanije Cisco. Ova web lokacija je dostupna 24 časa dnevno, na sledećoj URL adresi:

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

Za pristup svim alatkama na Cisco Web lokaciji za tehničku podršku i dokumentaciju neophodan je korisnički ID i lozinka za Cisco.com. Ako imate važeći ugovor usluga, ali nemate korisnički ID ili lozinku, može da se registrujete na sledećoj URL adresi:

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



Napomena

Upotrebite alatku za identifikaciju Cisco proizvoda (Cisco Product Identification, CPI) da biste pronašli serijski broj svog proizvoda pre nego što usluzi prosledite web ili telefonski zahtev. CPI alatci možete da pristupite na Cisco web lokaciji za tehničku podršku i dokumentaciju tako što kliknete na vezu **Tools & Resources** u polju „Documentation & Tools“. Odaberite **Cisco Product Identification Tool** sa abecedne padajuće liste ili kliknite na vezu **Cisco Product Identification Tool** u polju „Alerts & RMAs“. CPI alatka nudi tri opcije pretraživanja: na osnovu ID-a proizvoda ili imena modela, na osnovu prikaza u obliku stabla, ili, za određene proizvode, pomoću kopiranja i nalepljivanja rezultata komande **prikaži**. Rezultati pretrage prikazuju ilustraciju vašeg proizvoda sa istaknutom lokacijom oznake serijskog broja. Pronađite oznaku serijskog broja na svom proizvodu i zabeležite tu informaciju pre nego što pozovete.

Podnošenje servisnog zahteva

Pomoću TAC alatke za servisni zahtev najbrže ćete otvoriti S3 i S4 servisne zahteve. (S3 i S4 servisni zahtevi su oni koji se šalju ukoliko je vaša mreža minimalno ugrožena ili ukoliko zahtevate informacije o proizvodu.) Nakon što opišete situaciju, TAC alatka za servisni zahtev nudi preporučena rešenja. Ako vaš problem ne bude rešen upotrebom preporučenih resursa, vaš servisni zahtev će biti dodeljen Cisco inženjeru. TAC alatka za servisni zahtev nalazi se na sledećoj URL adresi:

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

Za S1 ili S2 servisne zahteve, ili ako nemate pristup Internetu, stupite u kontakt sa Cisco TAC-om preko telefona. (S1 ili S2 servisni zahtevi su oni koji se šalju kad je vaša mreža neaktivna ili ozbiljno ugrožena.) Odmah po slanju S1 i S2 servisnih zahteva dodeljuju se Cisco inženjeri kako bi vam pomogli da bez problema obavljate svoje operacije.

Da biste otvorili servisni zahtev preko telefona, upotrebite jedan od sledećih brojeva:

Azija-Pacifik: +61 2 8446 7411 (Australija: +1 800 805 227)

EMEA: +32 2 704 55 55

SAD: +1 800 553-2447

Da biste dobili kompletnu listu Cisco TAC kontakata, idite na sledeću URL adresu:

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

Definicije ozbiljnosti servisnog zahteva

Cisco je ustanovio definicije ozbiljnosti kako bi obezbedio da svi servisni zahtevi budu podneseni u standardnom formatu.

Stepen ozbiljnosti 1 (S1) – vaša mreža je „pala“ ili postoji kritičan stepen ugroženosti vaših poslovnih operacija. Vi i Cisco ćete u svakom trenutku aktivirati sve neophodne resurse kako bi se situacija rešila.

Stepen ozbiljnosti 2 (S2) – rad postojeće mreže je ozbiljno narušen, ili na značajne aspekte vaših poslovnih operacija negativno utiču neadekvatne performanse Cisco proizvoda. Vi i Cisco ćete u toku normalnog radnog vremena aktivirati resurse kako bi se situacija rešila.

Stepen ozbiljnosti 3 (S3) – radne performanse vaše mreže su umanjene, ali većina poslovnih operacija je i dalje funkcionalna. Vi i Cisco ćete u toku normalnog radnog vremena aktivirati resurse kako bi se ponovo uspostavio zadovoljavajući nivo rada.

Stepen ozbiljnosti 4 (S4) – potrebne su vam informacije ili pomoć vezane za mogućnosti, instalaciju ili konfiguraciju Cisco proizvoda. Nema nikakvog efekta na vaše poslovne operacije, ili je taj efekat mali.

Dobijanje dodatnih publikacija i informacija

Na različitim mrežnim i štampanim izvorima dostupne su informacije o Cisco proizvodima, tehnologiji i mrežnim rešenjima.

- *Cisco Marketplace* nudi veliki broj Cisco knjiga, uputstava, dokumentacije i proizvoda sa logom kompanije. Cisco Marketplace, prodavnicu kompanije, posetite na sledećoj URL adresi:
<http://www.cisco.com/go/marketplace/>
- *Cisco Press* objavljuje veliki broj naslova vezanih za opšti rad na mreži, obuku i dobijanje cerifikata. Ova izdanja će biti korisna kako novim, tako i iskusnim korisnicima. Da biste videli najnovije naslove Cisco Press-a i ostale informacije, idite na Cisco Press na sledećoj URL adresi:
<http://www.ciscopress.com>
- *Packet* je tehnički časopis koji izdaje Cisco Systems i koji omogućava maksimalno korišćenje ulaganja u Internet i u mrežno povezivanje. Četiri puta godišnje Packet donosi tekstove o najnovijim industrijskim trendovima, tehnološkim inovacijama i Cisco proizvodima i rešenjima, kao i o korišćenju mreže i savetima za rešavanje problema, primerima konfiguracije, izveštajima kupaca, informacijama o certifikatima i obuci, i vezama za pristup opsežnim mrežnim resursima. Časopisu Packet možete da pristupite na sledećoj URL adresi:
<http://www.cisco.com/packet>

- *iQ Magazine* je publikacija koju četiri puta godišnje objavljuje Cisco Systems i koja kompanijama pomaže informacijama o korišćenju tehnologija za uvećanje prihoda, organizovanje biznisa i proširivanje usluga. Ova publikacija ukazuje na izazove sa kojima se kompanije suočavaju i na tehnologije za pomoć u rešavanju tih izazova, uz korišćenje pravih studija širom sveta i poslovnih strategija koje omogućavaju čitaocima da donose čvrste odluke vezane za tehnološke investicije. Časopisu „iQ Magazine“ možete da pristupite na sledećoj URL adresi:

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

ili pogledajte digitalno izdanje na sledećoj URL adresi:

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

- *Internet Protocol Journal* je časopis koji četiri puta godišnje izdaje Cisco Systems i koji je namenjen profesionalnim inženjerima koji se bave projektovanjem, razvijanjem i upravljanjem Internet i internim mrežama. Časopisu Internet Protocol Journal možete da pristupite na sledećoj URL adresi:

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

- Mrežnim proizvodima koje nudi kompanija Cisco Systems, kao i uslugama podrške kupcima, može se pristupiti na sledećoj URL adresi:

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

- Networking Professionals Connection je interaktivna web lokacija za umrežene profesionalce, na kojoj oni mogu da razmenjuju pitanja, predloge i informacije o mrežnim proizvodima i tehnologijama sa ekspertima za Cisco proizvode i drugim umreženim profesionalcima. Pridružite se diskusiji na sledećoj URL adresi:

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

- Cisco nudi i obuku za radu na mreži prilagođenu svetskim standardima. Trenutne ponude možete da pogledate na sledećoj URL adresi:

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

Konvencije dokumenta

Koriste se sledeće konvencije vezane za dokument:

Konvencija	Opis
podebljani font	Komande i ključne reči su napisane podebljano .
<i>kurziv</i>	Argumenti za koje vi dajete vrednosti napisani su u <i>kurzivu</i> .
[]	Elementi u uglastim zagradama su opcionalni.
{ x y z }	Alternativne ključne reči su grupisane u velikim zagradama i razdvojene vertikalnim crticama.
{ x y z }	Opcionalne ključne reči su grupisane u zagradama i razdvojene vertikalnim crticama.

Konvencija	Opis
niska	Grupa znakova bez navodnika. Nemojte stavljati nisku među navodnike, jer će ona onda uključivati navodnike.
ekranski font	Sesije terminala i informacije koje prikazuje sistem napisane su ekranskim fontom.
podebljani ekranski font	Informacije koje morate da unesete napisane su podebljanim ekranskim fontom .
<i>kurzivni ekranski font</i>	Argumenti za koje vi dajete vrednosti napisani su <i>kurzivnim ekranskim fontom</i> .
^	Simbol ^ predstavlja taster označen sa „Control“ – na primer, kombinacija tastera ^D znači da treba da držite pritisnut taster „Control“ dok pritiskate taster „D“.
< >	Znakovi koji se ne štampaju, kao što su lozinke, date su unutar uglastih zagrada.



Napomena

Znači da čitalac treba da obrati pažnju. Napomene sadrže korisne savete ili reference na materijal koji obrađuje ova publikacija.



Pažnja

Znači da čitalac treba da bude oprezan. U ovakvoj situaciji biste mogli da učinite nešto što bi moglo rezultirati oštećenjem opreme ili gubitkom podataka.

Koriste se sledeća pravila vezana za upozorenja:



Upozorenje

VAŽNA UPUTSTVA VEZANA ZA BEZBEDNOST

Ovaj znak upozorenja ukazuje na opasnost. U situaciji ste koja može da dovede do telesne povrede. Pre nego što počnete da radite sa bilo kakvom opremom, treba da budete svesni opasnosti koje prete od električne struje i budete upoznati sa uobičajenom praksom za sprečavanje nesreća. Pomoću brojne oznake iskaza koja se nalazi na kraju svakog upozorenja možete da pronađete prevod u prevedenim bezbednosnim upozorenjima koja su pridružena uz svaki aparat. Iskaz 1071

SAČUVAJTE OVA UPUSTVA



Cisco IPMA – uvod

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) omogućava funkcije usmeravanja poziva i druge funkcije koje mogu da pomognu menadžerima i pomoćnicima da efikasnije upravljaju telefonskim pozivima.

Ovo poglavlje sadrži sledeće odeljke:

- Opis režima deljene linije i režima proksi linije, stranica 1
- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na menadžerovom telefonu, stranica 3
- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na Konzoli pomoćnika, stranica 4

Opis režima deljene linije i režima proksi linije

Cisco IPMA radi u dva režima – u režimu deljene linije i u režimu proksi linije. Funkcije koje su vam dostupne zasnovane su na režimu koji je administrator vašeg sistema odabrao za konfiguraciju Cisco IPMA-a.

Ovaj odeljak sadrži sledeće teme:

- Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu deljene linije, stranica 1
- Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu proksi linije, stranica 2

Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu deljene linije

Ako je administrator sistema konfigurisao Cisco IPMA u režimu deljene linije, menadžer i pomoćnik dele broj kataloga, na primer 8001. Pomoćnik upravlja pozivima za menadžera na deljenom broju kataloga. Kad menadžer primi poziv na 8001, zazvoniće i menadžerov i pomoćnikov telefon.

Cisco IPMA funkcije koje ne mogu da se primene u režimu deljene linije uključuju izbor podrazumevanog pomoćnika, nadzor pomoćnika, filtriranje poziva i skretanje svih poziva. Pomoćnik ne može da vidi niti da pristupi ovim funkcijama na aplikaciji Assistant Console. Telefon pomoćnika neće imati softverski taster za funkciju skretanja svih poziva. Menadžerov telefon neće imati softverske tastere za nadzor pomoćnika, presretanje poziva i funkciju skretanja svih poziva.

Ako ste pomoćnik koji koristi Cisco IPMA u režimu deljene linije, ne morate da budete prijavljeni da biste primali pozive. Pozivi upućeni vašem menadžeru će automatski zvoniti na vašem telefonu. Morate da budete prijavljeni na Assistant Console (Konzola pomoćnika) ako želite da koristite ovu aplikaciju za upravljanje pozivima ili ukoliko želite da upotrebite softverski taster na svom telefonu da biste preneli poruku u menadžerov sistem za razmenu glasovnih poruka. Pogledajte Poglavlje 2, „Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika“ da biste saznali dodatne informacije o korišćenju Konzole pomoćnika.

Ako ste menadžer koji koristi Cisco IPMA u režimu deljene linije, možete da delite broj svog kataloga sa maksimalno 10 pomoćnika. Bilo koji pomoćnik koji je delio vaš broj kataloga može da odgovori na poziv i da upravlja njime. Pogledajte Poglavlje 5, „Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu deljene linije“.

Srodne teme

- Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu proksi linije, stranica 2
- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na menadžerovom telefonu, stranica 3
- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na Konzoli pomoćnika, stranica 4

Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu proksi linije

Ako je administrator sistema konfigurisao Cisco IPMA u režimu proksi linije, menadžer i pomoćnik ne dele broj kataloga. Pomoćnik upravlja pozivima u ime menadžera koristeći proksi broj. Proksi broj nije broj menadžerovog kataloga, već alternativni broj koji sistem bira i koji pomoćnik koristi kako bi upravljao menadžerovim pozivima.

U režimu proksi linije menadžer i pomoćnik imaju pristup svim funkcijama u Cisco IPMA-u, uključujući izbor podrazumevanog pomoćnika, nadzor pomoćnika, filtriranje poziva i skretanje svih poziva.

Ako ste pomoćnik koji koristi Cisco IPMA u režimu proksi linije, morate da se prijavite u Konzolu pomoćnika i da imate filter koji na vaš telefon može da prima pozive upućene menadžeru. Možete da koristite aplikaciju Konzola pomoćnika da biste obavljali sve funkcije vezane za upravljanje pozivima, kao što su odgovaranje na poziv i njegov prenos. Pogledajte Poglavlje 2, „Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika“ da biste saznali dodatne informacije o korišćenju Konzole pomoćnika.

Ako ste menadžer koji koristi Cisco IPMA u režimu proksi linije, možete da konfigurirate filtere i selektivno sortirate i filtrirate dolazne pozive svom pomoćniku. Pogledajte Poglavlje 6, „Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu proksi-linije“ da biste saznali informacije o korišćenju svih funkcija Cisco IPMA-a.

Srodne teme

- Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu proksi linije, stranica 2
- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na menadžerovom telefonu, stranica 3
- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na Konzoli pomoćnika, stranica 4

Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na menadžerovom telefonu

Da biste identifikovali vaš režim rada Cisco IPMA-a na menadžerovom telefonu, uspostavite početnu vrednost LCD ekrana na telefonu tako što podignete i spustite slušalicu.

Ako u prozoru statusa LCD ekrana vidite jednu ikonu (zvono ili precrtano zvono), onda koristite Cisco IPMA u režimu deljene linije (Pogledajte Slika 1). Pogledajte Poglavlje 5, „Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu deljene linije“.

Slika 1 **LCD ekran prozora statusa na telefonu u režimu deljene linije**



Ako u prozoru statusa LCD ekrana vidite više ikona, onda koristite Cisco IPMA u režimu proksi linije (Pogledajte Slika 2). Pogledajte Poglavlje 6, „Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu proksi-linije“.

Slika 2 **LCD ekran prozora statusa na telefonu u režimu proksi linije**



Srodne teme

- Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu deljene linije, stranica 1
- Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu proksi linije, stranica 2
- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na Konzoli pomoćnika, stranica 4

Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na Konzoli pomoćnika

Da biste identifikovali režim rada Cisco IPMA-a na Konzoli pomoćnika:

-
- Korak 1** Prijavite se na aplikaciju „Konzola pomoćnika“. Pogledajte „Kako se prijaviti u Konzolu pomoćnika“ na stranici 6.
- Korak 2** Pronađite broj lokala pored imena menadžera na tabli „Moji pozivi“. Pogledajte „Korišćenje table „Moji pozivi““ na stranici 12.
- Korak 3** Za istog menadžera pronadite broj lokala pored ikone telefona u koloni „Detalji poziva“ na tabli „Moji menadžeri“. Pogledajte „Korišćenje table „Moji menadžeri““ na stranici 13.



Napomena

Ako ne možete da vidite broj pored ikone telefona, kliknite i prevucite ivicu naslova da biste povećali širinu kolone.

Ako su brojevi lokala isti, onda koristite Cisco IPMA u režimu deljene linije. Pomoćnik i menadžer imaju isti broj kataloga i dele liniju.

