Εγχειρίδιο χρήσης του Cisco CallManager Attendant Console

Έκδοση 1.1(3)

Κεντρικά εταιρείας
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
Η.Π.Α.
http://www.cisco.com
Τηλ.: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Φαξ: 408 526-4100

Κωδ. είδους: OL-3491-01

ΤΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΑΛΛΑΓΕΣ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ. ΟΛΕΣ ΟΙ ΔΗΛΩΣΕΙΣ, ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΘΕΩΡΟΥΝΤΑΙ ΑΚΡΙΒΕΙΣ, ΟΜΩΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΟΝΤΑΙ ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΗ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΤΥΠΟΥ, ΡΗΤΗ Ή ΣΥΝΕΠΑΓΟΜΕΝΗ. ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΠΛΗΡΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥΣ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.

Η ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ Η ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΠΑΡΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΚΕΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΟΔΕΥΕΙ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΜΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ. ΕΑΝ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΣΕΤΕ ΤΗΝ ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ Ή ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΕ ΕΝΑΝ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟ ΤΗΣ CISCO ΓΙΑ ΝΑ ΣΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΣΕΙ ΕΝΑ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ.

Η υλοποίηση συμπίεσης κεφαλίδας TCP της Cisco αποτελεί προσαρμογή ενός προγράμματος που αναπτύχθηκε από το Πανεπιστήμιο της Καλιφόρνια στο Μπέρκλεϋ (UCB) ως μέρος μιας έκδοσης του λειτουργικού συστήματος UNIX που περιλαμβάνεται στο δημόσιο τομέα του UCB. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Πνευματικά δικαιώματα © 1981, Regents of the University of California.

ΕΚΤΟΣ ΤΩΝ ΤΥΧΟΝ ΑΛΛΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ, ΟΛΑ ΤΑ ΑΡΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ “ΩΣ ΕΧΟΥΝ” ΜΕ ΟΛΑ ΤΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ ΤΟΥΣ. Η CISCO ΚΑΙ ΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩ ΕΠΟΝΟΜΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΑΠΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ, ΡΗΤΕΣ Ή ΣΥΝΕΠΑΓΟΜΕΝΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΟΧΙ ΟΜΩΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ, ΑΥΤΩΝ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ ΚΑΙ ΜΗ ΑΘΕΤΗΣΗΣ Ή ΑΥΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ, ΧΡΗΣΤΙΚΗΣ Ή ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ.

ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ Η CISCO Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΓΙΑ ΤΥΧΟΝ ΕΜΜΕΣΕΣ, ΕΙΔΙΚΕΣ, ΑΠΟΘΕΤΙΚΕΣ Ή ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΙΚΕΣ ΖΗΜΙΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΟΧΙ ΟΜΩΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ, ΤΩΝ ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΩΝ ΚΕΡΔΩΝ Ή ΤΗΣ ΑΠΩΛΕΙΑΣ Ή ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, Η ΟΠΟΙΑ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ Ή ΤΗΝ ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ, ΑΚΟΜΗ ΚΑΙ ΕΑΝ Η CISCO Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΕΧΟΥΝ ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΤΕΤΟΙΩΝ ΒΛΑΒΩΝ.

Το CCIP, το λογότυπο με το βέλος της Cisco, το σήμα Cisco *Powered* Network, το λογότυπο Cisco Systems Verified, το Cisco Unity, το Follow Me Browsing, το FormShare, το Internet Quotient, το iQ Breakthrough, το iQ Expertise, το iQ FastTrack, το λογότυπο iQ, το iQ Net Readiness Scorecard, το Networking Academy, το ScriptShare, το SMARTnet, το TransPath και το Voice LAN είναι εμπορικά σήματα της Cisco Systems, Inc. Το Changing the Way We Work, το Live, Play, and Learn, το Discover All That’s Possible, το The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient και το iQuick Study είναι σήματα εξυπηρέτησης της Cisco Systems, Inc. Το Aironet, το ASIST, το BPX, το Catalyst, το CCDA, το CCDP, το CCIE, το CCNA, το CCNP, το Cisco, το λογότυπο Cisco Certified Internetwork Expert, το Cisco IOS, το λογότυπο Cisco IOS, το Cisco Press, το Cisco Systems, το Cisco Systems Capital, το λογότυπο Cisco Systems, το Empowering the Internet Generation, το Enterprise/Solver, το EtherChannel, το EtherSwitch, το Fast Step, το GigaStack, το IOS, το IP/TV, το LightStream, το MGX, το MICA, το λογότυπο Networkers, το Network Registrar, το *Packet*, το PIX, το Post-Routing, το Pre-Routing, το RateMUX, το Registrar, το SlideCast, το StrataView Plus, το Stratm, το SwitchProbe, το TeleRouter και το VCO είναι σήματα κατατεθέν της Cisco Systems, Inc. ή/και των συγγενών εταιρειών της στις Η.Π.Α. και σε ορισμένες άλλες χώρες.

Όλα τα άλλα σήματα κατατεθέντα που αναφέρονται στο παρόν έγγραφο ή την παρούσα τοποθεσία Web αποτελούν ιδιοκτησία των αντίστοιχων κατόχων τους. Η χρήση της λέξης "συνεργάτης" δεν υποδηλώνει σχέση συνεταιρισμού μεταξύ της Cisco και οποιασδήποτε άλλης εταιρείας. (0206R)

Εγχειρίδιο χρήσης του Cisco CallManager Attendant Console
Copyright © 2002, Cisco Systems, Inc.
Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

ΠΕΡΙΕχΟΜΕΝΑ

Πρόλογος vii

Σκοπός viii

Κοινό στο οποίο απευθύνεται viii

Διάρθρωση ix

Σχετική τεκμηρίωση x

Συμβάσεις xi

Παροχή τεκμηρίωσης xii

World Wide Web xii

Τεκμηρίωση σε CD-ROM xii

Παραγγελία τεκμηρίωσης xiii

Σχόλια σχετικά με την τεκμηρίωση xiii

Παροχή τεχνικής βοήθειας xiv

Cisco.com xiv

Κέντρο τεχνικής βοήθειας xv

Τοποθεσία TAC της Cisco στο Web xv

Κέντρο κλιμάκωσης TAC της Cisco xvi

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Ξεκινώντας 1-1

Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco CallManager Attendant Console 1-2

Παράθυρο διαλόγου ρυθμίσεων του Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης με το Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Παράθυρο του Cisco CallManager Attendant Console 1-5

Παράθυρο ελέγχου κλήσεων 1-5
Παράθυρο μνημών 1-7
Παράθυρο καταλόγου 1-8
Παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων 1-9
Γραμμή μενού 1-10
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων 1-10
Μενού περιβάλλοντος 1-15
Μενού κατάστασης 1-16
Έναρξη της εφαρμογής Cisco CallManager Attendant Console για πρώτη φορά 1-17
Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας 1-18
Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος 1-20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2
Χειρισμός κλήσεων 2-1
Απάντηση εισερχόμενης κλήσης 2-2
Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης 2-3
Τερματισμός κλήσης 2-4
Θέση κλήσης σε κράτηση 2-4
Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση) 2-6
Μεταβίβαση κλήσης 2-7
Μεταβίβαση μιας κλήσης 2-7
Συμβουλευτική μεταβίβαση 2-8
Διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης 2-10
Στάθμευση κλήσης 2-12
Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης 2-13
Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή 2-15
Χρήση των προεπιλεγμένων συντομεύσεων πληκτρολογίου 2-16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 **Χρήση της γραμμής μενού** 3-1

Χρήση του μενού "Αρχείο" 3-1

Χρήση του μενού "Επεξ/σία" 3-2

Δημιουργία και επεξεργασία συντομεύσεων πληκτρολογίου 3-2

Δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή ομάδων και καταχωρήσεων μνημών 3-3

Προβολή και επεξεργασία ρυθμίσεων 3-4

Μενού "Προβολή" 3-5

Αλλαγή του μεγέθους κειμένου 3-6

Αλλαγή του συνδυασμού χρωμάτων 3-7

Επιλογή της προεπιλεγμένης διάταξης παραθύρου 3-8

Χρήση του μενού "Ενέργειες" 3-8

Χρήση του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων 3-9

Χρήση του μενού "Βοήθεια" 3-11

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 **Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων** 4-1

Πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων 4-2

Εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων 4-2

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 **Χρήση του παραθύρου μνημών** 5-1

Προσθήκη ομάδας μνημών 5-2

Μετονομασία ομάδας μνημών 5-3

Διαγραφή ομάδας μνημών 5-4

Προσθήκη καταχώρησης μνήμης 5-5

Επεξεργασία καταχώρησης μνήμης 5-6

Διαγραφή καταχώρησης μνήμης 5-7

Ταξινόμηση καταχωρήσεων μνημών μιας ομάδας 5-8

Χρήση καταχωρήσεων μνημών για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων 5-8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 **Χρήση του παραθύρου καταλόγου** 6-1

Εντοπισμός συγκεκριμένου ονόματος στον κατάλογο 6-2

Ταξινόμηση καταλόγου 6-4

Αλλαγή σειράς εμφάνισης των στηλών 6-4

Χρήση καταχωρήσεων καταλόγου για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων 6-4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 **Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων** 7-1

Στάθμευση μιας κλήσης 7-3

Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης 7-4

Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων 7-5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 **Αντιμετώπιση προβλημάτων** 8-1

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ

Πρόλογος

Στον πρόλογο αυτό περιγράφεται ο σκοπός του παρόντος εγχειριδίου, το κοινό στο οποίο απευθύνεται, η διάρθρωσή του και οι συμβάσεις που γίνονται σε αυτό, καθώς και το πώς μπορείτε να αποκτήσετε σχετικό υλικό τεκμηρίωσης.

Ο πρόλογος καλύπτει τα εξής θέματα:

- Σκοπός, σελίδα viii
- Κοινό στο οποίο απευθύνεται, σελίδα viii
- Διάρθρωση, σελίδα ix
- Σχετική τεκμηρίωση, σελίδα x
- Συμβάσεις, σελίδα xi
- Παροχή τεκμηρίωσης, σελίδα xii
- Παροχή τεχνικής βοήθειας, σελίδα xiv

Σκοπός

Το *Εγχειρίδιο χρήσης του Cisco CallManager Attendant Console* θα βοηθήσει τους βοηθούς να εκτελούν τις ακόλουθες εργασίες:

- Κατανόηση του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη και των δυνατοτήτων του Cisco CallManager Attendant Console
- Έναρξη λειτουργίας του Cisco CallManager Attendant Console και έναρξη σύνδεσης
- Μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, για το χειρισμό κλήσεων που απευθύνονται στο βοηθό
- Χρήση του Cisco CallManager Attendant Console για την απάντηση εισερχομένων κλήσεων, την πραγματοποίηση εξερχομένων κλήσεων και την προώθηση κλήσεων
- Διαμόρφωση και χρήση των κουμπιών μνήμης
- Χρήση του καταλόγου για την εύρεση αριθμών καταλόγου, την προώθηση κλήσεων και την προβολή της κατάστασης γραμμών

Κοινό στο οποίο απευθύνεται

Το εγχειρίδιο αυτό αποτελεί εγχειρίδιο αναφοράς και περιγραφής διαδικασιών και προορίζεται για τους χρήστες του Cisco CallManager Attendant Console. Ο διαχειριστής του συστήματος θα βρει στο εγχειρίδιο *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide* (Οδηγός εγκατάστασης και διαχείρισης του Cisco CallManager Attendant Console) πληροφορίες σχετικά με την εγκατάσταση και τη διαμόρφωση.

Διάρθρωση

Ο Πίνακας 1 παραθέτει τις κύριες ενότητες του εγχειριδίου αυτού:

Πίνακας 1 Επισκόπηση του εγχειριδίου

Κεφάλαιο	Περιγραφή
Κεφάλαιο 1, “Ξεκινώντας”	Παρέχεται μια επισκόπηση του Cisco CallManager Attendant Console, καθώς και οδηγίες για τη ρύθμιση του περιβάλλοντος της εφαρμογής, την έναρξη λειτουργίας της κονσόλας βοηθού, την έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή και τη μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας για το χειρισμό των κλήσεων.
Κεφάλαιο 2, “Χειρισμός κλήσεων”	Περιγράφεται ο τρόπος πραγματοποίησης εξερχόμενων, απάντησης εισερχόμενων και προώθησης κλήσεων με τα κουμπιά ελέγχου κλήσεων, τη γραμμή μενού, τις συντομεύσεις πληκτρολογίου και το ποντίκι.

Πίνακας 1 Επισκόπηση του εγχειριδίου (συνέχεια)

Κεφάλαιο 3, “Χρήση της γραμμής μενού”	Περιγράφεται ο τρόπος μετάβασης στην κατάσταση Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας, τερματισμού της σύνδεσης με την εφαρμογή, επεξεργασίας των συντομεύσεων πληκτρολογίου, αλλαγής μεγέθους του κειμένου και του συνδυασμού χρωμάτων της κονσόλας, εκτέλεσης εργασιών ελέγχου κλήσεων, χρήσης του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων και πρόσβασης στην ηλεκτρονική βοήθεια.
Κεφάλαιο 4, “Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων”	Περιγράφεται ο τρόπος εκτέλεσης εργασιών ελέγχου κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων.
Κεφάλαιο 5, “Χρήση του παραθύρου μνημών”	Περιγράφεται ο τρόπος διαμόρφωσης ομάδων και καταχωρήσεων μνημών, καθώς και ο τρόπος χρήσης των καταχωρήσεων αυτών για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων.
Κεφάλαιο 6, “Χρήση του παραθύρου καταλόγου”	Περιγράφεται ο τρόπος χρήσης του καταλόγου για την εύρεση αριθμών καταλόγου που έχουν διαμορφωθεί στη βάση δεδομένων του Cisco CallManager.
Κεφάλαιο 7, “Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων”	Περιγράφεται ο τρόπος στάθμευσης κλήσεων και επαναφοράς σταθμευμένων κλήσεων μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Κεφάλαιο 8, “Αντιμετώπιση προβλημάτων”	Περιγράφονται μερικά συνήθη σενάρια προβλημάτων και παρέχεται επεξήγηση ή τρόπος επίλυσης καθενός από αυτά.

Σχετική τεκμηρίωση

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με σχετικές εφαρμογές τηλεφωνίας και προϊόντα IP της Cisco, ανατρέξτε στα ακόλουθα έγγραφα:

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (Συντομεύσεις πληκτρολογίου για το Cisco CallManager Attendant Console - μόνο στα Αγγλικά)
- *Εγχειρίδιο χρήσης των μοντέλων 7960 και 7940 του τηλεφώνου IP της Cisco*

- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance (Τα μοντέλα 7960 και 7940 του τηλεφώνου IP της Cisco με μια ματιά)*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone (Εγκατάσταση του κιτ επιτοίχιας τοποθέτησης του τηλεφώνου IP της Cisco)*

Συμβάσεις

Στις σημειώσεις, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες συμβάσεις:

Σημείωση Σημαίνει ότι *ο αναγνώστης πρέπει να λάβει υπόψη του τις περιλαμβανόμενες πληροφορίες*. Οι σημειώσεις περιλαμβάνουν χρήσιμες πληροφορίες ή αναφορές σε υλικό που δεν περιλαμβάνεται στην έκδοση.

Στις συμβουλές, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες συμβάσεις:

Συμβουλή Σημαίνει ότι ακολουθούν *χρήσιμες συμβουλές*.

Στα σημεία προσοχής, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες συμβάσεις:

Προσοχή Σημαίνει ότι *ο αναγνώστης πρέπει να προσέξει*. Πρόκειται για περιπτώσεις, στις οποίες, κάνοντας κάτι, μπορεί να προκαλέσετε βλάβη στον εξοπλισμό ή να χάσετε δεδομένα.

Παροχή τεκμηρίωσης

Σε αυτές τις ενότητες δίνονται πληροφορίες σχετικά με την παροχή τεκμηρίωσης από τη Cisco Systems.

World Wide Web

Μπορείτε να ανατρέξετε στην πιο πρόσφατη τεκμηρίωση της Cisco που υπάρχει στο World Wide Web, στη διεύθυνση:

http://www.cisco.com

Μεταφρασμένη τεκμηρίωση μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση:

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

Τεκμηρίωση σε CD-ROM

Η τεκμηρίωση της Cisco, καθώς και συμπληρωματικά έντυπα, διατίθενται στο πακέτο τεκμηρίωσης της Cisco σε CD-ROM, το οποίο συνοδεύει το προϊόν σας. Το CD-ROM τεκμηρίωσης ενημερώνεται κάθε μήνα και μπορεί να περιέχει εγκυρότερες πληροφορίες από αυτές της έντυπης τεκμηρίωσης. Το πακέτο των CD-ROM παρέχεται ξεχωριστά ή με ετήσια συνδρομή.

Παραγγελία τεκμηρίωσης

Οι παραγγελίες για την παροχή τεκμηρίωσης από τη Cisco γίνονται με τους εξής τρόπους:

- Οι εγγεγραμμένοι χρήστες της Cisco.com (απευθείας πελάτες της Cisco) μπορούν να παραγγείλουν τεκμηρίωση για προϊόντα της Cisco από την αγορά προϊόντων δικτύου (Networking Products MarketPlace):

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

- Οι εγγεγραμμένοι χρήστες της Cisco.com μπορούν να παραγγείλουν το CD-ROM τεκμηρίωσης μέσω της υπηρεσίας συνδρομητών (Subscription Store):

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

- Οι χρήστες που δεν είναι εγγεγραμμένοι στη Cisco.com μπορούν να παραγγείλουν τεκμηρίωση μέσω του τοπικού αντιπροσώπου, επικοινωνώντας τηλεφωνικά με τα κεντρικά γραφεία της Cisco Systems (Καλιφόρνια, Η.Π.Α.) στον αριθμό 408 526-7208 ή με οποιαδήποτε γραφεία της Βόρειας Αμερικής, καλώντας τον αριθμό 800 553-NETS (6387).

Σχόλια σχετικά με την τεκμηρίωση

Μπορείτε να υποβάλλετε ηλεκτρονικά τα σχόλιά σας στη Cisco.com. Στην κεντρική σελίδα που αφορά την τεκμηρίωση της Cisco, κάντε κλικ στην επιλογή **Fax** ή **Email**, στην ενότητα “Leave Feedback” (Σχόλια) στο κάτω μέρος της σελίδας.

Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας μέσω e-mail, στη διεύθυνση bug-doc@cisco.com.

Μπορείτε, επίσης, να στείλετε τα σχόλιά σας ταχυδρομικά, χρησιμοποιώντας την απαντητική κάρτα που βρίσκεται στην εσωτερική πλευρά του εξώφυλλου του εγχειριδίου ή γράφοντας στην εξής διεύθυνση:

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

Εκτιμούμε τη συμβολή σας.

Παροχή τεχνικής βοήθειας

Η Cisco δημιούργησε τη Cisco.com με σκοπό τη χρήση της ως σημείου εκκίνησης για κάθε τεχνική βοήθεια. Οι πελάτες και οι συνεργάτες έχουν τη δυνατότητα παροχής τεκμηρίωσης, συμβουλών σχετικά με την αντιμετώπιση προβλημάτων και τη διαμόρφωση, χρησιμοποιώντας τα ηλεκτρονικά εργαλεία του κέντρου τεχνικής βοήθειας (Technical Assistance Center [TAC]) στην τοποθεσία της Cisco στο Web. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες της Cisco.com έχουν πλήρη πρόσβαση στους πόρους τεχνικής υποστήριξης που περιλαμβάνονται στην τοποθεσία TAC της Cisco στο Web.

Cisco.com

Η Cisco.com αποτελεί το θεμέλιο της οικογένειας αλληλεπιδραστικών, διακτυακών υπηρεσιών και παρέχει άμεση, ανοιχτή πρόσβαση σε πληροφορίες, δικτυακές λύσεις, υπηρεσίες, προγράμματα και πόρους της Cisco, εικοσιτέσσερις ώρες το εικοσιτετράωρο και από οποιοδήποτε σημείο του κόσμου.

Η Cisco.com είναι μια πλήρως ενοποιημένη εφαρμογή του Internet και, ταυτόχρονα, ένα ισχυρό και εύχρηστο εργαλείο, το οποίο σας παρέχει μια σειρά δυνατοτήτων και υπηρεσιών, τις οποίες μπορείτε να χρησιμοποιείτε για:

- Την απλοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών και τη βελτίωση της παραγωγικότητας.
- Την αντιμετώπιση ζητημάτων τεχνικής φύσεως, χάρη στην ηλεκτρονική υποστήριξη.
- Τη λήψη και δοκιμή πακέτων λογισμικού.
- Την παραγγελία εκπαιδευτικού υλικού και προϊόντων της Cisco.
- Την εγγραφή σας στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αξιολόγησης δεξιοτήτων, καθώς και σε προγράμματα κατάρτισης και πιστοποίησης.

