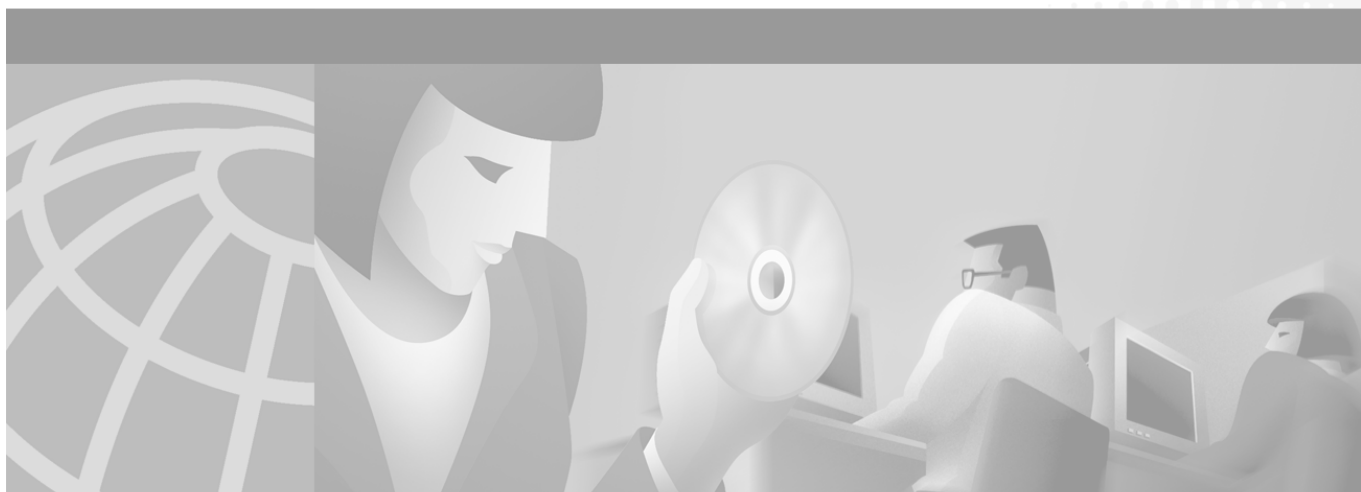




Manuale dell'utente di Cisco CallManager Attendant Console

Versione 1.1(1)

Sede centrale

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

Numero parte del testo: OL-2460-01

LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI RELATIVE AI PRODOTTI CONTENUTE IN QUESTA GUIDA SONO SOGGETTE A MODIFICHE SENZA PREAVVISO. TUTTE LE COMUNICAZIONI, LE INFORMAZIONI E LE RACCOMANDAZIONI CONTENUTE IN QUESTA GUIDA SONO RITENUTE CORRETTE MA VENGONO PRESENTATE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA. GLI UTENTI AVRANNO LA COMPLETA RESPONSABILITÀ DELL'UTILIZZO DI QUALSIASI PRODOTTO.

LA LICENZA PER IL SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA PER IL PRODOTTO CORRELATO SONO ACCLUSE NEL PACCHETTO DI INFORMAZIONI FORNITO CON IL PRODOTTO E SONO CITATE IN QUESTA GUIDA TRAMITE IL PRESENTE RIFERIMENTO. SE NON VIENE INDIVIDUATA LA LICENZA PER IL SOFTWARE O LA GARANZIA LIMITATA, RIVOLGERSI A UN RAPPRESENTANTE CISCO PER OTTENERE UNA COPIA.

La compressione dell'intestazione TCP implementata da Cisco è l'adattamento di un programma sviluppato dall'Università della California di Berkeley (UCB) come parte della versione di pubblico dominio UCB del sistema operativo UNIX. Tutti i diritti riservati. Copyright © 1981, Membri del consiglio amministrativo dell'Università della California.

FATTA SALVA OGNI ALTRA GARANZIA CONTENUTA NEL PRESENTE DOCUMENTO, TUTTI I FILE DI DOCUMENTO E IL SOFTWARE DI QUESTI FORNITORI VENGONO DISTRIBUITI "COSÌ COME SONO", INCLUSI TUTTI GLI EVENTUALI DIFETTI. CISCO E I FORNITORI SOPRA INDICATI NON RILASCIANO ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE SENZA LIMITAZIONE LE GARANZIE DI COMMERCIALITÀ, DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI O DERIVANTI DA CONSUETUDINE, USO O PRASSI COMMERCIALE.

CISCO O I SUOI FORNITORI NON SARANNO RESPONSABILI IN ALCUN CASO PER EVENTUALI DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEGUENZIALI O INCIDENTALI, INCLUSI SENZA LIMITAZIONE LA PERDITA DI PROFITTI O LA PERDITA O IL DANNEGGIAMENTO DEI DATI DERIVANTI DALL'USO DI QUESTA GUIDA O DALL'INCAPACITÀ DI CONSULTARLA, ANCHE QUALORA CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

CCIP, il marchio Cisco *Powered Network*, il logo di Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, il logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath e Voice LAN sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Discover All That's Possible, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient e iQuick Study sono marchi di servizio di Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, il logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, il logo Networkers, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratum, SwitchProbe, TeleRouter e VCO sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o dei suoi affiliati negli Stati Uniti e in altri paesi.

Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o nel sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di partnership tra Cisco e qualsiasi altra società. (0203R)

Manuale dell'utente di Cisco CallManager Attendant Console

Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.

Tutti i diritti riservati.



Prefazione

Obiettivo	viii
Destinatari	viii
Organizzazione	ix
Documentazione correlata	ix
Convenzioni	x
Modalità per ottenere la documentazione	x
Web	x
Documentazione su CD-ROM	xi
Modalità per ordinare la documentazione	xi
Commenti sulla documentazione	xi
Modalità per ottenere assistenza tecnica	xii
Cisco.com	xii
Technical Assistance Center	xiii
Sito Web Cisco TAC	xiii
Cisco TAC Escalation Center	xiv

CAPITOLO 1

Guida introduttiva 1-1

Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console	1-2
Finestra di dialogo Impostazioni di Cisco CallManager Attendant Console	1-4
Finestra di dialogo Connessione di Cisco CallManager Attendant Console	1-4
Finestra Cisco CallManager Attendant Console	1-4
Finestra Controllo chiamate	1-5

Finestra Chiamate rapide	1-7
Finestra Rubrica	1-7
Barra dei menu	1-8
Barra degli strumenti Controllo chiamate	1-8
Menu sensibili al contesto	1-12
Barra di stato	1-13
Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo	1-14
Connessione e attivazione della modalità in linea	1-15
Modalità fuori linea, disconnessione e uscita	1-17

CAPITOLO 2

Gestione delle chiamate 2-1

Risposta a una chiamata	2-2
Effettuazione di una chiamata	2-3
Fine di una chiamata	2-3
Messa in attesa di una chiamata	2-4
Ripresa di una chiamata in attesa (pulsante Riprendi)	2-5
Trasferimento di una chiamata	2-6
Esecuzione di un trasferimento senza supervisione	2-7
Esecuzione di un trasferimento con consultazione (supervisione)	2-8
Avvio di una chiamata in conferenza	2-9
Parcheggio di una chiamata	2-10
Utilizzo di tasti di scelta rapida predefiniti	2-12

CAPITOLO 3

Utilizzo della barra dei menu 3-1

Utilizzo del menu File	3-1
Utilizzo del menu Cambia	3-2
Creazione e modifica dei tasti di scelta rapida	3-2
Creazione, modifica ed eliminazione di voci e gruppi di chiamate rapide	3-3

Visualizzazione e modifica delle impostazioni 3-4

Utilizzo del menu Visualizza 3-5

Modifica delle dimensioni del testo 3-5

Modifica della combinazione di colori 3-6

Scelta del layout di finestra predefinito 3-7

Utilizzo del menu Azioni 3-7

Utilizzo del menu ? 3-8

CAPITOLO 4

Utilizzo della finestra Controllo chiamate 4-1

Effettuazione di chiamate dalla finestra Controllo chiamate 4-2

Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate 4-2

CAPITOLO 5

Utilizzo della finestra Chiamate rapide 5-1

Aggiunta di un gruppo di chiamate rapide 5-2

Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide 5-3

Eliminazione di un gruppo di chiamate rapide 5-4

Aggiunta di una voce di Chiamate rapide 5-5

Modifica di una voce di Chiamate rapide 5-6

Eliminazione di una voce di Chiamate rapide 5-7

Ordinamento delle voci in un gruppo di chiamate rapide 5-7

Utilizzo delle voci di chiamate rapide per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate 5-8

CAPITOLO 6

Utilizzo della finestra Rubrica 6-1

Ricerca di un nome specifico nella rubrica 6-2

Ordinamento della rubrica 6-3

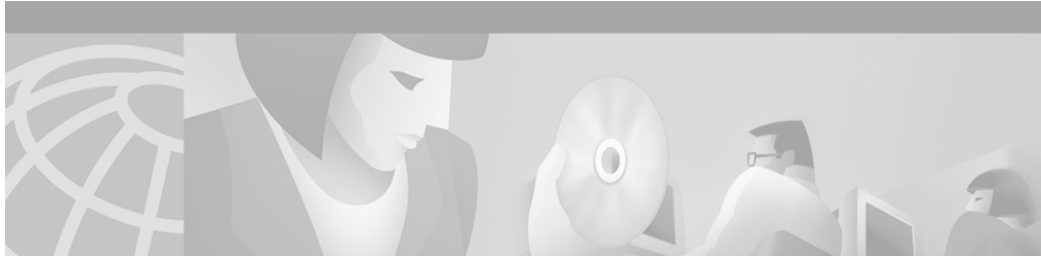
Riordinamento delle colonne 6-3

Utilizzo delle voci di rubrica per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate 6-3

CAPITOLO 7

Risoluzione dei problemi 7-1

INDICE



Prefazione

In questa prefazione verranno descritti l'obiettivo, i destinatari, l'organizzazione e le convenzioni di questa guida. Inoltre verranno fornite informazioni su come ottenere la documentazione correlata.

Nella prefazione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Obiettivo, pagina viii](#)
- [Destinatari, pagina viii](#)
- [Organizzazione, pagina ix](#)
- [Documentazione correlata, pagina ix](#)
- [Convenzioni, pagina x](#)
- [Modalità per ottenere la documentazione, pagina x](#)
- [Modalità per ottenere assistenza tecnica, pagina xii](#)

Obiettivo

Il *Manuale dell'utente di Cisco CallManager Attendant Console* consente agli utenti di completare le attività seguenti:

- Acquisire la conoscenza dell'interfaccia e delle funzioni di Cisco CallManager Attendant Console.
- Avviare Cisco CallManager Attendant Console e connettersi.
- Attivare la modalità in linea per gestire le chiamate dirette ad Attendant Console.
- Utilizzare Cisco CallManager Attendant Console per ricevere, effettuare e trasferire le chiamate.
- Configurare e utilizzare i pulsanti relativi alle chiamate rapide.
- Utilizzare la rubrica per cercare numeri telefonici, trasferire le chiamate e visualizzare lo stato della linea.

Destinatari

Questo documento rappresenta una guida operativa e di riferimento per gli utenti di Cisco CallManager Attendant Console. Le informazioni relative all'installazione e alla configurazione necessarie per l'amministratore di sistema sono disponibili nel documento *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide*.

Organizzazione

Nella [Tabella 1](#) sono elencate le sezioni principali di questa guida:

Tabella 1 **Panoramica della guida**

Capitolo	Descrizione
Capitolo 1, “Guida introduttiva”	Contiene una panoramica di Cisco CallManager Attendant Console e le istruzioni per configurare l'ambiente, avviare Attendant Console, eseguire la connessione e attivare la modalità in linea per la gestione delle chiamate.
Capitolo 2, “Gestione delle chiamate”	Descrive come effettuare, ricevere e trasferire le chiamate tramite i pulsanti Controllo chiamate, la barra dei menu, i tasti di scelta rapida e il mouse.
Capitolo 3, “Utilizzo della barra dei menu”	Descrive come attivare la modalità in linea e fuori linea, eseguire la disconnessione, modificare i tasti di scelta rapida, modificare le dimensioni del testo e la combinazione di colori della console, eseguire attività di controllo delle chiamate e visualizzare la Guida in linea.
Capitolo 4, “Utilizzo della finestra Controllo chiamate”	Descrive come eseguire attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate.
Capitolo 5, “Utilizzo della finestra Chiamate rapide”	Descrive come configurare le voci e i gruppi di chiamate rapide e utilizzare le voci per eseguire attività di controllo delle chiamate.
Capitolo 6, “Utilizzo della finestra Rubrica”	Descrive come utilizzare la rubrica per la ricerca dei numeri telefonici configurati nel database di Cisco CallManager.
Capitolo 7, “Risoluzione dei problemi”	Descrive alcuni scenari comuni, riportando spiegazioni o soluzioni per ogni scenario.

Documentazione correlata

Per ulteriori informazioni sui prodotti e sulle applicazioni di telefonia IP Cisco correlati, consultare i documenti seguenti:

- *Manuale dell'utente - Telefono IP Cisco 7960 e 7940*

- *Guida rapida - Telefono IP Cisco 7960/7940*
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

Convenzioni

Per le note vengono utilizzate le convenzioni seguenti:



Nota

Indica che l'utente deve *prendere nota*. Le note contengono suggerimenti o riferimenti utili relativi ad argomenti non trattati nella pubblicazione.

