Manuale dell'utente di Cisco CallManager Attendant Console

Versione 1.2(1)

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

Numero parte del testo: OL-3938-01

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

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

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

A PRESCINDERE DA QUALSIASI TIPO DI GARANZIA FORNITA, TUTTI I FILE DELLA DOCUMENTAZIONE E IL SOFTWARE DEI SUDDETTI FORNITORI VENGONO INCLUSI "COSÌ COME SONO" CON TUTTI I DIFETTI. CISCO E I FORNITORI SOPRA INDICATI NON RILASCIANO ALCUNA GARANZIA, ESPLICITA O IMPLICITA, INCLUSE SENZA LIMITAZIONE LE GARANZIE DI COMMERCIABILITÀ, DI IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI O DERIVANTI DA CONSUETUDINE, USO O PRASSI COMMERCIALE.

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

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

Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o nel sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica un rapporto di partnership tra Cisco e qualsiasi altra società. (0301R)

Manuale per l'utente di Cisco CallManager Attendant Console
Copyright © 2003, Cisco Systems, Inc.
Tutti i diritti riservati.

Prefazione vii

Obiettivo viii

Utilizzare la rubrica per cercare numeri telefonici, trasferire le chiamate e visualizzare lo stato della linea. viii

Destinatari viii

Organizzazione ix

Documentazione correlata x

Convenzioni x

Come ottenere la documentazione xi

Cisco.com xi

Documentazione su CD-ROM xi

Come ordinare la documentazione xii

Commenti sulla documentazione xii

Come ottenere assistenza tecnica xiii

Cisco.com xiii

Technical Assistance Center xiv

Sito Web del centro TAC di Cisco xiv

TAC Escalation Center di Cisco xv

Come ottenere pubblicazioni e informazioni supplementari xvi

CAPITOLO 1 **Guida introduttiva** 1-1

Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console 1-2

Finestra di dialogo Impostazioni di Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Finestra di dialogo Connessione di Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Finestra Cisco CallManager Attendant Console 1-5

Finestra Controllo chiamate 1-5

Finestra Chiamate rapide 1-7

Finestra Rubrica 1-7

Stato della chiamata/linea delle finestre Controllo chiamate, Rubrica e Chiamate rapide 1-8

Finestra Chiamate in parcheggio 1-10

Barra dei menu 1-12

Barra degli strumenti Controllo chiamate 1-12

Menu sensibili al contesto 1-18

Barra di stato 1-18

Tastierino numerico per chiamate, trasferimenti e conferenze 1-19

Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo 1-20

Connessione e attivazione della modalità in linea 1-22

Modalità non in linea, disconnessione e uscita 1-24

CAPITOLO 2 **Gestione delle chiamate** 2-1

Risposta a una chiamata 2-2

Messa in attesa di una chiamata 2-3

Ripresa di una chiamata in attesa (Riprendi) 2-4

Fine di una chiamata 2-5

Effettuazione di una chiamata 2-6

Trasferimento di una chiamata 2-7

Trasferimento di una chiamata 2-8

Trasferimento con consultazione 2-9

Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc 2-11

Parcheggio di una chiamata 2-12

Ripristino di una chiamata in parcheggio 2-14

Deviazione di una chiamata verso la casella vocale 2-15

Utilizzo dei tasti di scelta rapida 2-16

CAPITOLO 3 **Utilizzo della barra dei menu** 3-1

Utilizzo del menu File 3-1

Utilizzo del menu Modifica 3-2

Creazione e modifica dei tasti di scelta rapida 3-2

Creazione, modifica ed eliminazione di voci e gruppi di Chiamate rapide 3-3

Visualizzazione e modifica delle impostazioni 3-3

Utilizzo del menu Visualizza 3-4

Modifica delle dimensioni del testo 3-4

Modifica della combinazione di colori 3-5

Blocco del layout e delle dimensioni delle finestre 3-6

Scelta del layout di finestra predefinito 3-6

Utilizzo del menu Azioni 3-7

Utilizzo di Chiama 3-7

Utilizzo del menu ? 3-9

CAPITOLO 4 **Utilizzo della finestra Controllo chiamate** 4-1

Effettuazione di chiamate dalla finestra Controllo chiamate 4-2

Esecuzione di attività di controllo delle chiamate dalla finestra Controllo chiamate 4-3

CAPITOLO 5 **Utilizzo della finestra Chiamate rapide** 5-1

Aggiunta di un gruppo di chiamate rapide 5-2

Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide 5-3

Eliminazione di un gruppo di chiamate rapide 5-4

Aggiunta di una voce di chiamate rapide 5-5

Modifica di una voce di chiamate rapide 5-6

Eliminazione di una voce di chiamate rapide 5-7

Ordinamento delle voci in un gruppo di chiamate rapide 5-8

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

CAPITOLO 6 **Utilizzo della finestra Rubrica** 6-1

Ricerca di un nome specifico nella rubrica 6-2

Ordinamento della rubrica 6-3

Riordinamento delle colonne nella finestra Rubrica 6-3

Utilizzo delle voci di rubrica per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate 6-4

CAPITOLO 7 **Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio** 7-1

Parcheggio di una chiamata 7-2

Ripristino di una chiamata in parcheggio 7-3

Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate 7-4

CAPITOLO 8 **Risoluzione dei problemi** 8-1

INDICE

Prefazione

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

Nella prefazione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Obiettivo, pagina viii
- Destinatari, pagina viii
- Organizzazione, pagina ix
- Documentazione correlata, pagina x
- Convenzioni, pagina x
- Documentazione correlata, pagina x

Obiettivo

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

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

Utilizzare la rubrica per cercare numeri telefonici, trasferire le chiamate e visualizzare lo stato della linea.

Destinatari

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

Organizzazione

Nella Tabella 1 sono elencate le sezioni principali di questa guida:

Tabella 1 Panoramica della guida

Capitolo	Descrizione
Capitolo 1, "Guida introduttiva"	Contiene una panoramica di Cisco CallManager Attendant Console e le istruzioni per configurare l'ambiente, avviare Attendant Console, eseguire la connessione e attivare la modalità in linea per la gestione delle chiamate.
Capitolo 2, "Gestione delle chiamate"	Descrive come effettuare, ricevere e trasferire le chiamate tramite i pulsanti Controllo chiamate, la barra dei menu, i tasti di scelta rapida e il mouse.
Capitolo 3, "Utilizzo della barra dei menu"	Descrive come attivare la modalità in linea e non in linea, eseguire la disconnessione, modificare i tasti di scelta rapida, modificare le dimensioni del testo e la combinazione di colori della console, eseguire attività di controllo delle chiamate, utilizzare la tastiera numerica Chiama e visualizzare la Guida in linea.
Capitolo 4, "Utilizzo della finestra Controllo chiamate"	Descrive come eseguire attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate.
Capitolo 5, "Utilizzo della finestra Chiamate rapide"	Descrive come configurare le voci e i gruppi di chiamate rapide e utilizzare le voci per eseguire attività di controllo delle chiamate.
Capitolo 6, "Utilizzo della finestra Rubrica"	Descrive come utilizzare la rubrica per la ricerca dei numeri telefonici configurati nel database di Cisco CallManager.
Capitolo 7, "Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio"	Descrive come parcheggiare una chiamata e poi ripristinarla dalla finestra Chiamate in parcheggio.
Capitolo 8, "Risoluzione dei problemi"	Descrive alcuni scenari comuni, riportando spiegazioni o soluzioni per ogni scenario.

Documentazione correlata

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

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (solo versione inglese)
- *Manuale dell'utente - Telefono IP Cisco 7960 e 7940*
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance (Presentazione rapida delle serie di telefoni IP Cisco 7960 e 7940)*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone (Installazione del kit per il montaggio a muro per il telefono Cisco IP)*

Convenzioni

Per le note vengono utilizzate le convenzioni seguenti:

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

Per i suggerimenti vengono utilizzate le convenzioni seguenti:

Suggerimento Indica che *le informazioni seguenti sono suggerimenti utili*.

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

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

Come ottenere la documentazione

Cisco fornisce diverse modalità per ottenere la documentazione, il supporto tecnico e altre risorse di carattere tecnico. In queste sezioni viene illustrato come acquisire informazioni tecniche da Cisco Systems.

Cisco.com

È possibile accedere alla documentazione Cisco più aggiornata visitando il sito Web al seguente indirizzo:

http://www.cisco.com/univercd/home/home.htm

È possibile accedere al sito Web di Cisco al seguente indirizzo:

http://www.cisco.com

È possibile accedere ai siti Web internazionali di Cisco al seguente indirizzo:

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

Documentazione su CD-ROM

Il pacchetto CD-ROM di documentazione Cisco, consegnato in genere insieme al prodotto, contiene ulteriore documentazione e materiali Cisco. Il CD-ROM della documentazione viene aggiornato ogni mese e pertanto contiene informazioni più recenti rispetto alla documentazione stampata. Il pacchetto su CD-ROM è disponibile come unità singola o tramite una sottoscrizione annuale.

Gli utenti registrati di Cisco.com possono ordinare il CD-ROM della documentazione (codice prodotto DOC-CONDOCCD=) mediante un abbonamento da sottoscrivere in linea, all'indirizzo:

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

Come ordinare la documentazione

Istruzioni specifiche su come ordinare la documentazione sono disponibili al seguente indirizzo:

http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm

È possibile ottenere la documentazione Cisco nei modi seguenti:

- Gli utenti registrati di Cisco.com (clienti diretti di Cisco) possono ordinare la documentazione relativa ai prodotti Cisco nel sito Networking Products MarketPlace al seguente indirizzo:

  http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/index.shtml

- Gli utenti registrati di Cisco.com possono ordinare il CD-ROM della documentazione (Numero d'ordine cliente DOC-CONDOCCD=) mediante un abbonamento da sottoscrivere in linea, all'indirizzo:

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

- Gli utenti non registrati di Cisco.com possono ordinare la documentazione tramite i rivenditori locali contattando la sede centrale Cisco Systems (California, U.S.A.) al numero +1 408 526-7208 o, dal Nord America, contattando il numero 800 553-NETS (6387).

Commenti sulla documentazione

È possibile inviare commenti in formato elettronico collegandosi al sito Cisco.com. Nella pagina iniziale della documentazione Cisco, fare clic su **Feedback** (Commenti) nella parte superiore della pagina.

