



Manuale dell'utente di Cisco CallManager Attendant Console

Versione 1.3(1)

Sede centrale

Cisco Systems, Inc. 170 West Tasman Drive San Jose, CA 95134-1706 U.S.A.

http://www.cisco.com

Telefono: +1 408 526-4000

+1 800 553-NETS (6387)

Fax: +1 408 526-4100

Numero di parte testo: OL-5136-01



LE SPECIFICHE E LE INFORMAZIONI SUI PRODOTTI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO SOGGETTE A MODIFICA SENZA PREAVVISO. TUTTE LE AFFERMAZIONI, INFORMAZIONI E RACCOMANDAZIONI CONTENUTE NEL PRESENTE MANUALE SONO DA CONSIDERARSI ACCURATE, MA VENGONO FORNITE SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA. GLI UTENTI SI ASSUMONO LA PIENA RESPONSABILITÀ SULL'UTILIZZO DEI PRODOTTI IN LORO POSSESSO.

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA SUI PRODOTTI VENGONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO CHE ACCOMPAGNA I PRODOTTI STESSI E SONO QUI INCLUSE MEDIANTE QUESTO RIFERIMENTO. IN CASO DI SMARRIMENTO DELLA LICENZA SOFTWARE O DELLA GARANZIA LIMITATA, CONTATTARE IL RAPPRESENTANTE CISCO PER OTTENERNE UNA COPIA.

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

A PRESCINDERE DA QUALSIASI TIPO DI GARANZIA FORNITA, TUTTI I FILE DELLA DOCUMENTAZIONE E IL SOFTWARE DEI SUDDETTI FORNITORI VENGONO INCLUSI "COSÌ COME SONO" CON TUTTI I DIFETTI. CISCO E I SUDDETTI FORNITORI NON CONCEDONO ALCUNA ALTRA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, IVI COMPRESI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, EVENTUALI (SE ESISTENTI) GARANZIE, DOVERI O CONDIZIONI IMPLICITE DI COMMERCIABILITÀ, DI ADEGUATEZZA A UNO SCOPO SPECIFICO, DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI ALTRUI O DERIVANTI DA COMPORTAMENTI, UTILIZZO O PRATICHE COMMERCIALI.

IN NESSUN CASO CISCO O I SUOI FORNITORI SARANNO RESPONSABILI PER DANNI INDIRETTI, SPECIALI, CONSEQUENZIALI O INCIDENTALI, IVI INCLUSI, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, DANNI PER PERDITA DI PROFITTI O PER MANCATO GUADAGNO, PER PERDITA DI DATI CONSEGUENTI ALL'UTILIZZO O ALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZO DEL PRESENTE MANUALE, ANCHE NEL CASO IN CUI CISCO O I SUOI FORNITORI SIANO STATI AVVISATI DELL'EVENTUALITÀ DEL VERIFICARSI DI TALI DANNI.

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

Gli altri nomi di prodotti e società citati nel presente documento o sito Web sono marchi dei rispettivi proprietari. L'utilizzo del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0304R)

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



Prefazione vii

Obiettivo vii

Destinatari viii

Organizzazione viii

Documentazione correlata ix

Convenzioni ix

Come ottenere la documentazione x

Cisco.com x

Documentazione su CD-ROM x

Come ordinare la documentazione xi

Commenti sulla documentazione xi

Come ottenere assistenza tecnica xii

Cisco.com xii

Centro TAC (Technical Assistance Center) xiii

Sito Web del centro TAC di Cisco xiii

Centro TAC Escalation di Cisco xiv

Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive xv

CAPITOLO 1 Guida introduttiva 1-1

Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console 1-2

Finestra di dialogo Impostazioni di Cisco CallManager

Attendant Console 1-4

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

Finestra Cisco CallManager Attendant Console 1-5

Finestra Controllo chiamate 1-5

Finestra Chiamate broadcast 1-7

Finestra Chiamata rapida 1-7

Finestra Rubrica 1-8

Stato della chiamata/linea per le finestre Controllo chiamate.

Rubrica e Chiamata rapida 1-9

Finestra Chiamate in parcheggio 1-11

Barra dei menu 1-13

Barra degli strumenti Controllo chiamate 1-13

Menu sensibili al contesto 1-18

Barra di stato 1-19

Tastierino numerico per chiamate, trasferimenti e conferenze 1-19

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

Connessione e attivazione della modalità in linea 1-22

Modalità non in linea, disconnessione e uscita 1-24

GAPITOLO 2 Gestione delle chiamate 2-1

Risposta a una chiamata 2-2

Messa in attesa di una chiamata 2-3

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

Chiusura di una chiamata 2-5

Come effettuare una chiamata 2-6

Trasferimento di una chiamata 2-8

Trasferimento di una chiamata 2-8

Trasferimento con consultazione 2-9

Trasferimento diretto 2-11

Collegamento alle chiamate 2-12

Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc 2-13

Parcheggio di una chiamata 2-14

Ripristino di una chiamata in parcheggio 2-16

Deviazione di una chiamata verso la casella vocale 2-17

Utilizzo dei tasti di scelta rapida 2-18

CAPITOLO 3 Utilizzo della barra dei menu 3-1

Utilizzo del menu File 3-1

Utilizzo del menu Modifica 3-2

Creazione e modifica dei tasti di scelta rapida 3-2

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

Visualizzazione e modifica delle impostazioni **3-3**

Utilizzo del menu Visualizza 3-4

Modifica delle dimensioni del testo 3-4

Modifica della combinazione di colori 3-5

Blocco del layout e delle dimensioni delle finestre 3-5

Scelta del layout di finestra predefinito 3-6

Utilizzo del menu Azioni 3-6

Utilizzo di Composizione numero 3-7

Utilizzo del menu? 3-8

CAPITOLO 4 Utilizzo della finestra Controllo chiamate 4-1

Come effettuare chiamate dalla finestra Controllo chiamate 4-2

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

CAPITOLO 5 Utilizzo della finestra Chiamata rapida 5-1

Aggiunta di un gruppo di chiamate rapide 5-2

Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide 5-3

Eliminazione di un gruppo di chiamate rapide 5-3

Aggiunta di una voce di chiamata rapida 5-4

Manuale dell'utente di Cisco CallManager Attendant Console

OL-5136-01

Modifica di una voce di chiamata rapida 5-5

Eliminazione di una voce di chiamata rapida 5-6

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

Utilizzo delle voci di chiamata rapida per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate 5-7

CAPITOLO 6 Utilizzo della finestra Rubrica 6-1

Ricerca di un nome specifico nella rubrica 6-2

Come ricaricare la rubrica 6-3

Ordinamento della rubrica 6-3

Riordinamento delle colonne nella finestra Rubrica 6-4

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

CAPITOLO 7 Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio 7-1

Parcheggio di una chiamata 7-2

Ripristino di una chiamata in parcheggio **7-3**

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

CAPITOLO 8 Utilizzo della finestra Chiamate broadcast 8-1

Risposta a una chiamata broadcast 8-2

CAPITOLO 9 Risoluzione dei problemi 9-1

INDICE



Prefazione

In questa prefazione verranno descritti l'obiettivo, i destinatari, l'organizzazione e le convenzioni di questo manuale. Inoltre verranno fornite informazioni su come ottenere la documentazione correlata. Nella prefazione vengono presi in esame gli argomenti seguenti:

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

Obiettivo

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

- acquisire la conoscenza dell'interfaccia e delle funzioni di Cisco CallManager Attendant Console;
- avviare Cisco CallManager Attendant Console ed eseguire la connessione;
- attivare la modalità in linea per gestire le chiamate dirette ad Attendant Console;
- utilizzare Cisco CallManager Attendant Console per ricevere, effettuare e trasferire le chiamate;
- configurare e utilizzare i pulsanti relativi alle chiamate rapide;
- utilizzare la rubrica per cercare numeri telefonici, trasferire le chiamate e visualizzare lo stato della linea.

Destinatari

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

Organizzazione

Nella Tabella 1 sono elencate le sezioni principali di questo manuale.

Tabella 1 Informazioni generali sul manuale

Capitolo	Descrizione
Capitolo 1, "Guida introduttiva"	Contiene informazioni generali su Cisco CallManager Attendant Console e istruzioni su come configurare l'ambiente, avviare Attendant Console, eseguire la connessione e attivare la modalità in linea per la gestione delle chiamate.
Capitolo 2, "Gestione delle chiamate"	Contiene una descrizione di come effettuare, ricevere e trasferire le chiamate tramite i pulsanti di controllo delle chiamate, la barra dei menu, i tasti di scelta rapida e il mouse.
Capitolo 3, "Utilizzo della barra dei menu"	Contiene una descrizione di come attivare le modalità in linea e non in linea, eseguire la disconnessione, modificare i tasti di scelta rapida, modificare le dimensioni del testo e la combinazione di colori della console, eseguire attività di controllo delle chiamate, utilizzare la tastiera numerica Composizione numero e visualizzare la Guida in linea.
Capitolo 4, "Utilizzo della finestra Controllo chiamate"	Contiene una descrizione di come eseguire attività di controllo delle chiamate nella finestra Controllo chiamate.
Capitolo 5, "Utilizzo della finestra Chiamata rapida"	Contiene una descrizione di come configurare le voci e i gruppi di chiamate rapide e utilizzare tali voci per eseguire attività di controllo delle chiamate.
Capitolo 6, "Utilizzo della finestra Rubrica"	Contiene una descrizione di come utilizzare la rubrica per la ricerca dei numeri telefonici configurati nel database di Cisco CallManager.

Tabella 1 li	nformazioni generali sı	ul manuale	(continua)
--------------	-------------------------	------------	------------

• · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Contiene una descrizione di come parcheggiare una chiamata e poi ripristinarla dalla finestra Chiamate in parcheggio.
Capitolo 8, "Utilizzo della finestra Chiamate broadcast"	Contiene una descrizione di come rispondere alle chiamate dalla finestra Chiamate broadcast.
* · · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	Contiene una descrizione di alcuni scenari comuni, riportando spiegazioni o soluzioni per ogni scenario.