Per i suggerimenti vengono utilizzate le convenzioni seguenti:



Suggerimento

Indica che *le informazioni seguenti sono suggerimenti utili*.

Per richiamare l'attenzione dell'utente vengono utilizzate le convenzioni seguenti:



Attenzione

Indica all'utente di *prestare attenzione*. In questo caso, una procedura errata dell'utente potrebbe causare il danneggiamento dell'apparecchiatura o la perdita dei dati.

Modalità per ottenere la documentazione

Nelle sezioni seguenti viene descritto come ottenere la documentazione da Cisco Systems.

Web

È possibile accedere alla documentazione Cisco aggiornata disponibile in lingua inglese sul Web all'indirizzo URL seguente:

<http://www.cisco.com>

La documentazione tradotta è disponibile all'indirizzo URL seguente:

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

Documentazione su CD-ROM

La documentazione Cisco e materiale aggiuntivo sono disponibili in un pacchetto di documentazione Cisco su CD-ROM fornito insieme al prodotto. Il CD-ROM della documentazione viene aggiornato ogni mese e pertanto contiene informazioni più recenti rispetto alla documentazione stampata. Il pacchetto su CD-ROM è disponibile come unità singola o tramite una sottoscrizione annuale.

Modalità per ordinare la documentazione

È possibile ordinare la documentazione Cisco nei modi seguenti:

- Gli utenti registrati Cisco Direct possono ordinare la documentazione dei prodotti Cisco da Networking Products Marketplace:
http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl
- Gli utenti del sito Cisco.com registrati possono ordinare in linea il CD-ROM della documentazione tramite Subscription Store:
<http://www.cisco.com/go/subscription>
- Gli utenti del sito Cisco.com non registrati possono ordinare la documentazione tramite un account locale chiamando la sede centrale di Cisco in California (Stati Uniti) al numero 408 526-7208 o nell'America del Nord al numero 800 553-6387.

Commenti sulla documentazione

Durante la lettura della documentazione di prodotti Cisco sul sito Cisco.com, è possibile inviare elettronicamente eventuali commenti tecnici. Fare clic su **Feedback** nella parte superiore della home page di Cisco Documentation. Dopo aver compilato il modulo, stamparlo e inviarlo via fax a Cisco al numero 408 527-0730.

È possibile inviare i commenti tramite posta elettronica all'indirizzo bug-doc@cisco.com.

Per inviare i commenti per posta, utilizzare la scheda di risposta disponibile dietro il frontespizio del documento o scrivere all'indirizzo seguente:

Cisco Systems, Inc.
Attn: Document Resource Connection
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

I commenti degli utenti sono estremamente graditi.

Modalità per ottenere assistenza tecnica

Il punto di riferimento per l'assistenza tecnica Cisco è rappresentato dal sito Cisco.com. Gli utenti e i partner possono ottenere documentazione, suggerimenti per la risoluzione dei problemi e configurazioni di esempio degli strumenti in linea tramite il sito Web Cisco Technical Assistance Center (TAC). Gli utenti registrati del sito Cisco.com dispongono dell'accesso completo alle risorse del supporto tecnico sul sito Web Cisco TAC.

Cisco.com

Cisco.com rappresenta la base di un gruppo di servizi di rete interattivi che consente l'accesso libero e immediato a informazioni su prodotti Cisco, soluzioni di rete, servizi, programmi e risorse in qualsiasi momento e da qualsiasi paese.

Cisco.com è un'applicazione Internet ad elevata integrazione e uno strumento potente di facile utilizzo che include una vasta gamma di funzionalità e servizi per consentire all'utente di:

- Semplificare i processi aziendali e migliorare la produttività.
- Risolvere problemi tecnici mediante il supporto in linea.
- Scaricare e verificare pacchetti di software.
- Ordinare materiali di apprendimento e prodotti Cisco.
- Registrarsi per eseguire in linea la valutazione delle capacità, la formazione e programmi di certificazione.

È possibile registrarsi sul sito Cisco.com per ottenere informazioni e servizi personalizzati. Per accedere al sito Cisco.com, andare all'indirizzo URL seguente:

<http://www.cisco.com>

Technical Assistance Center

Cisco TAC è disponibile per tutti gli utenti che necessitano di assistenza tecnica relativa a una soluzione, una tecnologia o un prodotto Cisco. Tramite Cisco TAC sono disponibili due tipi di supporto: il sito Web Cisco TAC e Cisco TAC Escalation Center.

Le richieste di assistenza inoltrate a Cisco TAC vengono classificate in base all'urgenza del problema:

- Livello di priorità 4 (P4): sono necessarie informazioni o assistenza per le funzionalità di prodotti Cisco, l'installazione dei prodotti o la configurazione dei prodotti di base.
- Livello di priorità 3 (P3): le prestazioni di rete sono parzialmente diminuite. La funzionalità di rete è notevolmente ridotta, ma la maggior parte delle attività aziendali continua.
- Livello di priorità 2 (P2): la rete di produzione è notevolmente ridotta e influisce negativamente su aspetti significativi delle attività aziendali. Non sono disponibili soluzioni alternative.
- Livello di priorità 1 (P1): la rete di produzione è disattivata e si rischia un impatto critico sulle attività aziendali se il servizio non verrà ripristinato rapidamente. Non sono disponibili soluzioni alternative.

La scelta della risorsa di Cisco TAC deve essere effettuata in base alla priorità del problema e alle condizioni dei contratti di servizio, se applicabili.

Sito Web Cisco TAC

Il sito Web Cisco TAC consente all'utente di risolvere autonomamente problemi con livello di priorità P3 e P4, risparmiando tempo e denaro. Il sito offre un accesso continuo a strumenti in linea, knowledge base e software. Per accedere al sito Web Cisco TAC, andare all'indirizzo URL seguente:

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

Tutti gli utenti, i partner e i rivenditori con un contratto di servizio Cisco valido dispongono dell'accesso completo alle risorse del supporto tecnico sul sito Web Cisco TAC. Per il sito Web Cisco TAC sono necessari l'ID di accesso e la password del sito Cisco.com. Gli utenti con un contratto di servizio valido che non dispongono di un ID di accesso o di una password devono registrarsi all'indirizzo URL seguente:

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

Se non è possibile risolvere problemi tecnici tramite il sito Web Cisco TAC, gli utenti registrati del sito Cisco.com possono aprire una pratica utilizzando lo strumento TAC Case Open all'indirizzo URL seguente:

<http://www.cisco.com/tac/caseopen>

Se si dispone dell'accesso a Internet, è consigliabile aprire pratiche con livello di priorità P3 e P4 tramite il sito Web Cisco TAC.

Cisco TAC Escalation Center

Cisco TAC Escalation Center inoltra i problemi classificati con un livello di priorità 1 o 2. Queste classificazioni vengono assegnate in caso di riduzione notevole delle prestazioni di rete che determinano un impatto significativo sulle attività aziendali. Quando l'utente contatta TAC Escalation Center per un problema con un livello di priorità P1 o P2, un tecnico di Cisco TAC apre automaticamente una pratica.

Per ottenere un elenco di numeri telefonici Cisco TAC a carico del destinatario nel proprio paese, andare all'indirizzo URL seguente:

<http://www.cisco.com/warp/public/687/Directory/DirTAC.shtml>

Prima di chiamare, contattare il centro responsabile delle operazioni di rete per determinare il livello dei servizi di supporto Cisco a cui ha diritto l'azienda, ad esempio SMARTnet, SMARTnet Onsite o Network Supported Accounts (NSA). Si consiglia inoltre di tenere a portata di mano il numero del contratto di servizio e il numero di serie del prodotto.



Guida introduttiva

Cisco CallManager Attendant Console consente di configurare telefoni IP Cisco come console di supervisione. Grazie a un'interfaccia GUI (Graphical User Interface, Interfaccia utente grafica), Cisco CallManager Attendant Console utilizza voci di chiamate rapide e l'accesso rapido alla rubrica per ricercare numeri telefonici, monitorare lo stato delle linee e gestire le chiamate. Ad esempio una centralinista o una segretaria può utilizzare Cisco CallManager Attendant Console per gestire le chiamate dell'azienda o di un reparto, mentre un altro dipendente può utilizzarlo per gestire le chiamate personali.

Cisco CallManager Attendant Console deve essere installato su un computer con connettività IP al sistema Cisco CallManager. Attendant Console può essere utilizzato con un telefono IP Cisco registrato in un sistema Cisco CallManager (è necessaria una console per ogni telefono adibito a tale scopo). È possibile connettere più console a un singolo sistema Cisco CallManager.

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console, pagina 1-2](#)
- [Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo, pagina 1-14](#)
- [Connessione e attivazione della modalità in linea, pagina 1-15](#)
- [Modalità fuori linea, disconnessione e uscita, pagina 1-17](#)

Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console

All'avvio viene aperta la finestra di dialogo Impostazioni, in cui viene chiesto di immettere il nome del server di Cisco CallManager e il numero di rubrica utilizzato con Attendant Console. Viene visualizzata la finestra di dialogo Connessione di Cisco CallManager Attendant Console, in cui viene chiesto di immettere il nome utente e la password. Dopo la connessione al server, l'interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console visualizza tre finestre, descritte nelle sezioni successive.

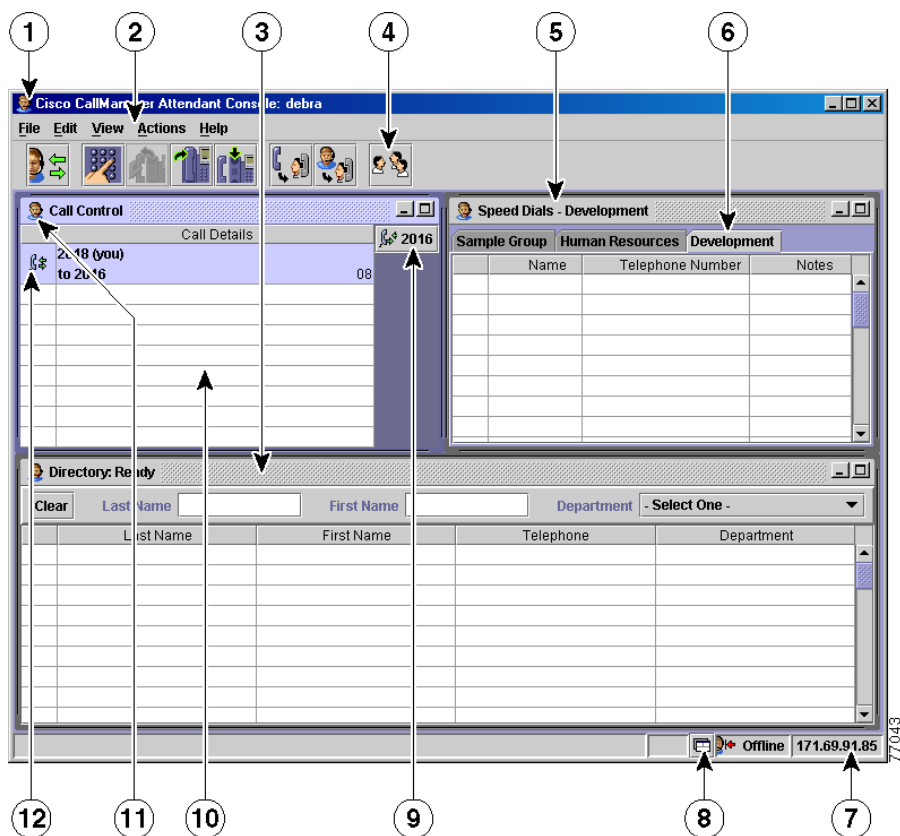
L'interfaccia GUI di Cisco CallManager Attendant Console supporta le risoluzioni schermo 800x600, 1024x768, 1280x1024 e 1600x1200.

È possibile eseguire la console su piattaforme Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional o Windows N.T 4.0. Accertarsi che nel computer siano installati service pack Microsoft aggiornati. Per informazioni sulla piattaforma in uso, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Quando si disconnette la console, il server salva automaticamente le preferenze della console, ad esempio, le voci e i gruppi di chiamate rapide oppure le dimensioni e la posizione delle finestre.

Nella [Figura 1-1](#) viene illustrata l'interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console con appositi callout per evidenziarne i componenti.

Figura 1-1 Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console



1	Finestra Cisco CallManager Attendant Console	7	Indirizzo IP del server
2	Barra dei menu	8	Icona Primo piano
3	Finestra Rubrica	9	Pulsante di linea dell'operatore

4	Barra degli strumenti Controllo chiamate	10	Riquadro Dettagli chiamate
5	Finestra Chiamate rapide	11	Finestra Controllo chiamate
6	Scheda del gruppo di chiamate rapide	12	Area stato linea

Finestra di dialogo Impostazioni di Cisco CallManager Attendant Console

Quando si avvia Cisco CallManager Attendant Console per la prima volta, viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni. In questa finestra di dialogo viene chiesto di immettere le informazioni relative al server, al telefono e alla rubrica, che devono essere indicate dall'amministratore di sistema. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Finestra di dialogo Connessione di Cisco CallManager Attendant Console

Nella finestra di dialogo Connessione di Cisco CallManager Attendant Console viene chiesto di immettere il nome utente e la password. Questa finestra di dialogo consente di eseguire le attività seguenti:

- Impostare Attendant Console in modo che memorizzi il nome utente e la password.
- Modificare le impostazioni relative all'utilizzo di Cisco CallManager Attendant Console.
- Specificare la lingua desiderata per la visualizzazione delle informazioni in Attendant Console.