Ako su brojevi lokala različiti, onda koristite Cisco IPMA u režimu proksi linije. Pomoćniku se dodeljuje alternativni broj kataloga kako bi upravljao pozivima u menadžerovo ime.

Taj alternativni broj je proksi broj koji predstavlja menadžerov pravi broj kataloga.



Napomena

U režimu deljene linije ćete videti četiri naslova u tabli „Prozor mog menadžera“ – Menadžer, Interfon, NeUzn, i Detalji poziva. U režimu proksi linije vidite dodatne naslove – Skreni sve, Nadzor pomoćn., Filtriraj pozive, i Režim filtera.

Srodne teme

- Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu deljene linije, stranica 1
- Korišćenje Cisco IPMA-a u režimu proksi linije, stranica 2
- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na menadžerovom telefonu, stranica 3



Upoznavanje sa Cisco IPMA Assistant konzolom

Aplikacija „Konzola pomoćnika“ pomaže pomoćnicima da efikasnije upravljaju menadžerovim pozivima. Cisco IPMA radi u dva režima – u režimu deljene linije i u režimu proksi linije. Vaš pristup dole navedenim funkcijama zasniva se na režimu koji je administrator vašeg sistema odabrao za Cisco IPMA konfiguraciju. Kao pomoćniku koji koristi Cisco IPMA u režimu deljene linije, dodeljen vam je isti broj kataloga kao onaj koji ima vaš menadžer. Ovaj deljeni broj koristite da biste upravljali pozivima u ime svog menadžera. Ukoliko ste pomoćnik koji koristi Cisco IPMA u režimu proksi linije, vašem menadžeru je dodeljen broj kataloga, a vama je dodeljen drugi broj kataloga koji ćete koristiti kao proksi. Ovaj proksi broj koristite da biste upravljali pozivima u ime svog menadžera. Pre nego što počnete, treba da odredite koji je režim izabrao administrator vašeg sistema. Pogledajte „Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na Konzoli pomoćnika“ na stranici 4 da biste dobili dodatne informacije.

Kao pomoćnik možete da pristupite Cisco IPMA funkcijama na svom računaru pomoću aplikacije „Konzola pomoćnika“.

Konzolu pomoćnika možete da koristite da biste:

- Uputili poziv, odgovorili na poziv, skrenuli, preneli, prekinuli poziv ili ga stavili na čekanje
- Dodali učesnike konferencije u poziv
- Obavljali brzo biranje
- Vršili pretraživanja kataloga
- Otvorili interfonsku liniju sa svojim menadžerom
- Pratili aktivnosti menadžera vezane za pozive
- Promenili funkcije i postavke menadžera
- Prilagodili svoje alate za upravljanje pozivom
- Unosili brojeve na virtuelnoj tastaturi prilikom rada sa interaktivnim glasovnim sistemima

Da biste saznali više, pogledajte sledeće teme:

- Opis režima deljene linije i režima proksi linije, stranica 1
- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako ćete vi i vaš menadžer koristiti Cisco IPMA, stranica 21
- Poglavlje 4, „Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu“



Napomena

Cisco IPMA vam omogućava da upravljate svojim pozivima i pozivima do 33 menadžera.

Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika

Ovaj odeljak sadrži sledeće teme:

- Kako se prijaviti u Konzolu pomoćnika, stranica 6
- Kako se odjaviti iz Konzole pomoćnika, stranica 7
- Kako da istražite konzolu bez pomaganja menadžerima, stranica 8
- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti konzolu sa mišem i tastaturom, stranica 19
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20

Kako se prijaviti u Konzolu pomoćnika

Prijavite se u Konzolu pomoćnika da biste upravljali pozivima u ime jednog ili više menadžera. Kad se prijavite, povezani ste na mrežu i spremni ste da upravljate pozivima.

Da biste se prijavili, unesite svoj korisnički ID i lozinku u dijalog „Cisco IPMA prijavljivanje“. Korisničko ime i lozinku vam daje administrator vašeg sistema.



Napomena

Možete da podesite Cisco IPMA tako da zapamti vaše informacije za prijavljivanje.

Konzola pomoćnika se otvara na vašoj radnoj površini.

Sada ste prijavljeni i raspoloživi za pružanje podrške svojim menadžerima u upravljanju pozivima sve dok se ne odjavite (ili dok ne dođe do promene vašeg mrežnog statusa, statusa povezivanja ili kontrole poziva). Pogledajte „Korišćenje statusne trake“ na stranici 17. da biste saznali dodatne informacije o statusnim informacijama.

Saveti

- Tabla „Moji menadžeri“ na konzoli prikazuje koji menadžeri očekuju vašu pomoć. Dve zelene strelice pored menadžerovog imena označavaju da je menadžer prijavljen i da stoga očekuje pomoć; menadžer čije je ime prekriveno sivom bojom ne očekuje pomoć.
- Ako u dijalogu „Cisco IPMA prijavljivanje“ kliknete na dugme **Postavke**, možete da nadgledate osnovne i unapređene administrativne postavke. Administrator vašeg sistema može da zatraži od vas da nadgledate ove postavke kako biste pomogli u rešavanju nekog problema. Nemojte da menjate ove postavke osim ukoliko vam to ne naloži administrator vašeg sistema.

Srodne teme

- Kako se odjaviti iz Konzole pomoćnika, stranica 7
- Kako da istražite konzolu bez pomaganja menadžerima, stranica 8
- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Korišćenje table „Moji menadžeri“, stranica 13
- Kako koristiti konzolu sa mišem i tastaturom, stranica 19
- Prijavljivanje na Cisco IPMA na telefonu pomoćnika, stranica 33

Kako se odjaviti iz Konzole pomoćnika

Na traci sa menijima u vrhu konzole kliknite na **Datoteka > Izadi** da biste se odjavili iz Konzole pomoćnika. Ako potvrdite opciju **Zapamtite korisnički ID i lozinku**, bićete automatski prijavljeni kad se Konzola pomoćnika sledeći put pokrene na vašem računaru.



Napomena

Ako koristite deljeni računar, možda ćete želeti da se odjavite iz Konzole pomoćnika tako što na traci sa menijima kliknete na **Datoteka > Odjavljivanje**. Konzola pomoćnika će prikazati dijalog za prijavljivanje umesto da se automatski prijavi korišćenjem vašeg korisničkog ID-a i lozinke.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20

Kako da istražite konzolu bez pomaganja menadžerima

Ako koristite Cisco IPMA u režimu proksi linije, možete da se upoznate sa Konzolom pomoćnika, a da pri tom niste raspoloživi menadžerima. U režimu deljene linije nećete moći da budete isključeni iz mreže i da istražujete konzolu.

Da biste pristupili konzoli, a da pri tom ne pomažete menadžerima, prijavite se na uobičajeni način, a zatim kliknite na dugme za kontrolu poziva **Van mreže**. Ovo je prvo dugme sa ikonom u redu ikona duž vrha ili sa strane ekrana. Ovaj zadatak možete da izvršite i tako što na traci sa menijima odaberete **Datoteka > Van mreže**.

Kad se na ovaj način isključite iz mreže, Cisco IPMA prebacuje menadžere kojima ste pomagali drugom pomoćniku. Tokom vremena isključenosti iz mreže nećete biti raspoloživi za primanje menadžerovih telefonskih poziva, a tabla „Moji menadžeri“ na vašoj konzoli će biti neaktivna.

Kad se ponovo uključite na mrežu, moći ćete da pomažete menadžerima. Cisco IPMA će možda ponovo vama prebaciti menadžere kojima ste prethodno pomagali (pre nego što ste se isključili iz mreže). Ovo zavisi od raspoloživosti ostalih pomoćnika, kao i od toga da li ste određeni za podrazumevanog pomoćnika menadžera. Pogledajte „Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika“ na stranici 61 da biste saznali informacije o dodeljivanju podrazumevanog pomoćnika.

Da biste se ponovo povezali na mrežu, kliknite na dugme za kontrolu poziva **Na mreži**. (Ovo je isto dugme kao dugme „Van mreže“). Ili možete da na traci sa menijima odaberete **Datoteka > Na mreži**.



Savet

Vaš status uključenosti na mrežu može da se vidi na statusnoj traci u donjem desnom uglu konzole.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20

Kako koristiti konzolu

Sledeći odeljci identifikuju delove na Konzoli pomoćnika i objašnjavaju vam kako možete da ih koristite kako biste kontrolisali funkcije i upravljali pozivima:

- Korišćenje trake sa menijima, stranica 9
- Upotreba dugmadi za kontrolu poziva, stranica 9
- Korišćenje table „Moji pozivi“, stranica 12
- Korišćenje table „Moji menadžeri“, stranica 13
- Korišćenje funkcije brzog biranja, stranica 16
- Korišćenje kataloga, stranica 17
- Korišćenje statusne trake, stranica 17
- Podešavanje rasporeda konzole, stranica 18
- Pregledanje administrativnih postavki, stranica 18

Korišćenje trake sa menijima

Traka sa menijima se nalazi duž vrha Konzole pomoćnika. Komande menija su prilagođene kontekstu.

Traku sa menijima možete da koristite na sledeći način:

- Datoteka – uključivanje na mrežu/isključivanje iz mreže, prijavljivanje/odjavljivanje i izlazak iz konzole.
- Ured – kreiranje i uređivanje brzih biranja, personalizovanje tasterskih prečica, promena odredišta trenutnog skretanja i pristupanje administratorskim postavkama.
- Prikaz – preciziranje veličine teksta i šema boja, kao i osvežavanje podrazumevanog rasporeda.
- Poziv – pozivanje brojeva, odgovaranje na poziv, prekidanje veze, stavljanje poziva na čekanje, prenos, skretanje i dodavanje učesnika konferencije u poziv.
- Menadžer – upućivanje interfonskog poziva menadžeru, pristupanje prozoru „Konfiguracija menadžera“ i omogućavanje/onemogućavanje funkcija za menadžera.
- Pomoć – pristupanje pomoći na mreži.

Srodne teme

- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Upotreba dugmadi za kontrolu poziva

Možete da obavljate zadatke pomoću Konzole pomoćnika tako što kliknete na dugmad za kontrolu poziva (red ikona smešten duž vrha ili sa strane konzole). Postavite miša preko dugmeta za kontrolu poziva da biste videli opis njegove funkcije.

Pogledajte Tabela 2 da biste se upoznali sa listom dugmadi za kontrolu poziva.

Tabela 2 Dugmad za kontrolu poziva

Dugme za kontrolu poziva	Šta radi
Na mreži 	Radi zajedno sa dugmetom „Van mreže“ kako biste naizmenično menjali status svoje veze u aplikaciji „Konzola pomoćnika“. Dugme „Na mreži“ vam omogućava da se ponovo povežete na mrežu sa Konzolom pomoćnika, kako biste upravljali pozivima u ime svog menadžera.
Van mreže 	Radi zajedno sa dugmetom „Na mreži“ kako biste naizmenično menjali status svoje veze. Dugme „Van mreže“ vam omogućava da istražujete konzolu, što znači da nećete biti raspoloživi za upravljanje menadžerovim pozivima.
Biraj 	Otvora grupu tastera za biranje brojeva koju možete da koristite za upućivanje odlaznih poziva.
Odgovori 	Povezuje vas sa dolaznim pozivom.
Prekini 	Prekida aktivni poziv.
Čekanje 	Radi zajedno sa dugmetom „Nastavi“ kako biste naizmenično menjali status poziva na čekanju. Dugme „Čekanje“ stavlja poziv na čekanje.

Tabela 2 Dugmad za kontrolu poziva (nastavak)

Dugme za kontrolu poziva	Šta radi
Nastavi 	Radi zajedno sa dugmetom „Čekanje“ kako biste naizmenično menjali status poziva na čekanju. Dugme „Nastavi“ preuzima poziv na čekanju.
Prenesi 	Prenosi povezani poziv direktno na određeni broj koji unesete u iskaćućem prozoru.
Prenos sa konsultovanjem 	Radi isto kao dugme „Prenesi“, ali omogućava vam da razgovarate sa osobom kojoj želite da prenesete poziv.
Direktan prenos 	Prenosi jedan postojeći poziv u drugi postojeći poziv.
Konferencija 	Omogućava vam da dodate učesnike konferencije u poziv.
Spoji 	Spaja više postojećih poziva u konferenciju. Možete da spojite najviše 15 istovremenih poziva.

Tabela 2 Dugmad za kontrolu poziva (nastavak)

Dugme za kontrolu poziva	Šta radi
	Trenutno skretanje Trenutno skreće poziv koji zvoni, koji je povezan ili stavljen na čekanje menadžeru kojem je poziv bio prvobitno namenjen, ili na drugi određeni broj. Da biste precizirali određište trenutnog skretanja, na traci sa menijima odaberite Ured > Trenutno skretanje .
	Prenos u glasovnu poštu Preusmerava poziv koji zvoni ili je povezan u menadžerov sistem za razmenu glasovnih poruka.

Dugmad za kontrolu poziva je prilagođena kontekstu; dostupnost dugmeta zavisi od statusa izabranog poziva. Pre nego što kliknete na dugme proverite da li je poziv kojim želite da upravljate pomoću dugmeta za kontrolu poziva izabran (istaknut).



Savet

Možete da kliknete desnim tasterom miša na prazan prostor (a ne na samu dugmad) u tabli za kontrolu poziva da biste prerasporedili njen položaj na konzoli.

Srodne teme

- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Korišćenje table „Moji pozivi“

Konzola pomoćnika prikazuje pozive za vas i vaše menadžere u tabli „Moji pozivi“. Ovo su pozivi na koje možete da delujete tako što koristite alatke u Konzoli pomoćnika. Cisco IPMA podržava maksimalno 33 linije.

Svaki poziv se prikazuje ispod svoje pridružene telefonske linije.

Svaka telefonska linija se prikazuje ispod jednog od sledećih naslova:

- Moje linije – prikazuje sve trenutno aktivne pozive koje ste uputili ili primili koristeći svoju telefonsku liniju.
- Linije menadžera – prikazuje aktivne pozive kojima upravljate ili možete da upravljate u ime svog menadžera.
- Interfon – prikazuje status vaših interfonskih linija, ukoliko one postoje.

U zavisnosti od broja menadžera koji su vam dodeljeni, videćete od jedne do 33 linije u delu „Linije menadžera“ table „Moji pozivi“.

Svaka linija menadžera sadrži:

- Broj deljene linije vašeg menadžera ili broj proksi-telefonskog lokala vašeg menadžera. Proksi-broj nije broj kataloga vašeg menadžera, već broj koji koristite da biste upravljali menadžerovim pozivima.
- Ime menadžera.
- Informacije o aktivnom pozivu – aktivni pozivi su predstavljeni:
 - animiranom ikonom koja označava status poziva (zvoni, povezan ili stavljen na čekanje)
 - ID-om pozivaoca
 - tajmerom koji označava trajanje poziva

Saveti

- Prilikom prenosa poziva menadžeru morate da unesete pravi broj lokala (a ne broj proksi-lokala). Pravi broj menadžerovog lokala možete da vidite u tabli „Moji menadžeri“ na Konzoli pomoćnika.
- Na pozive koje upućujete sa svoje telefonske linije ili ih primete na nju ne možete da primenite prenos na sistem za razmenu glasovnih poruka niti trenutno skretanje. Ove funkcije mogu da se primene samo na pozive koje primete na liniji menadžera.
- Kada koristite Cisco IPMA u režimu deljene linije, možete da identifikujete da je vaš menadžer ili neki drugi pomoćnik odgovorio na poziv, kad vidite dvostruku crvenu strelicu pored linije vašeg menadžera.

Srodne teme

- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Korišćenje table „Moji menadžeri“

Možete da koristite tablu „Moji menadžeri“ u Konzoli pomoćnika da biste nadgledali aktivnost poziva i status funkcija za svakog od svojih menadžera. U ovoj tabli takođe možete da omogućite i onemogućite funkcije menadžera.



Napomena

Funkcije „Ne uznemiravaj“, „Skreni sve“, „Nadzor pomoćn.“, „Filtriraj pozive“ i „Režim filtera“ dostupne su samo u režimu proksi-linije.

Tabela 3 opisuje informacije prikazane ispod svakog naslova kolone u tabli „Moji menadžeri“.

