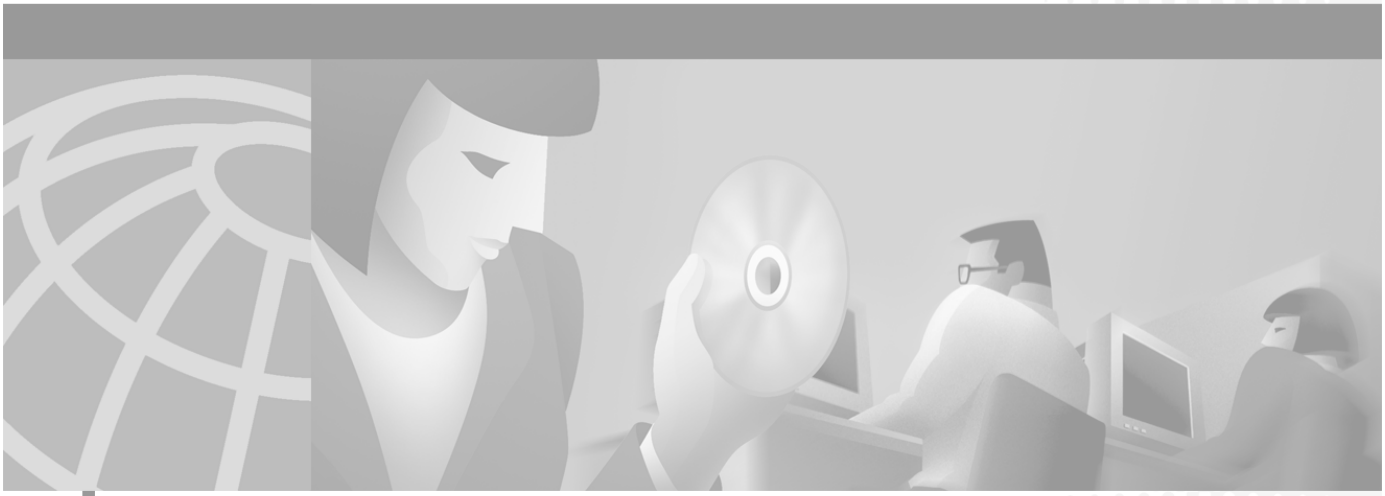


Руководство пользователя Cisco CallManager Attendant Console

версия 1.1(1)

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

Номер текста: OL-2457-01

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И СВЕДЕНИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ПРОДУКТОВ, ОПИСЫВАЕМЫХ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, ИМЕЮЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, НО ПРЕДСТАВЛЕННЫМИ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ПРОДУКТОВ.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩИЙ ПРОДУКТ ИЗЛОЖЕНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ПРОДУКТУ, И СОДЕРЖАТСЯ ЗДЕСЬ В КАЧЕСТВЕ СПРАВКИ. ЕСЛИ ВЫ НЕ ОБНАРУЖИТЕ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ИХ ЭКЗЕМПЛЯРОВ ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ CISCO.

Примененное компанией Cisco сжатие заголовка TCP является адаптацией программы, разработанной в Университете штата Каролина, Беркли (UCB) как часть не защищенной авторским правом версии операционной системы UNIX. Все права защищены. © Regents of the University of California, 1981.

НЕСМОТРЯ НА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО ДРУГИЕ СОДЕРЖАЩИЕСЯ ЗДЕСЬ ГАРАНТИИ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ВСЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УКАЗАННЫХ ПОСТАВЩИКОВ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ “КАК ЕСТЬ” СО ВСЕМИ ВОЗМОЖНЫМИ ОШИБКАМИ. CISCO И ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ТАКОВЫМИ, ГАРАНТИИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ, СООТВЕТСТВИЯ ОПРЕДЕЛЕННЫМ ЦЕЛЯМ И НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ ИЛИ ЗАКОНОВ, А ТАКЖЕ ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ СДЕЛОК, ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ ТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ.

НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НИ CISCO, НИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НЕ БУДУТ НЕСТИ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, РЕАЛЬНЫЕ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ, БЕЗ ОГРАНИЧЕНИЙ, ПОТЕРЮ ПРИБЫЛИ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ДАЖЕ ЕСЛИ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

CCIP, знак Cisco *Powered* Network, логотип Cisco Systems Verified, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare, Internet Quotient, iQ Breakthrough, iQ Expertise, iQ FastTrack, логотип iQ, iQ Net Readiness Scorecard, Networking Academy, ScriptShare, SMARTnet, TransPath и Voice LAN являются торговыми марками 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 и iQuick Study являются сервисными марками Cisco Systems, Inc.; а Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, логотип Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, логотип Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, логотип Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, IOS, IP/TV, LightStream, MGX, MICA, логотип Networkers, Network Registrar, *Packet*, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, RateMUX, Registrar, SlideCast, StrataView Plus, Stratm, SwitchProbe, TeleRouter и VCO являются зарегистрированными торговыми марками Cisco Systems, Inc. и/или ее подразделений в США и некоторых других странах.

Все другие торговые марки, упомянутые в настоящем документе или на Web-сайте, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова "партнер" не подразумевает отношений совместной собственности между Cisco и какой-либо компанией. (0203R)

Руководство пользователя Cisco CallManager Attendant Console
© Cisco Systems, Inc., 2002.
Все права защищены.

Содержание

Введение vii

Назначение viii

Для кого предназначено viii

Структура ix

Справочная документация x

Условные обозначения x

Получение документации xi

Интернет xi

Документация на компакт-диске xi

Заказ документации xii

Отзыв о документации xii

Получение технической поддержки xiii

Cisco.com xiii

Центр технической поддержки (TAC) xiv

Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) компании Cisco xiv

Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации Cisco TAC) xv

ГЛАВА 1

Приступая к работе 1-1

Интерфейс Cisco CallManager Attendant Console 1-2

Диалоговое окно настроек Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Диалоговое окно для входа в Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Окно Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Окно Управление вызовом 1-5
Окно Быстрый набор 1-7
Окно Каталог 1-7
Строка меню 1-8
Панель инструментов Управление вызовом 1-8
Контекстные меню 1-12
Строка состояния 1-13
Первый запуск Cisco CallManager Attendant Console 1-14
Вход в систему и подключение к ней 1-15
Отключение, выход из системы и закрытие 1-17

ГЛАВА 2 **Обработка вызовов 2-1**
Ответ на вызов 2-2
Выполнение вызова 2-3
Завершение вызова 2-3
Удержание вызова 2-4
Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание) 2-5
Перевод вызова 2-6
Выполнение неконтролируемого перевода 2-7
Выполнение перевода с согласованием (контролируемого) 2-8
Инициализация конференции 2-9
Парковка вызова 2-10
Использование горячих клавиш по умолчанию 2-12

ГЛАВА 3 **Использование строки меню 3-1**
Использование меню Файл 3-1
Использование меню Правка 3-2
Создание и изменение горячих клавиш 3-2

Создание, изменение и удаление групп и записей быстрого набора 3-3
Просмотр и изменение настроек 3-3
Использование меню Просмотр 3-5
Изменение размера текста 3-5
Изменение комбинации цветов 3-6
Выбор стандартных настроек окна 3-7
Использование меню Действия 3-7
Использование меню Справка 3-8

ГЛАВА 4 **Использование окна Управление вызовом 4-1**
Выполнение вызовов из окна Управление вызовом 4-2
Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом 4-2

ГЛАВА 5 **Использование окна Быстрый набор 5-1**
Добавление группы быстрого набора 5-2
Переименование группы быстрого набора 5-3
Удаление группы быстрого набора 5-4
Добавление записи быстрого набора 5-4
Изменение записи быстрого набора 5-6
Удаление записи быстрого набора 5-7
Сортировка записей в группе быстрого набора 5-8
Использование записей быстрого набора для выполнения задач по управлению вызовами 5-9

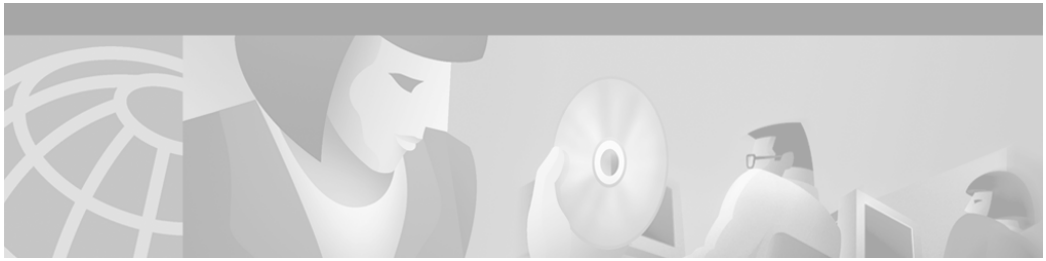
ГЛАВА 6 **Использование окна Каталог 6-1**
Поиск определенного лица в каталоге 6-2
Сортировка каталога 6-3

Изменение порядка столбцов 6-3

Использование записей в каталоге для выполнения задач по управлению вызовами 6-3

ГЛАВА 7 **Поиск и устранение неполадок 7-1**

УКАЗАТЕЛЬ



Введение

В настоящей вводной части описывается назначение, структура, условные обозначения настоящего руководства, а также сведения о том, для кого оно предназначено. Кроме того, в ней содержится информация о том, как получить справочную документацию.

Настоящая вводная часть включает следующие разделы:

- Назначение, стр. viii
- Для кого предназначено, стр. viii
- Структура, стр. ix
- Справочная документация, стр. x
- Условные обозначения, стр. x
- Получение документации, стр. xi
- Получение технической поддержки, стр. xiii

Назначение

Руководство пользователя Cisco CallManager Attendant Console помогает операторам в выполнении следующих задач:

- Знакомство с интерфейсом и функциями Cisco CallManager Attendant Console
- Запуск Cisco CallManager Attendant Console и вход в систему
- Подключение к системе для обработки вызовов, полученных оператором
- Использование Cisco CallManager Attendant Console для ответа на вызовы, выполнения и перевода вызовов
- Конфигурирование и использование кнопок быстрого набора
- Использование каталога для поиска в нем номеров, перевода вызовов и просмотра данных о состоянии линии

Для кого предназначено

Настоящее руководство является справочным и процедурным пособием для пользователей Cisco CallManager Attendant Console. Системный администратор может найти информацию по установке и конфигурации в *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide (Руководстве по установке и администрированию Cisco CallManager Attendant Console).*

Структура

Таблица 1 содержит описание основных разделов этого руководства:

Таблица 1 Обзор руководства

Глава	Описание
Глава 1, “Приступая к работе”	Предлагает обзор Cisco CallManager Attendant Console, а также инструкции для настройки среды, запуска пульта оператора, входа в систему и подключения к системе для обработки вызовов.
Глава 2, “Обработка вызовов”	Содержит объяснение того, как выполнять, переводить вызовы и отвечать на вызовы, используя кнопки в окне Управление вызовом, строку меню, горячие клавиши и мышь.
Глава 3, “Использование строки меню”	Содержит описание того, как подключаться/отключаться от системы, выходить из системы, изменять горячие клавиши, изменять размер текста и комбинацию цветов пульта, выполнять задачи по управлению вызовами и получать интерактивную справку.
Глава 4, “Использование окна Управление вызовом”	Содержит описание того, как выполнять задачи по управлению вызовами в окне Управление вызовом.
Глава 5, “Использование окна Быстрый набор”	Содержит описание того, как конфигурировать группы и записи быстрого набора и как использовать эти записи для выполнения задач по управлению вызовами.
Глава 6, “Использование окна Каталог”	Содержит описание того, как пользоваться каталогом, чтобы найти номера в каталоге, сконфигурированные в базе данных Cisco CallManager.
Глава 7, “Поиск и устранение неполадок”	Описывает некоторые общие сценарии и предлагает пояснения или решения для каждого из них.