Finestra Cisco CallManager Attendant Console

Questa finestra contiene le finestre Controllo chiamate, Chiamate rapide e Rubrica, nonché la barra dei menu, la barra degli strumenti Controllo chiamate e la barra di stato. Nell'angolo superiore sinistro della finestra vengono visualizzati

il nome della finestra e l'utente che sta utilizzando attualmente Attendant Console. Nell'angolo superiore destro della finestra vengono visualizzati i pulsanti Ingrandisci e Riduci a icona. Nell'angolo inferiore destro della finestra viene visualizzata la barra di stato.

Finestra Controllo chiamate

La finestra Controllo chiamate include i due componenti seguenti:

- Riquadro Dettagli chiamate: indica lo stato della linea, il numero di rubrica della chiamata in entrata, il nome dell'interlocutore (se disponibile), il numero di rubrica dell'operatore e il tempo trascorso.
- Pulsanti di linea dell'operatore: consentono di visualizzare lo stato della linea e il numero di rubrica del telefono IP Cisco utilizzato come Attendant Console nell'angolo superiore destro della finestra.

Nel riquadro Dettagli chiamate vengono visualizzate le linee del telefono IP Cisco controllate da Cisco CallManager Attendant Console. Il numero di linee configurate dall'amministratore di sistema per il telefono IP Cisco determina il numero di linee disponibili nella finestra. Ad esempio, se si utilizza un telefono IP Cisco modello 7960 con due collegamenti del modulo di espansione 7914 per telefoni IP Cisco e l'amministratore di sistema ha associato un numero di rubrica a ogni linea, vengono visualizzate complessivamente 34 linee.



Nota

Per informazioni sulle funzioni del telefono o del modulo di espansione 7914 Cisco, consultare la documentazione allegata al telefono o rivolgersi all'amministratore di sistema.

In base al numero di linee configurate, queste vengono visualizzate in una, due o tre colonne. Ogni linea e ogni pulsante di linea dell'operatore indicano il numero di rubrica e uno degli stati riportati di seguito, rappresentati dalle icone corrispondenti illustrate nella [Tabella 1-1](#).

Tabella 1-1 Stato linea

Stato linea	Icona corrispondente
La suoneria segnala una chiamata sulla linea.	
La linea è attiva.	
La linea è in attesa.	
La linea è inattiva.	
Lo stato della linea è sconosciuto.	

È possibile eseguire attività di controllo delle chiamate su queste linee utilizzando i menu nella parte superiore della finestra oppure i menu sensibili al contesto, i tasti di scelta rapida o il mouse. Per ulteriori informazioni sulle attività di controllo delle chiamate che è possibile eseguire in questa finestra, vedere la sezione [“Utilizzo della finestra Controllo chiamate” a pagina 4-1](#) e la sezione [“Gestione delle chiamate” a pagina 2-1](#).

**Nota**

Se nella coda è presente una sola chiamata, viene selezionata tale chiamata, a meno che l'utente scelga una riga vuota nel riquadro Dettagli chiamate.

Finestra Chiamate rapide

Le voci di chiamate rapide configurate per ogni Attendant Console vengono visualizzate nelle schede dei gruppi di chiamate rapide della finestra Chiamate rapide. Ogni voce di chiamata rapida contiene le informazioni seguenti:

- Stato della linea, indicato dalle stesse icone visualizzate nella finestra Controllo chiamate (vedere la [Tabella 1-1 a pagina 1-6](#))
- Nome dell'interlocutore
- Numero telefonico
- Note (campo facoltativo)

Per informazioni sulla configurazione delle voci e dei gruppi di chiamate rapide o sull'esecuzione di attività di controllo delle chiamate in questa finestra, vedere la sezione [“Utilizzo della finestra Chiamate rapide” a pagina 5-1](#) e la sezione [“Gestione delle chiamate” a pagina 2-1](#).

Finestra Rubrica

Nella finestra Rubrica vengono visualizzati lo stato della linea, il cognome, il nome, il telefono e le informazioni sul reparto contenute nella rubrica dell'utente di Cisco CallManager. Quando si esegue una ricerca in base al nome, al cognome o al reparto, le voci vengono visualizzate in modo dinamico quando si immettono i criteri desiderati nel campo. Dopo la visualizzazione dei risultati della ricerca, è possibile ordinare le voci in ordine decrescente o crescente oppure determinare lo stato della linea, indicato dalle stesse icone utilizzate nelle altre finestre.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca di utenti nella rubrica o sull'esecuzione di attività di controllo delle chiamate tramite le voci di rubrica, vedere la sezione [“Utilizzo della finestra Rubrica” a pagina 6-1](#) e la sezione [“Gestione delle chiamate” a pagina 2-1](#).

**Suggerimento**

È possibile ridimensionare manualmente ogni finestra facendo clic sui pulsanti Ingrandisci o Riduci a icona nell'angolo superiore destro della finestra o trascinando la freccia visualizzata quando il puntatore del mouse è posizionato sul lato esterno della finestra.

È possibile ridimensionare le colonne trascinando la freccia visualizzata quando il puntatore del mouse è posizionato sul lato esterno della colonna.

Barra dei menu

La barra dei menu consente di attivare la modalità in linea o fuori linea, eseguire la disconnessione, modificare i tasti di scelta rapida, modificare le dimensioni del testo e la combinazione di colori della console, eseguire attività di controllo delle chiamate e visualizzare la Guida in linea. Per informazioni su come utilizzare le opzioni di menu, vedere la sezione [“Utilizzo della barra dei menu” a pagina 3-1](#).

Barra degli strumenti Controllo chiamate

Nella barra degli strumenti Controllo chiamate è disponibile un insieme di pulsanti per le attività più comuni di controllo delle chiamate eseguite dall'utente. Attendant Console attiva i pulsanti della barra degli strumenti Controllo chiamate solo quando l'utente deve utilizzarli per eseguire attività di controllo delle chiamate. Se si fa clic su un pulsante, vengono attivate automaticamente le opzioni di menu corrispondenti della barra dei menu o del menu sensibile al contesto.

Vedere la [Tabella 1-2](#) relativa alle attività di controllo delle chiamate e ai pulsanti corrispondenti:

Tabella 1-2 Barra degli strumenti Controllo chiamate

Pulsanti Controllo chiamate	Attività di controllo delle chiamate
	Vai in linea/Fuori linea Nota Questo singolo pulsante consente di passare da una modalità all'altra per eseguire le due attività di controllo delle chiamate.
	Per ulteriori informazioni, vedere le sezioni seguenti: • Connessione e attivazione della modalità in linea, pagina 1-15 • Modalità fuori linea, disconnessione e uscita, pagina 1-17
	Chiama Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Effettuazione di una chiamata” a pagina 2-3.
	Rispondi Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Risposta a una chiamata” a pagina 2-2.
	Chiudi Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Fine di una chiamata” a pagina 2-3.

Tabella 1-2 Barra degli strumenti Controllo chiamate (continua)

Pulsanti Controllo chiamate	Attività di controllo delle chiamate
	Attesa/Riprendi Nota Questo singolo pulsante consente di passare da una modalità all'altra per eseguire le due attività di controllo delle chiamate.
	Per ulteriori informazioni, vedere le sezioni seguenti: • Messa in attesa di una chiamata, pagina 2-4 • Ripresa di una chiamata in attesa (pulsante Riprendi), pagina 2-5
	ParChi Nota È possibile eseguire questa attività di controllo delle chiamate solo se il server di Cisco CallManager associato ad Attendant Console esegue di Cisco CallManager versione 3.3 o una versione successiva. Questa icona viene visualizzata nella barra degli strumenti Controllo chiamate solo se si esegue una versione compatibile di Cisco CallManager 3.3. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Parcheggio di una chiamata” a pagina 2-10.
	Trasferisci Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Trasferimento di una chiamata” a pagina 2-6.

Tabella 1-2 Barra degli strumenti Controllo chiamate (continua)

Pulsanti Controllo chiamate	Attività di controllo delle chiamate
	Trasferimento con consultazione Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di un trasferimento con consultazione (supervisione)” a pagina 2-8.
	Conferenza Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Avvio di una chiamata in conferenza” a pagina 2-9.

Per informazioni su come eseguire attività di controllo delle chiamate tramite questi pulsanti, vedere la sezione [“Gestione delle chiamate”](#) a pagina 2-1.

In qualsiasi momento è possibile modificare la posizione in cui viene visualizzata la barra degli strumenti. Le opzioni disponibili per il posizionamento sono le seguenti:

- A sinistra: la barra degli strumenti viene visualizzata in basso nel lato sinistro della finestra Cisco CallManager Attendant Console.
- In alto: la barra degli strumenti viene visualizzata tra la barra dei menu e la finestra Controllo chiamate.
- A destra: la barra degli strumenti viene visualizzata in basso nel lato destro della finestra Cisco CallManager Attendant Console.
- In basso: la barra degli strumenti viene visualizzata nell'angolo inferiore sinistro della finestra Cisco CallManager Attendant Console, sotto la barra di stato.



Suggerimento

Per conoscere la funzione di un pulsante, leggere il testo della descrizione dei comandi che viene visualizzato quando il puntatore del mouse è posizionato sul pulsante.

Per modificare la posizione in cui viene visualizzata la barra degli strumenti, completare la procedura seguente:

Procedura

-
- Passo 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra degli strumenti Controllo chiamate e scegliere **Posizione**.
- Passo 2** Scegliere dall'elenco seguente la posizione in cui si desidera visualizzare la barra degli strumenti:
- A sinistra
 - In alto
 - A destra
 - In basso

Viene modificata la posizione della barra degli strumenti.

Menu sensibili al contesto

Ogni finestra include un insieme di menu sensibili al contesto che vengono visualizzati quando si fa clic con il pulsante destro del mouse sulla finestra. Questi menu consentono di eseguire attività quali l'aggiunta di voci di chiamate rapide e la modifica delle dimensioni del testo.

Barra di stato

Nella barra di stato vengono visualizzate le informazioni seguenti:

- Icona Primo piano

Nella [Figura 1-2](#) viene illustrata l'icona Primo piano.

Figura 1-2 *Icona Primo piano*



Quando la finestra Controllo chiamate viene ridotta a icona o posizionata dietro un'altra finestra, l'icona Primo piano nell'angolo inferiore destro della barra di stato consente di visualizzare rapidamente la finestra Controllo chiamate quando si riceve una chiamata in entrata.

- Icona di stato Vai in linea/Fuori linea
- Indirizzo IP o nome host del server associato ad Attendant Console

Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo

Quando si avvia Cisco CallManager Attendant Console per la prima volta, è necessario immettere o verificare le informazioni nella finestra di dialogo Impostazioni. Tali informazioni devono essere richieste all'amministratore di sistema.

Per avviare Cisco CallManager Attendant Console, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Fare doppio clic sull'icona Cisco CallManager Attendant Console nel desktop o scegliere **Start > Programmi > Cisco CallManager Attendant Console**.

Nella [Figura 1-3](#) viene illustrata l'icona Cisco CallManager Attendant Console.

Figura 1-3 Icona Cisco CallManager Attendant Console



Passo 2 Viene aperta la finestra di dialogo Impostazioni, in cui viene chiesto di immettere le informazioni seguenti nella scheda Base:

- Nome host server o indirizzo IP
- Numero telefonico dell'utente

Passo 3 Se richiesto dall'amministratore di sistema, fare clic sulla scheda **Avanzato**.

L'amministratore di sistema deve comunicare le informazioni da immettere nei campi e la casella di controllo da visualizzare.

Passo 4 Per modificare il percorso del file della rubrica locale, immettere il nuovo percorso nel campo Nome percorso del file della Rubrica locale.



Nota Il file della rubrica locale, definito come file elenco utenti, contiene le informazioni della rubrica visualizzate nelle finestre.

- Passo 5** Per modificare l'indirizzo IP o il nome host del server di esecuzione delle chiamate, immettere le informazioni appropriate nel campo Nome host o Indirizzo IP (separati da virgola) del Server esecuzione delle chiamate.
- Passo 6** Dopo l'immissione delle informazioni, fare clic su **Salva**.
A questo punto è possibile connettersi e attivare la modalità in linea.
-

Connessione e attivazione della modalità in linea

Per connettersi, attivare la modalità in linea e gestire le chiamate, completare la procedura seguente:

Procedura

- Passo 1** Se non è stata ancora eseguita questa operazione, fare doppio clic sull'icona Cisco CallManager Attendant Console nel desktop o scegliere **Start > Programmi > Cisco CallManager Attendant Console**.
- Passo 2** Quando viene chiesto, immettere il nome utente e la password di Attendant Console nella finestra di dialogo Connessione.