Documentazione correlata

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

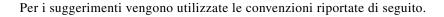
- Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts (solo versione inglese)
- Manuale dell'utente Telefono IP di Cisco 7960 e 7940
- Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance (Presentazione rapida delle serie di telefoni IP di Cisco 7960 e 7940)
- Installing the Wall Mount Kit for the Cisco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

Convenzioni

Per le note vengono utilizzate le convenzioni riportate di seguito.



Significa *prendere nota*. Le note contengono suggerimenti utili o riferimenti a materiali non trattati nella pubblicazione.





Suggerimento

Indica che le informazioni seguenti sono suggerimenti utili.

Per richiamare l'attenzione dell'utente vengono utilizzate le convenzioni riportate di seguito.



Significa *fare attenzione*. In questa situazione, è possibile che si stia per compiere un'operazione che potrebbe determinare un danneggiamento di un dispositivo o una perdita di dati.

Manuale dell'utente di Cisco CallManager Attendant Console

Come ottenere la documentazione

Cisco fornisce numerosi metodi per il reperimento di documentazione, assistenza tecnica e altre risorse tecniche. In queste sezioni viene illustrato come ottenere informazioni tecniche da Cisco Systems.

Cisco.com

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

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

È possibile accedere al sito Web Cisco al seguente URL:

http://www.cisco.com

È possibile accedere ai siti Web internazionali di Cisco dal seguente URL:

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

Documentazione su CD-ROM

Il pacchetto su CD-ROM di documentazione Cisco, consegnato in genere insieme al prodotto, contiene ulteriore documentazione e materiali Cisco. La documentazione su CD-ROM viene aggiornata regolarmente, pertanto può risultare più attuale rispetto alla documentazione su carta. Il pacchetto su CD-ROM è disponibile come unità singola o sottoscrivendo un abbonamento annuale o trimestrale.

Gli utenti registrati di Cisco.com possono ordinare un singolo CD-ROM della documentazione (codice prodotto DOC-CONDOCCD=) mediante lo strumento di ordinazione Cisco, all'indirizzo:

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

Tutti gli utenti possono ordinare abbonamenti mensili o trimestrali tramite l'apposito sito, all'indirizzo:

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

Come ordinare la documentazione

Per istruzioni sull'ordinazione della documentazione, accedere al seguente URL: http://www.cisco.com/univercd/cc/td/doc/es_inpck/pdi.htm

È possibile ottenere la documentazione Cisco come indicato di seguito.

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

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

 Gli utenti non registrati di Cisco.com possono ordinare la documentazione tramite i rivenditori locali contattando la sede centrale di Cisco Systems (California, U.S.A.) al numero +1 408 526-7208 o, dal Nord America, contattando il numero +1800 553-NETS (6387).

Commenti sulla documentazione

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

È inoltre possibile inviare i commenti in inglese per posta elettronica a: bug-doc@cisco.com.

È possibile inviare i propri commenti anche utilizzando la scheda di risposta (se presente) inserita nella documentazione oppure scrivendo al seguente indirizzo:

Cisco Systems, Inc.

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

Ogni commento sarà bene accetto.

Come ottenere assistenza tecnica

Il punto di riferimento per l'assistenza tecnica Cisco è rappresentato dal sito Cisco.com, in cui è disponibile il sito Web del centro TAC (Technical Assistance Center) di Cisco. I clienti e i partner possono ottenere la documentazione in linea, suggerimenti per la risoluzione di problemi ed esempi di configurazione tramite ilsito del centro TAC (Technical Assistance Center) di Cisco. Gli utenti registrati del sito Cisco.com dispongono dell'accesso completo alle risorse del supporto tecnico sul sito Web Cisco TAC, inclusi strumenti e utility TAC.

Cisco.com

Cisco.com offre una gamma di servizi di rete interattivi che consentono di accedere a informazioni su prodotti, soluzioni di rete, servizi, programmi e risorse Cisco in qualsiasi momento e da qualsiasi paese.

Cisco.com fornisce un'ampia gamma di funzionalità e servizi utili per lo svolgimento delle seguenti attività:

- facilitazione dei processi aziendali e miglioramento della produttività;
- risoluzione di questioni tecniche con il supporto in linea;
- scaricamento e prova di pacchetti software;
- ordinazione di materiali didattici e commerciali Cisco;
- iscrizione a programmi in linea per la valutazione delle competenze, la formazione e la certificazione.

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

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

Centro TAC (Technical Assistance Center)

Il centro TAC (Technical Assistance Center) di Cisco è disponibile per tutti i clienti che necessitano di assistenza tecnica per i prodotti, la tecnologia o le soluzioni Cisco. Sono disponibili due tipi di assistenza: il sito Web del centro TAC e il centro TAC Escalation di Cisco. La scelta dell'assistenza adeguata dipende dalla priorità attribuita al problema e alle condizioni riportate negli eventuali contratti di servizio.

Le richieste inviate al centro TAC vengono classificate in base all'urgenza.

- Livello di priorità 4 (P4): occorrono informazioni o assistenza sulla capacità dei prodotti Cisco, la loro installazione o la loro configurazione di base.
 Nessun impatto o impatto relativamente lieve sulle attività aziendali.
- Livello di priorità 3 (P3): le prestazioni della rete sono notevolmente ridotte, ma la maggior parte delle attività aziendali rimane attiva. Cisco e l'utente desiderano impiegare risorse durante il normale orario lavorativo per ripristinare il servizio a livelli soddisfacenti.
- Livello di priorità 2 (P2): le prestazioni della rete esistente sono seriamente limitate o aspetti significativi delle attività aziendali subiscono un impatto negativo a causa delle prestazioni non adeguate dei prodotti Cisco. L'utente e Cisco impiegheranno risorse a tempo pieno durante il normale orario lavorativo per risolvere il problema.
- Livello di priorità 1 (P1): la rete esistente è inattiva o le attività aziendali sono sottoposte a un impatto estremamente negativo. L'utente e Cisco impiegheranno risorse a tempo pieno per risolvere il problema.

Sito Web del centro TAC di Cisco

Il sito Web del centro TAC di Cisco fornisce documenti e strumenti in linea per assistenza nella risoluzione dei problemi che si verificano in seguito all'utilizzo dei prodotti e delle tecnologie Cisco. L'URL per accedere al sito Web del centro TAC di Cisco è il seguente:

http://www.cisco.com/tac

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

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

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

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

Se si dispone di un accesso Internet, è consigliabile avviare le procedure relative alle situazioni con priorità P3 e P4 in linea in modo da poter descrivere in modo dettagliato la situazione e allegare i file necessari.

Centro TAC Escalation di Cisco

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

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

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

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

Come ottenere pubblicazioni e informazioni aggiuntive

Le informazioni sui prodotti, sulle tecnologie e sulle soluzioni di rete Cisco sono disponibili da diverse risorse in linea e materiale stampato.

- Nel Catalogo dei prodotti Cisco sono descritti i prodotti di rete offerti da Cisco Systems, nonché i servizi di assistenza clienti e di ordinazione. È possibile accedere al Catalogo dei prodotti Cisco al seguente URL:
 - http://www.cisco.com/en/US/products/products_catalog_links_launch.html
- Cisco Press pubblica un'ampia gamma di pubblicazioni in rete. Cisco consiglia i seguenti titoli per gli utenti esperti e meno esperti:

 Internetworking Terms and Acronyms Dictionary, Internetworking Technology Handbook, Internetworking Troubleshooting Guide e Internetworking Design Guide. Per informazioni sui titoli attualmente disponibili da Cisco Press e altre informazioni, accedere a Cisco Press al seguente URL:

http://www.ciscopress.com

• La rivista *Packet* è la pubblicazione trimestrale di Cisco che offre una descrizione delle ultime tendenze della rete, delle svolte tecnologiche e dei prodotti e soluzioni Cisco per aiutare i professionisti a ottenere i massimi risultati dai loro investimenti nel campo del networking. Nella pubblicazione sono inclusi suggerimenti sulla distribuzione delle reti e sulla risoluzione dei problemi, esempi di configurazione, studi sui problemi dei clienti, esercitazioni, informazioni di certificazione e collegamenti a numerose e approfondite risorse in linea. È possibile accedere alla rivista *Packet* al seguente URL:

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

 iQ Magazine è la pubblicazione bimestrale di Cisco che fornisce le informazioni più recenti sulle strategie aziendali su Internet per i manager. È possibile accedere a iQ Magazine al seguente URL:

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

- Internet Protocol Journal è la rivista trimestrale pubblicata da Cisco Systems per i professionisti tecnici che si occupano della progettazione, dello sviluppo e del funzionamento di reti Internet e Intranet pubbliche e private. È possibile accedere a Internet Protocol Journal al seguente URL:
 - http://www.cisco.com/en/US/about/ac123/ac147/about_cisco_the_internet _protocol_journal.html
- Formazione: Cisco offre possibilità di formazione in rete a livello mondiale. Le offerte relative alla formazione in rete sono disponibili al seguente URL:
 - http://www.cisco.com/en/US/learning/le31/learning_recommended_training_list.html



Guida introduttiva

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

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

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

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

Capitolo 1

Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console

All'avvio viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni, in cui viene richiesto di immettere il nome del server di Cisco CallManager e il numero di rubrica utilizzato con Attendant Console. Viene visualizzata la finestra di dialogo Accesso di Cisco CallManager Attendant Console, in cui viene richiesto di immettere i propri nome utente e password. Dopo la connessione al server, nell'interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console vengono visualizzate le finestre, la barra dei menu, la barra degli strumenti e la barra di stato descritte nelle sezioni successive.