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

Inoltre è possibile inviare i propri commenti per posta utilizzando la scheda di risposta inserita nella documentazione oppure scrivendo al seguente indirizzo:

Cisco Systems, Inc.
Attn: Ordinazione della documentazione per i clienti
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-9883

I commenti degli utenti sono estremamente graditi.

Come ottenere assistenza tecnica

Il sito Cisco.com, che include il sito Web del centro TAC (Technical Assistance Center) di Cisco, rappresenta il punto di partenza per ogni tipo di assistenza tecnica. I clienti e i partner possono ottenere la documentazione, suggerimenti per la risoluzione di problemi, nonché esempi di configurazione utilizzando il sito del centro TAC di Cisco. Gli utenti registrati del sito Cisco.com dispongono dell'accesso completo alle risorse del supporto tecnico sul sito Web del centro TAC di Cisco, compresi strumenti e utility TAC.

Cisco.com

Cisco.com offre una vasta gamma di servizi di rete interattivi che consentono di accedere alle informazioni Cisco, alle soluzioni di rete, ai servizi, ai programmi e alle risorse in qualsiasi momento e ovunque nel mondo.

Cisco.com fornisce una cospicua serie di funzioni e di servizi che agevolano lo svolgimento delle seguenti attività:

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

Per ottenere informazioni e servizi personalizzati, è possibile iscriversi direttamente a Cisco.com, accedendo al seguente indirizzo:

http://www.cisco.com

Technical Assistance Center

Il centro TAC di Cisco è disponibile per tutti i clienti che necessitano di assistenza tecnica per i prodotti, la tecnologia o le soluzioni Cisco. Sono disponibili due livelli di assistenza: il sito Web del centro TAC di Cisco e il TAC Escalation Center di Cisco. La scelta del tipo di supporto dipende dalla priorità del problema e dalle condizioni definite nei contratti di servizio.

Le richieste inviate al centro TAC di Cisco vengono classificate in base all'urgenza:

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

Sito Web del centro TAC di Cisco

Il sito Web del centro TAC di Cisco consente di risolvere autonomamente i problemi con priorità P3 e P4 con notevole risparmio in termini di tempo e denaro. Il sito offre un accesso continuo a strumenti in linea, knowledge base e software. L'indirizzo per accedere al sito Web del centro TAC di Cisco è il seguente:

http://www.cisco.com/tac

Tutti i clienti, i partner e i rivenditori che hanno sottoscritto un contratto di assistenza valido con Cisco possono usufruire dell'accesso completo alle risorse del supporto tecnico del sito Web del centro TAC. Per accedere ad alcuni servizi del sito Web del centro TAC è necessario disporre di un ID di accesso e di una password per Cisco.com. Se è stato sottoscritto un contratto di assistenza valido, ma non si dispone dell'ID o della password di accesso, è necessario registrarsi visitando il seguente indirizzo:

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

Se non è possibile risolvere il problema tecnico mediante il sito Web del centro TAC e se l'utente è registrato presso Cisco.com, è possibile avviare una procedura in linea di risoluzione dei problemi al seguente indirizzo:

http://www.cisco.com/en/US/support/index.html

Se è disponibile un accesso Internet, è consigliabile avviare le procedure relative alle situazioni con priorità P3 e P4 utilizzando il sito Web del centro TAC, in modo da poter descrivere più agevolmente la situazione e allegare eventuali file necessari.

TAC Escalation Center di Cisco

Il TAC Escalation Center di Cisco si occupa delle questioni alle quali è stato assegnato un livello di priorità 1 o 2. Tali livelli vengono assegnati quando una riduzione grave delle prestazioni della rete ha un impatto potenzialmente negativo sulle attività aziendali. Contattando il TAC Escalation Center in caso di un problema con priorità P1 o P2, un tecnico del centro TAC avvierà automaticamente una procedura di risoluzione del problema.

Per ottenere un elenco dei numeri verdi dei centri TAC del proprio Paese, visitare il seguente indirizzo Web:

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

Prima di effettuare la chiamata, contattare il centro operativo di rete dell'azienda per determinare il livello del servizio di assistenza Cisco che spetta all'azienda: ad esempio SMARTnet, SMARTnet Onsite oppure Network Supported Accounts (NSA). Quando si chiama il centro, tenere sempre a portata di mano il numero del contratto di assistenza e il numero di serie del prodotto.

Come ottenere pubblicazioni e informazioni supplementari

Informazioni dettagliate sui prodotti, le tecnologie e le soluzioni di rete Cisco sono reperibili mediante un'ampia gamma di risorse, cartacee e in linea.

- In *Cisco Product Catalog* (Catalogo dei prodotti Cisco) sono illustrati i prodotti di rete offerti da Cisco Systems nonché i servizi di supporto clienti e di ordinazione. È possibile accedere a *Cisco Product Catalog* (Catalogo dei prodotti Cisco) al seguente indirizzo:

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

- Cisco Press pubblica un'ampia gamma di pubblicazioni sul networking. Cisco consiglia i seguenti titoli per utenti nuovi ed esperti: *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary, Internetworking Technology Handbook, Internetworking Troubleshooting Guide* e *Internetworking Design Guide.* Per accedere ai titoli attuali di Cisco Press e ad altre informazioni, visitare il sito Web di Cisco Press al seguente indirizzo:

  http://www.ciscopress.com

- *Packet* Magazine è la rivista mensile pubblicata da Cisco per fornire ai professionisti del settore le informazioni più aggiornate nel campo del networking. È possibile accedere a *Packet* Magazine al seguente indirizzo:

  http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac114/about_cisco_packet_magazine.html

- *iQ Magazine* è la rivista mensile pubblicata da da Cisco per fornire ai leader aziendali e agli alti dirigenti le informazioni più aggiornate nel campo del networking. È possibile accedere a *iQ Magazine* al seguente indirizzo:

  http://business.cisco.com/prod/tree.taf%3fasset_id=44699&public_view=true&kbns=1.html

- *Internet Protocol Journal* è una rivista trimestrale pubblicata da Cisco Systems per i professionisti che si occupano di progettazione, sviluppo e operatività di Internet e intranet pubbliche e private. È possibile accedere a *Internet Protocol Journal* al seguente indirizzo:

  http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet_protocol_journal.html

- Formazione: Cisco mette a disposizione degli utenti un'ampia gamma di eccellenti risorse di formazione sul networking; le offerte attuali sono elencate al seguente indirizzo:

  http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning_recommended_training_list.html

Guida introduttiva

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

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

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console, a pagina 1-2
- Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo, a pagina 1-20
- Connessione e attivazione della modalità in linea, a pagina 1-22
- Modalità non in linea, disconnessione e uscita, a pagina 1-24

Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console

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

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

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

Se il computer dispone di una scheda audio e di altoparlanti, sarà possibile configurare uno squillo percepibile, un "beep", che viene emesso mediante la scheda audio e gli altoparlanti del computer.

Se si utilizza un monitor a sfioramento, insieme ad Attendant Console sarà disponibile il supporto relativo a tale funzionalità.

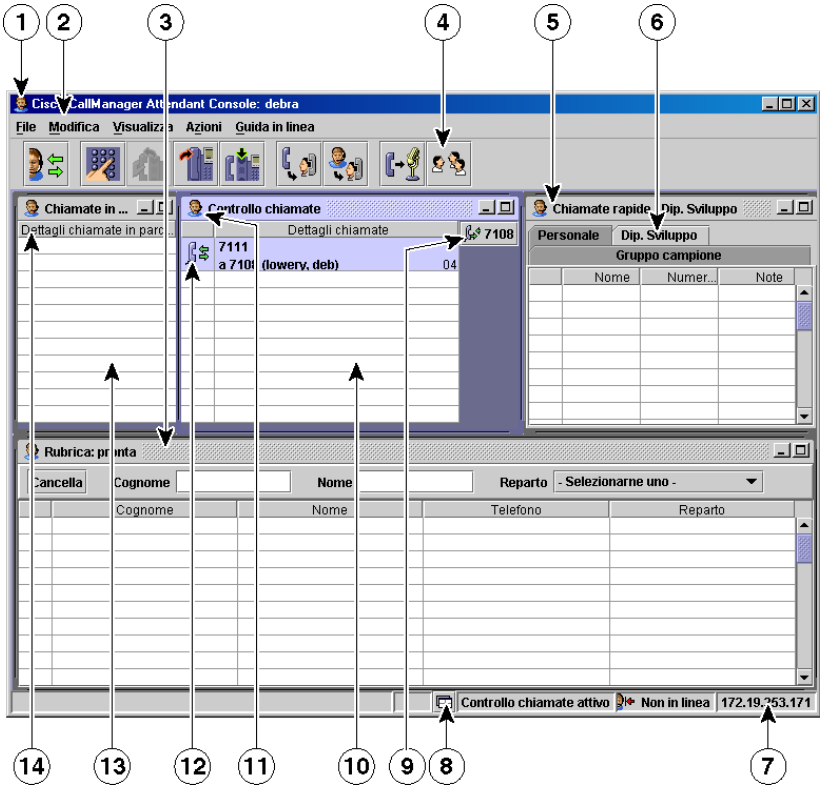
Quando si disconnette la console, il server salva automaticamente le preferenze della console, ad esempio, le voci e i gruppi di chiamate rapide oppure le dimensioni e la posizione delle finestre.

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

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

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

Figura 1-1 Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console



1	finestra Cisco CallManager Attendant Console	**8**	Icona Primo piano
2	Barra dei menu	**9**	Pulsante della linea operatore
3	Finestra Rubrica	**10**	Riquadro Dettagli chiamate
4	Barra degli strumenti Controllo chiamate	**11**	Finestra Controllo chiamate
5	Finestra Chiamate rapide	**12**	Area Stato chiamate
6	Scheda del gruppo di chiamate rapide	**13**	Riquadro Dettagli chiamate in parcheggio
7	Indirizzo IP del server	**14**	Finestra Chiamate in parcheggio

Finestra di dialogo Impostazioni di Cisco CallManager Attendant Console

Quando si avvia Cisco CallManager Attendant Console per la prima volta, viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni. In questa finestra di dialogo viene chiesto di immettere le informazioni relative al server, al telefono (fare riferimento alla scheda Base), alla rubrica, ai server call processing e all'indirizzo IP locale per il server di stato linea (fare riferimento alla scheda Avanzate); tali informazioni devono essere indicate dall'amministratore di sistema. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Nella scheda Avanzate è possibile attivare la funzione di traccia ai fini della risoluzione dei problemi. Se il computer dispone di una scheda audio e di altoparlanti, sarà possibile configurare uno squillo percepibile, un "beep," che avvisa di eventuali chiamate attraverso il computer.