Suggerimento

Per salvare queste informazioni in modo che non sia necessario specificarle a ogni connessione ad Attendant Console, selezionare la casella di controllo Memorizza ID utente e password.

- Passo 3** La prima volta che si esegue la connessione ad Attendant Console, il testo della finestra di dialogo Connessione viene visualizzato in inglese. Scegliere la lingua in cui si desidera visualizzare l'interfaccia GUI dall'elenco a discesa Lingua.



Suggerimento

Per esaminare o modificare le impostazioni associate ad Attendant Console, fare clic sul pulsante Impostazioni.

- Passo 4** Fare clic su **Connessione**.

Cisco CallManager Attendant Console controlla le informazioni specificate dall'amministratore di sistema nella finestra di dialogo Impostazioni.

Tramite la connessione a Cisco CallManager Attendant Console è possibile rispondere alle chiamate, eseguire chiamate e gestirle, visualizzare lo stato della linea, utilizzare la rubrica, nonché configurare e utilizzare le voci di chiamate rapide.

È necessario che l'ID utente e la password di Cisco CallManager Attendant Console siano già stati impostati dall'amministratore di sistema. Se non è possibile eseguire la connessione, rivolgersi all'amministratore di sistema.

**Nota**

Il nome utente della persona che ha utilizzato per ultima Attendant Console viene salvato automaticamente nel computer.

Passo 5 Nella barra degli strumenti Controllo chiamate fare clic sul pulsante **Vai in linea** o scegliere **File > Vai in linea**.

Quando viene attivata la modalità in linea, il colore delle frecce sul pulsante passa dal verde al bianco e l'opzione di menu Vai in linea viene sostituita da Fuori linea. La barra di stato nella parte inferiore della console indica che l'utente è in linea.

Cisco Telephony Call Dispatcher riceve la notifica che l'utente è disponibile per rispondere alle chiamate.

Modalità fuori linea, disconnessione e uscita

Quando non si utilizza Cisco CallManager Attendant Console, è consigliabile passare alla modalità fuori linea in modo che Cisco Telephony Call Dispatcher riceva la notifica che l'utente non è disponibile per la gestione delle chiamate.

- Se è necessario interrompere la gestione delle chiamate per un breve intervallo di tempo, fare clic sul pulsante **Fuori linea** nella barra degli strumenti Controllo chiamate o scegliere **File > Fuori linea**.
- Quando si desidera riprendere la gestione delle chiamate, fare clic sul pulsante **Vai in linea** nella barra degli strumenti Controllo chiamate o scegliere **File > Vai in linea**.
- Per uscire definitivamente da Cisco CallManager Attendant Console e chiudere la finestra dell'applicazione, scegliere **File > Disconnessione** o **File > Esci**.



Nota

Tenere presente che i pulsanti e le opzioni di menu Vai in linea/Fuori linea sono sensibili al contesto. Nella modalità in linea, vengono visualizzati il pulsante e l'opzione di menu Vai in linea. Nella modalità fuori linea, vengono visualizzati il pulsante e l'opzione di menu Fuori linea.



Gestione delle chiamate

Per eseguire funzioni quali rispondere, chiamare e trasferire le chiamate mediante Cisco CallManager Attendant Console, è possibile utilizzare il mouse, i tasti di scelta rapida o il telefono IP Cisco associato a Cisco CallManager Attendant Console.

In questo capitolo verranno descritte le procedure seguenti:

- [Risposta a una chiamata, pagina 2-2](#)
- [Effettuazione di una chiamata, pagina 2-3](#)
- [Fine di una chiamata, pagina 2-3](#)
- [Messa in attesa di una chiamata, pagina 2-4](#)
- [Ripresa di una chiamata in attesa \(pulsante Riprendi\), pagina 2-5](#)
- [Trasferimento di una chiamata, pagina 2-6](#)
 - [Esecuzione di un trasferimento senza supervisione, pagina 2-7](#)
 - [Esecuzione di un trasferimento con consultazione \(supervisione\), pagina 2-8](#)
- [Avvio di una chiamata in conferenza, pagina 2-9](#)
- [Parcheggio di una chiamata, pagina 2-10](#)
- [Utilizzo di tasti di scelta rapida predefiniti, pagina 2-12](#)

Risposta a una chiamata

Quando Cisco Attendant Console riceve una chiamata in entrata, questa viene visualizzata nel riquadro Dettagli chiamate della finestra Controllo chiamate. È possibile rispondere alle chiamate dalla finestra Controllo chiamate utilizzando i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse.

**Nota**

Non è possibile rispondere alle chiamate dalle finestre Chiamate rapide o Rubrica.

Per rispondere a una chiamata, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito. Tutti i metodi consentono di raggiungere lo stesso risultato e sono intercambiabili.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Rispondi** dal menu di contesto.
- Fare clic sul pulsante **Rispondi** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Scegliere **Rispondi** dal menu Azioni.
- Premere **Ctrl + A** sulla tastiera del computer.
- Fare doppio clic sulla chiamata nella finestra Controllo chiamate.
- Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata selezionata sul pulsante **Rispondi**.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per rispondere alla chiamata (ad esempio, premere il pulsante della linea con la chiamata in entrata o premere il tasto di risposta).

**Nota**

Quando si risponde a una nuova chiamata, la chiamata in corso viene messa automaticamente in attesa.

Effettuazione di una chiamata

È possibile effettuare chiamate quando è disponibile una linea nella finestra Controllo chiamate. A tale scopo è possibile utilizzare i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse.

Per effettuare una chiamata, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito. Tutti i metodi consentono di raggiungere lo stesso risultato e sono intercambiabili.

- Nella finestra Chiamate rapide o Rubrica fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce e scegliere **Chiama** dal menu di contesto.
- Fare clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida e quindi scegliere una delle attività seguenti:
 - Fare clic sul pulsante **Chiama** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
 - Scegliere **Chiama** dal menu Azioni.
 - Utilizzare il mouse per trascinare la voce sul pulsante **Chiama** nella barra degli strumenti Controllo chiamate (nel riquadro Dettagli chiamate) o sul pulsante della **linea operatore** nella finestra Controllo chiamate.
 - Premere **Ctrl + D** sulla tastiera del computer.
- Fare doppio clic su una voce di rubrica per chiamare automaticamente il numero corrispondente.
- Fare doppio clic su una voce di chiamata rapida per chiamare automaticamente il numero corrispondente.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per chiamare il numero.
- Utilizzare il tastierino numerico sul lato destro della tastiera del computer per chiamare il numero e quindi premere **Invio**.

Fine di una chiamata

Quando Cisco Attendant Console disconnette la chiamata, questa non viene più visualizzata nel riquadro Dettagli chiamate della finestra Controllo chiamate. È possibile terminare le chiamate dalla finestra Controllo chiamate utilizzando i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse.

**Nota**

Non è possibile terminare le chiamate dalle finestre Chiamate rapide o Rubrica.

Per terminare (disconnettere) una chiamata in corso nella finestra Controllo chiamate, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito. Tutti i metodi consentono di raggiungere lo stesso risultato e sono intercambiabili.

- Nella finestra Controllo chiamate fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Chiudi** dal menu di contesto.
- Fare clic sul pulsante **Chiudi** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sul pulsante della **linea operatore** nell'angolo superiore destro della finestra Controllo chiamate che indica il numero di rubrica del telefono IP Cisco.
- Premere **Ctrl + H** sulla tastiera del computer.
- Scegliere **Chiudi** dal menu Azioni.
- Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata in corso sul pulsante **Chiudi**.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per terminare la chiamata (ad esempio, alzare e abbassare il ricevitore o premere il tasto Chiudi).

Messa in attesa di una chiamata

È possibile mettere in attesa una chiamata in corso per ricevere un'altra chiamata in entrata o per controllare la disponibilità del destinatario. Quando si mette in attesa una chiamata nella finestra Controllo chiamate, l'icona In attesa viene visualizzata nell'area dello stato della linea mentre l'icona Attivo viene visualizzata sul pulsante di linea dell'operatore.

È possibile mettere in attesa le chiamate dalla finestra Controllo chiamate utilizzando i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse.

**Nota**

Non è possibile mettere in attesa le chiamate dalle finestre Chiamate rapide o Rubrica.

Per mettere in attesa una chiamata, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito. Tutti i metodi consentono di raggiungere lo stesso risultato e sono intercambiabili.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata in corso e scegliere **Attesa** dal menu di contesto.
- Fare clic sulla chiamata nella finestra Controllo chiamate e quindi scegliere una delle attività seguenti:
 - Fare clic sul pulsante **Attesa** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
 - Premere **Ctrl + L** sulla tastiera del computer.
 - Scegliere **Attesa** dal menu Azioni.
- Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata in corso sul pulsante **Attesa**.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per mettere in attesa la chiamata (ad esempio, premere il tasto Attesa).

Ripresa di una chiamata in attesa (pulsante Riprendi)

Quando si riprende una chiamata in attesa, l'utente viene messo in comunicazione con il chiamante. Quando si riprende una chiamata in attesa dalla finestra Controllo chiamate, l'icona Attivo viene visualizzata nell'area dello stato della linea mentre l'icona Attivo viene visualizzata sul pulsante di linea dell'operatore.

È possibile riprendere le chiamate in attesa dalla finestra Controllo chiamate utilizzando i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse.



Nota

Non è possibile riprendere le chiamate in attesa dalle finestre Chiamate rapide o Rubrica.

Per riprendere la chiamata, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito. Tutti i metodi consentono di raggiungere lo stesso risultato e sono intercambiabili.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata in attesa e scegliere **Riprendi** dal menu di contesto.

- Fare clic sulla chiamata in attesa e quindi scegliere una delle attività seguenti:
 - Fare clic sul pulsante **Riprendi** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
 - Premere **Ctrl + L** sulla tastiera del computer.
 - Scegliere **Riprendi** dal menu Azioni.
- Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata in attesa sul pulsante **Riprendi** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Utilizzare il telefono IP Cisco per riprendere la chiamata in attesa.

Trasferimento di una chiamata

Quando si trasferisce una chiamata in corso, il chiamante viene messo in comunicazione con l'interlocutore specificato dall'utente. Cisco CallManager Attendant Console consente di eseguire un trasferimento senza supervisione o un trasferimento con consultazione (supervisione), come descritto nelle sezioni successive.

È possibile eseguire trasferimenti senza supervisione o con consultazione (supervisione) in qualsiasi finestra utilizzando i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse.



Nota

Tutti i trasferimenti possono essere eseguiti da qualsiasi finestra.

Esecuzione di un trasferimento senza supervisione

Quando si esegue un trasferimento senza supervisione, non è possibile consultare il destinatario della chiamata prima di trasferirla.

Per eseguire un trasferimento senza supervisione, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle attività seguenti:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere **Trasferisci** dal menu di contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi sul pulsante **Trasferisci** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere **Trasferisci** dal menu Azioni.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi premere **Ctrl + X**.

Passo 2 Dopo l'apertura della finestra di dialogo, immettere il numero al quale si desidera trasferire la chiamata.

Passo 3 Fare clic su **OK**.

La finestra di dialogo si chiude e viene eseguito il trasferimento senza supervisione.



Suggerimento

Se si preferisce, è possibile eseguire un trasferimento senza supervisione trascinando la chiamata su una voce di rubrica o di chiamata rapida. Inoltre è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce e scegliere **Trasferisci** dal menu di contesto.

Esecuzione di un trasferimento con consultazione (supervisione)

Un trasferimento con consultazione consente di chiedere l'autorizzazione al destinatario della chiamata prima di trasferirla.

Per eseguire un trasferimento con consultazione, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle attività seguenti:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere **Trasferimento con consultazione** dal menu di contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi sul pulsante **Trasferimento con consultazione** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere **Trasferimento con consultazione** dal menu Azioni.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi premere **Ctrl + T**.

Passo 2 Dopo l'apertura della finestra di dialogo, immettere il numero al quale si desidera trasferire la chiamata.

Passo 3 Fare clic su **OK**.

La chiamata in corso nella finestra Controllo chiamate è stata messa in attesa.

Passo 4 Chiedere al destinatario se desidera che la chiamata venga trasferita.

Passo 5 Per trasferire la chiamata in attesa, utilizzare uno dei metodi descritti nel [Passo 1](#).

Per riprendere una chiamata in attesa che il destinatario non desidera ricevere, terminare la consultazione con quest'ultimo, fare clic sulla chiamata in attesa e quindi utilizzare uno dei metodi descritti nella sezione [“Ripresa di una chiamata in attesa \(pulsante Riprendi\)”](#) a pagina 2-5.

**Suggerimento**

Se si preferisce, è possibile eseguire un trasferimento con consultazione facendo clic con il pulsante destro del mouse su una voce di rubrica o di chiamata rapida e scegliendo **Trasferimento con consultazione** dal menu di contesto.

Avvio di una chiamata in conferenza

Cisco CallManager Attendant Console consente al responsabile del controllo delle conferenze di avviare una conferenza che non è stata organizzata precedentemente. In una conferenza ad hoc, ogni partecipante viene chiamato e aggiunto alla conferenza.

È possibile avviare una conferenza ad hoc in qualsiasi finestra utilizzando i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse.

**Nota**

La conferenza ad hoc può essere avviata da qualsiasi finestra.