Tabela 3 **Informacije prikazane u tabli „Moji menadžeri“ Konzole pomoćnika**

Naslov kolone u tabli „Moji menadžeri“	Šta znači
Menadžer	Prikazuje ime menadžera. Ako je ceo red informacija za menadžera zatamnjen sivom bojom, menadžer ne očekuje od vas da upravljate pozivima u njegovo ime. Osim toga, možete da vidite sledeće dve različite ikone pored ikone menadžera: - Ako vidite dve zelene strelice pored ikone menadžera, taj menadžer očekuje od vas da upravljate pozivima u njegovo ime. - Ako vidite ikonu koverta pored ikone menadžera, onda taj menadžer ima govornu poruku.
Interfon	Kliknite na ovu kolonu da biste menadžeru uputili poziv preko interfona.
NeUzn	Ako je ovo polje potvrđeno, funkcija „Ne uznemiravaj“ (NeUzn) je omogućena. Da biste naizmenično uključivali i isključivali funkciju „NeUzn“, kliknite na ćeliju „NeUzn“. Funkcija „NeUzn“ onemogućava zvono menadžerovog telefona; ona ne vrši preusmeravanje poziva.
SkrSve	(Samo u režimu proksi-linije) Ako je ovo polje potvrđeno, funkcija „Skreni sve“ (SkrSve) je omogućena. Da biste naizmenično uključivali i isključivali funkciju „Skreni sve“, kliknite na ćeliju „SkrSve“. Funkcija „Skreni sve“ automatski preusmerava sve dolazne pozive u menadžerovo odredište skretanja.
Nadzor pomoćn.	(Samo u režimu proksi-linije) Potvrdni znak označava da je menadžer omogućio funkciju nadzora pomoćnika. Ova funkcija omogućava menadžeru da vidi ID pozivaoca i trajanje poziva kojima upravljate u njegovo ime.
Filter omogućen	(Samo u režimu proksi-linije) Ako je ovo polje potvrđeno, filter poziva je omogućen. Da biste naizmenično uključivali i isključivali filter, kliknite na ćeliju filtera. Filter može da usmerava pozive vama ili odgovarajućim menadžerima, u zavisnosti od ID-a pozivaoca i režima filtriranja.

Tabela 3 Informacije prikazane u tabli „Moji menadžeri“ Konzole pomoćnika (nastavak)

Naslov kolone u tabli „Moji menadžeri“	Šta znači
Režim filtera	(Samo u režimu proksi-linije) Postoje dva režima filtera: - Uključivi – pozivi koji odgovaraju brojevima u uključivom filteru šalju se <i>menadžeru</i>; ostali pozivi se preusmeravaju vama. - Isključivi – pozivi koji odgovaraju brojevima u isključivom filteru preusmeravaju se <i>vama</i>; ostali pozivi se šalju menadžeru. Upotrebite prozor „Konfiguracija menadžera“ da biste konfigurisali filtere za menadžera. Kliknite desnim tasterom miša bilo gde u menadžerovom redu u tabli „Moji menadžeri“, a zatim odaberite Konfiguriraj da biste otvorili ovaj prozor. Imajte na umu da su početne podrazumevane postavke filtera takve da je uključivi filter omogućen i svi pozivi menadžera se usmeravaju vama.
Detalji poziva	Detalji poziva se sastoje od broja menadžerove linije, trajanja poziva i ID-a pozivaoca: - Linija – broj lokala primarne telefonske linije menadžera; ikona telefona označava status linije. - Trajanje poziva – Trajanje aktivnog poziva koji je menadžer uputio ili primio. Tajmer se pokreće čim je poziv iniciran (odlazni) ili primljen (dolazni). Tajmer se zaustavi kad se poziv odbaci ili prenese. - ID pozivaoca – ime (ako je raspoloživo) i broj osobe kojoj je menadžer uputio poziv ili od koje ga je primio. Konzola pomoćnika će prikazati informacije o prosleđenom pozivu, kada su te informacije dostupne.

**Savet**

Možete da nadgledate pozive koji se pojavljuju u tabli konzole „Moji menadžeri“ – ali ne možete da upravljate njima. To su pozivi koje ste već preusmerili svom menadžeru, ili pozivi koje je vaš menadžer direktno uputio ili primio.

Srodne teme

- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23
- Kako konfigurisati funkcije menadžera, stranica 59

Korišćenje funkcije brzog biranja

Funkcija brzog biranja vam omogućava da konfigurirate lični adresar na Konzoli pomoćnika. Pomoću brojeva brzog biranja možete da upućujete pozive i izvršavate druge zadatke vezane za upravljanje pozivima.

Da biste otvorili meni brzog biranja i pogledali listu dostupnih komandi, kliknite desnim tasterom miša na tablu „Brza biranja“ ili na traci sa menijima odaberite **Ured > Brza biranja**. Ako su neke komande brzog biranja zatamnjene sivom bojom, pokušajte da izaberete stavku brzog biranja pre nego što otvorite meni.

Upotrebite meni brzog biranja da biste kreirali i menjali grupe brzog biranja, da biste uputili poziv, precizirali odredište prenosa i dodali učesnike konferencije u poziv.

Da biste brzo pristupili brojevima brzog biranja, razmotrite mogućnost organizovanja stavki u grupe brzog biranja. Na primer, kreirajte ličnu grupu za sebe i po jednu grupu za svakog od svojih menadžera.

Kad dodate nove stavke brzog biranje, one se pojavljuju u redosledu po kojem ste ih kreirali. Da biste sortirali sve stavke u listi brzog biranja, kliknite na zaglavlje kolone („Ime“, „Broj telefona“ ili „Beleške“). Liste se sortiraju abecednim ili numeričkim redom, u zavisnosti od zaglavlja koje odaberete. Ponovo kliknite na zaglavlje da biste se naizmenično prebacivali između rastućeg i opadajućeg redosleda.

Možete da upućujete pozive koristeći stavke brzog biranja na jedan od sledećih načina:

- Prevucite stavku brzog biranja na svoju liniju ili na liniju menadžera.
- Uputite poziv sa svoje linije tako što je istaknete i kliknete dvaput na stavku brzog biranja. Uputite poziv sa linije svog menadžera tako što je istaknete i kliknete dvaput na stavku brzog biranja.
- Prevucite stavku brzog biranja na dugme za biranje na svojoj tabli za kontrolu poziva, a zatim kliknite na dugme **U redu**.

Evo nekih načina da brzo upotrebite svoje stavke brzog biranja (bez otvaranja menija za brzo biranje):

- Da biste izvršili neopozivi prenos osobi u listi brzog biranja, prevucite i otpustite aktivni poziv u stavku brzog biranja te osobe.
- Da biste dodali novu stavku brzog biranja, prevucite i otpustite stavku iz table „Katalog“ u tablu „Brzo biranje“.



Savet

Uzorak grupe za brzo biranje i primer stavke brzog biranja su neaktivni; oni su uključeni da bi pokazali kako se informacije brzog biranja pojavljuju na konzoli. Ove uzorke možete da izbrisete po svojoj želji.

Srodne teme

- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Korišćenje kataloga

Upotrebite katalog da biste potražili nekog saradnika, kao i da biste upućivali pozive i upravljali njima koristeći rezultate pretrage.

Da biste potražili saradnika, unesite bilo koji deo imena i/ili prezimena te osobe u polja za pretragu, a zatim kliknite na dugme **Pretraži**.

Katalog prikazuje listu svih korisnika koji odgovaraju nisci vaše pretrage. Rezultati pretrage su sortirani po imenu, prezimenu, broju telefona i odeljenju.

Kliknite na dugme **Obrisi** da biste obrisali rezultate pretrage i polja za pretragu.

Evo nekih načina za korišćenje rezultata pretrage:

- Kliknite dvaput na ime osobe ili na broj da biste uputili poziv.
- Kliknite desnim tasterom miša na ime osobe da bi se prikazao iskačući meni sa relevantnim komandama.
- Da biste izvršili neopozivi prenos osobi u svom katalogu, prevucite i otpustite aktivni poziv na odgovarajuće ime ili broj.
- Da biste dodali novu stavku brzog biranja, prevucite i otpustite stavku iz table „Katalog“ u tablu „Brza biranja“.

Srodne teme

- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Korišćenje statusne trake

Statusna traka se nalazi na dnu ekrana vaše Konzole pomoćnika i prikazuje sledeće informacije o sistemu:

- Povezano/Nije povezano – označava status vaše veze sa Cisco IPMA serverom.
- Na mreži/Van mreže – označava status vaše raspoloživosti menadžerima.
- Kontrola poziva je aktivna/Kontrola poziva je neaktivna – označava dostupnost funkcija za upravljanje pozivima.
- Filtriranje naniže – označava dostupnost funkcija filtriranja poziva.

Statusna traka takođe prikazuje iskačuću ikonu koja označava da li je vaša konzola podešena da se automatski postavlja na radnu površinu kad primite dolazni poziv. Kliknite na ikonu iskakanja da biste naizmenično uključivali i isključivali ovu funkciju. (Podrazumevano je da je ova funkcija onemogućena.) Ikona postaje tamnija (pritisnuta je) kad je ova funkcija omogućena.

Osim toga, možete da omogućite/onemogućite ovo iskakanje u meniju **Ured > Prioriteti**.

Srodne teme

- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Podešavanje rasporeda konzole

Možete da prilagodite veličinu i položaj tabli u Konzoli pomoćnika. Upotrebite meni „Prikaz“ da biste promenili šemu boja i font, kao i da biste osvežili početne podrazumevane postavke.



Savet

Možete da postavite konzolu tako da se ona automatski pojavljuje na vašoj radnoj površini kad primite dolazni poziv. U glavnom meniju odaberite **Ured > Prioriteti**, a zatim potvrdite izbor u polju „Aktiviraj konzolu na novom pozivu“ da biste omogućili ovu funkciju „iskakanja“. Ikona iskakanja se nalazi u statusnoj traci, na dnu ekrana vaše konzole. Ikona postaje tamnija (pritisnuta je) kad je ova funkcija omogućena.

Srodne teme

- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Pregledanje administrativnih postavki

Svoje administrativne postavke možete da vidite u dijalogu „Prijava“ ili na traci sa menijima možete da odaberete **Ured > Postavke**.



Napomena

Ne treba da menjate ove postavke osim ukoliko vam to ne naloži administrator vašeg sistema.

Postoji dva tipa postavki:

- Osnovne postavke
 - Ime hosta Cisco IPMA servera ili IP adresa
 - Port Cisco IPMA servera
- Napredne postavke
 - Praćenje omogućeno/onemogućeno

Kartica sa naprednim postavkama prikazuje lokaciju na kojoj su uskladištene vaše datoteke za praćenje.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23
- Kako konfigurisati funkcije menadžera, stranica 59

Prioriteti postavki

U meniju sa prioritetima možete da omogućite sledeće postavke:

- Postavljanje konzole da se automatski pojavi na vašoj radnoj površini kad primite dolazni poziv – da biste omogućili funkciju „iskakanja“ konzole, u glavnom meniju izaberite **Ured > Prioriteti**, a zatim potvrdite izbor u polju „Aktiviraj konzolu na novom pozivu“. Ikona iskakanja se nalazi u statusnoj traci, na dnu ekrana vaše konzole. Ikona postaje tamnija kad je ova funkcija omogućena.
- Podešavanje vašeg računara tako da automatski pokrene aplikaciju „konzola pomoćnika“ kad pokrenete računar – da biste omogućili funkciju automatskog pokretanja, u glavnom meniju odaberite **Ured > Prioriteti**, a zatim potvrdite izbor u polju „Automatski pokreni konzolu prilikom pokretanja računara“. Konzola pomoćnika će se automatski pokrenuti sledeći put kad pokrenete svoj računar.

Da biste onemogućili ove funkcije, poništite izbor u odgovarajućim poljima.

Kako koristiti konzolu sa mišem i tastaturom

Konzola pomoćnika nudi nekoliko kombinacija sa mišem i tastaturom za obavljanje bilo kog zadatka.

Možete da:

- Kliknete, kliknete desnim tasterom miša i kliknete dvaput na stavke konzole
- Prevučete i otpustite stavke konzole
- Upotrebite tasterske prečice

Na primer, možete da odaberete jednu od sledećih opcija da biste odgovorili na poziv:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Odgovori**.
- Kliknite dva puta na poziv u tabli „Moji pozivi“.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv u tabli „Moji pozivi“, a zatim u iskaćućem meniju odaberite stavku **Odgovori**.
- Upotrebite tastersku prečicu.

Neki zadaci mogu da se izvrše prevlačenjem i otpuštanjem stavki konzole. Na primer, da biste dodali stavku brzog biranja, možete da prevučete i otpustite izabrani poziv iz table „Moji pozivi“ u tablu „Brza biranja“.



Savet

Sve opcije za izvršavanje određenog zadatka, na primer za prenos poziva, možete da pronađete u Poglavlje 3, „Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima“.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Kako koristiti funkciju interfona na konzoli

Funkcija interfona je opcionalna funkcija koju konfigurirše administrator vašeg sistema. Ona vam omogućava da razgovarate sa menadžerom preko interfonske linije.

U tabli „Moji pozivi“ kliknite dvaput na ime menadžera da biste uputili poziv preko interfona. Takođe možete jednom da kliknete na odgovarajuću ikonu interfona u tabli „Moji menadžeri“.

Ako vaš menadžer nema drugi poziv kad inicirate poziv preko interfona, vaš zvučnik i menadžerov zvučnik će se istovremeno otvoriti. Tada možete da razgovarate koristeći zvučnik telefona, slušalice ili ručnu slušalicu.

Ako vaš menadžer ima drugi poziv kad inicirate poziv preko interfona, interfonski poziv će zazvoniti na menadžerovom telefonu i na njega će morati da se odgovori ručno. Isto važi i za slučaj kad menadžer uputi interfonski poziv vama u trenutku kad imate drugi poziv.

Da biste prekinuli interfonski poziv, ponovo kliknite na ikonu interfona.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu, stranica 31

Kako koristiti tasterske prečice

Možete da koristite tasterske prečice umesto miša kako biste radili sa većinom alati i funkcija na Konzoli pomoćnika. Tasterske prečice mogu da vam pomognu da efikasnije upravljate pozivima.

Možete da koristite početne podrazumevane prečice ili da prilagodite prečice prema svojim željama. Cisco IPMA pamti prilagođenu prečicu kada se sledeći put prijavite.

Pregledanje prečica

Kliknite na stavku u traci sa menijima da bi se prikazale komande i prečice. Tasterske prečice su pridružene većini komandi menija.

Osim toga, prečice možete da vidite i u iskaćućem prozoru „Uređivanje tasterske prečice“. Odaberite **Ured > Tasterske prečice** da biste otvorili prozor, a zatim sa liste izaberite komandu menija da biste videli pridruženu prečicu.

Na primer, ako u prozoru „Uređivanje tasterske prečice“ izaberete Poziv > Odgovori, možete da vidite da početna podrazumevana prečica koristi kombinaciju tastera „Control“ (Ctrl) i tastera „A“ (Ctrl-A).

Prilagođavanje tasterskih prečica

Na traci sa menijima odaberite **Ured > Tasterske prečice** da biste prilagodili tastersku prečicu. Izaberite komandu menija sa liste, a zatim kliknite na taster Ctrl, Shift ili Alt da biste dodelili prvi deo prečice. Zatim u polju „Taster“ unesite slovo ili broj da biste dodelili drugi deo prečice. Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste dodelili novu tastersku prečicu izabranoj komandi.

Korišćenje prečica

Da biste aktivirali prečicu, držite pritisnut prvi taster u kombinaciji prečice, a zatim pritisnite drugi taster. Na primer, ako želite da koristite prečicu „Ctrl-L“ da biste stavili poziv na čekanje, držite pritisnut taster **Ctrl**, a zatim pritisnite taster **L**.