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

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

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

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

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



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

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

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

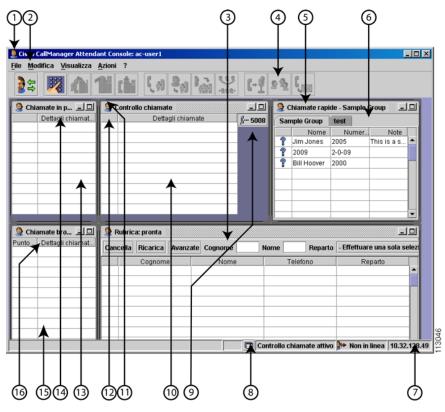


Figura 1-1 Interfaccia di Cisco CallManager Attendant Console

1	Finestra Cisco CallManager Attendant Console	9	Pulsante della linea operatore
2	Barra dei menu	10	Riquadro Dettagli chiamate
3	Finestra Rubrica	11	Finestra Controllo chiamate
4	Barra degli strumenti Controllo chiamate	12	Area Stato chiamate
5	Finestra Chiamata rapida	13	Riquadro Dettagli chiamate in parcheggio
6	Scheda del gruppo di chiamate rapide	14	Finestra Chiamate in parcheggio
7	Indirizzo IP del server	15	Riquadro Chiamate broadcast
8	Icona di visualizzazione in primo piano	16	Finestra Chiamate broadcast

Finestra di dialogo Impostazioni di Cisco CallManager Attendant Console

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

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

Argomento correlato

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

Finestra di dialogo Accesso di Cisco CallManager Attendant Console

Nella finestra di dialogo Accesso di Cisco CallManager Attendant Console viene richiesto di immettere i propri nome utente e password. Questa finestra di dialogo consente di completare le seguenti attività:

- impostazione di Attendant Console in modo che memorizzi i propri nome utente e password;
- modifica delle impostazioni relative all'utilizzo di Cisco CallManager Attendant Console;
- impostazione della lingua desiderata per la visualizzazione delle informazioni in Attendant Console.

Argomenti correlati

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

Finestra Cisco CallManager Attendant Console

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

Argomento correlato

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

Finestra Controllo chiamate

La finestra Controllo chiamate include i componenti riportati di seguito.

- Riquadro Dettagli chiamate: indica lo stato della chiamata, il numero di rubrica della chiamata in entrata, il nome dell'interlocutore (se disponibile), il numero di rubrica dell'utente e l'operazione da questi effettuata (se disponibile).
 - Ad esempio, nel riquadro Dettagli chiamate potrebbe essere visualizzata la voce "2000 a 4000 deviato da 3000". Questa voce indica che l'utente a cui è stato assegnato il numero di rubrica 3000 ha deviato la chiamata al numero di rubrica 2000 verso l'utente a cui è assegnato il numero di rubrica 4000.
- Indicatore di tempo per le chiamate attive o in attesa: in un contatore all'interno del riquadro Dettagli chiamate viene visualizzato il tempo trascorso per la chiamata attiva o in attesa.
 - Quando si risponde a una chiamata, nel contatore verrà automaticamente visualizzato il tempo trascorso per la chiamata in corso.
 - Quando si mette una chiamata in attesa, nel contatore viene reimpostato e visualizzato il tempo durante il quale la chiamata è stata in attesa.

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

Capitolo 1

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

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

Nel riquadro Dettagli chiamate vengono inoltre visualizzate le chiamate attive su una linea condivisa. Una linea condivisa rappresenta lo stesso numero di rubrica su più telefoni. Quando si utilizza una linea condivisa, nella finestra Controllo chiamate di Cisco CallManager Attendant Console viene visualizzata un'icona (vedere la Tabella 1-1). Cisco CallManager Attendant Console non indirizzerà le chiamate a un utente su una linea condivisa se una delle linee condivise è in uso.



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

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



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

Argomenti correlati

- Barra dei menu, pagina 1-13
- Utilizzo della finestra Controllo chiamate, pagina 4-1
- Gestione delle chiamate, pagina 2-1.

Finestra Chiamate broadcast

Questa finestra contiene il riquadro Dettagli chiamata broadcast, in cui viene visualizzato l'elenco delle chiamate in entrata inserite in una coda e trasmesse agli utenti ma a cui non è stato ancora risposto. Qualsiasi utente disponibile può rispondere a una chiamata broadcast. Una chiamata broadcast, dopo aver ricevuto risposta, viene spostata dalla finestra Chiamate broadcast alla finestra Controllo chiamate dell'utente che vi ha risposto. Quando l'utente risponde alla chiamata broadcast, Attendant Console mette in attesa eventuali chiamate attive.

La voce Chiamate broadcast del riquadro Dettagli chiamata broadcast riporta le seguenti informazioni:

- il numero di rubrica (punto pilota) composto dal chiamante broadcast;
- il numero di rubrica e il nome utente della chiamata broadcast;
- l'intervallo di tempo durante il quale la chiamata è stata in coda.

Argomenti correlati

- Barra dei menu, pagina 1-13
- Utilizzo della finestra Controllo chiamate, pagina 4-1
- Gestione delle chiamate, pagina 2-1

Finestra Chiamata rapida

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

- stato della linea, indicato dalle stesse icone visualizzate nella finestra Controllo chiamate (vedere la Tabella 1-1 a pagina 1-9);
- nome dell'interlocutore;
- numero di telefono;
- note (campo facoltativo).

Argomenti correlati

- Barra dei menu, pagina 1-13
- Utilizzo della finestra Chiamata rapida, pagina 5-1
- Gestione delle chiamate, pagina 2-1

Finestra Rubrica

Nella finestra Rubrica vengono visualizzati lo stato della linea, il cognome, il nome, il telefono e le informazioni sul reparto contenute nella rubrica dell'utente di Cisco CallManager. Attendant Console aggiorna automaticamente la rubrica in base alla frequenza configurata dall'amministratore di sistema. È possibile ricaricare manualmente la rubrica facendo clic sul pulsante Ricarica.

Quando si esegue una ricerca nella rubrica in base al nome, al cognome o al reparto, le voci vengono visualizzate in modo dinamico quando si immettono i criteri desiderati nel campo. È possibile eseguire una ricerca avanzata facendo clic sul pulsante Ricerca avanzata e immettendo nei campi relativi le informazioni appropriate sull'utente. Una volta visualizzati i risultati della ricerca, è possibile ordinare le voci in ordine decrescente o crescente oppure determinare lo stato della linea indicato dalle stesse icone utilizzate nelle altre finestre.

Argomenti correlati

- Barra dei menu, pagina 1-13
- Utilizzo della finestra Rubrica, pagina 6-1
- Gestione delle chiamate, pagina 2-1

Stato della chiamata/linea per le finestre Controllo chiamate, Rubrica e Chiamata rapida

Su ciascuna linea o sul pulsante della linea operatore della finestra Controllo chiamate viene indicato uno degli stati riportati di seguito, rappresentati dalle icone corrispondenti illustrate nella Tabella 1-1.

Stato della chiamata o della linea Tabella 1-1

Stato linea/chiamata	lcona corrispondente	Pulsante della linea operatore/finestra
La suoneria segnala una chiamata sulla linea.	(,	Viene visualizzata nelle finestre Controllo chiamate, Rubrica e Chiamata rapida
La suoneria segnala una chiamata sulla linea.	f	Viene visualizzata sul pulsante della linea operatore
La linea è attiva.	ß \$	Viene visualizzata sul pulsante della linea operatore
La linea è occupata.	11	Viene visualizzata nelle finestre Controllo chiamate, Chiamata rapida e Rubrica

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

Stato linea/chiamata	lcona corrispondente	Pulsante della linea operatore/finestra
La linea è in attesa.		Viene visualizzata nella
Per indicare questo stato esistono tre icone. Inizialmente, quando si mette in attesa una chiamata, l'icona verrà visualizzata in verde. Se la chiamata rimane in attesa per 60 secondi, il colore dell'icona verrà modificato in giallo. Se invece la chiamata rimane in attesa per 120 secondi, il colore dell'icona verrà modificato in rosso.	 □ □	finestra Controllo chiamate
L'amministratore di sistema può modificare il valore temporale stabilito per le icone.	-	
La linea è inattiva.	<u>"</u> G	Viene visualizzata nelle finestre Rubrica e Chiamata rapida e sul pulsante della linea operatore
La linea condivisa è in uso.	<u></u>	Viene visualizzata nella
Una linea condivisa rappresenta lo stesso numero di rubrica su più telefoni. Cisco CallManager Attendant Console non indirizzerà le chiamate a un utente su una linea condivisa se una delle linee condivise è in uso.	X	finestra Controllo chiamate

Guida introduttiva

Stato linea/chiamata	lcona corrispondente	Pulsante della linea operatore/finestra
Lo stato della linea è sconosciuto.	?	Viene visualizzata nelle finestre Controllo chiamate, Chiamata rapida e Rubrica e sul pulsante della linea operatore
Lo stato della linea indica che l'utente ha configurato la deviazione di tutte le chiamate verso la casella vocale sul telefono IP di Cisco.	₩	Viene visualizzata nella finestra Rubrica quando il numero di voci di ricerca è inferiore a 10.
Lo stato della linea indica che l'utente ha configurato la deviazione delle chiamate verso un numero di rubrica specifico.	→ [Viene visualizzata nelle finestre Rubrica e Chiamata rapida

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

Finestra Chiamate in parcheggio

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

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

- il numero di rubrica della chiamata in parcheggio;
- l'interno Parcheggio chiamata in cui è stata parcheggiata la chiamata;
- il numero di rubrica dell'utente che ha parcheggiato la chiamata.

Capitolo 1

Ad esempio, il riquadro Dettagli chiamate in parcheggio potrebbe includere la voce "2000 parcheggiate a 4000 da 3000". Questa voce indica che l'utente a cui è assegnato il numero di rubrica 3000 ha parcheggiato la chiamata al numero di rubrica 2000 nell'interno scelto da Cisco CallManager, che, in questo caso, è l'interno Parcheggio chiamata 4000. La chiamata al numero di rubrica 2000 rimane in attesa fino a quando l'utente risponde o la chiamata in parcheggio viene restituita all'utente.



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

Dalla finestra Chiamate in parcheggio è possibile visualizzare e ricevere tutte le chiamate parcheggiate da tutti gli utenti connessi al server Attendant. Non è possibile visualizzare e ricevere le chiamate che sono state parcheggiate prima dell'accesso ad Attendant Console.

Se l'utente non risponde alla chiamata parcheggiata nell'interno Parcheggio chiamata, questa rimane in attesa per il periodo di tempo predeterminato (in genere 60 secondi) configurato manualmente dall'amministratore di sistema in Cisco CallManager Administration; quindi, la chiamata viene restituita automaticamente al riquadro dei dettagli sul controllo delle chiamate.