Εάν θέλετε να λαμβάνετε πληροφορίες και υπηρεσίες προσαρμοσμένες στις ανάγκες σας, μπορείτε να εγγραφείτε στη Cisco.com. Για να αποκτήσετε πρόσβαση στη Cisco.com, μεταβείτε στη διεύθυνση:

http://www.cisco.com

Κέντρο τεχνικής βοήθειας

Το κέντρο τεχνικής βοήθειας της Cisco (TAC) είναι διαθέσιμο για κάθε πελάτη που χρειάζεται τεχνική βοήθεια σχετικά με προϊόντα, τεχνολογίες ή λύσεις της Cisco. Δύο είναι τα επίπεδα υποστήριξης που παρέχονται: Η τοποθεσία TAC της Cisco στο Web και το κέντρο κλιμάκωσης TAC της Cisco (Cisco TAC Escalation Center).

Στο κέντρο τεχνικής βοήθειας (TAC) της Cisco, τα ερωτήματα ταξινομούνται κατά σειρά προτεραιότητας:

- Επίπεδο προτεραιότητας 4 (P4)—Χρειάζεστε πληροφορίες ή βοήθεια σχετικά με τις δυνατότητες, την εγκατάσταση ή τη βασική διαμόρφωση ενός προϊόντος της Cisco.
- Επίπεδο προτεραιότητας 3 (P3)—Έχει υποβαθμιστεί η απόδοση του δικτύου σας. Οι λειτουργίες του δικτύου έχουν υποβαθμιστεί, αλλά εξακολουθούν να εκτελούνται οι περισσότερες επιχειρηματικές διαδικασίες.
- Επίπεδο προτεραιότητας 2 (P2)—Η απόδοση του κεντρικού δικτύου έχει υποβαθμιστεί σε σημαντικό βαθμό, γεγονός που επηρεάζει τη διεξαγωγή κρίσιμων επιχειρηματικών διαδικασιών. Δεν υπάρχει δυνατότητα προσωρινής επιδιόρθωσης.
- Επίπεδο προτεραιότητας 1 (P1)—Το κεντρικό σας δίκτυο είναι εκτός λειτουργίας, γεγονός που θα έχει αρνητικές επιπτώσεις για τις επιχειρηματικές διαδικασίες, εάν δεν αποκατασταθεί σύντομα η λειτουργία του. Δεν υπάρχει δυνατότητα προσωρινής επιδιόρθωσης.

Ο πόρος που θα επιλέξετε από το κέντρο TAC της Cisco εξαρτάται από τη σοβαρότητα του προβλήματος και τους όρους της σύμβασης υποστήριξης που έχετε υπογράψει, εάν έχετε υπογράψει.

Τοποθεσία TAC της Cisco στο Web

Για προβλήματα που εμπίπτουν στις κατηγορίες P3 και P4, μπορείτε να χρησιμοποιείτε την τοποθεσία TAC της Cisco στο Web και να επιλύετε μόνοι σας τα προβλήματα, εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα. Η τοποθεσία σάς παρέχει εικοσιτετράωρη πρόσβαση στα ηλεκτρονικά εργαλεία, σε βάσεις γνώσεων και σε λογισμικό. Για να αποκτήσετε πρόσβαση στην τοποθεσία TAC της Cisco στο Web, μεταβείτε στη διεύθυνση:

http://www.cisco.com/tac

Όλοι οι πελάτες, συνεργάτες και μεταπωλητές που έχουν υπογράψει σύμβαση υποστήριξης με τη Cisco, η οποία δεν έχει λήξει, έχουν πλήρη πρόσβαση στους πόρους τεχνικής υποστήριξης της τοποθεσίας TAC της Cisco στο Web. Για την πρόσβαση στην τοποθεσία TAC της Cisco στο Web απαιτείται η χρήση ονόματος χρήστη έναρξης σύνδεσης και κωδικού πρόσβασης. Εάν δεν έχει λήξει η σύμβαση που έχετε υπογράψει και δεν έχετε όνομα χρήστη έναρξης σύνδεσης ή κωδικό πρόσβασης, μεταβείτε για εγγραφή στη διεύθυνση:

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

Εάν είστε εγγεγραμμένος χρήστης της Cisco.com και δεν μπορείτε να δώσετε λύση στα τεχνικά προβλήματα που αντιμετωπίζετε, χρησιμοποιώντας την τοποθεσία TAC της Cisco στο Web, μπορείτε να δημιουργήσετε σχετικό θέμα, χρησιμοποιώντας το εργαλείο TAC Case Open (εργαλείο δημιουργίας θεμάτων για το κέντρο τεχνικής βοήθειας), στη διεύθυνση:

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

Εάν έχετε πρόσβαση στο Internet, είναι καλύτερα να προτιμάτε τη δημιουργία θεμάτων στις κατηγορίες P3 και P4 στην τοποθεσία TAC της στο Web .

Κέντρο κλιμάκωσης TAC της Cisco

Το κέντρο κλιμάκωσης της Cisco (Cisco TAC Escalation Center) ασχολείται με την αντιμετώπιση προβλημάτων που εμπίπτουν στις κατηγορίες P1 και P2 . Οι δύο αυτοί χαρακτηρισμοί χρησιμοποιούνται στις περιπτώσεις όπου το δίκτυο παρουσιάζει σοβαρά προβλήματα, επηρεάζοντας σημαντικά τη διεξαγωγή των επιχειρηματικών διαδικασιών. Μόλις επικοινωνήσετε με το κέντρο κλιμάκωσης TAC της Cisco και αναφέρετε ότι αντιμετωπίζετε πρόβλημα της κατηγορίας P1 ή P2, ένας μηχανικός από το κέντρο τεχνικής βοήθειας της Cisco θα δημιουργήσει αυτόματα ένα σχετικό θέμα.

Για να λάβετε τον κατάλογο με τους αριθμούς κλήσης χωρίς χρέωση του κέντρου TAC της Cisco για τη χώρα σας, μεταβείτε στη διεύθυνση:

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

Πριν τηλεφωνήσετε, επικοινωνήστε με το κέντρο δικτυακών υπηρεσιών για να ενημερωθείτε σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης που δικαιούται να λαμβάνει η εταιρεία σας από τη Cisco: Για παράδειγμα, SMARTnet, SMARTnet Onsite ή Network Supported Accounts (NSA). Κατά την επικοινωνία σας με το κέντρο, πρέπει να γνωρίζετε τον αριθμό της σύμβασης υποστήριξης και τον αριθμό σειράς του προϊόντος.

Ξεκινώντας

Η εφαρμογή Cisco CallManager Attendant Console σάς επιτρέπει να ρυθμίζετε τα τηλέφωνα IP της Cisco ως κονσόλες βοηθού. Με τη βοήθεια ενός γραφικού περιβάλλοντος χρήστη (GUI), το Cisco CallManager Attendant Console χρησιμοποιεί τις καταχωρήσεις μνημών και τη γρήγορη πρόσβαση σε καταλόγους για την εύρεση αριθμών τηλεφώνου, την παρακολούθηση της κατάστασης των γραμμών και το χειρισμό των κλήσεων. Το Cisco CallManager Attendant Console είναι δυνατό να χρησιμοποιηθεί από τον υπεύθυνο υποδοχής (ρεσεψιόν) ή από κάποιο διοικητικό υπάλληλο για το χειρισμό των κλήσεων για λογαριασμό ενός τμήματος ή μιας εταιρείας. Χρησιμοποιείται επίσης και από υπαλλήλους για τη διαχείριση των προσωπικών τους τηλεφωνικών κλήσεων.

Το Cisco CallManager Attendant Console εγκαθίσταται σε ηλεκτρονικό υπολογιστή με δυνατότητα σύνδεσης τύπου IP με το σύστημα Cisco CallManager. Η κονσόλα βοηθού λειτουργεί σε συνδυασμό με ένα τηλέφωνο IP της Cisco, το οποίο είναι καταχωρημένο σε ένα σύστημα Cisco CallManager (μία κονσόλα για κάθε τηλέφωνο που θα χρησιμοποιηθεί ως κονσόλα βοηθού). Μπορείτε να συνδέσετε περισσότερες από μία κονσόλες με το ίδιο σύστημα Cisco CallManager.

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

- Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco CallManager Attendant Console, στη σελίδα 1-2
- Έναρξη της εφαρμογής Cisco CallManager Attendant Console για πρώτη φορά, στη σελίδα 1-17
- Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, στη σελίδα 1-18
- Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος, στη σελίδα 1-20

Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco CallManager Attendant Console

Κατά την έναρξη της λειτουργίας, ανοίγει το παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις" και σας ζητά να εισαγάγετε το όνομα διακομιστή του CallManager και τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου που χρησιμοποιείτε μαζί με την κονσόλα βοηθού. Στη συνέχεια, ανοίγει το παράθυρο διαλόγου για την έναρξη σύνδεσης με το Cisco CallManager Attendant Console και σας ζητά το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε. Μόλις κάνετε έναρξη σύνδεσης με το διακομιστή, το περιβάλλον εργασίας χρήστη του CallManager Attendant Console εμφανίζει παράθυρα, τη γραμμή μενού, τη γραμμή εργαλείων και τη γραμμή κατάστασης, όπως περιγράφεται στις ενότητες που ακολουθούν.

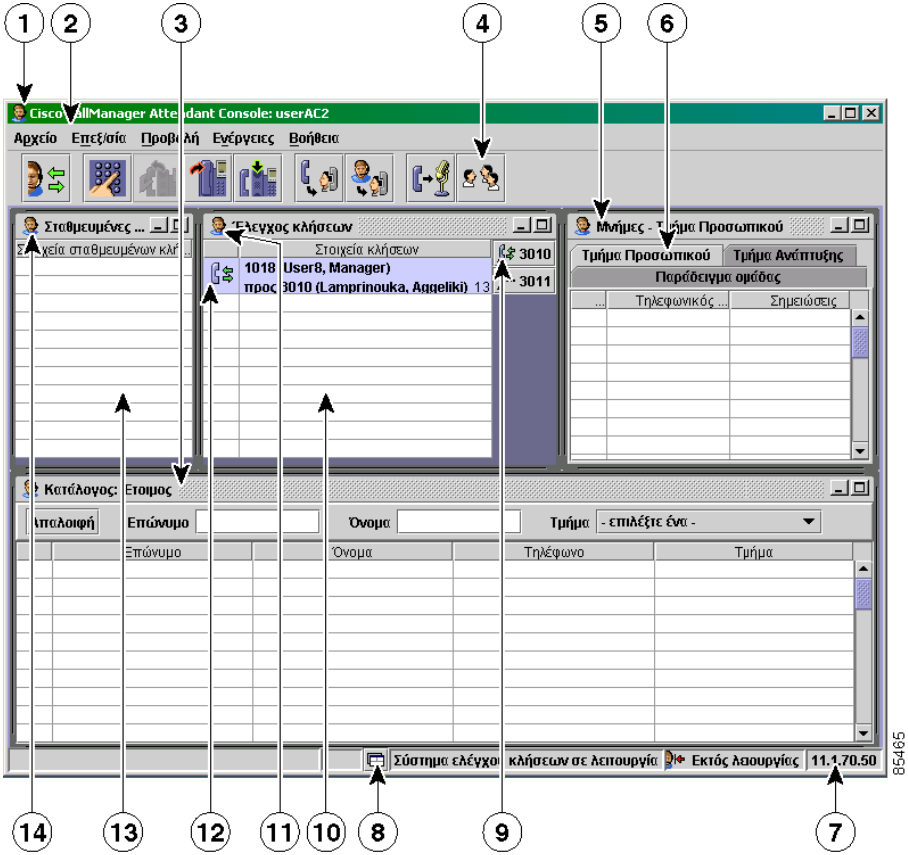
Το γραφικό περιβάλλον εργασίας χρήστη (GUI) του Cisco CallManager Attendant Console υποστηρίζει τις ακόλουθες αναλύσεις οθόνης: 800x600, 1024x768, 1280x1024 και 1600x1200.

Η εφαρμογή εκτελείται σε λειτουργικό σύστημα Windows 98, Windows ME, Windows 2000 Professional ή Windows N.T 4.0. Βεβαιωθείτε ότι έχετε εγκαταστήσει τα πλέον πρόσφατα Service Pack της Microsoft στον υπολογιστή σας. Για οποιαδήποτε απορία σας σχετικά με το λειτουργικό σύστημα που χρησιμοποιείτε, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Μόλις τερματίσετε τη σύνδεσή σας με την κονσόλα, ο διακομιστής αποθηκεύει αυτόματα τις προτιμήσεις βοηθού, όπως π.χ. ομάδες/καταχωρήσεις μνημών και θέση/μέγεθος του παραθύρου.

Στην Εικόνα 1-1, παρουσιάζεται το περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco CallManager Attendant Console και επεξηγούνται τα διάφορα λειτουργικά μέρη αυτού.

Εικόνα 1-1 Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco CallManager Attendant Console



1	Παράθυρο του Cisco CallManager Attendant Console	**8**	Εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο
2	Γραμμή μενού	**9**	Κουμπί γραμμής βοηθού
3	Παράθυρο καταλόγου	**10**	Επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων
4	Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	**11**	Παράθυρο ελέγχου κλήσεων

5	Παράθυρο μνημών	**12**	Περιοχή κατάστασης κλήσης
6	Καρτέλα ομάδων μνημών	**13**	Επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων
7	Δ/νση IP διακομιστή	**14**	Παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων

Παράθυρο διαλόγου ρυθμίσεων του Cisco CallManager Attendant Console

Αμέσως μετά την έναρξη λειτουργίας την πρώτη φορά, εμφανίζεται το παράθυρο διαλόγου ρυθμίσεων του Cisco CallManager Attendant Console. Αυτό το παράθυρο διαλόγου σάς ζητά να εισαγάγετε τα στοιχεία του διακομιστή, του τηλεφώνου (βλ. καρτέλα "Βασικά") και του καταλόγου, των διακομιστών διεκπεραίωσης κλήσεων και της τοπικής διεύθυνσης IP για την κατάσταση γραμμής (βλ. καρτέλα "Για προχωρημένους"), τα οποία πρέπει να σας δώσει ο διαχειριστής του συστήματος. Για περισσότερες πληροφορίες, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης με το Cisco CallManager Attendant Console

Το παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης με το Cisco CallManager Attendant Console σάς ζητά να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε ως βοηθός. Μέσα από αυτό το παράθυρο διαλόγου, μπορείτε να κάνετε τα εξής:

- Να καθορίσετε κατά πόσον η εφαρμογή θα θυμάται το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που δώσατε ή όχι.
- Να αλλάξετε τις ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη δυνατότητα χρήσης του Cisco CallManager Attendant Console.
- Να καθορίσετε τη γλώσσα στην οποία θέλετε να εμφανίζονται οι ενδείξεις της εφαρμογής στην οθόνη.

Παράθυρο του Cisco CallManager Attendant Console

Το παράθυρο αυτό περιλαμβάνει το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, το παράθυρο μνημών, το παράθυρο καταλόγου, τη γραμμή μενού, τη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων και τη γραμμή κατάστασης. Στην επάνω αριστερή γωνία του παραθύρου, εμφανίζεται το όνομα του παραθύρου και ο βοηθός που την τρέχουσα χρονική στιγμή χρησιμοποιεί την εφαρμογή. Στην επάνω δεξιά γωνία του παραθύρου, εμφανίζονται τα κουμπιά μεγιστοποίησης και ελαχιστοποίησης του παραθύρου. Στην κάτω δεξιά γωνία του παραθύρου, εμφανίζεται η γραμμή κατάστασης.

Παράθυρο ελέγχου κλήσεων

Το παράθυρο ελέγχου κλήσεων αποτελείται από τα ακόλουθα λειτουργικά μέρη:

- Επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων: Εδώ εμφανίζεται η κατάσταση κλήσης, ο αριθμός καταλόγου της εισερχόμενης κλήσης, το όνομα του καλούντος, εάν είναι διαθέσιμο, ο αριθμός καταλόγου του βοηθού, η ενέργεια που εκτέλεσε ο βοηθός, εάν εφαρμόζεται, και ο χρόνος κλήσης που έχει παρέλθει.

  Για παράδειγμα, στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων ενδέχεται να εμφανίζεται η ένδειξη “2000 προς 4000 προωθήθηκε από 3000.” Η ένδειξη αυτή ερμηνεύεται ως εξής: ο χρήστης που χρησιμοποιεί τον αριθμό καταλόγου 3000 προώθησε την κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 στο βοηθό με αριθμό καταλόγου 4000.

- Κουμπιά γραμμών βοηθού: Εδώ εμφανίζεται η κατάσταση των γραμμών και ο αριθμός καταλόγου του τηλεφώνου IP της Cisco του βοηθού, στην επάνω δεξιά γωνία του παραθύρου.

Στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων εμφανίζονται οι γραμμές του τηλεφώνου IP της Cisco που ελέγχονται από το Cisco CallManager Attendant Console. Ο αριθμός των γραμμών που έχει διαμορφωθεί από το διαχειριστή του συστήματος στο τηλέφωνο IP της Cisco καθορίζει τον αριθμό των διαθέσιμων γραμμών στο παράθυρο. Εάν, για παράδειγμα, έχετε το μοντέλο 7960 του τηλεφώνου IP της Cisco, με δύο μονάδες επέκτασης για το μοντέλο 7914 του τηλεφώνου IP της Cisco και ο διαχειριστής του συστήματος έχει συσχετίσει έναν αριθμό καταλόγου για κάθε γραμμή, είναι δυνατό να εμφανίζονται 34 γραμμές συνολικά.

Σημείωση Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του τηλεφώνου σας ή της μονάδας επέκτασης 7914 της Cisco, ανατρέξτε στο υλικό τεκμηρίωσης που συνόδευε το τηλέφωνό σας κατά την παράδοση ή απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Ανάλογα με τον αριθμό των γραμμών που θα διαμορφώσετε, οι γραμμές εμφανίζονται σε μία, δύο ή τρεις στήλες. Κάθε κουμπί γραμμής και γραμμής βοηθού δείχνει τον αριθμό καταλόγου, καθώς και μία από τις ακόλουθες καταστάσεις, όπως αυτές εκφράζονται από τα αντίστοιχα εικονίδια που περιλαμβάνει ο Πίνακας 1-1.

Πίνακας 1-1 Κατάσταση κλήσης γραμμής

Κατάσταση κλήσης	Αντίστοιχο εικονίδιο
Υπάρχει εισερχόμενη κλήση στη γραμμή (κωδωνισμός).	
Η γραμμή/κλήση είναι ενεργός.	
Η γραμμή είναι σε κράτηση.	

Πίνακας 1-1 Κατάσταση κλήσης γραμμής

Κατάσταση κλήσης	Αντίστοιχο εικονίδιο
Η γραμμή είναι σε αδράνεια.	
Η κατάσταση της γραμμής/κλήσης είναι άγνωστη.	

Μπορείτε να εκτελέσετε εργασίες ελέγχου κλήσεων στις γραμμές αυτές με τη βοήθεια των μενού που εμφανίζονται στο επάνω μέρος του παραθύρου ή με τη βοήθεια ειδικών μενού (ανάλογα με το περιεχόμενο), συντομεύσεων πληκτρολογίου ή του ποντικιού. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις εργασίες ελέγχου κλήσεων που μπορείτε να εκτελέσετε μέσα από το παράθυρο αυτό, ανατρέξτε στην ενότητα “Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων”, στη σελίδα 4-1 και στην ενότητα “Χειρισμός κλήσεων”, στη σελίδα 2-1.

Σημείωση Εάν έχετε μόνο μία κλήση στο παράθυρο, η κλήση επισημαίνεται, εκτός εάν επιλέξετε μια κενή σειρά στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων.

Παράθυρο μνημών

Στο παράθυρο μνημών εμφανίζονται, σε καρτέλες ομάδων μνημών, οι καταχωρήσεις μνημών που έχουν διαμορφωθεί από τον κάθε βοηθό. Σε κάθε καταχώρηση μνήμης εμφανίζονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Κατάσταση γραμμής, όπως υποδεικνύεται από τα ίδια εικονίδια που εμφανίζονται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων (βλ. Πίνακας 1-1 στη σελίδα 1-6.)
- Όνομα προσώπου

- Τηλ. αριθμός
- Σημειώσεις (προαιρετικό πεδίο)

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη διαμόρφωση ομάδων και καταχωρήσεων μνημών ή την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων μέσα από το παράθυρο αυτό, ανατρέξτε στην ενότητα "Χρήση του παραθύρου μνημών", στη σελίδα 5-1 και στην ενότητα "Χειρισμός κλήσεων", στη σελίδα 2-1.