Napomena

Da bi tasterske prečice funkcionisale, stranica Konzole pomoćnika mora biti aktivni prozor na vašoj radnoj površini.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti konzolu, stranica 8
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Kako ćete vi i vaš menadžer koristiti Cisco IPMA

Koristićete Cisco IPMA funkcije sa vašeg telefona i Konzole pomoćnika da biste upravljali pozivima svog menadžera. Na primer, kada odgovorite na poziv upućen vašem menadžeru, možda ćete želeći da se konsultujete s njim tako što kliknete dvaput na interfonsku liniju na svojoj Konzoli pomoćnika. Ako vaš menadžer odluči da se javi, možete da prosledite poziv tako što izaberete dugme „Trenutno skretanje“ na Konzoli pomoćnika ili softverski taster **TrenSkr** na svom telefonu. Ako vaš menadžer želi da osoba koja je pozvala ostavi glasovnu poruku, možete da prosledite poziv u menadžerov sistem za razmenu glasovnih poruka tako što izaberete dugme „Prenesi u glasovnu poštu“ ili tako što pritisnete softverski taster **PrenNaGP**.

Sa druge strane, vaš menadžer će Cisco IPMA funkcije prvenstveno koristiti na Cisco IP telefonu. Na primer, vaš menadžer će možda očekivati poziv brokera za nekretnine. Vaš menadžer će omogućiti nadzor pomoćnika, kako bi nadgledao dolazne pozive. Kada se pojavi broj trgovca nekretninama, vaš menadžer može da presretne poziv pomoću softverskog tastera **Presr**. Drugi primer načina na koji vaš menadžer može da koristi Cisco IPMA je taj da pritisne softverski taster **TrenSkr** na telefonu kako bi poziv koji zvoni skrenuo vama. Vaš menadžer može da potvrdi da ste odgovorili na skrenuti poziv i da nadgleda trajanje poziva tako što gleda Cisco IPMA prozor statusa na LCD ekranu telefona.

Pogledajte Poglavlje 6, „Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu proksi-linije“ ili Poglavlje 5, „Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu deljene linije“. da biste bolje shvatili način na koji menadžeri mogu da koriste Cisco IPMA funkcije.



Savet

Vi ili vaš menadžer možete da prilagodite funkcije menadžera u prozoru „Konfiguracija menadžera“. Da biste otvorili ovaj prozor, na traci sa menijima odaberite **Menadžer > Konfiguracija**, ili kliknite desnim tasterom miša bilo gde u menadžerovom redu u tabli „Moji menadžeri“, a zatim izaberite **Konfiguracija**.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti funkciju interfona na konzoli, stranica 20
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako konfigurisati funkcije menadžera, stranica 59



Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima

Možete da koristite miša i tastaturu da biste iz Konzole pomoćnika uputili poziv, odgovorili na njega, preneli ga ili na drugi način upravljali njime.



Napomena

Proverite da li je poziv kojim želite da upravljate izabran (istaknut) na konzoli. Dugmad za kontrolu poziva i stavke menija imaju sivu boju (neaktivni su) ako nisu relevantni za izabrani poziv.

Da biste saznali više, pogledajte sledeće teme za upravljanje pozivima:

- Kako uputiti poziv, stranica 23
- Kako odgovoriti na poziv, stranica 24
- Kako prekinuti poziv, stranica 25
- Kako staviti poziv na čekanje, stranica 25
- Kako preneti poziv, stranica 26
- Kako konfigurisati konferencijski poziv, stranica 27
- Kako skrenuti poziv na drugi broj, stranica 28
- Kako poslati poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka, stranica 30

Kako uputiti poziv

Da biste uputili poziv iz Konzole pomoćnika, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Biraj**.
- Kliknite desnim tasterom miša na telefonsku liniju u tabli „Moji pozivi“ i u iskašućem meniju odaberite stavku **Biraj**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Biraj**.

- Kliknite dvaput na brzo biranje ili broj kataloga.
- Prevucite i otpustite broj kataloga u tablu „Moji pozivi“.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.
- Kad je konzola otvorena i aktivna na vašoj radnoj površini, unesite broj telefona koji želite da pozovete koristeći tastaturu, a zatim pritisnite taster **Enter**. Broj koji pozivate možete da vidite na statusnoj traci duž donjeg dela konzole.

Ako se pojavi iskačući prozor „Unesite broj“, unesite broj telefona koji želite da pozovete i kliknite na dugme **U redu**.

Unesite broj tačno onako kako biste to učinili da upućujete poziv sa svog Cisco IP telefona.

Pozivi uspostavljeni iz Konzole pomoćnika koriste prvu fizičku liniju telefona pomoćnika.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Kako odgovoriti na poziv

Da biste odgovorili na poziv, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Odgovori**.
- Kliknite dvaput na poziv koji zvoni u tabli „Moji pozivi“.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskačućem meniju odaberite stavku **Odgovori**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Odgovori**.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Ako dolazni poziv na koji želite da odgovorite nije izabran (istaknut), kliknite na dolazni poziv da biste ga izabrali pre nego što izvršite jednu od gore navedenih radnji.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23
- Kako da odgovorite na poziv koristeći IPMA na telefonu, stranica 37

Kako prekinuti poziv

Da biste prekinuli izabrani poziv, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Prekini**.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskaćućem meniju odaberite stavku **Prekini**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Prekini**.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Kako staviti poziv na čekanje

Da biste izabrani poziv stavili na čekanje, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Čekanje**.
- Kliknite dvaput na povezani poziv.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskaćućem meniju odaberite stavku **Čekanje**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Čekanje**.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Kako ukloniti poziv sa čekanja

Da biste izabrani poziv uklonili sa čekanja, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Nastavi**.
- Kliknite dvaput na poziv na čekanju.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskaćućem meniju odaberite stavku **Nastavi**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Nastavi**.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Kako preneti poziv

Postoji tri načina za prenos poziva:

- Prenos – odmah preusmerava poziv, ne omogućavajući vam da razgovarate sa primaocem prenosa (osobom kojoj prenosite poziv).
- Prenos sa konsultovanjem – preusmerava poziv nakon što vam omogući da razgovarate sa primaocem prenosa.
- Direktan prenos – direktno povezuje dva poziva (aktivne pozive i pozive na čekanju).



Napomena

Morate da odgovorite na poziv pre nego što ga prenesete. Nakon što prenesete poziv, ne možete da ga preuzmete (osim ukoliko poziv nije ponovo prenet vama).

Prenos

Da biste izvršili prenos izabranog poziva, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Prenesi**.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskaćućem meniju odaberite stavku **Prenesi**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Prenesi**.
- Prevucite poziv na listu u tabli „Brza biranja“.
- Prevucite poziv na listu u tabli „Katalog“.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Pojaviće se iskaćući prozor „Unesite broj“, osim ukoliko ne prevučete poziv u listu u tabli „Brza biranja“ ili u tabli „Katalog“. Unesite broj telefona primaoca prenosa i kliknite na dugme **U redu**.

Prenos sa konsultovanjem

Da biste izvršili prenos sa konsultovanjem za izabrani poziv, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Prenos sa konsultovanjem**.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskaćućem meniju odaberite stavku **Prenos sa konsultovanjem**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Prenos sa konsultovanjem**.
- U tabli „Brza biranja“ ili „Katalog“ kliknite desnim tasterom miša na stavke u listi kojima želite da prenesete poziv, a zatim u iskaćućem meniju odaberite stavku **Prenos sa konsultovanjem**.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Ako se pojavi iskačući prozor „Unesite broj“, unesite broj telefona primaoca prenosa i kliknite na dugme **U redu**. Nakon što razgovarate sa primaocem, ponovo kliknite na dugme **Prenos sa konsultovanjem** kako biste dovršili prenos.



Napomena

Prenos sa konsultovanjem ne možete da dovršite dok telefon zvoni ili korišćenjem metoda „prevuci i otpusti“. Morate da razgovarate sa primaocem da biste dovršili prenos sa konsultovanjem.

Direktan prenos

Da biste izvršili direktan prenos za par poziva, istaknite dva poziva i odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Direktan prenos**.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskačućem meniju odaberite stavku **Direktan prenos**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Direktan prenos**.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Kako konfigurisati konferencijski poziv

Postoje dva načina za konfigurisanje konferencijskog poziva:

- Konferencija – vi inicirate poziv kako biste dodali učesnike u konferenciju.
- Spajanje – povezujete aktivne pozive i pozive na čekanju u jedan konferencijski poziv.

Da biste dodali učesnike konferencije u aktivni i izabrani poziv, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Konferencija**.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskačućem meniju odaberite stavku **Konferencija**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Konferencija**.
- Kliknite desnim tasterom miša na stavku na listi u tabli „Brza biranja“ ili „Katalog“, a zatim u iskačućem meniju odaberite stavku **Konferencija**.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Ako se pojavi iskačući prozor „Unesite broj“, unesite broj telefona učesnika konferencije i kliknite na dugme **U redu**.

Nakon što razgovarate sa novim učesnikom konferencije, ponovo kliknite na dugme **Konferencija** kako biste dodali osobu u poziv.

Da biste konfigurisali konferenciju koristeći spajanje, istaknite pozive za koje želite da se nađu u konferenciji i odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Spoji**.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskačućem meniju odaberite stavku **Spoji**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Spoji**.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23

Kako skrenuti poziv na drugi broj

Upotrebite trenutno skretanje da biste preneli izabrani poziv na unapred utvrđeni odredišni broj. Možete da skrenete poziv koji zvoni, koji je povezan ili je na čekanju.

U režimu proksi linije početno podrazumevano odredište je menadžer kome je poziv bio prvobitno namenjen. U režimu deljene linije ne postoji podrazumevano odredište. Međutim, možete da konfigurišete odredište koristeći bilo koji važeći broj telefona ili lokal.

Da biste saznali detalje, pogledajte sledeće odeljke:

- Kako koristiti trenutno skretanje, stranica 28
- Kako konfigurisati odredište trenutnog skretanja, stranica 29
- Poglavlje 4, „Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu“

Kako koristiti trenutno skretanje

Da biste izabrani poziv skrenuli u odredište trenutnog skretanja, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Trenutno skretanje**.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskačućem meniju odaberite stavku **Trenutno skretanje**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Trenutno skretanje**.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Saveti

- Za razliku od prenosa, kod kojeg se od vas zahteva da precizirate odredište pri svakom korišćenju, trenutno skretanje šalje pozive na jedan, prethodno određen odredišni broj.
- Možete da skrenete poziv koji zvoni, koji je povezan ili je na čekanju.
- Ne možete da skrenete poziv koji ste uputili ili primili na jednoj od svojih telefonskih linija (a ne na proksi liniji menadžera).

Srodna tema

- Kako konfigurisati odredište trenutnog skretanja, stranica 29
- Poglavlje 4, „Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu“

Kako konfigurisati odredište trenutnog skretanja

Možete da postavite odredište trenutnog skretanja tako da ono bude menadžer kome je poziv prvobitno bio namenjen ili neki drugi broj kataloga.

Da biste pregledali ili promenili odredište, na traci sa menijima odaberite **Ured > Trenutno skretanje**. Pojavljuje se iskačući prozor „Cilj trenutnog skretanja“.

U režimu deljene linije unesite broj telefona ili lokal kancelarije u okviru za tekst. Broj unesite tačno onako kako biste ga birali sa svog kancelarijskog telefona.

U režimu proksi linije možete da se prebacujete između odredišta „Menadžer“ i „Broj kataloga“. Ako odaberete opciju „Broj kataloga“, unesite broj telefona ili lokal kancelarije. Broj unesite tačno onako kako biste ga birali sa svog kancelarijskog telefona.

Kliknite na dugme **Sačuvaj** da biste sačuvali svoje promene.

Saveti

- Osim konfigurisanja sopstvenog odredišta trenutnog skretanja, to možete da uradite i za svog menadžera. Odredište skretanja menadžera se razlikuje od vašeg. Pogledajte „Kako konfigurisati odredište skretanja za menadžera“ na stranici 62 da biste dobili uputstva.
- Poziv možete da skrenete pomoću svog Cisco IP telefona. Odgovorite na poziv, a zatim pritisnite softverski taster **TrenSkr** na svom Cisco IP telefonu da biste preneli poziv na svoje odredište trenutnog skretanja.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23
- Kako koristiti trenutno skretanje, stranica 28
- Poglavlje 4, „Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu“
- Kako konfigurisati funkcije menadžera, stranica 59

Kako poslati poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka

Poziv koji zvoni ili koji je povezan, a kojim upravljate u ime menadžera, možete da prenesete u menadžerovu uslugu za razmenu govornih poruka.

Da biste izabrani poziv poslali u uslugu za razmenu govornih poruka, odaberite jednu od sledećih opcija:

- Kliknite na dugme za kontrolu poziva **Prenesi u glasovnu poštu**.
- Kliknite desnim tasterom miša na poziv, a zatim u iskaćućem meniju odaberite stavku **Prenesi u glasovnu poštu**.
- U traci sa menijima izaberite **Poziv > Prenesi u glasovnu poštu**.
- Upotrebite pridruženu tastersku prečicu.

Saveti

- Ovaj zadatak možete da izvršite i pomoću svog Cisco IP telefona. Odgovorite na poziv, a zatim pritisnite softverski taster **PrenNaGP** na svom Cisco IP telefonu da biste preneli menadžerov poziv u njegovu uslugu za razmenu govornih poruka.
- Ova funkcija ne može da se primeni na pozive koje ste uputili ili primili na jednoj od svojih telefonskih linija. Ova funkcija može da se primeni samo na pozive na proksi liniji vašeg menadžera.

Srodne teme

- Upoznavanje sa Konzolom pomoćnika, stranica 6
- Kako koristiti tasterske prečice, stranica 20
- Kako koristiti Konzolu pomoćnika za upravljanje pozivima, stranica 23
- Poglavlje 4, „Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu“



Za pomoćnike – kako koristiti Cisco IPMA na svom telefonu

Nekim Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) funkcijama možete da pristupite direktno na svom Cisco IP telefonu. Sa izuzetkom specijalnog zvonjenja, ove funkcije su dostupne i na aplikaciji „Konzola pomoćnika“.

Cisco IPMA omogućava pomoćnicima da koriste fizičku dugmad i softverske tastere telefona za izvršavanje većine zadataka koje pomoćnici mogu da izvrše na aplikaciji „IPMA konzola pomoćnika“. Korišćenje telefona za IPMA funkcionalnost se zove „Cisco IPMA na telefonu pomoćnika“.

Cisco IPMA na telefonu pomoćnika može da se koristi istovremeno sa aplikacijom „Cisco IPMA konzola pomoćnika“.

Cisco IPMA na telefonu pomoćnika je podržan na sledećim modelima telefona:

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



Napomena

Cisco izričito preporučuje da, ukoliko koristite Cisco IPMA na telefonu pomoćnika, jedan pomoćnik ne treba da podržava više od pet menadžera.



Napomena

Željene pomoćnike može da postavi menadžer (pomoću web URL adrese) ili pomoćnik (pomoću aplikacije konzole), ali to se ne može izvršiti na samom telefonu.

Ovaj odeljak sadrži sledeće teme:

- Režim proksi linije u poređenju sa režimom deljene linije, stranica 32 – opisuje dva režima u kojima radi Cisco IPMA Assistant.
- Prijavljivanje na Cisco IPMA na telefonu pomoćnika, stranica 33 – opisuje proces prijavljivanja na telefonu.
- Proveravanje statusa poruka, stranica 34 – opisuje informacije o statusu svih menadžera koje podržava pomoćnik.
- Upravljanje pozivima i obavljanje ostalih radnji, stranica 36 – opisuje odgovaranje, prenos i skretanje poziva, kao i druge radnje koje mogu da vrše pomoćnici.
- Kako da odgovorite na poziv koristeći IPMA na telefonu, stranica 37 – opisuje tri metoda pomoću kojih pomoćnik može da odgovori na poziv.
- Konfigurisanje postavki menadžera, stranica 38 – opisuje različite postavke koje pomoćnik može da kontroliše za podržane menadžere.
- Konfigurisanje postavki IPMA Assistant-a, stranica 39 – opisuje kako se konfigurišu opcije vezane za pomoćnika, kao što su odredišta skretanja i sortiranje statusa menadžera.
- Kako prilagoditi funkciju specijalnog zvonjenja, stranica 42 – opisuje proceduru za pridruživanje tipova tona zvona za svaku telefonsku liniju.