Per recuperare manualmente la chiamata in parcheggio, è possibile utilizzare il pulsante Ripristina parcheggio sulla barra degli strumenti Controllo chiamate, l'opzione Ripristina parcheggio del menu sensibile al contesto o del menu Azioni oppure il tasto di scelta rapida Ripristina parcheggio. Una volta ripristinata, la chiamata in parcheggio viene visualizzata nel riquadro dei dettagli sul controllo delle chiamate.

Argomento correlato

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

Barra dei menu

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

Argomento correlato

• Utilizzo della barra dei menu, pagina 3-1

Barra degli strumenti Controllo chiamate

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

Per informazioni sulle attività di controllo delle chiamate e sui pulsanti corrispondenti, vedere la Tabella 1-2.

Tabella 1-2 Barra degli strumenti Controllo chiamate

Pulsanti di controllo delle chiamate	Attività di controllo delle chiamate		
	Non in linea/In linea		
} KÞ	Nota Questo pulsante consente di passare da una modalità all'altra e di eseguire quindi entrambe le attività di controllo delle chiamate.		
_	Per ulteriori informazioni, vedere le sezioni seguenti:		
	 Connessione e attivazione della modalità in linea, pagina 1-22 		
	 Modalità non in linea, disconnessione e uscita, pagina 1-24 		

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

Pulsanti di controllo delle chiamate	Attività di controllo delle chiamate	
	Chiama Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Come effettuare una chiamata" a pagina 2-6.	
	Rispondi Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Risposta a una chiamata" a pagina 2-2.	
	Chiudi Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Chiusura di una chiamata" a pagina 2-5.	
	Attesa/Riprendi	
	Nota Questo pulsante consente di passare da una modalità all'altra e di eseguire quindi entrambe le attività di controllo delle chiamate.	
CÎ.	Per ulteriori informazioni, vedere le sezioni seguenti: • Messa in attesa di una chiamata, pagina 2-3 • Recupero di una chiamata in attesa (Riprendi), pagina 2-4	

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

Pulsanti di controllo delle chiamate	Attività di controllo delle chiamate
ال الم	Trasferisci Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Trasferimento di una chiamata" a pagina 2-8.
	Trasferisci con consultazione Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Trasferimento con consultazione" a pagina 2-9.
	Trasferimento diretto Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Trasferimento diretto" a pagina 2-11.
± <u>888</u> ,	Collega Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Collegamento alle chiamate" a pagina 2-12.

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

Pulsanti di controllo delle chiamate	Attività	di controllo delle chiamate
<i>(</i> 2)	Parche	ggio/Ripristina parcheggio
[→ <u>¶</u> [+ §	Nota	È possibile eseguire questa attività di controllo delle chiamate solo se sul server di Cisco CallManager connesso ad Attendant Console è in esecuzione la versione 3.3 di Cisco CallManager o una versione successiva. Per ulteriori informazioni, rivolgersi all'amministratore di sistema.
• 1		Queste icone vengono visualizzate sulla barra degli strumenti Controllo chiamate solo se sul server connesso ad Attendant Console è in esecuzione una versione compatibile di Cisco CallManager 3.3.
	Nota	Questo pulsante consente di passare da una modalità all'altra e di eseguire quindi entrambe le attività di controllo delle chiamate.
	Nota	Quando si risponde a una chiamata attiva nel riquadro Dettagli chiamate, vengono visualizzati l'icona Parcheggio e il testo di descrizione del comando. Quando viene visualizzata una chiamata in parcheggio nel riquadro Dettagli chiamate in parcheggio, vengono visualizzati anche l'icona Ripristina parcheggio e il testo di descrizione del comando.
	Per ulte	eriori informazioni, vedere le sezioni seguenti:
	• Par	rcheggio di una chiamata, pagina 2-14
	• Rij	pristino di una chiamata in parcheggio, pagina 2-16

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

Pulsanti di controllo delle chiamate	Attività di controllo delle chiamate
<u>&</u>	Conferenza Per ulteriori informazioni, vedere la sezione "Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc" a pagina 2-13.
	Deviazione di una chiamata verso la casella vocale Vedere la sezione "Deviazione di una chiamata verso la casella vocale" a pagina 2-17.

È possibile modificare in qualsiasi momento la posizione in cui viene visualizzata la barra degli strumenti. Di seguito sono riportate le opzioni disponibili per il posizionamento.

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



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

Capitolo 1

Per modificare la posizione in cui viene visualizzata la barra degli strumenti, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

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

La posizione della barra degli strumenti è stata modificata.

Argomento correlato

• Gestione delle chiamate, pagina 2-1

Menu sensibili al contesto

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

Argomenti correlati

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

Barra di stato

Nella barra di stato vengono visualizzate le informazioni riportate di seguito.

Icona di visualizzazione in primo piano
 Nella Figura 1-2 viene illustrata l'icona di visualizzazione in primo piano.

Figura 1-2 Icona di visualizzazione in primo piano



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

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

Argomento correlato

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

Tastierino numerico per chiamate, trasferimenti e conferenze

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

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

Argomento correlato

• Gestione delle chiamate, pagina 2-1

Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo

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

Per avviare Cisco CallManager Attendant Console, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

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

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

Figura 1-3 Icona Cisco CallManager Attendant Console



Passo 2 Prima di eseguire la connessione al computer, fare clic sul pulsante Impostazioni.

La finestra di dialogo Impostazioni contiene le schede Base e Avanzate.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Impostazioni, in cui viene richiesto di immettere nella scheda Base le informazioni riportate di seguito.

- Nome host o indirizzo IP server Attendant
- Numero di rubrica telefonica
- Passo 3 Immettere le informazioni appropriate nei campi.
- **Passo 4** Se non si desidera configurare le impostazioni visualizzate nella scheda Avanzate, fare clic su **OK**.

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

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

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

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



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

- Passo 7 Per modificare l'intervallo di caricamento del file della rubrica impostato in Attendant Console, immettere un nuovo intervallo (in secondi) nel campo Intervallo di caricamento rubrica.
- Per modificare l'indirizzo IP o il nome host del server di elaborazione delle Passo 8 chiamate, immettere le informazioni appropriate nel campo Nomi host o indirizzi IP del server di elaborazione chiamate (separati da virgola).
- Immettere l'indirizzo IP locale di Attendant Console nel campo Indirizzo IP host Passo 9 locale (stato della linea).



Nota

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

Se per motivi di sicurezza l'amministratore desidera ricevere lo stato della linea su una determinata porta UDP, è possibile specificare la porta UDP nel campo Indirizzo IP host locale (stato della linea) utilizzando il formato Indirizzo IP:Porta.

- Passo 10 Selezionare la casella di controllo Attiva trace.
- Passo 11 Per configurare uno squillo percepibile, un "beep", che avvisi di eventuali chiamate attraverso la scheda audio del computer, completare la procedura riportata di seguito.
 - a. Fare clic su Impostazione suoneria allarme acustico.
 - b. Fare clic sul pulsante di opzione Nessuna suoneria, Uno squillo o Suoneria continua.
 - c. Fare clic su OK.
- Passo 12 Fare clic su Salva. A questo punto è possibile eseguire la connessione e attivare la modalità in linea.

Capitolo 1

Connessione e attivazione della modalità in linea

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

Per connettersi, attivare la modalità in linea e gestire le chiamate, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

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

Passo 2 Quando viene richiesto, immettere nella finestra di dialogo Accesso il nome utente e la password utilizzati in Attendant Console.



Suggerimento

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

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

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

Nelle finestre di dialogo per gli accessi successivi, il testo viene automaticamente visualizzato nella lingua scelta in precedenza.



Attenzione

Se alcune parole vengono visualizzate in inglese dopo aver scelto una lingua diversa, vedere la sezione "Risoluzione dei problemi" a pagina 9-1.



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

Passo 4 Fare clic su Connessione.

Quando si esegue la connessione, Cisco CallManager Attendant Console controlla le informazioni specificate nella finestra di dialogo Impostazioni.

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

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



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

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

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

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

Capitolo 1

Modalità non in linea, disconnessione e uscita

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



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

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

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



Gestione delle chiamate

Per gestire le chiamate con Cisco CallManager Attendant Console, è possibile utilizzare il mouse, i pulsanti della barra degli strumenti, la barra dei menu, i tasti di scelta rapida o il telefono IP di Cisco associato a Cisco CallManager Attendant Console.

In questo capitolo verranno descritte le procedure seguenti:

- Risposta a una chiamata, pagina 2-2
- Messa in attesa di una chiamata, pagina 2-3
- Recupero di una chiamata in attesa (Riprendi), pagina 2-4
- Chiusura di una chiamata, pagina 2-5
- Come effettuare una chiamata, pagina 2-6
- Trasferimento di una chiamata, pagina 2-8
- Collegamento alle chiamate, pagina 2-12
- Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc, pagina 2-13
- Parcheggio di una chiamata, pagina 2-14
- Ripristino di una chiamata in parcheggio, pagina 2-16
- Deviazione di una chiamata verso la casella vocale, pagina 2-17
- Utilizzo dei tasti di scelta rapida, pagina 2-18

Risposta a una chiamata

Quando Cisco CallManager Attendant Console riceve una chiamata in entrata, questa viene visualizzata nel riquadro Dettagli chiamate della finestra Controllo chiamate. Per rispondere alle chiamate dalla finestra Controllo chiamate, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-1. Non è possibile rispondere alle chiamate dalle finestre Chiamata rapida o Rubrica.



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



Per rispondere alle chiamate broadcast dalla finestra Chiamate broadcast, vedere la sezione "Risposta a una chiamata broadcast" a pagina 8-2.

Tabella 2-1 Risposta a una chiamata

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Rispondi .
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sul pulsante Rispondi .
Menu Azioni	Scegliere Rispondi.
Utilizzo del mouse	Fare doppio clic sulla chiamata nella finestra Controllo chiamate.
	Utilizzare il mouse per trascinare la chiamata evidenziata sul pulsante Rispondi .
Tasto di scelta rapida	Premere il tasto di scelta rapida configurato per la risposta a una chiamata. L'impostazione predefinita è Ctrl + A.
Telefono IP di Cisco	Per rispondere alla chiamata, utilizzare il telefono IP di Cisco.

