Cisco CallManager Attendant Console felhasználói útmutató

1,3(1)-es változat

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

A dokumentum cikkszáma: OL-5145-01

A KÉZIKÖNYBEN SZEREPLŐ TERMÉKINFORMÁCIÓK ÉS SPECIFIKÁCIÓK ELŐZETES BEJELENTÉS NÉLKÜL MEGVÁLTOZHATNAK. A KÉZIKÖNYVBEN TALÁLHATÓ ÁLLÍTÁSOK, INFORMÁCIÓK ÉS AJÁNLÁSOK TUDOMÁSUNK SZERINT PONTOSAK, DE E TEKINTETBEN SEMMILYEN KIFEJEZETT VAGY HALLGATÓLAGOS FELELŐSSÉGET NEM VÁLLALUNK. A TERMÉKEK HASZNÁLATÁVAL KAPCSOLATOS TELJES FELELŐSSÉG A FELHASZNÁLÓKAT TERHELI.

A MELLÉKELT TERMÉKEK KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁSA ÉS A SZOFTVEREK LICENCSZERZŐDÉSE A TERMÉKHEZ MELLÉKELT INFORMÁCIÓS CSOMAGBAN TALÁLHATÓ, E PONTRA EZEN HIVATKOZÁS RÉVÉN ILLESZTJÜK BE. HA NEM TALÁLJA A SZOFTVEREK LICENCSZERZŐDÉSÉT VAGY A KORLÁTOZOTT JÓTÁLLÁSI TÁJÉKOZTATÓT, KÉRJEN MÁSOLATOT A CISCO ILLETÉKES KÉPVISELŐJÉTŐL.

A TCP fejléctömörítés Cisco megvalósítása egy, a University of California, Berkeley (UCB) által fejlesztett program átvétele, amely az UCB nyílt forrású (public domain) UNIX operációs rendszer változatának része. Minden jog fenntartva. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

FÜGGETLENÜL AZ ITT FOGLALT EGYÉB JÓTÁLLÁSOKTÓL, A BESZÁLLÍTÓK MINDEN DOKUMENTUMOT ÉS SZOFTVERT AKTUÁLIS ÁLLAPOTÁBAN, HIBÁIVAL EGYÜTT BOCSÁTANAK RENDELKEZÉSRE. A CISCO ÉS AZ EMLÍTETT BESZÁLLÍTÓK SEM KIFEJEZETT, SEM HALLGATÓLAGOS JÓTÁLLÁST NEM VÁLLALNAK, TÖBBEK KÖZT A FORGALMAZHATÓSÁGRA, ADOTT CÉLRA VALÓ ALKALMASSÁGRA ÉS JOGKÖVETÉSRE VAGY A HASZNÁLATBÓL, KERESKEDELMI GYAKORLATBÓL FAKADÓ KÁRRA.

A CISCO VAGY BESZÁLLÍTÓI SEMMILYEN ESETBEN SEM VÁLLALJÁK A FELELŐSSÉGET A KÖZVETETT, KÜLÖNLEGES, KÖVETKEZMÉNYKÉNT FELLÉPŐ VAGY JÁRULÉKOS KÁROKÉRT, TÖBBEK KÖZÖTT IDEÉRTVE A HASZNÁLATI ÚTMUTATÓ ALKALMAZÁSÁBÓL VAGY HASZNÁLATÁNAK HIÁNYÁBÓL SZÁRMAZÓ ELVESZETT NYEREséGET, ADATVESZTÉST VAGY -KÁROSODÁST, MÉG ABBAN AZ ESETBEN SEM, HA A CISCO VAGY BESZÁLLÍTÓI TUDOMÁST SZEREZTEK AZ ILYEN KÁROK LEHETŐSÉGÉRŐL.

A CCIP, a CCSP, a Cisco Arrow logó, a Cisco *Powered* Network jel, a Cisco Unity, a Follow Me Browsing, a FormShare, és a StackWise a Cisco Systems Inc. bejegyzett védjegyei; a Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, és az iQuick Study a Cisco Systems, Inc. szolgáltatásvédjegyei; az Aironet, az ASIST, a BPX, a Catalyst, a CCDA, a CCDP, a CCIE, a CCNA, a CCNP, a Cisco, a Cisco Certified Internetwork Expert logó, a Cisco IOS, a Cisco IOS logó, a Cisco Press, a Cisco Systems, a Cisco Systems Capital, a Cisco Systems logó, az Empowering the Internet Generation, az Enterprise/Solver, az EtherChannel, a EtherSwitch, a Fast Step, a GigaStack, az Internet Quotient, az IOS, az IP/TV, az iQ Expertise, az iQ logó, az iQ Net Readiness Scorecard, a LightStream, az MGX, a MICA, a Networkers logó, a Networking Academy, a Network Registrar, a *Packet*, a PIX, a Post-Routing, a Pre-Routing, a RateMUX, a Registrar, a ScriptShare, a SlideCast, a SMARTnet, a StrataView Plus, a Stratm, a SwitchProbe, a TeleRouter, a The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, a TransPath és a VCO a Cisco Systems, Inc. és/vagy leányvállalatai bejegyzett védjegyei az Amerikai Egyesült Államokban és számos más országban.

A dokumentumban vagy a webhelyen említett összes többi védjegy a megfelelő tulajdonosok tulajdonát képezi. A „partner” szó használata nem feltétlenül jelenti azt, hogy a Cisco és bármely más szervezet között üzleti kapcsolat állna fenn. (0304R)

Cisco CallManager Attendant Console felhasználói útmutató
Copyright © 2003 Cisco Systems, Inc. Minden jog fenntartva.

TARTALOMJEGYZÉK

Előszó vii

Cél vii

Célközönség viii

Felépítés viii

Kapcsolódó dokumentáció ix

Konvenciók ix

Dokumentáció beszerzése x

Cisco.com x

Dokumentációs CD-ROM x

Dokumentáció megrendelése xi

Visszajelzések a dokumentációval kapcsolatban xi

Technikai segítség xii

Cisco.com xii

Technical Assistance Center xii

Cisco TAC webhely xiii

Cisco TAC Escalation Center xiv

További kiadványok és információk beszerzése xiv

1. FEJEZET

Az első lépések 1-1

A Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felülete 1-2

A Cisco CallManager Attendant Console Beállítások párbeszédpanel 1-4

Cisco CallManager Attendant Console Bejelentkezés párbeszédpanel 1-4

A Cisco CallManager Attendant Console ablaka 1-5

Hívásvezérlés ablak 1-5
Közös hívások ablak 1-7
Gyorshívók ablak 1-7
Címtár ablak 1-8
Hívás- és vonalállapot a Hívásvezérlés, a Címtár és a Gyorshívó ablakban 1-9
Parkoltatott hívások ablak 1-11
Menüsor 1-12
Hívásvezérlés eszköztár 1-13
Környezetérzékeny menük 1-17
Állapotsor 1-18
Tárcsázás/Átadás/Konferencia tárcsázó billentyűzet 1-18
A Cisco CallManager Attendant Console első indítása 1-19
Bejelentkezés és átváltás on-line állapotba 1-21
Off-line állapotba váltás, kijelentkezés és kilépés 1-23

2. FEJEZET **Hívások kezelése** 2-1
Hívás fogadása 2-2
Hívás tartásba helyezése 2-3
Tartásban lévő hívás visszavétele 2-4
Hívás befejezése 2-5
Hívás kezdeményezése 2-6
Hívás átadása 2-8
Hívás átadása 2-8
Megbeszélés átadás előtt 2-10
Összekapcsolás 2-11
Csatlakozás híváshoz 2-12
Alkalmi konferenciabeszélgetés kezdeményezése 2-13
Hívás parkoltatása 2-14

Parkoltatott hívás visszavétele 2-16
Hívás továbbítása hangpostafiókra 2-17
A gyorsbillentyűk használata 2-18

3. FEJEZET
A menüsor használata 3-1
A Fájl menü használata 3-1
A Szerkesztés menü használata 3-2
Gyorsbillentyűk létrehozása és módosítása 3-2
Gyorshívó csoportok és bejegyzések létrehozása, módosítása és törlése 3-3
A beállítások megtekintése és módosítása 3-4
A Nézet menü használata 3-4
A szövegméret módosítása 3-5
A színséma megváltoztatása 3-6
Az ablakméret és -elrendezés rögzítése 3-6
Az alapértelmezett ablakelrendezés kiválasztása 3-7
A Műveletek menü használata 3-7
A Számjegyek beírása panel használata 3-8
A Súgó menü használata 3-9

4. FEJEZET
A Hívásvezérlés ablak használata 4-1
Hívások kezdeményezése a Hívásvezérlés ablakból 4-2
Hívásvezérlő műveletek végrehajtása a Hívásvezérlés ablakban 4-2

5. FEJEZET
A Gyorshívók ablak használata 5-1
Gyorshívó csoport hozzáadása 5-2
Gyorshívó csoport átnevezése 5-3
Gyorshívó csoport törlése 5-3

Gyorshívó bejegyzés hozzáadása 5-4
Gyorshívó bejegyzés módosítása 5-5
Gyorshívó bejegyzés törlése 5-6
A gyorshívó csoportokban található elemek rendezése 5-7
A gyorshívó bejegyzések használata hívásvezérlő feladatok ellátására 5-7

6. FEJEZET **A Címtár ablak használata** 6-1
Adott név kikeresése a címtárból 6-2
A Címtár újrabetöltése 6-3
A Címtár rendezése 6-3
A Címtár ablakban megjelenő oszlopok átrendezése 6-3
Hívásvezérlő műveletek végzése a Címtár bejegyzéseinek segítségével 6-4

7. FEJEZET **A Parkoltatott hívások ablak használata** 7-1
Hívás parkoltatása 7-2
Parkoltatott hívás visszavétele 7-3
A Parkoltatott hívások ablak használata hívásvezérlő műveletek elvégzésére 7-4

8. FEJEZET **A Közös hívások ablak használata** 8-1
Közös hívás fogadása 8-1

9. FEJEZET **Hibaelhárítás** 9-1

SZÓJEGYZÉK

Előszó

Ez az előszó áttekinti a kézikönyv célját, célközönségét, felépítését és az alkalmazott konvenciókat, valamint bővebb információt ad a kapcsolódó dokumentáció beszerzéséhez. Az előszó az alábbiakat tárgyalja:

- Cél, vii. oldal
- Célközönség, viii. oldal
- Felépítés, viii. oldal
- Kapcsolódó dokumentáció, ix. oldal
- Konvenciók, ix. oldal
- Kapcsolódó dokumentáció, ix. oldal

Cél

A *Cisco CallManager Attendant Console felhasználói kézikönyv* az alábbi műveletek elvégzésében segít a titkároknak:

- A Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felület és szolgáltatások megismerése
- A Cisco CallManager Attendant Console elindítása és a bejelentkezés
- On-line állapotba lépés a titkárnak szóló hívások kezeléséhez
- Hívás fogadása, kezdeményezése és átadása a Cisco CallManager Attendant Console használatával
- A gyorshívók beállítása és használata
- Telefonszámok kikeresése a címtárból, hívások továbbítása és a vonalállapot megtekintése

Célközönség

Ez a kézikönyv a Cisco CallManager Attendant Console felhasználók számára nyújt információkat. A rendszergazda a telepítéssel és beállítással kapcsolatos tudnivalókat a kézikönyv párjában (*Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide*) találhatja meg.

Felépítés

1. táblázat a kézikönyv főbb részeit tekinti át:

1. táblázat A kézikönyv áttekintése

Fejezet	Leírás
1. fejezet, „Az első lépések”	Áttekintést ad a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásról, emellett segít a környezet beállításában, a titkárkonzol elindításában, a bejelentkezésben valamint a hívások kezelésében.
2. fejezet, „Hívások kezelése”	A hívások Hívásvezérlő gombok, menüsor, billentyűzet és egér segítségével történő kezdeményezését, fogadását, továbbítását írja le.
3. fejezet, „A menüsor használata”	Leírja az online és off-line állapot közötti váltást, a kijelentkezést, a gyorsbillentyűk módosítását, a szöveg méretének és a konzol színsémájának módosítását, a hívásvezérlő műveletek végrehajtását, a Számjegyek beírása billentyűzet használatát és az on-line súgó elérését.
4. fejezet, „A Hívásvezérlés ablak használata”	Bemutatja a Hívásvezérlés ablak hívásvezérlő műveleteinek végrehajtását.
5. fejezet, „A Gyorshívók ablak használata”	Leírja a gyorshívócsoportok és bejegyzések beállítását, valamint azt, hogyan végezhet hívásvezérlő műveleteket ezen bejegyzések segítségével.
6. fejezet, „A Címtár ablak használata”	Áttekinti hogyan használhatja a címtárat a Cisco CallManager adatbázisban megadott telefonszámok kikeresésére.
7. fejezet, „A Parkoltatott hívások ablak használata”	A híváspárkoltatást valamint a parkoltatott hívás visszavételét írja le a Parkoltatott hívások ablakban.

1. táblázat A kézikönyv áttekintése (folytatás...)

8. fejezet, „A Közös hívások ablak használata”	A Szórt hívások ablakában való hívásfogadást írja le.
9. fejezet, „Hibaelhárítás”	Bemutat néhány gyakori helyzetet és megadja az egyes esetek magyarázatát vagy megoldását.

Kapcsolódó dokumentáció

A Cisco IP telefonos alkalmazásokról és termékekről további információkat az alábbi dokumentumokban talál:

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (csak angol nyelven érhető el)
- *Felhasználó kézikönyv a 7960-as és a 7940-es sorozatú Cisco IP telefonokhoz*
- *7960-as és 7940-es sorozatú Cisco IP telefonok első pillantásra*
- *A Cisco IP telefon fali tartójának felszerelése*

Konvenciók

A megjegyzések az alábbi konvenciókat követik:

Megjegyzés *Felhívja az olvasó figyelmét* valamire. A megjegyzések hasznos tanácsokat vagy a kiadványban nem tárgyalt témakörökre mutató hivatkozásokat tartalmaznak.

A tippek az alábbi konvenciókat követik:

Tipp Hasznos *tippeket ajánl.*

A figyelmeztetések az alábbi konvenciókat követik:

Vigyázat! *Veszélyre figyelmeztet*. Az adott esetben a készülék sérülését vagy adatvesztést eredményezhet a nem kellő körültekintés.

Dokumentáció beszerzése

A Cisco számos módon biztosít dokumentációt, műszaki segítséget és egyéb technikai jellegű erőforrásokat. Az alábbiakban ismertetjük, hogyan kaphat további technikai információkat a Cisco Systemstől.

Cisco.com

A legújabb Cisco dokumentációkat a világhálón az alábbi webcímen érheti el:

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

A Cisco webhelyét a következő címen érheti el:

http://www.cisco.com

A nemzeti Cisco webhelyek a következő címről érhetők el:

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

Dokumentációs CD-ROM

A megvásárolt termékhez kapott Cisco Dokumentációs CD-ROM-lemezen Cisco dokumentációkat és további leírásokat találhat. A Dokumentációs CD-ROM rendszeresen frissül, és előfordulhat, hogy a nyomtatott leírásnál frissebb információkat tartalmaz. A CD-ROM külön is rendelkezésre áll, illetve éves vagy negyedéves előfizetéssel is megrendelhető.

A regisztrált Cisco.com felhasználók megrendelhetik a Dokumentációs CD-ROM-ot magában (termékszám: DOC-CONDOCCD=) a Cisco megrendelő eszközzel:

http://www.cisco.com/en/US/partner/ordering/ordering_place_order_ordering_tool_launch.html

Az on-line Subscription Store-on keresztül minden felhasználó havi vagy negyedéves előfizetést rendelhet meg:

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

Dokumentáció megrendelése

A dokumentációk rendelésével kapcsolatban az alábbi címen talál tájékoztatást:

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

Cisco dokumentációkat az alábbi módokon rendelhet:

- A regisztrált Cisco.com felhasználók (Cisco közvetlen felhasználók) a Networking Products MarketPlace révén rendelhetnek dokumentációkat Cisco termékekhez:

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

- A nem regisztrált Cisco.com felhasználók a helyi képviseletektől rendelhetnek dokumentációkat, ehhez a Cisco Systems vállalati központját (Kalifornia, Amerikai Egyesült Államok) kell hívniuk a 408 526-7208-as, vagy Észak-Amerika bármely területéről a 800 553-NETS (6387) telefonszámon.

Visszajelzések a dokumentációval kapcsolatban

Elektronikus úton a Cisco.com oldalon küldheti el megjegyzéseit. A Cisco Documentation honlapon az oldal tetején kattintson a **Feedback** (Visszajelzés) hivatkozásra.

Észrevételeit a bug-doc@cisco.com címre küldheti el elektronikus levélben.

Megjegyzéseit postai úton is elküldheti a kézikönyv fedőlapjának belső oldalán található válaszkártyával, vagy levelét az alábbi címre küldve:

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

Köszönjük észrevételeit!