Režim proksi linije u poređenju sa režimom deljene linije

Aplikacija Cisco IPMA pomaže pomoćnicima da efikasnije upravljaju pozivima. Cisco IPMA radi u dva režima – u režimu deljene linije i u režimu proksi linije. Ovaj režim konfiguriše administrator vašeg sistema.

Režim deljene linije

Kao pomoćniku koji koristi Cisco IPMA u režimu deljene linije, dodeljen vam je isti broj kataloga kao onaj koji ima vaš menadžer. Ovaj dodeljeni broj koristite da biste upravljali pozivima u ime svog menadžera.

Režim proksi linije

Ukoliko ste pomoćnik koji koristi Cisco IPMA u režimu proksi linije, vašem menadžeru je dodeljen broj kataloga, a vama je dodeljen drugi broj kataloga koji ćete koristiti kao proksi. Ovaj proksi broj koristite da biste upravljali pozivima u ime svog menadžera.

Identifikovanje režima

Pre nego što počnete, treba da odredite koji je režim izabrao administrator vašeg sistema. Proverite ekran „Postavke menadžera“:

- U režimu deljene linije se na ovom ekranu pojavljuje samo opcija „Ne uznemiravaj“.
- U režimu proksi linije na ovom ekranu se pojavljuje više opcija.

Prijavljivanje na Cisco IPMA na telefonu pomoćnika

Izvršite sledeće korake da biste se prijavili na Cisco IPMA na telefonu pomoćnika:

Procedura

Korak 1 Pritisnite dugme **Usluge** na telefonu.

Korak 2 Izaberite **Primarna IPMA telefonska usluga**.

Korak 3 Unesite svoj korisnički ID i PIN kôd, a zatim pritisnite **Prosledj**.

Ekran statusa menadžera treba da izgleda ovako (vidite Slika 3).

Slika 3 **Ekran statusa menadžera**



Napomena

Ako se primarna IPMA usluga isključi, ekran telefona pomoćnika se ne ažurira da bi označio ovo stanje. Međutim, pomoćnik će primiti poruku „Host nije pronađen Izuzetak“ ukoliko pokuša da upotrebi neki softverski taster. U tom slučaju pomoćnik mora ručno da izabere **Sekundarna IPMA telefonska usluga** u meniju „IP usluge“ i da se ponovo prijavi.

Proveravanje statusa poruka

Slika 3 prikazuje primer ekrana statusa menadžera. Ovaj ekran sadrži listu svih menadžera koje podržava određeni pomoćnik.

Ovaj odeljak opisuje informacije prikazane na ekranu i softverske tastere na ekranu.

Prikaz informacija na ekranu statusa menadžera

Za svakog menadžera podržanog od strane pomoćnika prikazuju se sledeće informacije:

- Statusna linija pomoćnika menadžera – označava da li je pomoćnik na mreži ili je isključen iz mreže.
- Broj menadžera na listi – omogućava vam da brzo odredite broj menadžera na listi.
- Ime menadžera – sortirano je na sledeći način, po ovom redosledu:
 - Indikacija novog poziva
 - Promena statusa menadžera u odnosu na spuštenu slušalicu
 - Spuštena slušalica
- Ikona statusa sa leve strane menadžerovog imena – pogledajte Tabela 4 stranica 35 sa listom i opisom ovih ikona statusa.
- Proksi linija menadžera

Ikona statusa poziva

Tabela 4 prikazuje i opisuje različite ikone statusa poziva koje se pojavljuju sa leve strane imena menadžera na ekranu statusa menadžera.

Tabela 4 *Ikona statusa poziva*

Ikona stanja poziva menadžera	Šta radi
Zauzeto 	Ova ikona se pojavljuje na ekranu statusa menadžera pored imena menadžera ukoliko je telefon menadžera zauzet.
Čekanje 	Ako menadžer stavi poziv na čekanje, ova ikona se pojavljuje pored imena menadžera na ekranu statusa menadžera.
Neaktivno/spuštena slušalica 	Ova ikona se pojavljuje na ekranu statusa menadžera pored imena menadžera ukoliko je slušalica telefona tog menadžera spuštena.

Tabela 4 Ikona statusa poziva (nastavak)

Ikona stanja poziva menadžera	Šta radi
Podignuta slušalica 	Ova ikona se pojavljuje na ekranu statusa menadžera pored imena menadžera ukoliko je slušalica telefona tog menadžera podignuta.
Zvonjenje 	Ova ikona se pojavljuje na ekranu statusa menadžera pored imena menadžera čiji telefon zvoní.
Nepoznato 	Ova ikona se pojavljuje na ekranu statusa menadžera pored imena menadžera čije stanje se ne može odrediti pomoću IPMA. Na primer, možda je došlo do CTI otkazivanja ili je u pitanju mobilni menadžer koji još uvek nije prijavljen.
IPČ (indikator poruke na čekanju)	„IPČ“ se pojavljuje na ekranu statusa menadžera pored imena menadžera ukoliko taj menadžer ima glasovnu poštu koja ga čeka.

Upravljanje pozivima i obavljanje ostalih radnji

Tabela 5 opisuje softverske tastere koji se pojavljuju na ekranu statusa menadžera. Ti softverski tasteri vam omogućavaju da vršite različite zadatke vezane za upravljanje pozivima.

Tabela 5 Cisco IPMA softverski tasteri na telefonu pomoćnika

Softverski taster	Šta radi
Izbor	Vrši izbor istaknutog menadžera sa liste menadžera i prebacuje vas na ekran „Postavke menadžera“ (pogledajte Slika 4 stranica 38), gde možete da konfigurišete postavke za izabranog menadžera.
Odgovori	Odgovara na dolazni poziv za odgovarajućeg menadžera.
Izađi	Izlazi iz ekrana statusa menadžera i prebacuje vas na stranicu menija „Usluge“.
TrenSkr	Trenutno skreće poziv koji zvoní, koji je povezan ili se nalazi na čekanju odgovarajućem menadžeru (podrazumevano) ili na drugi prethodno podešen broj. Da biste postavili određište skretanja na broj kataloga, pritisnite AsstSett , a zatim pritisnite Postavi određište skretanja , pa unesite broj.

Tabela 5 Cisco IPMA softverski tasteri na telefonu pomoćnika (nastavak)

Softverski taster	Šta radi
Dodatno	Prikazuje preostale dostupne softverske tastere za ekran statusa menadžera.
PrenNaGP	Šalje poziv koji zvoni, koji je povezan ili se nalazi na čekanju u odgovarajuće menadžerovo poštansko sanduče za glasovnu poštu.
InterCom	Omogućava vam da razgovarate sa menadžerom preko interfonske linije. Ako vaš menadžer nema drugi poziv kad inicirate poziv preko interfona, vaš zvučnik i menadžerov zvučnik će se istovremeno otvoriti. Tada možete da razgovarate koristeći zvučnik telefona, slušalice ili ručnu slušalicu. Ako vaš menadžer ima drugi poziv kad inicirate poziv preko interfona, interfonski poziv će zazvoniti na menadžerovom telefonu i na njega će morati da se odgovori ručno. Isto važi i za slučaj kad menadžer uputi interfonski poziv vama u trenutku kad imate drugi poziv.
Isključi se iz mreže	Isključuje vas iz mreže. Ako postoji drugi pomoćnik koji je konfigurisan za menadžera, i ukoliko je taj pomoćnik na mreži, onda on postaje aktivni pomoćnik za ovog menadžera. Ako ne postoje drugi pomoćnici, pozivi za menadžera neće biti filtrirani niti skrenuti, i svi će zvoniti na menadžerovom telefonu.  Napomena Kada se primarni pomoćnik isključi sa mreže ili kada se odjavi, status menadžerovog telefona i poziva se prikazuju na telefonu sledećeg raspoloživog pomoćnika, koji postaje primarni pomoćnik.
AsstSett	Prebacuje vas na ekran „Postavke pomoćnika“, gde konfigurirate različite postavke. Pogledajte Tabela 7 stranica 40 da biste saznali koja polja možete da konfigurirate.

Kako da odgovorite na poziv koristeći IPMA na telefonu

Možete da odgovorite na poziv upućen menadžeru, što će biti prikazano na stranici statusa menadžera, i to na jedan od sledeća tri načina:

- Pritisnite softverski taster **Odgovori** na stranuci statusa menadžera.
- Izaberite dugme linije poziva koji zvoni ili dugme zvučnika.
- Izadite iz IPMA ekrana i izaberite dugme „Odgovori“ na ekranu za obradu poziva, a to je ekran koji se vidi nakon što izađete iz IPMA ekrana. Ekran za obradu poziva prikazuje prvobitni broj poziva i sadrži softverske tastere **Odgovori**, **TrenSkr** i **PrenNaGP**.



Napomena

Kad odgovorite na poziv pomoću jednog od ova tri metoda, umesto IPMA ekrana se pojavljuje ekran za obradu poziva (ukoliko se taj ekran već ne vidi). Tada upotrebite softverske tastere na ekranu za obradu poziva kao što biste to inače učinili; IPMA ne kontroliše ove funkcije.

Konfigurisanje postavki menadžera

Slika 4 prikazuje ekran „Postavke menadžera“, koji se prikazuje kad izaberete menadžera sa liste prikazane na ekranu statusa menadžera (pogledajte Slika 3).

Tabela 6 opisuje kako da postavite polja na ovom ekranu.

Slika 4 Ekran „Postavke menadžera“



Tabela 6 Polja Cisco IPMA postavki menadžera

Softverski taster	Šta radi
Filter	Prebacuje se između Uključen i Isključen. Promenite postavku ovog polja tako što istaknete polje i pritisnete Izbor. Ako je ovo polje postavljeno na „Uključeno“, biće primenjena pravila filtera konfigurisanog u polju „Režim filtera“.  Napomena Morate da upotrebite aplikaciju „Konzola pomoćnika“ da biste konfigurisali filtere za menadžera. Pogledajte „Kako kreirati liste filtera za menadžera“ na stranici 63 da biste dobili dodatne informacije.
Režim filtera	Prebacuje se između Isključiv i Uključiv. Promenite postavku ovog polja tako što istaknete polje i pritisnete Izbor. - Isključivi – pozivi koji odgovaraju brojevima telefona u listi filtera šalju se pomoćniku; ostali pozivi se šalju menadžeru. - Uključivi – pozivi koji odgovaraju brojevima telefona u listi filtera šalju se menadžeru; ostali pozivi se šalju pomoćniku. Dozvoljeni džoker znakovi su X za jednu cifru i * za nisku cifara na početku ili na kraju broja.
Ne uznemiravaj	Isključuje zvono na menadžerovom telefonu. Ovo može da se izvrši za svakog od menadžera.
Skreni pozive	Prebacuje se između Uključen i Isključen . Promenite postavku ovog polja tako što istaknete polje i pritisnete Izbor . Ako je ovo polje postavljeno na Uključen , IPMA šalje poziv koji zvoni, koji je povezan ili se nalazi na čekanju menadžeru ili na drugi prethodno podešen broj (broj koji precizirate tako što izaberete polje Postavi odredište skretanja).
Postavi odredište skretanja	Broj na koji se pozivi skreću ako je polje Skreni pozive Uključeno. Podrazumevano: Pozivi se skreću na telefon odgovarajućeg menadžera ukoliko nije konfigurisan drugi broj kataloga.

Konfigurisanje postavki IPMA Assistant-a

Slika 5 prikazuje ekran „Postavke IPMA Assistant-a“, koji se pojavljuje kad pritisnete softverski taster **AsstSett** na ekranu statusa menadžera (pogledajte Slika 3). Ekran „Postavke Assistant-a“ vam omogućava da konfigurišete stavke kao što su odredišta skretanja i sortiranje za ekran statusa menadžera.

Tabela 7 opisuje kako da postavite polja na ovom ekranu.

Tabela 8 opisuje kako da koristite softverske tastere na ovom ekranu.

Slika 5 Postavke Cisco IPMA Assistant-a



Tabela 7 Polja postavki Cisco IPMA Assistant-a

Polje	Šta radi
CallPlaneOverWrite (omogućena/onemogućena)	Prebacuje se između Omogućena i Onemogućena. Promenite postavku ovog polja tako što istaknete polje i pritisnete Izbor. Omogućavanje ove zastavice šalje ažuriranja u realnom vremenu dok je poziv u toku. Korisno je proveriti da li je status menadžera „zauzeto“ ili „neaktivno“ pre nego što skrenete poziv tom menadžeru. Kad je ova zastavica omogućena, promena statusa menadžera se prikazuje dok je poziv u toku.
SmartSorting (Omogućeno/onemogućeno)	Prebacuje se između Omogućeno i Onemogućeno. Promenite postavku ovog polja tako što istaknete polje i pritisnete Izbor. Kad je ova zastavica omogućena, ekran statusa menadžera se sortira na osnovu događaja novog poziva. Pogledajte „Prikaz informacija na ekranu statusa menadžera“ na stranici 35 da biste dobili informacije o hijerarhiji načina sortiranja liste menadžera. Ako ova zastavica nije omogućena, ekran statusa menadžera je statičan.
SetDivertTarget	Kad je polje „Skreni sve“ postavljeno na Uključeno za menadžera (pogledajte Slika 4 stranica 38), dolazni pozivi za tog menadžera se skreću u određeno skretanje, a to je trenutno izabrani menadžer (podrazumevano) ili broj kataloga. Da biste skrenuli pozive na broj kataloga, unesite broj u polje „SetDivertTarget“; da biste promenili broj kataloga, uredite polje „SetDivertTarget“.

Tabela 8 *Softverski tasteri za postavke Cisco IPMA Assistant-a*

Polje	Šta radi
Izbor	Pritisnom na ovo dugme menja se postavka za dva polja na ovom ekranu – CallPLaneOverWrite i SmartSorting. Ako istaknete polje „Postavi odredište skretanja“ i pritisnete Izbor , bićete prebačeni na ekran za konfigurisanje broja odredišta skretanja.
StpUpdt/StrUpdt	Podrazumevano je da se ekran statusa menadžera osvežava kad dođe do promene u statusu menadžera ili kad postoji novi poziv upućen menadžeru. Dugme StpUpdt sprečava ovo automatsko osvežavanje. Situacija u kojoj ćete možda želeći da upotrebite ovo dugme je, na primer, ona kad imate 33 menadžera koja podržavate, a želite da promenite postavku za 20. menadžera. Da biste promenili postavku za ovog menadžera, pomerićete se naniže na svojoj listi menadžera na ekranu statusa menadžera, istaknućete 20. ime, a zatim ćete pritisnuti Izbor. Međutim, ako se vaš ekran ažurira tokom ovog procesa, izgubićete svoje mesto na listi pomeranja i nedostajće vam potencijalno važna ažuriranja statusa. Stoga, da biste izbegli da dođe do osvežavanja u takvoj situaciji, pritisnite dugme StpUpdt.  Napomena Da biste ponovo aktivirali automatska ažuriranja, pritisnite dugme StrUpdt.
Izađi	Izlazi iz ekrana „Postavke IPMA Assistant-a“ i vraća vas na ekran statusa menadžera.
Odjavljivanje	Odjavljuje vas iz IPMA usluge. Moraćete da se ponovo prijavite na uslugu iz koje ste se odjavili.

Kako prilagoditi funkciju specijalnog zvonjenja

Specijalno zvonjenje vam omogućava da svakoj od telefonskih linija pridružite jedinstveni tip zvona. Možete da pridružite jedinstveni tip zvona menadžerovoj proksi-liniji kako biste lako mogli da razlikujete svoje dolazne pozive i menadžerove dolazne pozive.

Upotrebite sledeću proceduru da biste prilagodili funkciju specijalnog zvonjenja direktno na svom telefonu.

Procedura

Korak 1 Pritisnite dugme **Postavke** na Cisco IP telefonu.

Korak 2 Upotrebite dugme **Navigacija** da biste izabrali **Tip zvona** u meniju „Postavke“ (ili pritisnite taster **2** na grupi tastera telefona).

Sve linije vašeg telefona su, zajedno sa izabranim tipom zvona, prikazane na LCD ekranu telefona. U početku sve ove linije koriste podrazumevani tip zvona.

Korak 3 Da biste promenili tip zvona za liniju, upotrebite dugme **Navigacija** da biste izabrali liniju, a zatim pritisnite softverski taster **Izbor**.