Messa in attesa di una chiamata

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

Per mettere le chiamate in attesa dalla finestra Controllo chiamate, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-2.



Non è possibile mettere in attesa le chiamate dalle finestre Chiamata rapida o Rubrica.

Tabella 2-2 Messa in attesa di una chiamata

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

Recupero di una chiamata in attesa (Riprendi)

Quando si recupera una chiamata in attesa, si esegue la connessione con il chiamante. Quando si recupera una chiamata in attesa dalla finestra Controllo chiamate, l'icona Attivo viene visualizzata nell'area dello stato della linea e sul pulsante della linea operatore.

Per recuperare le chiamate in attesa dalla finestra Controllo chiamate, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-3.



Non è possibile recuperare le chiamate in attesa dalle finestre Chiamata rapida o Rubrica.

Tabella 2-3 Ripresa di una chiamata

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

Chiusura di una chiamata

Quando Cisco CallManager Attendant Console disconnette la chiamata, questa non viene più visualizzata nel riquadro Dettagli chiamate della finestra Controllo chiamate. Per terminare le chiamate dalla finestra Controllo chiamate, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-4.



Non è possibile terminare le chiamate dalle finestre Chiamata rapida o Rubrica.

Tabella 2-4 Chiusura di una chiamata

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

Come effettuare una chiamata

È possibile effettuare chiamate quando nella finestra Controllo chiamate è disponibile una linea. È possibile effettuare chiamate a un numero contenuto nelle voci di rubrica o di chiamata rapida o a un numero di telefono esterno. Per effettuare le chiamate, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-5.

Tabella 2-5 Come effettuare una chiamata

Metodo	Attività
Menu sensibile al contesto	Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla voce di rubrica o di chiamata rapida e scegliere Chiama .
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida, quindi sul pulsante Chiama .
Menu Azioni	Fare clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida e scegliere Chiama dal menu Azioni.
Utilizzo del mouse	Fare doppio clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida per chiamare automaticamente il numero corrispondente.
	Trascinare la voce di rubrica o di chiamata rapida sul pulsante Chiama nella barra degli strumenti Controllo chiamate, sul riquadro Dettagli chiamate o sul pulsante della linea operatore nella finestra Controllo chiamate.

Tabella 2-5 Come effettuare una chiamata (continua)

Metodo	Attività		
Tasto di scelta rapida	Fare clic sulla voce di rubrica o di chiamata rapida. Premere il tasto di scelta rapida configurato per l'esecuzione di una chiamata, quindi fare clic su Chiama . L'impostazione predefinita è Ctrl + D .		
	Utilizzare il tastierino numerico sul lato destro della tastiera del computer per chiamare un numero, quindi premere Invio o il tasto di scelta rapida configurato per l'esecuzione di una chiamata. L'impostazione predefinita è Ctrl + D .		
	Per chiudere, fare clic su un pulsante della linea operatore, se vi sono più pulsanti configurati. Quindi immettere il numero di telefono utilizzando il tastierino numerico e fare clic su OK o premere Invio per completare la chiamata.		
	Per accedere al tastierino numerico, premere il tasto di scelta rapida configurato per l'esecuzione di una chiamata. L'impostazione predefinita è Ctrl + D .		
Tastierino numerico	1. Scegliere una delle attività riportate di seguito.		
	Premere Ctrl + D sulla tastiera del computer.		
	Scegliere Chiama dal menu Azioni.		
	2. Scegliere una delle attività riportate di seguito.		
	Immettere il numero che si desidera chiamare.		
	Cercare nella rubrica il numero/utente che si desidera contattare. Fare clic sulla voce di rubrica.		
	3. Fare clic sul pulsante Chiama.		
Telefono IP di Cisco	Per chiamare il numero, utilizzare il telefono IP di Cisco.		

Trasferimento di una chiamata

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

- Trasferimento di una chiamata, pagina 2-8
- Trasferimento con consultazione, pagina 2-9
- Trasferimento diretto, pagina 2-11

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



Per informazioni sui messaggi di errore relativi al trasferimento delle chiamate, vedere la sezione "Risoluzione dei problemi" a pagina 9-1.

Trasferimento di una chiamata

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

Per trasferire una chiamata mediante la tastiera numerica di trasferimento, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-6.

Tabella 2-6 Trasferimento di una chiamata

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

Tabella 2-6 Trasferimento di una chiamata (continua)

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

Trasferimento con consultazione

Un trasferimento con consultazione consente di consultare il destinatario della chiamata prima di trasferirla. Per eseguire il trasferimento con consultazione di una chiamata, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-7.

Tabella 2-7 Trasferimento con consultazione

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

Tabella 2-7 Trasferimento con consultazione (continua)

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

Trasferimento diretto

Un trasferimento diretto consente di eseguire la fusione di due chiamate in una stessa chiamata. Per utilizzare la funzione di trasferimento diretto, scegliere nella finestra Dettagli chiamate la chiamata attiva e un'altra chiamata sulla stessa linea.

Per eseguire il trasferimento diretto di una chiamata, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-8.

Tabella 2-8 Trasferimento diretto

Metodo	Attività	
Menu sensibile al contesto	Per scegliere le chiamate che si desidera trasferire, tenere premuto il tasto Ctrl e fare clic sulle chiamate nella finestra Controllo chiamate. Quindi, fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Trasferimento diretto dal menu sensibile al contesto.	
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sulle chiamate che si desidera trasferire tenendo premuto il tasto Ctrl, quindi selezionare il pulsante Trasferimento diretto .	
Menu Azioni	Fare clic sulle chiamate che si desidera trasferire tenendo premuto il tasto Ctrl, quindi scegliere Trasferimento diretto dal menu Azioni.	
Tasto di scelta rapida predefinito	Fare clic sulle chiamate che si desidera trasferire tenendo premuto il tasto Ctrl.	
	2. Premere Ctrl + R per completare il trasferimento.	

Collegamento alle chiamate

L'opzione Collega consente di eseguire la fusione dell'utente e di un gruppo di chiamate in una conferenza. Per utilizzare questa funzione, scegliere la chiamata attiva e altre chiamate sulla stessa linea.

Per collegarsi alle chiamate, utilizzare uno dei metodi descritti nella Tabella 2-9.



Per informazioni sulla fusione di due chiamate attive senza l'utente, vedere la sezione "Trasferimento diretto" a pagina 2-11.

Tabella 2-9 Collegamento alle chiamate

Metodo	Attività	
Menu sensibile al contesto	Per scegliere le chiamate a cui si desidera collegarsi, tenere premuto il tasto Ctrl e fare clic sulle chiamate nella finestra Controllo chiamate. Quindi, fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere Collega dal menu sensibile al contesto.	
Barra degli strumenti Controllo chiamate	Fare clic sulle chiamate a cui si desidera collegarsi tenendo premuto il tasto Ctrl, quindi selezionare il pulsante Collega.	
Menu Azioni	Fare clic sulle chiamate a cui si desidera collegarsi tenendo premuto il tasto Ctrl, quindi scegliere Collega dal menu Azioni.	
Tasto di scelta rapida predefinito	1. Fare clic sulle chiamate a cui si desidera collegarsi tenendo premuto il tasto Ctrl.	
	2. Premere Ctrl + J per completare il collegamento.	

Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc

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

Per avviare una conferenza ad hoc in una finestra, utilizzare uno dei metodi elencati nella Tabella 2-10.



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

Tabella 2-10 Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc

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

Tabella 2-10 Avvio di una chiamata in conferenza ad hoc (continua)

Metodo	Att	ività
Tastierino numerico		Scegliere una delle attività riportate di seguito.
		Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata e scegliere Conferenza dal menu sensibile al contesto.
		Fare clic sulla chiamata desiderata, quindi fare clic sul pulsante Conferenza nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
		Fare clic sulla chiamata appropriata, quindi scegliere Azioni > Conferenza .
		Fare clic sulla chiamata appropriata, quindi premere Ctrl + C sulla tastiera del computer.
	2.	Una volta visualizzata la tastiera numerica per la conferenza, immettere il numero di rubrica dell'utente che si desidera aggiungere alla conferenza. Fare clic su OK .
	3.	Fare clic sul pulsante Conferenza , scegliere Azioni > Conferenza oppure premere Ctrl + C sulla tastiera del computer.

Parcheggio di una chiamata

La funzione Parcheggio chiamata consente di mettere in attesa una chiamata in modo che possa essere recuperata da un altro telefono del sistema. Ad esempio, se è in corso una chiamata sul proprio telefono, è possibile parcheggiare la chiamata su un interno, quale 1234. Quindi l'utente di un altro telefono del sistema potrà chiamare l'interno 1234 per recuperare la chiamata.

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

- il numero di rubrica della chiamata in parcheggio;
- l'interno Parcheggio chiamata in cui è stata parcheggiata la chiamata;
- il numero di rubrica dell'utente che ha parcheggiato la chiamata.

Ad esempio, il riquadro Dettagli chiamate in parcheggio potrebbe includere la voce "2000 parcheggiate a 4000 da 3000". Questa voce indica che l'utente a cui è assegnato il numero di rubrica 3000 ha parcheggiato la chiamata al numero di rubrica 2000 nell'interno scelto da Cisco CallManager, che, in questo caso, è l'interno Parcheggio chiamata 4000. La chiamata al numero di rubrica 2000 rimane in attesa fino a quando l'utente risponde o la chiamata in parcheggio viene restituita all'utente.



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

Per parcheggiare una chiamata, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle attività riportate di seguito.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu sensibile al contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi fare clic sul pulsante Parcheggio chiamata nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu Azioni.
- Sulla tastiera del computer premere il tasto di scelta rapida configurato per il parcheggio di una chiamata. L'impostazione predefinita è Ctrl + P.
- Dalla finestra Controllo chiamate, trascinare la chiamata che si desidera parcheggiare nella finestra Chiamate in parcheggio.
- **Passo 2** In una finestra di dialogo viene visualizzato il numero di rubrica utilizzato per il parcheggio della chiamata. Fare clic su **OK**.