Technikai segítség

A Cisco fenntartja a Cisco.com webhelyet, amelynek része a Cisco Technical Assistance Center (Technikai tanácsadó központ, TAC) weboldal – minden technikai jellegű segítségkéréshez ez a kiindulópont. A felhasználók és partnerek on-line dokumentációkat, hibaelhárítási tanácsokat és mintabeállításokat érhetnek el a Cisco TAC webhelyén. A Cisco.com regisztrált felhasználói teljes körű hozzáférést kapnak a Cisco TAC webhelyen található technikai támogatási forrásokhoz, köztük eszközökhöz és segédprogramokhoz.

Cisco.com

A Cisco.com számos interaktív, hálózati szolgáltatást biztosít, amelyek révén bármikor, a világ bármely pontjáról hozzáférést nyerhet a Cisco információkhoz, hálózati megoldásokhoz, szolgáltatásokhoz, programokhoz és erőforrásokhoz.

A Cisco.com szolgáltatások széles körével segíti Önt az alábbiakban:

- Üzleti folyamatok egyszerűsítése és a termelékenység növelése
- Műszaki jellegű problémák megoldása on-line támogatással
- Szoftvercsomagok letöltése és kipróbálása
- Cisco tananyagok és termékek rendelése
- Jelentkezés on-line vizsgákra, képzésekre és minősítési programokra

Ha testreszabott információt vagy szolgáltatást szeretne kapni, regisztrálja magát a Cisco.com oldalon az alábbi címen:

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

Technical Assistance Center

A Cisco Technical Assistance Center (Technikai tanácsadó központ, TAC) minden olyan felhasználó számára elérhető, aki valamilyen Cisco termékkel, technológiával vagy megoldással kapcsolatban szeretne technikai segítséget kapni. Kétféle támogatási szint létezik: a Cisco TAC webhely és a Cisco TAC Escalation Center. A választandó támogatási forrás a probléma fontosságától, illetve – adott esetben – a szolgáltatási szerződésben foglaltaktól függ.

A Cisco TAC-hoz érkezett kérdések sürgősség szerint sorolódnak kategóriákba:

- 4-es fontossági szint (P4) — Ön valamilyen Cisco termék képességeivel, üzembe helyezésével, telepítésével vagy alapvető beállításaival kapcsolatban igényel információt vagy segítséget. Nincs hatással, vagy csak kis hatással van az üzletvitelre.
- 3-as fontossági szint (P3) — A hálózat működésében érzékelhetően problémák merültek fel, de a legtöbb üzleti művelet továbbra is működik. Ön és a Cisco készen áll arra, hogy munkaidőben erőforrásokat foglaljon le a szolgáltatás elfogadható szintre történő visszaállítására.
- 2-es fontossági szint (P2) — A meglévő hálózat teljesítménye jelentősen csökkent, vagy a Cisco termékek nem megfelelő működése komoly mértékben visszaveti az üzletmenetet. Ön és a Cisco munkaidőben teljes munkaidős erőforrásokat biztosít a hiba elhárítására.
- 1-es fontossági szint (P1) — A meglévő hálózat leállt, vagy kritikus hatással van az üzletmenetre. Ön és a Cisco bármely időpontban minden szükséges erőforrást bevet a hiba elhárítására.

Cisco TAC webhely

A Cisco TAC webhelyen lévő on-line dokumentumok és eszközök segítenek a Cisco termékekkel és technológiákkal kapcsolatos technikai problémák elhárításában. A Cisco TAC webhelyet az alábbi címen érheti el:

http://www.cisco.com/tac

Minden felhasználó, partner és viszonteladó, aki érvényes Cisco szolgáltatási szerződéssel rendelkezik, teljes körű hozzáférést kap a Cisco TAC webhelyen található technikai támogatási erőforrásokhoz. A Cisco TAC webhely bizonyos szolgáltatásaihoz Cisco.com felhasználóazonosítóra és jelszóra van szükség. Ha érvényes szolgáltatási szerződéssel rendelkezik, de nincs felhasználói azonosítója és jelszava, regisztrálja magát az alábbi címen:

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

Ha regisztrált Cisco.com felhasználó, de a Cisco TAC webhely segítségével nem tudja megoldani technikai problémáját, új on-line esetet nyithat az alábbi címen:

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

Ha rendelkezik interneteléréssel, akkor javasoljuk, hogy a 3-as és 4-es szintű eseteket az interneten keresztül jelentse, így a kialakult helyzetet teljesen leírhatja, és minden szükséges állományt csatolni tud.

Cisco TAC Escalation Center

A Cisco TAC Escalation Center az 1-es és 2-es fontossági szintű kérdésekkel foglalkozik. Ezeket a fontossági szinteket olyan problémákhoz kell hozzárendelni, amelyeknél a hálózat teljesítményének csökkenése jelentős mértékben befolyásolja az üzletmenetet. Ha 1-es vagy 2-es fontossági szintű probléma miatt veszi fel a kapcsolatot a TAC Escalation Centerrel, egy Cisco TAC mérnök automatikusan létrehoz egy esetet.

A helyi, ingyenesen hívható Cisco TAC telefonszámok listáját az alábbi címen találja:

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

Hívás előtt hálózatfelügyeleti központjának segítségével ellenőrizze, hogy vállalata milyen Cisco támogatási szolgáltatásra szerződött: például SMARTnet, SMARTnet Onsite vagy Network Supported Accounts (NSA). A központ hívása előtt készítse elő szerződésének, illetve a kérdéses terméknek a sorozatszámát.

További kiadványok és információk beszerzése

A Cisco termékekkel, technológiákkal és hálózati megoldásokkal kapcsolatosan számos on-line és nyomtatott forrásból szerezhet információkat.

- A *Cisco termékkatalógus* nemcsak a Cisco Systems által kínált hálózati termékeket, hanem a rendelési és támogatási szolgáltatásokat is ismerteti. A *Cisco termékkatalógus* a következő címen érhető el:

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

- A Cisco Press számos, hálózatokkal kapcsolatos publikációt ad ki. A Cisco új és tapasztalt felhasználók számára egyaránt ajánlja a következő kiadványokat: *a Hálózati fogalmak és betűszavak szótárát, a Hálózati technológiák kézikönyvét, a Hálózati hibaelhárítás útmutatót* és a *Hálózat-tervezési útmutatót.* A legújabb Cisco Press kiadványokkal kapcsolatos egyéb információkat a Cisco Press weboldalán, a következő címen talál:

  http://www.ciscopress.com

- A *Packet* magazin a Cisco negyedévente megjelenő kiadványa, mely a legújabb hálózati trendeket, technológiákat, valamint Cisco termékeket és megoldásokat ismerteti. Segítségével a szakértők a legtöbbet hozhatják ki hálózati beruházásukból. Találhatók benne a bevezetéssel és a hibaelhárítással kapcsolatos tippek, konfigurációs példák, esettanulmányok, oktatóanyagok, oklevélszerzési információk, valamint on-line forrásokra mutató hivatkozások. A *Packet* magazint a következő címen érheti el:

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

- Az iQ Magazine a Cisco kéthavonta megjelenő kiadványa, amelyből a vezetők tájékozódhatnak a legújabb internetes üzleti stratégiákról. Az iQ Magazine a következő URL-címen érhető el:

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

- Az Internet Protocol Journal a Cisco Systems által negyedévente megjelentetett kiadvány, amely nyilvános és magán internetek és intranetek tervezésével, fejlesztésével és üzemeltetésével foglalkozó mérnököknek szól. Az Internet Protocol Journal az alábbi címen érhető el:

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

- Képzések – A Cisco világszintű hálózati témájú képzéseket kínál. Az aktuális hálózati képzési ajánlatok a következő címen találhatók:

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

Az első lépések

A Cisco CallManager Attendant Console segítségével a Cisco IP telefonokat titkárkonzolként használhatja. A Cisco CallManager Attendant Console grafikus felhasználói felülettel rendelkezik, a hívások kezelését, a vonalak állapotának figyelését és a telefonszámok előkeresését pedig gyorshívó bejegyzésekkel és egyszerű címtár-hozzáféréssel segíti. A recepciósok vagy asszisztensek a Cisco CallManager Attendant Console segítségével egy részleg vagy vállalat hívásait, más munkatársak pedig saját telefonhívásaikat kezelhetik.

A Cisco CallManager Attendant Console alkalmazást olyan PC-re kell telepíteni, amely rendelkezik IP kapcsolattal a Cisco CallManager rendszerhez. A titkári konzol a Cisco CallManager rendszerbe bejegyzett Cisco IP telefonokkal használható (minden készülékhez egy titkárkonzol tartozhat). Egy Cisco CallManager rendszerhez több konzol is csatlakozhat.

Az alábbiakban a következő témákat tárgyaljuk:

- A Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felülete 1-2. oldal
- A Cisco CallManager Attendant Console első indítása 1-19. oldal
- Bejelentkezés és átváltás on-line állapotba 1-21. oldal
- Off-line állapotba váltás, kijelentkezés és kilépés 1-23. oldal

A Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felülete

Indítás után a Beállítások párbeszédpanel jelenik meg, amelyen meg kell adnia a Cisco CallManager szerver nevét és a titkárkonzollal használt telefonkészülék számát. A Cisco CallManager Attendant Console bejelentkezési párbeszédpanelje jelenik meg, amelyen felhasználónevét és jelszavát kell megadnia. Miután bejelentkezett a szerverre, a Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felületén különféle ablakok, menüsor, eszköztár és állapotsor jelenik meg - a továbbiakban ezek használatát ismertetjük.

A Cisco CallManager Attendant Console grafikus felhasználói felülete a következő felbontásokat támogatja: 800x600, 1024x768, 1280x1024 és 1600x1200.

A konzol Windows 2000 Professional, Windows XP vagy Windows NT 4.0 operációs rendszeren futtatható. Győződjön meg arról, hogy a legújabb Microsoft szervízcsomagokat telepítette a számítógépre. Ha az operációs rendszerrel kapcsolatos kérdése van, forduljon a rendszergazdához.

Ha a számítógépe hangkártyával és hangszórókkal is fel van szerelve, akkor egy olyan hangjelzést is beállíthat, egy „csipogást”, amely a számítógép hangkártyájának és hangszórójának segítségével szólal meg.

Ha érintőképernyőt használ, az Attendant Console ennek támogatására is képes.

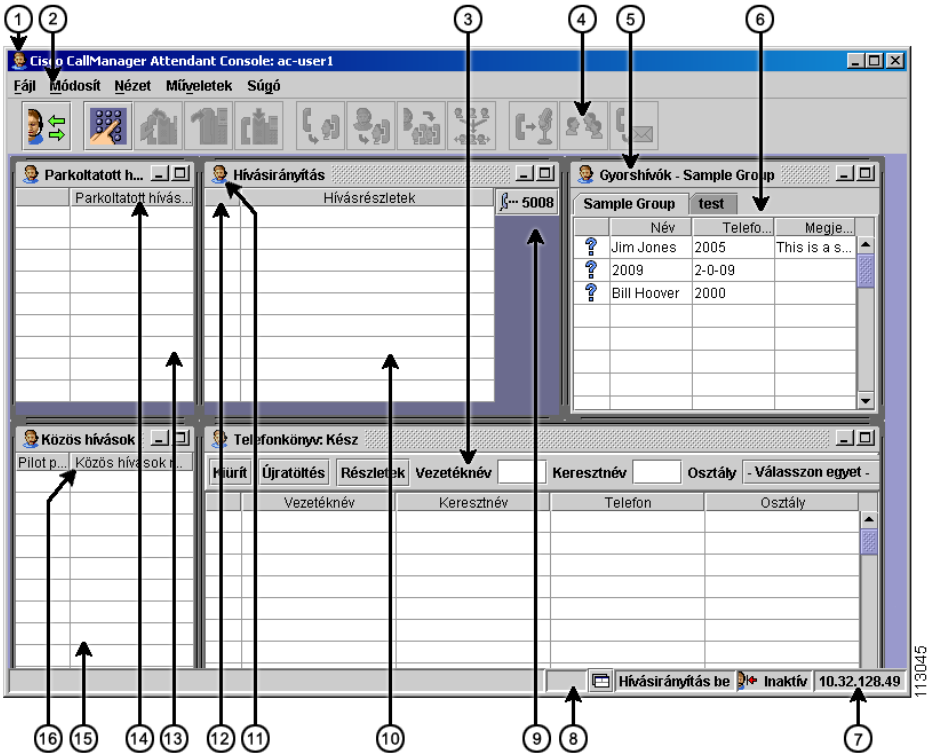
Amikor kilép a konzolról, a szerver automatikusan elmenti a titkári beállításokat, például gyorshívó csoportokat és bejegyzéseket, vagy az ablakok méretét és helyzetét.

Tipp Az ablakok jobb felső sarkában található Teljes méret vagy a kis méret ikonra kattintva kézzel is átméretezheti az ablakokat, illetve ha az egérkurzort valamelyik ablak széléhez húzza, a kurzor nyíllá változik, ezzel húzva módosíthatja az ablak méretét.

Az oszlopokat úgy méretezheti át, hogy az egérkurzort szélükhöz húzza, majd a nyíllá változó kurzorral módosítja szélességüket.

1-1. ábra - A Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felülete, a fontosabb elemek kiemelve.

1-1. ábra A Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felülete



1	Cisco CallManager Attendant Console ablak	**9**	Operátorvonal gomb
2	Menüsor	**10**	Hívásrészletek panel
3	Címtár ablak	**11**	Hívásvezérlés ablak
4	Hívásvezérlés eszköztár	**12**	Hívásállapot terület
5	Gyorshívó ablak	**13**	Parkoltatott hívások részletei panel
6	Gyorshívó csoport fül	**14**	Parkoltatott hívások ablak
7	Szerver IP-címe	**15**	Közös hívások panel
8	Felülre ugrás ikon	**16**	Közös hívások ablak

A Cisco CallManager Attendant Console Beállítások párbeszédpanel

Indításkor elsőként a Cisco CallManager Attendant Console Beállítások párbeszédpanel jelenik meg. A párbeszédpanelen a szerverrel, a telefonnal (lásd az Alapvető lapot), a címtárral, a hívásfeldolgozó szerverekkel és a vonalállapothoz a helyi IP-címet (lásd Speciális lapot) kell megadni, ezeket az adatokat a rendszergazda bocsátja rendelkezésre. További tájékoztatásért forduljon a rendszergazdához.

A Speciális lapon – hibaelhárítási célból – engedélyezheti a nyomkövetést. Ha a számítógépe hangkártyával és hangszórókkal is fel van szerelve, akkor egy olyan hangjelzést is beállíthat, egy „csipogást”, amely a hívásokra figyelmezteti Önt a számítógépen keresztül.

Kapcsolódó témakör

- A Cisco CallManager Attendant Console első indítása 1-19. oldal

Cisco CallManager Attendant Console Bejelentkezés párbeszédpanel

A Cisco CallManager Attendant Console Bejelentkezés párbeszédpanelén titkári felhasználónevét és jelszavát kell megadnia. A párbeszédpanelről kiindulva az alábbi műveleteket végezheti el:

- Beállíthatja, hogy a titkárkonzol megjegyezze-e felhasználónevét és jelszavát.
- Módosíthatja azokat a beállításokat, amelyek a Cisco CallManager Attendant Console használati lehetőségeit határozzák meg.
- Kiválaszthatja, hogy a titkárkonzol szövegei, feliratai milyen nyelven jelenjenek meg.

Kapcsolódó témakörök

- Bejelentkezés és átváltás on-line állapotba 1-21. oldal
- Off-line állapotba váltás, kijelentkezés és kilépés 1-23. oldal

A Cisco CallManager Attendant Console ablaka

Ez az ablak tartalmazza a Közös hívások, a Parkoltatott hívások, a Hívásvezérlés, a Gyorshívó és a Címtár ablakot, a menüsort, a Hívásvezérlés eszköztárat és az állapotsort. Az ablak bal felső sarkában az ablak, illetve a titkárkonzolt éppen használó személy nevét láthatja. Az ablak jobb felső sarkában a hozzá tartozó kicsinyítés és maximalizálás gomb található. Az ablak jobb alsó sarkában kap helyet az állapotsor.

Kapcsolódó témakör

- A Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felülete 1-2. oldal

Hívásvezérlés ablak

A Hívásvezérlés ablak az alábbi összetevőkből áll:

- Hívásrészletek panel – Hívásállapot; bejövő hívás telefonszáma; az illető neve, ha az rendelkezésre áll; a titkár telefonszáma; a titkár által végrehajtott művelet, ha van ilyen.

  Például a Hívásrészletek panelen látható bejegyzés lehet az, hogy 2000 átirányítása ide: 4000, 3000 által. A bejegyzés azt jelenti, hogy a 3000-es számot használó felhasználó továbbította a 2000-es telefonszámról befutó hívást a 4000-es számon elérhető titkárnak.

- Időmérő az aktív vagy tartásban lévő hívásokhoz – A Hívásrészletek panelen időmérő jelzi az aktív vagy tartásban lévő hívás időtartamát.

  Amikor Ön fogad egy hívást, az időmérő automatikusan megjeleníti a hívás aktív időtartamát.

  Ha tartásba helyez egy hívást, az idő mérése újraindul, és a hívás tartásának időtartama jelenik meg.