Napomena

Pogledajte tablu „Moji pozivi“ na Konzoli pomoćnika da biste identifikovali koja proksi linija na vašem telefonu je pridružena određenom menadžeru. Ovo je oblast u kojoj su prikazane proksi linije menadžera i imena menadžera. (Proksi linija menadžera je linija na kojoj primete dolazne pozive za tog menadžera.)

Korak 4 Upotrebite dugme **Navigacija** da biste se pomerali kroz listu dostupnih tipova zvona za izabranu liniju. Da biste začuli uzorak nekog tipa zvona, izaberite tip zvona, a zatim pritisnite softverski taster **Reprod.**

Korak 5 Pritisnite softverske tastere **Izbor** i **U redu** da biste pridružili novi tip zvona.

Korak 6 Ponovite postupke od Koraka 3 do Koraka 5 da biste prilagodili tip zvona za drugu izabranu liniju.

Korak 7 Pritisnite softverski taster **Izađi** da biste izašli iz menija tipa zvona.



Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu deljene linije

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) poboljšava funkcionalnost vašeg telefona i omogućava vama i vašem pomoćniku da efikasnije upravljate pozivima. Administrator sistema je odabrao vašu Cisco IPMA konfiguraciju tako da ona radi ili u režimu deljene linije ili u režimu proksi-linije. U režimu deljene linije je vama i vašem pomoćniku dodeljen isti broj kataloga. Vaš pomoćnik koristi ovaj deljeni broj da bi upravljao pozivima u vaše ime. U režimu proksi-linije vam je dodeljen broj kataloga, dok je vašem pomoćniku dodeljen drugi broj kataloga koji on koristi kao proksi. Vaš pomoćnik koristi proksi broj da bi upravljao pozivima u vaše ime. Pre nego što počnete, treba da odredite koji je režim izabrao administrator vašeg sistema. Pogledajte Poglavlje 1, „Cisco IPMA – uvod“.

Cisco IPMA omogućava sledeće funkcije za menadžere koji su konfigurisani za režim deljene linije:

- Poboljšane funkcije upravljanja pozivima na vašem Cisco IP telefonu – omogućavaju nove softverske tastere i prozor statusa na LCD ekranu telefona.
- Funkcije interfona – omogućavaju vam da upućujete interfonske pozive svom pomoćniku i da ih od njega primite.
- Konfiguracija zasnovana na Webu – omogućava vam da prilagodite određište skretanja pomoću prozora „Konfiguracija menadžera“. Alternativno rešenje je da vaš pomoćnik konfiguriše ovu funkciju u vaše ime u Konzoli pomoćnika.

Za dodatne informacije pogledajte sledeće teme:

- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na menadžerovom telefonu, stranica 3
- Kako skrenuti i preneti pozive, stranica 44
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 45
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 46
- Za menadžere – kako pristupiti konfiguraciji menadžera, stranica 60

Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala

Da biste koristili Cisco IPMA sa Cisco CallManager mobilnošću lokala:

Korak 1 Prijavite se u Cisco CallManager mobilnost lokala.

Korak 2 U meniju usluga izaberite Cisco IPMA usluge.

Pogledajte *Korisnički vodič za Cisco IP telefone serije 7960 i 7940* da biste saznali dodatne informacije o funkciji Cisco CallManager mobilnosti lokala.

Srodne teme

- Kako skrenuti i preneti pozive, stranica 44
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 45
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 46

Kako skrenuti i preneti pozive

Za menadžere

Možete da upotrebite Cisco IPMA softverske tastere na svom telefonu da biste skrenuli i preneli aktivne pozive, ili da biste na drugi način upravljali njima.

Ovaj odeljak pokriva sledeće teme:

- Kako trenutno skrenuti dolazni poziv na drugi broj, stranica 44
- Kako preneti poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka, stranica 45

Kako trenutno skrenuti dolazni poziv na drugi broj

Za menadžere

Pritisnite softverski taster **TrenSkr** da biste skrenuli poziv koji zvoni, koji je povezan ili se nalazi na čekanju sa svog telefona na drugi broj telefona koji je konfigurisan kao odredište skretanja. Vi ili vaš pomoćnik možete da promenite ovo odredište u prozoru „Konfiguracija menadžera“.

Srodne teme

- Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala, stranica 44
- Kako skrenuti i preneti pozive, stranica 44
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 45
- Kako konfigurisati odredište skretanja za menadžera, stranica 62

Kako preneti poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka

Za menadžere

Pritisnite softverski taster **PrenNaGP** da biste odmah poslali poziv sa svog telefona u svoju uslugu za razmenu glasovnih poruka. Možete da prenesete poziv na čekanju u svoju uslugu za razmenu glasovnih poruka.

Srodne teme

- Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala, stranica 44
- Kako skrenuti i preneti pozive, stranica 44
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 45
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 46

Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom

Za menadžere

Funkcija interfona je opciona funkcija koja vam omogućava da razgovarate sa svojim pomoćnikom preko interfonske linije. Nju konfiguriše administrator vašeg sistema. Obratite se administratoru sistema ako nemate ovu funkciju, a želite da je imate.

Da biste uputili interfonski poziv na svom Cisco IP telefonu, pritisnite **interfonsko** dugme za brzo biranje koje odgovara pomoćniku.

Ako vaš pomoćnik nema drugi poziv kad inicirate poziv preko interfona, vaš zvučnik i pomoćnikov zvučnik će se istovremeno otvoriti. Tada možete da razgovarate koristeći zvučnik telefona, slušalice ili ručnu slušalicu. Isto važi i za slučaj da vam pomoćnik uputi interfonski poziv.

Ako vaš pomoćnik ima drugi poziv kad inicirate poziv preko interfona, interfonski poziv će zazvoniti na pomoćnikovom telefonu i na njega će morati da se odgovori ručno. Isto važi i za slučaj kad pomoćnik uputi interfonski poziv vama u trenutku kad imate drugi poziv.

Da biste prekinuli interfonski poziv, spustite slušalicu (ili pritisnite dugme zvučnika ili slušalice).

Srodne teme

- Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala, stranica 44
- Kako skrenuti i preneti pozive, stranica 44
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 46

Kako isključiti zvono na telefonu

Za menadžere

Da biste prigušili ton zvona na svom telefonu, pritisnite softverski taster **NeUzn**, kojim naizmenično uključujete i isključujete funkciju „Ne uznemiravaj“. Kad je ova funkcija uključena, zvono na vašem Cisco IP telefonu je onemogućeno. Funkcija „NeUzn“ onemogućava zvono za sve linije na telefonu, uključujući interfonske linije. Funkcija „Ne uznemiravaj“ je predstavljena zvonom u prozoru statusa Cisco IPMA-a na LCD ekranu vašeg Cisco IP telefona. Precrtano zvono označava da je ova funkcija uključena i da je zvono na vašem telefonu onemogućeno. Vaš telefon neće zvoniti, ali će zvoniti telefon vašeg pomoćnika. Zvono označava da je ova funkcija isključena i da je zvono omogućeno.

Početna podrazumevana postavka je „isključeno“.

Srodne teme

- Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala, stranica 44
- Kako skrenuti i preneti pozive, stranica 44
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 45



Za menadžere – kako koristiti telefon sa Cisco IPMA u režimu proksi-linije

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) poboljšava funkcionalnost vašeg telefona i omogućava vama i vašem pomoćniku da efikasnije upravljate pozivima. Administrator vašeg sistema je odabrao Cisco IPMA konfiguraciju tako da ona radi kako u režimu deljene linije, tako i u režimu proksi linije. U režimu deljene linije je vama i vašem pomoćniku dodeljen isti broj kataloga. Ovaj deljeni broj (liniju) koristi vaš pomoćnik kako bi upravljao pozivima u vaše ime. U režimu proksi-linije vam je dodeljen broj kataloga, dok je vašem pomoćniku dodeljen drugi broj kataloga koji on koristi kao proksi. Ovaj proksi broj (liniju) koristi vaš pomoćnik kako bi upravljao pozivima u vaše ime. Pre nego što počnete, treba da odredite koji je režim izabrao administrator vašeg sistema. Pogledajte Poglavlje 1, „Cisco IPMA – uvod.“

Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) omogućava sledeće funkcije za menadžere koji su konfigurisani za režim proksi-linije:

- Usmeravanje poziva – selektivno preusmerava dolazne pozive na vaš telefon ili na telefon vašeg pomoćnika u zavisnosti od liste prilagođenih filtera.
- Poboljšane funkcije upravljanja pozivima i nadgledanja poziva na vašem Cisco IP telefonu – omogućavaju nove softverske tastere i prozor statusa na LCD ekranu vašeg telefona, kao i pristup Cisco IPMA meniju pomoću dugmadi za usluge na telefonu.
- Funkcije interfona – omogućavaju vam da upućujete interfonske pozive svom pomoćniku i da ih od njega primite.
- Konfiguracija funkcija zasnovana na Webu – omogućava vam da prilagodite neke funkcije menadžera, kao što su odredište skretanja i korišćenje prozora „Konfiguracija menadžera“. Alternativno rešenje je da vaš pomoćnik konfiguriše ove funkcije u vaše ime u Konzoli pomoćnika.

Za dodatne informacije pogledajte sledeće teme:

- Kako da identifikujete režim rada Cisco IPMA-a na menadžerovom telefonu, stranica 3
- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57

- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 58
- Za menadžere – kako pristupiti konfiguraciji menadžera, stranica 60

Prvi koraci – za menadžere

Ove teme mogu da vam pomognu da počnete da koristite Cisco IPMA:

- Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala, stranica 48
- Objašnjenje izbora pomoćnika, stranica 48
- Korišćenje prozora statusa, stranica 49
- Korišćenje Cisco IPMA menija na vašem telefonu, stranica 52

Korišćenje Cisco CallManager mobilnosti lokala

Da biste koristili Cisco IPMA sa Cisco CallManager mobilnošću lokala:

Korak 1 Prijavite se u Cisco CallManager mobilnost lokala.

Korak 2 U meniju usluga izaberite Cisco IPMA usluge.

Pogledajte *Korisnički vodič za Cisco IP telefone serije 7960 i 7940* da biste saznali dodatne informacije o funkciji Cisco CallManager mobilnosti lokala.

Objašnjenje izbora pomoćnika

Kao menadžer ste automatski prijavljeni na funkciju Cisco IPMA, osim ukoliko niste konfigurisani da koristite Cisco CallManager mobilnost lokala.

Vaš pomoćnik mora da bude prijavljen u aplikaciji Cisco IPMA Assistant Console i mora da ostane na mreži da bi upravljao vašim pozivima. Ako se vaš aktivni pomoćnik odjavi ili se isključi sa mreže, Cisco IPMA će pokušati da vam dodeli drugog pomoćnika.

Identifikovanje vašeg aktivnog pomoćnika

Vaš *aktivni* pomoćnik je osoba koja trenutno upravlja pozivima u vaše ime.

Ako imate više pomoćnika, možda ćete želeći da odredite koji od njih je trenutno aktivan. Da biste to uradili, pritisnite dugme **Usluge** na svom telefonu i izaberite Cisco IPMA uslugu. Stavka 3 identifikuje vašeg aktivnog pomoćnika.

Dodeljivanje podrazumevanog pomoćnika

Kad god je to moguće, Cisco IPMA dodeljuje vašeg *podrazumevanog* pomoćnika kao aktivnog pomoćnika. Ako vaš podrazumevani pomoćnik nije raspoloživ (ako je isključen iz mreže ili se odjavio), Cisco IPMA dodeljuje drugog pomoćnika dok se podrazumevani pomoćnik ne prijavi ili dok se ponovo ne poveže na mrežu.

Vi (ili vaš pomoćnik) možete da odaberete podrazumevanog pomoćnika u prozoru „Konfiguracija menadžera“. Pogledajte „Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika“ na stranici 61 da biste saznali detalje.

Promena pomoćnika

Ako imate više pomoćnika, a više njih je prijavljeno i povezano na mrežu, možete da poništite automatski izbor tako što ručno odaberete svog aktivnog pomoćnika.

U Cisco IPMA meniju na svom telefonu izaberite stavku **3** da biste videli listu raspoloživih pomoćnika. Ako je raspoloživo više pomoćnika, izaberite pomoćnika koji će biti aktivan pomoćnik. Kad završite, izađite iz menija.

Kad vaši pomoćnici nisu raspoloživi

Ako nijedan od vaših pomoćnika nije raspoloživ, ikona „Pomoćnik“ (krajnja leva ikona) u prozoru statusa Cisco IPMA-a na vašem telefonu je precrtana. Podrška vašem upravljanju pozivima će se nastaviti čim se jedan od vaših pomoćnika prijavi.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 58

Korišćenje prozora statusa

Za menadžere

Prozor statusa Cisco IPMA-a se pojavljuje na LCD ekranu vašeg Cisco IP telefona.

Postoje dve oblasti unutar prozora statusa Cisco IPMA-a:

- Oblast za nadzor pomoćnika – na gornjem delu prozora statusa prikazuje se ID pozivaoca i proteklo vreme poziva kojim pomoćnik upravlja u vaše ime. Pogledajte Tabela 9 da biste saznali detalje.
- Oblast za pomoćnika i funkcije – Na najvećem delu prozora statusa prikazuju se ikone koje označavaju prisustvo aktivnog pomoćnika i uključenost/isključenost funkcija. Pogledajte Tabela 10 da biste saznali detalje.

Tabela 9 **Poruke nadzora pomoćnika u prozoru statusa Cisco IPMA-a**

Poruka	Značenje
„Nadzor pomoćn. – Uklj“	Nadzor pomoćnika je uključen, ali trenutno nema povezanih ili dolaznih poziva koji su preusmereni vašem pomoćniku.
„Poziv od“ i ID pozivaoca	Dolazni poziv je preusmeren vašem pomoćniku i trenutno zvuči na njegovom telefonu. Sada možete da presretnete poziv.
ID pozivaoca i tajmer	Pomoćnik je odgovorio na dolazni poziv. Tajmer počinje da odbrojava kad pomoćnik odgovori na poziv (ili kad na neki drugi način počne da upravlja njime).
„Nadzor pomoćn. – Isk“	Nadzor pomoćnika je isključen. Pritisnite softverski taster PostNadz da biste ga uključili.
„Filtriranje naniže“	Funkcija filtriranja poziva je trenutno nedostupna.

Tabela 10 **Ikone pomoćnika i funkcija u prozoru statusa Cisco IPMA-a**

Funkcija	Opis
Pomoćnik raspoloživ 	Ikona pomoćnika prikazuje osobu i nalazi se na levoj strani vašeg prozora statusa. Ikona označava da je aktivni pomoćnik spreman da prihvati vaše pozive.
Pomoćnik nije raspoloživ 	Ikona neraspoloživosti pomoćnika prikazuje precrtanu osobu. Ovo označava da nijedan od vaših pomoćnika nije raspoloživ. Da biste identifikovali svog aktivnog pomoćnika, pritisnite dugme Usluge na Cisco IP telefonu, a zatim izaberite Cisco IPMA uslugu.
Filter poziva omogućen 	Krug ispunjen mrežom označava da je filtriranje <i>uključeno</i> .
Filter poziva onemogućen 	Šuplji krug označava da je filtriranje <i>isključeno</i> . U Cisco IPMA meniju izaberite stavku Filter da biste naizmenično uključivali i isključivali filter. Filtriranje poziva možete da konfigurišete na web stranici „Konfiguracija menadžera“.

Tabela 10 Ikone pomoćnika i funkcija u prozoru statusa Cisco IPMA-a (nastavak)

Funkcija	Opis
Funkcija „Ne uznemiravaj“ omogućena 	Precrtano zvono označava da je ova funkcija <i>uključena</i> (zvono je onemogućeno).
Funkcija „Ne uznemiravaj“ onemogućena 	Zvono označava da je ova funkcija <i>isključena</i> (zvono je omogućeno). Pritisnite softverski taster NeUzn da biste omogućili/onemogućili funkciju „Ne uznemiravaj“ i da biste uključili, odnosno isključili zvono.
Funkcija „Skreni sve“ omogućena 	Strelica skrenuta barijerom označava da je ova funkcija <i>uključena</i> (pozivi se preusmeravaju sa vašeg telefona).
Funkcija „Skreni sve“ onemogućena 	Prava linija označava da je ova funkcija <i>isključena</i> (pozivi se usmeravaju na vaš telefon). Pritisnite softverski taster SkrSve da biste omogućili/onemogućili funkciju „Skreni sve“. Početno podrazumevano odredište za ovu funkciju je vaš izabrani pomoćnik. Odredište možete da promenite na web stranici „Konfiguracija menadžera“.