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

Passo 3 Contattare l'utente che deve recuperare la chiamata in parcheggio.

Ripristino di una chiamata in parcheggio

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

Dalla finestra Chiamate in parcheggio è possibile visualizzare e ricevere tutte le chiamate parcheggiate da tutti gli utenti connessi al server Attendant. Non è possibile visualizzare e ricevere le chiamate che sono state parcheggiate prima dell'accesso ad Attendant Console.

Per ripristinare una chiamata in parcheggio, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- **Passo 1** Se l'utente non risponde alla chiamata, effettuare una delle operazioni riportate di seguito per ripristinare la chiamata in parcheggio.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi scegliere Ripristina parcheggio dal menu sensibile al contesto.
 - Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi fare clic sul pulsante Ripristina parcheggio della barra degli strumenti Controllo chiamate.
 - Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi scegliere **Ripristina parcheggio** dal menu Azioni.
 - Sulla tastiera del computer premere il tasto di scelta rapida configurato per il ripristino di una chiamata in parcheggio. L'impostazione predefinita è Ctrl + P.
- **Passo 2** Nella finestra di dialogo visualizzata scegliere il numero della rubrica da ripristinare. Fare clic su **Ripristina**.

La chiamata attiva viene visualizzata nel riquadro dei dettagli sul controllo delle chiamate.

Passo 3 Il chiamante riceve una notifica della situazione.

Metodi alternativi (scelte rapide)

- È possibile utilizzare la tastiera del computer per comporre il numero della rubrica relativo alla chiamata che si desidera ripristinare, quindi premere il tasto di scelta rapida configurato per il ripristino di una chiamata in parcheggio. L'impostazione predefinita è Ctrl + P. La chiamata in parcheggio viene automaticamente ripristinata nel riquadro dei dettagli sul controllo delle chiamate.
- Nella finestra Chiamate in parcheggio è possibile ripristinare una chiamata in parcheggio trascinandola su un pulsante della linea operatore.

Deviazione di una chiamata verso la casella vocale

Per deviare una chiamata verso una casella vocale, completare la procedura riportata di seguito.

- Passo 1 Rispondere alla chiamata.
- Passo 2 Scegliere uno dei metodi riportati di seguito.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata, quindi scegliere Casella vocale dal menu sensibile al contesto.
 - Fare clic sul pulsante Casella vocale della barra degli strumenti Controllo chiamate.
 - Scegliere Casella vocale dal menu Azioni.
 - Sulla tastiera del computer premere il tasto di scelta rapida configurato per la deviazione di una chiamata alla casella vocale. L'impostazione predefinita è Ctrl + V.
- **Passo 3** La chiamata viene messa automaticamente in attesa e viene visualizzato il tastierino numerico. Immettere il numero di rubrica della persona che si desidera contattare, quindi fare clic su **Chiama**.
- **Passo 4** Nel riquadro Controllo chiamate viene visualizzato il trasferimento in corso della chiamata alla casella vocale. Attendere il trasferimento.

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

Utilizzo dei tasti di scelta rapida

I tasti di scelta rapida configurati per Cisco CallManager Attendant Console consentono di eseguire in modo efficiente le attività di controllo delle chiamate. Per informazioni sull'utilizzo dei tasti di scelta rapida, fare riferimento alla Tabella 2-11.



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

Tabella 2-11 Tasti di scelta rapida

Risultato desiderato	Tasto di scelta rapida predefinito ¹	Tasto di scelta rapida configurato da Attendant ²
Risposta a una chiamata	Ctrl + A	
Chiamata	Ctrl + D	
Chiusura di una chiamata	Ctrl + H	
Messa in attesa di una chiamata	Ctrl + L	
Recupero di una chiamata in attesa (Riprendi)	Ctrl + L	
Parcheggio di una chiamata	Ctrl + P	
Ripristino di una chiamata in parcheggio	Ctrl + P	
Trasferimento	Ctrl + X	
Trasferimento con consultazione	Ctrl + T	
Trasferimento diretto	Ctrl + R	
Collegamento alle chiamate	Ctrl + J	

Tabella 2-11 Tasti di scelta rapida (continua)

Risultato desiderato	Tasto di scelta rapida predefinito ¹	Tasto di scelta rapida configurato da Attendant ²
Chiamata in conferenza	Ctrl + C	
Deviazione di una chiamata verso la casella vocale	Ctrl + V	
Utilizzo di Composizione numero	Ctrl + S	

- 1. Attendant Console imposta automaticamente il tasto di scelta rapida predefinito.
- 2. Per modificare i tasti di scelta rapida predefiniti, immettere il tasto di scelta rapida configurato nella colonna contenente il tasto di scelta rapida predefinito.



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

Utilizzo dei tasti di scelta rapida



Utilizzo della barra dei menu

In questo capitolo verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Utilizzo del menu File, pagina 3-1
- Utilizzo del menu Modifica, pagina 3-2
- Utilizzo del menu Visualizza, pagina 3-4
- Utilizzo del menu Azioni, pagina 3-6
- Utilizzo di Composizione numero, pagina 3-7
- Utilizzo del menu ?, pagina 3-8

Utilizzo del menu File

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

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

Utilizzo del menu Modifica

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

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

Creazione e modifica dei tasti di scelta rapida

Cisco CallManager Attendant Console consente di creare o modificare, in base alle proprie esigenze, tasti di scelta rapida che vengono salvati quando si esce da Attendant Console. È possibile creare tasti di scelta rapida per tutte le opzioni disponibili nella barra dei menu.

Per creare e modificare i tasti di scelta rapida, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- Passo 1 Scegliere Tasti di scelta rapida dal menu Modifica.
- **Passo 2** Scegliere il comando per il quale si desidera creare o modificare un tasto di scelta rapida dall'elenco visualizzato nell'area Comandi della finestra di dialogo.
- **Passo 3** Nel campo Tasto immettere uno o più tasti di scelta rapida che si desidera utilizzare.
- Passo 4 Selezionare la casella di controllo CTRL, MAIUSC o ALT oppure una combinazione di queste caselle.

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



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

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

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

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

Visualizzazione e modifica delle impostazioni

Tramite il menu Modifica, l'utente o l'amministratore di sistema può modificare le impostazioni che incidono sull'utilizzo di Cisco CallManager Attendant Console. Queste impostazioni consentono ad Attendant Console di interagire con il server e la rubrica, contenente tutte le informazioni visualizzate nella finestra Rubrica.

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

Per visualizzare e modificare le impostazioni, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- Passo 1 Scegliere Impostazioni dal menu Modifica.
- Passo 2 Per informazioni sulla configurazione o la modifica delle impostazioni, vedere la sezione "Avvio di Cisco CallManager Attendant Console per il primo utilizzo" a pagina 1-20.

Utilizzo del menu Visualizza

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

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

Modifica delle dimensioni del testo

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

Per modificare le dimensioni del testo visualizzato nelle finestre, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- Passo 1 In base alle proprie preferenze, scegliere una delle attività riportate di seguito.
 - Per modificare le dimensioni del testo visualizzato in tutte le finestre, scegliere **Dimensioni del testo** dal menu Visualizza.
 - Per modificare le dimensioni del testo visualizzato in una finestra specifica, fare clic con il pulsante destro del mouse sulla finestra e scegliere
 Dimensioni del testo dal menu sensibile al contesto.

Passo 2 Scegliere una delle opzioni seguenti:

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

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

Modifica della combinazione di colori

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

Per modificare la combinazione di colori visualizzata, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- Passo 1 Scegliere Combinazioni colori dal menu Visualizza.
- Passo 2 Scegliere una delle opzioni seguenti:
 - Predefinita (blu e bianco)
 - Marrone
 - Smeraldo
 - Grigio
 - Contrasto (bianco su sfondo grigio chiaro)

Viene modificata la combinazione di colori di Attendant Console.

Blocco del layout e delle dimensioni delle finestre

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



Suggerimento

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



Suggerimento

È possibile scegliere l'opzione Layout finestra predefinito anche se si blocca la posizione della finestra; la finestra rimane bloccata.

Scelta del layout di finestra predefinito

Cisco CallManager Attendant Console consente di ingrandire e ridurre tutte le finestre visualizzate. Quando si modifica il layout della finestra impostando quello predefinito, è possibile che le tre finestre, la barra dei menu, la barra degli strumenti Controllo chiamate e la barra di stato appaiano ridotte a icona e incluse nella finestra Cisco CallManager Attendant Console.



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

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

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

Utilizzo del menu Azioni

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



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

Utilizzo di Composizione numero

Per eseguire le attività richieste dai messaggi vocali preregistrati, come quelli di Cisco IP AutoAttendant, che prevedono l'utilizzo del telefono IP di Cisco o della tastiera numerica del computer, è necessario utilizzare la tastiera numerica Composizione numero.

Esempio: utilizzo della tastiera numerica Composizione numero

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



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

Per utilizzare la tastiera numerica Composizione numero, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- **Passo 1** Per visualizzare la tastiera numerica Composizione numero, scegliere una delle attività riportate di seguito.
 - a. Scegliere Azioni > Componi il numero.
 - **b.** Premere Ctrl + S.
- Passo 2 Una volta visualizzata la tastiera numerica, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - a. Se si desidera deviare una chiamata a una casella vocale, immettere nel campo prima il numero di rubrica associato all'utente, quindi i caratteri alfanumerici o i simboli appropriati richiesti dal messaggio vocale preregistrato.
 - **b.** Se, chiamando un numero esterno alla rubrica, si riceve un messaggio vocale preregistrato, immettere nel campo i caratteri alfanumerici o i simboli appropriati richiesti dal messaggio.
- Passo 3 Una volta completate queste operazioni, fare clic su Chiudi.

Metodo alternativo (scelta rapida)

Se si desidera, è possibile effettuare le operazioni descritte senza utilizzare la tastiera numerica Composizione numero. Dopo aver ascoltato il messaggio vocale preregistrato, premere i tasti appropriati sulla tastiera del computer, quindi premere **Ctrl + S**.

Utilizzo del menu?

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

Per visualizzare la Guida in linea e la versione della console e del server, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

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

Viene visualizzata la Guida in linea.