  Amikor folytatja – tartásból visszaveszi – a hívást, az időmérő a hívás által a Hívásrészletek panelen töltött teljes időtartamot jeleníti meg, vagyis az aktív beszélgetés és a tartásban töltött idő összegét.

- Operátorvonal gombok – A titkár Cisco IP telefonjához tartozó vonalállapot és telefonszám az ablak jobb felső sarkában jelenik meg.

A Hívásrészletek panel a Cisco IP telefon azon vonalait tartalmazza, amelyek a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazás vezérel. Az ablakban megjelenő vonalak számát az határozza meg, hogy a rendszergazda hány telefonvonalat rendelt hozzá a Cisco IP telefonhoz. Ha például egy 7960-as típusú Cisco IP telefonkészülékkel rendelkezik, amelyhez két darab 7914-es típusú bővítőmodul csatlakozik, akkor akár 34 vonal is megjelenhet, feltéve, hogy a rendszergazda mindegyik vonalhoz rendelt telefonszámot.

A Hívásrészletek lap is megjeleníti egy osztott vonal aktív hívásait. Egy osztott vonal több telefon megegyező telefonszámát jelenti. Amikor egy osztott vonal használatban van, a Cisco CallManager Attendant Console egy ikont jelenít meg a Hívásvezérlés ablakban, ahogy az a 1-1. táblázat táblázatban látható. A Cisco CallManager Attendant Console nem továbbítja egy osztott vonal hívását a titkárhoz, ha az osztott vonalak bármelyike használatban van.

Megjegyzés Ha bővebb információkat szeretne kapni telefonkészülékének vagy a Cisco 7914-es bővítőmodul képességeiről, tanulmányozza át a hozzá kapott leírást, vagy vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

A hozzárendelt vonalak számától függően a vonalak egy, kettő vagy három oszlopban jelennek meg. Ezeken a vonalakon az ablak tetején található menük, illetve a környezetérzékeny menük, a billentyűkombinációk vagy az egér segítségével végezhet hívásvezérlési műveleteket.

Megjegyzés Ha az ablakban csak egy hívás szerepel, akkor ez lesz kiválasztva, hacsak ki nem választ egy üres sort a Hívásrészletek panelen.

Kapcsolódó témakörök

- Menüsor 1-12. oldal
- A Hívásvezérlés ablak használata 4-1. oldal
- Hívások kezelése 2-1. oldal.

Közös hívások ablak

Ez az ablak tartalmazza a Közös hívások részletek panelt, amely azon bejövő hívások listáját jeleníti meg, melyek egy várakozási sorba kerültek, ahonnan üzenetszórással kerültek a titkárokhoz, de válasz nem érkezett tőlük. Bármelyik rendelkezésre álló titkár fogadhatja a közös hívást. Miután egy titkár fogadta a közös hívást, a hívás átkerül a Közös hívások ablakból annak a titkárnak a Hívásvezérlés ablakbába, aki fogadta a hívást. Amennyiben a titkárnak van aktív hívása, az Attendant Console tartásba helyezi az aktív hívást, amikor a titkár fogadja a közös hívást.

A Közös hívások részletei panel Közös hívások tétele a következő információkat tartalmazza:

- A közös hívást kezdeményező által tárcsázott telefonszám (pilot pont)
- A közös hívás telefonszámát és felhasználói nevét
- A hívás várakozási sorban eltöltött idejét

Kapcsolódó témakörök

- Menüsor 1-12. oldal
- A Hívásvezérlés ablak használata 4-1. oldal
- Hívások kezelése 2-1. oldal

Gyorshívók ablak

A Gyorshívó bejegyzések - beállításuk titkáronként egyedileg történik - a Gyorshívók ablak gyorshívó csoport lapjain jelennek meg. Mindegyik gyorshívó bejegyzés az alábbi adatokat tartalmazza:

- A vonal állapota, a Hívásvezérlés ablaknál már megismert ikonokkal jelezve. (Lásd: 1-1. táblázat (1-9. oldal).)
- Az illető neve
- Telefonszám
- Megjegyzések (ha vannak)

Kapcsolódó témakörök

- Menüsor 1-12. oldal
- A Gyorshívók ablak használata 5-1. oldal
- Hívások kezelése 2-1. oldal

Címtár ablak

A Címtár ablak a vonalak állapotát, a vezeték- és keresztnevet, telefonszámot és a részleg nevét veszi át a Cisco CallManager felhasználói címtárból. A rendszergazdája által beállított időközönként a titkárkonzol automatikusan frissíti a címtárat. Az Újratöltés gombra kattintással kézzel is újra betöltheti a címtárat.

Amikor vezeték- vagy keresztnév vagy részleg alapján végez keresést a címtárban, a bejegyzések listája dinamikusan változva, a begépelt keresési feltétel szerint módosul. Speciális keresést úgy végezhet, hogy rákattint a Speciális keresés gombra, majd begépeli a megfelelő mezőkbe a felhasználóra vonatkozó adatokat. Miután a keresési feltételnek megfelelő bejegyzések megjelennek, emelkedő vagy csökkenő sorba rendezheti őket, illetve az egyéb ablakokban is használt ikonok alapján határozhatja meg a vonalak állapotát.

Kapcsolódó témakörök

- Menüsor 1-12. oldal
- A Címtár ablak használata 6-1. oldal
- Hívások kezelése 2-1. oldal

Hívás- és vonalállapot a Hívásvezérlés, a Címtár és a Gyorshívó ablakban

A Hívásvezérlés ablakban minden vonal – köztük az operátorvonal – gombja valamilyen hívásállapotot tükröz. A hívásállapotok ikonjai a következő táblázatban találhatók: 1-1. táblázat.

1-1. táblázat A hívás vagy a vonal állapota

Vonal/hívás állapota	Hozzátartozó ikon	Ablak/operátorvonal gomb
A vonalon éppen kicseng egy hívás.		A Hívásvezérlés, a Címtár és a Gyorshívó ablakban jelenik meg.
A vonalon éppen kicseng egy hívás.		Az Operátorvonal gombon jelenik meg.
A vonal aktív.		Az Operátorvonal gombon látható.
A vonal foglalt.		A Hívásvezérlés, a Címtár és a Gyorshívó ablakban jelenik meg.

1-1. táblázat A hívás vagy a vonal állapota (folytatás...)

Vonal/hívás állapota	Hozzátartozó ikon	Ablak/operátorvonal gomb
A vonal tartásban van. Ehhez az állapothoz három ikon tartozik. Amikor egy hívást tartásba helyez, az ikon zölden jelenik meg. Ha a hívás 60 másodpercig tartásban marad, színe sárgára vált. Ha a hívás 120 másodperc után továbbra is tartásban van, az ikon színe pirosra módosul. A színváltásokhoz tartozó időkorlátokat a rendszergazda módosíthatja.	 	A Hívásvezérlés ablakban jelenik meg.
A vonal készenléti állapotban van.		A Címtár és a Gyorshívó ablakban, illetve az Operátorvonal gombon jelenik meg.
Az osztott vonal használatban van. Egy osztott vonal több telefon megegyező telefonszámát jelenti. A Cisco CallManager Attendant Console nem továbbítja egy osztott vonal hívását a titkárhoz, ha az osztott vonalak bármelyike használatban van.		A Hívásvezérlés ablakban jelenik meg.

1-1. táblázat A hívás vagy a vonal állapota (folytatás...)

Vonal/hívás állapota	Hozzátartozó ikon	Ablak/operátorvonal gomb
A vonal állapota ismeretlen.		A Hívásvezérlés, a Címtár és a Gyorshívó ablakban, illetve az Operátorvonal gombon jelenik meg.
A vonal állapota jelzi, hogy a felhasználó engedélyezte-e a Mindent átirányít hangpostára funkciót a Cisco IP telefonon.		Megjelenik a Címtár ablakban, amikor a keresés eredményeinek száma kevesebb, mint 10.
A vonal állapota jelzi, hogy a felhasználó engedélyezte-e a Hívásátirányítást valamilyen megadott telefonszámra.		A Címtár és a Gyorshívó ablakban jelenik meg.

Parkoltatott hívások ablak

Ez az ablak tartalmazza a Parkoltatott hívások részletei panelt, amely az Ön által egy hívásparkoló melléken parkoltatott hívásokat jeleníti meg. Ha parkoltat egy hívást, akkor lényegében tartásba helyezi azt, így a hívás a rendszer bármely készülékéről folytatható. Ha például aktív hívást folytat saját készülékén, parkoltathatja egy megadott parkoltató mellékre, például az 1234-es számra. Valaki más a rendszerből, egy másik telefonkészülékről az 1234-es számot tárcsázva átveheti a hívást.

A Parkoltatott hívások részletei panel Parkoltatott hívások tétele az alábbi információkat tartalmazza:

- A parkoltatott hívás számát
- Azt a melléket, amelyre parkoltatta a hívást
- Annak a titkárnak a számát, aki parkoltatta a hívást

A Parkoltatott hívások részletei panelen például ilyen tétel jelenhet meg: 2000 parkoltatva itt: 4000, 3000 által. A bejegyzés szerint a 3000-es számot használó titkár parkoltatta a 2000-es számról befutó hívást a Cisco CallManager által kiválasztott számra, amely ebben az esetben a 4000-es volt. A 2000-es számú készüléken a hívás tartásban marad, amíg a felhasználó nem fogadja, vagy a titkár vissza nem veszi.

Megjegyzés A parkoltatáshoz használt melléket a Cisco CallManager választja ki a rendszergazda által a Cisco CallManager Administration segítségével megadott beállítások alapján.

A Parkoltatott hívások ablakban megtekintheti és átveheti az összes olyan hívást, amelyet a kezelői szerverhez kapcsolódott titkárok parkoltattak. Nem jelennek meg és nem vehetők át azok a hívások, amelyek parkoltatására az Ön titkárkonzolba való bejelentkezése előtt került sor.

Ha a felhasználó nem fogadja a parkoltatásra használt mellékre irányított hívást, a parkoltatott hívás előre megadott ideig - általában 60 másodpercig, a beállítást a rendszergazda a Cisco CallManager Administration alkalmazásból módosíthatja - a melléken marad, majd automatikusan visszakerül a Hívásvezérlés részletei panelre.

Ha kézzel szeretné visszavenni a parkoltatott hívást, ezt a Hívásvezérlés eszköztár Parkoltatott hívás visszakapcsolása gombjával, a környezetérzékeny vagy a Műveletek menü Parkoltatott hívás visszakapcsolása parancsával vagy a művelethez rendelt gyorsbillentyűvel teheti meg. Miután visszavette a parkoltatott hívást, az a Hívásvezérlés részletei panelen jelenik meg.

Kapcsolódó témakörök

- A Parkoltatott hívások ablak használata 7-1. oldal
- Hívások kezelése 2-1. oldal

Menüsor

A menüsor segítségével off-line/on-line állapotba léphet, kijelentkezhet, módosíthatja a gyorsbillentyűket, megváltoztathatja a konzol által használt szövegméretet és színsémát, módosíthatja az ablak méretét és helyét, hívásvezérlő funkciókat végezhet el, valamint elérheti az on-line súgót.

Kapcsolódó témakör

- A menüsor használata 3-1. oldal

Hívásvezérlés eszköztár

A Hívásvezérlés eszköztáron a titkárok által leggyakrabban elvégzett hívásvezérlő funkciókhoz tartozó gombokat találja. A titkárkonzolon csak akkor vannak engedélyezve a Hívásvezérlés eszköztár gombjai, ha a megfelelő hívásvezérlési műveleteket végre lehet hajtani. Valamelyik gombra kattintva automatikusan engedélyezi a megfelelő menüpontot a menüsoron vagy a környezetérzékeny menüben.

A hívásvezérlő funkciókról és a hozzájuk rendelt gombokról bővebben lásd: 1-2. táblázat

1-2. táblázat Hívásvezérlés eszköztár

Hívásvezérlő gombok	Hívásvezérlő funkciók
	Off-line/On-line **Megjegyzés** Ez a Hívásvezérlő gomb kétállapotú, segítségével ugyanarra a gombra kattintva két hívásvezérlő műveletet is elvégezhet. További tudnivalók az alábbi részekben találhatók: • Bejelentkezés és átváltás on-line állapotba 1-21. oldal • Off-line állapotba váltás, kijelentkezés és kilépés 1-23. oldal
	Hív További információk: „Hívás kezdeményezése” szakasz (2-6. oldal)
	Válaszol További információk: „Hívás fogadása” szakasz (2-2. oldal)

1-2. táblázat Hívásvezérlés eszköztár (folytatás...)

Hívásvezérlő gombok	Hívásvezérlő funkciók
	Bontás További információk: „Hívás befejezése” szakasz (2-5. oldal)
 	Tart/Visszav **Megjegyzés** Ez a Hívásvezérlő gomb kétállapotú, segítségével ugyanarra a gombra kattintva két hívásvezérlő műveletet is elvégezhet. További tudnivalók az alábbi részekben találhatók: • Hívás tartásba helyezése 2-3. oldal • Tartásban lévő hívás visszavétele 2-4. oldal
	Átad További információk: „Hívás átadása” szakasz (2-8. oldal)
	Megbeszélés átadás előtt További információk: „Megbeszélés átadás előtt” szakasz (2-10. oldal)
	Közvetlen átadás További információk: „Összekapcsolás” szakasz (2-11. oldal)
	Társul További információk: „Csatlakozás híváshoz” szakasz (2-12. oldal)

1-2. táblázat Hívásvezérlés eszköztár (folytatás...)

Hívásvezérlő gombok	Hívásvezérlő funkciók
	Parkoltatás/Parkoltatott hívás visszakapcsolása **Megjegyzés** Ezt a hívásvezérlő funkciót csak akkor érheti el, ha a titkárkonzolhoz csatlakozó Cisco CallManager szerveren a Cisco CallManager 3.3-as vagy újabb verziója fut. További tájékoztatásért forduljon a rendszergazdához. Ezek az ikonok csak akkor jelennek meg a Hívásvezérlés eszköztáron, ha a titkárkonzolhoz csatlakozó szerveren a Cisco CallManager Release 3.3 kompatíbilis verzióját futtatja. **Megjegyzés** Ez a Hívásvezérlő gomb kétállapotú, segítségével ugyanarra a gombra kattintva két hívásvezérlő műveletet is elvégezhet. **Megjegyzés** Ha fogad egy a Hívásrészletek panelen található aktív hívást, a Parkoltatás ikon és a hozzá tartozó tipp szövege jelenik meg. Ha egy parkoltatott hívás jelenik meg a Parkoltatott hívások részletei panelen, a Parkoltatott hívás visszakapcsolása ikon és a hozzá tartozó tipp szövege látható. További tudnivalók az alábbi részekben találhatók: • Hívás parkoltatása 2-14. oldal • Parkoltatott hívás visszavétele 2-16. oldal

1-2. táblázat Hívásvezérlés eszköztár (folytatás...)

Hívásvezérlő gombok	Hívásvezérlő funkciók
	Konferencia További információk: „Alkalmi konferenciabeszélgetés kezdeményezése” szakasz (2-13. oldal)
	Hívás továbbítása hangpostafiókra További információk: „Hívás továbbítása hangpostafiókra” szakasz (2-17. oldal)

Az eszköztár megjelenési helyét kívánsága szerint módosíthatja. Az alábbi pozíciókat választhatja:

- Bal - Az eszköztár a Cisco CallManager Attendant Console ablakának bal szélén, alul jelenik meg.
- Felső - Az eszköztár a menüsor és a Hívásvezérlő ablak között foglal helyet.
- Jobb - Az eszköztár a Cisco CallManager Attendant Console ablakának jobb alsó részén jelenik meg.
- Lent - Az eszköztár a Cisco CallManager Attendant Console ablakának bal alsó részén, az állapotsor alatt húzódik.

Tipp Ha nem emlékszik valamelyik gomb funkciójára, húzza fölé az egérkurzort - ekkor megjelenik a gombhoz rendelt tipp szövege.

Ha szeretné módosítani az eszköztár ablakon belüli pozícióját, kövesse a következő eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Kattintson az egér jobb oldali gombjával a Hívásvezérlő eszköztárra, majd válassza a **Pozíció** parancsot.

2. lépés Az alábbi listából választhatja ki, hogy hova szeretné helyezni az eszköztárat:

- Bal
- Felül
- Jobb
- Le

Módosította az eszköztár pozícióját.

Kapcsolódó témakör

- Hívások kezelése 2-1. oldal

Környezetérzékeny menük

Minden ablakhoz környezetérzékeny menük tartoznak, ezeket az ablak felett az egér jobb oldali gombjával kattintva hívhatja elő. Ezekkel a menükkel különféle műveleteket hajthat végre, például gyorstárcsázás bejegyzéseket hozhat létre, vagy módosíthatja a szövegek betűméretét.

Kapcsolódó témakörök

- Hívások kezelése 2-1. oldal
- A Hívásvezérlés ablak használata 4-1. oldal
- A Gyorshívók ablak használata 5-1. oldal
- A Címtár ablak használata 6-1. oldal
- A Parkoltatott hívások ablak használata 7-1. oldal

Állapotsor

Az állapotsor az alábbi információkat tartalmazza:

- Felülre ugrás ikon

  1-2. ábra – A felülre ugrás ikon.