Per avviare una conferenza ad hoc dalla finestra Cisco CallManager Attendant Console, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Fare clic sulla chiamata appropriata.

Passo 2 Scegliere una delle attività seguenti:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Conferenza** dal menu di contesto.
- Fare clic sul pulsante **Conferenza** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Scegliere **Azioni > Conferenza**.
- Premere **Ctrl + C** sulla tastiera del computer.

Mediante le attività precedenti, la chiamata viene messa in attesa.

Passo 3 Scegliere una delle attività seguenti:

- Utilizzare il tastierino numerico sulla tastiera del computer per immettere il numero di destinazione al quale si desidera trasferire la chiamata in conferenza.
- Trascinare la voce di rubrica o di chiamata rapida sul pulsante **Conferenza**.

Passo 4 Utilizzare uno dei metodi descritti nel [Passo 2](#) per completare l'attività di controllo delle chiamate.

Viene avviata la conferenza.

Parcheggio di una chiamata



Nota

È possibile eseguire questa attività di controllo delle chiamate solo se il server di Cisco CallManager associato ad Attendant Console esegue la versione 3.3 di Cisco CallManager o una versione successiva. La relativa icona viene visualizzata nella barra degli strumenti Controllo chiamate solo se si esegue una versione compatibile di Cisco CallManager 3.3.

La funzione Parcheggio chiamata consente di mettere in attesa una chiamata in modo che possa essere ripresa da un altro telefono del sistema. Ad esempio, se è in corso una chiamata sul proprio telefono, è possibile parcheggiare la chiamata sull'interno 1234. Quindi l'utente di un altro telefono del sistema può comporre l'interno 1234 per riprendere la chiamata.

Per parcheggiare una chiamata, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle attività seguenti:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu di contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi fare clic sul pulsante **Parcheggio chiamata** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.

- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu Azioni.
- Premere **Ctrl + P** sulla tastiera del computer.

In una finestra di dialogo viene visualizzato il numero di rubrica utilizzato per il parcheggio della chiamata.

Passo 2 Comunicare al destinatario che deve riprendere la chiamata parcheggiata.

Utilizzo di tasti di scelta rapida predefiniti

I tasti di scelta rapida configurati per Cisco CallManager Attendant Console consentono di eseguire in modo efficiente le attività di controllo delle chiamate. Utilizzare la [Tabella 2-1](#) come guida di riferimento per i tasti di scelta rapida:

Tabella 2-1 Tasti di scelta rapida

Risultato desiderato	Azione eseguita
Risposta a una chiamata	Ctrl + A
Effettuazione di una chiamata	Ctrl + D
Fine di una chiamata	Ctrl + H
Messa in attesa di una chiamata	Ctrl + L
Ripresa di una chiamata in attesa (pulsante Riprendi)	Ctrl + L
Parcheggio di una chiamata	Ctrl + P
Esecuzione di un trasferimento senza supervisione	Ctrl + X
Esecuzione di un trasferimento con consultazione (supervisione)	Ctrl + T
Avvio di una chiamata in conferenza	Ctrl + C



Nota

È possibile modificare qualsiasi tasto di scelta rapida predefinito per ogni utente. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione [“Utilizzo della barra dei menu” a pagina 3-1](#).



Utilizzo della barra dei menu

In questo capitolo verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Utilizzo del menu File, pagina 3-1](#)
- [Utilizzo del menu Cambia, pagina 3-2](#)
- [Utilizzo del menu Visualizza, pagina 3-5](#)
- [Utilizzo del menu Azioni, pagina 3-7](#)
- [Utilizzo del menu ?, pagina 3-8](#)

Utilizzo del menu File

Il menu File consente di attivare la modalità in linea o fuori linea, eseguire la disconnessione e uscire dal programma. Per informazioni dettagliate su queste attività, vedere le sezioni seguenti:

- [Connessione e attivazione della modalità in linea, pagina 1-15](#)
- [Modalità fuori linea, disconnessione e uscita, pagina 1-17](#)

Utilizzo del menu Cambia

Il menu Cambia consente di creare tasti di scelta rapida personalizzati, di aggiungere, modificare ed eliminare voci o gruppi di chiamate rapide e di visualizzare o modificare le impostazioni (attività facoltativa). Vedere le sezioni seguenti:

- [Creazione e modifica dei tasti di scelta rapida, pagina 3-2](#)
- [Creazione, modifica ed eliminazione di voci e gruppi di chiamate rapide, pagina 3-3](#)
- [Visualizzazione e modifica delle impostazioni, pagina 3-4](#)

Creazione e modifica dei tasti di scelta rapida

Cisco CallManager Attendant Console consente di creare o modificare tasti di scelta rapida in base ad esigenze specifiche e di salvarli quando si esce da Attendant Console. È possibile creare tasti di scelta rapida per tutte le opzioni disponibili nella barra dei menu.

Per creare e modificare i tasti di scelta rapida, completare la procedura seguente:

Procedura

-
- Passo 1** Scegliere **Tasti di scelta rapida** dal menu Cambia.
- Passo 2** Scegliere il comando per il quale si desidera creare o modificare un tasto di scelta rapida dall'elenco nell'area Comandi della finestra di dialogo.
- Passo 3** Nel campo Tasto immettere il tasto o i tasti di scelta rapida che si desidera utilizzare.
- Passo 4** Selezionare la casella di controllo **CTRL**, **MAIUSC** o **ALT** oppure una combinazione di queste caselle.
- Passo 5** Fare clic su **Salva**, **Salva e chiudi** o **Annulla**.



Nota Se si fa clic su Salva, è possibile creare o modificare un altro tasto di scelta rapida.

Dopo la chiusura della finestra di dialogo, il tasto di scelta rapida viene visualizzato accanto all'opzione di menu. Inoltre viene visualizzato sopra il campo Tasto quando si sceglie il comando dall'area Comandi della finestra di dialogo.

Creazione, modifica ed eliminazione di voci e gruppi di chiamate rapide

Per informazioni sulla creazione, sulla modifica e sull'eliminazione di voci e gruppi di chiamate rapide tramite il menu Cambia, vedere la sezione [“Utilizzo della finestra Chiamate rapide”](#) a pagina 5-1.

Visualizzazione e modifica delle impostazioni

Tramite il menu Cambia, l'utente o l'amministratore di sistema possono modificare le impostazioni relative all'utilizzo di Cisco CallManager Attendant Console. Queste impostazioni consentono ad Attendant Console di interagire con il server e la rubrica, la quale contiene tutte le informazioni della finestra Rubrica.

Cisco consiglia di modificare tali impostazioni solo se richiesto dall'amministratore di sistema.

Per visualizzare e modificare le impostazioni, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Scegliere **Impostazioni** dal menu Cambia.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni di Attendant Console.

Nella scheda Base vengono visualizzati l'indirizzo IP o il nome host del server al quale si è connessi, il numero di rubrica associato al telefono IP Cisco e l'indirizzo MAC del telefono. Per ulteriori informazioni su queste impostazioni, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Cisco consiglia di non modificare tali impostazioni, a meno che non venga richiesto dall'amministratore di sistema.

Passo 2 Fare clic sulla scheda **Avanzato**.

L'amministratore di sistema deve comunicare le informazioni da immettere nei campi e la casella di controllo da visualizzare.

Passo 3 Per modificare il percorso del file della rubrica locale, immettere il nuovo percorso nel campo Nome percorso del file della Rubrica locale.



Nota Il file della rubrica locale, definito come file elenco utenti, contiene le informazioni della rubrica visualizzate nelle finestre.

Passo 4 Per modificare l'indirizzo IP o il nome host del server di esecuzione delle chiamate, immettere le informazioni appropriate nel campo Nomi host o Indirizzi IP (separati da virgola) Server esecuzione delle chiamate.

Passo 5 Per attivare la traccia, selezionare la casella di controllo **Attiva traccia**. Se si seleziona questa casella di controllo, è possibile risolvere eventuali problemi che possono verificarsi.

Passo 6 Fare clic su **Salva** o su **Annulla**.

La finestra di dialogo Impostazioni di Attendant Console si chiude.

Utilizzo del menu Visualizza

Tramite il menu Visualizza è possibile modificare le dimensioni del testo visualizzato nelle finestre o i colori visualizzati nella console. Vedere le sezioni seguenti:

- [Modifica delle dimensioni del testo, pagina 3-5](#)
- [Modifica della combinazione di colori, pagina 3-6](#)
- [Scelta del layout di finestra predefinito, pagina 3-7](#)

Modifica delle dimensioni del testo

Cisco CallManager Attendant Console consente di modificare le dimensioni del testo per soddisfare esigenze specifiche. È possibile modificare le dimensioni del testo visualizzato in tutte le finestre o in una finestra specifica.

Per modificare le dimensioni del testo visualizzato nelle finestre, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 In base alle proprie preferenze, scegliere una delle attività seguenti:

- Per modificare le dimensioni del testo visualizzato in tutte le finestre, scegliere **Dimensioni del testo** dal menu Visualizza.
- Per modificare le dimensioni del testo visualizzato in una finestra specifica, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla finestra e scegliere **Dimensioni del testo** dal menu di contesto.

Passo 2 Scegliere una delle opzioni seguenti:

- Molto grande
- Grande
- Medio
- Molto piccolo
- Piccolo

Vengono modificate le dimensioni del testo nella finestra specifica o in tutte le finestre.

Modifica della combinazione di colori

Cisco CallManager Attendant Console consente di modificare la combinazione di colori di Attendant Console per soddisfare esigenze specifiche. Quando si utilizza Attendant Console per la prima volta, viene visualizzata la combinazione di colori predefinita (blu e bianco).

Per modificare la combinazione di colori visualizzata, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Scegliere **Combinazioni colori** dal menu Visualizza.

Passo 2 Scegliere una delle opzioni seguenti:

- Predefinita (blu e bianco)
- Marrone
- Verde smeraldo
- Grigio
- Contrasto (bianco su sfondo grigio chiaro)

Viene modificata la combinazione di colori di Attendant Console.

Scelta del layout di finestra predefinito

Cisco CallManager Attendant Console consente di ingrandire e ridurre tutte le finestre visualizzate. Quando si modifica il layout di finestra impostando quello predefinito, la finestra Cisco CallManager Attendant Console viene ridotta a icona includendo tre finestre, la barra dei menu, la barra degli strumenti Controllo chiamate e la barra di stato. Qualsiasi modifica apportata alle dimensioni del testo o alla combinazione di colori rimane dopo aver scelto l'opzione Layout finestra di dialogo predefinita.

**Nota**

Se si riduce una finestra prima di scegliere l'opzione Layout finestra di dialogo predefinita, la finestra viene ingrandita dopo la scelta di tale opzione.

Se si apportano modifiche alle dimensioni del testo e alla combinazione di colori prima di scegliere l'opzione Layout finestra di dialogo predefinita, queste modifiche rimangono dopo la scelta di tale opzione.

Per modificare il layout di finestra impostando quello predefinito, scegliere **Cambia > Layout finestra di dialogo predefinita**.

Utilizzo del menu Azioni

Tramite il menu Azioni è possibile eseguire attività di controllo delle chiamate. Per informazioni sull'esecuzione di attività di controllo delle chiamate tramite il menu Azioni, vedere la sezione [“Gestione delle chiamate” a pagina 2-1](#).

**Nota**

Vengono visualizzate solo le opzioni attivate disponibili per l'utilizzo. Se un'opzione è disattivata, non è possibile utilizzarla.

Utilizzo del menu ?

Cisco CallManager Attendant Console include una Guida in linea e un accesso facilitato all'ultimo plug-in di Attendant Console per l'aggiornamento. Se durante la connessione si riceve un messaggio in cui viene indicato che non è possibile accedere al server, è necessario aggiornare Attendant Console alla versione disponibile tramite Cisco CallManager Administration. Dopo aver iniziato l'aggiornamento tramite il menu ?, rivolgersi all'amministratore di sistema per informazioni su come completare tale processo.

Per visualizzare la Guida in linea e la versione della console e del server, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Per visualizzare la Guida in linea, scegliere ? > **Guida in linea di Cisco CallManager Attendant Console**.

Viene visualizzata la Guida in linea.

Passo 2 Scegliere ? > **Informazioni su Cisco CallManager Attendant Console** per eseguire le attività seguenti:

- Visualizzare la versione di Attendant Console e il server associato.



Nota

Dopo aver visualizzato le versioni, fare clic su **OK**.

- Eseguire l'aggiornamento alla versione più recente di Attendant Console.



Nota

Quando viene chiesto, fare clic su **Sì** per indicare che si desidera eseguire l'aggiornamento. Attendere che venga caricata la finestra di configurazione di Cisco CallManager Attendant Console. Seguire le istruzioni riportate nelle finestre per completare l'aggiornamento o rivolgersi all'amministratore di sistema per informazioni su come eseguire questa attività.



Utilizzo della finestra **Controllo chiamate**

Quando si esegue una chiamata o si risponde, nel riquadro Dettagli chiamati della finestra Controllo chiamate vengono visualizzati lo stato della linea, il numero di rubrica della chiamata in entrata, il nome dell'interlocutore (se disponibile), il numero di rubrica dell'operatore e il tempo trascorso.