Справочная документация

Обратитесь к следующим документам для получения дальнейшей информации о приложениях и продуктах, связанных с IP-телефонией Cisco:

- *Руководство пользователя IP-телефона Cisco моделей 7960 и 7940*
- *Краткий справочник по IP-телефону Cisco 7960/7940*
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance (Краткие инструкции по эксплуатации IP-телефона Cisco серии 7960 и 7940)*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone (Установка набора для настенного монтажа IP-телефона Cisco)*

Условные обозначения

Для примечаний используются следующие обозначения:

Примечание Обозначает *на заметку.* Примечания содержат полезные предложения или ссылки на материал, который не включен в публикацию.

Для советов используются следующие обозначения:

Совет Означает, что *ниже следуют полезные советы.*

Для предостережений используются следующие обозначения:

Осторожно Обозначает *будьте осторожны*. В этой ситуации необходимо проявлять осторожность, чтобы не выполнить действие, которое может привести к повреждению оборудования или потере данных.

Получение документации

В указанных ниже разделах объясняется, как получить документацию компании Cisco Systems.

Интернет

Большую часть текущей документации Cisco можно найти в Интернете по следующему адресу URL:

http://www.cisco.com

Переведенная документация находится по следующему адресу URL:

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

Документация на компакт-диске

Документация Cisco и дополнительная литература могут поставляться как пакет документации Cisco на компакт-диске, который входит в комплект продукта. Документация на компакт-диске обновляется ежемесячно и может представлять собой более позднюю версию по сравнению с печатной документацией. Пакет документации на компакт-диске может быть приобретен отдельно или предоставляться по годовой подписке.

Заказ документации

Документацию Cisco можно получить следующими способами:

- Зарегистрированные непосредственные клиенты Cisco могут заказать документацию по продуктам Cisco в разделе Networking Products MarketPlace (Рынок сетевых продуктов):

  http://www.cisco.com/cgi-bin/order/order_root.pl

- Зарегистрированные пользователи Cisco.com могут заказать компакт-диск с документацией в разделе Subscription Store (Онлайновая подписка):

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

- Незарегистрированные пользователи Cisco.com могут заказать документацию через местного сотрудника по связи с клиентами, обратившись в управление компании Cisco (Калифорния, США) по телефону 408 526-7208, или, на территории Северной Америки, по телефону 800 553-NETS (6387).

Отзыв о документации

При просмотре документации по продуктам Cisco на Cisco.com можно отправлять технические замечания электронным способом. Нажмите кнопку **Feedback** (Отзыв) вверху главной страницы Cisco Documentation (Документация Cisco). После заполнения формы распечатайте ее и отправьте по факсу в корпорацию Cisco по номеру: 408 527-0730.

Можно отправлять свои замечания по электронной почте по адресу: bug-doc@cisco.com.

Чтобы отправить замечания по почте, воспользуйтесь карточкой для ответа за передней обложкой документа или напишите по следующему адресу:

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

Мы будем очень благодарны за Ваш отзыв.

Получение технической поддержки

Cisco рассматривает Cisco.com как исходный пункт для всех видов технической поддержки. Клиенты и партнеры могут получать документацию, советы по устранению неполадок, а также образцы конфигураций с помощью онлайновых инструментальных средств, пользуясь Web-сайтом Центра технической поддержки (TAC) Cisco. У зарегистрированных пользователей Cisco.com существует полный доступ к ресурсам технической поддержки на Web-сайте Cisco TAC.

Cisco.com

Cisco.com - это базовый комплект интерактивных сетевых служб, который предоставляет немедленный открытый доступ к информации, сетевым решениям, службам, программам и ресурсам Cisco в любое время из любой точки мира.

Cisco.com - это высокоинтегрированное Интернет-приложение и мощный, простой в использовании инструмент, который предлагает широкий ряд функций и служб, чтобы помочь Вам в следующем:

- Упростить бизнес-процессы и улучшить производительность
- Решить технические проблемы с помощью онлайновой службы поддержки
- Загрузить и протестировать пакеты программного обеспечения
- Заказать учебные материалы и товары Cisco
- Зарегистрироваться для онлайнового повышения квалификации, обучения и участия в программах сертификации

Вы можете самостоятельно зарегистрироваться на Cisco.com для получения информации и услуг, предназначенных для определенного пользователя. Для получения доступа к Cisco.com посетите следующий адрес URL:

http://www.cisco.com

Центр технической поддержки (TAC)

Центр технической поддержки (TAC) компании Cisco доступен для всех клиентов, нуждающихся в технической поддержке для продукта, технологии или решения Cisco. Два вида поддержки возможны через Cisco TAC: Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) компании Cisco и Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации Cisco TAC).

Запросы в Cisco TAC классифицируются в соответствии со срочностью решения вопроса:

- Уровень приоритета 4 (P4) - необходима информация или поддержка относительно возможностей продукта Cisco, установки продукта или основной конфигурации продукта.
- Уровень приоритета 3 (P3) - ухудшение производительности сети. Функциональные возможности сети заметно ухудшились, но значительная часть деловой деятельности продолжается.
- Уровень приоритета 2 (P2) - работа производственной сети серьезно ухудшилась, что оказывает влияние на существенные аспекты деловой деятельности. Обходной путь для проблемы отсутствует.
- Уровень приоритета 1 (P1) - работа производственной сети будет остановлена, и это приведет к критическим последствиям для деловой деятельности, если служба не будет быстро восстановлена. Обходной путь для проблемы отсутствует.

Выбор ресурса Cisco TAC зависит от приоритета проблемы и условий контрактов на обслуживание, если они применимы.

Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) компании Cisco

Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) Cisco позволяет Вам решить вопросы уровня P3 и P4 самостоятельно, что дает возможность сэкономить время и средства. Этот сайт предоставляет круглосуточный доступ к онлайновым инструментам, базам знаний и программному обеспечению. Для получения доступа к Web-сайту Cisco TAC посетите следующий адрес URL:

http://www.cisco.com/tac

Все клиенты, партнеры и реселлеры, у которых с компанией Cisco существует действительный контракт на обслуживание, обладают полным доступом к ресурсам технической поддержки на Web-сайте Cisco TAC. Web-сайт Центра технической поддержки (TAC) Cisco запрашивает идентификатор входа в систему Cisco.com и пароль. При наличии действительного контракта на обслуживание и отсутствии таких данных, как идентификатор входа или пароль, посетите следующий адрес URL для регистрации:

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

Если технические проблемы невозможно решить с помощью Web-сайта Cisco TAC, и Вы являетесь зарегистрированным пользователем Cisco.com, можно разобрать конкретный случай в онлайновом режиме с помощью инструмента TAC Case Open по следующему адресу URL:

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

При наличии доступа в Интернет рекомендуется разбирать случаи уровня P3 и P4 через Web-сайт Cisco TAC.

Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации Cisco TAC)

Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации Cisco TAC) занимается вопросами, которые классифицируются как уровень приоритета 1 или 2; эти категории назначаются в том случае, когда серьезные ухудшения производительности сети существенно влияют на деловую деятельность. При обращении в Cisco TAC Escalation Center (Центр эскалации TAC) с проблемой P1 или P2 инженер Cisco TAC автоматически приступит к рассмотрению случая.

Для получения справочника с номерами бесплатных телефонов Cisco TAC для своей страны посетите следующий адрес URL:

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

Перед звонком проконсультируйтесь со своим центром сетевых технологий, чтобы выяснить уровень предоставления услуг по поддержке от компании Cisco, который был определен для Вашей компании; например, SMARTnet, SMARTnet Onsite или Network Supported Accounts (NSA). Кроме того, приготовьте номер контракта на обслуживание и серийный номер продукта.

Приступая к работе

Cisco CallManager Attendant Console позволяет настраивать IP-телефоны Cisco как пульты оператора. Благодаря использованию графического интерфейса пользователя (ГИП), в Cisco CallManager Attendant Console применяются записи быстрого набора и быстрый доступ к каталогам для поиска номеров телефона, отслеживания состояния линии и обработки вызовов. Служащий в приемной или помощник по административной работе могут использовать систему Cisco CallManager Attendant Console для обработки вызовов, поступающих в департамент или компанию, а другой служащий может использовать ее для организации собственных вызовов.

Cisco CallManager Attendant Console устанавливается на ПК, имеющем IP-соединение с системой Cisco CallManager. Пульт оператора работает с IP-телефоном Cisco, который зарегистрирован в системе Cisco CallManager (один пульт для каждого телефона, который будет использоваться в качестве пульта оператора). К одной системе Cisco CallManager можно подключить несколько пультов.

Этот раздел содержит следующие темы:

- Интерфейс Cisco CallManager Attendant Console, стр. 1-2
- Первый запуск Cisco CallManager Attendant Console, стр. 1-14
- Вход в систему и подключение к ней, стр. 1-15
- Отключение, выход из системы и закрытие, стр. 1-17

Интерфейс Cisco CallManager Attendant Console

После запуска откроется диалоговое окно Настройки и запросит имя сервера Cisco CallManager и номер каталога телефона, который используется с пультом оператора. Откроется диалоговое окно для входа в Cisco CallManager Attendant Console, запрашивающее имя пользователя и пароль. После входа на сервер интерфейс Cisco CallManager Attendant Console отображает три окна, описание которых приводится в следующих разделах.

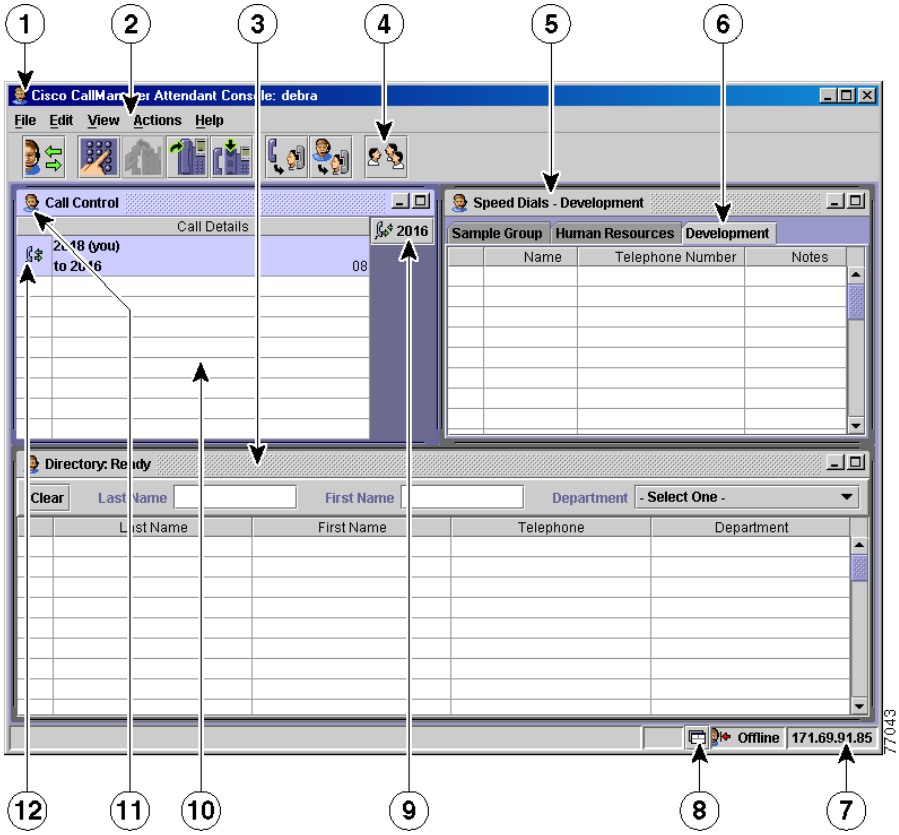
Графический интерфейс пользователя (ГИП) системы Cisco CallManager Attendant Console поддерживает следующие разрешения экрана: 800x600, 1024x768, 1280x1024 и 1600x1200.

Пульт можно запускать на платформах Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional или Windows N.T 4.0. Проверьте, чтобы у Вас на ПК были установлены последние пакеты обновления Microsoft. При возникновении вопросов о платформе, обратитесь к системному администратору.

При выходе из системы пульта сервер автоматически сохраняет такие параметра оператора, как группы/записи быстрого набора и положение/размер окна.

На Рис. 1-1 показаны интерфейс Cisco CallManager Attendant Console и выноски, обозначающие компоненты интерфейса.