1-2. ábra Felülre ugrás ikon

  Ha a Hívásvezérlés ablak minimalizálva van vagy más ablak mögé került, az állapotsor jobb alsó sarkában található felülre ugrás ikon segítségével gyorsan megjelenítheti a Hívásvezérlés ablakot - a funkció akkor lehet hasznos, ha például bejövő hívása érkezik, vagy a titkári telefonról hívást kezdeményez.

- Hívásvezérlési állapot (Próbálkozás, Hívásvezérlés be)
- Off-line/On-line állapotikon
- A titkárkonzolhoz csatlakozott kezelői szerver IP-címe vagy állomásneve.

Kapcsolódó témakör

- A Cisco CallManager Attendant Console felhasználói felülete 1-2. oldal

Tárcsázás/Átadás/Konferencia tárcsázó billentyűzet

Hívást kezdeményezni, átadni, illetve konferenciabeszélgetést létrehozni több különböző (egyenértékű) módszerrel is lehet. Ezeket a műveleteket a tárcsázó billentyűzet segítségével végezheti el. A tárcsázó billentyűzet a következő elemeket tartalmazza:

- Egy beviteli mező, amelybe a tárcsázandó telefonszámot írhatja be.
- Egy panel, amelynek segítségével a címtárban található felhasználók között kereshet.
- Egy gomb, amellyel véglegesítheti a műveleteket (például egy hívás átadását vagy annak konferenciabeszélgetéssé alakítását).

Kapcsolódó témakör

- Hívások kezelése 2-1. oldal

A Cisco CallManager Attendant Console első indítása

A Cisco CallManager Attendant Console első indításakor meg kell adnia, illetve ellenőriznie kell néhány beállítást a Beállítások párbeszédpanelen. Az adatokat a rendszergazda bocsátja rendelkezésére.

A Cisco CallManager Attendant Console az alábbi eljárást követve indítható el:

A követendő eljárás

1. lépés Kattintson duplán az Asztalon megjelenő Cisco CallManager Attendant Console ikonra, vagy válassza a **Start > Programok > Cisco CallManager Attendant Console** menüpontot.

1-3. ábra - A Cisco CallManager Attendant Console ikonja.

1-3. ábra Cisco CallManager Attendant Console ikon

2. lépés Mielőtt bejelentkezik a számítógépre, kattintson a **Beállítások** gombra.

A Beállítások párbeszédpanel tartalmaz egy Alapvető és egy Speciális lapot.

A Beállítások párbeszédpanel jelenik meg, és az Alapvető lapon az alábbi adatok megadását kéri:

- Szerver állomásneve vagy IP-címe
- Az Ön telefonszáma

3. lépés Gépelje be a megfelelő adatokat a beviteli mezőkbe.

4. lépés Ha a Speciális lapon található beállításokat nem szeretné megadni, akkor kattintson az **OK** gombra.

Beállíthat olyan hangjelzést, amely a számítógép hangkártyáján keresztül szólal meg, hibaelhárítási célokból engedélyezheti a nyomkövetést, illetve – a Speciális lapon – alternatív beállításokat is megadhat.

5. lépés Kattintson a **Speciális** fülre.

A rendszergazdának minden, a beviteli mezőkbe beírandó beállításról tájékoztatnia kell Önt.

6. lépés Ha szeretné módosítani a helyi címtár állomány elérési útját, gépelje be a megfelelő elérési utat A helyi címtár elérési útja mezőbe.

Megjegyzés A helyi címtár állomány, mint a felhasználók listáját tartalmazó állomány, szolgáltatja az ablakokban megjelenő címtár-információkat.

7. lépés Vigyen be egy új időközt (másodpercekben megadva) a Telefonkönyv újrabetöltési intervalluma mezőbe, hogy titkárkonzol címtár állomány frissítési időközét megváltoztassa.

8. lépés Ha módosítani szeretné a hívásfeldolgozó szerver állomásnevét vagy IP-címét, írja be a megfelelő adatokat A hívásfeldolgozó szerver állomásneve vagy IP-címe mezőbe.

9. lépés A Helyi állomás IP-címe (vonalállapothoz) mezőbe gépelje be a titkárkonzol helyi IP-címét.

Megjegyzés Ha a titkárkonzolként használt számítógép két hálózati kártyával is rendelkezik, a rendszergazda határozza meg, hogy melyik fogja fogadni a vonalállapot-frissítéseket.

Ha a rendszergazda biztonsági okokból egy speciális UDP porton keresztül kívánja fogadni a vonalállapotot, akkor a rendszergazda a Helyi állomás IP-címe (vonalállapothoz) mezőben adhatja meg az UDP portot IP-cím:port formában.

10. lépés Jelölje be a **Nyomkövetés engedélyezése** jelölőnégyzetet.

11. lépés Ha a számítógép hangkártyája által megszólaló hangjelzést szeretne beállítani, kövesse az alábbi eljárást:

a. Kattintson a **Hallható riasztás beállítása** elemre.

b. Kattintson a **Nincs csengetés**, **Egy csengetés** vagy a **Folyamatos csengetés** választógombra.

c. Kattintson az **OK** gombra.

12. lépés Kattintson a **Mentés** elemre. Most már bejelentkezhet és on-line állapotba léphet.

Bejelentkezés és átváltás on-line állapotba

Amikor bejelentkezik a titkári számítógépre, megadja felhasználónevét, jelszavát, illetve a grafikus felhasználói felület által használt nyelvet.

Az alábbi eljárást követve jelentkezhet be, léphet on-line állapotba, és kezelhet hívásokat:

A követendő eljárás

1. lépés Ha még nem tette meg, kattintson duplán az Asztalon található Cisco CallManager Attendant Console ikonra, vagy válassza a **Start > Programok > Cisco CallManager Attendant Console** menüpontot.

2. lépés Amikor erre vonatkozó kérdés jelenik meg, adja meg a titkárkonzolhoz tartozó felhasználónevét és jelszavát a bejelentkezés párbeszédpanelen.

Tipp Ha szeretné elmenteni az adatokat, mert nem akarja minden egyes bejelentkezéskor újra és újra megadni őket, jelölje be A felhasználóazonosító és a jelszó eltárolása jelölőnégyzetet.

3. lépés Amikor először jelentkezik be a titkárkonzolra, a párbeszédpanel feliratai az operációs rendszer által használt nyelven jelennek meg. Csak az operációs rendszer által támogatott nyelveket érheti el. Ha nem találja a kívánt nyelvet, vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

A Nyelv legördülő listából válassza ki azt a nyelvet, amelyen használni szeretné a grafikus felhasználói felületet.

A következő bejelentkezéseknél felbukkanó párbeszédpanelen már az előző bejelentkezéskor kiválasztott nyelven jelennek meg a feliratok.

Vigyázat! Ha bizonyos feliratok azt követően is angolul jelennek meg, hogy valamilyen más nyelvet választott ki, tanulmányozza a következő részt: „Hibaelhárítás” szakasz (9-1. oldal).

Tipp Ha szeretné áttekinteni vagy módosítani a titkárkonzol beállításait, kattintson a Beállítások gombra. További információ a beállítások módosításával kapcsolatban: „A Cisco CallManager Attendant Console első indítása” szakasz (1-19. oldal).

4. lépés Kattintson a **Bejelentkezés** gombra.

Bejelentkezéskor a Cisco CallManager Attendant Console ellenőrzi a Beállítások párbeszédpanelen megadott beállításokat.

A Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásba való bejelentkezése után hívásokat kezelhet, fogadhat és kezdeményezhet, vonalállapotot tekinthet meg, használhatja a címtárat, illetve gyorshívó bejegyzéseket konfigurálhat és használhat.

A Cisco CallManager Attendant Console alkalmazáshoz tartozó azonosítóját és jelszavát a rendszergazda adja meg. Ha nem tud bejelentkezni, vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

Megjegyzés A titkárkonzol eltárolja az alkalmazást a számítógépen utoljára használó titkár felhasználónevét.

5. lépés Kattintson a Hívásvezérlés eszköztáron található **On-line** gombra, vagy válassza a **Fájl > On-line** menüpontot.

Amikor on-line állapotba lép, a gombon található nyilak színe zöldről fehérre, a menüpont pedig On-lineról Off-linera módosul. A konzol alján látható állapotsor is jelzi, hogy on-line állapotba lépett.

A Cisco Telephony Call Dispatcher értesítést kap arról, hogy Ön készen áll a hívások fogadására. Az állapotsorban a „Hívásvezérlés be” feliratnak kell megjelennie.

Off-line állapotba váltás, kijelentkezés és kilépés

Ha nem használja a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazást, váltson off-line állapotba, így a Cisco Telephony Call Dispatcher értesül arról, hogy nem tudja fogadni a kifejezetten a titkárkonzolhoz beállított számokról érkező hívásokat. Vegye figyelembe, hogy a Cisco IP telefon segítségével ekkor is fogadhatja a személyes telefonszámára befutó hívásokat.

Megjegyzés Ne feledkezzen el arról, hogy a Csatlakozás/Kapcsolat megszakítása gombok és menüpontok környezetérzékenyek. Ha on-line állapotban van, a Kapcsolat megszakítása gomb és menüpont érhető el. Ha off-line állapotban van, a Csatlakozás gomb és menüpont jelenik meg.

- Ha csak rövid időre szeretné felfüggeszteni a hívások kezelését, kattintson a Hívásvezérlés eszköztár **Off-line** gombjára, vagy válassza a **Fájl > Kapcsolat megszakítása** menüpontot.
- Ha folytatni kívánja a hívások kezelését, kattintson a Hívásvezérlés eszköztár **Csatlakozás** gombjára, vagy válassza a **Fájl > Csatlakozás** menüpontot.
- Ha teljesen ki szeretne lépni a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásból, és be szeretné zárni annak ablakát, válassza a **Fájl > Kijelentkezés** vagy a **Fájl > Kilépés** menüpontot.

  Ha a Fájl > Kijelentkezés pontot választja, akkor kilép az alkalmazásból, majd automatikusan a Cisco CallManager Attendant Console Bejelentkezés párbeszédpanel jelenik meg. Ha a Fájl > Kilépés menüpontot választja, akkor kilép az alkalmazásból, de a párbeszédpanel nem jelenik meg.

Hívások kezelése

Ha hívást szeretne kezelni a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazással, azt az egér, a menüsor, a gyorsbillentyűk, illetve a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazáshoz hozzárendelt Cisco IP telefonnal teheti meg.

Ebben a fejezetben az alábbi műveleteket tárgyaljuk:

- Hívás fogadása 2-2. oldal
- Hívás tartásba helyezése 2-3. oldal
- Tartásban lévő hívás visszavétele 2-4. oldal
- Hívás befejezése 2-5. oldal
- Hívás kezdeményezése 2-6. oldal
- Hívás átadása 2-8. oldal
- Csatlakozás híváshoz 2-12. oldal
- Alkalmi konferenciabeszélgetés kezdeményezése 2-13. oldal
- Hívás parkoltatása 2-14. oldal
- Parkoltatott hívás visszavétele 2-16. oldal
- Hívás továbbítása hangpostafiókra 2-17. oldal
- A gyorsbillentyűk használata 2-18. oldal

Hívás fogadása

Amikor a Cisco CallManager Attendant Console bejövő hívást fogad, az a Hívásvezérlés ablak Hívásrészletek paneljén jelenik meg. A Hívásvezérlés ablakban hívást a 2-1. táblázat bármelyik eljárásával fogadhat. A Gyorshívó vagy a Címtár ablakból nem lehet hívást fogadni.

Megjegyzés Ha egy új hívást fogad, az éppen folyó hívást a rendszer automatikusan tartásba helyezi.

Megjegyzés Közös hívás fogadásához a Közös hívások ablakban tekintse át a következő részt: „Közös hívás fogadása” szakasz (8-1. oldal).

2-1. táblázat Hívás fogadása

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	Kattintson az egér jobb oldali gombjával a hívásra, majd válassza a **Válaszol** parancsot.
Hívásvezérlés eszköztár	Kattintson a **Válaszol** gombra.
Műveletek menü	Válassza a **Válaszol** parancsot.
Az egér használatával	A Hívásvezérlés ablakban kattintson duplán a hívásra. Az egérrel húzza a kiválasztott hívást a **Válaszol** gombra.
Gyorsbillentyű	Nyomja meg a hívás fogadásához rendelt gyorsbillentyűt. Az alapértelmezés a **Ctrl + A** billentyűkombináció.
Cisco IP telefon	Fogadja a hívást a Cisco IP telefonnal.

Hívás tartásba helyezése

Ha másik bejövő hívást szeretne fogadni, vagy ellenőrizni szeretné a fogadó fél elérhetőségét, tartásba helyezheti az aktív hívást. Ha a Hívásvezérlés ablakban tartásba helyez egy hívást, a tartás ikon jelenik meg a Hívásállapot területen, az Operátorvonal gombon pedig az aktív ikon látható.

A Hívásvezérlés ablakban hívást tartásba a 2-2. táblázat bármelyik eljárásával helyezhet.

Megjegyzés A Gyorshívó vagy a Címtár ablakokból nem helyezhet tartásba hívást.

2-2. táblázat Hívás tartásba helyezése

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	Kattintson az egér jobb oldali gombjával a hívásra, majd válassza a **Tart** parancsot.
Hívásvezérlés eszköztár	Kattintson a hívásra, majd kattintson a **Tart** gombra.
Műveletek menü	Kattintson a hívásra, majd a Műveletek menü **Tart** parancsára.
Az egér használatával	Húzza az egérrel az aktív hívást a **Tart** gombra. Kattintson duplán az aktív hívásra.
Gyorsbillentyű	Kattintson a hívásra, majd nyomja meg a hívás tartásba helyezéséhez tartozó gyorsbillentyűt. Az alapértelmezés a **Ctrl + L** billentyűkombináció.
Cisco IP telefon	Használja a Cisco IP telefonkészüléket a hívás tartásba helyezésére.

Tartásban lévő hívás visszavétele

Amikor visszavesz egy tartásban lévő hívást, a hívó fél kapcsolatba kerül Önnel. Ha a Hívásvezérlés ablakból vesz vissza egy hívást, a vonalállapot területen és az Operátorvonal gombon egyaránt az aktív ikon jelenik meg.

A Hívásvezérlés ablakban hívást visszavenni a 2-3. táblázat bármelyik eljárásával lehet.

Megjegyzés A Gyorshívó vagy a Címtár ablakokból nem vehet vissza tartásból hívást.

2-3. táblázat Hívás folytatása

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	Kattintson az egér jobb oldali gombjával a tartásban lévő hívásra, majd a környezetérzékeny menüből válassza a **Folytatás** parancsot.
Hívásvezérlés eszköztár	Kattintson a tartásban lévő hívásra, majd a **Folytatás** gombra.
Műveletek menü	Kattintson a tartásban lévő hívásra, majd a Műveletek menüből válassza a **Folytatás** parancsot.
Az egér használatával	Húzza az egérrel a tartásban lévő hívást a Hívásvezérlő eszköztár **Visszavétel** gombjára. Kattintson duplán a tartásban lévő hívásra, így visszaveheti azt.
Gyorsbillentyű	Kattintson a tartott hívásra, majd nyomja meg a hívás folytatásához tartozó gyorsbillentyűt. Az alapértelmezés a **Ctrl + L** billentyűkombináció.
Cisco IP telefon	Vegye vissza a Cisco IP telefonról a tartásban lévő hívást.

Hívás befejezése

Amikor a Cisco CallManager Attendant Console bontja a kapcsolatot, a hívás eltűnik a Hívásvezérlés ablak Hívásrészletek paneljéről. A Hívásvezérlés ablakban hívást a 2-4. táblázat bármelyik eljárásával bonthat.

Megjegyzés A Gyorshívó vagy a Címtár ablakból nem lehet hívást bontani.

2-4. táblázat Hívás befejezése

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	Kattintson az egér jobb oldali gombjával a hívásra, majd válassza a **Bontás** parancsot.
Hívásvezérlés eszköztár	Kattintson a hívásra, majd kattintson a **Bontás** gombra.
Műveletek menü	Kattintson a hívásra, majd a Műveletek menü **Bontás** parancsára.
Az egér használatával	Húzza az egérrel az aktív hívást a **Bontás** gombra.
Gyorsbillentyű	Kattintson a hívásra, majd nyomja meg a hívás bontásához tartozó gyorsbillentyűt. Az alapértelmezés a **Ctrl + H** billentyűkombináció.
Cisco IP telefon	Bontsa a hívást a Cisco IP telefonnal.

Hívás kezdeményezése

Hívást akkor tud kezdeményezni, ha a Hívásvezérlés ablakban van elérhető vonal. Hívást címtárbeli vagy gyorshívó számra, illetve külső telefonszámra lehet indítani. Hívást a 2-5. táblázat bármelyik módszerével kezdeményezhet.