Argomento correlato

- Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo, a pagina 1-20

Finestra di dialogo Connessione di Cisco CallManager Attendant Console

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

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

Argomenti correlati

- Connessione e attivazione della modalità in linea, a pagina 1-22
- Modalità non in linea, disconnessione e uscita, a pagina 1-24

Finestra Cisco CallManager Attendant Console

Questa finestra contiene le finestre Chiamate in parcheggio, Controllo chiamate, Chiamate rapide e Rubrica, la barra dei menu, la barra degli strumenti di Controllo chiamate e la barra di stato. Nell'angolo superiore sinistro della finestra vengono visualizzati il nome della finestra e l'utente che sta utilizzando attualmente Attendant Console. Nell'angolo superiore destro della finestra vengono visualizzati i pulsanti Ingrandisci e Riduci a icona. Nell'angolo inferiore destro della finestra viene visualizzata la barra di stato.

Argomento correlato

- Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console, a pagina 1-2

Finestra Controllo chiamate

La finestra Controllo chiamate include i due componenti seguenti:

- Riquadro Dettagli chiamate: indica lo stato della chiamata, il numero di rubrica della chiamata in entrata, il nome dell'interlocutore (se disponibile), il numero di rubrica dell'utente e l'operazione da questi effettuata (se disponibile).

  Ad esempio, il riquadro Dettagli chiamate potrebbe visualizzare la voce "2000 verso 4000 deviata da 3000". Questa voce indica che l'utente a cui è stato assegnato il numero di rubrica 3000 ha deviato la chiamata presso il numero di rubrica 2000 all'utente a cui è assegnato il numero di rubrica 4000.

- Indicatore di tempo per le chiamate attive o in attesa: in un contatore all'interno del riquadro Dettagli chiamate viene visualizzato il tempo trascorso per la chiamata attiva o in attesa.

  Quando si risponde a una chiamata, nel contatore verrà visualizzato automaticamente il tempo trascorso per la chiamata in corso.

  Quando si mette una chiamata in attesa, nel contatore viene reimpostato e visualizzato il tempo durante il quale la chiamata è stata in attesa.

  Quando si riprende la chiamata, ovvero si interrompe lo stato di attesa, nel contatore verrà automaticamente visualizzato il tempo complessivo di permanenza della chiamata nel riquadro Dettagli chiamate, che include l'intervallo nel quale la chiamata è stata in stato attivo e in stato di attesa.

- Pulsanti della linea operatore: consentono di visualizzare lo stato della linea e il numero di rubrica del telefono IP Cisco utilizzato come Attendant Console nell'angolo superiore destro della finestra.

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

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

In base al numero di linee configurate, queste vengono visualizzate in una, due o tre colonne. È possibile eseguire attività di controllo delle chiamate su queste linee utilizzando i menu nella parte superiore della finestra oppure i menu sensibili al contesto, i tasti di scelta rapida o il mouse.

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

Argomenti correlati

- Barra dei menu, a pagina 1-12
- Utilizzo della finestra Controllo chiamate, a pagina 4-1
- Gestione delle chiamate, a pagina 2-1

Finestra Chiamate rapide

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

- Stato della linea, indicato dalle stesse icone visualizzate nella finestra Controllo chiamate (vedere la Tabella 1-1 a pagina 1-8)
- Nome dell'interlocutore
- Numero telefonico
- Note (campo facoltativo)

Argomenti correlati

- Barra dei menu, a pagina 1-12
- Utilizzo della finestra Chiamate rapide, a pagina 5-1
- Gestione delle chiamate, a pagina 2-1

Finestra Rubrica

Nella finestra Rubrica vengono visualizzati lo stato della linea, il cognome, il nome, il telefono e le informazioni sul reparto contenute nella rubrica dell'utente di Cisco CallManager. Quando si esegue una ricerca in base al nome, al cognome o al reparto, le voci vengono visualizzate in modo dinamico quando si immettono i criteri desiderati nel campo.

È possibile eseguire una ricerca avanzata facendo clic sul pulsante Ricerca avanzata e immettendo nei campi relativi le informazioni appropriate relative all'utente.

Dopo la visualizzazione dei risultati della ricerca, è possibile ordinare le voci in ordine decrescente o crescente oppure determinare lo stato della linea indicato dalle stesse icone utilizzate nelle altre finestre.

Argomenti correlati

- Barra dei menu, a pagina 1-12
- Utilizzo della finestra Rubrica, a pagina 6-1
- Gestione delle chiamate, a pagina 2-1

Stato della chiamata/linea delle finestre Controllo chiamate, Rubrica e Chiamate rapide

Ciascuna linea o il pulsante della linea operatore della finestra Controllo chiamate indicano uno degli stati riportati di seguito, rappresentati dalle icone corrispondenti illustrate nella Tabella 1-1.

Tabella 1-1 Stato della chiamata o della linea

Stato linea/chiamata	Icona corrispondente	Pulsante della linea operatore/finestra
La suoneria segnala una chiamata sulla linea.		Viene visualizzata nelle finestre Controllo chiamate, Rubrica e Chiamate rapide
La suoneria segnala una chiamata sulla linea.		Viene visualizzata sul pulsante della linea operatore
La linea è attiva.		Viene visualizzata sul pulsante della linea operatore
La linea è occupata.		Viene visualizzata nelle finestre Controllo chiamate, Chiamate rapide e Rubrica

Tabella 1-1 Stato della chiamata o della linea (continua)

Stato linea/chiamata	Icona corrispondente	Pulsante della linea operatore/finestra
La linea è in attesa. Per indicare questo stato esistono tre icone. Inizialmente, quando si mette una chiamata in attesa, l'icona verrà visualizzata in verde. Se la chiamata resta in attesa per 60 secondi, il colore dell'icona diventerà giallo. Se invece la chiamata resta in attesa per 120 secondi, il colore dell'icona diventerà rosso. L'amministratore di sistema può modificare il valore temporale stabilito per le icone.	 	Viene visualizzata nella finestra Controllo chiamate
La linea è inattiva.		Viene visualizzata nelle finestre Rubrica e Chiamate rapide e sul pulsante della linea operatore
Lo stato della linea è sconosciuto.		Viene visualizzata nelle finestre Controllo chiamate, Chiamate rapide e Rubrica e sul pulsante della linea operatore

Tabella 1-1 Stato della chiamata o della linea (continua)

Stato linea/chiamata	Icona corrispondente	Pulsante della linea operatore/finestra
Lo stato della linea indica che l'utente ha configurato Deviazione di tutte le chiamate sul telefono IP Cisco.		Viene visualizzata nelle finestre Rubrica e Chiamate rapide
Lo stato della linea indica che l'utente ha configurato la deviazione delle chiamate verso un numero di rubrica specifico.		Viene visualizzata nelle finestre Rubrica e Chiamate rapide

Finestra Chiamate in parcheggio

Nota Questa finestra viene visualizzata solo se sul server connesso ad Attendant Console è in esecuzione Cisco CallManager versione 3.3 o successiva. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Questa finestra contiene il riquadro Dettagli chiamate in parcheggio, in cui vengono visualizzate le chiamate parcheggiate per un un interno. La funzione di Parcheggio chiamata consente di mettere in attesa una chiamata in modo che possa essere ripresa da un altro telefono del sistema. Ad esempio, se è in corso una chiamata sul proprio telefono, è possibile parcheggiare la chiamata sull'interno 1234. Quindi l'utente di un altro telefono del sistema può comporre l'interno 1234 per riprendere la chiamata.

La voce Chiamate in parcheggio del riquadro Dettagli chiamate in parcheggio riporta le seguenti informazioni:

- Il numero di rubrica della chiamata in parcheggio
- L'interno Parcheggio chiamata in cui è stata deviata la chiamata
- Il numero di rubrica dell'utente che ha messo in parcheggio la chiamata.

Ad esempio, il riquadro Dettagli chiamate in parcheggio potrebbe visualizzare la voce “2000 parcheggiata in 4000 da 3000”. Questa voce indica che l’utente cui è assegnato il numero di rubrica 3000 ha parcheggiato la chiamata 2000 nell’interno scelto da Cisco CallManager, che, in questo caso, è l’interno Parcheggio chiamata 4000. La chiamata 2000 resta in attesa fino a quando l’utente risponde o la chiamata gli viene inviata nuovamente.

Nota Cisco CallManager sceglie l’interno Parcheggio chiamata, in base alla configurazione immessa dall’amministratore di sistema in Cisco CallManager Administration.

Dalla finestra Chiamate in parcheggio è possibile visualizzare e ricevere tutte le chiamate parcheggiate da tutti gli utenti connessi con Attendant Server. Non è possibile visualizzare e ricevere le chiamate che sono state parcheggiate prima di connettersi ad Attendant Console.

Se l’utente non risponde alla chiamata in parcheggio, questa rimane in attesa per il periodo di tempo predeterminato, di solito 60 secondi, che viene impostato manualmente dall’amministratore di sistema in Cisco CallManager Administration; quindi, la chiamata viene inviata automaticamente al riquadro Dettagli controllo chiamate.

Per ripristinare la chiamata manualmente, è possibile utilizzare il pulsante Ripristina parcheggio sulla barra degli strumenti Controllo chiamate, l’opzione Ripristina parcheggio del menu sensibile al contesto o del menu Azioni oppure ancora il tasto di scelta rapida Ripristina parcheggio. Una volta ripristinata la chiamata in parcheggio, questa viene visualizzata nel riquadro Dettagli controllo chiamate.

Argomento correlato

- Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio, a pagina 7-1
- Gestione delle chiamate, a pagina 2-1

Barra dei menu

La barra dei menu consente di attivare la modalità in linea o fuori linea, eseguire la disconnessione, modificare i tasti di scelta rapida, modificare le dimensioni del testo e la combinazione di colori della console, controllare la posizione e le dimensioni delle finestre, eseguire attività di controllo delle chiamate e visualizzare la Guida in linea.