- Passo 2 Scegliere? > Informazioni su Cisco CallManager Attendant Console per completare una delle attività riportate di seguito.
 - Visualizzare la versione di Attendant Console e il server associato.
 Dopo aver visualizzato le versioni, fare clic su OK.
 - Eseguire l'aggiornamento alla versione più recente di Attendant Console.

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



Utilizzo della finestra Controllo chiamate

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

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

- Come effettuare chiamate dalla finestra Controllo chiamate, pagina 4-2
- Esecuzione di attività di controllo delle chiamate dalla finestra Controllo chiamate, pagina 4-2

Come effettuare chiamate dalla finestra Controllo chiamate

Per effettuare una chiamata dalla finestra Controllo chiamate, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

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



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

Esecuzione di attività di controllo delle chiamate dalla finestra Controllo chiamate

Dalla finestra Controllo chiamate è possibile completare le seguenti attività di controllo delle chiamate:

- risposta a una chiamata;
- messa in attesa/ripresa di una chiamata;
- trasferimento semplice, con consultazione o diretto di una chiamata;
- deviazione di una chiamata verso la casella vocale;
- realizzazione di una chiamata in conferenza:
- collegamento alle chiamate;
- parcheggio di una chiamata.

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



Utilizzo della finestra Chiamata rapida

In questo capitolo verranno descritte le attività seguenti:

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

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

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



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

Aggiunta di un gruppo di chiamate rapide

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



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

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

Per aggiungere un gruppo di chiamate rapide nella finestra Chiamata rapida, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- Passo 1 Scegliere una delle due attività riportate di seguito.
 - Nella finestra Chiamata rapida fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Nuovo gruppo Chiamate rapide** dal menu sensibile al contesto.
 - Scegliere Chiamata rapida > Nuovo gruppo Chiamate rapide dal menu Modifica.
- Passo 2 Nel campo Nome gruppo della finestra di dialogo immettere il nome del nuovo gruppo, quindi fare clic su Salva.

La finestra di dialogo viene chiusa automaticamente e la nuova scheda viene visualizzata nella finestra Chiamata rapida.

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

Ridenominazione di un gruppo di chiamate rapide

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

Per rinominare un gruppo di chiamate rapide, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- Passo 1 Fare clic sulla scheda del gruppo di chiamate rapide che si desidera rinominare.
- **Passo 2** Nella finestra Chiamata rapida fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Rinomina gruppo Chiamate rapide** dal menu sensibile al contesto.
- Passo 3 Nel campo Nome gruppo della finestra di dialogo immettere il nome del nuovo gruppo, quindi fare clic su Salva.

La finestra di dialogo si chiude automaticamente e la scheda rinominata viene visualizzata nella finestra Chiamata rapida.

Eliminazione di un gruppo di chiamate rapide

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

Per eliminare un gruppo di chiamate rapide, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- Passo 1 Fare clic sulla scheda del gruppo di chiamate rapide che si desidera eliminare.
- Passo 2 Scegliere una delle due attività riportate di seguito.
 - Nella finestra Chiamata rapida fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Elimina gruppo Chiamate rapide** dal menu sensibile al contesto.
 - Scegliere Chiamata rapida > Elimina gruppo Chiamate rapide dal menu Modifica.

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



Se si fa clic su Sì, verranno eliminate tutte le voci di chiamata rapida del gruppo.

Se si fa clic su Sì, la scheda non viene più visualizzata nella finestra Chiamata rapida.



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

Aggiunta di una voce di chiamata rapida

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

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

Per aggiungere una voce di chiamata rapida nella finestra Chiamata rapida, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

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

Passo 2 Scegliere una delle due attività riportate di seguito.

- Nella finestra Chiamata rapida fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Aggiungi Chiamata rapida** dal menu sensibile al contesto.
- Scegliere Chiamata rapida > Aggiungi Chiamata rapida dal menu Modifica.

- **Passo 3** Una volta visualizzata la finestra di dialogo, immettere il nome, il numero di telefono ed eventuali note nei campi appropriati.
- Passo 4 Fare clic su Salva o su Salva e chiudi.



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

La finestra di dialogo viene chiusa e la voce di chiamata rapida viene visualizzata nella finestra Chiamata rapida.



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

Modifica di una voce di chiamata rapida

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

Per modificare una voce di chiamata rapida, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- **Passo 1** Fare clic sulla scheda relativa alle chiamate rapide in cui si desidera modificare la voce.
- Passo 2 Fare clic sulla voce di chiamata rapida che si desidera aggiornare.
- **Passo 3** Scegliere una delle due attività riportate di seguito.
 - Nella finestra Chiamata rapida fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Modifica Chiamata rapida** dal menu sensibile al contesto.
 - Scegliere Chiamata rapida > Modifica Chiamata rapida dal menu Modifica.

- **Passo 4** Una volta visualizzata la finestra di dialogo, modificare il nome, il numero di telefono o eventuali note immesse precedentemente nei campi appropriati.
- Passo 5 Per salvare le informazioni, fare clic su Salva.

La finestra di dialogo viene chiusa automaticamente e la voce di chiamata rapida aggiornata viene visualizzata nella finestra Chiamata rapida.

Eliminazione di una voce di chiamata rapida

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

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

Procedura

- **Passo 1** Fare clic sulla scheda relativa alle chiamate rapide in cui si desidera eliminare la voce.
- Passo 2 Fare clic sulla voce di chiamata rapida che si desidera eliminare.
- **Passo 3** Scegliere una delle due attività riportate di seguito.
 - Nella finestra Chiamata rapida fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Elimina Chiamata rapida** dal menu sensibile al contesto.
 - Scegliere Chiamata rapida > Elimina Chiamata rapida dal menu Modifica.
- Passo 4 Quando viene richiesto se si desidera eliminare la voce, fare clic su Sì, No o Annulla.

Se si fa clic su Sì, la voce di chiamata rapida non viene più visualizzata nella finestra Chiamata rapida.

Ordinamento delle voci in un gruppo di chiamate rapide

Per ordinare le voci di chiamata rapida in base al nome, fare clic sull'intestazione Nome nella finestra Chiamata rapida. La freccia verso l'alto visualizzata nell'intestazione indica che le voci verranno disposte in ordine crescente, mentre la freccia verso il basso indica che verranno disposte in ordine decrescente.

Utilizzo delle voci di chiamata rapida per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate

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

- esecuzione di una chiamata all'utente:
- trasferimento all'utente di una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate;
- consultazione dell'utente, quindi trasferimento ad esso di una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate;
- chiamata in conferenza dell'utente per una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate:
- trasferimento alla casella vocale dell'utente della chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate.

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

Utilizzo delle voci di chiamata rapida per l'esecuzione di attività di controllo delle chiamate



Utilizzo della finestra Rubrica

Cisco CallManager Attendant Console include una rubrica o elenco di interni telefonici dell'azienda. È possibile utilizzare questa rubrica per cercare numeri telefonici ed effettuare chiamate o per determinare se un telefono è in uso.

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

La finestra Rubrica contiene le informazioni riportate di seguito.

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

In questa sezione verranno trattati gli argomenti seguenti:

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

Ricerca di un nome specifico nella rubrica

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

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

Esempio: ricerca di un nome

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

Per cercare un nome specifico nella rubrica, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- Passo 1 Per cercare una persona, utilizzare uno dei metodi riportati di seguito.
 - Immettere il nome e il cognome nei campi appropriati.
 - Scegliere il reparto in **Effettuare una sola selezione** o **Mostra tutti gli utenti** dall'elenco a discesa Reparto.
 - L'opzione Mostra tutti gli utenti viene visualizzata solo se nella rubrica sono presenti meno di 1000 utenti. Se si sceglie l'opzione Effettuare una sola selezione, viene visualizzato un reparto specifico dell'azienda.
 - Una volta scelto il reparto, è possibile restringere la ricerca immettendo il nome e il cognome nei campi appropriati.
 - Per eseguire una ricerca avanzata, fare clic sul pulsante Ricerca avanzata, immettere nei campi relativi le informazioni appropriate sulla persona, quindi fare clic su Cerca.
- Passo 2 Per cancellare tutte le voci di rubrica visualizzate oppure il cognome e il nome, fare clic sul pulsante Cancella.

Come ricaricare la rubrica

Attendant Console aggiorna automaticamente la rubrica in base alla frequenza configurata dall'amministratore di sistema. È possibile ricaricare manualmente la rubrica facendo clic sul pulsante Ricarica.

Ordinamento della rubrica

Nelle intestazioni della rubrica viene visualizzato l'ordine corrente (crescente o decrescente) delle voci di rubrica. Per ordinare la rubrica, fare clic sulla freccia verso l'alto o verso il basso in un'intestazione della finestra Rubrica.

Riordinamento delle colonne nella finestra Rubrica

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



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

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

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

- esecuzione di una chiamata all'utente:
- trasferimento all'utente di una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate;
- consultazione dell'utente, quindi trasferimento ad esso di una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate:
- chiamata in conferenza dell'utente per una chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate;
- trasferimento alla casella vocale dell'utente della chiamata contenuta nella finestra Controllo chiamate.

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



Utilizzo della finestra Chiamate in parcheggio



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

In questo capitolo verranno trattati gli argomenti seguenti:

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

Argomento correlato

• Finestra Chiamate in parcheggio, pagina 1-11 (per informazioni descrittive)

Parcheggio di una chiamata

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

Procedura

Passo 1 Scegliere una delle attività riportate di seguito.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi scegliere Parcheggio chiamata dal menu sensibile al contesto.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi fare clic sul pulsante Parcheggio chiamata nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi scegliere **Parcheggio chiamata** dal menu Azioni.
- Sulla tastiera del computer, premere **Ctrl** + **P**.
- Dalla finestra Controllo chiamate, trascinare la chiamata che si desidera parcheggiare nella finestra Chiamate in parcheggio.
- **Passo 2** In una finestra di dialogo viene visualizzato l'interno Parcheggio chiamata in cui si trova la chiamata in parcheggio. Fare clic su **OK**.

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

Passo 3 Contattare l'utente che deve recuperare la chiamata in parcheggio.