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Effettuazione di chiamate dalla finestra Controllo chiamate, pagina 4-2](#)
- [Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate, pagina 4-2](#)

Effettuazione di chiamate dalla finestra Controllo chiamate

Per effettuare una chiamata dalla finestra Controllo chiamate, completare la procedura seguente:

Procedura

-
- Passo 1** Fare clic sul pulsante della **linea operatore** nell'angolo superiore destro in cui viene indicato il numero di rubrica del telefono IP Cisco che controlla Cisco CallManager Attendant Console.
- Passo 2** Nella finestra di dialogo immettere il numero che si desidera chiamare.
- Passo 3** Fare clic su **OK** o su **Annulla**.
-



Suggerimento

Per effettuare una chiamata tramite una voce di rubrica o di chiamata rapida, trascinare la voce sul pulsante di linea dell'operatore nell'angolo superiore destro della finestra Controllo chiamate.

Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate

Nella [Tabella 4-1](#) sono descritte le attività di controllo delle chiamate eseguite nella finestra Controllo chiamate. Per ulteriori informazioni sull'esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate, vedere la sezione [“Gestione delle chiamate” a pagina 2-1](#).

Tabella 4-1 *Tabella di riferimento rapido*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Risposta a una chiamata	Per rispondere a una chiamata, scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Rispondi dal menu di contesto. - Fare clic sul pulsante Rispondi nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Scegliere Rispondi dal menu Azioni. - Premere Ctrl + A sulla tastiera del computer. - Fare doppio clic sulla chiamata nella finestra Controllo chiamate. - Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata selezionata sul pulsante Rispondi. - Utilizzare il telefono IP Cisco per rispondere alla chiamata (ad esempio, premere il pulsante della linea con la chiamata in entrata o premere il tasto di risposta).
Effettuazione di una chiamata	Per effettuare una chiamata, scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic sul pulsante Chiama nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Scegliere Chiama dal menu Azioni. - Utilizzare il mouse per trascinare la voce di rubrica o di chiamata rapida sul pulsante Chiama nella barra degli strumenti Controllo chiamate (nel riquadro Dettagli chiamate) o sul pulsante della linea operatore nella finestra Controllo chiamate. - Premere Ctrl + D sulla tastiera del computer. - Utilizzare il telefono IP Cisco per chiamare il numero. - Utilizzare il tastierino numerico sul lato destro della tastiera del computer per chiamare il numero e quindi premere Invio.

Tabella 4-1 *Tabella di riferimento rapido (continua)*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Fine di una chiamata	Per terminare una chiamata, scegliere una delle attività seguenti: • Nella finestra Controllo chiamate fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Chiudi dal menu di contesto. • Fare clic sul pulsante Chiudi nella barra degli strumenti Controllo chiamate. • Nell'angolo superiore destro della finestra Controllo chiamate, che indica il numero di rubrica del telefono IP Cisco, fare clic sul pulsante della linea operatore. • Premere Ctrl + H sulla tastiera del computer. • Scegliere Chiudi dal menu Azioni. • Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata in corso sul pulsante Chiudi. • Utilizzare il telefono IP Cisco per terminare la chiamata (ad esempio, alzare e abbassare il ricevitore o premere il tasto Chiudi).
Messa in attesa una chiamata	Per mettere in attesa una chiamata, scegliere una delle attività seguenti: • Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata in corso e scegliere Attesa dal menu di contesto. • Nella finestra Controllo chiamate fare clic sulla chiamata e quindi scegliere una delle attività seguenti: – Fare clic sul pulsante Attesa nella barra degli strumenti Controllo chiamate. – Premere Ctrl + L sulla tastiera del computer. – Scegliere Attesa dal menu Azioni. • Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata in corso sul pulsante Attesa. • Utilizzare il telefono IP Cisco per mettere in attesa la chiamata (ad esempio, premere il tasto Attesa).

Tabella 4-1 *Tabella di riferimento rapido (continua)*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Ripresa di una chiamata in attesa (pulsante Riprendi)	Per riprendere una chiamata in attesa, scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata in attesa e scegliere Riprendi dal menu di contesto. - Fare clic sulla chiamata in attesa e quindi scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic sul pulsante Riprendi nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Premere Ctrl + L sulla tastiera del computer. - Scegliere Riprendi dal menu Azioni. - Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata in attesa sul pulsante Riprendi nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Utilizzare il telefono IP Cisco per riprendere la chiamata in attesa.
Esecuzione di un trasferimento senza supervisione	Per eseguire un trasferimento senza supervisione, completare la procedura seguente: - Scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere Trasferisci dal menu di contesto. - Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi sul pulsante Trasferisci nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere Trasferisci dal menu Azioni. - Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi premere Ctrl + X. Nota Dopo l'apertura della finestra di dialogo, immettere il numero al quale si desidera trasferire la chiamata. Fare clic su OK. Suggerimento Se si preferisce, è possibile eseguire un trasferimento senza supervisione trascinando la chiamata su una voce di rubrica o di chiamata rapida. Inoltre è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce e scegliere Trasferisci dal menu di contesto.

Tabella 4-1 *Tabella di riferimento rapido (continua)*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Esecuzione di un trasferimento con consultazione (supervisione)	Per eseguire un trasferimento con consultazione (supervisione), completare la procedura seguente: • Scegliere una delle attività seguenti: – Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere Trasferimento con consultazione dal menu di contesto. – Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi sul pulsante Trasferimento con consultazione nella barra degli strumenti Controllo chiamate. – Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere Trasferimento con consultazione dal menu Azioni. – Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi premere Ctrl + T. Nota Dopo l'apertura della finestra di dialogo, immettere il numero al quale si desidera trasferire la chiamata. Fare clic su OK. La chiamata in corso nella finestra Controllo chiamate è stata messa in attesa. • Chiedere al destinatario se desidera che la chiamata venga trasferita. • Per trasferire la chiamata in attesa, utilizzare uno dei metodi descritti nella parte superiore di questa colonna. Nota Per riprendere una chiamata in attesa che il destinatario non desidera ricevere, terminare la consultazione con quest'ultimo, fare clic sulla chiamata in attesa e quindi utilizzare uno dei metodi descritti nella sezione “Ripresa di una chiamata in attesa (pulsante Riprendi)” a pagina 2-5.

Tabella 4-1 *Tabella di riferimento rapido (continua)*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Avvio di una chiamata in conferenza	Per avviare una conferenza ad hoc, completare la procedura seguente: - Fare clic sulla chiamata appropriata. - Scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Conferenza dal menu di contesto. - Fare clic sul pulsante Conferenza nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Scegliere Azioni > Conferenza. - Premere Ctrl + C sulla tastiera del computer. Mediante le attività precedenti, la chiamata viene messa in attesa. - Scegliere una delle attività seguenti: - Utilizzare il tastierino numerico sulla tastiera del computer per immettere il numero di destinazione al quale si desidera trasferire la chiamata in conferenza. - Trascinare la voce di rubrica o di chiamata rapida sul pulsante Conferenza. - Utilizzare uno dei metodi descritti nella parte superiore di questa colonna per completare l'attività di controllo delle chiamate.

Tabella 4-1 *Tabella di riferimento rapido (continua)*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Parcheggio di una chiamata	Nota È possibile parcheggiare una chiamata solo se il server associato ad Attendant Console esegue la versione 3.3 di Cisco CallManager o una versione successiva. Per parcheggiare una chiamata, completare la procedura seguente: • Scegliere una delle attività seguenti: – Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi scegliere Parcheggio chiamata dal menu di contesto. – Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi fare clic sul pulsante Parcheggio chiamata nella barra degli strumenti Controllo chiamate. – Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi scegliere Parcheggio chiamata dal menu Azioni. – Premere Ctrl + P sulla tastiera del computer. In una finestra di dialogo viene visualizzato il numero di rubrica utilizzato per il parcheggio della chiamata. • Comunicare al destinatario che deve riprendere la chiamata parcheggiata.



Utilizzo della finestra Chiamate rapide

In questo capitolo verranno descritte le attività seguenti:

- [Aggiunta di un gruppo di chiamate rapide, pagina 5-2](#)
- [Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide, pagina 5-3](#)
- [Eliminazione di un gruppo di chiamate rapide, pagina 5-4](#)
- [Aggiunta di una voce di Chiamate rapide, pagina 5-5](#)
- [Modifica di una voce di Chiamate rapide, pagina 5-6](#)
- [Eliminazione di una voce di Chiamate rapide, pagina 5-7](#)
- [Utilizzo delle voci di chiamate rapide per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate, pagina 5-8](#)

Le voci di chiamate rapide vengono organizzate in gruppi, visualizzati come schede singole nella finestra Chiamate rapide. Poiché le schede possono essere disposte verticalmente l'una dopo l'altra, è possibile aggiungere il numero di gruppi desiderato. Analogamente, è possibile aggiungere in un gruppo il numero di voci desiderato.

Prima di utilizzare le voci di chiamate rapide per eseguire attività di controllo delle chiamate, è necessario aggiungere almeno un gruppo di chiamate rapide e includere almeno una voce nel gruppo oppure è possibile rinominare la scheda Gruppo campioni e quindi aggiungere le voci. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione [“Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide” a pagina 5-3](#).

**Suggerimento**

Se si fa clic con il pulsante destro del mouse sulle schede della finestra Chiamate rapide, è possibile aggiungere, modificare o eliminare rapidamente il gruppo di chiamate rapide.

Aggiunta di un gruppo di chiamate rapide

Le voci di chiamate rapide possono essere organizzate configurandole in gruppi di chiamate rapide. Ad esempio, è possibile aggiungere un gruppo di chiamate rapide denominato “Risorse umane” e includere nomi di persona come voci di chiamate rapide.

**Nota**

È possibile aggiungere il numero desiderato di gruppi di chiamate rapide, in quanto Cisco CallManager Attendant Console consente di disporre verticalmente i gruppi l'uno dopo l'altro nella finestra Chiamate rapide.

I gruppi di chiamate rapide non vengono visualizzati in ordine alfabetico ma nell'ordine in cui sono stati configurati nella finestra Chiamate rapide. Ad esempio, se si configura prima il gruppo di chiamate rapide denominato “Risorse umane” e quindi il gruppo di chiamate rapide denominato “Sviluppo”, il gruppo “Risorse umane” viene visualizzato a sinistra in quanto è stato configurato per primo.

Per aggiungere un gruppo di chiamate rapide nella finestra Chiamate rapide, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle due attività seguenti:

- Nella finestra Chiamate rapide fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Nuovo gruppo Chiamate rapide** dal menu di contesto.
- Scegliere **Chiamate rapide > Nuovo gruppo Chiamate rapide** dal menu Cambia.

Passo 2 Nel campo Nome gruppo della finestra di dialogo immettere il nome del nuovo gruppo e quindi fare clic su **Salva**.

La finestra di dialogo si chiude automaticamente e la nuova scheda viene visualizzata nella finestra Chiamate rapide.

Passo 3 A questo punto è possibile rinominare il gruppo di chiamate rapide, eliminarlo o aggiungervi voci di chiamate rapide.

Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide

È possibile rinominare un gruppo di chiamate rapide in qualsiasi momento e per qualsiasi scopo. Si supponga di rinominare il “Gruppo campioni”, visualizzato automaticamente nella finestra Chiamate rapide al momento della connessione ad Attendant Console.

Per rinominare un gruppo di chiamate rapide, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Fare clic sulla scheda del gruppo di chiamate rapide che si desidera rinominare.

Passo 2 Scegliere una delle due attività seguenti:

- Nella finestra Chiamate rapide fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Rinomina gruppo Chiamate rapide** dal menu di contesto.
- Scegliere **Chiamate rapide > Rinomina gruppo Chiamate rapide** dal menu Cambia.

Passo 3 Nel campo Nome gruppo della finestra di dialogo immettere il nome del nuovo gruppo e quindi fare clic su **Salva**.

La finestra di dialogo si chiude automaticamente e la scheda rinominata viene visualizzata nella finestra Chiamate rapide.

Eliminazione di un gruppo di chiamate rapide

È possibile eliminare un gruppo di chiamate rapide in qualsiasi momento e per qualsiasi scopo. Tenere presente che, se si elimina un gruppo di chiamate rapide, vengono eliminate tutte le voci configurate nel gruppo.

Per eliminare un gruppo di chiamate rapide, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Fare clic sulla scheda del gruppo di chiamate rapide che si desidera eliminare.

Passo 2 Scegliere una delle due attività seguenti:

- Nella finestra Chiamate rapide fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Elimina gruppo Chiamate rapide** dal menu di contesto.
- Scegliere **Chiamate rapide > Elimina gruppo Chiamate rapide** dal menu Cambia.

Passo 3 Quando viene chiesto se si desidera eliminare il gruppo, fare clic su **Sì**, **No** o **Annulla**.



Attenzione

Se si fa clic su **Sì**, verranno eliminate tutte le voci di chiamate rapide del gruppo.

Quando si fa clic su **Sì**, la scheda non viene più visualizzata nella finestra Chiamate rapide.



Suggerimento

Il nome del gruppo di chiamate rapide viene visualizzato nell'angolo superiore sinistro della finestra Chiamate rapide quando si fa clic sulla scheda di chiamate rapide.