Рис. 1-1 Интерфейс Cisco CallManager Attendant Console



1	Окно Cisco CallManager Attendant Console	**7**	IP-адрес сервера
2	Строка меню	**8**	Значок Поверх других окон
3	Окно Каталог	**9**	Кнопка Линия оператора
4	Панель инструментов Управление вызовом	**10**	Панель Сведения о вызове
5	Окно Быстрый набор	**11**	Окно Управление вызовом
6	Вкладка Группа быстрого набора	**12**	Область состояния линии

Диалоговое окно настроек Cisco CallManager Attendant Console

После самого первого запуска открывается диалоговое окно Настройки программы Cisco CallManager Attendant Console. Это диалоговое окно запрашивает информацию о сервере, телефоне и каталоге, которую должен предоставить системный администратор. Для получения дополнительной информации обратитесь к системному администратору.

Диалоговое окно для входа в Cisco CallManager Attendant Console

Диалоговое окно для входа в Cisco CallManager Attendant Console запрашивает имя пользователя и пароль оператора. Из этого диалогового окна можно выполнить следующие задачи:

- Обусловить, чтобы пульт оператора запоминал имя пользователя и пароль.
- Изменить настройки, влияющие на возможность использования Cisco CallManager Attendant Console.
- Выбрать язык, на котором необходимо отображать пульт оператора.

Окно Cisco CallManager Attendant Console

Это окно содержит окна Управление вызовом, Быстрый набор, Каталог, строку меню, панель инструментов Управление вызовом и строку состояния. В левом верхнем углу окна можно увидеть название окна и имя оператора, использующего в текущий момент пульт оператора. В правом верхнем углу окна можно увидеть кнопки Развернуть и Свернуть, относящиеся к окну. В правом нижнем углу окна можно увидеть строку состояния.

Окно Управление вызовом

Окно Управление вызовом содержит два следующих компонента:

- Панель Сведения о вызове - отображаются состояние линии, номер каталога входящего вызова, имя лица (если указано), номер каталога оператора и истекшее время.
- Кнопки Линия оператора - состояние линии и номер каталога IP-телефона Cisco оператора отображаются в правом верхнем углу окна.

Панель Сведения о вызове отображает линии на IP-телефоне Cisco, которые контролируются программой Cisco CallManager Attendant Console. Количество линий, сконфигурированных системным администратором для IP-телефона Cisco, определяет количество имеющихся линий в окне. Например, при использовании IP-телефона Cisco модели 7960 с возможностью подключения двух модулей расширения 7914 IP-телефона Cisco может отображаться в общей сложности до 34 линий, если системный администратор привел в соответствие номер каталога с каждой линией.

Примечание Для получения информации о возможностях телефона или модуля расширения Cisco 7914 см. документацию, поставляемую вместе с телефоном, или обратитесь к системному администратору.

В зависимости от количества конфигурируемых линий они будут отображаться в одной, двух или трех колонках. Каждая кнопка линии и линии оператора отображает номер каталога и показывает одно из следующих состояний, как изображено соответствующими значками, Таблица 1-1.

Таблица 1-1 Состояние линии

Состояние линии	Соответствующий значок
На линию поступил вызов.	
Линия активна.	
Линия удерживается.	
Линия свободна.	
Состояние линии неизвестно.	

Задачи по управлению вызовами на этих линиях выполняются с помощью меню в верхней области окна или контекстных меню, горячих клавиш или мыши. Для получения дополнительной информации о задачах по управлению вызовами, которые можно выполнять в этом окне, см. раздел "Использование окна Управление вызовом" на стр. 4-1 и раздел "Обработка вызовов" на стр. 2-1.

Примечание Если в очереди стоит только один вызов, он будет выделен, пока не будет выбрана пустая строка в панели Сведения о вызове.

Окно Быстрый набор

Записи быстрого набора, сконфигурированные каждым оператором, отображаются на вкладках групп быстрого набора в окне Быстрый набор. Каждая запись быстрого набора отображает следующие сведения:

- Состояние линии, обозначенное таким же значком, который изображен в окне Управление вызовом (см. Таблица 1-1 на стр. 1-6)
- Имя лица
- Номер телефона
- Примечания - дополнительное поле

Для получения информации о конфигурировании групп и записей быстрого набора или о выполнении задач по управлению вызовами в этом окне см. раздел "Использование окна Быстрый набор" на стр. 5-1 и раздел "Обработка вызовов" на стр. 2-1.

Окно Каталог

Окно Каталог отображает состояние линии, фамилию, имя, телефон и сведения об департаменте из каталога пользователя Cisco CallManager. При выполнении поиска по имени, фамилии или департаменту, записи отображаются динамически по мере ввода критериев в поле. После того как записи в результате поиска появятся на дисплее, можно отсортировать записи в порядке возрастания или убывания или определить статус линии, обозначенный такими же значками, как и в других окнах.

Для получения информации о местоположении пользователей в каталоге или о выполнении задач по управлению вызовами с помощью записей каталога см. раздел “Использование окна Каталог” на стр. 6-1 и раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.

Совет Можно вручную изменять размер каждого окна с помощью кнопок Развернуть или Свернуть в правом верхнем углу окна или, перетащив стрелку, которая отображается, когда указатель мыши касается внешнего края окна.

Размеры столбцов можно изменять, перетащив стрелку, которая отображается, когда указатель мыши касается внешнего края столбца.

Строка меню

Из строки меню можно подключаться/отключаться от системы, выходить из системы, изменять горячие клавиши, изменять размер текста и комбинацию цветов пульта, выполнять задачи по управлению вызовами и получать интерактивную справку. Для получения информации об использовании параметров меню см. раздел “Использование строки меню” на стр. 3-1.

Панель инструментов Управление вызовом

Панель инструментов Управление вызовом отображает набор кнопок для наиболее часто используемых задач по управлению вызовами, выполняемых оператором. Пульт оператора разрешает использовать кнопки на панели инструментов Управление вызовом только в случае возможности выполнения с их помощью задач по управлению вызовами. При нажатии на кнопку автоматически включаются соответствующие параметры меню в строке меню или контекстном меню.

См. Таблица 1-2 для ознакомления с задачами по управлению вызовами и соответствующими кнопками:

Таблица 1-2 Панель инструментов Управление вызовом

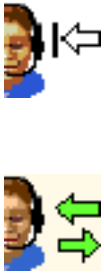
Кнопки управления вызовами	Задачи по управлению вызовами
	Отключение/Подключение **Примечание** Эта кнопка управления вызовом осуществляет переключение, позволяя выполнять нажатием одной и той же кнопки две задачи по управлению вызовами. Для получения дополнительной информации см. следующие разделы: • Вход в систему и подключение к ней, стр. 1-15 • Отключение, выход из системы и закрытие, стр. 1-17
	Набор Для получения дополнительной информации см. раздел “Выполнение вызова” на стр. 2-3.
	Ответ Для получения дополнительной информации см. раздел “Ответ на вызов” на стр. 2-2.
	Повесить трубку Для получения дополнительной информации см. раздел “Завершение вызова” на стр. 2-3.

Таблица 1-2 Панель инструментов Управление вызовом (продолжение)

Кнопки управления вызовами	Задачи по управлению вызовами
	Удержание/Отменить удержание **Примечание** Эта кнопка управления вызовом осуществляет переключение, позволяя выполнять нажатием одной и той же кнопки две задачи по управлению вызовами. Для получения дополнительной информации см. следующие разделы: • Удержание вызова, стр. 2-4 • Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание), стр. 2-5
	Парковка **Примечание** Эту задачу по управлению вызовами можно выполнить, только если на сервере Cisco CallManager, закрепленном за пультом оператора, запущена версия программы Cisco CallManager 3.3 или более поздняя. Этот значок отображается на панели инструментов Управление вызовом, только если запускается совместимая версия Cisco CallManager 3.3. Для получения дополнительной информации см. раздел “Парковка вызова” на стр. 2-10.
	Перевод Для получения дополнительной информации см. раздел “Перевод вызова” на стр. 2-6.

Таблица 1-2 Панель инструментов Управление вызовом (продолжение)

Кнопки управления вызовами	Задачи по управлению вызовами
	Перевод с согласованием Для получения дополнительной информации см. раздел “Выполнение перевода с согласованием (контролируемого)” на стр. 2-8.
	Конференция Для получения дополнительной информации см. раздел “Инициализация конференции” на стр. 2-9.

Для получения информации о выполнении задач по управлению вызовами с помощью этих кнопок см. раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.

В любое время можно изменить местоположение, где отображается панель инструментов. Для выбора положения можно использовать следующие позиции:

- Слева - Панель инструментов отображается внизу слева от окна Cisco CallManager Attendant Console.
- Вверху - Панель инструментов отображается между строкой меню и окном Управление вызовом.
- Справа - Панель инструментов отображается внизу справа от окна Cisco CallManager Attendant Console.
- Внизу - Панель инструментов отображается внизу, у левого угла окна Cisco CallManager Attendant Console, под строкой состояния.

Совет Для выяснения функции кнопки используйте текст подсказки, который отображается, когда указатель мыши наведен на кнопку.

Чтобы изменить местоположение, где отображается панель инструментов в окне, выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Нажмите правой кнопкой мыши на панель инструментов Управление вызовом и выберите **Положение**.

Шаг 2 В приведенном списке выберите положение, в котором необходимо отобразить панель инструментов:

- Слева
- Вверху
- Справа
- Внизу

Положение панели инструментов изменено.

Контекстные меню

Каждое окно содержит набор контекстных меню, которые отображаются, если нажать правой кнопкой мыши в окне. Эти меню позволяют выполнить такие задачи, как добавление записей быстрого набора и изменение размера текста.

Строка состояния

Строка состояния отображает следующую информацию:

- Значок Поверх других окон

  Рис. 1-2 изображает значок Поверх других окон.

Рис. 1-2 Значок Поверх других окон

  Когда окно Управление вызовом свернуто или находится позади другого окна, значок Поверх других окон в правом нижнем углу строки состояния позволяет быстро отобразить окно Управление вызовом при получении входящего вызова.

- Значок состояния Отключение/Подключение
- IP-адрес или имя хоста сервера, который связан с пультом оператора

Первый запуск Cisco CallManager Attendant Console

При первом запуске Cisco CallManager Attendant Console необходимо ввести или подтвердить информацию в диалоговом окне Настройки. Предоставляет информацию системный администратор.

Выполните приведенную ниже процедуру для запуска Cisco CallManager Attendant Console:

Процедура

Шаг 1 Дважды нажмите на значок Cisco CallManager Attendant Console на рабочем столе или выберите **Пуск > Программы > Cisco CallManager Attendant Console**.

Рис. 1-3 изображает значок Cisco CallManager Attendant Console.

Рис. 1-3 Значок Cisco CallManager Attendant Console

Шаг 2 Откроется диалоговое окно Настройки и запросит следующую информацию с вкладки Базовые:

- Имя хоста или IP-адрес сервера
- Номер телефона

Шаг 3 Если системный администратор даст такое указание, выберите вкладку **Дополнительные**.

Системный администратор должен предоставить информацию, которую следует ввести в полях, и указать, какие флажки следует установить.

Шаг 4 Чтобы изменить путь к файлу локального каталога, введите путь в поле Путь к файлу локального каталога.

Примечание Файл локального каталога, определенный как файл списка пользователя, содержит информацию каталога, отображаемую в окнах.

Шаг 5 Чтобы изменить имя хоста или IP-адрес сервера обработки вызовов, введите соответствующую информацию в поле Имя хоста или IP-адрес сервера обработки вызовов.

Шаг 6 После ввода информации нажмите кнопку **Сохранить**.

Теперь можно войти в систему и подключиться к ней.

Вход в систему и подключение к ней

Выполните следующие шаги для входа в систему, подключения к ней и обработки вызовов:

Процедура

Шаг 1 Если это еще не сделано, дважды нажмите на значок Cisco CallManager Attendant Console на рабочем столе или выберите **Пуск > Программы > Cisco CallManager Attendant Console**.

Шаг 2 После получения запроса введите имя пользователя и пароль для пульта оператора в диалоговом окне входа в систему.