2-5. táblázat Hívás kezdeményezése

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	Kattintson az egér jobb oldali gombjával a kívánt címtár- vagy gyorshívó bejegyzésre, majd a **Tárcsázás** parancsra.
Hívásvezérlés eszköztár	Kattintson a kívánt címtár- vagy gyorshívó bejegyzésre, majd a **Tárcsázás** gombra.
Műveletek menü	Kattintson a kívánt címtár- vagy gyorshívó bejegyzésre, majd a Műveletek menü **Tárcsázás** parancsára.
Az egér használatával	Kattintson duplán a kívánt címtár- vagy gyorshívó bejegyzésre; ezzel automatikus megkezdődik a tárcsázás. Az egérrel fogd és vidd módszerrel húzza a megfelelő címtár- vagy gyorshívó bejegyzést a Hívásvezérlés eszköztár **Tárcsázás** gombjára, a Hívásrészletek panelre vagy a Hívásvezérlés ablak **Operátorvonal** gombjára.

2-5. táblázat Hívás kezdeményezése (folytatás...)

Módszer	Művelet
Gyorsbillentyű	Kattintson a kívánt címtár- vagy gyorshívó bejegyzésre. Nyomja meg a hívás tárcsázásához rendelt gyorsbillentyűt, majd kattintson a **Tárcsázás** gombra. Az alapértelmezés a **Ctrl + D** billentyűkombináció. Használja a számítógép billentyűzetének jobb oldalán található numerikus billentyűzetet a tárcsázandó szám beírására, majd nyomja le az **Enter** gombot vagy a tárcsázás gyorsbillentyűjét. Az alapértelmezés a **Ctrl + D** billentyűkombináció. Ha több gombot is beállított, a telefonkagyló felvételéhez kattintson az Operátorvonal gombok valamelyikére. Ezután a tárcsázó billentyűzet segítségével írja be a telefonszámot, majd a hívás elindításához kattintson az **OK** gombra vagy nyomja meg az **Enter** gombot. Nyomja meg a tárcsázáshoz tartozó gyorsbillentyűt a tárcsázó billentyűzet eléréséhez. Az alapértelmezés a **Ctrl + D** billentyűkombináció.
Tárcsázó billentyűzet	**1.** Hajtsa végre az alábbi műveletek valamelyikét: Nyomja le a **Ctrl + D** billentyűkombinációt a számítógép billentyűzetén. Válassza a Műveletek menü **Tárcsázás** parancsát. **2.** Hajtsa végre az alábbi műveletek valamelyikét: Írja be a tárcsázni kívánt számot. Keresse ki a címtárból azt a személyt vagy telefonszámot, akivel vagy amellyel kapcsolatot szeretne teremteni. Kattintson a címtárbejegyzésre. **3.** Kattintson a **Tárcsázás** gombra.
Cisco IP telefon	Tárcsázzon a Cisco IP telefonkészülékről.

Hívás átadása

Amikor átad egy aktív hívást, a rendszer a hívót az Ön által kiválasztott személlyel kapcsolja össze. A Cisco CallManager Attendant Console segítségével ellenőrzés nélkül, előzetes megbeszéléssel illetve közvetlenül is átadhat hívást illetve összekapcsolhat hívásokat az alábbi szakaszokban leírtak szerint:

- Hívás átadása 2-8. oldal
- Megbeszélés átadás előtt 2-10. oldal
- Összekapcsolás 2-11. oldal

Gyorsbillentyű, a környezetérzékeny menük, a menüsor vagy az egér segítségével bármely ablakból ellenőrzés nélkül, előzetes megbeszéléssel illetve közvetlenül is átadhat hívást.

Megjegyzés Ha hívás átadásakor hibaüzenetet kap, tanulmányozza át a következő részt: „Hibaelhárítás” szakasz (9-1. oldal).

Hívás átadása

Amikor átad egy hívást, a fogadó féllel nem tud előzetesen egyeztetni.

Ha egy hívást az Átadás billentyűzet használatával szeretne átadni, kövesse a 2-6. táblázat valamely eljárását.

2-6. táblázat Hívás átadása

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	Kattintson az átadni kívánt hívásra, majd kattintson az egér jobb oldali gombjával egy gyorshívó vagy címtárbejegyzésre, végül kattintson az **Átadás** parancsra.
Az egér használatával	Húzza az átadni kívánt hívást egy gyorshívó vagy címtárbejegyzésre.

2-6. táblázat Hívás átadása (folytatás...)

Módszer	Művelet
Alapértelmezett gyorsbillentyű	**1.** Kattintson az átadni kívánt hívásra. **2.** A számítógép billentyűzetének gombjaival írja be azt a számot, amelyre át szeretné adni a hívást. **3.** A **Ctrl + X** billentyűkombináció lenyomásával fejezheti be az átadás műveletét.
Tárcsázó billentyűzet	**1.** Hajtsa végre az alábbi műveletek valamelyikét: Kattintson az egér jobb oldali gombjával az átadni kívánt hívásra, majd a környezetérzékeny menüből válassza az **Átadás** parancsot. Kattintson az átadni kívánt hívásra, majd a Hívásvezérlő eszköztár **Átad** gombjára. Kattintson az átadni kívánt hívásra, majd válassza a Műveletek menü **Átadás** parancsát. Kattintson az átadni kívánt hívásra, majd nyomja le a **Ctrl + X** billentyűkombinációt. **2.** Miután megjelent az átadás számbillentyűzete, adja meg, hogy melyik számra szeretné átadni a hívást. **3.** Kattintson az **OK** gombra.

Megbeszélés átadás előtt

Lehetőség van arra, hogy a hívás átadása előtt egyeztessen a fogadó féllel. Hívásátadás előtti megbeszélés folytatásához használja a 2-7. táblázat valamelyik módszerét.

2-7. táblázat Megbeszélés átadás előtt

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	Kattintson az átadni kívánt hívásra, majd kattintson az egér jobb oldali gombjával egy gyorshívó vagy címtár-bejegyzésre, végül kattintson a **Megbeszélés átadás előtt** parancsra.
Alapértelmezett gyorsbillentyű	**1.** Kattintson az átadni kívánt hívásra. **2.** A számítógép billentyűzetének gombjaival írja be azt a számot, amelyre át szeretné adni a hívást. **3.** Nyomja le a **Ctrl + T** billentyűkombinációt.
Tárcsázó billentyűzet	**1.** Hajtsa végre az alábbi műveletek valamelyikét: Kattintson az egér jobb oldali gombjával az átadni kívánt hívásra, majd válassza a környezetérzékeny menü **Megbeszélés átadás előtt** parancsát. Kattintson az átadni kívánt hívásra, majd a Hívásvezérlő eszköztár **Megbeszélés átadás előtt** gombjára. Kattintson az átadni kívánt hívásra, majd válassza a Műveletek menü **Megbeszélés átadás előtt** parancsát. Kattintson az átadni kívánt hívásra, majd nyomja le a **Ctrl + T** billentyűkombinációt. **2.** Miután megjelent az átadás számbillentyűzete, adja meg, hogy melyik számra szeretné átadni a hívást. **3.** Kattintson az **OK** gombra. A Hívásvezérlés ablakban található aktív hívást tartásba helyezte. **4.** Kérdezze meg a felhasználót, hogy átadhatja-e a hívást. **5.** Ha át szeretné adni a tartásban lévő hívást, végezze el a következő pontban ismertetett műveletek valamelyikét: 1.

Összekapcsolás

Az összekapcsolás segítségével két hívást összevonhat. A Hívásrészletek ablakban ki kell választania az aktív hívást és a vonal egy másik hívását, hogy az összekapcsolást átadást használhassa.

Összekapcsoláshoz a 2-8. táblázat valamelyik módszerét használhatja.

2-8. táblázat Összekapcsolás

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	A Ctrl gomb lenyomásával és a hívásokra való kattintással válassza ki a Hívásvezérlés ablak összekapcsolandó hívásait, majd kattintson az egér jobb oldali gombjával és a környezetérzékeny menüből válassza ki az **Összekapcsolás** menüpontot.
Hívásvezérlés eszköztár	Nyomja le a Ctrl gombot, és kattintson az összekapcsolni kívánt hívásokra, majd kattintson az **Összekapcsolás** gombra.
Műveletek menü	Nyomja le a Ctrl gombot, és kattintson az összekapcsolni kívánt hívásokra, majd válassza a Műveletek menü **Összekapcsolás** parancsát.
Alapértelmezett gyorsbillentyű	**1.** Nyomja le a Ctrl gombot, és kattintson az összekapcsolni kívánt hívásokra. **2.** Az összekapcsolás műveletének befejezéséhez nyomja le a **Ctrl + R** billentyűkombinációt.

Csatlakozás híváshoz

Az Egyesít gomb a hívások egy csoportját és a kísérőt egyesíti egy konferenciabeszélgetésben. Az egyesítés használatához ki kell választania az aktív hívást és a vonal többi hívását.

Hívásokat a 2-9. táblázat valamely módszerével egyesíthet.

Megjegyzés Két aktív hívás kísérő nélküli egyesítéséhez a következő témakörben talál bővebb információkat: „Összekapcsolás” szakasz (2-11. oldal).

2-9. táblázat Hívások egyesítése

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	A Ctrl gomb lenyomásával és a hívásokra való kattintással válassza ki a Hívásvezérlés ablak egyesítendő hívásait, majd kattintson az egér jobb oldali gombjával és a környezetérzékeny menüből válassza ki az **Egyesít** menüpontot.
Hívásvezérlés eszköztár	Nyomja le a Ctrl gombot, és kattintson az egyesítendő hívásokra, majd kattintson az **Egyesít** gombra.
Műveletek menü	Nyomja le a Ctrl gombot, és kattintson az egyesíteni kívánt hívásokra, majd válassza a Műveletek menü **Egyesít** parancsát.
Alapértelmezett gyorsbillentyű	**1.** Nyomja le a Ctrl gombot, és kattintson az egyesíteni kívánt hívásokra. **2.** Nyomja le a **Ctrl + J** billentyűkombinációt az egyesítés művelet befejezéséhez.

Alkalmi konferenciabeszélgetés kezdeményezése

A Cisco CallManager Attendant Console segítségével Ön, mint a konferenciabeszélgetés irányítója, előzetesen nem egyeztetett konferenciabeszélgetést is létrehozhat. Alkalmi konferenciabeszélgetésnél minden egyes résztvevőt Ön hív fel és ad hozzá a beszélgetéshez.

Alkalmi konferenciabeszélgetést bármely ablakból a 2-10. táblázat tetszőleges módszerével kezdeményezhet.

Megjegyzés Alkalmi konferenciabeszélgetést bármely ablakból kezdeményezhet. Ha a gyorshívó vagy a címtár ablakból hoz létre konferenciabeszélgetést, az említett műveletek bármelyikét elvégezve, például a Konferencia gombra kattintva, majd a Konferencia menüpontot választva hozzáadja az illetőt a konferenciabeszélgetéshez, illetve bekapcsolja a beszélgetésbe a gyorshívó csoportban vagy a címtárban kiválasztott személyt.

2-10. táblázat Alkalmi konferenciabeszélgetés kezdeményezése

Módszer	Művelet
Környezetérzékeny menü	Miután kiválasztotta, hogy melyik hívást szeretné hozzáadni a konferenciabeszélgetéshez, kattintson az egér jobb oldali gombjával a megfelelő gyorshívó vagy címtárbejegyzésre, majd válassza a **Konferencia** parancsot.
Az egér használatával	Húzza a megfelelő gyorshívó vagy címtárbejegyzést a **Konferencia** gombra.
Alapértelmezett gyorsbillentyű	**1.** Fogadja a hívást. **2.** Írja be a számítógép billentyűzetén a konferenciabeszélgetéshez hozzáadandó személy telefonszámát. **3.** A konferenciabeszélgetés létrehozásához nyomja le a **Ctrl + C** billentyűkombinációt.

2-10. táblázat Alkalmi konferenciabeszélgetés kezdeményezése (folytatás...)

Módszer	Művelet
Tárcsázó billentyűzet	**1.** Hajtsa végre az alábbi műveletek valamelyikét: Kattintson az egér jobb oldali gombjával a hívásra, majd a környezetérzékeny menüből válassza a **Konferencia** parancsot. Kattintson a megfelelő hívásra, majd a Hívásvezérlő eszköztár **Konferencia** gombjára. Kattintson a megfelelő hívásra, majd a **Műveletek > Konferencia** menüpontra. Kattintson a megfelelő hívásra, majd a nyomja le a számítógép billentyűzetén a **Ctrl + C** billentyűkombinációt. **2.** Miután a számbillentyűzet megjelent, írja be a beszélgetéshez hozzáadni kívánt felhasználó telefonszámát. Kattintson az **OK** gombra. **3.** Kattintson a **Konferencia** gombra, válassza a **Műveletek > Konferencia** menüpontot, vagy nyomja le a **Ctrl + C** billentyűkombinációt a számítógép billentyűzetén.

Hívás parkoltatása

A Hívásparkoltatás funkció lehetővé teszi a hívások tartásba helyezését, amelyek a rendszer bármely készülékéről átvehetők. Ha például aktív hívást folytat saját készülékén, parkoltathatja egy megadott parkoltató mellékre, például az 1234-es számra. Valaki más a rendszerből, egy másik telefonkészülékről az 1234-es számot tárcsázva átveheti a hívást.

A Parkoltatott hívások részletei panel Parkoltatott hívások tétele az alábbi információkat tartalmazza:

- A parkoltatott hívás számát
- Azt a melléket, amelyre parkoltatta a hívást
- Annak a titkárnak a számát, aki parkoltatta a hívást

A Parkoltatott hívások részletei panelen például ilyen tétel jelenhet meg: 2000 parkoltatva itt: 4000, 3000 által. A bejegyzés szerint a 3000-es számot használó titkár parkoltatta a 2000-es számról befutó hívást a Cisco CallManager által kiválasztott számra, amely ebben az esetben a 4000-es volt. A 2000-es számú készüléken a hívás tartásban marad, amíg a felhasználó nem fogadja, vagy a titkár vissza nem veszi.

Megjegyzés A parkoltatáshoz használt melléket a Cisco CallManager választja ki a rendszergazda által a Cisco CallManager Administration segítségével megadott beállítások alapján.

Hívás parkoltatásához a következő eljárást kell követnie.

A követendő eljárás

1. lépés Hajtsa végre az alábbi műveletek valamelyikét:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a parkoltatni kívánt hívásra, majd a környezetérzékeny menüből válassza a **Hívásparkoltatás** parancsot.
- Kattintson a parkoltatni kívánt hívásra, majd a Hívásvezérlés eszköztár **Hívásparkoltatás** gombjára.
- Kattintson a parkoltatni kívánt hívásra, majd válassza a Műveletek menü **Hívásparkoltatás** parancsát.
- Nyomja meg a hívásparkoltatáshoz tartozó gyorsbillentyűt a számítógép billentyűzetén. Az alapértelmezés a **Ctrl + P** billentyűkombináció.
- A Hívásvezérlés ablakból húzza át a parkoltatni kívánt hívást a Parkoltatott hívások ablakba.

2. lépés Megjelenik egy párbeszédpanel, mely jelzi, hogy a rendszer melyik mellékre parkoltatta a hívást. Kattintson az **OK** gombra.

A parkoltatott hívás a Parkoltatott hívások panelen jelenik meg.

3. lépés Vegye fel a kapcsolatot azzal a személlyel, akinek át kell vennie a hívást.

Parkoltatott hívás visszavétele

Ha a felhasználó nem fogadja a parkoltató mellékre kapcsolt hívást, Ön visszaveheti azt a parkoltató mellékről.

A Parkoltatott hívások ablakban megtekintheti és átveheti az összes olyan hívást, amelyet a kezelői szerverhez kapcsolódott titkárok parkoltattak. Nem jelennek meg és nem vehetők át azok a hívások, amelyek parkoltatására az Ön titkárkonzolba való bejelentkezése előtt került sor.

Parkoltatott hívás visszavételéhez kövesse a következő eljárást.

A követendő eljárás

1. lépés Ha a felhasználó nem válaszol a hívásra, a parkoltatott hívást az alábbi eljárások valamelyikével veheti vissza:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a parkoltatni kívánt hívásra, majd válassza a környezetérzékeny menü **Parkoltatott hívás visszakapcsolása** pontját.
- Kattintson a parkoltatni kívánt hívásra, majd a Hívásvezérlés eszköztár **Parkoltatott hívás visszakapcsolása** gombjára.
- Kattintson a parkoltatni kívánt hívásra, majd válassza a Műveletek menü **Parkoltatott hívás visszakapcsolása** parancsát.
- Nyomja meg a parkoltatott hívás visszakapcsolásához tartozó gyorsbillentyűt a számítógép billentyűzetén. Az alapértelmezés a **Ctrl + P** billentyűkombináció.

2. lépés A megjelenő párbeszédpanelen válassza ki a visszavenni kívánt telefonszámot. Kattintson a **Visszakapcsolás** elemre.

Az aktív hívás a Hívásvezérlés részletei panelen jelenik meg.

3. lépés Értesítse a hívó felet a történtekről.