Saveti

- Prozor statusa se ne prikazuje kada koristite telefon kako biste uputili ili primili pozive.
- Pritisnite softverski taster **PostNadz** da biste naizmenično uključivali i isključivali nadzor pomoćnika.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 58

Korišćenje Cisco IPMA menija na vašem telefonu

Za menadžere

Da biste otvorili Cisco IPMA meni na svom telefonu, pritisnite dugme **Usluge** i odaberite Cisco IPMA uslugu. Tabela 11 opisuje stavke Cisco IPMA menija i pridružene zadatke.

Tabela 11 Stavke Cisco IPMA menija i pridruženi zadaci

Stavka Cisco IPMA menija		Šta radi
1	Filter	Naizmenično uključuje i isključuje filtriranje poziva.
2	Režim filtera	Prebacuje se između uključivih i isključivih filtera.
3	Pomoćnik	Prikazuje vašeg aktivnog pomoćnika i druge raspoložive pomoćnike.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 58

Kako presresti, skrenuti i preneti pozive

Za menadžere

Možete da upotrebite Cisco IPMA softverske tastere da biste presreli, skrenuli i preneli aktivni poziv, ili da biste na drugi način upravljali njime.

Ovaj odeljak pokriva sledeće teme:

- Kako presresti poziv koji zvoni na telefonu pomoćnika, stranica 53
- Kako trenutno skrenuti dolazni poziv na drugi broj, stranica 53
- Kako skrenuti sve pozive na drugi broj, stranica 54
- Kako preneti poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka, stranica 55

Kako presresti poziv koji zvoni na telefonu pomoćnika

Za menadžere

Pritisnite softverski taster **Presr** na svom Cisco IP telefonu da biste presreli poziv koji zvoni na telefonu vašeg pomoćnika i da biste ga preusmerili na svoj telefon.

Da biste uspešno presreli poziv, morate da pritisnete softverski taster „Presr“ pre nego što vaš pomoćnik odgovori na poziv; ne možete da presretnete pozive koji su već povezani.



Savet

Kada poziv za vas zvoni na telefonu vašeg pomoćnika, možete da vidite tekst „Poziv od“ i ID pozivaoca u delu prozora statusa vašeg telefona koji se odnosi na nadzor pomoćnika.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 58

Kako trenutno skrenuti dolazni poziv na drugi broj

Za menadžere

Pritisnite softverski taster **TrenSkr** da biste skrenuli poziv koji zvoni, koji je povezan ili se nalazi na čekanju sa svog telefona na drugi telefon.

Podrazumevano je da funkcija trenutnog skretanja („TrenSkr“) preusmerava pozive vašem izabranom pomoćniku. Međutim, vi ili vaš pomoćnik možete kao odredište skretanja da postavite bilo koji drugi broj telefona.



Napomena

Ako nijedan pomoćnik nije raspoloživ, a menadžer pritisne softverski taster **TrenSkr**, podrazumevano je da poziv koji bi inače bio skrenut pomoćniku ode u poštansko sanduče glasovne pošte menadžera.

Saveti

- Ako je pomoćnik određen kao odredište trenutnog skretanja, a nadzor pomoćnika je uključen, možete da verifikujete da je poziv skrenut vašem pomoćniku tako što pogledate u prozor statusa na LCD ekranu.
- Funkcije „TrenSkr“ i „Skreni sve“ (SkrSve) dele isto odredište skretanja. Vi ili vaš pomoćnik možete da promenite ovo odredište u prozoru „Konfiguracija menadžera“.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako prestati, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57
- Kako konfigurisati odredište skretanja za menadžera, stranica 62

Kako skrenuti sve pozive na drugi broj

Za menadžere

Pritisnite softverski taster **SkrSve** da biste naizmenično uključivali i isključivali funkciju „Skreni sve“ (SkrSve). Kad je ova funkcija uključena, „SkrSve“ preusmerava vaše dolazne pozive na drugi telefon.

Za razliku od funkcije „TrenSkr“ koju aktivirate za svaki pojedinačni poziv, funkcija „SkrSve“ vam omogućava da preusmerite sve buduće dolazne pozive sve dok je ne isključite.

Podrazumevano odredište funkcije „SkrSve“ je vaš izabrani pomoćnik. Međutim, vi ili vaš pomoćnik možete kao odredište skretanja da postavite bilo koji drugi broj telefona. Na primer, ako planirate da budete odsutni iz kancelarije, a ipak želite da primete svoje pozive, možete da postavite broj svog mobilnog telefona kao odredište funkcije „SkrSve“.

Saveti

- Ikona u prozoru statusa Cisco IPMA-a označava da li je funkcija „SkrSve“ uključena ili isključena. Skrenuta strelica označava da je ova funkcija uključena, a prava strelica označava da je funkcija isključena.
- Funkcija „SkrSve“ primenjuje se na sve vaše linije kojima može da upravlja pomoćnik; ona ne može da preusmeri dolazne pozive koje primete na ličnoj liniji kojoj pomoćnik nema pristup i na interfonskoj liniji.
- Funkcija „SkrSve“ i funkcija trenutnog skretanja („TrenSkr“) dele isto odredište skretanja. Vi ili vaš pomoćnik možete da promenite ovo odredište u prozoru „Konfiguracija menadžera“.
- Ako imate omogućeno i filtriranje poziva i funkciju „SkrSve“, Cisco IPMA prvo primenjuje *filtriranje poziva* na dolazni poziv. Filtriranje poziva usmerava poziv vama ili vašem pomoćniku (u zavisnosti od postavki filtera). Zatim Cisco IPMA primenjuje funkciju „SkrSve“ na one pozive koje je filtriranje usmerilo vama. Funkcija „SkrSve“ preusmerava ove pozive na odredište za „SkrSve“.
- Ako konfigurišete prosleđivanje poziva na svom telefonu, svi vaši dolazni pozivi će biti prosledeni na broj za prosleđivanje poziva koji ste uneli. Vaši pozivi neće biti filtrirani pomoćniku, niti će biti skrenuti u vaše odredište skretanja.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57
- Kako konfigurisati odredište skretanja za menadžera, stranica 62

Kako preneti poziv u uslugu za razmenu glasovnih poruka

Za menadžere

Pritisnite softverski taster **PrenNaGP** da biste odmah poslali poziv sa svog telefona u svoju uslugu za razmenu glasovnih poruka. Možete da prenesete poziv na čekanju u svoju uslugu za razmenu glasovnih poruka.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 58

Kako koristiti filtriranje poziva

Za menadžere

Filtriranje poziva selektivno preusmerava vaše dolazne pozive pomoćniku, u zavisnosti od ID-a pozivaoca i sledećih konfiguracija i postavki:

- Režim filtera
- Liste filtera
- Uključenost/isključenost filtera

Tabela 12 daje detalje o svakoj od ovih postavki filtera.



Napomena

Početne podrazumevane postavke su takve da je uključivo filtriranje poziva uključeno, a liste filtera su prazne; stoga se svi vaši dolazni pozivi preusmeravaju pomoćniku. Pogledajte „Kako kreirati liste filtera za menadžera“ na stranici 63 da biste prilagodili filtriranje.

Da bi pomoćnik upravljao vašim pozivima, filtriranje poziva mora biti omogućeno. Ako imate omogućeno i filtriranje poziva i funkciju „Skreni sve“ (SkrSve), Cisco IPMA prvo primenjuje *filtriranje poziva* na dolazni poziv. Filtriranje poziva usmerava poziv vama ili vašem pomoćniku (u zavisnosti od postavki filtera). Zatim Cisco IPMA primenjuje funkciju „SkrSve“ na one pozive koje je filtriranje usmerilo vama. Funkcija „SkrSve“ preusmerava ove pozive na odredište za „SkrSve“.

Na primer, možete da konfigurišete uključivi filter tako da prima samo one pozive koji upućuju članovi porodice. Svim ostalim pozivima će upravljati vaš pomoćnik. Ako planirate da budete odsutni iz kancelarije, možete da postavite broj svog mobilnog telefona kao odredište funkcije „SkrSve“, da omogućite funkciju „Skreni sve“ i primite pozive članova svoje porodice na mobilnom telefonu. Vaš pomoćnik će primati sve ostale pozive.



Napomena

Ako konfigurišete prosleđivanje poziva na svom telefonu, svi vaši dolazni pozivi će biti prosleđeni na broj za prosleđivanje poziva koji ste uneli. Vaši pozivi neće biti filtrirani pomoćniku, niti će biti skrenuti u vaše odredište skretanja.

Tabela 12 Postavke filtriranja poziva

Postavka	Cilj	Gde se može naći	Napomene
Režim filtera	Upotrebite postavku za režim filtera da biste se prebacivali između lista <i>uključivih</i> i <i>isključivih</i> filtera. Uključivo filtriranje – u ovom režimu Cisco IPMA šalje dolazne pozive koji odgovaraju brojevima u vašoj listi uključivih filtera <i>vama</i> ; ostali pozivi se preusmeravaju pomoćniku. Isključivo filtriranje – u ovom režimu Cisco IPMA preusmerava dolazne pozive koje odgovaraju brojevima u vašoj listi isključivih filtera <i>pomoćniku</i> ; ostali pozivi se šalju vama.	Naizmenično se prebacujete između lista uključivih i isključivih filtera u Cisco IPMA meniju na LCD ekranu svog telefona.	Početna podrazumevana vrednost je da je uključivi filter aktivan. Pomoćnici mogu da u vaše ime kontrolišu režim filtera u Konzoli pomoćnika.
Liste filtera	Liste filtera se sastoje od jednog ili više brojeva telefona (delimičnih ili celih). Kad primite novi poziv, a filtriranje je uključeno, Cisco IPMA upoređuje ID pozivaoca sa brojevima u vašoj aktivnoj listi. U zavisnosti od toga da li se brojevi podudaraju i koji filter je aktivan (uključivi ili isključivi), Cisco IPMA usmerava poziv vama ili vašem pomoćniku.	Kreirajte liste filtera u prozoru „Konfiguracija menadžera“. Odaberite karticu uključivog ili isključivog filtera.	Pomoćnik može da konfiguriše liste filtera za vas. Početna podrazumevana vrednost je da su liste filtera prazne.

Tabela 12 Postavke filtriranja poziva (nastavak)

Postavka	Cilj	Gde se može naći	Napomene
Uključenost/ isključenost filtera	Postavka za uključivanje/isključivanje filtera naizmenično uključuje i isključuje filtriranje poziva. Kad je ova funkcija uključena, svi vaši dolazni pozivi se presreću i preusmeravaju u skladu sa postavkama filtera.	Naizmenično uključujte i isključujte filtriranje u Cisco IPMA meniju na LCD ekranu svog telefona. Pritisnite dugme Usluge i odaberite Cisco IPMA uslugu, a zatim izaberite Filter .	Početna podrazumevana vrednost je da je filter uključen.

Savet

- Kružna ikona u prozoru statusa Cisco IPMA-a označava da li je funkcija filtriranja poziva uključena ili isključena. Kružna ikona ispunjena mrežom označava da je funkcija uključena, a šupalj krug označava da je isključena.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57
- Kako kreirati liste filtera za menadžera, stranica 63

Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom

Za menadžere

Funkcija interfona je opciona funkcija koja vam omogućava da razgovarate sa svojim pomoćnikom preko interfonske linije. Nju konfiguriše administrator vašeg sistema. Obratite se administratoru sistema ako nemate ovu funkciju, a želite da je imate.

Da biste uputili interfonski poziv na svom Cisco IP telefonu, pritisnite **interfonsko** dugme za brzo biranje koje odgovara pomoćniku.

Ako vaš pomoćnik nema drugi poziv kad inicirate poziv preko interfona, vaš zvučnik i pomoćnikov zvučnik će se istovremeno otvoriti. Tada možete da razgovarate koristeći zvučnik telefona, slušalice ili ručnu slušalicu. Isto važi i za slučaj da vam pomoćnik uputi interfonski poziv.

Ako vaš pomoćnik ima drugi poziv kad inicirate poziv preko interfona, interfonski poziv će zazvoniti na pomoćnikovom telefonu i na njega će morati da se odgovori ručno. Isto važi i za slučaj kad pomoćnik uputi interfonski poziv vama u trenutku kad imate drugi poziv.

Da biste prekinuli interfonski poziv, spustite slušalicu (ili pritisnite dugme zvučnika ili slušalice).

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako isključiti zvono na telefonu, stranica 58

Kako isključiti zvono na telefonu

Za menadžere

Da biste prigušili ton zvona na svom telefonu, pritisnite softverski taster **NeUzn**, kojim naizmenično uključujete i isključujete funkciju „Ne uznemiravaj“. Kad je ova funkcija uključena, zvono na vašem Cisco IP telefonu je onemogućeno. Funkcija „NeUzn“ onemogućava zvono za sve linije na telefonu, uključujući i interfonske linije. Funkcija „Ne uznemiravaj“ je predstavljena zvonom u prozoru statusa Cisco IPMA-a na LCD ekranu vašeg Cisco IP telefona. Precrtano zvono označava da je ova funkcija uključena i da je zvono na vašem telefonu onemogućeno. Telefon vašeg pomoćnika će i dalje zvoniti. Zvono označava da je ova funkcija isključena i da je zvono omogućeno.

Početna podrazumevana postavka je „isključeno“.

Savet

- Ova funkcija ne utiče na filtriranje poziva.

Srodne teme

- Prvi koraci – za menadžere, stranica 48
- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako koristiti funkciju interfona za razgovor sa pomoćnikom, stranica 57



Kako konfigurirati funkcije menadžera

I menadžeri i pomoćnici mogu da menjaju prioritete menadžera u prozoru „Konfiguracija menadžera“. Menadžeri mogu da pristupe ovom prozoru sa web lokacije, a pomoćnici mogu da mu pristupe iz Konzole pomoćnika.

Administrator vašeg sistema je odabrao Cisco IPMA konfiguraciju tako da ona radi kako u režimu deljene linije, tako i u režimu proksi linije. Ako je administrator sistema konfigurisao Cisco IPMA tako da on radi u režimu proksi linije, moći ćete da dodelite podrazumevanog pomoćnika, konfigurirate određite skretanja i kreirate liste filtera. Ako je administrator sistema konfigurisao Cisco IPMA tako da on radi u režimu deljene linije, moći ćete da konfigurirate samo određite skretanja. U režimu deljene linije nećete moći da dodelite podrazumevanog pomoćnika niti da konfigurirate filtere za selektivno filtriranje poziva pomoćniku.

Početne podrazumevane postavke omogućavaju menadžerima da koriste Cisco IP Manager Assistant (Cisco IPMA) bez prethodnog konfigurisanja prioriteta.

Da biste saznali više, pogledajte sledeće teme:

- Opis režima deljene linije i režima proksi linije, stranica 1
- Kako pristupiti konfiguraciji menadžera, stranica 59
- Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika, stranica 61
- Kako konfigurirati određite skretanja za menadžera, stranica 62
- Kako kreirati liste filtera za menadžera, stranica 63

Kako pristupiti konfiguraciji menadžera

Pogledajte jednu od sledećih tema:

- Za menadžere – kako pristupiti konfiguraciji menadžera, stranica 60
- Za pomoćnike – kako pristupiti konfiguraciji menadžera, stranica 60

Za menadžere – kako pristupiti konfiguraciji menadžera

Menadžeri će pristupiti stranici „Konfiguracija menadžera“ preko web lokacije. URL adresu možete da dobijete od administratora sistema.