Совет Для сохранения этой информации, чтобы не вводить ее при каждом входе в пульт оператора, установите флажок для параметра Запомнить ИД пользователя и пароль.

Шаг 3 При первом входе в пульт оператора текст в диалоговом окне для входа будет на английском языке. В раскрывающемся списке Language выберите язык, на котором необходимо отображать ГИП.

Совет Для просмотра или изменения настроек, связанных с пультом оператора, нажмите кнопку Настройки.

Шаг 4 Нажмите кнопку **Вход**.

Cisco CallManager Attendant Console проверяет информацию, предоставленную системным администратором в диалоговом окне Настройки.

Вход в систему позволяет использовать Cisco CallManager Attendant Console для ответов на вызовы, выполнения и обработки вызовов, просмотра состояния линии, использования каталога, а также настройки и использования записей быстрого набора.

Идентификатор пользователя и пароль для Cisco CallManager Attendant Console должны быть уже настроены для Вас. Обратитесь к системному администратору, если не удается войти в систему.

Примечание Пульт оператора сохраняет имя пользователя-оператора, который последним использовал пульт оператора на ПК.

Шаг 5 На панели инструментов Управление вызовом нажмите кнопку **Подключение** или выберите **Файл> Подключиться к системе...**.

При подключении к системе цвет стрелок в кнопке изменяется с зеленого на белый, а параметр меню Подключение изменяется на Отключение. Строка состояния в нижней части пульта показывает, что Вы подключены.

Cisco Telephony Call Dispatcher получает уведомление, что Вы готовы отвечать на вызовы.

Отключение, выход из системы и закрытие

Если не требуется использовать Cisco CallManager Attendant Console, следует отключиться, чтобы уведомить Cisco Telephony Call Dispatcher о том, что Вы недоступны для обработки вызовов.

- Если требуется ненадолго приостановить обработку вызовов, нажмите кнопку **Отключение** на панели инструментов Управление вызовом или выбрать **Файл> Отключение**.
- Если требуется возобновить обработку вызовов, нажмите кнопку **Подключение** на панели инструментов Управление вызовом или выберите **Файл > Подключение**.
- Чтобы полностью выйти из Cisco CallManager Attendant Console и закрыть окно приложения, выберите **Файл > Выход из системы** или **Файл > Выход**.

Примечание Помните, что кнопки Подключение/Отключение и параметры меню являются контекстно-зависимыми. После входа в систему отображаются кнопка Отключение и соответствующий параметр меню. После выхода из системы отображаются кнопка Подключение и соответствующий параметр меню.

Обработка вызовов

Для ответа на вызовы, набора номеров и перевода вызовов с помощью Cisco CallManager Attendant Console можно использовать мышь, горячие клавиши или IP-телефон Cisco, закрепленный за Cisco CallManager Attendant Console с целью выполнения этих функций.

В этой главе приведены следующие инструкции:

- Ответ на вызов, стр. 2-2
- Выполнение вызова, стр. 2-3
- Завершение вызова, стр. 2-3
- Удержание вызова, стр. 2-4
- Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание), стр. 2-5
- Перевод вызова, стр. 2-6
  - Выполнение неконтролируемого перевода, стр. 2-7
  - Выполнение перевода с согласованием (контролируемого), стр. 2-8
- Инициализация конференции, стр. 2-9
- Парковка вызова, стр. 2-10
- Использование горячих клавиш по умолчанию, стр. 2-12

Ответ на вызов

Когда Cisco Attendant Console получает входящий вызов, он отображается в панели Сведения о вызове окна Управление вызовом. Ответы на вызовы выполняются из окна Управление вызовом с помощью горячих клавиш, контекстных меню, строки меню или мыши.

Примечание Невозможно ответить на вызовы из окон Быстрый набор или Каталог.

Используйте любой из следующих способов для ответа на вызов. Результат применения всех методов один и тот же; они взаимозаменяемы.

- Нажмите правой кнопкой мыши на вызов и выберите **Ответ** в контекстном меню.
- Нажмите кнопку **Ответ** на панели инструментов Управление вызовом.
- В меню Действия выберите **Ответ**.
- Нажмите клавиши **Ctrl + A** на клавиатуре ПК.
- Дважды нажмите на вызове в окне Управление вызовом.
- С помощью мыши перетащите выделенный вызов на кнопку **Ответ**.
- Используйте IP-телефон Cisco для ответа на вызов (например, нажмите на кнопку линии входящего вызова или нажмите кнопку Ответ).

Примечание При ответе на новый вызов текущий вызов автоматически удерживается.

Выполнение вызова

Вызовы можно выполнять, когда линия свободна в окне Управление вызовом. Вызовы можно выполнять из любого окна с помощью горячих клавиш, контекстных меню, строки меню или мыши.

Используйте любой из следующих способов для выполнения вызова. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы.

- В окне Быстрый набор или Каталог нажмите правой кнопкой мыши на запись и выберите **Набор** в контекстном меню.
- Нажмите на запись в каталоге или запись быстрого набора; затем выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку **Набор** на панели инструментов Управление вызовом.
  - В меню Действия выберите **Набор**.
  - С помощью мыши перетащите запись на кнопку **Набор** на панели инструментов Управление вызовом, панели Сведения о вызове или на кнопку **Линия оператора** в окне Управление вызовом.
  - Нажмите клавиши **Ctrl + D** на клавиатуре ПК.
- Дважды нажмите на запись в каталоге, чтобы выполнить автоматический набор соответствующего номера.
- Дважды нажмите на запись быстрого набора, чтобы выполнить автоматический набор соответствующего номера.
- Наберите номер с помощью IP-телефона Cisco.
- Используя цифровую клавиатуру справа на клавиатуре ПК, наберите номер, затем нажмите клавишу **Enter**.

Завершение вызова

Когда Cisco Attendant Console отключает вызов, он исчезает с панели Сведения о вызове окна Управление вызовом. Завершение вызовов выполняется из окна Управление вызовом с помощью горячих клавиш, контекстных меню, строки меню или мыши.

Примечание Невозможно завершить вызовы из окон Быстрый набор или Каталог.

Используйте любой из следующих способов для завершения (отключения) текущего вызова в окне Управление вызовом. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы.

- В окне Управление вызовом нажмите правой кнопкой мыши на вызов и выберите **Повесить трубку** в контекстном меню.
- Нажмите кнопку **Повесить трубку** на панели инструментов Управление вызовом.
- Нажмите кнопку **Линия оператора** в правом верхнем углу окна Управление вызовом, означающую номер каталога IP-телефона Cisco.
- Нажмите клавиши **Ctrl + H** на клавиатуре ПК.
- В меню Действия выберите **Повесить трубку**.
- С помощью мыши перетащите активный вызов на кнопку **Повесить трубку**.
- Используйте IP-телефон Cisco для завершения вызова (например, снимите и снова положите трубку или нажмите кнопку КонецВызова).

Удержание вызова

Можно удержать текущий вызов, чтобы принять еще один входящий вызов или проверить наличие возможного получателя. Если вызов удерживается в окне Управление вызовом, в области состояния линии отобразится значок удержания, а на кнопке Линия оператора отобразится значок текущего вызова.

Удержание вызовов выполняется из окна Управление вызовом с помощью горячих клавиш, контекстных меню, строки меню или мыши.

Примечание Невозможно выполнить удержание вызовов из окон Быстрый набор или Каталог.

Используйте любой из следующих способов для удержания вызова. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы.

- Нажмите правой кнопкой мыши на текущий вызов и выберите **Удержать** в контекстном меню.
- Нажмите на вызов в окне Управление вызовом; затем выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку **Удержать** на панели инструментов Управление вызовом.
  - Нажмите клавиши **Ctrl + L** на клавиатуре ПК.
  - В меню Действия выберите **Удержать**.
- С помощью мыши перетащите активный вызов на кнопку **Удержать**.
- Используйте IP-телефон Cisco для удержания вызова (например, нажмите кнопку Удержать).

Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание)

При возврате к удерживаемому вызову устанавливается связь с абонентом. Если возврат к удерживаемому вызову выполняется в окне Управление вызовом, в области состояния линии отобразится значок текущего вызова, и на кнопке Линия оператора отобразится значок текущего вызова.

Возврат к удерживаемому вызову выполняется в окне Управление вызовом с помощью горячих клавиш, контекстных меню, строки меню или мыши.

Примечание Невозможно выполнить возврат к удерживаемым вызовам из окон Быстрый набор или Каталог.

Используйте любой из следующих способов для возврата к удерживаемому вызову. Результат применения всех методов один и тот же, они взаимозаменяемы.

- Нажмите правой кнопкой мыши на удерживаемый вызов; выберите **Отменить удержание** в контекстном меню.

- Нажмите на удерживаемый вызов, а затем выполните одно из следующих действий:
  - Нажмите кнопку **Отменить удержание** на панели инструментов Управление вызовом.
  - Нажмите клавиши **Ctrl + L** на клавиатуре ПК.
  - В меню Действия выберите **Отменить удержание**.
- С помощью мыши перетащите удерживаемый вызов на кнопку **Отменить удержание** на панели инструментов Управление вызовом.
- Используйте IP-телефон Cisco для возврата к удерживаемому вызову.

Перевод вызова

При переводе текущего вызова абонент будет соединен с назначенным Вами лицом. Cisco CallManager Attendant Console позволяет выполнять неконтролируемый перевод или перевод с согласованием (контролируемый), как объясняется в следующих разделах.

Неконтролируемые переводы или переводы с согласованием (контролируемые) выполняются в любом окне с помощью горячих клавиш, контекстных меню, строки меню или мыши.

Примечание Все переводы можно выполнять из любого окна.

Выполнение неконтролируемого перевода

При выполнении неконтролируемого перевода Вы не можете согласовать это с получателем до перевода вызова.

Выполнение неконтролируемого перевода осуществляется с помощью следующей процедуры:

Процедура

Шаг 1 Выполните одно из следующих действий:

- Нажмите правой кнопкой мыши на вызов, перевод которого следует выполнить; затем выберите **Перевод** в контекстном меню.
- Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите кнопку **Перевод** на панели инструментов Управление вызовом.
- Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем в меню Действия выберите **Перевод**.
- Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите клавиши **Ctrl + X**.

Шаг 2 После открытия диалогового окна введите номер, на который необходимо перевести вызов.

Шаг 3 Нажмите **OK**.

Диалоговое окно закроется, и будет выполнен неконтролируемый перевод.

Совет Если Вы предпочитаете другой способ, можно выполнить неконтролируемый перевод, перетащив вызов на запись быстрого набора или на запись в каталоге. Можно также нажать правой кнопкой мыши на запись и выбрать **Перевод** в контекстном меню.

Выполнение перевода с согласованием (контролируемого)

Перевод с согласованием позволяет согласовать это с получателем до перевода вызова.

Выполнение перевода с согласованием осуществляется с помощью следующей процедуры:

Процедура

Шаг 1 Выполните одно из следующих действий:

- Нажмите правой кнопкой мыши на вызов, перевод которого следует выполнить; затем выберите **Перевод с согласованием** в контекстном меню.
- Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите кнопку **Перевод с согласованием** на панели инструментов Управление вызовом.
- Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем в меню Действия выберите **Перевод с согласованием**.
- Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите клавиши **Ctrl + T**.

Шаг 2 После открытия диалогового окна введите номер, на который необходимо перевести вызов.

Шаг 3 Нажмите **OK**.

В окне Управление вызовом текущий вызов будет удержан.

Шаг 4 Запросите пользователя, следует ли Вам перевести вызов на него.

Шаг 5 Для перевода удерживаемого вызова используйте любой способ, описанный в пункте Шаг 1.

Для возврата к удерживаемому вызову, перевод которого не следует выполнять, завершите согласование с тем пользователем, перевод вызова на которого планировалось выполнить; затем, после нажатия на удерживаемый вызов, воспользуйтесь одним из способов, описанных в разделе "Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание)" на стр. 2-5.

Совет Если Вы предпочитаете другой способ, можно выполнить перевод с согласованием, нажав правой кнопкой мыши на запись быстрого набора или запись в каталоге и выбрав **Перевод с согласованием** в контекстном меню.