Παράθυρο καταλόγου

Στο παράθυρο καταλόγου εμφανίζεται η κατάσταση γραμμών, το επώνυμο, το όνομα, ο τηλ. αριθμός και τα στοιχεία του τμήματος, όπως αυτά λαμβάνονται από τον κατάλογο χρηστών του Cisco CallManager. Όταν εκτελείτε μια αναζήτηση με βάση το όνομα, το επώνυμο ή το τμήμα, οι καταχωρήσεις εμφανίζονται με δυναμικό τρόπο καθώς εισάγετε τα κριτήρια στο αντίστοιχο πεδίο. Αφού εμφανιστούν τα αποτελέσματα της αναζήτησης, μπορείτε να τα ταξινομήσετε με αύξουσα ή φθίνουσα σειρά ή να προσδιορίσετε την κατάσταση γραμμής, όπως αυτή υποδεικνύεται από τα ίδια εικονίδια που χρησιμοποιούνται στα υπόλοιπα παράθυρα.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον εντοπισμό χρηστών στον κατάλογο ή την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων με καταχωρήσεις καταλόγου, ανατρέξτε στην ενότητα "Χρήση του παραθύρου καταλόγου", στη σελίδα 6-1 και στην ενότητα "Χειρισμός κλήσεων", στη σελίδα 2-1.

Συμβουλή

Μπορείτε να αλλάξετε το μέγεθος κάθε παραθύρου χειροκίνητα, κάνοντας κλικ στο κουμπί μεγιστοποίησης ή ελαχιστοποίησης, στην επάνω δεξιά γωνία του παραθύρου, ή σύροντας το βέλος που εμφανίζεται μόλις ο δείκτης του ποντικιού αγγίξει το εξωτερικό περίγραμμα του παραθύρου.

Για να αλλάξετε το μέγεθος των στηλών, σύρετε το βέλος που εμφανίζεται μόλις ο δείκτης του ποντικιού αγγίξει το εξωτερικό περίγραμμα της στήλης.

Παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων

Σημείωση Το παράθυρο αυτό εμφανίζεται μόνον εάν εκτελείτε το Cisco CallManager έκδοση 3.3 ή νεότερη έκδοση στο διακομιστή που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού. Για περισσότερες πληροφορίες, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Το παράθυρο αυτό περιλαμβάνει το επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων, όπου εμφανίζονται κλήσεις που έχετε σταθμεύσει σε εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων. Κατά τη στάθμευση μιας κλήσης, η κλήση τίθεται σε κράτηση, για να καταστεί εφικτή η ανάκτησή της από άλλο τηλέφωνο του συστήματος. Εάν, για παράδειγμα, έχετε μια ενεργό κλήση στο τηλέφωνό σας, μπορείτε να σταθμεύσετε την κλήση σε ένα εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, όπως π.χ. το 1234. Έτσι, κάποιος άλλος μπορεί να σχηματίσει τον αριθμό 1234 σε άλλο τηλέφωνο του συστήματος και να ανακτήσει την κλήση.

Η ένδειξη σταθμευμένης κλήσης στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Τον αριθμό καταλόγου της κλήσης που έχετε σταθμεύσει.
- Το εσωτερικό σταθμευμένων κλήσεων όπου έχετε σταθμεύσει τη συγκεκριμένη κλήση.
- Τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου του βοηθού που στάθμευσε την κλήση.

Για παράδειγμα, στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων ενδέχεται να εμφανίζεται η ένδειξη “2000 σταθμευμένη στο 4000 από 3000.” Η ένδειξη αυτή ερμηνεύεται ως εξής: ο βοηθός με αριθμό καταλόγου 3000 στάθμευσε την κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 στο εσωτερικό που επέλεξε το Cisco CallManager, το οποίο στο συγκεκριμένο παράδειγμα ήταν το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων 4000. Η κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 παραμένει σε κράτηση μέχρις ότου ο χρήστης απαντήσει την κλήση ή μέχρις ότου η σταθμευμένη κλήση επανέλθει στο βοηθό.

Σημείωση Το Cisco CallManager επιλέγει το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, ανάλογα με τη διαμόρφωση που καθόρισε ο διαχειριστής του συστήματος Cisco CallManager Administration.

Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση που βρίσκεται σταθμευμένη στο εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, η σταθμευμένη κλήση παραμένει στο συγκεκριμένο εσωτερικό για ορισμένο χρονικό διάστημα, που συνήθως είναι 60 δευτερόλεπτα και έχει διαμορφωθεί χειροκίνητα από το διαχειριστή του συστήματος στο Cisco CallManager Administration, και μετά την παρέλευση του χρόνου αυτού η κλήση επανέρχεται αυτόματα στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Για να ανακτήσετε τη σταθμευμένη κλήση χειροκίνητα, πατήστε το κουμπί "Επαναφορά σταθμευμένης" της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων ή επιλέξτε την εντολή "Επαναφορά σταθμευμένης" του μενού περιβάλλοντος ή του μενού "Ενέργειες" ή χρησιμοποιήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου "Επαναφορά σταθμευμένης". Αφού πλέον έχετε επαναφέρει τη σταθμευμένη κλήση, η κλήση εμφανίζεται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Γραμμή μενού

Μέσα από τη γραμμή μενού, μπορείτε να ενεργοποιήσετε την κατάσταση Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας, να πραγματοποιήσετε τερματισμό σύνδεσης, να επεξεργαστείτε τις συντομεύσεις πληκτρολογίου, να αλλάξετε το μέγεθος κειμένου και το χρωματισμό της κονσόλας, να εκτελέσετε εργασίες ελέγχου κλήσεων και να αποκτήσετε πρόσβαση στην ηλεκτρονική βοήθεια. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο χρήσης των δυνατών επιλογών του μενού, ανατρέξτε στην ενότητα “Χρήση της γραμμής μενού”, στη σελίδα 3-1.

Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων

Η γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων περιλαμβάνει ένα σύνολο κουμπιών για τις πλέον συνήθεις εργασίες ελέγχου κλήσεων που εκτελεί ο βοηθός. Η κονσόλα βοηθού ενεργοποιεί κουμπιά στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων μόνον όταν είναι δυνατό να εκτελέσετε εργασίες ελέγχου κλήσεων με αυτά. Μόλις κάνετε κλικ σε ένα κουμπί, ενεργοποιούνται αυτόματα οι αντίστοιχες δυνατές επιλογές μενού στη γραμμή μενού ή στο μενού περιβάλλοντος.

Ο Πίνακας 1-2 περιλαμβάνει τις εργασίες ελέγχου κλήσεων και τα αντίστοιχα κουμπιά:

Πίνακας 1-2 Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων

Κουμπιά ελέγχου κλήσεων	Εργασίες ελέγχου κλήσεων
	Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας **Σημείωση** Αυτό το κουμπί ελέγχου κλήσεων έχει δύο θέσεις και έτσι μπορείτε να κάνετε κλικ στο ίδιο κουμπί για να εκτελέσετε τις δύο εργασίες ελέγχου κλήσεων. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στις ακόλουθες ενότητες: • Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, στη σελίδα 1-18 • Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος, στη σελίδα 1-20
	Επιλογή Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης", στη σελίδα 2-3.
	Απάντηση Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Απάντηση εισερχόμενης κλήσης", στη σελίδα 2-2.
	Κατέβασμα ακουστικού Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Τερματισμός κλήσης", στη σελίδα 2-4.

Πίνακας 1-2 Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων (συνέχεια)

Κουμπιά ελέγχου κλήσεων	Εργασίες ελέγχου κλήσεων
	Κράτηση/Συνέχιση **Σημείωση** Αυτό το κουμπί ελέγχου κλήσεων έχει δύο θέσεις και έτσι μπορείτε να κάνετε κλικ στο ίδιο κουμπί για να εκτελέσετε τις δύο εργασίες ελέγχου κλήσεων. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στις ακόλουθες ενότητες: • Θέση κλήσης σε κράτηση, στη σελίδα 2-4 • Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση), στη σελίδα 2-6

Πίνακας 1-2 Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων (συνέχεια)

Κουμπιά ελέγχου κλήσεων	Εργασίες ελέγχου κλήσεων
	Στάθμευση/Επαναφορά σταθμευμένης **Σημείωση** Αυτή η εργασία ελέγχου κλήσεων επιτρέπεται μόνον εφόσον στο διακομιστή Cisco CallManager, που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού, εκτελείται το Cisco CallManager έκδοσης 3.3 ή νεότερης. Για περισσότερες πληροφορίες, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος. Τα εικονίδια αυτά εμφανίζονται στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων μόνον εφόσον στο διακομιστή, που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού, εκτελείται συμβατή έκδοση του Cisco CallManager έκδοση 3.3. **Σημείωση** Αυτό το κουμπί ελέγχου κλήσεων έχει δύο θέσεις και έτσι μπορείτε να κάνετε κλικ στο ίδιο κουμπί για να εκτελέσετε τις δύο εργασίες ελέγχου κλήσεων. **Σημείωση** Εάν απαντήσετε μια ενεργό κλήση που εμφανίζεται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσης, εμφανίζεται το εικονίδιο στάθμευσης και το συμβουλευτικό κείμενο εργαλείου. Όταν μια σταθμευμένη κλήση εμφανίζεται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων, εμφανίζεται το εικονίδιο επαναφοράς σταθμευμένης κλήσης και το συμβουλευτικό κείμενο εργαλείου. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στις ακόλουθες ενότητες: • Στάθμευση κλήσης, στη σελίδα 2-12 • Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης, στη σελίδα 2-13

Πίνακας 1-2 Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων (συνέχεια)

Κουμπιά ελέγχου κλήσεων	Εργασίες ελέγχου κλήσεων
	Μεταβίβαση Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Μεταβίβαση κλήσης", στη σελίδα 2-7.
	Συμβουλευτική μεταβίβαση Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Συμβουλευτική μεταβίβαση", στη σελίδα 2-8.
	Συνδιάσκεψη Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα "Διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης", στη σελίδα 2-10.

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης εργασιών ελέγχου κλήσεων με τη βοήθεια των κουμπιών αυτών, ανατρέξτε στην ενότητα "Χειρισμός κλήσεων", στη σελίδα 2-1.

Οποιαδήποτε χρονική στιγμή, μπορείτε να αλλάξετε τη θέση όπου εμφανίζεται η γραμμή εργαλείων. Στις δυνατές επιλογές θέσης περιλαμβάνονται και οι ακόλουθες:

- Αριστερά: Η γραμμή εργαλείων εμφανίζεται κάτω από την αριστερή πλευρά του παραθύρου Cisco CallManager Attendant Console.
- Επάνω: Η γραμμή εργαλείων εμφανίζεται ανάμεσα στη γραμμή μενού και στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων.
- Δεξιά: Η γραμμή εργαλείων εμφανίζεται κάτω από τη δεξιά πλευρά του παραθύρου Cisco CallManager Attendant Console.
- Κάτω: Η γραμμή εργαλείων εμφανίζεται κάτω από την κάτω αριστερή γωνία του παραθύρου Cisco CallManager Attendant Console, κάτω από τη γραμμή κατάστασης.

Συμβουλή Για να θυμηθείτε τη λειτουργία ενός κουμπιού, χρησιμοποιήστε το συμβουλευτικό κείμενο εργαλείου που εμφανίζεται μόλις ο δείκτης του ποντικιού περάσει πάνω από το κουμπί.

Για να αλλάξετε τη θέση στην οποία εμφανίζεται η γραμμή εργαλείων μέσα στο παράθυρο, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων και επιλέξτε **Θέση**.

Βήμα 2 Από την ακόλουθη λίστα, επιλέξτε τη θέση στην οποία θέλετε να εμφανίζεται η γραμμή εργαλείων:

- Αριστερά
- Επάνω
- Δεξιά
- Κάτω

Με αυτήν τη διαδικασία, αλλάζει η θέση της γραμμής εργαλείων.

Μενού περιβάλλοντος

Κάθε παράθυρο περιλαμβάνει ένα σύνολο μενού περιβάλλοντος που εμφανίζονται μόλις κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού μέσα στο παράθυρο. Τα μενού αυτά σάς επιτρέπουν να εκτελείτε εργασίες, όπως π.χ. η προσθήκη καταχωρήσεων μνημών και η αλλαγή μεγέθους του κειμένου.

Μενού κατάστασης

Στη γραμμή κατάστασης εμφανίζονται τα ακόλουθα:

- Το εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο

  Στην Εικόνα 1-2 εμφανίζεται το εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο.

Εικόνα 1-2 Εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο

  Όταν το παράθυρο ελέγχου κλήσεων είναι ελαχιστοποιημένο ή βρίσκεται πίσω από άλλο παράθυρο, το εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο που βρίσκεται στην κάτω δεξιά γωνία της γραμμής κατάστασης σάς επιτρέπει να εμφανίσετε γρήγορα το παράθυρο ελέγχου κλήσεων στην περίπτωση που έχετε δεχθεί μια εισερχόμενη κλήση ή θέλετε να πραγματοποιήσετε μια εξερχόμενη κλήση από το τηλέφωνο βοηθού.

- Κατάσταση ελέγχου κλήσεων (Προσπάθεια, Σύστημα ελέγχου κλήσεων σε λειτουργία)
- Το εικονίδιο κατάστασης Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας
- Όνομα κεντρικού ή δ/νση IP του διακομιστή που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού

Έναρξη της εφαρμογής Cisco CallManager Attendant Console για πρώτη φορά

Για την έναρξη του Cisco CallManager Attendant Console για πρώτη φορά, πρέπει να εισαγάγετε ή να επαληθεύσετε τα στοιχεία του παραθύρου διαλόγου ρυθμίσεων. Για τα στοιχεία αυτά, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Για να εκκινήσετε το Cisco CallManager Attendant Console, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Κάντε διπλό κλικ στο εικονίδιο του Cisco CallManager Attendant Console στην επιφάνεια εργασίας ή επιλέξτε **Έναρξη (Start) > Προγράμματα (Programs)> Cisco CallManager Attendant Console**.

Στην Εικόνα 1-3 απεικονίζεται το εικονίδιο του Cisco CallManager Attendant Console.

Εικόνα 1-3 Εικονίδιο του Cisco CallManager Attendant Console

Βήμα 2 Τότε, το παράθυρο διαλόγου ρυθμίσεων ανοίγει και σας ζητά να εισαγάγετε τα ακόλουθα στοιχεία στην καρτέλα "Βασικά":

- Όνομα ή δ/νση IP διακομιστή
- Αριθμός καταλόγου του τηλεφώνου σας

Βήμα 3 Εάν έχετε πάρει σχετικές οδηγίες από το διαχειριστή του συστήματος, κάντε κλικ στην καρτέλα **Για προχωρημένους**.

Ο διαχειριστής του συστήματος θα σας προμηθεύσει με τα στοιχεία που θα εισαγάγετε στα πεδία και στο πλαίσιο ελέγχου που εμφανίζονται στην οθόνη.

Βήμα 4 Για να αλλάξετε τη διαδρομή του αρχείου τοπικού καταλόγου, πληκτρολογήστε τη νέα διαδρομή στο πεδίο "Διαδρομή αρχείου τοπικού καταλόγου".

Το αρχείο τοπικού καταλόγου, που ορίζεται ως το αρχείο λίστας χρηστών, παρέχει τα στοιχεία καταλόγου που εμφανίζονται στα παράθυρα.

Βήμα 5 Για να αλλάξετε το όνομα ή τη δ/νση IP του διακομιστή διεκπεραίωσης κλήσεων, πληκτρολογήστε τα κατάλληλα στοιχεία στο πεδίο "Ονόματα ή δ/νσεις IP διακομιστών διεκπεραίωσης κλήσεων (διαχωρ. με κόμμα)".

Βήμα 6 Πληκτρολογήστε την τοπική διεύθυνση IP της κονσόλας βοηθού στο πεδίο "Δ/νση IP τοπικού υπολογιστή (για κατάσταση γραμμής)"

Σημείωση Εάν ο υπολογιστής του βοηθού διαθέτει δύο κάρτες δικτύου, ο διαχειριστής του συστήματος μπορεί να καθορίσει τη διεύθυνση IP που θα λαμβάνει ενημερώσεις κατάστασης γραμμών.

Βήμα 7 Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ενεργοποίηση καταγραφής**.

Βήμα 8 Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.

Τότε, θα μπορείτε να κάνετε έναρξη σύνδεσης και να ενεργοποιήσετε την κατάσταση "Σε λειτουργία".

Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας

Όταν εκτελείτε έναρξη σύνδεσης με τον υπολογιστή του βοηθού, πληκτρολογείτε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης και κατόπιν επιλέγετε τη γλώσσα στην οποία θέλετε να εμφανίζεται το γραφικό περιβάλλον εργασίας χρήστη.

Για να εκτελέσετε έναρξη σύνδεσης, να ενεργοποιήσετε την κατάσταση "Σε λειτουργία" και να διαχειριστείτε κλήσεις, κάντε τα εξής:

Διαδικασία

Βήμα 1 Εάν δεν το έχετε ήδη κάνει, κάντε διπλό κλικ στο εικονίδιο του Cisco CallManager Attendant Console στην επιφάνεια εργασίας ή επιλέξτε **Έναρξη (Start) > Προγράμματα (Programs) > Cisco CallManager Attendant Console**.

Βήμα 2 Μόλις σας ζητηθεί, πληκτρολογήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης κονσόλας βοηθού στο παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης.

Συμβουλή Για να αποθηκευτούν τα στοιχεία αυτά, έτσι ώστε να μη χρειάζεται να τα πληκτρολογείτε κάθε φορά που κάνετε έναρξη σύνδεσης με την κονσόλα βοηθού, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου "Διατήρηση ονόμ. χρήστη και κωδ. πρόσβασης".

Βήμα 3 Την πρώτη φορά που πραγματοποιείτε έναρξη σύνδεσης με την κονσόλα βοηθού, το κείμενο του παραθύρου διαλόγου έναρξης σύνδεσης εμφανίζεται στη γλώσσα που υποστηρίζει το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή σας. Μπορείτε να προβάλετε μόνον εκείνες τις γλώσσες που υποστηρίζει το λειτουργικό σας σύστημα. Εάν δεν μπορείτε να προβάλετε τη γλώσσα που επιλέξατε, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Μέσα από την αναπτυσσόμενη λίστα "Γλώσσα", επιλέξτε τη γλώσσα στην οποία θέλετε να εμφανίζεται το γραφικό περιβάλλον εργασίας χρήστη.

Τις επόμενες φορές που θα κάνετε έναρξη σύνδεσης, το κείμενο του παραθύρου διαλόγου έναρξης σύνδεσης θα εμφανίζεται στη γλώσσα που είχατε επιλέξει κατά την προηγούμενη έναρξη σύνδεσης.

Συμβουλή Για να ελέγξετε ή να αλλάξετε ρυθμίσεις που σχετίζονται με την κονσόλα βοηθού, κάντε κλικ στο κουμπί "Ρυθμίσεις".

Βήμα 4 Κάντε κλικ στο κουμπί **Έναρξη σύνδεσης**.

Το Cisco CallManager Attendant Console ελέγχει τα στοιχεία που έχετε προμηθευτεί από το διαχειριστή του συστήματος στο παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις".

Με την έναρξη σύνδεσης, μπορείτε πλέον να χρησιμοποιείτε το Cisco CallManager Attendant Console για να απαντάτε εισερχόμενες κλήσεις, να πραγματοποιείτε εξερχόμενες κλήσεις και να διαχειρίζεστε κλήσεις, να προβάλλετε την κατάσταση των γραμμών, να χρησιμοποιείτε τον κατάλογο, καθώς και να διαμορφώνετε και να χρησιμοποιείτε τις καταχωρήσεις μνημών.

Το όνομα χρήστη και ο κωδικός πρόσβασης στο Cisco CallManager Attendant Console που θα χρησιμοποιείτε θα πρέπει να έχουν ήδη ρυθμιστεί. Εάν δεν μπορείτε να κάνετε έναρξη σύνδεσης, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Σημείωση Η κονσόλα βοηθού αποθηκεύει το όνομα χρήστη του βοηθού που χρησιμοποίησε για τελευταία φορά την κονσόλα βοηθού στον υπολογιστή.

Βήμα 5 Στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων, κάντε κλικ στο κουμπί **Σε λειτουργία** ή επιλέξτε το μενού **Αρχείο > Σε λειτουργία**.

Μόλις τεθείτε σε λειτουργία, το χρώμα των βελών του κουμπιού αλλάζει από πράσινο σε λευκό και η εντολή "Σε λειτουργία" του μενού αλλάζει σε "Εκτός λειτουργίας". Η γραμμή κατάστασης στο κάτω μέρος της κονσόλας δείχνει ότι βρίσκεστε σε λειτουργία.