Argomento correlato

- Utilizzo della barra dei menu, a pagina 3-1

Barra degli strumenti Controllo chiamate

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

Vedere la Tabella 1-2 relativa alle attività di controllo delle chiamate e ai pulsanti corrispondenti:

Tabella 1-2 Barra degli strumenti Controllo chiamate

Pulsanti Controllo chiamate	Attività di controllo delle chiamate
	Non in linea/In linea **Nota** Questo singolo pulsante consente di passare da una modalità all'altra per eseguire le due attività di controllo delle chiamate. Per ulteriori informazioni, vedere le sezioni seguenti: • Connessione e attivazione della modalità in linea, a pagina 1-22 • Modalità non in linea, disconnessione e uscita, a pagina 1-24
	Chiama Per ulteriori informazioni, vedere la "Effettuazione di una chiamata" a pagina 2-6.
	Rispondi Per ulteriori informazioni, vedere la "Risposta a una chiamata" a pagina 2-2.
	Chiudi Per ulteriori informazioni, vedere la "Fine di una chiamata" a pagina 2-5.

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

Pulsanti Controllo chiamate	Attività di controllo delle chiamate
	Attesa/Riprendi **Nota** Questo singolo pulsante consente di passare da una modalità all'altra per eseguire le due attività di controllo delle chiamate. Per ulteriori informazioni, vedere le sezioni seguenti: • Messa in attesa di una chiamata, a pagina 2-3 • Ripresa di una chiamata in attesa (Riprendi), a pagina 2-4

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

Pulsanti Controllo chiamate	Attività di controllo delle chiamate
	Parcheggio/Ripristina parcheggio **Nota** È possibile compiere questa attività di controllo delle chiamate solo se il server di Cisco CallManager connesso con Attendant Console esegue la versione 3.3 di Cisco CallManager o una versione successiva. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'amministratore di sistema. Queste icone vengono visualizzate sulla barra degli strumenti Controllo chiamate solo se sul server connesso ad Attendant Console è in esecuzione una versione compatibile di Cisco CallManager 3.3. **Nota** Questo singolo pulsante consente di passare da una modalità all'altra per eseguire le due attività di controllo delle chiamate. **Nota** Quando si risponde a una chiamata attiva nel riquadro Dettagli chiamate, vengono visualizzate l'icona Parcheggio e il testo di descrizione del comando. Quando viene visualizzata una chiamata in parcheggio nel riquadro Dettagli chiamate in parcheggio, viene visualizzata anche l'icona Ripristina parcheggio e il testo di descrizione del comando. Per ulteriori informazioni, vedere le sezioni seguenti: • Parcheggio di una chiamata, a pagina 2-12 • Ripristino di una chiamata in parcheggio, a pagina 2-14
	Trasferisci Per ulteriori informazioni, vedere la "Trasferimento di una chiamata" a pagina 2-7.

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

Pulsanti Controllo chiamate	Attività di controllo delle chiamate
	Trasferimento con consultazione Per ulteriori informazioni, vedere la "Trasferimento con consultazione" a pagina 2-9.
	Conferenza Per ulteriori informazioni, vedere la "Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc" a pagina 2-11.
	Deviazione di una chiamata verso la casella vocale Vedere la "Deviazione di una chiamata verso la casella vocale" a pagina 2-15.

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

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

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

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

Procedura

Passo 1 Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla barra degli strumenti Controllo chiamate e selezionare **Posizione**.

Passo 2 Scegliere dall'elenco seguente la posizione in cui si desidera visualizzare la barra degli strumenti:

- A sinistra
- In alto
- A destra
- In basso

Viene modificata la posizione della barra degli strumenti.

Argomento correlato

- Gestione delle chiamate, a pagina 2-1

Menu sensibili al contesto

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

Argomenti correlati

- Gestione delle chiamate, a pagina 2-1
- Utilizzo della finestra Controllo chiamate, a pagina 4-1
- Utilizzo della finestra Chiamate rapide, a pagina 5-1
- Utilizzo della finestra Rubrica, a pagina 6-1
- Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio, a pagina 7-1

Barra di stato

Nella barra di stato vengono visualizzate le informazioni seguenti:

- L'icona primo piano

  Nella Figura 1-2 viene illustrata l'icona primo piano.

Figura 1-2 Icona Primo piano

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

- Stato del controllo chiamata (Tentativo in corso, Controllo chiamate attivo)
- L'icona di stato Non in linea/In linea
- Indirizzo IP o nome host del server Attendant associato ad Attendant Console

Argomento correlato

- Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console, a pagina 1-2

Tastierino numerico per chiamate, trasferimenti e conferenze

È possibile effettuare, trasferire o realizzare in conferenza una chiamata utilizzando uno dei diversi metodi intercambiabili a disposizione. Se lo si desidera, è possibile eseguire queste attività mediante il tastierino numerico che contiene i seguenti elementi:

- Un campo in cui è possibile inserire il numero da chiamare
- Un riquadro in cui effettuare la ricerca di un utente nella rubrica
- Un pulsante che consente di completare la transazione (ad esempio, trasferire o realizzare in conferenza una chiamata)

Argomento correlato

- Gestione delle chiamate, a pagina 2-1

Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo

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

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

Procedura

Passo 1 Fare doppio clic sull'icona Cisco CallManager Attendant Console sul desktop oppure selezionare **Start (Avvio in Windows NT) > Programmi > Cisco CallManager Attendant Console**.

Nella Figura 1-3 viene illustrata l'icona Cisco CallManager Attendant Console.

Figura 1-3 Icona Cisco CallManager Attendant Console

Passo 2 Prima di connettersi al computer, fare clic sul pulsante **Impostazioni**.

Nella finestra di dialogo Impostazioni sono contenute le schede Di base e Avanzate.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni, in cui viene chiesto di immettere le seguenti informazioni nella scheda Di base:

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

Passo 3 Inserire le informazioni appropriate nei relativi campi.

Passo 4 Se non si desidera configurare le impostazioni visualizzate nella scheda Avanzate, fare clic su **OK**.

È possibile configurare uno squillo percepibile che viene emesso dalla scheda audio del computer, attivare la funzione di traccia per la risoluzione dei problemi o configurare impostazioni alternative mediante la scheda Avanzate.

Passo 5 Fare clic sulla scheda **Avanzate**.

L'amministratore di sistema deve comunicare le informazioni da immettere nei campi visualizzati.

Passo 6 Per modificare il percorso del file della rubrica locale, immettere il nuovo percorso nel campo Nome percorso del file della Rubrica locale.

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

Passo 7 Per modificare l'indirizzo IP o il nome host del server di esecuzione delle chiamate, immettere le informazioni appropriate nel campo Nome host o Indirizzo IP (separati da virgola) del Server esecuzione delle chiamate.

Passo 8 Immettere l'indirizzo IP locale di Attendant Console nel campo Indirizzo IP host locale (stato della linea).

Nota Se il computer dell'utente è dotato di una doppia scheda di interfaccia di rete (NIC), l'amministratore di sistema può impostare l'indirizzo IP che riceverà gli aggiornamenti di stato della linea.

Passo 9 Selezionare la casella di controllo **Attiva traccia**.

Passo 10 Per configurare uno squillo percepibile, un "beep," che avvisi di eventuali chiamate attraverso la scheda audio del computer, eseguire la seguente procedura:

a. Fare clic su **Audible Alert Ring Setting (Impostazione di squilli di avviso percepibili)**.

b. Fare clic sul pulsante di opzione **Nessuna suoneria**, **Un solo squillo** o **Suoneria continua**.

c. Fare clic su **OK**.

Passo 11 Fare clic su **Salva**.

A questo punto è possibile connettersi e attivare la modalità in linea.

Connessione e attivazione della modalità in linea

Quando ci si connette al PC dell'operatore, immettere il nome utente e la password; quindi scegliere la lingua in cui si desidera visualizzare l'interfaccia GUI.

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

Procedura

Passo 1 Se non è stata ancora eseguita questa operazione, fare doppio clic sull'icona Cisco CallManager Attendant Console nel desktop oppure scegliere **Start (Avvio in Windows NT) > Programmi > Cisco CallManager Attendant Console**.

Passo 2 Quando viene chiesto, immettere il nome utente e la password di Attendant Console nella finestra di dialogo Connessione.

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

Passo 3 La prima volta che si esegue la connessione ad Attendant Console, il testo della finestra di dialogo Connessione viene visualizzato nella lingua supportata dal sistema operativo. È possibile visualizzare solo lingue supportate dal sistema operativo. Se non viene visualizzata la lingua selezionata, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Scegliere la lingua in cui si desidera visualizzare l'interfaccia GUI dall'elenco a discesa Lingua.

Nelle finestre di dialogo per le connessioni successive, il testo viene automaticamente visualizzato nella lingua selezionata in precedenza.

Attenzione Se alcune parole vengono visualizzate in inglese dopo aver scelto una lingua diversa, vedere la "Risoluzione dei problemi" a pagina 8-1.

Suggerimento Per esaminare o modificare le impostazioni configurate per Attendant Console, fare clic sul pulsante Impostazioni. Per informazioni sulla modifica delle impostazioni, vedere la "Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo" a pagina 1-20.

Passo 4 Fare clic su **Connessione**.

Quando ci si connette, Cisco CallManager Attendant Console controlla le informazioni specificate nella finestra di dialogo Impostazioni.

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

L'amministratore di sistema imposta l'ID utente e la password di Cisco CallManager Attendant Console. Se non è possibile eseguire la connessione, rivolgersi all'amministratore di sistema.

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

Passo 5 Nella barra degli strumenti Controllo chiamate, fare clic sul pulsante **In linea** oppure selezionare **File > In linea**.

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

Cisco Telephony Call Dispatcher riceve la notifica che l'utente è disponibile per rispondere alle chiamate. Nella barra di stato verrà visualizzato il messaggio "Controllo chiamate attivato".

Modalità non in linea, disconnessione e uscita

Quando non si utilizza Cisco CallManager Attendant Console, è consigliabile passare alla modalità non in linea in modo che Cisco Telephony Call Dispatcher riceva la notifica che l'utente non è disponibile per la gestione delle chiamate provenienti dai numeri della rubrica configurati per Attendant Console. L'utente può tuttavia rispondere alle chiamate dirette verso il numero di telefono personale attraverso il telefono IP Cisco.

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

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

  Quando si sceglie File > Disconnessione, si esce dall'applicazione e viene visualizzata automaticamente la finestra di connessione di Cisco CallManager Attendant Console. Se invece si sceglie File > Esci, si esce dall'applicazione senza che venga visualizzata alcuna finestra di dialogo.