Инициализация конференции

Cisco CallManager Attendant Console позволяет руководителю конференции организовать конференцию, которая не была подготовлена заранее. При проведении специальной конференции ее руководитель делает вызовы и добавляет каждого участника в конференцию.

Можно инициализировать специальную конференцию в любом окне с помощью горячих клавиш, контекстных меню, строки меню или мыши.

Примечание Можно инициализировать специальную конференцию из любого окна.

Для инициализации специальной конференции из программы Cisco CallManager Attendant Console выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Нажмите на соответствующий вызов.

Шаг 2 Выполните одно из следующих действий:

- Нажмите на вызов правой кнопкой мыши и выберите **Конференция** в контекстном меню.
- Нажмите кнопку **Конференция** на панели инструментов Управление вызовом.
- Выберите **Действия > Конференция**.
- Нажмите клавиши **Ctrl + C** на клавиатуре ПК.

При выполнении предыдущих действий вызов будет удержан.

Шаг 3 Выполните одно из следующих действий:

- Используя цифровую клавиатуру на клавиатуре ПК, введите номер адресата, которому следует направить вызов для включения его в конференцию.
- Перетащите запись быстрого набора или запись в каталоге на кнопку **Конференция**.

Шаг 4 Воспользуйтесь одним из способов, описанных в пункте Шаг 2, для выполнения задач по управлению вызовами.

Конференция будет организована.

Парковка вызова

Примечание Эту задачу по управлению вызовами можно выполнить, только если на сервере Cisco CallManager, закрепленном за пультом оператора, запущена версия программы Cisco CallManager Release 3.3 или более поздняя. Этот значок отображается на панели инструментов Управление вызовом, только если запускается совместимая версия Cisco CallManager Release 3.3.

Функция ПарковкаВыз позволяет удержать вызов таким образом, чтобы можно было вернуться к удерживаемому вызову с другого телефона в системе. Например, если на Ваш телефон принимается текущий вызов,

можно запарковать вызов на добавочный номер для парковки вызовов, например, 1234. Затем любой пользователь может набрать номер 1234 с другого телефона в системе, чтобы вернуться к удерживаемому вызову.

Выполнение парковки вызова осуществляется с помощью следующей процедуры:

Процедура

Шаг 1 Выполните одно из следующих действий:

- Нажмите правой кнопкой мыши на вызов, парковку которого следует выполнить; затем выберите **ПарковкаВыз** в контекстном меню.
- Нажмите на вызов, парковку которого следует выполнить; затем нажмите кнопку **ПарковкаВыз** на панели инструментов Управление вызовом.
- Нажмите на вызов, парковку которого следует выполнить; затем в меню Действия выберите **ПарковкаВыз**.
- Нажмите клавиши **Ctrl + P** на клавиатуре ПК.

В диалоговом окне отобразится номер каталога, на который запаркован вызов.

Шаг 2 Обратитесь к пользователю, который должен вернуться к запаркованному вызову.

Использование горячих клавиш по умолчанию

Горячие клавиши, настроенные для программы Cisco CallManager Attendant Console, позволяют эффективно выполнять задачи по управлению вызовами. Таблица 2-1 используется как руководство для выполнения действий с помощью горячих клавиш:

Таблица 2-1 Горячие клавиши

Необходимый результат	Выполняемое действие
Ответ на вызов	Ctrl + A
Выполнение вызова	Ctrl + D
Завершение вызова	Ctrl + H
Удержание вызова	Ctrl + L
Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание)	Ctrl + L
Парковка вызова	Ctrl + P
Выполнение неконтролируемого перевода	Ctrl + X
Выполнение перевода с согласованием (контролируемого)	Ctrl + T
Инициализация конференции	Ctrl + C

Примечание Каждый оператор может по своему усмотрению изменить любые горячие клавиши по умолчанию. Для получения дополнительной информации см. раздел “Использование строки меню” на стр. 3-1.

Использование строки меню

Эта глава содержит следующие темы:

- Использование меню Файл, стр. 3-1
- Использование меню Правка, стр. 3-2
- Использование меню Просмотр, стр. 3-5
- Использование меню Действия, стр. 3-7
- Использование меню Справка, стр. 3-8

Использование меню Файл

Используя меню Файл, можно подключиться или отключиться от системы, выйти из системы и закрыть программу. Более подробная информация по этим задачам приведена в следующих разделах:

- Вход в систему и подключение к ней, стр. 1-15
- Отключение, выход из системы и закрытие, стр. 1-17

Использование меню Правка

Используя меню Правка, можно создать собственные горячие клавиши, добавить, изменить и удалить записи/группы быстрого набора и просмотреть/исправить настройки, что является факультативной задачей. См. следующие разделы:

- Создание и изменение горячих клавиш, стр. 3-2
- Создание, изменение и удаление групп и записей быстрого набора, стр. 3-3
- Просмотр и изменение настроек, стр. 3-3

Создание и изменение горячих клавиш

Cisco CallManager Attendant Console позволяет, исходя из собственных потребностей, создавать или изменять горячие клавиши, которые затем сохраняются при закрытии пульта оператора. Можно создать горячие клавиши для всех параметров, имеющихся в строке меню.

Выполните следующую процедуру, чтобы создать и изменить горячие клавиши:

Процедура

Шаг 1 В меню Правка выберите **Горячие клавиши**.

Шаг 2 В списке, имеющемся в области Команды диалогового окна, выберите команду, для которой необходимо создать или изменить горячие клавиши.

Шаг 3 В поле Клавиша введите сочетание клавиш, которые будут нажиматься для использования горячих клавиш.

Шаг 4 Установите флажок **CTRL**, **SHIFT** или **ALT** (или комбинацию этих флажков).

Шаг 5 Нажмите **Сохранить**, **Сохранить и закрыть** или **Отмена**.

Примечание При нажатии Сохранить можно будет создать или изменить другие горячие клавиши.

После закрытия диалогового окна горячие клавиши отобразятся рядом с параметром меню. Они также отобразятся над полем Клавиша при выборе команды в области Команда диалогового окна.

Создание, изменение и удаление групп и записей быстрого набора

Для получения информации о создании, изменении и удалении групп и записей быстрого набора с помощью меню Правка см. раздел “Использование окна Быстрый набор” на стр. 5-1.

Просмотр и изменение настроек

В меню Правка можно самостоятельно или с помощью системного администратора изменить настройки, влияющие на возможность использования Cisco CallManager Attendant Console. Эти настройки дают возможность взаимодействия пульта оператора с сервером и каталогом пульта оператора, которые содержат всю информацию о каталоге, отображаемую в окне Каталог.

Cisco рекомендует изменять эти настройки, только если на то имеются указания системного администратора.

Выполните следующую процедуру, чтобы просмотреть и изменить настройки:

Процедура

Шаг 1 В меню Правка выберите **Настройки...**

Отобразится диалоговое окно Настройки Attendant.

На вкладке Базовые отображается IP-адрес или Имя хоста сервера, с которым устанавливается связь, номер каталога, назначенный для IP-телефона Cisco, и MAC-адрес телефона. Для получения дополнительной информации об этих настройках обратитесь к системному администратору.

Cisco не рекомендует изменять эти настройки, если на то нет указаний системного администратора.

Шаг 2 Перейдите на вкладку **Дополнительные**.

Системный администратор должен предоставить информацию, которую следует ввести в полях, и указать, какие флажки следует установить.

Шаг 3 Чтобы изменить путь к файлу локального каталога, введите путь в поле Путь к файлу локального каталога.

Примечание Файл локального каталога, определенный как файл списка пользователя, содержит информацию каталога, отображаемую в окнах.

Шаг 4 Чтобы изменить имя хоста или IP-адрес сервера обработки вызовов, введите соответствующую информацию в поле Имя хоста или IP-адрес сервера обработки вызовов.

Шаг 5 Чтобы включить трассировку, установите флажок **Включить трассировку**. Установка этого флажка обеспечивает возможность диагностики всевозможных неполадок.

Шаг 6 Нажмите **Сохранить** или **Отмена**.

Диалоговое окно Настройки Attendant закроется.

Использование меню Просмотр

В меню Просмотр можно изменить размер текста, отображаемого в окне, или цвет, отображаемый на пульте. См. следующие разделы:

- Изменение размера текста, стр. 3-5
- Изменение комбинации цветов, стр. 3-6
- Выбор стандартных настроек окна, стр. 3-7

Изменение размера текста

Cisco CallManager Attendant Console позволяет изменить размер текста, исходя из собственных потребностей. Можно изменить размер текста, отображаемого во всех окнах или в определенном окне.

Чтобы изменить размер текста, отображаемого в окнах, выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 В зависимости от того, что предпочтительнее, выполните одно из следующих действий:

- Чтобы изменить размер текста, отображаемого во всех окнах, выберите **Размер текста** в меню Просмотр.
- Чтобы изменить размер текста, отображаемого в определенном окне, нажмите правой кнопкой мыши в окне и выберите **Размер текста** в контекстном меню.

Шаг 2 Выберите один из следующих параметров:

- Самый большой
- Большой
- Средний

- Самый мелкий
- Мелкий

Размер текста в окне(ах) изменится.

Изменение комбинации цветов

Cisco CallManager Attendant Console позволяет изменить комбинацию цветов пульта оператора, исходя из собственных потребностей. При использовании пульта оператора в первый раз отображается комбинация цветов по умолчанию - синий и белый.

Чтобы изменить отображаемую комбинацию цветов, выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 В меню Просмотр выберите **Комбинации цветов**.

Шаг 2 Выберите один из следующих параметров:

- По умолчанию - синий и белый.
- Коричневый
- Изумрудный
- Серый
- Контрастность - отображение белого на светло-сером фоне

Комбинация цветов пульта оператора изменится.

Выбор стандартных настроек окна

Cisco CallManager Attendant Console позволяет развернуть и свернуть все отображаемые окна. При изменении настроек окна на стандартные окно Cisco CallManager Attendant Console сжимается и заключает в себе три других окна, строку меню, панель инструментов Управление вызовом и строку состояния. Изменения размера текста или комбинации цветов остаются в силе после выбора параметра Стандартные настройки окна.

Примечание Если перед выбором параметра Стандартные настройки окна окно было свернуто, то оно развернется после того, как этот параметр будет выбран.

Если перед выбором параметра Стандартные настройки окна изменялись размер текста и комбинация цветов, эти изменения останутся в силе после того, как этот параметр будет выбран.

Чтобы изменить настройки окна на стандартные, выберите **Правка > Стандартные настройки окна**.

Использование меню Действия

С помощью меню Действия можно выполнять задачи по управлению вызовами. Для получения информации о выполнении задач по управлению вызовами с помощью меню Действия см. раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.

Примечание Отображаются только доступные для использования включенные параметры. Если параметр отключен, его невозможно использовать.

Использование меню Справка

В программе Cisco CallManager Attendant Console имеется интерактивная справка и возможность беспрепятственного доступа к самым последним подключаемым модулям пульта оператора с целью обновления. Если при входе в систему выдается сообщение о том, что отсутствует доступ к серверу, необходимо обновить пульт оператора до версии, которую можно получить через Cisco CallManager Administration. После начала процесса обновления с помощью меню Справка обратитесь к системному администратору за информацией о том, как завершить процесс обновления.

Выполните следующую процедуру, чтобы получить интерактивную справку и версию пульта и сервера:

Процедура

Шаг 1 Чтобы получить интерактивную справку, выберите **Справка > Справка по программе Cisco CallManager Attendant Console**.

Отобразится интерактивная справка.

Шаг 2 Выберите **Справка > О программе Cisco CallManager Attendant Console**, чтобы выполнить одно из следующих действий:

- Получить версию пульта оператора и сервер, назначенный для пульта оператора

  Примечание После получения версий нажмите **OK**.

- Обновить пульт оператора до последней версии

Примечание При появлении запроса нажмите **Да**, чтобы подтвердить необходимость выполнения обновления. Подождите загрузки окна установки программы Cisco CallManager Attendant Console; следуйте указаниям в окне для завершения обновления или обратитесь к системному администратору за информацией о том, как выполнить эту задачу.