További lehetőségek (Gyorsbillentyűk)

- A számítógép billentyűzetén is megadhatja, hogy melyik telefonszámú hívást szeretné visszakapcsolni, majd nyomja le a hívás visszakapcsolásához tartozó gyorsbillentyűt. Az alapértelmezés a **Ctrl + P** billentyűkombináció. A parkoltatott hívás automatikusan visszakerül a Hívásvezérlés részletei panelre.
- A Parkoltatott hívások ablakban a parkoltatott hívást az Operátorvonal gombra húzva visszakapcsolhatja.

Hívás továbbítása hangpostafiókra

Ha egy hívást a hangpostájára szeretne továbbítani, kövesse a következő eljárást:

1. lépés Fogadja a hívást.

2. lépés Hajtsa végre a következő műveletek egyikét:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a hívásra, majd a környezetérzékeny menüből válassza a **Hangposta** parancsot.
- Kattintson a Hívásvezérlés eszköztár **Hangposta** gombjára.
- Válassza a Műveletek menü **Hangposta** pontját.
- Nyomja meg a hívás hangpostára irányításához tartozó gyorsbillentyűt a számítógép billentyűzetén. Az alapértelmezés a **Ctrl + V** billentyűkombináció.

3. lépés Ezzel a hívás tartásba kerül, és megjelenik a Tárcsázó billentyűzet. Írja be annak a személynek a telefonszámát, akivel kapcsolatba szeretne lépni, majd kattintson a **Tárcsázás** gombra.

4. lépés A Hívásvezérlés panel jelzi, hogy a hívást hangpostára továbbítja. Várja meg az átadás befejeződését.

A rendszergazda állítja be, hogy mennyi ideig tart a hívás átadása hangpostára. Ha meg szeretné változtatni ezt az időtartamot, forduljon a rendszergazdához.

A gyorsbillentyűk használata

A Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásban beállított gyorsbillentyűk segítségével hatékonyan végezheti el a hívásvezérlő feladatokat. A 2-11. táblázat útmutatóként szolgál a gyorsbillentyűkhöz:

Tipp Nyomtassa ki ezt az oldalt, majd helyezze el a monitorja mellett vagy az íróasztalán, hogy a hivatkozásait használhassa.

2-11. táblázat Gyorsbillentyűk

Kívánt hatás	A rendszer alapértelmezett gyorsbillentyűje[1]	Titkár által konfigurált gyorsbillentyű[2]
Hívás fogadása	Ctrl + A	
Hívás kezdeményezése	Ctrl + D	
Hívás befejezése	Ctrl + H	
Hívás tartásba helyezése	Ctrl + L	
Tartásban lévő hívás visszavétele	Ctrl + L	
Hívás parkoltatása	Ctrl + P	
Parkoltatott hívás visszavétele	Ctrl + P	
Átad	Ctrl + X	
Megbeszélés átadás előtt	Ctrl + T	
Összekapcsolás	Ctrl + R	
Hívások egyesítése	Ctrl + J	
Konferenciabeszélgetés	Ctrl + C	
Hívás továbbítása hangpostafiókra	Ctrl + V	
A Számjegyek beírása billentyűzet használata	Ctrl + S	

1. A titkárkonzol automatikusan beállítja az alapértelmezett gyorsbillentyűt.
2. Ha meg szeretné változtatni a rendszer alapértelmezett gyorsbillentyűit, adja meg a Titkár által beállított gyorsbillentyű oszlopban megadott gyorsbillentyűt.

Megjegyzés Az alapértelmezett gyorsbillentyűk módosíthatók. További tudnivalók: „A menüsor használata” szakasz (3-1. oldal).

A menüsor használata

Ebben a fejezetben a következő témákat tárgyaljuk:

- A Fájl menü használata 3-1. oldal
- A Szerkesztés menü használata 3-2. oldal
- A Nézet menü használata 3-4. oldal
- A Műveletek menü használata 3-7. oldal
- A Számjegyek beírása panel használata 3-8. oldal
- A Súgó menü használata 3-9. oldal

A Fájl menü használata

A Fájl menüből válthat on-line/off-line állapotba, jelentkezhet ki, illetve léphet ki a programból. További információkat a műveletekről az alábbi témakörökben talál:

- Bejelentkezés és átváltás on-line állapotba 1-21. oldal
- Off-line állapotba váltás, kijelentkezés és kilépés 1-23. oldal

A Szerkesztés menü használata

A Szerkesztés menüből saját gyorsbillentyűket hozhat létre, gyorshívó csoportokat és bejegyzéseket készíthet, módosíthat és törölhet, illetve szükség szerint áttekintheti és módosíthatja a beállításokat. Tanulmányozza át az alábbi témaköröket:

- Gyorsbillentyűk létrehozása és módosítása 3-2. oldal
- Gyorshívó csoportok és bejegyzések létrehozása, módosítása és törlése 3-3. oldal
- A beállítások megtekintése és módosítása 3-4. oldal

Gyorsbillentyűk létrehozása és módosítása

A Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásban lehetőség nyílik a gyorsbillentyűk módosítására, illetve új gyorsbillentyűk létrehozására; ezek mentése kilépéskor megtörténik. A menüsorból elérhető parancsok mindegyikéhez létrehozható gyorsbillentyű.

Gyorsbillentyűket az alábbi eljárást követve hozhat létre:

A követendő eljárás

1. lépés Válassza a Szerkesztés menü **Gyorsbillentyűk...** parancsát.

2. lépés A párbeszédpanel Parancsok területén található listából válassza ki azt a parancsot, amelyhez gyorsbillentyűt szeretne létrehozni, illetve az amelyhez hozzárendelt gyorsbillentyűt módosítani szeretné.

3. lépés Adja meg a gyorsbillentyűként használandó billentyűkombinációt a Billentyűk mezőben.

4. lépés Jelölje be a **CTRL**, a **SHIFT** vagy az **ALT** jelölőnégyzetet (vagy ezek valamilyen kombinációját).

5. lépés Kattintson a **Mentés**, a **Mentés és bezárás** vagy a **Mégse** elemre.

Megjegyzés Miután a Mentés elemre kattintott, újabb gyorsbillentyűt is létrehozhat vagy módosíthat.

A párbeszédpanel bezárása után a gyorsbillentyű a megadott menüpont mellett jelenik meg. A gyorsbillentyű a Billentyűk mezőben is látható, amikor a parancsot a fenti párbeszédpanel Parancsok területén kiválasztja.

Gyorshívó csoportok és bejegyzések létrehozása, módosítása és törlése

A gyorshívó csoportoknak és tételeknek a Szerkesztés menüponton keresztül történő létrehozásával, módosításával és törlésével kapcsolatban bővebb információt a következő témakörben talál: „A Gyorshívók ablak használata” szakasz (5-1. oldal).

A beállítások megtekintése és módosítása

A Szerkesztés menüből Ön vagy a rendszergazda módosíthatja azokat a beállításokat, amelyek a Cisco CallManager Attendant Console használatának lehetőségeit határozzák meg. Ezek a beállítások teszik lehetővé, hogy a titkárkonzol párbeszédet folytathasson a titkárkonzol szerverrel és a címtárral, amely a Címtár ablakban fellelhető információkat szolgáltatja.

A Cisco javasolja, hogy csak akkor módosítsa ezeket a beállításokat, ha a rendszergazda megkéri erre.

A beállításokat az alábbi eljárást követve tekinthetik meg és változtathatja meg:

A követendő eljárás

1. lépés Válassza a Szerkesztés menü **Beállítások...** pontját.

2. lépés Ezeknek a beállításoknak a módosításával és megadásával kapcsolatban további információt a következő részben talál: „A Cisco CallManager Attendant Console első indítása” szakasz (1-19. oldal).

A Nézet menü használata

A Nézet menüből módosíthatja az ablakokban megjelenő szövegek méretét, illetve a konzol színeit. Tanulmányozza át az alábbi témaköröket:

- A szövegméret módosítása 3-5. oldal
- A színséma megváltoztatása 3-6. oldal
- Az ablakméret és -elrendezés rögzítése 3-6. oldal
- Az alapértelmezett ablakelrendezés kiválasztása 3-7. oldal

A szövegméret módosítása

A Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásban kívánsága szerint módosíthatja a szövegek méretét. A szövegméretet az összes ablakra vonatkozóan vagy csak adott ablakra vonatkozóan is módosíthatja.

Ha módosítani szeretné az ablakokban megjelenő szövegek betűméretét, kövesse az alábbi eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Szükség szerint végezze el az alábbi műveletek valamelyikét:

- Ha az összes ablakra vonatkozóan szeretné megváltoztatni a szövegméretet, válassza a Nézet menü **Szövegméret** pontját.
- Ha csak adott ablakra vonatkozóan szeretné megváltoztatni a szövegméretet, kattintson az egér jobb oldali gombjával az ablakban, majd a környezetérzékeny menüből válassza a **Szövegméret** parancsot.

2. lépés Válassza az alábbi lehetőségek valamelyikét:

- Legnagyobb
- Nagyobb
- Közepes
- Legkisebb
- Kisebb

Ezzel módosította a kiválasztott ablakra, illetve az összes ablakra vonatkozó betűméretet.

A színséma megváltoztatása

A Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásban kívánsága szerint módosíthatja a színsémát. Első futtatáskor a titkárkonzol az alapértelmezett kék-fehér színsémával jelenik meg.

Ha módosítani szeretné a színsémát, kövesse az alábbi eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Válassza a Nézet menü **Színsémák** pontját.

2. lépés Válassza a következő lehetőségek valamelyikét:

- Alapértelmezett (kék-fehér)
- Barna
- Smaragd
- Szürke
- Kontrasztos (fehér, világosszürke háttérrel)

Ezzel módosította a titkárkonzol által használt színsémát.

Az ablakméret és -elrendezés rögzítése

Az ablakméretet és -elrendezést a **Nézet > Ablakok zárolása** paranccsal lehet rögzíteni. Így biztosítható, hogy az ablakok mindig a kívánt módon jelenjenek meg, és méretük is változatlan maradjon.

Tipp Ha fel szeretné oldani az elrendezést, válassza a **Nézet > Ablakok feloldása** parancsot.

Tipp Az Alapértelmezett ablakelrendezést az ablakok zárolt állapota mellett is választhatja, az ablakok zárolva maradnak.

Az alapértelmezett ablakelrendezés kiválasztása

A Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásban lehetőség nyílik az összes ablak lekicsinyítésére vagy felnagyítására. Amikor az alapértelmezett ablakelrendezésre vált át, a Cisco CallManager Attendant Console ablak összeugorhat, körbefogva a három ablakot, a menüsort, a hívásvezérlő eszköztárat és az állapotsort.

Megjegyzés Ha valamelyik ablakot az előtt kicsinyíti le, hogy az Alapértelmezett ablakelrendezés beállítást választaná, az adott ablakot az alkalmazás felnagyítja a beállítás aktiválásakor.

Ha bármilyen módosítást eszközöl a szövegméretben vagy a színsémában, mielőtt az Alapértelmezett ablakelrendezés beállítást választja, a módosítások továbbra is érvényben maradnak.

Ha az alapértelmezett ablakelrendezésre szeretne váltani, válassza a **Szerkesztés > Alapértelmezett ablakelrendezés** menüpontot.

A Műveletek menü használata

A Műveletek menün keresztül hívásvezérlő feladatokat végezhet el. Arról, hogy a Műveletek menün keresztül hogyan érheti el a hívásvezérlő funkciókat, a következő részben talál bővebb információt: „Hívások kezelése” szakasz (2-1. oldal).

Megjegyzés A képernyőn csak azok a lehetőségek jelennek meg, amelyek valóban elérhetők és használhatók. Ha egy lehetőség le van tiltva, a hozzá tartozó elem sem érhető el.

A Számjegyek beírása panel használata

Amikor egy automatikus szóbeli kérés, például a Cisco IP AutoAttendant, a Cisco IP telefon vagy a titkári számítógép numerikus billentyűzetével valamilyen feladat elvégzésére szólítja fel, Önnek a Számjegyek beírása billentyűzetet kell használnia a feladat végrehajtására.

Példa: A Számjegyek beírása billentyűzet használata

Ha egy másik céget hív, és automatikus szóbeli értesítés közli Önnel, hogy a mellék tárcsázásához nyomja meg az 1-es gombot, akkor Ön a számos lehetséges módszer valamelyikével jelenítse meg a billentyűzetet, majd írja be az 1-es számot.

Tipp Ezt a Számjegyek beírása billentyűzet használatakor akár egérkattintással, akár a számítógép billentyűzetén található számgombok lenyomásával is megteheti.

Ha a Számjegyek beírása billentyűzetet akarja használni, kövesse az alábbi eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés A Számjegyek beírása billentyűzet megjelenítéséhez hajtsa végre a következő műveletek valamelyikét:

a. Válassza a **Műveletek > Számjegyek beírása** menüpontot.

b. Nyomja le a **Ctrl + S** billentyűkombinációt.

2. lépés A Számjegyek beírása billentyűzet megjelenése után végezze el a következő műveletek valamelyikét:

a. Ha hangpostára akar irányítani egy hívást, írja be a Címtárban szereplő felhasználók egyikének telefonszámát, majd az automatikus szóbeli kérdés alapján írja be a beviteli mezőbe a megfelelő alfanumerikus karaktereket és szimbólumokat.

b. Ha külső számot hívott, és automatikus szóbeli felszólítást hall, akkor annak alapján írja be a beviteli mezőbe a szükséges alfanumerikus karaktereket és szimbólumokat.

3. lépés Miután végzett, kattintson a **Bezárás** elemre.

További lehetőségek (Gyorsbillentyű)

Számjegyeket a Számjegyek beírása billentyűzet használata nélkül is beírhat. Amikor az automatikus szóbeli kérdést hallja, nyomja le a számítógép billentyűzetének megfelelő gombjait, majd a **Ctrl + S** billentyűkombinációt.

A Súgó menü használata

A Cisco CallManager Attendant Console on-line súgóval rendelkezik, illetve frissítés céljából egyszerű hozzáférést biztosít a legújabb titkárkonzol beépülő modulhoz. Ha bejelentkezéskor a szerver elérhetetlenségére utaló üzenetet kap, akkor a Cisco CallManager Administration révén elérhető verzióra kell frissítenie a titkárkonzolt. Miután a Súgó menün keresztül megkezdte a frissítési eljárást, befejezésének mikéntjével kapcsolatban vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával.

Az alábbi módszerrel tudja elérni a súgót, illetve megtekinteni a szerver és a konzol verziószámát:

A követendő eljárás

1. lépés Ha az on-line súgót szeretné használni, válassza a **Súgó > A Cisco CallManager Attendant Console súgója** menüpontot.

Megjelenik az on-line súgó.

2. lépés Az alábbi műveletek bármelyikének elvégzéséhez először válassza a **Súgó > A Cisco CallManager Attendant Console névjegye** menüpontot:

- A titkárkonzol és a hozzá csatlakozó szerver verziószámának megtekintése.

  Miután megtekintette a verziószámokat, kattintson az **OK** gombra.

- Frissítés a titkárkonzol legújabb verziójára.

  Az ilyen irányú kérdés megjelenésekor kattintson az **Igen** elemre, ezzel megerősítve frissítési szándékát. Várjon, míg a Cisco CallManager Attendant Console Telepítő betöltődik, majd a frissítés elvégzéséhez kövesse a képernyőn megjelenő utasításokat, vagy kérjen segítséget a rendszergazdától a feladat végrehajtásához.

A Hívásvezérlés ablak használata

Ha hívást fogad vagy kezdeményez, a hívás állapota, a bejövő hívás száma, a hívó fél neve - ha elérhető -, az operátor telefonszám, illetve a hívás időtartama a Hívásvezérlés ablak Hívásrészletek panelén jelenik meg.

Az alábbiakban a következő témákat tárgyaljuk:

- Hívások kezdeményezése a Hívásvezérlés ablakból 4-2. oldal
- Hívásvezérlő műveletek végrehajtása a Hívásvezérlés ablakban 4-2. oldal

Hívások kezdeményezése a Hívásvezérlés ablakból

Ha a Hívásvezérlés ablakból szeretne hívást kezdeményezni, kövesse az alábbi eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Kattintson a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazást vezérlő Cisco IP telefon telefonszámát jelző **Operátorvonal** gombra a jobb felső sarokban.

2. lépés A párbeszédpanelen adja meg a hívni kívánt számot.

3. lépés Kattintson az **OK** vagy a **Mégse** elemre.

Tipp Ha gyorshívó tételt vagy a címtár valamelyik elemét szeretné hívni, fogd és vidd módszerrel húzza a gyorshívó vagy címtár bejegyzést a Hívásvezérlés ablak jobb felső sarkában található Operátorvonal gombra.

Hívásvezérlő műveletek végrehajtása a Hívásvezérlés ablakban

A Hívásvezérlés ablakban a következő hívásvezérlő műveleteket végezheti el:

- Hívás fogadása
- Hívás tartásba helyezése és tartásban lévő hívás visszavétele
- Hívás átadása, hívás átadása előzetes megbeszéléssel, illetve hívás közvetlen átadása
- Hívás továbbítása hangpostafiókra
- Konferenciabeszélgetés kezdeményezése
- Hívások összekapcsolása
- Hívás parkoltatása

A Hívásvezérlés ablakból elérhető hívásvezérlő funkciókkal kapcsolatban a következő témakörben talál bővebb információkat: „Hívások kezelése” szakasz (2-1. oldal).