Aggiunta di una voce di Chiamate rapide

Le voci di chiamate rapide includono il nome, il numero telefonico e le note relativi alla persona aggiunta nel gruppo di chiamate rapide. Tramite l'aggiunta di voci di chiamate rapide, è possibile eseguire chiamate, trasferire chiamate, eseguire trasferimenti con consultazione (supervisione) e avviare conferenze con la persona associata alla voce di chiamata rapida in modo estremamente rapido.

Sebbene non sia obbligatorio immettere informazioni nel campo Note, Cisco CallManager Attendant Console richiede di specificare un nome e un numero telefonico per ogni voce di chiamata rapida.

Per aggiungere una voce di chiamata rapida nella finestra Chiamate rapide, completare la procedura seguente:

Procedura

-
- Passo 1** Fare clic sulla scheda di chiamate rapide in cui si desidera aggiungere la voce.
- Passo 2** Scegliere una delle due attività seguenti:
- Nella finestra Chiamate rapide fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Aggiungi Chiamate rapide** dal menu di contesto.
 - Scegliere **Chiamate rapide > Aggiungi Chiamate rapide** dal menu Cambia.
- Passo 3** Dopo la visualizzazione della finestra di dialogo, immettere il nome, il numero telefonico ed eventuali note nei campi appropriati.
- Passo 4** Fare clic su **Salva** o su **Salva e chiudi**.



Nota Se si fa clic su **Salva**, è possibile aggiungere immediatamente un'altra voce nel gruppo di chiamate rapide.

La finestra di dialogo si chiude e la voce di Chiamata rapida viene visualizzata nella finestra Chiamate rapide.

**Suggerimento**

Se si preferisce, è possibile aggiungere una voce di Chiamata rapida trascinando una voce di rubrica dalla finestra Rubrica e rilasciandola nella finestra Chiamate rapide.

Modifica di una voce di Chiamate rapide

È possibile modificare il nome, il numero telefonico o le note di una voce di Chiamata rapida in qualsiasi momento e per qualsiasi scopo. Sebbene non sia obbligatorio immettere informazioni nel campo Note, Cisco CallManager Attendant Console richiede di specificare un nome e un numero telefonico per ogni voce di chiamata rapida.

Per modificare una voce di Chiamata rapida, completare la procedura seguente:

Procedura

-
- Passo 1** Fare clic sulla scheda di chiamate rapide in cui si desidera modificare la voce.
- Passo 2** Fare clic sulla voce di chiamata rapida che si desidera aggiornare.
- Passo 3** Scegliere una delle due attività seguenti:
- Nella finestra Chiamate rapide fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Modifica Chiamate rapide** dal menu di contesto.
 - Scegliere **Chiamate rapide > Modifica Chiamate rapide** dal menu Cambia.
- Passo 4** Dopo la visualizzazione della finestra di dialogo, modificare il nome, il numero telefonico o eventuali note immessi precedentemente nei campi appropriati.
- Passo 5** Per salvare le informazioni, fare clic su **Salva**.

La finestra di dialogo si chiude automaticamente e la voce di chiamata rapida aggiornata viene visualizzata nella finestra Chiamate rapide.

Eliminazione di una voce di Chiamate rapide

È possibile eliminare una voce di Chiamata rapida in qualsiasi momento e per qualsiasi scopo. Quando si elimina una voce di Chiamata rapida, vengono eliminate tutte le informazioni correlate. Non è possibile eliminare campi specifici della voce. Se si desidera eliminare le note (l'unico campo del quale è possibile eliminare le informazioni), è consigliabile modificare la voce di Chiamata rapida.

L'eliminazione di una voce di Chiamata rapida non comporta l'eliminazione dell'intero gruppo di chiamate rapide. Per eliminare una voce di chiamata rapida, completare la procedura seguente:

Procedura

-
- Passo 1** Fare clic sulla scheda di chiamate rapide in cui si desidera eliminare la voce.
- Passo 2** Fare clic sulla voce di chiamata rapida che si desidera eliminare.
- Passo 3** Scegliere una delle due attività seguenti:
- Nella finestra Chiamate rapide fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Elimina Chiamate rapide** dal menu di contesto.
 - Scegliere **Chiamate rapide > Elimina Chiamate rapide** dal menu Cambia.
- Passo 4** Quando viene chiesto se si desidera eliminare la voce, fare clic su **Sì**, **No** o **Annulla**.
- Quando si fa clic su **Sì**, la voce di chiamata rapida non viene più visualizzata nella finestra Chiamate rapide.
-

Ordinamento delle voci in un gruppo di chiamate rapide

Per ordinare le voci di chiamate rapide in base al nome, fare clic sull'intestazione Nome nella finestra Chiamate rapide. La freccia Su visualizzata nell'intestazione indica che le voci verranno disposte in ordine crescente, mentre la freccia Giù indica che verranno disposte in ordine decrescente.

Utilizzo delle voci di chiamate rapide per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate

Nella [Tabella 5-1](#) sono descritte le attività di controllo delle chiamate che è possibile eseguire tramite la finestra Chiamate rapide. Per ulteriori informazioni sulla gestione delle chiamate, vedere la sezione [“Gestione delle chiamate” a pagina 2-1](#).

Tabella 5-1 *Tabella di riferimento rapido*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Risposta a una chiamata	Non è possibile rispondere alle chiamate dalla finestra Chiamate rapide. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1 .
Effettuazione di una chiamata	Per effettuare una chiamata, scegliere una delle attività seguenti: • Utilizzare il mouse per trascinare la voce di Chiamata rapida sul pulsante Chiama nella barra degli strumenti Controllo chiamate (nel riquadro Dettagli chiamate) o sul pulsante della linea operatore nella finestra Controllo chiamate. • Per effettuare una chiamata tramite una voce di Chiamata rapida, fare doppio clic sulla voce. • Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce di Chiamata rapida e scegliere Chiama dal menu di contesto.
Fine di una chiamata	Non è possibile terminare le chiamate dalla finestra Chiamate rapide. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1 .
Messa in attesa di una chiamata	Non è possibile mettere in attesa le chiamate dalla finestra Chiamate rapide. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1 .

Tabella 5-1 *Tabella di riferimento rapido (continua)*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Ripresa di una chiamata in attesa (pulsante Riprendi)	Non è possibile riprendere le chiamate in attesa dalla finestra Chiamate rapide. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1.
Esecuzione di un trasferimento senza supervisione	Per completare un trasferimento senza supervisione, scegliere una delle attività seguenti: - È possibile eseguire un trasferimento senza supervisione trascinando la chiamata su una voce di rubrica o di Chiamata rapida. - Inoltre è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce e scegliere Trasferisci dal menu di contesto.
Esecuzione di un trasferimento con consultazione (supervisione)	Per eseguire un trasferimento con consultazione (supervisione), completare la procedura seguente: - Scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere Trasferimento con consultazione dal menu di contesto. - Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi sul pulsante Trasferimento con consultazione nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere Trasferimento con consultazione dal menu Azioni. - Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi premere Ctrl + T. Nota Dopo l'apertura della finestra di dialogo, immettere il numero al quale si desidera trasferire la chiamata. Fare clic su OK. La chiamata in corso nella finestra Controllo chiamate è stata messa in attesa. - Chiedere al destinatario se desidera che la chiamata venga trasferita. - Completare un trasferimento con consultazione facendo clic con il pulsante destro del mouse su una voce di Chiamata rapida e scegliendo Trasferimento con consultazione dal menu di contesto.

Tabella 5-1 *Tabella di riferimento rapido (continua)*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Avvio di una chiamata in conferenza	Per avviare una conferenza ad hoc, completare la procedura seguente: - Fare clic sulla chiamata appropriata. - Scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Conferenza dal menu di contesto. - Fare clic sul pulsante Conferenza nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Scegliere Azioni > Conferenza. - Premere Ctrl + C sulla tastiera del computer. Mediante le attività precedenti, la chiamata viene messa in attesa. - Trascinare la voce di rubrica o di Chiamata rapida sul pulsante Conferenza. - Utilizzare uno dei metodi descritti nella parte superiore di questa colonna per completare l'attività di controllo delle chiamate.
Parcheggio di una chiamata	Non è possibile parcheggiare le chiamate dalla finestra Chiamate rapide. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1.



Utilizzo della finestra Rubrica

Cisco CallManager Attendant Console include una rubrica o elenco di interni telefonici dell'azienda. È possibile utilizzare questa rubrica per cercare numeri telefonici ed eseguire chiamate o per determinare se un interno telefonico viene utilizzato.

La rubrica di Cisco CallManager Attendant Console utilizza la rubrica dell'utente di Cisco CallManager o l'elenco degli utenti specificato nella scheda Avanzato della finestra di dialogo Impostazioni. È possibile individuare qualsiasi utente identificato nell'area Utente di Cisco CallManager Administration. La rubrica di Cisco CallManager viene gestita dall'amministratore di sistema. Se è necessario aggiungere altre persone o informazioni nella rubrica, rivolgersi all'amministratore di sistema per l'aggiornamento del database.

La finestra Rubrica contiene le informazioni seguenti:

- **Stato:** indica se la linea è inattiva o attiva, se la suoneria segnala le chiamate o se lo stato è sconosciuto.
- **Telefono:** visualizza l'interno telefonico.
- **Nome, Cognome e Dipartimento:** visualizzano altre informazioni relative a un interno telefonico. Se uno di questi campi è vuoto, l'amministratore di sistema non ha ancora immesso le informazioni nell'area Utente di Cisco CallManager Administration. Questi campi possono essere aggiornati dall'amministratore di sistema.

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- [Ricerca di un nome specifico nella rubrica, pagina 6-2](#)
- [Ordinamento della rubrica, pagina 6-3](#)

- [Riordinamento delle colonne, pagina 6-3](#)
- [Utilizzo delle voci di rubrica per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate, pagina 6-3](#)

Ricerca di un nome specifico nella rubrica

Per cercare un nome specifico nella rubrica, è possibile utilizzare i campi Cognome o Nome oppure l'elenco a discesa Dipartimento. Per individuare rapidamente una persona, è possibile utilizzare innanzitutto l'elenco a discesa Dipartimento (se disponibile) e quindi restringere la ricerca utilizzando i campi Cognome e Nome. Quando si immettono le informazioni nei campi appropriati, Cisco CallManager Attendant Console tenta di individuare la persona, anche se è stata specificata solo una parte delle informazioni. In qualsiasi momento è possibile fare clic sul pulsante Cancella per cancellare le voci di rubrica visualizzate sotto le intestazioni o nei campi.

Per cercare un nome specifico nella rubrica, completare la procedura seguente:

Procedura

- Passo 1** Per cercare una persona, immettere il nome e il cognome nei campi appropriati o scegliere il dipartimento tramite l'opzione **Selezionarne uno** o **Mostra tutti gli utenti** dall'elenco a discesa Dipartimento.



Nota

L'opzione Mostra tutti gli utenti viene visualizzata solo se nella rubrica sono presenti meno di 1000 utenti. Se si sceglie l'opzione Selezionarne uno, viene visualizzato un dipartimento specifico dell'azienda.



Nota

Dopo aver scelto il dipartimento, è possibile restringere la ricerca immettendo il nome e il cognome nei campi appropriati.

Esempio 6-1 *La rubrica inizia la ricerca della voce non appena si immettono le informazioni nei campi. Se si desidera cercare un utente con il cognome "Bianchi," è possibile immettere le lettere "Bia" nel campo Cognome per scorrere la rubrica fino a individuare la voce più simile.*

Passo 2 Per cancellare tutte le voci di rubrica visualizzate oppure il cognome e il nome, fare clic sul pulsante **Cancella**.

Ordinamento della rubrica

Le intestazioni della rubrica visualizzano l'ordine corrente (crescente o decrescente) delle voci di rubrica. Per ordinare la rubrica, fare clic sulla freccia Su o Giù in un'intestazione della finestra Rubrica.

Riordinamento delle colonne

È possibile modificare l'ordine delle colonne visualizzate nella finestra Rubrica in qualsiasi momento e per qualsiasi scopo. Per eseguire questa attività, trascinare l'intestazione della colonna nella nuova posizione all'interno della finestra.



Nota

Non è possibile trascinare le colonne all'esterno della finestra Rubrica.

Utilizzo delle voci di rubrica per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate

Nella [Tabella 6-1](#) sono descritte le attività di controllo delle chiamate che è possibile eseguire tramite la finestra Rubrica. Per ulteriori informazioni sulla gestione delle chiamate, vedere la sezione ["Gestione delle chiamate" a pagina 2-1](#).