Использование окна Управление вызовом

При выполнении вызова или ответе на вызов в панели Сведения о вызове окна Управление вызовом отображаются состояние линии, номер каталога входящего вызова, имя лица (если указано), номер каталога оператора и истекшее время.

В этом разделе объясняются следующие темы:

- Выполнение вызовов из окна Управление вызовом, стр. 4-2
- Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом, стр. 4-2

Выполнение вызовов из окна Управление вызовом

Чтобы выполнить вызов из окна Управление вызовом, выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Нажмите кнопку **Линия оператора** в правом верхнем углу, означающую номер каталога IP-телефона Cisco, из которого выполняется управление программой Cisco CallManager Attendant Console.

Шаг 2 В диалоговом окне введите номер, который необходимо набрать.

Шаг 3 Нажмите **OK** или **Отмена**.

Совет Чтобы выполнить вызов, используя запись быстрого набора или запись в каталоге, перетащите запись быстрого набора или запись в каталоге на кнопку Линия оператора в правом верхнем углу окна Управление вызовом.

Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом

Таблица 4-1 содержит описание задач по управлению вызовами, которые влияют на вызовы в окне Управление вызовом. Для получения информации о выполнении задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом см. раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.

Таблица 4-1 Краткая справочная таблица

Необходимый результат	Выполняемое действие
Ответ на вызов	Чтобы ответить на вызов, выполните одно из следующих действий: • Нажмите правой кнопкой мыши на вызов и выберите **Ответ** в контекстном меню. • Нажмите кнопку **Ответ** на панели инструментов Управление вызовом. • В меню Действия выберите **Ответ**. • Нажмите клавиши **Ctrl + A** на клавиатуре ПК. • Дважды нажмите на вызове в окне Управление вызовом. • С помощью мыши перетащите выделенный вызов на кнопку **Ответ**. • Используйте IP-телефон Cisco для ответа на вызов (например, нажмите на кнопку линии входящего вызова или нажмите кнопку Ответ).
Выполнение вызова	Чтобы выполнить вызов, выполните одно из следующих действий: • Нажмите кнопку **Набор** на панели инструментов Управление вызовом. • В меню Действия выберите **Набор**. • С помощью мыши перетащите запись быстрого набора или запись в каталоге на кнопку **Набор** на панели инструментов Управление вызовом, панели Сведения о вызове или на кнопку **Линия оператора** в окне Управление вызовом. • Нажмите клавиши **Ctrl + D** на клавиатуре ПК. • Наберите номер с помощью IP-телефона Cisco. • Используя цифровую клавиатуру справа на клавиатуре ПК, наберите номер, затем нажмите клавишу **Enter**.

Таблица 4-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Завершение вызова	Чтобы завершить вызов, выполните одно из следующих действий: • В окне Управление вызовом нажмите правой кнопкой мыши на вызов и выберите **Повесить трубку** в контекстном меню. • Нажмите кнопку **Повесить трубку** на панели инструментов Управление вызовом. • Нажмите кнопку **Линия оператора** в правом верхнем углу окна Управление вызовом, означающую номер каталога IP-телефона Cisco. • Нажмите клавиши **Ctrl + H** на клавиатуре ПК. • В меню Действия выберите **Повесить трубку**. • С помощью мыши перетащите активный вызов на кнопку **Повесить трубку**. • Используйте IP-телефон Cisco для завершения вызова (например, снимите и снова положите трубку или нажмите кнопку КонецВызова).
Удержание вызова	Чтобы удержать вызов, выполните одно из следующих действий: • Нажмите правой кнопкой мыши на текущий вызов и выберите **Удержать** в контекстном меню. • Нажмите на вызов в окне Управление вызовом; затем выполните одно из следующих действий: – Нажмите кнопку **Удержать** на панели инструментов Управление вызовом. – Нажмите клавиши **Ctrl + L** на клавиатуре ПК. – В меню Действия выберите **Удержать**. • С помощью мыши перетащите активный вызов на кнопку **Удержать**. • Используйте IP-телефон Cisco для удержания вызова (например, нажмите кнопку Удержать).

Таблица 4-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание)	Чтобы вернуться к удерживаемому вызову, выполните одно из следующих действий: • Нажмите правой кнопкой мыши на удерживаемый вызов; выберите **Отменить удержание** в контекстном меню. • Нажмите на удерживаемый вызов, а затем выполните одно из следующих действий: – Нажмите кнопку **Отменить удержание** на панели инструментов Управление вызовом. – Нажмите клавиши **Ctrl + L** на клавиатуре ПК. – В меню Действия выберите **Отменить удержание**. • С помощью мыши перетащите удерживаемый вызов на кнопку **Отменить удержание** на панели инструментов Управление вызовом. • Используйте IP-телефон Cisco для возврата к удерживаемому вызову.

Таблица 4-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Выполнение неконтролируемого перевода	Выполнение неконтролируемого перевода осуществляется с помощью следующей процедуры: • Выполните одно из следующих действий: – Нажмите правой кнопкой мыши на вызов, перевод которого следует выполнить; затем выберите **Перевод** в контекстном меню. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите кнопку **Перевод** на панели инструментов Управление вызовом. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем в меню Действия выберите **Перевод**. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите клавиши **Ctrl + X**. **Примечание** После открытия диалогового окна введите номер, на который необходимо перевести вызов. Нажмите **OK**. **Совет** Если Вы предпочитаете другой способ, можно выполнить неконтролируемый перевод, перетащив вызов на запись быстрого набора или на запись в каталоге. Можно также нажать правой кнопкой мыши на запись и выбрать **Перевод** в контекстном меню.

Таблица 4-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Выполнение перевода с согласованием (контролируемого)	Выполнение перевода с согласованием (контролируемого) осуществляется с помощью следующей процедуры: • Выполните одно из следующих действий: – Нажмите правой кнопкой мыши на вызов, перевод которого следует выполнить; затем выберите **Перевод с согласованием** в контекстном меню. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите кнопку **Перевод с согласованием** на панели инструментов Управление вызовом. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем в меню Действия выберите **Перевод с согласованием**. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите клавиши **Ctrl + T**. **Примечание** После открытия диалогового окна введите номер, на который необходимо перевести вызов. Нажмите **OK**. В окне Управление вызовом текущий вызов будет удержан. • Запросите пользователя, следует ли Вам перевести вызов на него. • Для перевода удерживаемого вызова используйте любой способ, описанный вверху данного столбца. **Примечание** Для возврата к удерживаемому вызову, перевод которого не следует выполнять, завершите согласование с тем пользователем, на которого планировалось выполнить перевод вызова; затем, после нажатия на удерживаемый вызов, воспользуйтесь одним из способов, описанных в разделе “Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание)” на стр. 2-5.

Таблица 4-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Инициализация конференции	Для инициализации специальной конференции выполните следующую процедуру: • Нажмите на соответствующий вызов. • Выполните одно из следующих действий: – Нажмите на вызов правой кнопкой мыши и выберите **Конференция** в контекстном меню. – Нажмите кнопку **Конференция** на панели инструментов Управление вызовом. – Выберите **Действия > Конференция**. – Нажмите клавиши **Ctrl + C** на клавиатуре ПК. При выполнении предыдущих действий вызов будет удержан. • Выполните одно из следующих действий: – Используя цифровую клавиатуру на клавиатуре ПК, введите номер адресата, которому следует направить вызов для включения его в конференцию. – Перетащите запись быстрого набора или запись в каталоге на кнопку **Конференция**. • Для завершения задачи по управлению вызовами используйте один из способов, описанных вверху данного столбца.

Таблица 4-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Парковка вызова	**Примечание** Можно выполнить парковку вызова, только если на сервере, закрепленном за пультом оператора, запущена версия программы CiscoCallManager Release 3.3 или более поздняя. Выполнение парковки вызова осуществляется с помощью следующей процедуры: • Выполните одно из следующих действий: – Нажмите правой кнопкой мыши на вызов, парковку которого следует выполнить; затем выберите **ПарковкаВыз** в контекстном меню. – Нажмите на вызов, парковку которого следует выполнить; затем нажмите кнопку **ПарковкаВыз** на панели инструментов Управление вызовом. – Нажмите на вызов, парковку которого следует выполнить; затем в меню Действия выберите **ПарковкаВыз**. – Нажмите клавиши **Ctrl + P** на клавиатуре ПК. В диалоговом окне отобразится номер каталога, на который запаркован вызов. • Обратитесь к пользователю, который должен вернуться к запаркованному вызову.

Использование окна Быстрый набор

Эта глава содержит следующие темы:

- Добавление группы быстрого набора, стр. 5-2
- Переименование группы быстрого набора, стр. 5-3
- Удаление группы быстрого набора, стр. 5-4
- Добавление записи быстрого набора, стр. 5-4
- Изменение записи быстрого набора, стр. 5-6
- Удаление записи быстрого набора, стр. 5-7
- Использование записей быстрого набора для выполнения задач по управлению вызовами, стр. 5-9

Записи быстрого набора распределяются по категориям на группы быстрого набора, отображающиеся в виде отдельных таблиц в окне Быстрый набор. Так как вкладки могут размещаться одна над другой, можно добавлять столько групп, сколько необходимо. Аналогичным образом, в группу можно добавлять столько записей, сколько необходимо.

Прежде чем использовать записи быстрого набора для выполнения задач по управлению вызовами, следует добавить хотя бы одну группу быстрого набора и ввести в эту группу хотя бы одну запись или можно переименовать вкладку Пример группы, а затем добавить в нее записи. Для получения дополнительной информации см. раздел “Переименование группы быстрого набора” на стр. 5-3.

Совет Нажав правой кнопкой мыши на вкладку в окне Быстрый набор, можно быстро добавить, изменить или удалить группу быстрого набора.

Добавление группы быстрого набора

Записи быстрого набора распределяются по категориям путем их конфигурирования для групп быстрого набора. Например, можно добавить группу быстрого набора с именем “Отдел кадров” и включить в нее сотрудников отдела кадров в качестве записей быстрого набора.

Примечание Можно добавлять столько групп быстрого набора, сколько необходимо, так как в окне Быстрый набор программы Cisco CallManager Attendant Console группы могут размещаться одна над другой.

Группы быстрого набора не отображаются в алфавитном порядке; вместо этого они отображаются в порядке их конфигурирования в окне Быстрый набор. Например, если сначала была сконфигурирована группа быстрого набора “Отдел кадров”, а затем группа быстрого набора “Отдел развития”, группа “Отдел кадров” отобразится слева, так как она была сконфигурирована первой.

Чтобы добавить группу быстрого набора в окно Быстрый набор, выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Выполните одно из следующих двух действий:

- В окне Быстрый набор нажмите правой кнопкой мыши и выберите **Создать группу быстрого набора...** в контекстном меню.
- В меню Правка выберите **Номера быстрого набора > Создать группу быстрого набора...**.

Шаг 2 В поле Имя группы диалогового окна введите имя новой группы; затем нажмите **Сохранить**.

Диалоговое окно автоматически закроется, и в окне Быстрый набор отобразится новая вкладка.

Шаг 3 Теперь можно переименовать группу быстрого набора, удалить группу или добавить записи быстрого набора в группу быстрого набора.

Переименование группы быстрого набора

Группу быстрого набора можно переименовать в любое время и по любой причине. Рассмотрим переименование группы с именем “Пример группы”, которая автоматически отображается в окне Быстрый набор при входе в систему пульта оператора.

Чтобы переименовать группу быстрого набора выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Нажмите на вкладку группы быстрого набора, которую необходимо переименовать.

Шаг 2 Выполните одно из следующих двух действий:

- В окне Быстрый набор нажмите правой кнопкой мыши и выберите **Переименовать группу быстрого набора** в контекстном меню.
- В меню Правка выберите **Номера быстрого набора > Переименовать группу быстрого набора**.

Шаг 3 В поле Имя группы диалогового окна введите имя новой группы; затем нажмите **Сохранить**.

Диалоговое окно автоматически закроется, и в окне Быстрый набор отобразится переименованная вкладка.