Gestione delle chiamate

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

In questo capitolo verranno descritte le procedure seguenti:

- Risposta a una chiamata, a pagina 2-2
- Messa in attesa di una chiamata, a pagina 2-3
- Ripresa di una chiamata in attesa (Riprendi), a pagina 2-4
- Fine di una chiamata, a pagina 2-5
- Effettuazione di una chiamata, a pagina 2-6
- Trasferimento di una chiamata, a pagina 2-7
- Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc, a pagina 2-11
- Parcheggio di una chiamata, a pagina 2-12
- Ripristino di una chiamata in parcheggio, a pagina 2-14
- Deviazione di una chiamata verso la casella vocale, a pagina 2-15
- Utilizzo dei tasti di scelta rapida, a pagina 2-16

Suggerimento È possibile modificare qualsiasi tasto di scelta rapida predefinito menzionato nella documentazione. Se si desidera modificare i tasti di scelta rapida, vedere la "Utilizzo dei tasti di scelta rapida" a pagina 2-16.

Risposta a una chiamata

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

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

Per rispondere a una chiamata, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito.

Tabella 2-1 Risposta a una chiamata

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Rispondi**.
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sul pulsante **Rispondi**.
Menu Azioni	Scegliere **Rispondi**.
Utilizzo del mouse	Fare doppio clic sulla chiamata nella finestra Controllo chiamate. Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata selezionata sul pulsante **Rispondi**.
Tasto di scelta rapida predefinito	Premere **Ctrl + A**.
telefono IP Cisco	Per rispondere alla chiamata, utilizzare il telefono IP Cisco.

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

Messa in attesa di una chiamata

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

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

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

Per mettere in attesa una chiamata, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito.

Tabella 2-2 Messa in attesa di una chiamata

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Attesa**.
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sulla chiamata e quindi sul pulsante **Attesa**.
Menu Azioni	Fare clic sulla chiamata e scegliere **Attesa** dal menu Azioni.
Utilizzo del mouse	Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata attiva sul pulsante **Attesa**. Fare doppio clic sulla chiamata attiva.
Tasto di scelta rapida predefinito	Fare clic sulla chiamata, quindi premere **Ctrl + L**.
telefono IP Cisco	Utilizzare il telefono IP Cisco per mettere la chiamata in attesa.

Ripresa di una chiamata in attesa (Riprendi)

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

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

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

Per riprendere la chiamata, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito.

Tabella 2-3 Ripresa di una chiamata

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata in attesa e scegliere **Riprendi**.
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sulla chiamata in attesa e quindi sul pulsante **Riprendi**.
Menu Azioni	Fare clic sulla chiamata in attesa e scegliere **Riprendi** dal menu Azioni.
Utilizzo del mouse	Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata in attesa sul pulsante **Riprendi** nella barra degli strumenti Controllo chiamate. Fare doppio clic sulla chiamata in attesa per riprendere la chiamata.
Tasto di scelta rapida predefinito	Fare clic sulla chiamata in attesa, quindi premere **Ctrl + L**.
telefono IP Cisco	Utilizzare il telefono IP Cisco per riprendere la chiamata in attesa.

Fine di una chiamata

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

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

Per terminare (disconnettere) una chiamata in corso nella finestra Controllo chiamate, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito.

Tabella 2-4 Fine di una chiamata

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Chiudi**.
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sulla chiamata e quindi sul pulsante **Chiudi**.
Menu Azioni	Fare clic sulla chiamata e scegliere **Chiudi** dal menu Azioni.
Utilizzo del mouse	Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata in corso sul pulsante **Chiudi**.
Tasto di scelta rapida predefinito	Fare clic sulla chiamata, quindi premere **Ctrl + H**.
telefono IP Cisco	Per terminare la chiamata, utilizzare il telefono IP Cisco.

Effettuazione di una chiamata

È possibile effettuare chiamate quando è disponibile una linea nella finestra Controllo chiamate. A tale scopo è possibile utilizzare i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse. È possibile effettuare chiamate a un numero contenuto nelle voci di rubrica o di chiamata rapida o a un numero di telefono esterno.

Per effettuare una chiamata, utilizzare uno dei metodi descritti di seguito.

Tabella 2-5 Effettuazione di una chiamata

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce di rubrica o di chiamata rapida e scegliere **Chiama**.
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida e quindi sul pulsante **Chiama**.
Menu Azioni	Fare clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida e scegliere **Chiama** dal menu Azioni.
Utilizzo del mouse	Fare doppio clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida per chiamare automaticamente il numero corrispondente. Trascinare la voce di rubrica o di chiamata rapida sul pulsante **Chiama** nella barra degli strumenti Controllo chiamate (nel riquadro Dettagli chiamate) o sul pulsante della **linea operatore** nella finestra Controllo chiamate.
Tasto di scelta rapida predefinito	Fare clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida. Premere **Ctrl + D**, quindi fare clic su **Chiama**. Utilizzare la tastiera numerica sul lato destro della tastiera del computer per comporre un numero; quindi premere **Invio** oppure **Ctrl + D**. Fare clic su uno dei pulsanti relativi alla linea operatore, se vi sono pulsanti configurati, per chiudere. Quindi immettere il numero di telefono utilizzando la tastiera numerica; fare clic su **OK** per effettuare la chiamata. Per accedere la tastierino numerico, premere **Ctrl + D**.

Tabella 2-5 Effettuazione di una chiamata (continua)

Metodo	Attività
Tastierino numerico	**1.** Scegliere una delle attività seguenti: Premere **Ctrl + D** sulla tastiera del computer. Scegliere **Chiama** dal menu Azioni. **2.** Scegliere una delle attività seguenti: Immettere il numero che si desidera chiamare. Cercare nella rubrica il numero/utente che si desidera contattare. Fare clic sulla voce di rubrica. **3.** Fare clic sul pulsante **Chiama**.
telefono IP Cisco	Utilizzare il telefono IP Cisco per chiamare il numero.

Trasferimento di una chiamata

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

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

Nota Per informazioni sui messaggi di errore relativi al trasferimento di chiamate, vedere la "Risoluzione dei problemi" a pagina 8-1.

Trasferimento di una chiamata

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

Per trasferire una chiamata mediante il tastierino numerico di trasferimento, completare la seguente procedura:

Tabella 2-6 Trasferimento di una chiamata

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire, fare clic con il pulsante destro del mouse su una voce di rubrica o di chiamata rapida e scegliere **Trasferisci**.
Utilizzo del mouse	Trascinare la chiamata che si desidera trasferire sulla voce di rubrica o di chiamata rapida.
Tasto di scelta rapida predefinito	**1.** Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire. **2.** Per immettere il numero verso cui si desidera trasferire la chiamata, utilizzare la tastiera del computer. **3.** Premere **Ctrl + X** per eseguire il trasferimento.

Tabella 2-6 Trasferimento di una chiamata

Metodo	Attività
Tastierino numerico	**1.** Scegliere una delle attività seguenti: Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere **Trasferisci** dal menu sensibile al contesto. Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi sul pulsante **Trasferisci** nella barra degli strumenti Controllo chiamate. Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere **Trasferisci** dal menu Azioni. Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi premere **Ctrl + X**. **2.** Una volta visualizzata la tastiera numerica per il trasferimento, comporre il numero a cui si desidera trasferire la chiamata. **3.** Fare clic su **OK**.

Trasferimento con consultazione

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

Tabella 2-7 Trasferimento con consultazione

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire, quindi fare clic con il pulsante destro del mouse su una voce di rubrica o di chiamata rapida e scegliere **Trasferisci con consultazione**.

Tabella 2-7 Trasferimento con consultazione

Metodo	Attività
Tasto di scelta rapida predefinito	**1.** Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire. **2.** Per immettere il numero verso cui si desidera trasferire la chiamata, utilizzare la tastiera del computer. **3.** Premere **Ctrl + T**.
Tastierino numerico	**1.** Scegliere una delle attività seguenti: Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere **Trasferisci con consultazione** dal menu sensibile al contesto. Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi sul pulsante **Trasferisci con consultazione** nella barra degli strumenti Controllo chiamate. Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi scegliere **Trasferisci con consultazione** dal menu Azioni. Fare clic sulla chiamata che si desidera trasferire e quindi premere **Ctrl + T**. **2.** Una volta visualizzata la tastiera numerica per il trasferimento, comporre il numero a cui si desidera trasferire la chiamata. **3.** Fare clic su **OK**. La chiamata in corso nella finestra Controllo chiamate è stata messa in attesa. **4.** Chiedere al destinatario se desidera che la chiamata venga trasferita. **5.** Per trasferire la chiamata in attesa, eseguire una delle operazioni descritte al passaggio 1.

Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc

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

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

Nota La conferenza ad hoc può essere avviata da qualsiasi finestra. Quando si realizza una conferenza dalla finestra della rubrica o delle chiamata rapide, utilizzando il pulsante Conferenza o scegliendo l'opzione di menu Conferenza, l'utente che partecipa alla conferenza viene aggiunto alla chiamata e lo si connette alla conferenza.

Tabella 2-8 Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Una volta scelta la chiamata che si desidera aggiungere alla conferenza, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce di rubrica o di chiamata rapida e selezionare **Conferenza**.
Utilizzo del mouse	Trascinare la voce di rubrica o di chiamata rapida sul pulsante **Conferenza**.
Tasto di scelta rapida predefinito	1. Rispondere alla chiamata. 2. Utilizzare la tastiera del computer per immettere il numero di rubrica che si desidera aggiungere alla conferenza. 3. Premere **Ctrl + C** per avviare la conferenza.

Tabella 2-8 Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc (continua)

Metodo	Attività
Tastierino numerico	**1.** Scegliere una delle attività seguenti: Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere **Conferenza** dal menu sensibile al contesto. Fare clic sulla chiamata desiderata, quindi fare clic sul pulsante **Conferenza** nella barra degli strumenti Controllo chiamate. Fare clic sulla chiamata appropriata; scegliere **Azioni > Conferenza**. Fare clic sulla chiamata appropriata; premere **Ctrl + C** sulla tastiera del computer. **2.** A questo punto, immettere il numero di rubrica dell'utente che si desidera aggiungere alla conferenza. Fare clic su **OK**. **3.** Fare clic sul pulsante **Conferenza**, scegliere **Azioni > Conferenza** oppure premere **Ctrl + C** sulla tastiera del computer.