Tabella 6-1 *Tabella di riferimento rapido*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Risposta a una chiamata	Non è possibile rispondere alle chiamate dalla finestra Rubrica. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1.
Effettuazione di una chiamata	Per effettuare una chiamata, scegliere una delle attività seguenti: • Per chiamare l'utente associato alla voce di rubrica, fare doppio clic su tale voce. • Utilizzare il mouse per trascinare la voce di rubrica sul pulsante Chiama nella barra degli strumenti Controllo chiamate (nel riquadro Dettagli chiamate) o sul pulsante della linea operatore nella finestra Controllo chiamate. • Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce di rubrica e scegliere Chiama dal menu di contesto.
Fine di una chiamata	Non è possibile terminare le chiamate dalla finestra Rubrica. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1.
Messa in attesa di una chiamata	Non è possibile mettere in attesa le chiamate dalla finestra Rubrica. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1.
Ripresa di una chiamata in attesa (pulsante Riprendi)	Non è possibile riprendere le chiamate in attesa dalla finestra Rubrica. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1.
Esecuzione di un trasferimento senza supervisione	Per completare un trasferimento senza supervisione, scegliere una delle attività seguenti: • Eseguire un trasferimento senza supervisione trascinando la chiamata su una voce di rubrica. • Inoltre è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce e scegliere Trasferisci dal menu di contesto.

Tabella 6-1 Tabella di riferimento rapido (continua)

Risultato desiderato	Azione eseguita
Esecuzione di un trasferimento con consultazione (supervisione)	Per eseguire un trasferimento con consultazione (supervisione), completare la procedura seguente: • Scegliere una delle attività seguenti: – Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere Trasferimento con consultazione dal menu di contesto. – Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi sul pulsante Trasferimento con consultazione nella barra degli strumenti Controllo chiamate. – Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere Trasferimento con consultazione dal menu Azioni. – Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi premere Ctrl + T. Nota Dopo l'apertura della finestra di dialogo, immettere il numero al quale si desidera trasferire la chiamata. Fare clic su OK. La chiamata in corso nella finestra Controllo chiamate è stata messa in attesa. • Chiedere al destinatario se desidera che la chiamata venga trasferita. • Completare un trasferimento con consultazione facendo clic con il pulsante destro del mouse su una voce di Chiamata rapida o di rubrica e scegliendo Trasferimento con consultazione dal menu di contesto.

Tabella 6-1 *Tabella di riferimento rapido (continua)*

Risultato desiderato	Azione eseguita
Avvio di una chiamata in conferenza	Per avviare una conferenza ad hoc, completare la procedura seguente: - Fare clic sulla chiamata appropriata. - Scegliere una delle attività seguenti: - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Conferenza dal menu di contesto. - Fare clic sul pulsante Conferenza nella barra degli strumenti Controllo chiamate. - Scegliere Azioni > Conferenza. - Premere Ctrl + C sulla tastiera del computer. Mediante le attività precedenti, la chiamata viene messa in attesa. - Trascinare la voce di rubrica o di Chiamata rapida sul pulsante Conferenza. - Utilizzare uno dei metodi descritti nella parte superiore di questa colonna per completare l'attività di controllo delle chiamate.
Parcheggio di una chiamata	Non è possibile parcheggiare le chiamate dalla finestra Rubrica. Per ulteriori informazioni, vedere la sezione “Esecuzione di attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate” a pagina 4-2 e la sezione “Gestione delle chiamate” a pagina 2-1.



Risoluzione dei problemi

In questo capitolo verranno descritti problemi o situazioni comuni relativi alle funzioni o alle prestazioni di Cisco CallManager Attendant Console.

La connessione non è riuscita. Come è possibile risolvere questo problema?

Contattare l'amministratore di sistema per verificare e aggiornare l'ID utente e la password di Cisco CallManager Attendant Console.

Quando si tenta di eseguire la connessione al server, una finestra di dialogo indica che non è possibile accedere al server. Come è possibile risolvere questo problema?

La versione di Attendant Console in esecuzione sul computer e la versione di Attendant Console disponibile tramite Cisco CallManager Administration non corrispondono. Rivolgersi all'amministratore di sistema per aggiornare la versione di Attendant Console in esecuzione sul computer.

È stato ricevuto un messaggio di errore che segnala la mancata inizializzazione del servizio di telefonia di terze parti.

Rivolgersi all'amministratore di sistema.

È stato ricevuto un messaggio di errore che segnala la disattivazione del servizio di telefonia di terze parti. È stato ricevuto un messaggio di errore in cui viene indicato che il servizio di telefonia di terze parti sta per essere chiuso.

Rivolgersi all'amministratore di sistema.

È stato ricevuto un messaggio di errore in cui viene indicato che non è disponibile alcuna linea per effettuare una chiamata.

Tutte le linee configurate sono occupate. Prima di effettuare una chiamata, è necessario attendere che si liberi una delle linee.

È stato ricevuto un messaggio di errore in cui viene indicato che è impossibile connettersi allo stesso terminale dell'operatore.

Ciò significa che non è possibile connettersi a una linea configurata sul telefono IP Cisco in uso da un'altra linea dello stesso telefono.

È stato ricevuto un messaggio di errore in cui viene indicato che la linea selezionata non è disponibile.

Ogni linea supporta contemporaneamente solo due chiamate. Ad esempio, se si utilizza la Linea 1 per trasferire una chiamata e si mette in attesa un'altra chiamata sulla stessa linea, la linea scelta non sarà disponibile per l'uso. Tale linea non è disponibile fino a quando non è stata completata una delle attività.

È stato ricevuto un messaggio di errore in cui viene indicato che il terminale dell'operatore è spento.

Accertarsi di aver connesso effettivamente il telefono IP Cisco alla rete.



A

assistenza

Cisco.com [xii](#)

modalità per ottenerla [xii](#)

Technical Assistance Center [xiii](#)

assistenza tecnica

Cisco.com [xii](#)

modalità per ottenerla [xii](#)

Technical Assistance Center (TAC) [xiii](#)

attesa

messa in attesa di una chiamata [2-4](#)

ripresa di una chiamata [2-5](#)

attività di controllo delle chiamate, utilizzo
delle voci di rubrica per l'esecuzione
(tabella) [6-3](#)

avvio di Cisco CallManager Attendant
Console [1-14](#)

B

barra degli strumenti, Controllo chiamate

descrizione [1-8](#)

pulsanti e attività (tabella) [1-9](#)

barra dei menu

descrizione [1-8](#)

utilizzo [3-1](#)

barra di stato [1-13](#)

C

CallManager Attendant Console, Cisco

avvio [1-14](#)

connessione [1-15](#)

disconnessione [1-17](#)

finestra [1-4](#)

finestra di dialogo Connessione [1-4](#)

finestra di dialogo Impostazioni [1-4](#)

gestione delle chiamate [2-1](#)

interfaccia (tabella) [1-3](#)

rubrica [6-1](#)

uscita [1-17](#)

utilizzo dell'interfaccia [1-2](#)

Cambia, menu [3-2](#)

Chiama, pulsante [2-3](#)

chiamata

avvio di una conferenza [2-9](#)

come effettuare una chiamata [2-3](#)

disconnessione (chiusura) [2-3](#)

gestione [2-1](#)

messa in attesa di una chiamata [2-4](#)

parcheggio [2-10](#)
 ripresa di una chiamata in attesa [2-5](#)
 risposta [2-2](#)
 trasferimento [2-6](#)
 chiamata in conferenza, avvio [2-9](#)
 Chiudi, pulsante [2-3](#)
 Cisco.com [xii](#)
 colonne, riordinamento nella finestra
 Rubrica [6-3](#)
 combinazione di colori nel menu
 Visualizza [3-6](#)
 come effettuare le chiamate
 dalla finestra Controllo chiamate [4-2](#)
 commenti sulla documentazione [xi](#)
 connessione [1-15](#)
 connessione a Cisco CallManager Attendant
 Console [1-15](#)
 Controllo chiamate
 barra degli strumenti
 descrizione [1-8](#)
 pulsanti e attività (tabella) [1-9](#)
 barra degli strumenti di posizionamento [1-8](#)
 finestra
 come effettuare le chiamate [4-2](#)
 componenti [1-5](#)
 descrizione [4-1](#)
 esecuzione di attività [4-2](#)
 riferimento rapido (tabella) [4-3](#)
 icone [1-8](#)
 pulsanti [1-8](#)

D

dimensioni del testo nel menu Visualizza [3-5](#)
 disconnessione da Cisco CallManager
 Attendant Console [1-17](#)
 disconnessione di una chiamata [2-3](#)
 documentazione
 CD-ROM [xi](#)
 commenti [xi](#)
 correlata [ix](#)
 modalità per ottenerla [x](#)
 ordine [xi](#)
 sul Web [x](#)
 documentazione su CD-ROM [xi](#)
 documento
 convenzioni [x](#)
 destinatari [viii](#)
 documentazione correlata [ix](#)
 modalità per ottenere la documentazione [x](#)
 obiettivo [viii](#)
 organizzazione [ix](#)
 prefazione [vii](#)

E

effettuazione di chiamate
 metodi [2-3](#)
 effettuazione di una chiamata [2-3](#)
 Eliminazione di una voce di Chiamate
 rapide [5-7](#)

esecuzione di attività

nella finestra Controllo chiamate 4-2

riferimento rapido (tabella) 4-3

F

File, menu 3-1

fine di una chiamata 2-3

finestra

Chiamate rapide 1-7, 5-1

Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Controllo chiamate 1-5, 4-1

layout predefinito 3-7

Rubrica 1-7, 6-1

finestra Chiamate rapide

aggiunta di una voce di Chiamata rapida 5-5

aggiunta di un gruppo di Chiamate rapide 5-2

descrizione 1-7, 5-1

eliminazione di una voce di Chiamate
rapide 5-7

eliminazione di un gruppo di Chiamate
rapide 5-4

modifica di una voce di Chiamate rapide 5-6

ordinamento delle voci in un gruppo di
Chiamate rapide 5-7

ridenominazione di un gruppo di Chiamate
rapide 5-3

voci di Chiamate rapide

esecuzione di attività di controllo delle
chiamate (tabella) 5-8

finestra di dialogo Connessione 1-4

finestra di dialogo Impostazioni 1-4

finestra Rubrica

descrizione 1-7, 6-1

riordinamento delle colonne 6-3

fuori linea, attivazione della modalità 1-15

G

gruppi di Chiamate rapide

aggiunta 5-2

creazione, modifica ed eliminazione 3-3

eliminazione 5-4

ordinamento delle voci 5-7

ridenominazione 5-3

guida introduttiva 1-1

icona Primo piano 1-13

icone

controllo delle chiamate 1-8

Primo piano 1-13

impostazioni, visualizzazione e modifica 3-4

In attesa, pulsante 2-4

in linea, attivazione della modalità 1-15

interfaccia, CallManager Attendant Console,
Cisco (tabella) 1-3

interfaccia, utilizzo 1-2

L

layout, di finestra predefinito [3-7](#)
 layout di finestra predefinito nel menu
 Visualizza [3-7](#)

M

menu
 ? [3-8](#)
 Azioni [3-7](#)
 Cambia [3-2](#)
 File [3-1](#)
 Visualizza
 combinazione di colori [3-6](#)
 descrizione [3-5](#)
 dimensioni del testo [3-5](#)
 layout di finestra predefinito [3-7](#)
 menu Azioni [3-7](#)
 menu sensibili al contesto [1-12](#)
 modalità per ordinare la documentazione [xi](#)
 modifica della posizione della barra degli
 strumenti Controllo chiamate [1-8](#)

N

nome
 ricerca nella rubrica [6-2](#)

O

ordinamento della rubrica [6-3](#)

P

parcheggio di una chiamata [2-10](#)
 pulsante
 Chiama [2-3](#)
 Chiudi [2-3](#)
 Controllo chiamate [1-8](#)
 In attesa [2-4](#)
 Riprendi [2-5](#)
 Rispondi [2-2](#)
 Trasferimento con consultazione [2-6](#)
 Trasferisci [2-6](#)
 Vai in linea/Fuori linea [1-15](#)

R

Riprendi, pulsante [2-5](#)
 Rispondi, pulsante [2-2](#)
 risposta a una chiamata [2-2](#)
 rubrica
 ordinamento [6-3](#)
 ricerca di un nome specifico [6-2](#)
 utilizzo [6-1](#)
 utilizzo delle voci per attività di controllo
 delle chiamate (tabella) [6-3](#)

S

scelta rapida, tasti
 creazione e modifica [3-2](#)
 sequenze di tasti (tabella) [2-12](#)
stato linea (tabella) [1-6](#)

T

tasti di scelta rapida predefiniti (tabella) [2-12](#)
tasto di scelta rapida
 creazione e modifica [3-2](#)
 predefinito (tabella) [2-12](#)
Technical Assistance Center (TAC)
 Escalation Center [xiv](#)
 sito Web [xiii](#)
trasferimento con consultazione [2-6](#)
Trasferimento con consultazione, pulsante [2-6](#)
trasferimento di una chiamata
 trasferimento con consultazione [2-6](#)
 trasferimento senza supervisione [2-6](#)
trasferimento senza supervisione [2-6](#)
Trasferisci, pulsante [2-6](#)

U

uscita da Cisco CallManager Attendant
 Console [1-17](#)

V

Vai in linea/Fuori linea, pulsante [1-15](#)
Visualizza, menu
 combinazione di colori [3-6](#)
 descrizione [3-5](#)
 dimensioni del testo [3-5](#)
 layout di finestra predefinito [3-7](#)
voci di Chiamate rapide
 aggiunta [5-5](#)
 eliminazione [5-7](#)
 modifica [5-6](#)
voci di Chiamate rapide, esecuzione di attività
 di controllo (tabella) [5-8](#)

W

Web, documentazione disponibile [x](#)