Το Cisco Telephony Call Dispatcher δέχεται γνωστοποίηση ότι είστε διαθέσιμοι για απάντηση εισερχομένων κλήσεων.

Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος

Εάν δεν πρόκειται να χρησιμοποιήσετε άλλο το Cisco CallManager Attendant Console, τεθείτε εκτός λειτουργίας, έτσι ώστε το Cisco Telephony Call Dispatcher να ενημερωθεί ότι δεν είστε πλέον διαθέσιμοι για τη διαχείριση κλήσεων από αριθμούς καταλόγου που έχουν διαμορφωθεί ειδικά για τη συγκεκριμένη κονσόλα βοηθού. Θα πρέπει να γνωρίζετε ότι θα εξακολουθείτε να μπορείτε να απαντάτε εισερχόμενες κλήσεις, που έχουν προορισμό τον προσωπικό σας τηλεφωνικό αριθμό, στο τηλέφωνο IP της Cisco.

Σημείωση Θα πρέπει επίσης να γνωρίζετε ότι τα κουμπιά "Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας" και οι εντολές μενού εξαρτώνται από τις συνθήκες. Εάν βρίσκεστε σε λειτουργία, εμφανίζεται το κουμπί και η εντολή "Εκτός λειτουργίας". Εάν βρίσκεστε εκτός λειτουργίας, εμφανίζεται το κουμπί και η εντολή "Σε λειτουργία".

- Εάν πρέπει να διακόψετε το χειρισμό κλήσεων για ένα σύντομο χρονικό διάστημα, κάντε κλικ στο κουμπί **Εκτός λειτουργίας** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων ή επιλέξτε το μενού **Αρχείο > Εκτός λειτουργίας**.
- Εάν θέλετε να συνεχίσετε το χειρισμό κλήσεων, κάντε κλικ στο κουμπί **Σε λειτουργία** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων ή επιλέξτε το μενού **Αρχείο > Σε λειτουργία**.
- Για οριστική έξοδο από το Cisco CallManager Attendant Console και κλείσιμο του παραθύρου της εφαρμογής, επιλέξτε το μενού **Αρχείο > Τερματισμός σύνδεσης** ή **Αρχείο > Έξοδος**.

  Όταν επιλέγετε Αρχείο > Τερματισμός σύνδεσης, βγαίνετε από την εφαρμογή και εμφανίζεται αυτόματα το παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης με το Cisco CallManager Attendant Console. Όταν επιλέγετε Αρχείο > Έξοδος, βγαίνετε από την εφαρμογή και δεν εμφανίζεται κανένα παράθυρο διαλόγου.

Χειρισμός κλήσεων

Για να απαντήσετε εισερχόμενες κλήσεις, να πραγματοποιήσετε εξερχόμενες κλήσεις ή να μεταβιβάσετε κλήσεις με το Cisco CallManager Attendant Console, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το ποντίκι, τις συντομεύσεις πληκτρολογίου ή το τηλέφωνο IP της Cisco που έχει συσχετιστεί με το Cisco CallManager Attendant Console.

Το κεφάλαιο αυτό παρέχει οδηγίες για τα παρακάτω:

- Απάντηση εισερχόμενης κλήσης, στη σελίδα 2-2
- Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης, στη σελίδα 2-3
- Τερματισμός κλήσης, στη σελίδα 2-4
- Θέση κλήσης σε κράτηση, στη σελίδα 2-4
- Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση), στη σελίδα 2-6
- Μεταβίβαση κλήσης, στη σελίδα 2-7
- Διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης, στη σελίδα 2-10
- Στάθμευση κλήσης, στη σελίδα 2-12
- Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης, στη σελίδα 2-13
- Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή, στη σελίδα 2-15
- Χρήση των προεπιλεγμένων συντομεύσεων πληκτρολογίου, στη σελίδα 2-16

Απάντηση εισερχόμενης κλήσης

Όταν το Cisco Attendant Console δέχεται μια εισερχόμενη κλήση, η κλήση εμφανίζεται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων του παραθύρου ελέγχου κλήσεων. Μπορείτε να απαντήσετε εισερχόμενες κλήσεις μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, με τη βοήθεια των συντομεύσεων πληκτρολογίου, των μενού περιβάλλοντος, της γραμμής μενού ή του ποντικιού.

Σημείωση Δεν μπορείτε να απαντήσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου.

Για να απαντήσετε μια κλήση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που ακολουθούν. Όλες αυτές οι μέθοδοι επιτυγχάνουν το ίδιο αποτέλεσμα, γι' αυτό μπορείτε να τις χρησιμοποιείτε εναλλάξ.

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Απάντηση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στο κουμπί **Απάντηση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Απάντηση**.
- Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + A** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
- Κάντε διπλό κλικ στην κλήση, στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων.
- Σύρετε με το ποντίκι σας την επισημασμένη κλήση πάνω στο κουμπί **Απάντηση**.
- Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να απαντήσετε την κλήση (για παράδειγμα, πατήστε το κουμπί της γραμμής με την εισερχόμενη κλήση ή πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Απάντηση").

Σημείωση Όταν απαντάτε μια νέα εισερχόμενη κλήση, η τρέχουσα ενεργός κλήση τίθεται αυτόματα σε κράτηση.

Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης

Εξερχόμενες κλήσεις επιτρέπονται όταν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων. Μπορείτε να πραγματοποιήσετε εξερχόμενες κλήσεις μέσα από οποιοδήποτε παράθυρο, με τη βοήθεια των συντομεύσεων πληκτρολογίου, των μενού περιβάλλοντος, της γραμμής μενού ή του ποντικιού.

Για να πραγματοποιήσετε μια εξερχόμενη κλήση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που ακολουθούν. Όλες αυτές οι μέθοδοι επιτυγχάνουν το ίδιο αποτέλεσμα, γι' αυτό μπορείτε να τις χρησιμοποιείτε ισοδύναμα.

- Μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην καταχώρηση και κατόπιν επιλέξτε **Επιλογή** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ πάνω στην καταχώρηση καταλόγου ή μνήμης και κατόπιν εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:
  - Κάντε κλικ στο κουμπί **Επιλογή** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
  - Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Επιλογή**.
  - Σύρετε με το ποντίκι την καταχώρηση πάνω στο κουμπί **Επιλογή** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων, στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων ή στο κουμπί **Γραμμή βοηθού** του παραθύρου ελέγχου κλήσεων.
  - Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Δ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
- Κάντε διπλό κλικ πάνω σε μια καταχώρηση καταλόγου, για να καλέσετε αυτόματα το συγκεκριμένο αριθμό.
- Κάντε διπλό κλικ πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης, για να καλέσετε αυτόματα το συγκεκριμένο αριθμό.
- Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να καλέσετε τον αριθμό.
- Χρησιμοποιήστε τα αριθμητικά πλήκτρα, που βρίσκονται στα δεξιά του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας, για να σχηματίσετε τον αριθμό και κατόπιν πατήστε το πλήκτρο **Enter** ή τη συντόμευση **Ctrl + Δ**.
- Κάντε κλικ σε ένα από τα κουμπιά γραμμής βοηθού, εάν έχετε περισσότερα από ένα κουμπιά διαμορφωμένα, για να ανοίξετε τη γραμμή. Κατόπιν, πληκτρολογήστε τον τηλεφωνικό αριθμό με τα αριθμητικά πλήκτρα και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **OK** για να πραγματοποιήσετε την κλήση.

Τερματισμός κλήσης

Όταν το Cisco Attendant Console αποσυνδέει μια κλήση, η κλήση αυτή εξαφανίζεται από το επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων του παραθύρου ελέγχου κλήσεων. Για να τερματίσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις συντομεύσεις πληκτρολογίου, τα μενού περιβάλλοντος, τη γραμμή μενού ή το ποντίκι.

Σημείωση Δεν μπορείτε να τερματίσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου.

Για να τερματίσετε (αποσυνδέσετε) μια ενεργό κλήση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που ακολουθούν. Όλες αυτές οι μέθοδοι επιτυγχάνουν το ίδιο αποτέλεσμα, γι' αυτό μπορείτε να τις χρησιμοποιείτε ισοδύναμα.

- Μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Κατέβασμα ακουστικού** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στο κουμπί **Κατέβασμα ακουστικού** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + M** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
- Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Κατέβασμα ακουστικού**.
- Σύρετε την ενεργό κλήση με το ποντίκι πάνω στο κουμπί **Κατέβασμα ακουστικού**.
- Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να τερματίσετε την κλήση (για παράδειγμα, σηκώστε και ξανακατεβάστε το ακουστικό ή πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο "ΤέλΚλήσ").

Θέση κλήσης σε κράτηση

Μπορείτε να θέσετε μια ενεργό κλήση σε κράτηση για να δεχθείτε μια άλλη εισερχόμενη κλήση ή να ελέγξετε τη διαθεσιμότητα ενός προσώπου που θέλετε να καλέσετε. Μόλις θέσετε μια κλήση σε κράτηση μέσα από το παράθυρο ελέγχου

κλήσεων, το εικονίδιο κρατημένης κλήσης εμφανίζεται στην περιοχή κατάστασης κλήσεων και το εικονίδιο ενεργού κλήσης εμφανίζεται πάνω στο κουμπί γραμμής βοηθού.

Μπορείτε να θέσετε κλήσεις σε κράτηση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων με τη βοήθεια των συντομεύσεων πληκτρολογίου, των μενού περιβάλλοντος, της γραμμής μενού ή του ποντικιού.

Σημείωση Δεν μπορείτε να θέσετε κλήσεις σε κράτηση μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου.

Για να θέσετε μια κλήση σε κράτηση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που ακολουθούν. Όλες αυτές οι μέθοδοι επιτυγχάνουν το ίδιο αποτέλεσμα, γι' αυτό μπορείτε να τις χρησιμοποιείτε ισοδύναμα.

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην ενεργό κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Κράτηση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ πάνω στην κλήση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων και κατόπιν εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:
  - Κάντε κλικ στο κουμπί **Κράτηση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
  - Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Λ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
  - Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Κράτηση**.
- Σύρετε την ενεργό κλήση με το ποντίκι πάνω στο κουμπί **Κράτηση**.
- Κάντε διπλό κλικ στην ενεργό κλήση.
- Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να θέσετε την κλήση σε κράτηση (για παράδειγμα, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Κράτηση").

Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)

Όταν ανακτάτε μια κρατημένη κλήση, συνδέεστε με το συνομιλητή σας. Μόλις ανακτήσετε μια κρατημένη κλήση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, το εικονίδιο ενεργού κλήσης εμφανίζεται στην περιοχή κατάστασης κλήσεων και το εικονίδιο ενεργού κλήσης εμφανίζεται πάνω στο κουμπί γραμμής βοηθού.

Μπορείτε να ανακτήσετε κρατημένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων με τη βοήθεια συντομεύσεων πληκτρολογίου, των μενού περιβάλλοντος, της γραμμής μενού ή του ποντικιού.

Σημείωση Δεν μπορείτε να ανακτήσετε κρατημένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου.

Για να ανακτήσετε μια κρατημένη κλήση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που ακολουθούν. Όλες αυτές οι μέθοδοι επιτυγχάνουν το ίδιο αποτέλεσμα, γι' αυτό μπορείτε να τις χρησιμοποιείτε ισοδύναμα.

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κρατημένη κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Συνέχιση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση και κατόπιν εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:
  - Κάντε κλικ στο κουμπί **Συνέχιση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
  - Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Λ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
  - Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Συνέχιση**.
- Σύρετε με το ποντίκι την κρατημένη κλήση πάνω στο κουμπί **Συνέχιση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε διπλό κλικ πάνω στην κρατημένη κλήση για να τη συνεχίσετε.
- Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να ανακτήσετε την κρατημένη κλήση.

Μεταβίβαση κλήσης

Όταν μεταβιβάζετε μια ενεργό κλήση, ο συνομιλητής σας συνδέεται με το πρόσωπο που θα ορίσετε. Το Cisco CallManager Attendant Console σάς επιτρέπει να εκτελέσετε είτε απλή μεταβίβαση είτε συμβουλευτική μεταβίβαση, όπως παρουσιάζεται στις ενότητες που ακολουθούν.

Μπορείτε να πραγματοποιήσετε απλή ή συμβουλευτική μεταβίβαση κλήσεων μέσα από οποιοδήποτε παράθυρο, με τη βοήθεια των συντομεύσεων πληκτρολογίου, των μενού περιβάλλοντος, της γραμμής μενού ή του ποντικιού.

Σημείωση Εάν δεχθείτε μηνύματα σφάλματος που αφορούν τη μεταβίβαση κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα “Αντιμετώπιση προβλημάτων”, στη σελίδα 8-1.

Μεταβίβαση μιας κλήσης

Όταν εκτελείτε μια μεταβίβαση, δεν μπορείτε να μιλήσετε με τον αποδέκτη της κλήσης προτού τη μεταβιβάσετε.

Για να εκτελέσετε μια μεταβίβαση κλήσης, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Μεταβίβαση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Μεταβίβαση** του μενού "Ενέργειες".
- Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + X** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Βήμα 2 Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση.

Βήμα 3 Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Τότε, θα λάβει χώρα η μεταβίβαση.

Συμβουλή Εάν προτιμάτε, μπορείτε να εκτελέσετε τη μεταβίβαση σύροντας την κλήση πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου.

Εάν προτιμάτε, αφού επιλέξετε την κλήση που θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη, μπορείτε να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και να επιλέξετε την εντολή **Συνδιάσκεψη** μέσα από το μενού περιβάλλοντος, για να συνδέσετε τους χρήστες μεταξύ τους.

Εάν προτιμάτε, μπορείτε να μεταβιβάσετε μια κλήση χωρίς να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης. Αφού κάνετε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + X** στο πληκτρολόγιό σας για να εκτελέσετε τη μεταβίβαση.

Συμβουλευτική μεταβίβαση

Με τη συμβουλευτική μεταβίβαση, μπορείτε να μιλήσετε πρώτα με τον αποδέκτη της κλήσης προτού του μεταβιβάσετε την κλήση.

Για να πραγματοποιήσετε μια συμβουλευτική μεταβίβαση κλήσης, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Συμβ. μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.

- Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Συμβ. μεταβίβαση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Συμβ. μεταβίβαση**. του μενού "Ενέργειες".
- Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Βήμα 2 Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση.

Βήμα 3 Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Τότε, η ενεργός κλήση στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων θα τεθεί σε κράτηση.

Βήμα 4 Ρωτήστε τον αποδέκτη εάν συμφωνεί να του μεταβιβάσετε την κλήση.

Βήμα 5 Εάν ο αποδέκτης σάς ζητήσει να μην του μεταβιβάσετε την κλήση, τερματίστε τη συνομιλία μαζί του. Κατόπιν, κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση μέσα από το επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων και εφαρμόστε μία από τις μεθόδους που αναπτύσσονται στην ενότητα “Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)”, στη σελίδα 2-6.

Βήμα 6 Για να μεταβιβάσετε την κρατημένη κλήση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που αναπτύσσονται στο Βήμα 1.

Συμβουλή Εάν προτιμάτε, μπορείτε, αφού επιλέξετε την προς μεταβίβαση κλήση, να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και να επιλέξετε την εντολή **Συμβ. μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος, για να εκτελέσετε τη μεταβίβαση.

Εάν προτιμάτε, μπορείτε να εκτελέσετε συμβουλευτική μεταβίβαση χωρίς τη βοήθεια του αριθμητικού πληκτρολογίου μεταβίβασης. Αφού κάνετε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας για να μεταβιβάσετε την κλήση.

Διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης

Το Cisco CallManager Attendant Console επιτρέπει σ' εσάς, με την ιδιότητά σας ως συντονιστή της συνδιάσκεψης, να διοργανώσετε μια νέα συνδιάσκεψη. Εάν πρόκειται για μια ειδική (“ad hoc”) συνδιάσκεψη, μπορείτε να καλείτε και να προσθέτετε κάθε συμμετέχοντα στη συνδιάσκεψη.

Μπορείτε να διοργανώσετε μια ειδική συνδιάσκεψη μέσα από οποιοδήποτε παράθυρο, με τη βοήθεια των συντομεύσεων πληκτρολογίου, των μενού περιβάλλοντος, της γραμμής μενού ή του ποντικιού.

Σημείωση Οι ειδικές συνδιασκέψεις διοργανώνονται μέσα από οποιοδήποτε παράθυρο.

Για να διοργανώσετε μια ειδική συνδιάσκεψη με το Cisco CallManager Attendant Console, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

α. Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Συνδιάσκεψη** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.

β. Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.

γ. Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Συνδιάσκεψη**.

δ. Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Μόλις εκτελέσετε τις παραπάνω ενέργειες, η κλήση τίθεται σε κράτηση και στην οθόνη εμφανίζεται το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης.

Βήμα 2 Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό καταλόγου του χρήστη τον οποίο θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Βήμα 3 Κάντε κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη**, επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Συνδιάσκεψη** ή πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Συμβουλή Εάν προτιμάτε να μη χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης, μπορείτε να σύρετε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου πάνω στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** για να πραγματοποιήσετε την προσθήκη.

Εάν προτιμάτε, αφού επιλέξετε την κλήση που θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη, μπορείτε να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και να επιλέξετε την εντολή **Συνδιάσκεψη** μέσα από το μενού περιβάλλοντος, για να συνδέσετε τον εν λόγω χρήστη με τους άλλους.

Συμβουλή Όταν διοργανώνετε συνδιάσκεψη μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου, εφαρμόζοντας οποιαδήποτε από τις παραπάνω μεθόδους, όπως π.χ. με κλικ στο κουμπί "Συνδιάσκεψη" ή με επιλογή της εντολής "Συνδιάσκεψη" μέσα από το μενού, ο συμμετέχων προστίθεται στην κλήση συνδιάσκεψης και ο χρήστης που έχει επιλεγεί μέσα από τον κατάλογο ή την ομάδα μνημών συνδέεται με τη συνδιάσκεψη.

Συμβουλή Εάν προτιμάτε, μπορείτε να διοργανώσετε μια συνδιάσκεψη χωρίς να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης. Μόλις απαντήσετε την κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό καταλόγου που θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη. Για να εκκινήσετε την κλήση συνδιάσκεψης, πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Στάθμευση κλήσης

Σημείωση Αυτή η εργασία ελέγχου κλήσεων και η λειτουργία "Επαναφορά σταθμευμένης" επιτρέπονται μόνον εφόσον στο διακομιστή Cisco CallManager, που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού, εκτελείται το Cisco CallManager έκδοσης 3.3 ή νεότερης. Τα αντίστοιχα εικονίδια και το παράθυρο εμφανίζονται μόνον εφόσον στο διακομιστή, που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού, εκτελείται συμβατή έκδοση του Cisco CallManager έκδοση 3.3.

Η δυνατότητα στάθμευσης κλήσεων σάς επιτρέπει να θέτετε μια κλήση σε κράτηση, με τρόπο τέτοιο ώστε να είναι εφικτή η ανάκτησή της από άλλο τηλέφωνο του συστήματος. Εάν, για παράδειγμα, έχετε μια ενεργό κλήση στο τηλέφωνό σας, μπορείτε να σταθμεύσετε την κλήση σε ένα εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, όπως π.χ. το 1234. Έτσι, κάποιος άλλος μπορεί να σχηματίσει τον αριθμό 1234 σε άλλο τηλέφωνο του συστήματος και να ανακτήσει την κλήση.

Η ένδειξη σταθμευμένης κλήσης στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Τον αριθμό καταλόγου της κλήσης που έχετε σταθμεύσει.
- Το εσωτερικό σταθμευμένων κλήσεων όπου έχετε σταθμεύσει τη συγκεκριμένη κλήση.
- Τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου του βοηθού που στάθμευσε την κλήση.

Για παράδειγμα, στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων ενδέχεται να εμφανίζεται η ένδειξη “2000 σταθμευμένη στο 4000 από 3000.” Η ένδειξη αυτή ερμηνεύεται ως εξής: ο βοηθός με αριθμό καταλόγου 3000 στάθμευσε την κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 στο εσωτερικό που επέλεξε το Cisco CallManager, το οποίο στο συγκεκριμένο παράδειγμα ήταν το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων 4000. Η κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 παραμένει σε κράτηση μέχρις ότου ο χρήστης απαντήσει την κλήση ή μέχρις ότου η σταθμευμένη κλήση επανέλθει στο βοηθό.

Σημείωση Το Cisco CallManager επιλέγει το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, ανάλογα με τη διαμόρφωση που καθόρισε ο διαχειριστής του συστήματος Cisco CallManager Administration.