Удаление группы быстрого набора

Группу быстрого набора можно удалить в любое время и по любой причине. Следует помнить, что при удалении группы быстрого набора будут удалены и все записи, сконфигурированные в этой группе.

Чтобы удалить группу быстрого набора выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Нажмите на вкладку группы быстрого набора, которую необходимо удалить.

Шаг 2 Выполните одно из следующих двух действий:

- В окне Быстрый набор нажмите правой кнопкой мыши и выберите **Удалить группу быстрого набора** в контекстном меню.
- В меню Правка выберите **Номера быстрого набора > Удалить группу быстрого набора**.

Шаг 3 При появлении запроса на подтверждение удаления группы нажмите **Да**, **Нет** или **Отмена**.

Осторожно При нажатии Да все записи быстрого набора в группе быстрого набора будут удалены.

Если нажать Да, вкладка исчезнет из окна Быстрый набор.

Совет При нажатии на вкладку быстрого набора имя группы быстрого набора отображается в левом верхнем углу окна Быстрый набор.

Добавление записи быстрого набора

Записи быстрого набора включают имя, номер телефона и примечания, относящиеся к лицу, которое добавляется в группу быстрого набора. Добавление записей быстрого набора позволяет быстро выполнять вызовы,

переводить вызовы, выполнять переводы с согласованием (контролируемые) и инициировать конференции с лицом, для которого назначена запись быстрого набора.

Хотя не требуется обязательно вводить информацию в поле Примечания, в программе Cisco CallManager Attendant Console требуется вводить имя и номер телефона для каждой записи быстрого набора.

Чтобы добавить запись быстрого набора в окне Быстрый набор, выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Нажмите на вкладку быстрого набора, в которую необходимо добавить запись.

Шаг 2 Выполните одно из следующих двух действий:

- В окне Быстрый набор нажмите правой кнопкой мыши и выберите **Добавить номер быстрого набора...** в контекстном меню.
- В меню Правка выберите **Номера быстрого набора > Добавить номер быстрого набора...**.

Шаг 3 Когда отобразится диалоговое окно, введите в соответствующих полях имя, номер телефона и необходимые примечания.

Шаг 4 Нажмите **Сохранить** или **Сохранить и закрыть**.

Примечание Если нажать Сохранить, можно будет сразу же добавить еще одну запись быстрого набора в группу быстрого набора.

Диалоговое окно закроется, и в окне Быстрый набор отобразится новая запись быстрого набора.

Совет Если потребуется, можно добавить запись быстрого набора, перетащив запись в каталоге из окна Каталог в окно Быстрый набор.

Изменение записи быстрого набора

Имя, номер телефона или примечания для записи быстрого набора можно изменить в любое время и по любой причине. Хотя не требуется обязательно вводить информацию в поле Примечания, в программе Cisco CallManager Attendant Console требуется вводить имя и номер телефона для каждой записи быстрого набора.

Чтобы изменить запись быстрого набора, выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Нажмите на вкладку быстрого набора, в которой необходимо изменить запись.

Шаг 2 Нажмите на запись быстрого набора, которую необходимо обновить.

Шаг 3 Выполните одно из следующих двух действий:

- В окне Быстрый набор нажмите правой кнопкой мыши и выберите **Редактировать номер быстрого набора...** в контекстном меню.
- В меню Правка выберите **Номера быстрого набора > Редактировать номер быстрого набора...**.

Шаг 4 Когда отобразится диалоговое окно, измените в соответствующих полях ранее введенные имя, номер телефона и необходимые примечания.

Шаг 5 Чтобы сохранить информацию, нажмите **Сохранить**.

Диалоговое окно автоматически закроется, и в окне Быстрый набор отобразится обновленная запись быстрого набора.

Удаление записи быстрого набора

Запись быстрого набора можно удалить в любое время и по любой причине. При удалении записи быстрого набора удаляется вся запись. Невозможно удалить отдельные поля для записи; если необходимо удалить примечания, которые указываются в единственном поле, из которого можно удалять информацию, следует выполнить изменение записи быстрого набора.

При удалении записи быстрого набора вся группа быстрого набора не удаляется. Чтобы удалить запись быстрого набора, выполните следующую процедуру:

Процедура

Шаг 1 Нажмите на вкладку быстрого набора, в которой необходимо удалить запись.

Шаг 2 Нажмите на запись быстрого набора, которую необходимо удалить.

Шаг 3 Выполните одно из следующих двух действий:

- В окне Быстрый набор нажмите правой кнопкой мыши и выберите **Удалить номер быстрого набора...** в контекстном меню.
- В меню Правка выберите **Номера быстрого набора > Удалить номер быстрого набора...**.

Шаг 4 При появлении запроса на подтверждение удаления записи нажмите **Да**, **Нет** или **Отмена**.

Если нажать Да, запись быстрого набора исчезнет из окна Быстрый набор.

Сортировка записей в группе быстрого набора

Можно выполнить сортировку записей быстрого набора по именам, нажав на заголовок Имя в окне Быстрый набор. Стрелка вверх, отображаемая в заголовке, означает, что сортировка записей выполняется в порядке возрастания; стрелка вниз означает, что сортировка выполняется в порядке убывания.

Использование записей быстрого набора для выполнения задач по управлению вызовами

Таблица 5-1 содержит описание задач по управлению вызовами, которые можно выполнять в окне Быстрый набор. Для получения дополнительной информации об обработке вызовов см. раздел "Обработка вызовов" на стр. 2-1.

Таблица 5-1 Краткая справочная таблица

Необходимый результат	Выполняемое действие
Ответ на вызов	Невозможно ответить на вызовы из окна Быстрый набор. Для получения дополнительной информации см. раздел "Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом" на стр. 4-2 и раздел "Обработка вызовов" на стр. 2-1.
Выполнение вызова	Чтобы выполнить вызов, выполните одно из следующих действий: • С помощью мыши перетащите запись быстрого набора на кнопку **Набор** на панели инструментов Управление вызовом, панели Сведения о вызове или на кнопку **Линия оператора** в окне Управление вызовом. • Чтобы выполнить вызов, используя запись быстрого набора, дважды нажмите на запись. • Нажмите правой кнопкой мыши на запись и выберите **Набор** в контекстном меню.
Завершение вызова	Невозможно завершить вызовы из окна Быстрый набор. Для получения дополнительной информации см. раздел "Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом" на стр. 4-2 и раздел "Обработка вызовов" на стр. 2-1.
Удержание вызова	Невозможно выполнить удержание вызовов из окна Быстрый набор. Для получения дополнительной информации см. раздел "Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом" на стр. 4-2 и раздел "Обработка вызовов" на стр. 2-1.

Таблица 5-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание)	Невозможно выполнить возврат к удерживаемым вызовам из окна Быстрый набор. Для получения дополнительной информации см. раздел "Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом" на стр. 4-2 и раздел "Обработка вызовов" на стр. 2-1.
Выполнение неконтролируемого перевода	Выполнение неконтролируемого перевода осуществляется с помощью одного из следующих действий: • Можно выполнить неконтролируемый перевод, перетащив вызов на запись быстрого набора или на запись в каталоге. • Можно также нажать правой кнопкой мыши на запись и выбрать **Перевод** в контекстном меню.

Таблица 5-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Выполнение перевода с согласованием (контролируемого)	Выполнение перевода с согласованием (контролируемого) осуществляется с помощью следующей процедуры: • Выполните одно из следующих действий: – Нажмите правой кнопкой мыши на вызов, перевод которого следует выполнить; затем выберите **Перевод с согласованием** в контекстном меню. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите кнопку **Перевод с согласованием** на панели инструментов Управление вызовом. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем в меню Действия выберите **Перевод с согласованием**. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите клавиши **Ctrl + T**. **Примечание** После открытия диалогового окна введите номер, на который необходимо перевести вызов. Нажмите **OK**. В окне Управление вызовом текущий вызов будет удержан. • Запросите пользователя, следует ли Вам перевести вызов на него. • Завершите перевод с согласованием, нажав правой кнопкой мыши на запись быстрого набора и выбрав **Перевод с согласованием** в контекстном меню.

Таблица 5-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Инициализация конференции	Для инициализации специальной конференции выполните следующую процедуру: • Нажмите на соответствующий вызов. • Выполните одно из следующих действий: – Нажмите на вызов правой кнопкой мыши и выберите **Конференция** в контекстном меню. – Нажмите кнопку **Конференция** на панели инструментов Управление вызовом. – Выберите **Действия > Конференция**. – Нажмите клавиши **Ctrl + C** на клавиатуре ПК. При выполнении предыдущих действий вызов будет удержан. • Перетащите запись быстрого набора или запись в каталоге на кнопку **Конференция**. • Для завершения задачи по управлению вызовами используйте один из способов, описанных вверху данного столбца.
Парковка вызова	Невозможно выполнить парковку вызовов из окна Быстрый набор. Для получения дополнительной информации см. раздел “Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом” на стр. 4-2 и раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.

Использование окна Каталог

Cisco CallManager Attendant Console предоставляет каталог или список телефонных номеров для Вашей компании. Можно использовать этот каталог, чтобы узнать номера в каталоге и выполнить вызовы или определить, используется ли телефон.

Каталог Cisco CallManager Attendant Console использует каталог пользователя Cisco CallManager или список пользователей, указанный на вкладке Дополнительные диалогового окна Настройки. Можно найти любого пользователя, который указан в области Пользователь в Cisco CallManager Administration. Системный администратор обслуживает каталог Cisco CallManager. Если в каталог необходимо добавить новых людей или дополнительную информацию, обратитесь к системному администратору, чтобы обновить базу данных.

В окне Каталог содержится следующая информация:

- Состояние - Отображает, является ли линия свободной, активной, выполняется ли на ней вызов или ее состояние неизвестно.
- Телефон - Отображает телефонный номер.
- Имя, Фамилия и Департамент - Отображают дополнительную информацию о телефонном номере. Если какие-либо из этих полей пустые, это означает, что сетевой администратор не предоставил информацию в области Пользователь в Cisco CallManager Administration. Если необходимо, системный администратор может обновить эти поля.

Этот раздел содержит следующие темы:

- Поиск определенного лица в каталоге, стр. 6-2

- Сортировка каталога, стр. 6-3
- Изменение порядка столбцов, стр. 6-3
- Использование записей в каталоге для выполнения задач по управлению вызовами, стр. 6-3

Поиск определенного лица в каталоге

При попытке поиска определенного лица в каталоге можно использовать поля Фамилия или Имя или раскрывающийся список Департамент. Для получения быстрого доступа к информации о том или ином лице сначала следует использовать раскрывающийся список Департамент, если это уместно, а затем сузить поиск, используя поля Фамилия или Имя. При вводе информации в соответствующем поле Cisco CallManager Attendant Console предпримет попытку обнаружить нужное лицо, даже если информация введена не полностью. В любое время можно нажать кнопку Очистить, чтобы очистить записи из каталога, которые отображаются под заголовками или в полях.

Выполните следующую процедуру, чтобы найти определенное лицо в каталоге:

Процедура

Шаг 1 Чтобы найти нужное лицо, введите имя и фамилию в соответствующих полях или выберите департамент в разделах **Выбрать одно** или **Показать всех пользователей** в окне раскрывающегося списка Департамент.

Примечание Параметр Показать всех пользователей отображается, только если в каталоге имеется менее 1000 пользователей каталога. Если указать Выбрать одно, отобразится определенный департамент компании.

Примечание Выбрав департамент, можно сузить поиск, введя имя и фамилию в соответствующих полях.

Пример 6-1 ***Поиск по каталогу будет выполняться по мере ввода информации в полях. Если требуется найти пользователя по фамилии “Петров”, можно ввести буквы “Пет” в поле Фамилия, чтобы переместиться по каталогу к ближайшей соответствующей записи.***

Шаг 2 Чтобы очистить все отображаемые записи из каталога или фамилию и имя, нажмите кнопку **Очистить**.

Сортировка каталога

В заголовках каталога отображается текущий порядок (по возрастанию или по убыванию) записей в каталоге. Можно выполнить сортировку каталога, нажав стрелку вверх или вниз в заголовке в окне Каталог.