A Gyorshívók ablak használata

Ebben a fejezetben az alábbi témakörökkel foglalkozunk:

- Gyorshívó csoport hozzáadása 5-2. oldal
- Gyorshívó csoport átnevezése 5-3. oldal
- Gyorshívó csoport törlése 5-3. oldal
- Gyorshívó bejegyzés hozzáadása 5-4. oldal
- Gyorshívó bejegyzés módosítása 5-5. oldal
- Gyorshívó bejegyzés törlése 5-6. oldal
- A gyorshívó bejegyzések használata hívásvezérlő feladatok ellátására 5-7. oldal

A gyorshívó tételek gyorshívó csoportokba rendezhetők, amelyek külön lapokon jelennek meg a Gyorshívók ablakban. Mivel a lapok egymás fölé helyeződnek, tetszőleges számú csoportot hozhat létre. Hasonlóan az egyes csoportokban is tetszőleges számú bejegyzés szerepelhet.

Mielőtt a gyorshívó bejegyzések segítségével hívásvezérlő feladatokat végezne, legalább egy gyorshívó csoportot létre kell hoznia, amelybe legalább egy bejegyzést kell készítenie, illetve a Minta csoportot is átnevezheti, majd bővítheti tételekkel. További tudnivalók: „Gyorshívó csoport átnevezése” szakasz (5-3. oldal).

Tipp A Gyorshívók ablak füleire az egér jobb oldali gombjával kattintva könnyedén hozhat létre, szerkeszthet vagy törölhet gyorshívó csoportokat.

Gyorshívó csoport hozzáadása

A gyorshívó tételeket gyorshívó csoportokba rendezve tudja kategorizálni. Létrehozhat például egy Személyzeti osztály nevű csoportot, majd hozzáadhatja a Személyzeti osztályon dolgozó munkatársakhoz létrehozott gyorshívó bejegyzéseket.

Megjegyzés Mivel a Cisco CallManager Attendant Console a Gyorshívók ablakban egymás fölé tudja rendezni a gyorshívó csoportokat, tetszőleges számú gyorshívó csoportot hozhat létre.

A gyorshívó csoportok nem ABC-sorrendben jelennek meg, hanem abban a sorrendben, ahogy létrehozta őket a Gyorshívók ablakban. Ha például először a Személyzeti osztály, majd később a Fejlesztés gyorshívó csoportot hozza létre, a Személyzeti osztály csoport jelenik meg bal oldalon, mivel ezt hozta létre előbb.

Ha gyorshívó csoportot szeretne hozzáadni a Gyorshívók ablakhoz, kövesse az alábbi eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Végezze el az alábbi két művelet egyikét:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a Gyorshívók ablakban, majd válassza a környezetérzékeny menü **Új gyorshívó csoport...** elemét.
- Válassza a Szerkesztés menü **Gyorshívók > Új gyorshívó csoport...** pontját.

2. lépés A párbeszédpanel Csoportnév mezőjébe írja be a csoport nevét, majd kattintson a **Mentés** elemre.

A párbeszédpanel eltűnik, az új lap pedig megjelenik a Gyorshívók ablakban.

3. lépés Ezután átnevezheti vagy törölheti a csoportot, illetve gyorshívó tételeket adhat hozzá.

Gyorshívó csoport átnevezése

Bármikor, tetszés szerint átnevezheti a gyorshívó csoportokat. Érdemes átnevezni a Minta csoportot, amely automatikusan megjelenik a Gyorshívók ablakban, miután bejelentkezett a titkárkonzolba.

Ha át szeretne nevezni egy gyorshívó csoportot, kövesse az alábbi eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Kattintson az átnevezendő gyorshívó csoport fülére.

2. lépés Kattintson az egér jobb oldali gombjával a Gyorshívók ablakban, majd válassza a környezetérzékeny menü **Gyorshívó csoport átnevezése** parancsát.

3. lépés A párbeszédpanel Csoportnév mezőjébe írja be a csoport nevét, majd kattintson a **Mentés** elemre.

A párbeszédpanel automatikusan bezárul, az átnevezett lap pedig az új névvel jelenik meg a Gyorshívók ablakban.

Gyorshívó csoport törlése

Gyorshívó csoportot bármikor, szükség szerint törölhet. Ügyeljen arra, hogy ha töröl egy gyorshívó csoportot, törli a benne lévő bejegyzéseket is.

Ha gyorshívó csoportot szeretne törölni, kövesse a következő eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Kattintson a törölni kívánt gyorshívó csoport fülére.

2. lépés Végezze el az alábbi két művelet egyikét:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a Gyorshívók ablakban, majd válassza a környezetérzékeny menü **Gyorshívó csoport törlése** parancsát.
- Válassza a Szerkesztés menü **Gyorshívók > Gyorshívó csoport törlése** parancsát.

3. lépés A felbukkanó párbeszédpanelen, amely a csoport törlésének megerősítését kéri, kattintson az **Igen**, a **Nem** vagy a **Mégse** elemre.

Vigyázat! Az Igen elemre kattintva az összes elemet törli a gyorshívó csoportból.

Ha az Igen elemre kattint, a lap eltűnik a Gyorshívók ablakból.

Tipp Amikor valamelyik gyorshívó csoport fülére kattint, a csoport neve megjelenik a Gyorshívó csoport bal felső sarkában.

Gyorshívó bejegyzés hozzáadása

A gyorshívó bejegyzések a csoporthoz hozzáadott személy nevét és telefonszámát tartalmazzák, illetve megjegyzéssel is ellátha tja őket. A gyorshívó bejegyzések segítségével gyorsan kezdeményezhet vagy adhat át - előzetes megbeszéléssel vagy anélkül - hívásokat, illetve konferenciabeszélgetésbe kapcsolhatja a gyorshívó bejegyzéshez tartozó személyt.

A Megjegyzés mezőbe semmit nem muszáj beírnia, ám a Név és a Telefonszám mező kitöltését a Cisco CallManager Attendant Console minden gyorshívó tételhez megköveteli.

Ha gyorshívó bejegyzést szeretne hozzáadni a Gyorshívók ablakhoz, kövesse a következő eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Kattintson arra a fülre, amelyhez hozzá szeretné adni a bejegyzést.

2. lépés Végezze el a következő két művelet egyikét:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a Gyorshívók ablakban, majd válassza a környezetérzékeny menü **Gyorshívó hozzáadása...** pontját.
- Válassza a Szerkesztés menü **Gyorshívók > Gyorshívó hozzáadása...** parancsát.

3. lépés Miután megjelent a párbeszédpanel, a megfelelő mezőkbe írja be a nevet, a telefonszámot és esetleges megjegyzéseit.

4. lépés Kattintson a **Mentés** vagy a **Mentés és bezárás** elemre.

Megjegyzés Ha a Mentés elemre kattint, azonnal létrehozhat egy újabb gyorshívó tételt is a csoportban.

A párbeszédpanel bezárul, a gyorshívó bejegyzés pedig megjelenik a Gyorshívók ablakban.

Tipp Gyorshívó bejegyzést úgy is létrehozhat, hogy a Címtár ablakból valamelyik címtár tételt fogd és vidd módszerrel a Gyorshívók ablakba húzza.

Gyorshívó bejegyzés módosítása

A gyorshívó bejegyzésekben tárolt nevet, telefonszámot vagy megjegyzést bármikor módosíthatja. A Megjegyzés mezőbe semmit nem muszáj beírnia, ám a Név és a Telefonszám mező kitöltését a Cisco CallManager Attendant Console minden gyorshívó tételhez megköveteli.

Ha módosítani szeretne egy gyorshívó bejegyzést, kövesse a következő eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Kattintson arra a gyorshívó fülre, amelyen a módosítandó bejegyzés található.

2. lépés Kattintson a módosítandó gyorshívó bejegyzésre.

3. lépés Végezze el a következő két művelet egyikét:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a Gyorshívók ablakban, majd válassza a környezetérzékeny menü **Gyorshívó szerkesztése** parancsát.
- Válassza a Szerkesztés menü **Gyorshívók > Gyorshívó szerkesztése** pontját.

4. lépés Miután megjelent a párbeszédpanel, szükség szerint módosítsa a megfelelő mezőkbe korábban beírt nevet, telefonszámot és megjegyzéseket.

5. lépés Az adatok mentéséhez kattintson a **Mentés** elemre.

A párbeszédpanel bezárul, a módosított gyorshívó bejegyzés pedig megjelenik a Gyorshívók ablakban.

Gyorshívó bejegyzés törlése

Gyorshívó bejegyzést bármikor, szükség szerint törölhet. Ha töröl egy gyorshívó bejegyzést, akkor azt teljes mértékben törli. Nem lehet egy bejegyzésnek csak valamelyik mezőjét törölni; ha a megjegyzéseket szeretné kitörölni, amely az egyetlen olyan mező, melyből információt törölhet, próbálkozzon a bejegyzés szerkesztésével.

Ha töröl egy gyorshívó tételt, nem törli az azt tartalmazó gyorshívó csoportot. Ha gyorshívó bejegyzést szeretne törölni, kövesse a következő eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Kattintson arra a gyorshívó fülre, amelyen a törlendő bejegyzés található.

2. lépés Kattintson a törlendő gyorshívó bejegyzésre.

3. lépés Végezze el a következő két művelet egyikét:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a Gyorshívók ablakban, majd válassza a környezetérzékeny menü **Gyorshívó törlése** parancsát.
- Válassza a Szerkesztés menü **Gyorshívók > Gyorshívó törlése** parancsát.

4. lépés A felbukkanó párbeszédpanelen, amely a bejegyzés törlésének megerősítését kéri, kattintson az **Igen**, a **Nem** vagy a **Mégse** elemre.

Ha az Igen elemre kattint, a gyorshívó bejegyzés eltűnik a Gyorshívók ablakból.

A gyorshívó csoportokban található elemek rendezése

A bejegyzéseket a Gyorshívók ablak Név fejlécére kattintva rendezheti név szerint. A fejlécben megjelenő, felfelé mutató nyíl a bejegyzések növekvő, a lefelé mutató nyíl pedig azok csökkenő sorrendben való rendezettségéről tájékoztat.

A gyorshívó bejegyzések használata hívásvezérlő feladatok ellátására

A következő hívásvezérlő műveletek arra a felhasználóra vonatkoznak, akinek gyorshívó bejegyzése a Gyorshívó ablakban látható:

- Hívás indítása a felhasználóhoz
- Hívásvezérlés ablakban található hívás átadása a felhasználónak
- Egyeztetés a felhasználóval, majd Hívásvezérlés ablakban található hívás átadása számára
- Hívásvezérlés ablakban található hívás konferenciába kapcsolása a felhasználóval
- Hívásvezérlés ablakban található hívás átadása a felhasználó hangpostájára

Ezekről a hívásvezérlő műveletekről bővebben a következő részben tájékozódhat: „Hívások kezelése” szakasz (2-1. oldal)

A Címtár ablak használata

A Cisco CallManager Attendant Console tartalmaz egy címtárat avagy listát, amelyen a cégen belüli telefonszámok találhatók. Ezen címtár segítségével kereshet ki telefonszámokat, kezdeményezhet hívásokat, illetve meghatározhatja, hogy egy telefonkészülék használatban van-e.

A Cisco CallManager Attendant Console címtár a Cisco CallManager felhasználói címtárat vagy a Beállítások párbeszédpanel Speciális lapján megadott felhasználólistát használja. Bármelyik olyan felhasználót meg tudja keresni, aki a Cisco CallManager Administration felhasználói területén azonosította magát. A Cisco CallManager címtár karbantartását a rendszergazda végzi. Ha újabb személyeket vagy adatokat kellene hozzáadni a címtárhoz, kérje a rendszergazdától az adatbázis frissítését.

A Címtár ablak az alábbi információkat tartalmazza:

- Állapot — Jelzi, hogy az adott vonal készenléti állapotban van, éppen kicseng rajta egy hívás, aktív vagy állapota ismeretlen.
- Telefon — A mellék számát adja meg.
- Keresztnév, Vezetéknév és Osztály — Az adott mellékkel kapcsolatos egyéb információk. Ha a mezők bármelyike üres, akkor a rendszergazda nem adta meg a megfelelő adatokat a Cisco CallManager Administration Felhasználói területén. A mezők frissítését a rendszergazda végezheti el.

Az alábbiakban a következő témákat tárgyaljuk:

- Adott név kikeresése a címtárból 6-2. oldal
- A Címtár újrabetöltése 6-3. oldal
- A Címtár rendezése 6-3. oldal
- A Címtár ablakban megjelenő oszlopok átrendezése 6-3. oldal
- Hívásvezérlő műveletek végzése a Címtár bejegyzéseinek segítségével 6-4. oldal

Adott név kikeresése a címtárból

Ha egy adott nevet keres a címtárban, a kereséshez a Keresztnév, a Vezetéknév és az Osztály legördülő listát használhatja. Ha gyorsan szeretne elérni valakit, lehetőség szerint próbálkozzon először az Osztály legördülő lista használatával, majd a Vezetéknév és a Keresztnév mezők kitöltésével szűkítse a keresés eredményét. Amikor a megfelelő adatokat a mezőkbe gépeli, a Cisco CallManager Attendant Console még részleges adatok alapján is megkísérli az adott személy megkeresését. Bármikor rákattinthat a Törlés gombra, ezzel nullázza a keresés eredményét.

Speciális keresést úgy végezhet, hogy rákattint a Speciális keresés gombra, majd begépeli a megfelelő mezőkbe a személyre vonatkozó adatokat.

Példa: Név keresése

A mezők kitöltésekor a címtár megpróbálja megtalálni a megfelelő bejegyzést. Ha például a Kovács vezetéknevű személyt keresi, elég a Kov betűket beírnia a Vezetéknév mezőbe, a címtár azonnal a leginkább egyező bejegyzéshez lép a listában.

Ha adott nevet szeretne kikeresni a címtárból, kövesse a következő eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Ha adott személyt szeretne megkeresni, hajtsa végre a következő műveletek egyikét:

- Írja be a vezeték- és keresztnevet a megfelelő mezőkbe.
- Válasszon ki egyet a **Válasszon egyet** felirat alatt található részlegek közül, vagy válassza az Osztály legördülő lista **Összes felhasználó megjelenítése** elemét.

  Az összes felhasználó megjelenítése elem csak akkor jelenik meg, ha a címtárban 1000-nél kevesebb felhasználó található. A Válasszon egyet elem kiválasztásával a cég adott osztályára szűkítheti a keresést.

  Miután kiválasztotta az osztályt, a megfelelő mezőkbe a vezeték- és keresztneveket írva szűkítheti a keresést.
- Speciális keresést úgy végezhet, hogy rákattint a **Speciális keresés** gombra, begépeli a megfelelő mezőkbe a személyre vonatkozó adatokat, majd a **Keresés** gombra kattint.

2. lépés Ha a megjelenített címtárbejegyzéseket nullázni, vagy a vezeték- és keresztnév mezők tartalmát törölni szeretné, kattintson a **Törlés** gombra.

A Címtár újrabetöltése

A rendszergazdája által beállított időközönként a titkárkonzol automatikusan frissíti a címtárat. Az Újratöltés gombra kattintással kézzel is újra betöltheti a címtárat.

A Címtár rendezése

A címtárbejegyzések aktuális rendezési módja (csökkenő vagy növekvő) a címtár fejléceiben jelenik meg. A címtárbejegyzéseket a Címtár ablak fejléceiben megjelenő fel vagy le mutató nyilakra kattintva rendezheti.

A Címtár ablakban megjelenő oszlopok átrendezése

A Címtár ablakban található oszlopok megjelenítésének sorrendjét tetszés szerint átrendezheti. A művelet elvégzéséhez húzza az oszlop fejlécét az ablak kívánt részére.

Megjegyzés Az oszlopokat nem lehet a Címtár ablakon kívülre húzni.

Hívásvezérlő műveletek végzése a Címtár bejegyzéseinek segítségével

A következő hívásvezérlő műveletek arra a felhasználóra vonatkoznak, akinek címtárbejegyzése a Címtár ablakban látható:

- Hívás indítása a felhasználóhoz
- A Hívásvezérlés ablakban található hívás átadása a felhasználónak
- Egyeztetés a felhasználóval, majd a Hívásvezérlés ablakban található hívás átadása a számára
- Hívásvezérlés ablakban található hívás konferenciába kapcsolása a felhasználóval
- Hívásvezérlés ablakban található hívás átadása a felhasználó hangpostájára

Ezekről a hívásvezérlő műveletekről bővebben a következő részben tájékozódhat: „Hívások kezelése” szakasz (2-1. oldal).

A Parkoltatott hívások ablak használata

Megjegyzés Ez az ablak csak akkor érhető el, ha a Cisco CallManager 3.3-as vagy újabb változatát futtatja a titkárkonzolhoz csatlakozó szerveren.