Για να σταθμεύσετε μια κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Στάθμευση κλήσης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Στάθμευση κλήσης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Στάθμευση κλήσης** του μενού "Ενέργειες".
- Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Π** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
- Μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, σύρετε την προς στάθμευση κλήση πάνω στο παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.

Βήμα 2 Τότε, θα εμφανιστεί ένα παράθυρο διαλόγου που θα αναφέρει τον αριθμό καταλόγου στον οποίο έχετε σταθμεύσει την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Τότε, η σταθμευμένη κλήση θα εμφανιστεί στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων.

Βήμα 3 Επικοινωνήστε με το χρήστη ο οποίος πρόκειται να ανακτήσει τη σταθμευμένη κλήση.

Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης

Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση που έχει σταθμευτεί στο εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, μπορείτε να ανακτήσετε τη σταθμευμένη κλήση από το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων με τη βοήθεια του κουμπιού "Επαναφορά σταθμευμένης" της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων, την εντολή "Επαναφορά σταθμευμένης" του μενού περιβάλλοντος ή του μενού "Ενέργειες" ή με τη συντόμευση επαναφοράς σταθμευμένης στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Για να επαναφέρετε μια σταθμευμένη κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Ακολουθήστε τη διαδικασία που περιγράφεται στην ενότητα "Στάθμευση κλήσης", στη σελίδα 2-12.

Βήμα 2 Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες για να επαναφέρετε τη σταθμευμένη κλήση:

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Επαναφορά σταθμευμένης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης** του μενού "Ενέργειες".
- Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Π** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Βήμα 3 Επιλέξτε τον προς επαναφορά αριθμό καταλόγου μέσα από το παράθυρο διαλόγου που εμφανίζεται. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **Επαναφορά**.

Τότε, η ενεργός κλήση εμφανίζεται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Βήμα 4 Ενημερώστε το συνομιλητή σας σχετικά.

Συμβουλή Στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή, μπορείτε να πατήσετε τα αριθμητικά πλήκτρα για να εισαγάγετε τον προς επαναφορά αριθμό καταλόγου και κατόπιν να πατήσετε τη συντόμευση **Ctrl + Π**. Τότε, η σταθμευμένη κλήση επανέρχεται αυτόματα στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, μπορείτε να σύρετε μια σταθμευμένη κλήση πάνω στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων για να την επαναφέρετε.

Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή

Για να προωθήσετε μια ενεργό κλήση στον αυτόματο τηλεφωνητή, πρέπει να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων που εμφανίζεται στο γραφικό περιβάλλον εργασίας χρήστη. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο χρήσης της δυνατότητας αυτής, ανατρέξτε στην ενότητα “Χρήση του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων”, στη σελίδα 3-9.

Χρήση των προεπιλεγμένων συντομεύσεων πληκτρολογίου

Οι συντομεύσεις πληκτρολογίου που έχουν διαμορφωθεί για το Cisco CallManager Attendant Console σάς επιτρέπουν να εκτελείτε αποδοτικά διάφορες εργασίες ελέγχου κλήσεων. Ο Πίνακας 2-1 χρησιμεύει ως οδηγός για την εκτέλεση των συντομεύσεων πληκτρολογίου:

Πίνακας 2-1 Συντομεύσεις πληκτρολογίου

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Απάντηση εισερχόμενης κλήσης	Ctrl + Α
Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης	Ctrl + Δ
Τερματισμός κλήσης	Ctrl + Η
Θέση κλήσης σε κράτηση	Ctrl + Λ
Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)	Ctrl + Λ
Στάθμευση κλήσης	Ctrl + Π
Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης	Ctrl + Π
Μεταβίβαση	Ctrl + Χ
Συμβουλευτική μεταβίβαση	Ctrl + Τ
Κλήση συνδιάσκεψης	Ctrl + Ψ
Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή	Ctrl + Σ

Σημείωση Μπορείτε να αλλάξετε οποιαδήποτε προεπιλεγμένη συντόμευση πληκτρολογίου. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα “Χρήση της γραμμής μενού”, στη σελίδα 3-1.

Χρήση της γραμμής μενού

Στο κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνονται τα εξής θέματα:

- Χρήση του μενού "Αρχείο", στη σελίδα 3-1
- Χρήση του μενού "Επεξ/σία", στη σελίδα 3-2
- Μενού "Προβολή", στη σελίδα 3-5
- Χρήση του μενού "Ενέργειες", στη σελίδα 3-8
- Χρήση του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων, στη σελίδα 3-9
- Χρήση του μενού "Βοήθεια", στη σελίδα 3-11

Χρήση του μενού "Αρχείο"

Μέσα από το μενού "Αρχείο", μπορείτε να τεθείτε σε λειτουργία/εκτός λειτουργίας, να τερματίσετε τη σύνδεσή σας με την εφαρμογή και να κλείσετε την εφαρμογή. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις εργασίες αυτές, ανατρέξτε στις παρακάτω ενότητες:

- Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, στη σελίδα 1-18
- Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος, στη σελίδα 1-20

Χρήση του μενού "Επεξ/σία"

Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", μπορείτε να δημιουργήσετε τις δικές σας συντομεύσεις πληκτρολογίου, να προσθέσετε/τροποποιήσετε/διαγράψετε καταχωρήσεις ή ομάδες μνημών, καθώς και να προβάλετε/αναθεωρήσετε ρυθμίσεις, που είναι μια προαιρετική εργασία. Ανατρέξτε στις παρακάτω ενότητες:

- Δημιουργία και επεξεργασία συντομεύσεων πληκτρολογίου, στη σελίδα 3-2
- Δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή ομάδων και καταχωρήσεων μνημών, στη σελίδα 3-3
- Προβολή και επεξεργασία ρυθμίσεων, στη σελίδα 3-4

Δημιουργία και επεξεργασία συντομεύσεων πληκτρολογίου

Το Cisco CallManager Attendant Console σάς επιτρέπει να δημιουργείτε ή να τροποποιείτε συντομεύσεις πληκτρολογίου σύμφωνα με τις προδιαγραφές σας, οι οποίες αποθηκεύονται μόλις κλείσετε την εφαρμογή. Μπορείτε να δημιουργήσετε συντομεύσεις πληκτρολογίου για όλες τις δυνατές επιλογές που υπάρχουν στη γραμμή μενού.

Για να δημιουργήσετε και να τροποποιήσετε συντομεύσεις πληκτρολογίου, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", επιλέξτε την εντολή **Συντομεύσεις πληκτρολογίου...**

Βήμα 2 Μέσα από τη λίστα που εμφανίζεται στην περιοχή "Εντολές" του παραθύρου διαλόγου, επιλέξτε την εντολή για την οποία θέλετε να δημιουργήσετε μια συντόμευση πληκτρολογίου ή της οποίας τη συντόμευση θέλετε να επεξεργαστείτε.

Βήμα 3 Στο πεδίο "Πλήκτρο", πληκτρολογήστε το ή τα πλήκτρα που θέλετε να χρησιμοποιήσετε ως συντόμευση.

Βήμα 4 Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **CTRL**, **SHIFT** ή **ALT** (ένα ή περισσότερα από ένα μαζί).

Βήμα 5 Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**, **Αποθήκευση και κλείσιμο** ή **Άκυρο**.

Σημείωση Εάν κάνετε κλικ στο κουμπί "Αποθήκευση", μπορείτε να δημιουργήσετε ή να επεξεργαστείτε άλλη συντόμευση πληκτρολογίου.

Μόλις κλείσει το παράθυρο διαλόγου, η συγκεκριμένη συντόμευση πληκτρολογίου εμφανίζεται δίπλα στην εντολή του μενού. Εμφανίζεται επίσης πάνω από το πεδίο "Πλήκτρο", όταν επιλέγετε την εντολή μέσα από την περιοχή "Εντολές" του παραθύρου διαλόγου.

Δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή ομάδων και καταχωρήσεων μνημών

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή ομάδων και καταχωρήσεων μνημών με τη βοήθεια του μενού "Επεξ/σία", ανατρέξτε στην ενότητα “Χρήση του παραθύρου μνημών”, στη σελίδα 5-1.

Προβολή και επεξεργασία ρυθμίσεων

Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", εσείς ή ο διαχειριστής του συστήματος μπορείτε να αλλάξετε τις ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη δυνατότητά σας να χρησιμοποιείτε το Cisco CallManager Attendant Console. Οι ρυθμίσεις αυτές επιτρέπουν στην εφαρμογή να επικοινωνεί με το διακομιστή της και τον κατάλογο, ο οποίος παρέχει όλες τις πληροφορίες καταλόγου που εμφανίζονται στο παράθυρο καταλόγου.

Η Cisco συνιστά να αλλάζετε τις ρυθμίσεις αυτές μόνον εάν ο διαχειριστής του συστήματος σάς το υποδείξει.

Για να προβάλετε ή να επεξεργαστείτε ρυθμίσεις, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", επιλέξτε την εντολή **Ρυθμίσεις...**

Τότε, θα εμφανιστεί το παράθυρο διαλόγου ρυθμίσεων βοηθού.

Στην καρτέλα "Βασικά" εμφανίζεται η διεύθυνση IP ή το όνομα υπολογιστή του διακομιστή με τον οποίο είστε συνδεδεμένοι, ο αριθμός καταλόγου που έχει συσχετιστεί με το τηλέφωνο IP της Cisco που χρησιμοποιείτε, καθώς και η διεύθυνση MAC του τηλεφώνου σας. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις ρυθμίσεις αυτές, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Η Cisco συνιστά να αλλάζετε τις ρυθμίσεις αυτές μόνον εάν ο διαχειριστής του συστήματος σάς το υποδείξει.

Βήμα 2 Κάντε κλικ στην καρτέλα **Για προχωρημένους**.

Ο διαχειριστής του συστήματος θα σας προμηθεύσει με τα στοιχεία που θα εισαγάγετε στα πεδία και στο πλαίσιο ελέγχου που εμφανίζονται στην οθόνη.

Βήμα 3 Για να αλλάξετε τη διαδρομή του αρχείου τοπικού καταλόγου, πληκτρολογήστε τη νέα διαδρομή στο πεδίο "Διαδρομή αρχείου τοπικού καταλόγου".

Σημείωση Το αρχείο τοπικού καταλόγου, που ορίζεται ως το αρχείο λίστας χρηστών, παρέχει τα στοιχεία καταλόγου που εμφανίζονται στα παράθυρα.

Βήμα 4 Για να αλλάξετε το όνομα ή τη δ/νση IP του διακομιστή διεκπεραίωσης κλήσεων, πληκτρολογήστε τα κατάλληλα στοιχεία στο πεδίο "Ονόματα ή δ/νσεις IP διακομιστών διεκπεραίωσης κλήσεων (διαχωρ. με κόμμα)".

Βήμα 5 Πληκτρολογήστε την τοπική διεύθυνση IP της κονσόλας βοηθού στο πεδίο "Δ/νση IP τοπικού υπολογιστή (για κατάσταση γραμμής)"

Σημείωση Εάν ο υπολογιστής του βοηθού διαθέτει δύο κάρτες δικτύου, ο διαχειριστής του συστήματος μπορεί να καθορίσει τη διεύθυνση IP που θα λαμβάνει ενημερώσεις κατάστασης γραμμών.

Βήμα 6 Για να ενεργοποιήσετε την καταγραφή, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ενεργοποίηση καταγραφής**. Με επιλεγμένο αυτό το πλαίσιο ελέγχου, διασφαλίζετε τη δυνατότητα επίλυσης τυχόν προβλημάτων που ενδέχεται να αντιμετωπίσετε.

Βήμα 7 Κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση** ή **Άκυρο**.

Τότε, το παράθυρο διαλόγου ρυθμίσεων βοηθού θα κλείσει.

Μενού "Προβολή"

Μέσα από το μενού "Προβολή", μπορείτε να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου που εμφανίζεται στα παράθυρα ή το χρώμα που εμφανίζεται στην κονσόλα. Ανατρέξτε στις παρακάτω ενότητες:

- Αλλαγή του μεγέθους κειμένου, στη σελίδα 3-6
- Αλλαγή του συνδυασμού χρωμάτων, στη σελίδα 3-7
- Επιλογή της προεπιλεγμένης διάταξης παραθύρου, στη σελίδα 3-8

Αλλαγή του μεγέθους κειμένου

Το Cisco CallManager Attendant Console σάς επιτρέπει να αλλάζετε το μέγεθος κειμένου ανάλογα με τις προδιαγραφές σας. Μπορείτε να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου που εμφανίζεται σε όλα τα παράθυρα ή σε ένα συγκεκριμένο παράθυρο.

Για να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου που εμφανίζεται στα παράθυρα, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Ανάλογα με τις προτιμήσεις σας, εκτελέσετε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- Για να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου σε όλα τα παράθυρα, επιλέξτε την εντολή **Μέγεθος κειμένου** μέσα από το μενού "Προβολή".
- Για να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου σε ένα συγκεκριμένο παράθυρο, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού μέσα στο παράθυρο και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Μέγεθος παραθύρου** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.

Βήμα 2 Επιλέξτε μία από τις παρακάτω δυνατές ρυθμίσεις μεγέθους:

- Μέγιστο
- Μεγαλύτερο
- Μεσαίο
- Ελάχιστο
- Μικρότερο

Τότε, το μέγεθος του κειμένου στο(α) παράθυρο(α) θα αλλάξει.

Αλλαγή του συνδυασμού χρωμάτων

Το Cisco CallManager Attendant Console σάς επιτρέπει να αλλάζετε το συνδυασμό χρωμάτων στην κονσόλα βοηθού ή ανάλογα με τις προδιαγραφές σας. Την πρώτη φορά που θα χρησιμοποιήσετε την κονσόλα βοηθού, χρησιμοποιείται ο προεπιλεγμένος συνδυασμός χρωμάτων, δηλαδή, μπλε και λευκό.

Για να αλλάξετε το συνδυασμό χρωμάτων που εμφανίζεται στα παράθυρα, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Μέσα από το μενού "Προβολή", επιλέξτε την εντολή **Συνδυασμοί χρωμάτων**.

Βήμα 2 Επιλέξτε μία από τις παρακάτω δυνατές ρυθμίσεις χρωμάτων:

- Προεπιλογή, δηλαδή, μπλε και λευκό
- Καφέ
- Σμαραγδί
- Γκρι
- Αντίθεση, δηλαδή, λευκό πάνω σε ανοικτό γκρι φόντο

Τότε, ο συνδυασμός χρωμάτων στην κονσόλα βοηθού θα αλλάξει.

Επιλογή της προεπιλεγμένης διάταξης παραθύρου

Το Cisco CallManager Attendant Console σάς επιτρέπει να μεγιστοποιείτε και να ελαχιστοποιείτε όλα τα εμφανιζόμενα παράθυρα. Όταν επιλέγετε την αλλαγή της διάταξης παραθύρου στην προεπιλεγμένη της τιμή, το παράθυρο του Cisco CallManager Attendant Console συρρικνώνεται, ενσωματώνοντας τα τρία παράθυρα, τη γραμμή μενού, τη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων και τη γραμμή κατάστασης. Τυχόν αλλαγές που κάνετε στο μέγεθος κειμένου ή στο συνδυασμό χρωμάτων διατηρείται αφού επιλέξετε τη δυνατότητα "Προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου".

Σημείωση Εάν ελαχιστοποιήσετε ένα παράθυρο προτού επιλέξετε τη δυνατότητα "Προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου", το παράθυρο μεγιστοποιείται μόλις επιλέξετε τη δυνατότητα αυτή.

Εάν κάνετε αλλαγές στο μέγεθος κειμένου ή στο συνδυασμό χρωμάτων προτού επιλέξετε τη δυνατότητα "Προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου", οι ρυθμίσεις αυτές θα διατηρηθούν και αφού επιλέξετε τη δυνατότητα αυτή.

Για να αλλάξετε τη διάταξη παραθύρου στην προεπιλεγμένη τιμή της, επιλέξτε **Επεξ/σία >Προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου**.

Χρήση του μενού "Ενέργειες"

Μέσα από το μενού "Ενέργειες", μπορείτε να εκτελέσετε ενέργειες ελέγχου κλήσεων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων με τη βοήθεια του μενού "Ενέργειες", ανατρέξτε στην ενότητα “Χειρισμός κλήσεων”, στη σελίδα 2-1.

Σημείωση Στην οθόνη εμφανίζονται μόνον οι ενεργοποιημένες δυνατές επιλογές που είναι διαθέσιμες για χρήση. Εάν μια δυνατή επιλογή είναι απενεργοποιημένη, δεν θα μπορείτε να την χρησιμοποιήσετε.

Χρήση του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων

Εάν δεχθείτε ένα αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα, όπως το Cisco IP AutoAttendant, που σας ζητά να εκτελέσετε μια εργασία με το τηλέφωνο IP της Cisco ή το αριθμητικό πληκτρολόγιο του υπολογιστή του βοηθού, πρέπει να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων για να εκτελέσετε την εργασία αυτή.

Παράδειγμα: Χρήση του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων

Εάν ο συνομιλητής σας σάς ζητήσει να προωθήσετε την κλήση στον αυτόματο τηλεφωνητή ενός χρήστη που περιλαμβάνεται στον κατάλογό σας, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις διάφορες δυνατές μεθόδους για να εμφανίσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο, πληκτρολογήστε τον αριθμό καταλόγου του χρήστη και κατόπιν πληκτρολογήστε τους κατάλληλους αλφαριθμητικούς χαρακτήρες ή σύμβολα, ανάλογα με το τι σας ζητά να κάνετε το αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα.

Εάν καλέσετε μια άλλη εταιρεία και δεχθείτε αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα που σας ζητά να “πατήσετε 1 για να σχηματίσετε το εσωτερικό,” εφαρμόζετε οποιαδήποτε από τις διάφορες δυνατές μεθόδους για να εμφανίσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο και κατόπιν επιλέγετε 1.

Συμβουλή Κατά τη χρήση του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων, μπορείτε να κάνετε κλικ με το ποντίκι ή να πατήσετε πλήκτρα του πληκτρολογίου.

Για να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Για να εμφανίσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

α. Επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Σχηματισμός ψηφίων**.

β. Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Σ**.

Βήμα 2 Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

α. Εάν προωθείτε μια κλήση στον αυτόματο τηλεφωνητή, εισαγάγετε τον αριθμό καταλόγου ενός χρήστη που περιλαμβάνεται στον κατάλογό σας και κατόπιν εισαγάγετε τους κατάλληλους αλφαριθμητικούς χαρακτήρες ή σύμβολα στο πεδίο, ανάλογα με το τι σας ζητά να κάνετε το αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα.

β. Εάν καλέσετε έναν εξωτερικό αριθμό καταλόγου και δεχθείτε αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα, εισαγάγετε τους κατάλληλους αλφαριθμητικούς χαρακτήρες ή σύμβολα στο πεδίο, ανάλογα με το τι σας ζητά να κάνετε το αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα.

Βήμα 3 Μόλις ολοκληρώσετε τις εργασίες αυτές, κάντε κλικ στο κουμπί **Κλείσιμο**.

Συμβουλή Εάν προτιμάτε, μπορείτε να σχηματίσετε ψηφία χωρίς να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων. Μόλις ακούσετε τι σας ζητά το αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα να κάνετε, πατήστε τα κατάλληλα πλήκτρα στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Σ**.

Χρήση του μενού "Βοήθεια"

Το Cisco CallManager Attendant Console παρέχει ηλεκτρονική βοήθεια και εύκολη πρόσβαση στις πλέον πρόσφατες προσθήκες αναβάθμισης της εφαρμογής. Εάν, αμέσως μετά την έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή, δεχθείτε μήνυμα που σας ενημερώνει ότι δεν έχετε πρόσβαση στο διακομιστή, θα πρέπει να αναβαθμίσετε την κονσόλα βοηθού ή στην έκδοση που διατίθεται μέσω του Cisco CallManager Administration. Αφού αρχίσετε τη διαδικασία αναβάθμισης μέσω του μενού "Βοήθεια", απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος και ζητήστε πληροφορίες σχετικά με το πώς θα ολοκληρώσετε τη διαδικασία αναβάθμισης.

Για να αποκτήσετε πρόσβαση στην ηλεκτρονική βοήθεια και να μάθετε την έκδοση της κονσόλας και του διακομιστή, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Για να αποκτήσετε πρόσβαση στην ηλεκτρονική βοήθεια, επιλέξτε το μενού **Βοήθεια > Βοήθεια για το Cisco CallManager Attendant Console**.

Τότε, θα εμφανιστεί το παράθυρο της ηλεκτρονικής βοήθειας.