Изменение порядка столбцов

В любое время и по любой причине можно изменить порядок, в котором отображаются столбцы в окне Каталог. Чтобы выполнить эту задачу, перетащите заголовок столбца в новое положение в окне.

Примечание Невозможно перетащить столбцы за пределы окна Каталог.

Использование записей в каталоге для выполнения задач по управлению вызовами

Таблица 6-1 содержит описание задач по управлению вызовами, которые можно выполнять в окне Каталог. Для получения дополнительной информации об обработке вызовов см. раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.

Таблица 6-1 Краткая справочная таблица

Необходимый результат	Выполняемое действие
Ответ на вызов	Невозможно ответить на вызовы из окна Каталог. Для получения дополнительной информации см. раздел “Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом” на стр. 4-2 и раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.
Выполнение вызова	Чтобы выполнить вызов, выполните одно из следующих действий: • Чтобы выполнить вызов пользователя, для которого имеется запись в каталоге, дважды нажмите на запись в каталоге. • С помощью мыши перетащите запись в каталоге на кнопку **Набор** на панели инструментов Управление вызовом, панели Сведения о вызове или на кнопку **Линия оператора** в окне Управление вызовом. • Нажмите правой кнопкой мыши на запись в каталоге и выберите **Набор** в контекстном меню.
Завершение вызова	Невозможно завершить вызовы из окна Каталог. Для получения дополнительной информации см. раздел “Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом” на стр. 4-2 и раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.
Удержание вызова	Невозможно выполнить удержание вызовов из окна Каталог. Для получения дополнительной информации см. раздел “Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом” на стр. 4-2 и раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.
Возврат к удерживаемому вызову (Отменить удержание)	Невозможно выполнить возврат к удерживаемым вызовам из окна Каталог. Для получения дополнительной информации см. раздел “Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом” на стр. 4-2 и раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.
Выполнение неконтролируемого перевода	Выполнение неконтролируемого перевода осуществляется с помощью одного из следующих действий: • Выполните неконтролируемый перевод, перетащив вызов на запись в каталоге. • Можно также нажать правой кнопкой мыши на запись и выбрать **Перевод** в контекстном меню.

Таблица 6-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Выполнение перевода с согласованием (контролируемого)	Выполнение перевода с согласованием (контролируемого) осуществляется с помощью следующей процедуры: • Выполните одно из следующих действий: – Нажмите правой кнопкой мыши на вызов, перевод которого следует выполнить; затем выберите **Перевод с согласованием** в контекстном меню. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите кнопку **Перевод с согласованием** на панели инструментов Управление вызовом. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем в меню Действия выберите **Перевод с согласованием**. – Нажмите на вызов, перевод которого следует выполнить; затем нажмите клавиши **Ctrl + T**. **Примечание** После открытия диалогового окна введите номер, на который необходимо перевести вызов. Нажмите **OK**. В окне Управление вызовом текущий вызов будет удержан. • Запросите пользователя, следует ли Вам перевести вызов на него. • Завершите перевод с согласованием, нажав правой кнопкой мыши на запись быстрого набора или запись в каталоге и выбрав **Перевод с согласованием** в контекстном меню.

Таблица 6-1 Краткая справочная таблица (продолжение)

Необходимый результат	Выполняемое действие
Инициализация конференции	Для инициализации специальной конференции выполните следующую процедуру: • Нажмите на соответствующий вызов. • Выполните одно из следующих действий: – Нажмите на вызов правой кнопкой мыши и выберите **Конференция** в контекстном меню. – Нажмите кнопку **Конференция** на панели инструментов Управление вызовом. – Выберите **Действия > Конференция**. – Нажмите клавиши **Ctrl + C** на клавиатуре ПК. При выполнении предыдущих действий вызов будет удержан. • Перетащите запись быстрого набора или запись в каталоге на кнопку **Конференция**. • Для завершения задачи по управлению вызовами используйте один из способов, описанных вверху данного столбца.
Парковка вызова	Невозможно выполнить парковку вызовов из окна Каталог. Для получения дополнительной информации см. раздел “Выполнение задач по управлению вызовами в окне Управление вызовом” на стр. 4-2 и раздел “Обработка вызовов” на стр. 2-1.

Поиск и устранение неполадок

В этой главе описываются обычные вопросы или ситуации, связанные с работой или эффективностью Cisco CallManager Attendant Console.

Сбой при входе в систему. Как решить эту проблему?

Обратитесь к системному администратору, чтобы проверить и обновить ИД пользователя и пароль Cisco CallManager Attendant Console.

При попытке доступа к серверу появилось диалоговое окно с сообщением о том, что доступ к серверу невозможен. Как решить эту проблему?

Версия пульта оператора, установленная на ПК, не совпадает с версией, которую можно получить через Cisco CallManager Administration. Обратитесь к системному администратору, чтобы обновить версию пульта оператора, запущенную на ПК.

Получено сообщение об ошибке, указывающее на сбой инициализации стороннего телефона.

Обратитесь к системному администратору.

Получено сообщение об ошибке, указывающее на то, что сторонняя телефонная служба не работает. Получено сообщение об ошибке, указывающее на то, что сторонняя телефонная служба завершает работу.

Обратитесь к системному администратору.

Получено сообщение об ошибке, указывающее на отсутствие свободных линий для выполнения вызова.

Все линии, сконфигурированные для использования, заняты. Следует подождать, пока одна из линий освободится, а затем выполнить вызов.

Получено сообщение об ошибке, указывающее на невозможность соединения с терминалом того же оператора.

Это сообщение означает, что невозможно выполнить вызов на линию, сконфигурированную на IP-телефоне Cisco, с другой линии на этом же телефоне.

Получено сообщение об ошибке, указывающее на недоступность выбранной линии.

Каждая линия поддерживает одновременно не более двух вызовов. Например, если Линия 1 используется для перевода вызова и одновременно на этой же линии удерживается другой вызов, эта выбранная линия будет недоступна. Линия останется недоступной, пока не будет завершена одна из задач.

Получено сообщение об ошибке, указывающее на то, что терминал оператора не работает.

Убедитесь в надежности подключения IP-телефона Cisco к сети.

В

вход в систему 1-15

вход в Cisco CallManager Attendant Console 1-15

вызов

- возврат к удерживаемому вызову 2-5
- выполнение вызова 2-3
- инициализация конференции 2-9
- обработка 2-1
- ответ 2-2
- отключение (завершение) 2-3
- парковка 2-10
- перевод 2-6
- удержание вызова 2-4

выполнение вызова 2-3

выполнение вызовов

- из окна Управление вызовом 4-2
- способы 2-3

выполнение задач

- в окне Управление вызовом 4-2
- краткий справочник (таблица) 4-3

выход из Cisco CallManager Attendant Console 1-17

Г

горячие клавиши

- по умолчанию (таблица) 2-12
- создание и изменение 3-2

горячие клавиши по умолчанию (таблица) 2-12

группы быстрого набора

- добавление 5-2
- переименование 5-3
- сортировка записей 5-8
- создание, изменение, удаление 3-3
- удаление 5-4

Д

Диалоговое окно Вход 1-4

диалоговое окно Настройки 1-4

документ

- введение vii
- для кого предназначено viii
- назначение viii
- получение документации xi
- справочная документация x
- структура ix

условные обозначения x
документация
в Интернете xi
заказ xii
компакт-диск xi
отзыв xii
получение xi
справочная x
документация на компакт-диске xi

З

завершение вызова 2-3
задачи по управлению вызовами, использование записей в каталоге для выполнения (таблица) 6-3
заказ документации xii
закрытие Cisco CallManager Attendant Console 1-17
записи быстрого набора
добавление 5-4
изменение 5-6
удаление 5-7
записи быстрого набора, выполнение задач по управлению вызовами (таблица) 5-9
запуск Cisco CallManager Attendant Console 1-14
значки
Значок Поверх других окон 1-13
Управление вызовом 1-8
значок Поверх других окон 1-13

И

изменение положения панели инструментов Управление вызовом 1-8
имя
поиск в каталоге 6-2
Интернет, документация в xi
интерфейс, использование 1-2
интерфейс, CallManager Attendant Console, Cisco (таблица) 1-3

К

каталог
использование 6-1
использование записей для задач по управлению вызовами (таблица) 6-3
поиск определенного имени 6-2
сортировка 6-3
кнопка
Набор 2-3
Ответ 2-2
Отменить удержание 2-5
Перевод с согласованием 2-6
Передача 2-6
Повесить трубку 2-3
Подключение/Отключение 1-15
Удержать 2-4

Управление вызовом 1-8
кнопка Набор 2-3
кнопка Ответ 2-2
кнопка Отменить удержание 2-5
кнопка Перевод с согласованием 2-6
кнопка Передача 2-6
кнопка Повесить трубку 2-3
Кнопка Подключ./Отключ. 1-15
кнопка Удержать 2-4
комбинация цветов в меню Просмотр 3-6
контекстные меню 1-12
конференция, инициализация 2-9

M

меню
Действия 3-7
Правка 3-2
Просмотр
комбинация цветов 3-6
описанное 3-5
размер текста 3-5
стандартные настройки окна 3-7
Справка 3-8
Файл 3-1
меню, контекстные 1-12
меню Действия 3-7
меню Правка 3-2
меню Просмотр
комбинация цветов 3-6
описанное 3-5
размер текста 3-5
стандартные настройки окна 3-7
меню Справка 3-8
меню Файл 3-1

H

набор номера для вызова 2-3
настройки, просмотр и изменение 3-3
настройки, стандартное окно 3-7
неконтролируемый перевод 2-6

O

окно
Быстрый набор 1-7, 5-1
Каталог 1-7, 6-1
стандартные настройки 3-7
Управление вызовом 1-4, 4-1
Cisco CallManager Attendant Console 1-4
окно Быстрый набор
добавление группы быстрого набора 5-2
добавление записи быстрого набора 5-4
записи быстрого набора
выполнение задач по управлению вызовами (таблица) 5-9
изменение записи быстрого набора 5-6

описанное 1-7, 5-1
переименование группы быстрого набора 5-3
сортировка записей в группе быстрого набора 5-8
удаление группы быстрого набора 5-4
удаление записи быстрого набора 5-7
окно Каталог
изменение порядка столбцов 6-3
описанное 1-7, 6-1
ответ на вызов 2-2
отзыв о документации xii
отключение, переход 1-15
отключение вызова 2-3

П

панель инструментов, Управление вызовом
кнопки и задачи (таблица) 1-9
описанное 1-8
парковка вызова 2-10
перевод вызова
неконтролируемый перевод 2-6
перевод с согласованием 2-6
перевод с согласованием 2-6
повесить трубку во время вызова 2-3
поддержка
получение xiii
Центр технической поддержки (TAC) xiv
Cisco.com xiii
подключение, переход 1-15
приступая к работе 1-1

Р

размер текста в меню Просмотр 3-5

С

сортировка каталога 6-3
состояние линии (таблица) 1-6
стандартные настройки окна в меню Просмотр 3-7
столбцы, изменение порядка в окне Каталог 6-3
строка меню
использование 3-1
описанное 1-8
строка состояния 1-13

Т

техническая поддержка
получение xiii
Центр технической поддержки (TAC) xiv
Cisco.com xiii

У

удержать

возврат к вызову 2-5
выполнение вызова 2-4
Управление вызовом
значки 1-8
кнопки 1-8
окно
выполнение вызовов 4-2
выполнение задач 4-2
компоненты 1-4
краткий справочник (таблица) 4-3
описанное 4-1
панель инструментов
кнопки и задачи (таблица) 1-9
описанное 1-8
размещение панели инструментов 1-8

Ц

Центр технической поддержки (TAC)
Escalation Center (Центр эскалации) xv
web-сайт xiv

C (латиница)

CallManager Attendant Console, Cisco
вход в систему 1-15
выход 1-17
Диалоговое окно Вход 1-4
диалоговое окно Настройки 1-4
закрытие 1-17
запуск 1-14
каталог 6-1
интерфейс (таблица) 1-3
использование интерфейса 1-2
обработка вызовов 2-1
окно 1-4
Cisco.com xiii