Parcheggio di una chiamata

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

La voce Chiamate in parcheggio del riquadro Dettagli chiamate in parcheggio riporta le seguenti informazioni:

- Il numero di rubrica della chiamata in parcheggio
- L'interno Parcheggio chiamata in cui è stata deviata la chiamata
- Il numero di rubrica dell'utente che ha messo in parcheggio la chiamata.

Ad esempio, il riquadro Dettagli chiamate in parcheggio potrebbe visualizzare la voce “2000 parcheggiata in 4000 da 3000”. Questa voce indica che l’utente cui è assegnato il numero di rubrica 3000 ha parcheggiato la chiamata 2000 nell’interno scelto da Cisco CallManager, che, in questo caso, è l’interno Parcheggio chiamata 4000. La chiamata 2000 resta in attesa fino a quando l’utente risponde o la chiamata gli viene inviata nuovamente.

Nota Cisco CallManager sceglie l’interno Parcheggio chiamata, in base alla configurazione immessa dall’amministratore di sistema in Cisco CallManager Administration.

Per parcheggiare una chiamata, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle attività seguenti:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu sensibile al contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi fare clic sul pulsante **Parcheggio chiamata** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu Azioni.
- Premere **Ctrl + P** sulla tastiera del computer.
- Dalla finestra Controllo chiamate, trascinare la chiamata che si desidera parcheggiare nella finestra Chiamate in parcheggio.

Passo 2 In una finestra di dialogo viene visualizzato il numero di rubrica utilizzato per il parcheggio della chiamata. Fare clic su **OK**.

La chiamata in parcheggio viene visualizzata nel riquadro Dettagli chiamate in parcheggio.

Passo 3 Comunicare al destinatario che deve riprendere la chiamata parcheggiata.

Ripristino di una chiamata in parcheggio

Se l'utente non risponde alla chiamata deviata nell'interno parcheggio chiamata, è possibile recuperare la chiamata utilizzando il pulsante Ripristina parcheggio della barra degli strumenti Controllo chiamate oppure l'opzione Ripristina parcheggio del menu di contesto o del menu Azioni; infine è anche possibile utilizzare il tasto di scelta rapida Ripristina parcheggio.

Dalla finestra Chiamate in parcheggio è possibile visualizzare e ricevere tutte le chiamate parcheggiate da tutti gli utenti connessi con Attendant Server. Non è possibile visualizzare e ricevere le chiamate che sono state parcheggiate prima di connettersi ad Attendant Console.

Per ripristinare una chiamata in parcheggio, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Se l'utente non risponde alla chiamata, effettuare una delle seguenti operazioni per recuperare la chiamata in parcheggio:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare; quindi scegliere **Ripristina parcheggio** dal menu sensibile al contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare; quindi fare clic sul pulsante **Ripristina parcheggio** della barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare; quindi, dal menu Azioni, scegliere **Ripristina parcheggio**.
- Premere **Ctrl + P** sulla tastiera del computer.

Passo 2 Scegliere il numero della rubrica da ripristinare nella finestra di dialogo visualizzata. Fare clic su **Ripristina**.

La chiamata attiva viene visualizzata nel riquadro Dettagli chiamate in parcheggio.

Passo 3 Il chiamante riceve una notifica della situazione.

Metodi alternativi (scelte rapide)

- È possibile utilizzare la tastiera del computer per comporre il numero della rubrica relativo alla chiamata che si desidera ripristinare e premere poi **Ctrl + P**. La chiamata in parcheggio viene così automaticamente riportata nel riquadro dei dettagli sul controllo chiamate.
- Nella finestra Chiamate in parcheggio, è possibile trascinare la chiamata in parcheggio nel riquadro Dettagli controllo chiamate per ripristinare la chiamata in parcheggio.

Deviazione di una chiamata verso la casella vocale

Per deviare una chiamata verso una casella vocale, completare la seguente procedura:

Passo 1 Rispondere alla chiamata.

Passo 2 Eseguire uno dei seguenti metodi:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata, quindi scegliere **Casella vocale** dal menu sensibile al contesto.
- Fare clic sul pulsante **Casella vocale** della barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Scegliere **Casella vocale** dal menu Azioni.
- Sulla tastiera del computer, premere **Ctrl + M**.

Passo 3 La chiamata viene messa automaticamente in attesa e viene visualizzato il tastierino numerico. Immettere il numero di rubrica della persona che si desidera contattare, quindi fare clic su **Chiama**.

Passo 4 Nel riquadro Controllo chiamate viene visualizzato il trasferimento in corso della chiamata alla casella vocale. Attendere il trasferimento.

L'amministratore di sistema configura l'intervallo di tempo necessario per il trasferimento della chiamata alla casella vocale. Se si desidera modificare questo intervallo, rivolgersi all'amministratore di sistema.

Utilizzo dei tasti di scelta rapida

I tasti di scelta rapida configurati per Cisco CallManager Attendant Console consentono di eseguire in modo efficiente le attività di controllo delle chiamate. Per informazioni relative all'utilizzo dei tasti di scelta rapida, fare riferimento alla Tabella 2-9.

Suggerimento Stampare una copia di questa pagina e fissarla sul monitor o sulla scrivania per utilizzarla come riferimento.

Tabella 2-9 Tasti di scelta rapida

Risultato desiderato	Tasto di scelta rapida predefinito[1]	Shortcut Configured By Attendant (Tasto di scelta rapida configurato da Attendant)[2]
Risposta a una chiamata	Ctrl + A	
Effettua una chiamata	Ctrl + D	
Termine di una chiamata	Ctrl + H	
Messa in attesa di una chiamata	Ctrl + L	
Ripresa di una chiamata in attesa (Riprendi)	Ctrl + L	
Parcheggio di una chiamata	Ctrl + P	
Ripristino di una chiamata in parcheggio	Ctrl + P	
Trasferimento	Ctrl + X	
Trasferimento con consultazione	Ctrl + T	
Chiamata in conferenza	Ctrl + C	
Deviazione di una chiamata verso la casella vocale	Ctrl + M	
Utilizzo di Chiama	Ctrl + S	

1. Attendant Console imposta automaticamente il tasto di scelta rapida predefinito.
2. Se si desidera modificare i tasti di scelta rapida predefiniti, immettere il tasto di scelta rapida configurato nella colonna Shortcut Configured By Attendant (Tasto di scelta rapida configurato da Attendant).

Nota È possibile modificare qualsiasi tasto di scelta rapida predefinito. Per ulteriori informazioni, vedere la "Utilizzo della barra dei menu" a pagina 3-1.

Utilizzo della barra dei menu

In questo capitolo verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Utilizzo del menu File, a pagina 3-1
- Utilizzo del menu Modifica, a pagina 3-2
- Utilizzo del menu Visualizza, a pagina 3-4
- Utilizzo del menu Azioni, a pagina 3-7
- Utilizzo di Chiama, a pagina 3-7
- Utilizzo del menu ?, a pagina 3-9

Utilizzo del menu File

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

- Connessione e attivazione della modalità in linea, a pagina 1-22
- Modalità non in linea, disconnessione e uscita, a pagina 1-24

Utilizzo del menu Modifica

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

- Creazione e modifica dei tasti di scelta rapida, a pagina 3-2
- Creazione, modifica ed eliminazione di voci e gruppi di Chiamate rapide, a pagina 3-3
- Visualizzazione e modifica delle impostazioni, a pagina 3-3

Creazione e modifica dei tasti di scelta rapida

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

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

Procedura

Passo 1 Scegliere **Tasti di scelta rapida** dal menu Modifica.

Passo 2 Scegliere il comando per il quale si desidera creare o modificare un tasto di scelta rapida dall'elenco nell'area Comandi della finestra di dialogo.

Passo 3 Nel campo Tasto immettere il tasto o i tasti di scelta rapida che si desidera utilizzare.

Passo 4 Selezionare la casella di controllo **CTRL**, **MAIUSC** o **ALT** oppure una combinazione di queste caselle.

Passo 5 Fare clic su **Salva**, **Salva e chiudi** o **Annulla**.

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

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

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

Per informazioni sulla creazione, sulla modifica e sull'eliminazione di voci e gruppi di chiamate rapide tramite il menu Modifica, vedere la "Utilizzo della finestra Chiamate rapide" a pagina 5-1.

Visualizzazione e modifica delle impostazioni

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

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

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

Procedura

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

Passo 2 Per informazioni relative alla configurazione o alla modifica delle impostazioni, vedere la "Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo" a pagina 1-20.

Utilizzo del menu Visualizza

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

- Modifica delle dimensioni del testo, a pagina 3-4
- Modifica della combinazione di colori, a pagina 3-5
- Blocco del layout e delle dimensioni delle finestre, a pagina 3-6
- Scelta del layout di finestra predefinito, a pagina 3-6

Modifica delle dimensioni del testo

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

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

Procedura

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

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

Passo 2 Scegliere una delle opzioni seguenti:

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

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

Modifica della combinazione di colori

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

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

Procedura

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

Passo 2 Scegliere una delle opzioni seguenti:

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

Viene modificata la combinazione di colori di Attendant Console.

Blocco del layout e delle dimensioni delle finestre

È possibile bloccare il layout e le dimensioni delle finestre scegliendo **Visualizza > Blocca finestre**. Questa azione assicura che le dimensioni delle finestre restino immutate e che le finestre vengano visualizzate esattamente nel modo desiderato.

Suggerimento Per sbloccare il layout, scegliere **Visualizza > Sblocca finestre**.

Suggerimento È possibile scegliere l'opzione Layout finestra di dialogo predefinita anche se si blocca la posizione della finestra; la finestra resta bloccata.

Scelta del layout di finestra predefinito

Cisco CallManager Attendant Console consente di ingrandire e ridurre tutte le finestre visualizzate. Quando si modifica il layout della finestra impostando quello predefinito, la finestra Cisco CallManager Attendant Console può essere visualizzata per ridurre a icona e includere le tre finestre, la barra dei menu, la barra degli strumenti Controllo chiamate e la barra di stato.

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

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

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

Utilizzo del menu Azioni

Tramite il menu Azioni è possibile eseguire attività di controllo delle chiamate. Per informazioni sull'esecuzione di attività di controllo delle chiamate tramite il menu Azioni, vedere la "Gestione delle chiamate" a pagina 2-1.

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

Utilizzo di Chiama

La tastiera numerica Chiama deve essere utilizzata per compiere le operazioni richieste dai messaggi vocali preregistrati, come quelli di Cisco IP AutoAttendant, che prevedono l'utilizzo del telefono IP Cisco o della tastiera numerica del computer dell'operatore.