Βήμα 2 Επιλέξτε το μενού **Βοήθεια > Πληροφορίες για το CallManager Attendant Console** για να εκτελέσετε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες εργασίες:

- Να μάθετε την έκδοση της κονσόλας βοηθού ή και του διακομιστή που είναι συνδεδεμένος με αυτή.

Σημείωση Μόλις μάθετε τις εκδόσεις, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

- Να αναβαθμίσετε την εφαρμογή κονσόλας βοηθού ή στην πλέον πρόσφατη έκδοσή της.

Σημείωση Μόλις σας ζητηθεί, κάντε κλικ στο κουμπί **Ναι** για να επιβεβαιώσετε ότι θέλετε την αναβάθμιση. Περιμένετε να φορτωθεί το παράθυρο εγκατάστασης του Cisco CallManager Attendant Console. Κατόπιν, ακολουθήστε τα προτρεπτικά μηνύματα που θα εμφανίζονται στα παράθυρα για να ολοκληρώσετε την αναβάθμιση ή απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος και ζητήστε του πληροφορίες για το πώς να εκτελέσετε την εργασία αυτή.

Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων

Όταν πραγματοποιείτε μια εξερχόμενη κλήση ή απαντάτε μια εισερχόμενη κλήση, η κατάσταση της κλήσης, ο αριθμός καταλόγου της εισερχόμενης κλήσης, το όνομα του συνομιλητή σας, εάν είναι διαθέσιμο, ο αριθμός καταλόγου βοηθού και ο χρόνος κλήσης που έχει παρέλθει εμφανίζονται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων του παραθύρου ελέγχου κλήσεων.

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται τα εξής θέματα:

- Πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 4-2
- Εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 4-2

Πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων

Για να πραγματοποιήσετε μια εξερχόμενη κλήση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, εφαρμόστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Κάντε κλικ στο κουμπί **Γραμμή βοηθού** στην επάνω δεξιά γωνία που δείχνει τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου IP της Cisco που ελέγχει το Cisco CallManager Attendant Console.

Βήμα 2 Στο παράθυρο διαλόγου, πληκτρολογήστε τον αριθμό που θέλετε να καλέσετε.

Βήμα 3 Κάντε κλικ στο κουμπί **OK** ή στο κουμπί **Άκυρο**.

Συμβουλή Για να καλέσετε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου, σύρετε την καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου πάνω στο κουμπί γραμμής βοηθού που βρίσκεται στην επάνω δεξιά γωνία του παραθύρου ελέγχου κλήσεων.

Εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων

Ο Πίνακας 4-1 περιλαμβάνει τις περιγραφές των εργασιών ελέγχου κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα “Χειρισμός κλήσεων”, στη σελίδα 2-1.

Πίνακας 4-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Απάντηση εισερχόμενης κλήσης	Για να απαντήσετε μια κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: • Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και επιλέξτε την εντολή **Απάντηση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. • Κάντε κλικ στο κουμπί **Απάντηση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. • Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Απάντηση**. • Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + A** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. • Κάντε διπλό κλικ στην κλήση, στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων. • Σύρετε με το ποντίκι σας την επισημασμένη κλήση πάνω στο κουμπί **Απάντηση**. • Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να απαντήσετε την κλήση (για παράδειγμα, πατήστε το κουμπί της γραμμής με την εισερχόμενη κλήση ή πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Απάντηση").
Πραγματο-ποίηση εξερχόμενης κλήσης	Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: • Κάντε κλικ στο κουμπί **Επιλογή** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. • Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Επιλογή**. • Σύρετε με το ποντίκι την καταχώρηση πάνω στο κουμπί **Επιλογή** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων, στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων ή στο κουμπί **Γραμμή βοηθού** του παραθύρου ελέγχου κλήσεων. • Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Δ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. • Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να καλέσετε τον αριθμό. • Χρησιμοποιήστε τα αριθμητικά πλήκτρα, που βρίσκονται στα δεξιά του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας, για να σχηματίσετε τον αριθμό και κατόπιν πατήστε το πλήκτρο **Enter** ή τη συντόμευση **Ctrl + Δ**.

Πίνακας 4-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Τερματισμός κλήσης	Για να τερματίσετε μια κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: • Μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Κατέβασμα ακουστικού** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. • Κάντε κλικ στο κουμπί **Κατέβασμα ακουστικού** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. • Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + H** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. • Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Κατέβασμα ακουστικού**. • Σύρετε την ενεργό κλήση με το ποντίκι πάνω στο κουμπί **Κατέβασμα ακουστικού**. • Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να τερματίσετε την κλήση (για παράδειγμα, σηκώστε και ξανακατεβάστε το ακουστικό ή πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο "ΤέλΚλήσ").
Θέση κλήσης σε κράτηση	Για να θέσετε μια κλήση σε κράτηση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: • Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην ενεργό κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Κράτηση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. • Κάντε κλικ στην κλήση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων και κατόπιν εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: – Κάντε κλικ στο κουμπί **Κράτηση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. – Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Λ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. – Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Κράτηση**. • Σύρετε την ενεργό κλήση με το ποντίκι πάνω στο κουμπί **Κράτηση**. • Κάντε διπλό κλικ στην ενεργό κλήση. • Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να θέσετε την κλήση σε κράτηση (για παράδειγμα, πατήστε το προγραμματιζόμενο πλήκτρο "Κράτηση").

Πίνακας 4-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)	Για να ανακτήσετε μια κρατημένη κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: • Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην κρατημένη κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Συνέχιση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. • Κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση και κατόπιν εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: – Κάντε κλικ στο κουμπί **Συνέχιση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. – Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Λ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. – Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Συνέχιση**. • Σύρετε με το ποντίκι την κρατημένη κλήση πάνω στο κουμπί **Συνέχιση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. • Κάντε διπλό κλικ πάνω στην κρατημένη κλήση. • Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο IP της Cisco για να ανακτήσετε την κρατημένη κλήση.

Πίνακας 4-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Μεταβίβαση κλήσης	Για να πραγματοποιήσετε μια μεταβίβαση κλήσης, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Μεταβίβαση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Μεταβίβαση** του μενού "Ενέργειες". **δ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **2.** Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να εκτελέσετε τη μεταβίβαση σύροντας την κλήση πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου. Μπορείτε επίσης να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και κατόπιν να επιλέξετε την εντολή **Μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να μεταβιβάσετε μια κλήση χωρίς να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης. Αφού κάνετε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιό σας για να εκτελέσετε τη μεταβίβαση.

Πίνακας 4-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Συμβουλευτική μεταβίβαση	Για να πραγματοποιήσετε μια συμβουλευτική μεταβίβαση κλήσης, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Συμβ. μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Συμβ. μεταβίβαση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Συμβ. μεταβίβαση** του μενού "Ενέργειες". **δ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **2.** Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. Τότε, η ενεργός κλήση στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων θα τεθεί σε κράτηση. **3.** Ρωτήστε τον αποδέκτη εάν συμφωνεί να του μεταβιβάσετε την κλήση. **Σημείωση** Εάν ο αποδέκτης σάς ζητήσει να μην του μεταβιβάσετε την κλήση, τερματίστε τη συνομιλία μαζί του. Κατόπιν, κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση μέσα από το επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων και εφαρμόστε μία από τις μεθόδους που αναπτύσσονται στην ενότητα “Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)”, στη σελίδα 2-6. **4.** Για να μεταβιβάσετε την κρατημένη κλήση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που αναπτύσσονται στο βήμα 1. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να μεταβιβάσετε μια κλήση χωρίς να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης. Αφού κάνετε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας για να μεταβιβάσετε την κλήση.

Πίνακας 4-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης	Για να διοργανώσετε μια ειδική συνδιάσκεψη, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Συνδιάσκεψη** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Συνδιάσκεψη**. **δ.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. Μόλις εκτελέσετε τις παραπάνω ενέργειες, η κλήση τίθεται σε κράτηση και στην οθόνη εμφανίζεται το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης. **2.** Με τη βοήθεια του αριθμητικού πληκτρολογίου συνδιάσκεψης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό καταλόγου του χρήστη τον οποίο θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. **3.** Κάντε κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη**, επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Συνδιάσκεψη** ή πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε να μη χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης, μπορείτε να σύρετε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου πάνω στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** για να πραγματοποιήσετε την προσθήκη.

Πίνακας 4-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Στάθμευση κλήσης	**Σημείωση** Η στάθμευση κλήσεων επιτρέπεται μόνον εφόσον στο διακομιστή CiscoCallManager, που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού, εκτελείται το CiscoCallManager έκδοσης 3.3 ή νεότερης. Για να σταθμεύσετε μια κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Στάθμευση κλήσης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Στάθμευση κλήσης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Στάθμευση κλήσης** του μενού "Ενέργειες". **δ.** Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Π** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **2.** Τότε, θα εμφανιστεί ένα παράθυρο διαλόγου που θα αναφέρει τον αριθμό καταλόγου στον οποίο το Cisco CallManager έχει σταθμεύσει την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. **3.** Επικοινωνήστε με το χρήστη ο οποίος πρόκειται να ανακτήσει τη σταθμευμένη κλήση.

Πίνακας 4-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Ανάκτηση (επαναφορά) σταθμευμένης κλήσης	Για να ανακτήσετε/επαναφέρετε μια σταθμευμένη κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία: **1.** Ακολουθήστε τη διαδικασία που περιγράφεται στην ενότητα "Στάθμευση κλήσης", στη σελίδα 2-12. **2.** Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες για να επαναφέρετε τη σταθμευμένη κλήση: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Επαναφορά σταθμευμένης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης** του μενού "Ενέργειες". **δ.** Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Π** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **3.** Επιλέξτε τον προς επαναφορά αριθμό καταλόγου μέσα στο παράθυρο διαλόγου που εμφανίζεται. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **Επαναφορά**. Τότε, η ενεργός κλήση εμφανίζεται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων. **4.** Ενημερώστε το συνομιλητή σας σχετικά.
Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή	Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο χρήσης της δυνατότητας αυτής, ανατρέξτε στην ενότητα "Χρήση του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων", στη σελίδα 3-9.

Χρήση του παραθύρου μνημών

Στο κεφάλαιο αυτό επεξηγούνται οι παρακάτω εργασίες:

- Προσθήκη ομάδας μνημών, στη σελίδα 5-2
- Μετονομασία ομάδας μνημών, στη σελίδα 5-3
- Διαγραφή ομάδας μνημών, στη σελίδα 5-4
- Προσθήκη καταχώρησης μνήμης, στη σελίδα 5-5
- Επεξεργασία καταχώρησης μνήμης, στη σελίδα 5-6
- Διαγραφή καταχώρησης μνήμης, στη σελίδα 5-7
- Χρήση καταχωρήσεων μνημών για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 5-8

Κατηγοριοποίηση των καταχωρήσεων μνημών σε ομάδες μνημών, οι οποίες εμφανίζονται ως μεμονωμένες καρτέλες στη παράθυρο μνημών. Επειδή οι καρτέλες στοιβάζονται η μία πάνω στην άλλη, μπορείτε να προσθέσετε όσες ομάδες θέλετε. Με παρόμοιο τρόπο, μπορείτε να προσθέσετε όσες καταχωρήσεις μνημών θέλετε σε κάθε ομάδα.

Προτού χρησιμοποιήσετε καταχωρήσεις μνημών για να εκτελέσετε εργασίες ελέγχου κλήσεων, θα πρέπει να κάνετε προσθήκη τουλάχιστον μίας ομάδας μνημών και να συμπεριλάβετε τουλάχιστον μία καταχώρηση στην ομάδα. Μπορείτε επίσης να μετονομάσετε την καρτέλα "Παράδειγμα ομάδας" και κατόπιν να προσθέσετε καταχωρήσεις σ' αυτήν. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα “Μετονομασία ομάδας μνημών”, στη σελίδα 5-3.

Συμβουλή Κάνοντας κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στις καρτέλες του παραθύρου μνημών, μπορείτε να προσθέσετε, να επεξεργαστείτε ή να διαγράψετε γρήγορα την ομάδα μνημών.

Προσθήκη ομάδας μνημών

Μπορείτε να κατηγοριοποιήσετε τις καταχωρήσεις μνημών, διαμορφώνοντάς τις σε ομάδες μνημών. Μπορείτε, για παράδειγμα, να προσθέσετε μια ομάδα μνημών με την ονομασία “Τμήμα προσωπικού” και να συμπεριλάβετε σε αυτή άτομα από το τμήμα προσωπικού ως καταχωρήσεις μνημών.

Σημείωση Μπορείτε να προσθέσετε όσες ομάδες μνημών θέλετε, διότι το Cisco CallManager Attendant Console στοιβάζει τις ομάδες τη μια πάνω στην άλλη στο παράθυρο μνημών.

Οι ομάδες μνημών δεν εμφανίζονται κατ' αλφαβητική σειρά, αλλά με τη σειρά που τις διαμορφώσατε στο παράθυρο μνημών. Εάν, για παράδειγμα, διαμορφώσατε την ομάδα μνημών “Τμήμα προσωπικού” πρώτη και κατόπιν την ομάδα μνημών “Τμήμα ανάπτυξης”, η ομάδα “Τμήμα προσωπικού” θα εμφανίζεται στα αριστερά διότι τη διαμορφώσατε πρώτη.

Για να προσθέσετε μια ομάδα μνημών στο παράθυρο μνημών, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο ενέργειες:

- Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Δημιουργία ομάδας μνημών...** του μενού περιβάλλοντος.
- Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Δημιουργία ομάδας μνημών...**

Βήμα 2 Στο πεδίο "Όνομα ομάδας" του παραθύρου διαλόγου, πληκτρολογήστε το νέο όνομα της ομάδας και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.

Τότε, το παράθυρο διαλόγου θα κλείσει αυτόματα και η νέα καρτέλα θα εμφανιστεί στο παράθυρο μνημών.

Βήμα 3 Μπορείτε πλέον να μετονομάσετε ή να διαγράψετε την ομάδα, καθώς και να προσθέσετε καταχωρήσεις μνημών σε αυτήν.

Μετονομασία ομάδας μνημών

Μπορείτε να μετονομάσετε μια ομάδα μνημών όποτε το θελήσετε και για οποιονδήποτε λόγο. Μπορείτε να μετονομάσετε την ομάδα μνημών με το όνομα “Παράδειγμα ομάδας” που εμφανίζεται αυτόματα στο παράθυρο μνημών μόλις κάνετε έναρξη σύνδεσης με την κονσόλα βοηθού.

Για να μετονομάσετε μια ομάδα μνημών στο παράθυρο μνημών, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μνημών την οποία θέλετε να μετονομάσετε.

Βήμα 2 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο ενέργειες:

- Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Μετονομασία ομάδας μνημών** του μενού περιβάλλοντος.
- Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Μετονομασία ομάδας μνημών**.

Βήμα 3 Στο πεδίο "Όνομα ομάδας" του παραθύρου διαλόγου, πληκτρολογήστε το νέο όνομα της ομάδας και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.

Τότε, το παράθυρο διαλόγου θα κλείσει αυτόματα και η μετονομασμένη καρτέλα θα εμφανιστεί στο παράθυρο μνημών.

Διαγραφή ομάδας μνημών

Μπορείτε να διαγράψετε μια ομάδα μνημών όποτε το θελήσετε και για οποιονδήποτε λόγο. Θα πρέπει να γνωρίζετε όμως ότι, εάν διαγράψετε μια ομάδα μνημών, θα διαγράψετε μαζί και όλες τις καταχωρήσεις που έχουν διαμορφωθεί στην ομάδα αυτή.

Για να διαγράψετε μια ομάδα μνημών στο παράθυρο μνημών, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μνημών την οποία θέλετε να διαγράψετε.

Βήμα 2 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο ενέργειες:

- Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Διαγραφή ομάδας μνημών** του μενού περιβάλλοντος.
- Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Διαγραφή ομάδας μνημών**.

Βήμα 3 Μόλις το προτρεπτικό μήνυμα σας ζητήσει να επιβεβαιώσετε τη διαγραφή, κάντε κλικ στο κουμπί **Ναι**, **Όχι** ή **Άκυρο**.

Προσοχή Αν κάνετε κλικ στο κουμπί "Ναι", θα διαγράψετε μαζί και όλες τις καταχωρήσεις μνημών που περιλαμβάνονται στη συγκεκριμένη ομάδα.

Μόλις κάνετε κλικ στο κουμπί "Ναι", η συγκεκριμένη καρτέλα θα εξαφανιστεί από το παράθυρο μνημών.

Συμβουλή Όταν κάνετε κλικ σε μια καρτέλα ομάδας μνημών, το όνομά της εμφανίζεται στην επάνω αριστερή γωνία του παραθύρου μνημών.

Προσθήκη καταχώρησης μνήμης

Στις καταχωρήσεις μνημών συμπεριλαμβάνονται το όνομα, ο τηλ. αριθμός και σημειώσεις για το πρόσωπο που έχετε προσθέσει στην ομάδα μνημών. Με την προσθήκη καταχωρήσεων μνημών, μπορείτε να πραγματοποιείτε και να μεταβιβάζετε κλήσεις, να εκτελείτε συμβουλευτικές μεταβιβάσεις και να διοργανώνετε συνδιασκέψεις με το πρόσωπο που σχετίζεται με τη συγκεκριμένη καταχώρηση μνήμης.

Παρ' όλο που δεν είναι υποχρεωτικό να εισαγάγετε στοιχεία στο πεδίο "Σημειώσεις", το Cisco CallManager Attendant Console σάς ζητά να εισαγάγετε υποχρεωτικά όνομα και τηλεφωνικό αριθμό για κάθε καταχώρηση μνήμης.

Για να προσθέσετε μια καταχώρηση μνήμης στο παράθυρο μνημών, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μνημών στην οποία βρίσκεται η καταχώρηση μνήμης που θέλετε να διαγράψετε.

Βήμα 2 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο ενέργειες:

- Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Προσθήκη μνήμης...** του μενού περιβάλλοντος.
- Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Προσθήκη μνήμης...**

Βήμα 3 Μόλις εμφανιστεί το παράθυρο διαλόγου, πληκτρολογήστε το όνομα, τον τηλεφωνικό αριθμό και τυχόν σημειώσεις, στα αντίστοιχα πεδία.

Βήμα 4 Κατόπιν, κάντε κλικ στα κουμπιά **Αποθήκευση** ή **Αποθήκευση και κλείσιμο**.

Σημείωση Εάν κάνετε κλικ στο κουμπί "Αποθήκευση", προστίθεται αμέσως άλλη μια καταχώρηση μνήμης στον ομάδα μνημών.

Τότε, το παράθυρο διαλόγου θα κλείσει και η συγκεκριμένη καταχώρηση μνήμης θα εμφανιστεί στο παράθυρο μνημών.

Συμβουλή Εάν προτιμάτε, μπορείτε να εκτελέσετε την προσθήκη καταχώρησης μνήμης, σύροντας μια καταχώρηση καταλόγου από το παράθυρο καταλόγου πάνω στο παράθυρο μνημών.

Επεξεργασία καταχώρησης μνήμης

Μπορείτε να επεξεργαστείτε το όνομα, τον τηλ. αριθμό ή τις σημειώσεις μιας καταχώρησης μνήμης όποτε το θελήσετε και για οποιονδήποτε λόγο. Παρ' όλο που δεν είναι υποχρεωτικό να εισαγάγετε στοιχεία στο πεδίο "Σημειώσεις", το Cisco CallManager Attendant Console σάς ζητά να εισαγάγετε υποχρεωτικά όνομα και τηλεφωνικό αριθμό για κάθε καταχώρηση μνήμης.

Για να επεξεργαστείτε μια καταχώρηση μνήμης, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μνημών στην οποία βρίσκεται η καταχώρηση μνήμης που θέλετε να επεξεργαστείτε.

Βήμα 2 Κάντε κλικ στην καταχώρηση μνήμης που θέλετε να ενημερώσετε.

Βήμα 3 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο ενέργειες:

- Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Επεξ/σία μνήμης** του μενού περιβάλλοντος.
- Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Επεξ/σία μνήμης**.

Βήμα 4 Μόλις εμφανιστεί το παράθυρο διαλόγου, επεξεργαστείτε το όνομα, τον τηλεφωνικό αριθμό ή τις τυχόν σημειώσεις που υπάρχουν ήδη καταχωρημένα στα αντίστοιχα πεδία.

Βήμα 5 Για να αποθηκεύσετε τα στοιχεία αυτά, κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.

Τότε, το παράθυρο διαλόγου θα κλείσει και η συγκεκριμένη καταχώρηση μνήμης θα εμφανιστεί ενημερωμένη στο παράθυρο μνημών.