Procedura

- Korak 1** Na računaru na kojem je pokrenut operativni sistem Microsoft Windows 2000 otvorite pregledač Microsoft Internet Explorer (Microsoft IE).
Verzija pregledača mora biti 5.5 ili novija.
- Korak 2** Otvorite URL adresu koju vam je dao administrator sistema. URL adresa treba da ima sledeći oblik: `http://<ip-adresa>/ma/desktop/maLogin.jsp`
- Korak 3** Iskačući prozor će vas upitati da li želite da instalirate Cisco IP Manager Assistant softver.
- Korak 4** Kliknite na **polje za potvrdu** da biste označili slaganje sa sledećim tekstom: „Uvek veruj sadržaju korporacije Cisco Systems Inc“. Zatim kliknite na dugme **Da**.
Pojaviće se stranica za prijavljivanje.
- Korak 5** Unesite svoje korisničko ime i lozinku (onako kako vam ih je dao administrator sistema), a zatim kliknite na dugme **Prijava**.
Pojavljuje se prozor „Konfiguracija menadžera“.
- Korak 6** Kada ste spremni da se odjavite, zatvorite prozor pregledača. Ako je potrebno, ponovite Korak 3.
-

Srodne teme

- Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika, stranica 61
- Kako konfigurisati odredište skretanja za menadžera, stranica 62
- Kako kreirati liste filtera za menadžera, stranica 63

Za pomoćnike – kako pristupiti konfiguraciji menadžera

Pomoćnici mogu da pristupe prozoru „Konfiguracija menadžera“ iz Konzole pomoćnika.

Da biste pristupili prozoru određenog menadžera, kliknite desnim tasterom miša bilo gde na redu koji pripada tom menadžeru na tabli „Moji menadžeri“ Konzole pomoćnika. Zatim u iskačućem meniju odaberite stavku **Konfiguriši**.

Da biste pristupili prozoru za sve vaše menadžere, na traci sa menijima odaberite **Menadžer > Konfiguracija**. Ako je potrebno, u padajućoj listi „Menadžer“ odaberite menadžera za kojeg želite da konfigurišete funkcije.

Srodne teme

- Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika, stranica 61
- Kako konfigurirati određište skretanja za menadžera, stranica 62
- Kako kreirati liste filtera za menadžera, stranica 63

Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika

Možete da identifikujete jednog od menadžerovih konfigurisanih pomoćnika kao *podrazumevanog* pomoćnika.

Kad god je to moguće, CiscoIPMA dodeljuje podrazumevanog pomoćnika kao aktivnog pomoćnika menadžera. Ako podrazumevani pomoćnik nije prijavljen, Cisco IPMA će dodeliti drugog pomoćnika (ako je on raspoloživ) kao aktivnog. Kad se podrazumevani pomoćnik prijavi, Cisco IPMA će prebaciti pomoćnike tako da podrazumevani pomoćnik bude aktivan i upravlja pozivima.

Procedura

-
- Korak 1** U prozoru „Konfiguracija menadžera“ kliknite na karticu **Podrazumevani pomoćnik** (ako je potrebno) kako bi se prikazao prozor „Izbor podrazumevanog pomoćnika“.
- Korak 2** U padajućem meniju sa pomoćnicima izaberite odgovarajućeg pomoćnika.
- Korak 3** Sačuvajte svoje promene.
-

Srodne teme

- Kako pristupiti konfiguraciji menadžera, stranica 59
- Kako konfigurirati određište skretanja za menadžera, stranica 62
- Kako kreirati liste filtera za menadžera, stranica 63

Kako konfigurisati odredište skretanja za menadžera

Menadžeri koji koriste Cisco IPMA u režimu proksi linije mogu da upotrebe funkcije „Skreni sve“ (SkrSve) i „Trenutno skretanje“ (TrenSkr) da bi slali pozive pomoćniku ili na drugi broj telefona (poznat kao *odredište*). Funkcije „SkrSve“ i „TrenSkr“ dele isto odredište skretanja.

Menadžeri koji koriste Cisco IPMA u režimu deljene linije mogu da konfigurishu odredište skretanja i prosleđuju pozive koji dolaze pomoću softverskog tastera **TrenSkr**. Kad se prijavite, automatski se prikazuje ekran za skretanje.

Početno podrazumevano odredište skretanja je aktivni pomoćnik menadžera. Menadžeri i pomoćnici mogu da koriste sledeću proceduru kako bi promenili ovo odredište.



Napomena

Ako nijedan pomoćnik nije raspoloživ, a menadžer pritisne softverski taster **TrenSkr**, podrazumevano je da poziv koji bi inače bio skrenut pomoćniku ode u poštansko sanduče glasovne pošte menadžera.

Procedura

- Korak 1** U prozoru „Konfiguracija menadžera“ kliknite na karticu **Skreni** kako bi se prikazao prozor „Konfiguracija skretanja“.
- Korak 2** (Samo za režim proksi linije) Izaberite **Broj kataloga** ili **Pomoćnik**.
- Korak 3** Ako ste izabrali stavku „Broj kataloga“, unesite važeći broj telefona. Broj unesite tačno onako kako biste ga birali sa svog kancelarijskog telefona.
- Korak 4** Sačuvajte svoje promene.

Srodne teme

- Kako presresti, skrenuti i preneti pozive, stranica 52
- Kako pristupiti konfiguraciji menadžera, stranica 59
- Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika, stranica 61
- Kako kreirati liste filtera za menadžera, stranica 63

Kako kreirati liste filtera za menadžera

Liste filtera omogućavaju menadžerima i pomoćnicima da prilagode funkciju filtriranja menadžerovih poziva. Podrazumevano je da su liste filtera prazne. Dodajte brojeve listama filtera da biste ih prilagodili. Odaberite režim filtera da biste se prebacivali između lista *uključivih* i *isključivih* filtera:

- Uključivi – pozivi koji odgovaraju brojevima u listi uključivih filtera šalju se *menadžeru*; ostali pozivi se preusmeravaju aktivnom pomoćniku.
- Isključivi – pozivi koji odgovaraju brojevima u listi isključivih filtera preusmeravaju se *pomoćniku*; ostali pozivi se šalju menadžeru.

Cisco IPMA upoređuje ID pozivaoca dolaznog poziva sa brojevima telefona u listi aktivnih filtera.

Na primer, ako u listu uključivih filtera menadžera dodate broj telefona „54321“, svi dolazni pozivi upućeni na broj telefona u kancelariji menadžera sa broja „54321“ biće usmereni ka menadžeru (a ne ka pomoćniku) ukoliko je uključeno uključivo filtriranje.

Ili, ako u listu isključivih filtera menadžera dodate broj „54xxx“, svi dolazni pozivi sa petocifrene telefonske linije koji počinju sa „54“ biće usmereni ka pomoćniku (a ne ka menadžeru) ukoliko je uključeno isključivo filtriranje.



Napomena

U svakom trenutku može biti aktivan samo jedan režim filtriranja (uključivo ili isključivo). Menadžeri mogu naizmenično da uključuju i isključuju režime filtriranja u Cisco IPMA meniju na svojim telefonima. Pomoćnici mogu da se prebacuju između režima filtriranja pomoću Konzole pomoćnika.

Liste filtera mogu da uključuju sledeće džoker znake:

- x – upotrebljava se da zameni *jednu* cifru bilo gde u filteru. Na primer, „123x5“ predstavlja petocifrene brojeve telefona, gde četvrta cifra može biti bilo koja od 0 do 9. Možete da upotrebite veliko ili malo „x“.
- * – upotrebljava se da zameni *više* cifara na početku ili na kraju filtera. Na primer, „5*“ predstavlja brojeve telefona bilo koje dužine koji počinju cifrom 5.

Osim džoker znakova, liste filtera mogu da sadrže crtice (-), tačke (.) i razmake.



Savet

Liste filtera mogu da budu prazne. Početna podrazumevana vrednost je da je filtriranje omogućeno, a lista uključivih filtera je prazna. To znači da se svi menadžerovi dolazni pozivi preusmeravaju pomoćniku.

Menadžeri – aktivirajte listu filtera sa svog telefona. Da biste to uradili, otvorite Cisco IPMA meni na svom telefonu. Pritisnite **1** da biste naizmenično uključivali i isključivali funkciju filtriranja; pritisnite **2** da biste se prebacivali između režima uključivog i isključivog filtriranja.

Menadžeri i pomoćnici mogu da koriste sledeću proceduru kako bi kreirali liste filtera.

Procedura

- Korak 1** U prozoru „Konfiguracija menadžera“ kliknite na karticu **Uključiv** ili na karticu **Isključiv** da bi se prikazao odgovarajući prozor za konfiguraciju.
- Korak 2** U polju **Filter** unesite delimičan ili ceo broj telefona.
Ako vam je potrebna pomoć, kliknite na vezu **Dodatne informacije** da biste videli primere filtera.
- Korak 3** Filtere možete da dodajete, zamenjujete i brišete:
- Da biste dodali novi filter, u polju „Filter“ unesite filter, a zatim kliknite na dugme **dodaj**.
Novi filter će se pojaviti u listi filtera.
 - Da biste postojeći filter zamenili novim, u listi filtera izaberite postojeći filter koji želite da izmenite. Promenite filter u polju „Filter“, a zatim kliknite na dugme **zameni**.
Izmenjeni filter će se pojaviti u listi filtera.
 - Da biste izbrisali filter, izaberite ga u listi filtera, a zatim kliknite na dugme **izbriši**.
Izbrisani filter će biti uklonjen iz liste filtera
- Korak 4** Sačuvajte svoje promene.
-

Saveti

- Ako imate omogućeno i filtriranje poziva i funkciju „Skreni sve“ (SkrSve), Cisco IPMA prvo primenjuje *filtriranje poziva* na dolazni poziv. Filtriranje poziva usmerava poziv vama ili vašem pomoćniku (u zavisnosti od postavki filtera). Zatim Cisco IPMA primenjuje funkciju „SkrSve“ na one pozive koje je filtriranje usmerilo vama. Funkcija „SkrSve“ preusmerava ove pozive na odredište za „SkrSve“.
- Ikona kruga u Cisco IPMA prozoru statusa označava da li je funkcija filtriranja poziva uključena ili isključena. Kružna ikona ispunjena mrežom označava da je funkcija uključena, a šupalj krug označava da je isključena.

Srodne teme

- Kako koristiti filtriranje poziva, stranica 55
- Kako pristupiti konfiguraciji menadžera, stranica 59
- Kako menadžeru dodeliti podrazumevanog pomoćnika, stranica 61
- Kako konfigurisati odredište skretanja za menadžera, stranica 62



Indeks

B

biranje broja **23**

brza biranja **16**

C

Cisco IP telefon

deljena linija (menadžeri) **43**

pomoćnici **31**

proksi-linija (menadžeri) **47**

prozor statusa na (menadžeri) **49**

softverski tasteri na (menadžeri) **44, 52**

softverski tasteri na (pomoćnici) **31**

Cisco IPMA, definicija **5**

D

deljena linija

korišćenje Cisco IPMA-a u režimu deljene linije **1**

korišćenje telefona menadžera **43**

prozor statusa na telefonu menadžera **3**

dokumentacija

organizacija **vi**

za Cisco IP telefon **vii**

dugmad

identifikovanje **9**

dugmad za kontrolu poziva **10, 35**

definicija **9**

Dugme „Čekanje“ **25**

Dugme „Isključen iz mreže“ **8**

Dugme „Nastavi“ **25**

Dugme „Odgovori“ **24**

Dugme „Prekini“ **25**

Dugme „Prenesi“ **26**

Dugme „Prenos sa konsultovanjem“ **26**

Dugme „TrenSkr“

korišćenje **28**

Dugme za prenos u glasovnu poštu **30**

Dugme za trenutno skretanje

konfigurisanje **28**

Dugme za trenutno skretanje (pomoćnici)

korišćenje **28**

DŽ

džoker znaci

u listama filtera **63**

F

filtriranje

liste za **63**

opis **55**

filtriranje poziva

liste za **63**

opis **55**

režimi **63**

sa funkcijom „Skreni sve“ **64**

funkcija „Ne uznemiravaj“ **46, 58**

funkcija iskakanja na vrh **17**

G

glasovna pošta

slanje poziva u (menadžeri) **45, 55**

slanje poziva u (pomoćnici) **30**

I

ikone na telefonu

filtriranje (menadžeri) **57**

Ne uznemiravaj (menadžeri) **46, 58**

postavki funkcija (menadžeri) **50**

Skreni sve (menadžeri) **54**

interfon

korišćenje iz Konzole pomoćnika **20**

korišćenje telefona (menadžeri) **45, 57**

isključivanje zvona **46, 58**

Isključivi filter

definicija **55**

izbor pomoćnika

objašnjenje **48**

K

katalog

korišćenje **17**

konferencijski pozivi, uspostavljanje **27**

Konzola

biranje iz **23**

Konzola pomoćnika

definicija **5**

dugmad za kontrolu poziva **9**

identifikovanje delova **8**

korišćenje interfona iz **20**

meni za **9**

odjavljivanje iz **7**

pokretanje **6**

prilagođavanje rasporeda **18**

prijavljivanje **6**

pristup bez pomaganja menadžerima **8**

rad pomoću miša i tastature **19**

rukovanje pozivima iz **23**

tasterske prečice za **20**

L

Linije menadžera

u tabli „Moji menadžeri“ **13**

u tabli „Moji pozivi“ **12**

Liste isključivih filtera

kreiranje **63**

Liste uključivih filtera

kreiranje **63**

M

menadžeri

- konfigurisanje funkcija za **59**
- slušanje preko monitora **13**
- status „na mreži“ za **13**
- status funkcije za **13**

miš

- rad sa Konzolom pomoćnika pomoću **19**

neopozivi prenos **26**

- izvršavanje **26**

N

Nadzor pomoćn.

- korišćenje softverskog tastera „Presr“ sa **53**
- menadžeri **49**

O

odgovaranje na poziv **24**

odjavljivanje, pomoćnici **7**

Odredište skretanja, konfigurisanje

- menadžeri **62**
- pomoćnici **28**

opozivanje čekanja **25**

P

podešavanja

- administrativna **18**

podrazumevani pomoćnik

- dodeljivanje **61**

pomoć preko mreže, korišćenje **vii**

pomoćnici

- identifikovanje (menadžeri) **48**
- izbor (menadžeri) **48**
- podrazumevani **61**
- prilagođavanje zvona telefona za **42**
- telefonske linije za **12**

poziv na čekanju

- stavljanje poziva na čekanje **25**
- uklanjanje poziva sa čekanja **25**

pozivi

- kako se prikazuju **12**

prekidanje poziva **25**

prekidanje veze. **25**

prenos poziva **26**

presretanje poziva **53**

prijavljivanje, pomoćnici **6**

proksi linija

- korišćenje Cisco IPMA-a u režimu proksi linije **2**

- korišćenje telefona menadžera **47**

- prozor statusa na telefonu menadžera **3**

proksi linije menadžera **12**

prosleđivanje svih poziva **54**

prozor „Konfiguracija menadžera“

- korišćenje **59**

prozor statusa

- menadžeri **49**

S

server

- podešavanja **18**

- veza sa **17**

Skreni sve

sa filtriranjem poziva **64**

skretanje poziva

menadžeri **44, 53**

pomoćnici **28**

softverski taster „NeUzn“ **46, 58**

Softverski taster „PrenNaGP“

menadžeri **45, 55**

Softverski taster „Presr“, menadžeri **53**

softverski taster „SkrSve“

korišćenje **54**

odredište menadžera za **62**

softverski taster „TrenSkr“

menadžeri **44, 53**

odredište menadžera za **62**

softverski tasteri

menadžeri **44, 52**

specijalno zvonjenje **42**

status „povezano“

promena **8**

slušanje preko monitora **17**

status „van mreže“

slušanje preko monitora **17**

status kontrole poziva

slušanje preko monitora **17**

statusna traka

korišćenje **17**

T

Tabla „Katalog“ **17**

Tabla „Moji menadžeri“ **13**

Tabla „Moji pozivi“ **12**

tastatura, rad sa Konzolom pomoću **19**

tasterske prečice **20**

traka sa menijima

Konzole pomoćnika **9**

U

Uključivi filter

definicija **55**

upravljanje pozivima

iz Konzole pomoćnika **23**

pomoću dugmadi za kontrolu poziva **10, 35**

sa telefona menadžera **44, 52**

sa telefona pomoćnika **31**

upućivanje poziva **23**

Z

zadržavanje poziva **25**