Esempio: utilizzo della tastiera numerica Chiama

Quando si contatta una società e un messaggio vocale preregistrato chiede di "premere 1 per essere connessi all'interno desiderato", è necessario eseguire una delle operazioni descritte per visualizzare la tastiera numerica e quindi immettere 1.

Suggerimento È possibile fare clic con il mouse oppure utilizzare la tastiera mentre la tastiera numerica Chiama è visualizzata.

Per utilizzare la tastiera numerica Chiama, eseguire le operazioni descritte di seguito:

Procedura

Passo 1 Per visualizzare la tastiera numerica Chiama, è possibile:

a. Scegliere **Azioni > Chiama**.

b. Premere **Ctrl + S**.

Passo 2 Una volta visualizzata la tastiera numerica, effettuare una delle seguenti operazioni:

a. Se si desidera deviare una chiamata a una casella vocale, immettere prima il numero di rubrica associato all'utente e poi gli appropriati caratteri alfanumerici o i simboli richiesti dal messaggio vocale preregistrato.

b. Se, chiamando un numero esterno alla rubrica, si ascolta un messaggio vocale preregistrato, immettere gli appropriati caratteri alfanumerici o i simboli richiesti dal messaggio.

Passo 3 Terminate queste operazioni, fare clic su **Chiudi**.

Metodo alternativo (scelta rapida)

È possibile effettuare le operazioni descritte senza utilizzare la tastiera numerica Chiama. Dopo aver ascoltato il messaggio vocale preregistrato, premere i tasti appropriati sulla tastiera del computer, quindi premere **Ctrl + S**.

Utilizzo del menu ?

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

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

Procedura

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

Viene visualizzata la Guida in linea.

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

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

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

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

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

Utilizzo della finestra Controllo chiamate

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

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Effettuazione di chiamate dalla finestra Controllo chiamate, a pagina 4-2
- Esecuzione di attività di controllo delle chiamate dalla finestra Controllo chiamate, a pagina 4-3

Effettuazione di chiamate dalla finestra Controllo chiamate

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

Procedura

Passo 1 Fare clic sul pulsante della **linea operatore** nell'angolo superiore destro in cui viene indicato il numero di rubrica del telefono IP Cisco che controlla Cisco CallManager Attendant Console.

Passo 2 Nella finestra di dialogo immettere il numero che si desidera chiamare.

Passo 3 Fare clic su **OK** o su **Annulla**.

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

Esecuzione di attività di controllo delle chiamate dalla finestra Controllo chiamate

È possibile eseguire le seguenti attività di controllo delle chiamate dalla finestra Controllo chiamate:

- Risposta a una chiamata
- Messa in attesa/Ripresa di una chiamata
- Trasferimento/Trasferimento con consultazione di una chiamata
- Deviazione di una chiamata verso la casella vocale
- Realizzazione di una chiamata in conferenza
- Parcheggio di una chiamata

Per informazioni sull'esecuzione di queste attività dalla finestra Controllo chiamate, vedere la "Gestione delle chiamate" a pagina 2-1.

Utilizzo della finestra Chiamate rapide

In questo capitolo verranno descritte le attività seguenti:

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

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

Prima di utilizzare le voci di chiamate rapide per eseguire attività di controllo delle chiamate, è necessario aggiungere almeno un gruppo di chiamate rapide e includere almeno una voce nel gruppo oppure è possibile rinominare la scheda Gruppo campione e quindi aggiungere le voci. Per ulteriori informazioni, vedere la "Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide" a pagina 5-3.

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

Aggiunta di un gruppo di chiamate rapide

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

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

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

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

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle due attività seguenti:

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

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

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

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

Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide

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

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

Procedura

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

Passo 2 Nella finestra Chiamate rapide fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Rinomina gruppo Chiamate rapide** dal menu di contesto.

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

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

Eliminazione di un gruppo di chiamate rapide

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

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

Procedura

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

Passo 2 Scegliere una delle due attività seguenti:

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

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

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

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

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

Aggiunta di una voce di chiamate rapide

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

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

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

Procedura

Passo 1 Fare clic sulla scheda di chiamate rapide in cui si desidera aggiungere la voce.

Passo 2 Scegliere una delle due attività seguenti:

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

Passo 3 Dopo la visualizzazione della finestra di dialogo, immettere il nome, il numero telefonico ed eventuali note nei campi appropriati.

Passo 4 Fare clic su **Salva** o su **Salva e chiudi**.

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

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

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

Modifica di una voce di chiamate rapide

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

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

Procedura

Passo 1 Fare clic sulla scheda di chiamate rapide in cui si desidera modificare la voce.

Passo 2 Fare clic sulla voce di chiamata rapida che si desidera aggiornare.

Passo 3 Scegliere una delle due attività seguenti:

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

Passo 4 Dopo la visualizzazione della finestra di dialogo, modificare il nome, il numero telefonico o eventuali note immesse precedentemente nei campi appropriati.

Passo 5 Per salvare le informazioni, fare clic su **Salva**.

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

Eliminazione di una voce di chiamate rapide

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

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

Procedura

Passo 1 Fare clic sulla scheda di chiamate rapide in cui si desidera eliminare la voce.

Passo 2 Fare clic sulla voce di chiamata rapida che si desidera eliminare.

Passo 3 Scegliere una delle due attività seguenti:

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

Passo 4 Quando viene chiesto se si desidera eliminare la voce, fare clic su **Sì**, **No** o **Annulla**.

Quando si fa clic su Sì, la voce di chiamata rapida non viene più visualizzata nella finestra Chiamate rapide.

Ordinamento delle voci in un gruppo di chiamate rapide

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

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

Le seguenti attività di controllo delle chiamate riguardano l'utente, ovvero la voce di chiamata rapida che viene visualizzata nella finestra Chiamate rapide:

- Effettuazione di una chiamata all'utente
- Trasferimento all'utente di una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate
- Consultazione dell'utente e quindi trasferimento ad esso di una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate
- Chiamata in conferenza dell'utente per una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate
- Trasferimento alla casella vocale dell'utente della chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate

Per ulteriori informazioni sull'esecuzione di queste attività di controllo delle chiamate, vedere la "Gestione delle chiamate" a pagina 2-1.

Utilizzo della finestra Rubrica

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

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

La finestra Rubrica contiene le informazioni seguenti:

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

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Ricerca di un nome specifico nella rubrica, a pagina 6-2
- Ordinamento della rubrica, a pagina 6-3
- Riordinamento delle colonne nella finestra Rubrica, a pagina 6-3
- Utilizzo delle voci di rubrica per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate, a pagina 6-4

Ricerca di un nome specifico nella rubrica

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

È possibile eseguire una ricerca avanzata facendo clic sul pulsante Ricerca avanzata e immettendo nei campi relativi le informazioni appropriate relative alla persona.

Esempio: ricerca di un nome

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

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

Procedura

Passo 1 Per cercare una persona, utilizzare uno dei seguenti metodi:

- Immettere il nome e il cognome nei campi appropriati.

- Scegliere il reparto in **Selezionarne uno** o **Mostra tutti gli utenti** dall'elenco a discesa Reparto.

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

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

- Per eseguire una ricerca avanzata, fare clic sul pulsante **Ricerca avanzata**, immettere nei campi relativi le informazioni appropriate sulla persona, quindi fare clic su **Cerca**.

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

Ordinamento della rubrica

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

Riordinamento delle colonne nella finestra Rubrica

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

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

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

Le seguenti attività di controllo delle chiamate riguardano l'utente, ovvero la voce di rubrica che viene visualizzata nella finestra Rubrica:

- Effettuazione di una chiamata all'utente
- Trasferimento all'utente di una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate
- Consultazione dell'utente e quindi trasferimento ad esso di una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate
- Chiamata in conferenza dell'utente per una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate
- Trasferimento alla casella vocale dell'utente della chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate

Per ulteriori informazioni sull'esecuzione di queste attività di controllo delle chiamate, vedere la "Gestione delle chiamate" a pagina 2-1.

Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio

Nota Questa finestra viene visualizzata solo se sul server connesso ad Attendant Console è in esecuzione Cisco CallManager versione 3.3 o successiva.

In questo capitolo verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Parcheggio di una chiamata, a pagina 7-2
- Ripristino di una chiamata in parcheggio, a pagina 7-3
- Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate, a pagina 7-4

Argomento correlato

- Finestra Chiamate in parcheggio, a pagina 1-10 (per informazioni descrittive)

Parcheggio di una chiamata

La funzione Parcheggio chiamata consente di mettere in attesa una chiamata in modo che possa essere ripresa da un altro telefono del sistema. Per parcheggiare una chiamata, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle attività seguenti:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu di contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi fare clic sul pulsante **Parcheggio chiamata** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare e quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu Azioni.
- Sulla tastiera del computer, premere **Ctrl + P**.
- Dalla finestra Controllo chiamate, trascinare la chiamata che si desidera parcheggiare nella finestra Chiamate in parcheggio.

Passo 2 In una finestra di dialogo viene visualizzato l'interno Parcheggio chiamata in cui si trova la chiamata in attesa. Fare clic su **OK**.

La chiamata in parcheggio viene visualizzata nel riquadro Dettagli chiamate in parcheggio.

Passo 3 Comunicare al destinatario che deve riprendere la chiamata parcheggiata.

Ripristino di una chiamata in parcheggio

Se l'utente non risponde alla chiamata deviata nell'interno Parcheggio chiamata, è possibile recuperare la chiamata.

Per ripristinare una chiamata in parcheggio, completare la procedura seguente:

Procedura

Passo 1 Se l'utente non risponde alla chiamata, effettuare una delle seguenti operazioni per recuperare la chiamata in parcheggio:

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare; quindi scegliere **Ripristina parcheggio** dal menu di contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare; quindi fare clic sul pulsante **Ripristina parcheggio** della barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare; quindi, dal menu Azioni, scegliere **Ripristina parcheggio**.
- Sulla tastiera del computer, premere **Ctrl + P**.

Passo 2 Scegliere il numero della rubrica da ripristinare nella finestra di dialogo visualizzata. Fare clic su **Ripristina parcheggio**.

La chiamata attiva viene visualizzata nel riquadro Dettagli chiamate in parcheggio.

Passo 3 Il chiamante riceve una notifica della situazione.