Διαγραφή καταχώρησης μνήμης

Μπορείτε να διαγράψετε μια καταχώρηση μνήμης όποτε το θελήσετε και για οποιονδήποτε λόγο. Όταν διαγράφετε μια καταχώρηση μνήμης, τη διαγράφετε ολόκληρη. Δεν μπορείτε να διαγράψετε συγκεκριμένα πεδία της καταχώρησης. Εάν θέλετε να διαγράψετε τις σημειώσεις, που είναι το μοναδικό πεδίο του οποίου το περιεχόμενο μπορείτε να διαγράψετε, προτείνεται να επεξεργαστείτε την καταχώρηση μνήμης και όχι να τη διαγράψετε.

Με τη διαγραφή μιας καταχώρησης μνήμης, δεν διαγράφεται ολόκληρη η ομάδα μνημών στην οποία ανήκει αυτή. Για να διαγράψετε μια καταχώρηση μνήμης, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μνημών στην οποία βρίσκεται η καταχώρηση μνήμης που θέλετε να διαγράψετε.

Βήμα 2 Κάντε κλικ στην καταχώρηση μνήμης που θέλετε να διαγράψετε.

Βήμα 3 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο ενέργειες:

- Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Διαγραφή μνήμης** του μενού περιβάλλοντος.
- Μέσα από το μενού "Επεξ/σία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Διαγραφή μνήμης**.

Βήμα 4 Μόλις το προτρεπτικό μήνυμα σας ζητήσει να επιβεβαιώσετε τη διαγραφή, κάντε κλικ στο κουμπί **Ναι**, **Όχι** ή **Άκυρο**.

Μόλις κάνετε κλικ στο κουμπί "Ναι", η συγκεκριμένη καταχώρηση μνήμης θα εξαφανιστεί από το παράθυρο μνημών.

Ταξινόμηση καταχωρήσεων μνημών μιας ομάδας

Μπορείτε να ταξινομήσετε τις καταχωρήσεις μνημών κατ' όνομα, κάνοντας κλικ στην κεφαλίδα "Όνομα" στο παράθυρο μνημών. Το βελάκι προς τα επάνω, που εμφανίζεται στην κεφαλίδα, δείχνει ότι οι καταχωρήσεις ταξινομούνται κατ' αύξουσα αλφαβητική σειρά, ενώ το βελάκι προς τα κάτω δείχνει ότι η ταξινόμηση γίνεται κατά φθίνουσα αλφαβητική σειρά.

Χρήση καταχωρήσεων μνημών για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων

Ο Πίνακας 5-1 περιγράφει τις εργασίες ελέγχου κλήσεων που μπορείτε να εκτελείτε μέσα από το παράθυρο μνημών. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το χειρισμό κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα "Χειρισμός κλήσεων", στη σελίδα 2-1.

Πίνακας 5-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Απάντηση εισερχόμενης κλήσης	Δεν μπορείτε να απαντήσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών.
Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης	Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: • Σύρετε με το ποντίκι την καταχώρηση πάνω στο κουμπί **Επιλογή** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων, στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων ή στο κουμπί **Γραμμή βοηθού** του παραθύρου ελέγχου κλήσεων. • Για να καλέσετε μια καταχώρηση μνήμης, κάντε διπλό κλικ πάνω στην καταχώρηση μνήμης. • Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην καταχώρηση μνήμης και κατόπιν επιλέξτε **Επιλογή** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.

Πίνακας 5-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Τερματισμός κλήσης	Δεν μπορείτε να τερματίσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών.
Θέση κλήσης σε κράτηση	Δεν μπορείτε να θέσετε κλήσεις σε κράτηση μέσα από το παράθυρο μνημών.
Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)	Δεν μπορείτε να ανακτήσετε κρατημένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών.

Πίνακας 5-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Μεταβίβαση κλήσης	Για να πραγματοποιήσετε μια μεταβίβαση κλήσης, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Μεταβίβαση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Μεταβίβαση** του μενού "Ενέργειες". **δ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + X** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **2.** Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να εκτελέσετε τη μεταβίβαση σύροντας την κλήση πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, αφού επιλέξετε την προς μεταβίβαση κλήση, μπορείτε να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και να επιλέξετε την εντολή **Μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να μεταβιβάσετε μια κλήση χωρίς να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης. Αφού κάνετε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + X** στο πληκτρολόγιό σας για να εκτελέσετε τη μεταβίβαση.

Πίνακας 5-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Συμβουλευτική μεταβίβαση	Για να πραγματοποιήσετε μια συμβουλευτική μεταβίβαση κλήσης: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς μεταβίβαση κλήση και επιλέξτε **Συμβ. μεταβίβαση** από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Συμβ. μεταβίβαση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Συμβ. μεταβίβαση** του μενού "Ενέργειες". **δ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **2.** Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. Τότε, η ενεργός κλήση στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων θα τεθεί σε κράτηση. **3.** Ρωτήστε τον αποδέκτη εάν συμφωνεί να του μεταβιβάσετε την κλήση. Για να ανακτήσετε μια κρατημένη κλήση την οποία δεν θέλετε να μεταβιβάσετε, τερματίστε τη συνομιλία με το πρόσωπο στο οποίο επρόκειτο να μεταβιβάσετε την κλήση, κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση μέσα από το επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων και εφαρμόστε μία από τις μεθόδους που αναπτύσσονται στην ενότητα “Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)”, στη σελίδα 2-6. **4.** Για να μεταβιβάσετε την κρατημένη κλήση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που αναπτύσσονται στο βήμα 1. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, αφού επιλέξετε την προς μεταβίβαση κλήση, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρ. μνήμης ή καταλόγου και επιλέξτε **Συμβ. μεταβίβαση** από το μενού περιβάλλοντος. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να μεταβιβάσετε μια κλήση χωρίς το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης. Αφού κάνετε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας για να μεταβιβάσετε την κλήση.

Πίνακας 5-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης	Για να διοργανώσετε μια ειδική συνδιάσκεψη: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Συνδιάσκεψη** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Συνδιάσκεψη**. **δ.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. Μόλις εκτελέσετε τις παραπάνω ενέργειες, η κλήση τίθεται σε κράτηση και στην οθόνη εμφανίζεται το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης. **2.** Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό καταλόγου του χρήστη τον οποίο θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. **3.** Κάντε κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη**, επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Συνδιάσκεψη** ή πατήστε **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, αφού επιλέξετε την κλήση που θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη, μπορείτε να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και να επιλέξετε την εντολή **Συνδιάσκεψη** μέσα από το μενού περιβάλλοντος, για να συνδέσετε τον εν λόγω χρήστη με τους άλλους. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε να μη χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης, σύρετε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου πάνω στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** για να πραγματοποιήσετε την προσθήκη. **Συμβουλή** Όταν διοργανώνετε συνδιάσκεψη μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου, με οποιαδήποτε από τις παραπάνω μεθόδους, όπως π.χ. με κλικ στο κουμπί "Συνδιάσκεψη" ή με επιλογή της εντολής "Συνδιάσκεψη" μέσα από το μενού, ο συμμετέχων προστίθεται στην κλήση συνδιάσκεψης και ο χρήστης που έχει επιλεγεί μέσα από τον κατάλογο ή την ομάδα μνημών συνδέεται με τη συνδιάσκεψη.

Πίνακας 5-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Στάθμευση κλήσης	Δεν μπορείτε να σταθμεύσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών.
Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης	Δεν μπορείτε να επαναφέρετε σταθμευμένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών.
Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή	Δεν μπορείτε να προωθήσετε κλήσεις στον αυτόματο τηλεφωνητή μέσα από το παράθυρο μνημών.

Χρήση του παραθύρου καταλόγου

Το Cisco CallManager Attendant Console παρέχει έναν κατάλογο με τους τηλεφωνικούς αριθμούς των εσωτερικών της εταιρείας σας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον κατάλογο αυτό για την εύρεση τηλεφωνικών αριθμών και την πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων ή για να διαπιστώνετε κατά πόσον ένα τηλέφωνο είναι σε χρήση.

Ο κατάλογος του Cisco CallManager Attendant Console χρησιμοποιεί τον κατάλογο χρηστών του Cisco CallManager ή τη λίστα χρηστών που έχετε καθορίσει στην καρτέλα "Για προχωρημένους" του παραθύρου διαλόγου ρυθμίσεων. Μπορείτε να εντοπίσετε οποιονδήποτε χρήστη που έχει αναγνωριστεί στην περιοχή "Χρήστης" του Cisco CallManager Administration. Η συντήρηση του καταλόγου του Cisco CallManager γίνεται από το διαχειριστή του συστήματος. Εάν θέλετε να προσθέσετε άτομα ή επιπλέον στοιχεία στον κατάλογο, ζητήστε από το διαχειριστή του συστήματος να ενημερώσει τη βάση δεδομένων.

Το παράθυρο καταλόγου περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- Κατάσταση: Εδώ εμφανίζεται κατά πόσον η γραμμή είναι σε αδράνεια ή κωδωνίζει, εάν είναι ενεργός ή εάν βρίσκεται σε άγνωστη κατάσταση.
- Τηλέφωνο: Εδώ εμφανίζεται ο τηλεφωνικός αριθμός εσωτερικού.
- Όνομα, Επώνυμο και Τμήμα: Εδώ εμφανίζονται πρόσθετες πληροφορίες που αφορούν ένα συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό εσωτερικού. Εάν οποιοδήποτε από τα πεδία αυτά είναι κενό, αυτό σημαίνει ότι ο διαχειριστής

του συστήματος δεν έχει παράσχει τα στοιχεία αυτά στην περιοχή "Χρήστης" του Cisco CallManager Administration. Η ενημέρωση των πεδίων αυτών θα γίνει από το διαχειριστή του συστήματος.

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

- Εντοπισμός συγκεκριμένου ονόματος στον κατάλογο, στη σελίδα 6-2
- Ταξινόμηση καταλόγου, στη σελίδα 6-4
- Αλλαγή σειράς εμφάνισης των στηλών, στη σελίδα 6-4
- Χρήση καταχωρήσεων καταλόγου για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 6-4

Εντοπισμός συγκεκριμένου ονόματος στον κατάλογο

Όταν επιχειρείτε να εντοπίσετε ένα συγκεκριμένο όνομα στον κατάλογο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το πεδίο "Επώνυμο", το πεδίο "Όνομα" ή την αναπτυσσόμενη λίστα "Τμήμα" για το σκοπό αυτό. Για να εντοπίσετε γρήγορα το πρόσωπο που σας ενδιαφέρει, συνιστάται να χρησιμοποιήσετε πρώτα την αναπτυσσόμενη λίστα "Τμήμα", εάν εφαρμόζεται, και κατόπιν να συγκεκριμενοποιήσετε περαιτέρω την αναζήτησή σας με τη χρήση των πεδίων "Επώνυμο" ή "Όνομα". Όταν εισάγετε στοιχεία στα κατάλληλα πεδία, το Cisco CallManager Attendant Console επιχειρεί να εντοπίσει το συγκεκριμένο πρόσωπο, ακόμη κι όταν έχετε εισαγάγει μόνον ένα μέρος των στοιχείων του. Σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή, μπορείτε να κάνετε κλικ στο κουμπί "Απαλοιφή" για να απαλείψετε καταχωρήσεις καταλόγου που εμφανίζονται κάτω από τις κεφαλίδες ή μέσα στα πεδία.

Παράδειγμα: Εντοπισμός ονοματεπώνυμου

Ο κατάλογος επιχειρεί να βρει την καταχώρηση, καθώς εισάγετε τα στοιχεία στα πεδία. Εάν θέλετε να εντοπίσετε ένα χρήστη με το επώνυμο “Ιωάννου,” μπορείτε να πληκτρολογήσετε τα γράμματα “Ιωά” στο πεδίο "Επώνυμο" για να εμφανιστεί μια λίστα από καταχωρήσεις που συμφωνούν κατά το δυνατόν με την επιλογή αυτή.

Για να εντοπίσετε ένα συγκεκριμένο όνομα στον κατάλογο, εφαρμόστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Για να εντοπίσετε ένα πρόσωπο, πληκτρολογήστε το όνομα και το επώνυμό του στα κατάλληλα πεδία ή επιλέξτε το τμήμα του με την επιλογή **επιλέξτε ένα** ή **Εμφάνιση όλων των χρηστών** μέσα από την αναπτυσσόμενη λίστα "Τμήμα".

Σημείωση Η επιλογή "Εμφάνιση όλων των χρηστών" είναι διαθέσιμη μόνον όταν οι χρήστες που περιλαμβάνονται στον κατάλογο είναι λιγότεροι από 1000. Με την επιλογή "επιλέξτε ένα", εμφανίζεται ένα συγκεκριμένο τμήμα της εταιρείας.

Σημείωση Αφού επιλέξετε τμήμα, μπορείτε να συγκεκριμενοποιήσετε περαιτέρω την αναζήτηση πληκτρολογώντας το όνομα και το επώνυμο στα αντίστοιχα πεδία.

Βήμα 2 Για να απαλείψετε όλες τις καταχωρήσεις καταλόγου που εμφανίζονται ή να απαλείψετε το επώνυμο και το όνομα, κάντε κλικ στο κουμπί **Απαλοιφή**.

Ταξινόμηση καταλόγου

Οι κεφαλίδες του καταλόγου εμφανίζουν την τρέχουσα σειρά (αύξουσα ή φθίνουσα) ταξινόμησης των καταχωρήσεων καταλόγου. Για να ταξινομήσετε τον κατάλογο, κάντε κλικ στο βελάκι προς τα επάνω ή στο βελάκι προς τα κάτω οποιασδήποτε από τις κεφαλίδες του παραθύρου καταλόγου.

Αλλαγή σειράς εμφάνισης των στηλών

Μπορείτε να αλλάξετε τη σειρά με την οποία εμφανίζονται οι στήλες του παραθύρου καταλόγου όποτε θέλετε και για οποιονδήποτε λόγο. Για να εκτελέσετε την εργασία αυτή, σύρετε την κεφαλίδα μιας στήλης στη νέα της θέση μέσα στο παράθυρο.

Σημείωση Δεν μπορείτε να σύρετε στήλες έξω από το παράθυρο.

Χρήση καταχωρήσεων καταλόγου για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων

Ο Πίνακας 6-1 περιγράφει τις εργασίες ελέγχου κλήσεων τις οποίες μπορείτε να εκτελείτε μέσα από το παράθυρο καταλόγου. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το χειρισμό κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα “Χειρισμός κλήσεων”, στη σελίδα 2-1.

Πίνακας 6-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Απάντηση εισερχόμενης κλήσης	Δεν μπορείτε να απαντήσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο καταλόγου.
Πραγματο-ποίηση εξερχόμενης κλήσης	Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: • Για να καλέσετε το χρήστη που σχετίζεται με τη συγκεκριμένη καταχώρηση καταλόγου, κάντε διπλό κλικ πάνω στην καταχώρηση καταλόγου. • Σύρετε με το ποντίκι την καταχώρηση πάνω στο κουμπί **Επιλογή** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων, στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων κλήσεων ή στο κουμπί **Γραμμή βοηθού** του παραθύρου ελέγχου κλήσεων. • Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην καταχώρηση μνήμης και κατόπιν επιλέξτε **Επιλογή** μέσα από μενού περιβάλλοντος.
Τερματισμός κλήσης	Δεν μπορείτε να τερματίσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο καταλόγου.
Θέση κλήσης σε κράτηση	Δεν μπορείτε να θέσετε κλήσεις σε κράτηση μέσα από το παράθυρο καταλόγου.
Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)	Δεν μπορείτε να ανακτήσετε κρατημένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο καταλόγου.

Πίνακας 6-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Μεταβίβαση κλήσης	Για να πραγματοποιήσετε μια μεταβίβαση κλήσης, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Μεταβίβαση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Μεταβίβαση** του μενού "Ενέργειες". **δ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + X** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **2.** Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να εκτελέσετε τη μεταβίβαση σύροντας την κλήση πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, αφού επιλέξετε την προς μεταβίβαση κλήση, μπορείτε να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και να επιλέξετε την εντολή **Μεταβίβαση** μέσα από το μενού περιβάλλοντος, για να εκτελέσετε τη μεταβίβαση. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να μεταβιβάσετε μια κλήση χωρίς να χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης. Αφού κάνετε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + X** στο πληκτρολόγιό σας για να εκτελέσετε τη μεταβίβαση.

Πίνακας 6-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Συμβουλευτική μεταβίβαση	Για να πραγματοποιήσετε μια συμβουλευτική μεταβίβαση κλήσης: **1.** Επιλέξτε ένα ή περισσότερα από τα παρακάτω: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς μεταβίβαση κλήση και επιλέξτε **Συμβ. μεταβίβαση** από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Συμβ. μεταβίβαση** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Συμβ. μεταβίβαση** του μενού "Ενέργειες". **δ.** Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **2.** Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. Τότε, η ενεργός κλήση στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων θα τεθεί σε κράτηση. **3.** Ρωτήστε τον αποδέκτη εάν συμφωνεί να του μεταβιβάσετε την κλήση. Εάν ο αποδέκτης σάς ζητήσει να μην του μεταβιβάσετε την κλήση, τερματίστε τη συνομιλία μαζί του. Κατόπιν, κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση μέσα από το επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων και εφαρμόστε μία από τις μεθόδους που αναπτύσσονται στην ενότητα “Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)”, στη σελίδα 2-6. **4.** Για να μεταβιβάσετε την κρατημένη κλήση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που αναπτύσσονται στο βήμα 1. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, αφού επιλέξετε την προς μεταβίβαση κλήση, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρ. μνήμης ή καταλόγου και επιλέξτε **Συμβ. μεταβίβαση** από το μενού περιβάλλοντος. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, μπορείτε να μεταβιβάσετε μια κλήση χωρίς το αριθμητικό πληκτρολόγιο μεταβίβασης. Αφού κάνετε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση, πατήστε τα αριθμητικά πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή σας για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + T** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας για να μεταβιβάσετε την κλήση.

Πίνακας 6-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης	Για να διοργανώσετε μια ειδική συνδιάσκεψη: **1.** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: **α.** Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Συνδιάσκεψη** μέσα από το μενού περιβάλλοντος. **β.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. **γ.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Συνδιάσκεψη**. **δ.** Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. Μόλις εκτελέσετε τις παραπάνω ενέργειες, η κλήση τίθεται σε κράτηση και στην οθόνη εμφανίζεται το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης. **2.** Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό καταλόγου του χρήστη τον οποίο θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. **3.** Κάντε κλικ στο κουμπί **Συνδιάσκεψη**, επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Συνδιάσκεψη** ή πατήστε **Ctrl + Ψ** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε, αφού επιλέξετε την κλήση που θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη, μπορείτε να κάνετε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και να επιλέξετε την εντολή **Συνδιάσκεψη** μέσα από το μενού περιβάλλοντος, για να συνδέσετε τον εν λόγω χρήστη με τους άλλους. **Συμβουλή** Εάν προτιμάτε να μη χρησιμοποιήσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης, σύρετε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου πάνω στο κουμπί **Συνδιάσκεψη** για να πραγματοποιήσετε την προσθήκη. **Συμβουλή** Όταν διοργανώνετε συνδιάσκεψη μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου, εφαρμόζοντας οποιαδήποτε από τις παραπάνω μεθόδους, όπως π.χ. με κλικ στο κουμπί "Συνδιάσκεψη" ή με επιλογή της εντολής "Συνδιάσκεψη" μέσα από το μενού, ο συμμετέχων προστίθεται στην κλήση συνδιάσκεψης και ο χρήστης που έχει επιλεγεί μέσα από τον κατάλογο ή την ομάδα μνημών συνδέεται με τη συνδιάσκεψη.

Πίνακας 6-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Στάθμευση κλήσης	Δεν μπορείτε να σταθμεύσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο καταλόγου.
Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης	Δεν μπορείτε να επαναφέρετε σταθμευμένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο καταλόγου.
Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή	Δεν μπορείτε να προωθήσετε κλήσεις στον αυτόματο τηλεφωνητή μέσα από το παράθυρο καταλόγου.

Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων

Σημείωση Το παράθυρο αυτό εμφανίζεται μόνον εάν εκτελείτε το Cisco CallManager έκδοσης 3.3 ή νεότερης έκδοσης στο διακομιστή που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού.

Στο κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνονται τα εξής θέματα:

- Στάθμευση μιας κλήσης, στη σελίδα 7-3
- Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης, στη σελίδα 7-4
- Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 7-5

Το παράθυρο αυτό περιλαμβάνει το επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων, όπου εμφανίζονται κλήσεις που έχετε σταθμεύσει σε εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων. Κατά τη στάθμευση μιας κλήσης, η κλήση τίθεται σε κράτηση, για να καταστεί εφικτή η ανάκτησή της από άλλο τηλέφωνο του συστήματος. Εάν, για παράδειγμα, έχετε μια ενεργό κλήση στο τηλέφωνό σας, μπορείτε να σταθμεύσετε την κλήση σε ένα εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, όπως π.χ. το 1234. Έτσι, κάποιος άλλος μπορεί να σχηματίσει τον αριθμό 1234 σε άλλο τηλέφωνο του συστήματος και να ανακτήσει την κλήση.