Ebben a fejezetben a következő témákat tárgyaljuk:

- Hívás parkoltatása 7-2. oldal
- Parkoltatott hívás visszavétele 7-3. oldal
- A Parkoltatott hívások ablak használata hívásvezérlő műveletek elvégzésére 7-4. oldal

Kapcsolódó témakör

- Parkoltatott hívások ablak 1-11. oldal (leíró jellegű)

Hívás parkoltatása

A Hívásparkoltatás funkció lehetővé teszi a hívások tartásba helyezését, amelyek a rendszer bármely készülékéről átvehetők. Hívás parkoltatásához a következő eljárást kell követnie:

A követendő eljárás

1. lépés Hajtsa végre a következő műveletek valamelyikét:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a parkoltatni kívánt hívásra, majd a környezetérzékeny menüből válassza a **Hívásparkoltatás** parancsot.
- Kattintson a parkoltatni kívánt hívásra, majd a Hívásvezérlés eszköztár **Hívásparkoltatás** gombjára.
- Kattintson a parkoltatni kívánt hívásra, majd válassza a Műveletek menü **Hívásparkoltatás** parancsát.
- Nyomja le a **Ctrl + P** billentyűkombinációt a számítógép billentyűzetén.
- A Hívásvezérlés ablakból húzza át a parkoltatni kívánt hívást Parkoltatott hívások ablakba.

2. lépés Megjelenik egy párbeszédpanel, mely megjeleníti, hogy a rendszer melyik mellékre parkoltatta a hívást. Kattintson az **OK** gombra.

A parkoltatott hívás a Parkoltatott hívások részletei panelen jelenik meg.

3. lépés Vegye fel a kapcsolatot azzal a személlyel, akinek át kell vennie a hívást.

Parkoltatott hívás visszavétele

Ha a felhasználó nem fogadja a parkoltató mellékre kapcsolt hívást, Ön visszaveheti azt a parkoltató mellékről.

Parkoltatott hívás visszakapcsolásához kövesse a következő eljárást:

A követendő eljárás

1. lépés Ha a felhasználó nem válaszol a hívásra, a parkoltatott hívást a következő eljárások valamelyikével veheti vissza:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a parkoltatni kívánt hívásra, majd válassza a környezetérzékeny menü **Parkoltatott hívás visszakapcsolása** pontját.
- Kattintson a parkoltatni kívánt hívásra, majd a Hívásvezérlés eszköztár **Parkoltatott hívás visszakapcsolása** gombjára.
- Kattintson a parkoltatni kívánt hívásra, majd válassza a Műveletek menü **Parkoltatott hívás visszakapcsolása** parancsát.
- Nyomja le a **Ctrl + P** billentyűkombinációt a számítógép billentyűzetén.

2. lépés A megjelenő párbeszédpanelen válassza ki a visszavenni kívánt telefonszámot. Kattintson a **Parkoltatott hívás visszakapcsolása** elemre.

Az aktív hívás a Hívásvezérlés részletei panelen jelenik meg.

3. lépés Értesítse a hívó felet a történtekről.

További lehetőségek (Gyorsbillentyűk)

- A számítógép billentyűzetén is megadhatja, hogy melyik telefonszámú hívást szeretné visszakapcsolni, majd nyomja le a **Ctrl + P** billentyűkombinációt. A parkoltatott hívás automatikusan visszakerül a Hívásvezérlés részletei panelre.
- A Parkoltatott hívások ablakból a parkoltatott hívást a Hívásvezérlés részletei panelre húzva is visszakapcsolhatja.

A Parkoltatott hívások ablak használata hívásvezérlő műveletek elvégzésére

Az következő hívásvezérlő műveletek a Parkoltatott hívások ablakban megjelenő parkoltatott hívásra vonatkoznak:

- Parkoltatott hívás visszavétele a titkár számára, illetve a Hívásvezérlés ablakba

Ezekről a hívásvezérlő műveletekről bővebben a következő részben tájékozódhat: „Hívások kezelése” szakasz (2-1. oldal).

A Közös hívások ablak használata

A Cisco CallManager Attendant Console-t a rendszergazda állíthatja be, hogy a bejövő hívásokat egy várakozási sorba rakja, és azokat onnan üzenetszórással a hívás befutásakor elérhető vagy a hívás fogadása előtt szabaddá váló titkároknak továbbítsa. A közös hívásokat a Közös hívások ablakban tekintheti meg. A hívás a Közös hívások ablakban marad, amíg egy titkár nem fogadja azt. Közös hívást fogadni gyorsbillentyűk, a környezetérzékeny menük, a menüsor vagy az egér segítségével lehet.

Ebben a fejezetben a következő témát tárgyaljuk:

- Közös hívás fogadása 8-1. oldal

Kapcsolódó témakör

- Közös hívások ablak 1-7. oldal (leíró jellegű)

Közös hívás fogadása

A Titkárkonzol segítségével tekintheti meg és fogadhatja az eddig nem fogadott hívásokat. Várakozási sorban lévő hívás fogadásához a következő eljárást kell követnie:

- Kattintson az egér jobb oldali gombjával a fogadni kívánt hívásra, majd a környezetérzékeny menüből válassza a **Válaszol** parancsot.
- Kattintson a fogadni kívánt hívásra, majd a Hívásvezérlő eszköztár **Válaszol** gombjára.

- Kattintson a fogadni kívánt hívásra, majd válassza a Műveletek menü **Válaszol** parancsát.
- Kattintson duplán a Közös hívások ablakban lévő hívson, majd az egérrel húzza a kiválasztott hívást a **Válaszol** gombra.
- Húzd és vidd módszerrel vigye a hívást a Közös hívások ablakból egy operátorvonal gombra.
- Nyomja le a **Ctrl + A** billentyűkombinációt a számítógép billentyűzetén.

Kapcsolódó témakör

- Közös hívások ablak 1-7. oldal (leíró jellegű)

Hibaelhárítás

Ez a fejezet a Cisco CallManager Attendant Console hibaelhárítási információit tartalmazza. Rendszergazdája nyújt segítséget az olyan problémákkal kapcsolatban, melyek ebben a fejezetben nincsenek felsorolva.

Sikertelen a bejelentkezés. Hogyan oldhatom meg a problémát?

Vegye fel a kapcsolatot a rendszergazdával, és ellenőrizze, illetve módosítsa Cisco CallManager Attendant Console felhasználónevét és jelszavát.

Hibaüzenetet kaptam, amely szerint nincs szabad vonal új hívás kezdeményezéséhez.

Az összes vonal foglalt. Várnia kell, amíg valamelyik vonal szabaddá válik, csak ezután tud hívást kezdeményezni.

Hibaüzenetet kaptam, amely szerint nem tudok csatlakozni ugyanahhoz az operátori terminálhoz.

Az üzenet azt jelenti, hogy a saját Cisco IP telefonjára konfigurált vonalat nem hívhatja ugyanannak a készüléknek egy másik vonaláról.

Hibaüzenet jelent meg, amely szerint a kiválasztott vonal nem áll rendelkezésre.

Egy adott időpillanatban minden egyes vonal csak a beállított számú hívást támogatja. Ha például egy vonalat két hívás párhuzamos kezelésére állított be, és az 1-es vonalat hívás átadására használja, ám ugyanezen a vonalon egy másik hívást tartásba helyezett, akkor a kiválasztott vonalat nem tudja használni. A vonalat egészen addig nem tudja használni, míg valamelyik feladattal nem végez.

Hibaüzenet jelent meg, amely szerint az operátori terminál nem működik.

Ellenőrizze, hogy a Cisco IP telefont biztonságosan csatlakoztatta-e a hálózatra.

Hibaüzenetet kaptam, amely szerint nem tudok hívást átadni.

Az alábbi hibaüzenetekkel találkozhat, ha egy hívás átadása sikertelen volt:

- Olyan hívást próbált meg átadni, amely nem létezik, vagy már nem aktív.
- A hívást ismeretlen helyre próbálta átadni.
- A másik oldal letette az átadott hívást.
- Az átadás célhelye foglalt.
- Az átadás célhelye nem működik.
- A hívást belső hiba miatt nem sikerült átadni.

Hibaüzenetet kaptam, amely szerint ki kell jelentkeznem és be kell jelentkeznem a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásba, amennyiben a telefonom telefonszámai megváltoztak.

Amennyiben bejelentkezik a Cisco IP telefonba, vagy kijelentkezik arról a Cisco CallManager Extension Mobility alkalmazás segítségével, miközben a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásba be van jelentkezve, a Cisco IP telefon alaphelyzetbe kerül és a titkárkonzol hívásvezérlése kikapcsol. Ki kell jelentkeznie a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásból. Amikor ismét bejelentkezik a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásba, a Beállítások párbeszédpanel Az Ön telefonszáma mezőjében meg kell adnia telefonjának aktuális telefonszámát.

Nem a telefonom helyes vonalgomb kiosztását látom.

A titkárkonzol nem frissíti automatikusan a telefonról a vonalinformációkat. Egy üzenet jelenik meg a titkárkonzolon, mely a titkárkonzolról való kijelentkezésre és a titkárkonzolra való bejelentkezésre szólítja fel, amikor a rendszergazdája alaphelyzetbe hozza az Ön telefonját. Miután ki-, majd bejelentkezett, a vonalgombok helyes kiosztása jelenik meg.

Bizonyos feliratok angolul jelennek meg, míg a többit a Cisco CallManager Attendant Console párbeszédpanelén kiválasztott nyelven látom.

A rendszergazdának telepítenie kell a legújabb honosított csomagot a kiválasztott nyelvhez. Hívja fel a rendszergazda figyelmét a Cisco IP Telephony Locale Installer dokumentumban foglaltakra. A dokumentum weben férhető hozzá.

SZÓJEGYZÉK

A

ablak

- alapértelmezett elrendezés **3-7**
- Címtár **1-8, 6-1**
- Cisco CallManager Attendant Console **1-5**
- Gyorshívó **1-7, 7-1**
- Gyorshívók **5-1**
- Hívásvezérlés **1-5, 4-1**
- Közös hívások **1-7, 8-1**
- Parkoltatott hívások **1-11**

alapértelmezett ablakelrendezés a Nézet menüben **3-7**

alapértelmezett gyorsbillentyűk (táblázat) **2-18**

az első lépések **1-1**

állapotsor **1-18**

Átad gomb **2-8**

B

beállítások, megtekintése és módosítása **3-4**

Beállítások párbeszédpanel **1-4**

bejelentkezés **1-21**

bejelentkezés a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásba **1-21**

Bejelentkezés párbeszédpanel **1-4**

Bontás gomb **2-5**

C

CallManager Attendant Console, Cisco

- ablak **1-5**
- Beállítások párbeszédpanel **1-4**
- bejelentkezés **1-21**
- Bejelentkezés párbeszédpanel **1-4**
- címtár **6-1**
- felület (táblázat) **1-3**
- használat, felhasználói felület **1-2**
- hívások kezelése **2-1**
- indítás **1-19**
- kijelentkezés **1-23**
- kilépés **1-23**

Cisco CallManager Attendant Console indítása **1-19**

címtár

- adott név kikeresése **6-2**
- bejegyzések használata hívásvezérlő műveletekhez (táblázat) **6-4**
- használata **6-1**
- rendezés **6-3**

Címtár ablak

- hívás- és vonalállapot **1-9**
- leírás **1-8, 6-1**
- oszlopok újrarendezése **6-3**

címtár rendezése 6-3

Csatlakozás/Kapcsolat megszakítása gomb 1-21

csatlakozás egy híváshoz 2-12

D

dokumentáció

kapcsolódó ix

dokumentum

cél vii

célközönség viii

előszó vii

felépítés viii

kapcsolódó dokumentáció ix

konvenciók ix

E

Egyesít gomb 2-12

ellenőrzés nélküli átadás 2-8

elrendezés, alapértelmezett ablak 3-7

eszköztár, Hívásvezérlés

gombok és műveletek (táblázat) 1-13

leírás 1-13

F

Fájl menü 3-1

felhasználói felület használata 1-2

felhasználó keresése 6-2

felület, CallManager Attendant Console, Cisco (táblázat) 1-3

felülre ugrás ikon 1-18

G

gomb

Átad 2-8

Bontás 2-5

Csatlakozás/Kapcsolat megszakítása 1-21

Egyesít 2-12

Hangposta 2-17

Hív 2-6

Hívásvezérlés 1-13

Megbeszélés átadás előtt 2-10

Összekapcsolás 2-11

Speciális keresés 6-2

Tart 2-3

Válaszol 2-2

Visszav 2-4

gyorsbillentyűk

alapértelmezett (táblázat) 2-18

létrehozása és módosítása 3-2

gyorsbillentyűk, billentyűzet
billentyűkombinációk (táblázat) 2-18
létrehozása és módosítása 3-2
gyorshívó bejegyzések
hozzáadás 5-4
módosítás 5-5
törlés 5-6
gyorshívó bejegyzések, hívásvezérlő feladatok elvégzése (táblázat) 5-7, 7-4
gyorshívó csoportok
átnevezés 5-3
bejegyzések rendezése 5-7
hozzáadás 5-2
létrehozás, módosítás, törlés 3-3
törlés 5-3
Gyorshívók ablak
átnevezés, gyorshívó csoport 5-3
gyorshívó bejegyzések
hívásvezérlõ feladatok elvégzése (táblázat) 5-7, 7-4
gyorshívó bejegyzés módosítása 5-5
gyorshívó bejegyzés törlése 5-6
gyorshívó csoportban található elemek rendezése 5-7
gyorshívó csoport hozzáadása 5-2
gyorshívó csoport törlése 5-3
hívás- és vonalállapot 1-9
hozzáadás, gyorshívó bejegyzés 5-4
leírás 1-7, 5-1, 7-1

H

hangjelzés beállításai
leírás 1-19
hangposta
hívás továbbítása 2-17
Hangposta gomb 2-17
hívás
bontás (befejezés) 2-5
csatlakozás 2-12
hívásátirányítás 2-17
hívás indítása 2-6
hívások átadása 2-8
hívások fogadása 2-2
hívás tartásba helyezése 2-3
hívás továbbítása hangpostafiókra 2-17
kezelés 2-1
parkoltatás 2-14
parkoltatott hívás visszavétele 2-16, 7-3
tartásban lévő hívás visszavétele 2-4
hívás átadása
ellenőrzés nélküli átadás 2-8
közvetlen 2-11
megbeszélés átadás előtt 2-10
hívás befejezése 2-5
hívás bontása 2-5
hívás fogadása 2-2
hívás indítása 2-6
hívás megszakítása 2-5

hívások kezdeményezése
a Hívásvezérlés ablakból 4-2
módszerek 2-6
hívás továbbítása hangpostafiókra 2-17
Hívásvezérlés
ablak
hívás- és vonalállapot 1-9
hívások kezdeményezése 4-2
leírás 4-1
mûveletek végzése 4-2
összetevõk 1-5
eszköztár
gombok és mûveletek (táblázat) 1-13
leírás 1-13
eszköztár helyzete 1-13
gombok 1-13
ikonok 1-13
Hívásvezérlés eszköztár helyzetének módosítása 1-13
hívásvezérlő műveletek, címtárbejegyzések használatával (táblázat) 6-4

I

ikonok
felülre ugrás 1-18
hívásvezérlés 1-13

K

kijelentkezés a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásból 1-23
kilépés a Cisco CallManager Attendant Console alkalmazásból 1-23
környezetérzékeny menük 1-17
Közös hívások ablak
leírás 8-1
Közös hívások ablak, leírás 1-7

M

megbeszélés átadás előtt 2-10
Megbeszélés átadás előtt gomb 2-10
menü
Fájl 3-1
Módosít 3-2
Műveletek 3-7
Nézet
alapértelmezett ablakelrendezés 3-7
leírás 3-4
színséma 3-6
szövegméret 3-5
Súgó 3-9
menük, környezetérzékeny 1-17
menüsor
használata 3-1
leírás 1-12
Műveletek menü 3-7

N

név, kikeresés a címtárból 6-2

Nézet menü

alapértelmezett ablakelrendezés 3-7

leírás 3-4

színséma 3-6

szövegméret 3-5

O

off-line állapot, váltás 1-21

on-line állapot, váltás 1-21

oszlopok, újrarendezés a Címtár ablakban 6-3

Ö

összekapcsolás 2-11

Összekapcsolás gomb 2-11

P

parkoltatás, hívás 2-14

Parkoltatott hívások ablak 1-11

parkoltatott hívás visszakapcsolása 2-16, 7-3

S

Speciális keresés gomb 6-2

Súgó menü 3-9

Számjegyek beírása billentyűzet 3-8

Szerkesztés menü 3-2

színséma a Nézet menüben 3-6

szövegméret a Nézet menüben 3-5

T

tartás

hívás helyezése 2-3

hívás visszavétele 2-4

Tart gomb 2-3

tárcsázás, hívás 2-6

Tárcsázás gomb 2-6

tárcsázógombok, leírás 1-18

V

Válaszol gomb 2-2

Visszav gomb 2-4