Metodi alternativi (scelte rapide)

- È possibile utilizzare la tastiera del computer per comporre il numero della rubrica relativo alla chiamata che si desidera ripristinare e poi premere **Ctrl + P**. La chiamata in parcheggio viene così automaticamente riportata nel riquadro dei dettagli sul controllo chiamate.
- Nella finestra Chiamate in parcheggio, è possibile trascinare la chiamata in parcheggio nel riquadro Dettagli controllo chiamate per ripristinare la chiamata in parcheggio.

Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate

La seguente attività di controllo delle chiamate riguarda la chiamata in parcheggio che viene visualizzata nella finestra Chiamate in parcheggio:

- Ripristino di una chiamata in parcheggio in Attendant e nella finestra Controllo chiamate

Per ulteriori informazioni sull'esecuzione di queste attività di controllo delle chiamate, vedere la "Gestione delle chiamate" a pagina 2-1.

Risoluzione dei problemi

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

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

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

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

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

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

Rivolgersi all'amministratore di sistema.

È stato ricevuto un messaggio di errore che segnala la mancata inizializzazione del telefono.

L'amministratore di sistema deve selezionare la casella di controllo Recupero parcheggio chiamata consentito nel profilo utente ac di Cisco CallManager Administration. Il documento Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide (Manuale di installazione e gestione di Cisco CallManager Attendant Console) per la versione 1.1(3) contiene ulteriori utili informazioni sull'esecuzione di questa operazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

È stato ricevuto un messaggio di errore durante il tentativo di immissione dell'indirizzo IP nel campo Indirizzo IP host locale (stato della linea).

Rivolgersi all'amministratore di sistema.

È stato ricevuto un messaggio di errore durante un tentativo di utilizzo di Chiama.

Si è verificato un malfunzionamento mentre Attendant Console componeva le cifre. Rivolgersi all'amministratore di sistema.

È stato ricevuto un messaggio di errore durante un tentativo di ripristino della chiamata in parcheggio.

Rivolgersi all'amministratore di sistema.

I tentativi di parcheggiare le chiamate utilizzando l'interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console non hanno mai esito positivo.

Il server connesso ad Attendant Console deve eseguire una versione 3.3 (o successiva) di Cisco CallManager. Rivolgersi all'amministratore di sistema.

È stato ricevuto un messaggio di errore che informa che è impossibile trasferire la chiamata.

I messaggi visualizzati in questi casi sono elencati di seguito:

- Tentativo di trasferire una chiamata che non esiste o che non è più attiva.
- Tentativo di trasferire a una destinazione sconosciuta.
- Disconnessione all'altro capo della chiamata trasferita.
- Destinazione del trasferimento occupata.
- Destinazione del trasferimento fuori servizio.
- Impossibile trasferire la chiamata. Errore interno.

I tentativi di deviare una chiamata verso una casella vocale non hanno mai esito positivo.

Per poter deviare una chiamata verso una casella vocale, è necessario che l'amministratore di sistema configuri una casella vocale per i numeri della rubrica a cui Attendant Console può accedere. *Cisco CallManager Administration Guide* (Manuale di gestione di Cisco CallManager) contiene utili informazioni in merito.

Il testo viene visualizzato in parte in inglese e in parte nella lingua precedentemente selezionata nella finestra di dialogo Cisco CallManager Attendant Console.

L'amministratore di sistema deve installare il programma di configurazione delle impostazioni internazionali più recente attualmente disponibile per la lingua scelta dall'utente. La documentazione di Cisco IP Telephony Locale Installer (Programma di configurazione delle impostazioni internazionali per la telefonia IP Cisco), reperibile sul Web, contiene utili informazioni in merito.

Simboli

?, menu 3-9

A

attesa

come mettere una chiamata in 2-3

come riprendere una chiamata in 2-4

attività di controllo delle chiamate, utilizzo delle voci di rubrica per l'esecuzione (tabella) 6-4

avvio di Cisco CallManager Attendant Console 1-20

B

barra degli strumenti, Controllo chiamate

descrizione 1-12

pulsanti e attività (tabella) 1-13

barra dei menu

descrizione 1-12

utilizzo 3-1

barra di stato 1-18

C

CallManager Attendant Console, Cisco

avvio 1-20

connessione 1-22

disconnessione 1-24

finestra 1-5

finestra di dialogo Connessione 1-4

finestra di dialogo Impostazioni 1-4

gestione delle chiamate 2-1

interfaccia (tabella) 1-3

rubrica 6-1

uscita 1-24

utilizzo dell'interfaccia 1-2

casella vocale

deviazione di una chiamata verso 2-15

chiamata

come mettere in attesa una chiamata 2-3

deviazione 2-15

deviazione di una chiamata verso la casella vocale 2-15

disconnessione (chiusura) 2-5

Effettuazione di una chiamata 2-6

gestione 2-1

parcheggio 2-12

Ripresa di una chiamata in attesa 2-4
ripristino di una chiamata in parcheggio 2-14, 7-3
Risposta a 2-2
trasferimento di una 2-7
colonne, riordinamento nella finestra Rubrica 6-3
combinazione di colori nel menu Visualizza 3-5
come chiudere una chiamata 2-5
come effettuare le chiamate
dalla finestra Controllo chiamate 4-2
metodi 2-6
come effettuare una chiamata 2-6
connessione 1-22
connessione a Cisco CallManager Attendant Console 1-22
Controllo chiamate
barra degli strumenti
descrizione 1-12
pulsanti e attività (tabella) 1-13
barra degli strumenti di posizionamento 1-12
finestra
come effettuare le chiamate 4-2
componenti 1-5
descrizione 4-1
esecuzione di attività 4-3
icone 1-12
pulsanti 1-12

D

deviazione di una chiamata verso la casella vocale 2-15
dimensioni del testo nel menu Visualizza 3-4
disconnessione da Cisco CallManager Attendant Console 1-24
disconnessione di una chiamata 2-5
documentazione
correlata x
documento
convenzioni x
destinatari viii
documentazione correlata x
obiettivo viii
organizzazione ix
prefazione vii

E

Effettuazione di una chiamata 2-6
esecuzione di attività
nella finestra Controllo chiamate 4-3

F

File, menu 3-1
Fine di una chiamata 2-5
finestra
Chiamate rapide 1-7, 5-1, 7-1

Cisco CallManager Attendant Console 1-5
Controllo chiamate 1-5, 4-1
layout predefinito 3-6
Rubrica 1-7, 6-1
finestra Chiamate rapide
aggiunta di una voce di Chiamate rapide 5-5
aggiunta di un gruppo di chiamate rapide 5-2
descrizione 1-7, 5-1, 7-1
eliminazione di una voce di Chiamate rapide 5-7
eliminazione di un gruppo di chiamate rapide 5-4
modifica di una voce di Chiamate rapide 5-6
ordinamento delle voci in un gruppo di chiamate rapide 5-8
ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide 5-3
voci di chiamate rapide
esecuzione di attività di controllo delle chiamate (tabella) 5-8, 7-4
finestra di dialogo Connessione 1-4
finestra di dialogo Impostazioni 1-4
finestra Rubrica
descrizione 1-7, 6-1
riordinamento delle colonne 6-3

G

gruppi di chiamate rapide
aggiunta 5-2
creazione, modifica ed eliminazione 3-3
eliminazione 5-4
ordinamento delle voci 5-8
ridenominazione 5-3
guida introduttiva 1-1

I

icona primo piano 1-18
icone
controllo delle chiamate 1-12
primo piano 1-18
impostazioni, visualizzazione e modifica 3-3
impostazioni relative a squilli di avviso percepibili
descrizione 1-20
in linea, attivazione della modalità 1-22
interfaccia, CallManager Attendant Console, Cisco (tabella) 1-3
interfaccia, utilizzo 1-2

L

layout, di finestra predefinito 3-6

layout di finestra predefinito nel menu Visualizza 3-6

M

menu

- Azioni 3-7
- File 3-1
- Guida in linea 3-9
- Modifica 3-2
- Visualizza
  - combinazione di colori 3-5
  - descrizione 3-4
  - dimensioni del testo 3-4
  - layout di finestra predefinito 3-6

menu, sensibili al contesto 1-18

menu Azioni 3-7

menu sensibili al contesto 1-18

Modifica, menu 3-2

modifica della posizione della barra degli strumenti Controllo chiamate 1-12

N

nome

- ricerca nella rubrica 6-2

non in linea, attivazione della modalità 1-22

O

ordinamento della rubrica 6-3

P

parcheggio di una chiamata 2-12

pulsante

- Attesa 2-3
- Casella vocale 2-15
- Chiama 2-6
- Chiudi 2-5
- Controllo chiamate 1-12
- In linea/Non in linea 1-22
- Ricerca avanzata 6-2
- Riprendi 2-4
- Rispondi 2-2
- Trasferimento 2-7
- Trasferimento con consultazione 2-7

pulsante Attesa 2-3

Pulsante Casella vocale 2-15

pulsante Chiama 2-6

pulsante Chiudi 2-5

pulsante In linea/Non in linea 1-22

Pulsante Ricerca Avanzata 6-2

pulsante Riprendi 2-4

pulsante Rispondi 2-2

pulsante Trasferisci 2-7

pulsante Trasferisci con consultazione 2-7

R

recupero di una chiamata in parcheggio 2-14, 7-3
ricerca di un utente 6-2
risposta a una chiamata 2-2
rubrica
  ordinamento 6-3
  ricerca di un nome specifico 6-2
  utilizzo 6-1
  utilizzo delle voci per attività di controllo delle chiamate (tabella) 6-4

S

scelta rapida, tasti
  creazione e modifica 3-2
  sequenze di tasti (tabella) 2-16

T

tasti di scelta rapida predefiniti (tabella) 2-16
tastiera numerica Chiama 3-7
tastierino numerico
  descrizione 1-19
tasto di scelta rapida
  creazione e modifica 3-2
  predefinito (tabella) 2-16
trasferimento con consultazione 2-7
trasferimento di una chiamata
  trasferimento con consultazione 2-7
  trasferimento senza supervisione 2-7
trasferimento senza supervisione 2-7

U

uscita da Cisco CallManager Attendant Console 1-24

V

Visualizza, menu
  combinazione di colori 3-5
  descrizione 3-4
  dimensioni del testo 3-4
  layout di finestra predefinito 3-6
voci di chiamate rapide
  aggiunta 5-5
  eliminazione 5-7
  modifica 5-6
voci di chiamate rapide, esecuzione di attività di controllo (tabella) 5-8, 7-4