Η ένδειξη σταθμευμένης κλήσης στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- Τον αριθμό καταλόγου της κλήσης που έχετε σταθμεύσει

- Το εσωτερικό σταθμευμένων κλήσεων όπου έχετε σταθμεύσει τη συγκεκριμένη κλήση
- Τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου του βοηθού που στάθμευσε την κλήση

Για παράδειγμα, στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων ενδέχεται να εμφανίζεται η ένδειξη “2000 σταθμευμένη στο 4000 από 3000”. Η ένδειξη αυτή ερμηνεύεται ως εξής: ο βοηθός με αριθμό καταλόγου 3000 στάθμευσε την κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 στο εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων 4000. Η κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 παραμένει σε κράτηση μέχρις ότου ο χρήστης απαντήσει την κλήση ή μέχρις ότου η σταθμευμένη κλήση επανέλθει στο βοηθό.

Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση που βρίσκεται σταθμευμένη στο εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, η σταθμευμένη κλήση παραμένει στο συγκεκριμένο εσωτερικό για ορισμένο χρονικό διάστημα, που συνήθως είναι 60 δευτερόλεπτα και έχει διαμορφωθεί χειροκίνητα από το διαχειριστή του συστήματος στο CiscoCallManager Administration, και μετά την παρέλευση του χρόνου αυτού η κλήση επανέρχεται αυτόματα στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Για να ανακτήσετε τη σταθμευμένη κλήση χειροκίνητα, πατήστε το κουμπί "Επαναφορά σταθμευμένης" της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων ή επιλέξτε την εντολή "Επαναφορά σταθμευμένης" του μενού περιβάλλοντος ή του μενού "Ενέργειες" ή πατήστε τη συντόμευση "Επαναφορά σταθμευμένης" του πληκτρολογίου. Αφού πλέον έχετε επαναφέρει τη σταθμευμένη κλήση, η κλήση εμφανίζεται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Στάθμευση μιας κλήσης

Η δυνατότητα στάθμευσης κλήσεων σάς επιτρέπει να θέσετε μια κλήση σε κράτηση, με τρόπο τέτοιο ώστε να είναι εφικτή η ανάκτησή της από άλλο τηλέφωνο του συστήματος. Για να σταθμεύσετε μια κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Στάθμευση κλήσης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ πάνω στο κουμπί **Στάθμευση κλήσης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Στάθμευση κλήσης** του μενού "Ενέργειες".
- Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Π** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
- Μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, σύρετε την προς στάθμευση κλήση πάνω στο παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.

Βήμα 2 Τότε, θα εμφανιστεί ένα παράθυρο διαλόγου που θα αναφέρει τον αριθμό καταλόγου στον οποίο έχετε σταθμεύσει την κλήση. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Τότε, η σταθμευμένη κλήση θα εμφανιστεί στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων.

Βήμα 3 Επικοινωνήστε με το χρήστη ο οποίος πρόκειται να ανακτήσει τη σταθμευμένη κλήση.

Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης

Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση που έχει σταθμευτεί στο εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, μπορείτε να ανακτήσετε τη σταθμευμένη κλήση από το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων.

Για να επαναφέρετε μια σταθμευμένη κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Ακολουθήστε τη διαδικασία που περιγράφεται στην ενότητα "Στάθμευση κλήσης", στη σελίδα 2-12.

Βήμα 2 Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες για να επαναφέρετε τη σταθμευμένη κλήση:

- Κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ πάνω στο κουμπί **Επαναφορά σταθμευμένης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης** του μενού "Ενέργειες".
- Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Π** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Βήμα 3 Επιλέξτε τον προς επαναφορά αριθμό καταλόγου μέσα στο παράθυρο διαλόγου που εμφανίζεται. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **Επαναφορά σταθμευμένης**.

Τότε, η ενεργός κλήση εμφανίζεται στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Βήμα 4 Ενημερώστε το συνομιλητή σας σχετικά.

Συμβουλή Στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή, μπορείτε να πατήσετε τα αριθμητικά πλήκτρα για να εισαγάγετε τον προς επαναφορά αριθμό καταλόγου και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + Π**. Τότε, η σταθμευμένη κλήση επανέρχεται αυτόματα στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, μπορείτε να σύρετε μια σταθμευμένη κλήση πάνω στο επιμέρους παράθυρο στοιχείων ελέγχου κλήσεων για να την επαναφέρετε.

Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων

Ο Πίνακας 7-1 περιγράφει τις εργασίες ελέγχου κλήσεων που μπορείτε να εκτελείτε μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το χειρισμό κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα "Χειρισμός κλήσεων", στη σελίδα 2-1.

Πίνακας 7-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Απάντηση εισερχόμενης κλήσης	Δεν μπορείτε να απαντήσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Πραγματοποί-ηση εξερχόμενης κλήσης	Δεν μπορείτε να πραγματοποιήσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Τερματισμός κλήσης	Δεν μπορείτε να τερματίσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Θέση κλήσης σε κράτηση	Δεν μπορείτε να θέσετε κλήσεις σε κράτηση μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.

Πίνακας 7-1 Πίνακας γρήγορης αναφοράς (συνέχεια)

Επιθυμητό αποτέλεσμα	Ενέργεια που πρέπει να εκτελέσετε
Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)	Δεν μπορείτε να ανακτήσετε κρατημένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Μεταβίβαση κλήσης	Δεν μπορείτε να μεταβιβάσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Συμβουλευτική μεταβίβαση	Δεν μπορείτε να εκτελέσετε συμβουλευτική μεταβίβαση κλήσεων μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης	Δεν μπορείτε να διοργανώσετε κλήσεις συνδιάσκεψης μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Στάθμευση κλήσης	Δεν μπορείτε να σταθμεύσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων. Ανατρέξτε στην ενότητα “Στάθμευση μιας κλήσης”, στη σελίδα 7-3.
Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης	Μπορείτε να επαναφέρετε σταθμευμένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων. Ανατρέξτε στην ενότητα “Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης”, στη σελίδα 7-4.
Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή	Δεν μπορείτε να προωθήσετε κλήσεις στον αυτόματο τηλεφωνητή μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.

Αντιμετώπιση προβλημάτων

Στο κεφάλαιο αυτό περιγράφονται συνήθεις ερωτήσεις ή καταστάσεις που σχετίζονται με τη λειτουργία ή την απόδοση του Cisco CallManager Attendant Console.

Η έναρξη σύνδεσης απέτυχε. Τι να κάνω για να λύσω το πρόβλημα αυτό;

Απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος για να επαληθεύσετε και να ενημερώσετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε για την έναρξη σύνδεσης με το Cisco CallManager Attendant Console.

Ενώ επιχειρούσα να κάνω έναρξη σύνδεσης με το διακομιστή, εμφανίστηκε ένα παράθυρο διαλόγου που με ενημερώνει ότι δεν έχω πρόσβαση στο διακομιστή. Τι να κάνω για να λύσω το πρόβλημα αυτό;

Η έκδοση της εφαρμογής κονσόλας βοηθού που χρησιμοποιείτε στον υπολογιστή σας δε συμφωνεί με την έκδοση της εφαρμογής κονσόλας βοηθού που είναι διαθέσιμη μέσω του Cisco CallManager Administration. Απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος και ζητήστε του να αναβαθμίσει την έκδοση κονσόλας βοηθού που εκτελείται στην υπολογιστή σας.

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος που με ενημερώνει ότι η υπηρεσία τηλεφωνίας τρίτων είναι εκτός λειτουργίας. Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος που με ενημερώνει ότι η υπηρεσία τηλεφωνίας τρίτων τερματίζει τη λειτουργία της.

Απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος που με ενημερώνει ότι η προετοιμασία τηλεφωνίας απέτυχε.

Αναθέστε στο διαχειριστή του συστήματος την επιλογή του πλαισίου ελέγχου "Call Park Retrieval Allowed" στο προφίλ χρήστη ac στο Cisco CallManager Administration. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας αυτής, παραπέμψτε το διαχειριστή του συστήματος στο εγχειρίδιο Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide for Release 1.1(3) (Εγχειρίδιο εγκατάστασης και διαχείρισης του Cisco CallManager Attendant Console, έκδοση 1.1[3]).

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος που με ενημερώνει ότι δεν υπάρχουν διαθέσιμες γραμμές για να πραγματοποιήσω νέα κλήση.

Όλες οι γραμμές που έχουν διαμορφωθεί για χρήση είναι κατειλημμένες. Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση, θα πρέπει να περιμένετε μέχρις ότου κάποια από τις γραμμές καταστεί διαθέσιμη.

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος που με ενημερώνει ότι η σύνδεση με το ίδιο τερματικό βοηθού είναι αδύνατη.

Το μήνυμα αυτό ερμηνεύεται ως εξής: δεν μπορείτε να καλέσετε μια γραμμή που έχει διαμορφωθεί στο τηλέφωνο IP της Cisco από άλλη γραμμή του ίδιου τηλεφώνου.

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος που με ενημερώνει ότι η επιλεγμένη γραμμή δεν είναι διαθέσιμη.

Κάθε γραμμή υποστηρίζει το πολύ δύο κλήσεις ταυτόχρονα. Εάν, για παράδειγμα, χρησιμοποιείτε τη γραμμή 1 για τη μεταβίβαση μιας κλήσης και είχατε θέσει μια άλλη κλήση σε αναμονή στην ίδια γραμμή, η εν λόγω γραμμή δεν θα καταστεί διαθέσιμη για χρήση. Η γραμμή θα παραμείνει μη διαθέσιμη μέχρι να ολοκληρωθεί η μια από τις δύο αυτές εργασίες.

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος που με ενημερώνει ότι το τερματικό βοηθού είναι εκτός λειτουργίας.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε συνδέσει το τηλέφωνο IP της Cisco με ασφάλεια με το δίκτυο.

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος όταν καταχώρησα τη διεύθυνση IP στο πεδίο "Δ/νση IP τοπικού κεντρικού (για κατάσταση γραμμής)".

Απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος όταν επιχείρησα να χρησιμοποιήσω τη δυνατότητα σχηματισμού ψηφίων.

Η κονσόλα βοηθού απέτυχε να σχηματίσει τα ψηφία. Απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Εμφανίστηκε μήνυμα σφάλματος όταν επιχείρησα να επαναφέρω μια σταθμευμένη κλήση.

Απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Δεν μπορώ να σταθμεύσω κλήσεις με την εφαρμογή Cisco CallManager Attendant Console.

Στο διακομιστή, που είναι συνδεδεμένος με την κονσόλα βοηθού, πρέπει να εκτελείται το CiscoCallManager έκδοσης 3.3 ή νεότερης. Απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Εμφανίστηκαν μηνύματα σφάλματος που με ενημερώνουν ότι η μεταβίβαση κλήσης είναι αδύνατη.

Στην περίπτωση που δεν μπορείτε να μεταβιβάσετε με επιτυχία μια κλήση, ενδέχεται να εμφανιστούν τα ακόλουθα μηνύματα σφάλματος:

- Επιχειρείται μεταβίβαση κλήσης που δεν υπάρχει ή δεν είναι πλέον ενεργός.
- Επιχειρείται μεταβίβαση κλήσης σε άγνωστο προορισμό.
- Ο συνομιλητής κατέβασε το ακουστικό στη μεταβιβαζόμενη κλήση.
- Ο προορισμός μεταβίβασης κλήσης είναι κατειλημμένος.
- Ο προορισμός μεταβίβασης κλήσης είναι εκτός λειτουργίας.
- Αποτυχία μεταβίβασης της κλήσης λόγω εσωτερικού σφάλματος.

Α

αλλαγή θέσης της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων **1-10**

ανάδυση σε πρώτο πλάνο, εικονίδιο **1-16**

Απάντηση, κουμπί **2-2**

απάντηση κλήσης **2-2**

αποσύνδεση κλήσης **2-4**

Αρχείο, μενού **3-1**

αυτόματος τηλεφωνητής

  προώθηση κλήσης σε Α/Τ **2-15**

Β

Βοήθεια, μενού **3-11**

Γ

γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων

  κουμπιά και εργασίες (πίνακας) **1-11**

  περιγραφή **1-10**

Δ

διάταξη παραθύρου, προεπιλεγμένη **3-8**

Ε

έγγραφο

  διάρθρωση **ix**

  κοινό στο οποίο απευθύνεται **viii**

  πρόλογος **vii**

  σκοπός **viii**

  συμβάσεις **xi**

  σχετική τεκμηρίωση **x**

εικονίδια

  ανάδυση σε πρώτο πλάνο **1-16**

  Έλεγχος Κλήσεων **1-10**

εκτέλεση εργασιών

  γρήγορη αναφορά (πίνακας) **4-3**

  μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων **4-2**

εκτός λειτουργίας, μετάβαση σε κατάσταση **1-18**

Έλεγχος κλήσεων

  γραμμή εργαλείων

    κουμπιά και εργασίες (πίνακας) **1-11**

    περιγραφή **1-10**

  εικονίδια **1-10**

  κουμπιά **1-10**

  παράθυρο

    γρήγορη αναφορά (πίνακας) **4-3**

εκτέλεση εργασιών 4-2
λειτουργικά μέρη 1-5
περιγραφή 4-1
πραγματοποίηση κλήσεων 4-2
ρύθμιση θέσης γραμμής εργαλείων 1-10
έναρξη σύνδεσης 1-18
Έναρξη σύνδεσης, παράθυρο διαλόγου 1-4
έναρξη σύνδεσης με το Cisco CallManager Attendant Console 1-18
έναρξη του Cisco CallManager Attendant Console 1-17
Ενέργειες, μενού 3-8
έξοδος από το Cisco CallManager Attendant Console 1-20
επαναφορά σταθμευμένης κλήσης 2-13, 7-4
Επεξ/σία 3-2
Επιλογή, κουμπί 2-3
εργασίες ελέγχου κλήσεων, χρήση καταχωρήσεων καταλόγου για την εκτέλεση (πίνακας) 6-4

K

κατάλογος
εντοπισμός συγκεκριμένου ονόματος 6-2
ταξινόμηση 6-4
χρήση 6-1
χρήση καταχωρήσεων για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων (πίνακας) 6-4
Κατάλογος, παράθυρο
αλλαγή σειράς εμφάνισης στηλών 6-4
περιγραφή 1-8, 6-1
κατάσταση, μενού 1-16
Κατέβασμα ακουστικού, κουμπί 2-4
κλείσιμο γραμμής για τερματισμό κλήσης 2-4
κλήση
ανάκτηση κρατημένης κλήσης 2-6
απάντηση 2-2
αποσύνδεση (τερματισμός) 2-4
διοργάνωση κλήσης συνδιάσκεψης 2-10
επαναφορά σταθμευμένης κλήσης 2-13, 7-4
θέση κλήσης σε κράτηση 2-4
μεταβίβαση 2-7
πραγματοποίηση κλήσης 2-3
προώθηση κλήσης σε A/T 2-15
στάθμευση 2-12
χειρισμός 2-1
κλήση ή γραμμή, κατάσταση (πίνακας) 1-6
κουμπί
Απάντηση 2-2
Έλεγχος κλήσεων 1-10
Επιλογή 2-3
Κατέβασμα ακουστικού 2-4
Κράτηση 2-4
Μεταβίβαση 2-7
Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας 1-18
Συμβουλευτική μεταβίβαση 2-7
Συνέχιση 2-6

κράτηση
ανάκτηση κρατημένης κλήσης 2-6
θέση κλήσης σε 2-4
Κράτηση, κουμπί 2-4

M

μέγεθος κειμένου στο μενού Προβολή 3-6
μενού
Αρχείο 3-1
Βοήθεια 3-11
Ενέργειες 3-8
Επεξ/σία 3-2
Προβολή
μέγεθος κειμένου 3-6
περιγραφή 3-5
προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου 3-8
συνδυασμός χρωμάτων 3-7
μενού, γραμμή
περιγραφή 1-10
χρήση 3-1
μενού περιβάλλοντος 1-15
Μεταβίβαση 2-7
μεταβίβαση κλήσης
μη ελεγχόμενη μεταβίβαση 2-7
συμβουλευτική μεταβίβαση 2-7
μη ελεγχόμενη μεταβίβαση 2-7
μνήμες, καταχωρήσεις, εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων (πίνακας) 5-8
Μνήμες, παράθυρο
διαγραφή καταχώρησης μνήμης 5-7
διαγραφή ομάδας μνημών 5-4
επεξεργασία καταχώρησης μνήμης 5-6
μετονομασία ομάδας μνημών 5-3
περιγραφή 1-7, 5-1
προσθήκη καταχώρησης μνήμης 5-5
προσθήκη ομάδας μνημών 5-2
σταθμευμένες κλήσεις
εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων (πίνακας) 5-8
ταξινόμηση καταχωρήσεων μνημών μιας ομάδας 5-8
μνήμη, ομάδες
δημιουργία, επεξεργασία, διαγραφή 3-3
διαγραφή 5-4
μετονομασία 5-3
προσθήκη 5-2
ταξινόμηση καταχωρήσεων 5-8

Ξ

ξεκινώντας 1-1

O

όνομα
εντοπισμός στον κατάλογο 6-2

Π

παράθυρο
Έλεγχος κλήσεων 1-5, 4-1
Κατάλογος 1-8, 6-1
Μνήμες 1-7, 5-1
προεπιλεγμένη διάταξη 3-8
Σταθμευμένες κλήσεις 7-1
Cisco CallManager Attendant Console 1-5
περιβάλλον, μενού 1-15
περιβάλλον εργασίας χρήστη, χρήση 1-2
περιβάλλον εργασίας χρήστη, CallManager Attendant Console της Cisco (πίνακας) 1-3
πληκτρολόγιο, συντομεύσεις
δημιουργία και επεξεργασία 3-2
προεπιλογή (πίνακας) 2-16
πραγματοποίηση κλήσεων
μέθοδοι 2-3
μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων 4-2
πραγματοποίηση κλήσης 2-3
Προβολή, μενού
μέγεθος κειμένου 3-6
περιγραφή 3-5
προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου 3-8
συνδυασμός χρωμάτων 3-7
προεπιλεγμένες συντομεύσεις πληκτρολογίου (πίνακας) 2-16
προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου στο μενού Προβολή 3-8

Ρ

Ρυθμίσεις, παράθυρο διαλόγου 1-4
ρυθμίσεις, προβολή και επεξεργασία 3-4

Σ

σε λειτουργία, μετάβαση σε κατάσταση 1-18
Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας, κουμπί 1-18
σταθμευμένες κλήσεις
διαγραφή 5-7
επεξεργασία 5-6
προσθήκη 5-5
σταθμευμένες κλήσεις, εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων (πίνακας) 7-5
Σταθμευμένες κλήσεις, παράθυρο
περιγραφή 7-1
σταθμευμένες κλήσεις
εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων (πίνακας) 7-5
στάθμευση κλήσης 2-12
στήλες, αλλαγή σειράς εμφάνισης στο παράθυρο καταλόγου 6-4
Συμβ. μεταβίβαση, κουμπί 2-7
συμβουλευτική μεταβίβαση 2-7
συνδιάσκεψη, διοργάνωση κλήσης 2-10
συνδυασμός χρωμάτων στο μενού Προβολή 3-7
Συνέχιση, κουμπί 2-6
συντομεύσεις πληκτρολογίου
ακολουθίες πλήκτρων (πίνακας) 2-16

δημιουργία και επεξεργασία 3-2
Σχηματισμός ψηφίων, πληκτρολόγιο 3-9

T

ταξινόμηση καταλόγου 6-4
τεκμηρίωση
σχετική x
τερματισμός κλήσης 2-4
τερματισμός σύνδεσης από το Cisco CallManager Attendant Console 1-20

A-Z

CallManager Attendant Console της Cisco
έναρξη 1-17
έναρξη σύνδεσης 1-18
Έναρξη σύνδεσης, παράθυρο διαλόγου 1-4
έξοδος 1-20
κατάλογος 6-1
παράθυρο 1-5
περιβάλλον εργασίας χρήστη (πίνακας) 1-3
Ρυθμίσεις, παράθυρο διαλόγου 1-4
τερματισμός σύνδεσης 1-20
χειρισμός κλήσεων 2-1
χρήση του περιβάλλοντος εργασίας χρήστη 1-2