Ripristino di una chiamata in parcheggio

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

Per ripristinare una chiamata in parcheggio, completare la procedura riportata di seguito.

Procedura

- **Passo 1** Se l'utente non risponde alla chiamata, effettuare una delle operazioni riportate di seguito per ripristinare la chiamata in parcheggio.
 - Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi scegliere Ripristina parcheggio dal menu sensibile al contesto.
 - Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi fare clic sul pulsante Ripristina parcheggio della barra degli strumenti Controllo chiamate.
 - Fare clic sulla chiamata che si desidera parcheggiare, quindi scegliere **Ripristina parcheggio** dal menu Azioni.
 - Sulla tastiera del computer, premere Ctrl + P.
- Passo 2 Nella finestra di dialogo visualizzata scegliere il numero della rubrica da ripristinare. Fare clic su Ripristina parcheggio.

La chiamata attiva viene visualizzata nel riquadro dei dettagli sul controllo delle chiamate.

Passo 3 Il chiamante riceve una notifica della situazione.

Metodi alternativi (scelte rapide)

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

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

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

• ripristino di una chiamata in parcheggio in Attendant e nella finestra Controllo chiamate.

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



Utilizzo della finestra Chiamate broadcast

L'amministratore può configurare Cisco CallManager Attendant Console in modo che le chiamate in entrata vengano inserite in una coda e trasmesse agli utenti disponibili al momento dell'arrivo della chiamata o che si liberano prima che la chiamata riceva risposta. Le chiamate broadcast vengono visualizzate nella finestra Chiamate broadcast. La chiamata rimane visualizzata nella finestra Chiamate broadcast fino a quando non riceve risposta. Per rispondere alle chiamate broadcast, è possibile utilizzare i tasti di scelta rapida, i menu sensibili al contesto, la barra dei menu o il mouse.

In questo capitolo verrà trattato l'argomento seguente:

• Risposta a una chiamata broadcast, pagina 8-2

Argomento correlato

• Finestra Chiamate broadcast, pagina 1-7 (per informazioni descrittive)

Risposta a una chiamata broadcast

Attendant Console consente di visualizzare e rispondere alle chiamate broadcast che non hanno ricevuto risposta. Per rispondere a una chiamata in coda, completare la procedura riportata di seguito.

- Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata a cui si desidera rispondere, quindi scegliere **Rispondi** dal menu sensibile al contesto.
- Fare clic sulla chiamata a cui si desidera rispondere, quindi sul pulsante **Rispondi** nella barra degli strumenti Controllo chiamate.
- Fare clic sulla chiamata a cui si desidera rispondere, quindi scegliere **Rispondi** dal menu Azioni.
- Fare doppio clic sulla chiamata nella finestra Chiamate broadcast e utilizzare il mouse per trascinare la chiamata evidenziata sul pulsante **Rispondi**.
- Trascinare la chiamata dalla finestra Chiamate broadcast sul un pulsante della linea operatore.
- Sulla tastiera del computer, premere Ctrl + A.

Argomento correlato

• Finestra Chiamate broadcast, pagina 1-7 (per informazioni descrittive)



Risoluzione dei problemi

In questo capitolo vengono fornite informazioni sulla risoluzione dei problemi relativi a Cisco CallManager Attendant Console. Per ulteriori informazioni sui problemi non elencati in questo capitolo, rivolgersi all'amministratore di sistema.

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

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

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

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

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

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

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

Ogni linea supporta contemporaneamente solo il numero di chiamate configurato. Ad esempio, se una linea è stata configurata per supportare 2 chiamate contemporaneamente e si utilizza la Linea 1 per trasferire una chiamata, mettendo in attesa un'altra chiamata sulla stessa linea, la linea scelta non sarà disponibile. Tale linea rimarrà non disponibile fino a quando non verrà completata una delle attività.

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

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

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

I messaggi visualizzati in questi casi sono elencati di seguito.

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

È stato ricevuto un messaggio in cui viene indicato che è necessario disconnettersi e riconnettersi a Cisco CallManager Attendant Console se i numeri di rubrica memorizzati nel telefono sono stati modificati.

Se ci si connette o disconnette dal telefono IP di Cisco utilizzando il servizio Mobilità interni telefonici di Cisco CallManager mentre si è connessi a Cisco CallManager Attendant Console, il telefono IP di Cisco viene reimpostato e lo stato del controllo chiamate di Attendant Console viene disattivato. È necessario disconnettersi da Cisco CallManager Attendant Console. Quando si esegue nuovamente la connessione a Cisco CallManager Attendant Console, è necessario specificare il numero di rubrica corrente del telefono nel campo Numero di rubrica telefonica della finestra di dialogo Impostazioni.

Sul telefono in uso non è visualizzata la serie corretta di pulsanti linea.

Attendant Console non aggiorna automaticamente le informazioni sulla linea in base al telefono in uso. Quando l'amministratore di sistema reimposta il telefono, in Attendant Console viene visualizzato un messaggio che indica che è necessario disconnettersi e riconnettersi ad Attendant Console. Una volta effettuate la disconnessione e la riconnessione, viene visualizzata la serie corretta di pulsanti.

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

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



Simboli

?, menu 3-8

A

attesa

come mettere in attesa una chiamata 2-3 recupero di una chiamata in attesa 2-4

Attesa, pulsante 2-3

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

avvio di Cisco CallManager Attendant Console 1-20

Azioni, menu 3-6

В

barra degli strumenti Controllo chiamate

descrizione 1-13

pulsanti e attività (tabella) 1-13

barra dei menu

descrizione 1-13

utilizzo 3-1

barra di stato 1-19

C

CallManager Attendant Console, Cisco

avvio 1-20

connessione 1-22

disconnessione 1-24

finestra 1-5

finestra di dialogo Connessione 1-4

finestra di dialogo Impostazioni 1-4

gestione delle chiamate 2-1

interfaccia (tabella) 1-3

rubrica 6-1

uscita 1-24

utilizzo dell'interfaccia 1-2

casella vocale

deviazione di una chiamata 2-17

Casella vocale, pulsante 2-17

Chiama, pulsante 2-6

chiamata

collegamento 2-12

come effettuare una chiamata 2-6

come mettere in attesa una chiamata 2-3

deviazione 2-17

deviazione di una chiamata verso la casella vocale 2-17

disconnessione (chiusura) 2-5	chiusura di una chiamata 2-5
gestione 2-1	Collega, pulsante 2-12
parcheggio 2-14	collegamento a una chiamata 2-12
recupero di una chiamata in attesa 2-4	colonne, riordinamento nella finestra
ripristino di una chiamata in parcheggio 2-16, 7-3	Rubrica 6-4 combinazione di colori nel menu
risposta 2-2	Visualizza 3-5
trasferimento 2-8	come effettuare le chiamate
Chiamata rapida, finestra	dalla finestra Controllo chiamate 4-2
aggiunta di una voce di chiamata rapida 5-4	metodi 2-6
aggiunta di un gruppo di chiamate rapide 5-2	come effettuare una chiamata 2-6
descrizione 1-7, 5-1, 7-1	Composizione numero, tastiera numerica 3-7
eliminazione di una voce di chiamata rapida 5-6	connessione 1-22
	Connessione, finestra di dialogo 1-4
eliminazione di un gruppo di chiamate rapide 5-3	connessione a Cisco CallManager Attendant Console 1-22
modifica di una voce di chiamata rapida 5-5	Controllo chiamate
ordinamento delle voci in un gruppo di chiamate rapide 5-7	barra degli strumenti
ridenominazione di un gruppo di chiamate	descrizione 1-13 pulsanti e attività (tabella) 1-13
rapide 5-3	finestra
stato della chiamata/linea 1-9	come effettuare le chiamate 4-2
voci di chiamata rapida	come effettuare le chiamate 4-2 componenti 1-5 descrizione 4-1
esecuzione di attività di controllo delle chiamate (tabella) 5-7, 7-4	
Chiamate broadcast, descrizione della finestra 1-7	esecuzione di attività 4-2 stato della chiamata/linea 1-9
Chiamate broadcast, finestra	icone 1-13
descrizione 8-1	posizionamento della barra degli
Chiamate in parcheggio, finestra 1-11	strumenti 1-13
Chiudi pulsante 2-5	pulsanti 1-13

D	G
deviazione di una chiamata verso la casella vocale 2-17	gruppi di chiamate rapide aggiunta 5-2 creazione, modifica ed eliminazione 3-3 eliminazione 5-3
dimensioni del testo nel menu Visualizza 3-4	
disconnessione da Cisco CallManager Attendant Console 1-24	
disconnessione di una chiamata 2-5	ordinamento delle voci 5-7
documentazione	ridenominazione 5-3
correlata ix	guida introduttiva 1-1
documento	
convenzioni ix	Ī
destinatari viii	
documentazione correlata ix	icone
obiettivo vii	controllo delle chiamate 1-13
organizzazione viii	visualizzazione in primo piano 1-19
prefazione vii	Impostazioni, finestra di dialogo 1-4
	impostazioni, visualizzazione e modifica 3-3
 F	impostazioni relative a squilli di avviso percepibili
-	descrizione 1-20
File, menu 3-1	in linea, attivazione della modalità 1-22
finestra	In linea/Non in linea, pulsante 1-22
Chiamata rapida 1-7, 5-1, 7-1	interfaccia, CallManager Attendant Console,
Chiamate broadcast 1-7, 8-1	Cisco (tabella) 1-3
Chiamate in parcheggio 1-11	interfaccia, utilizzo 1-2
Cisco CallManager Attendant Console 1-5	
Controllo chiamate 1-5, 4-1	L
layout predefinito 3-6	
Rubrica 1-8, 6-1	layout di finestra predefinito nel menu Visualizza 3-6

Manuale dell'utente di Cisco CallManager Attendant Console

M	P
menu	parcheggio di una chiamata 2-14
? 3-8	predefinito, layout di finestra 3-6
Azioni 3-6	pulsante
File 3-1	Attesa 2-3
Modifica 3-2	Casella vocale 2-17
Visualizza	Chiama 2-6
combinazione di colori 3-5	Chiudi 2-5
descrizione 3-4	Collega 2-12
dimensioni del testo 3-4	Controllo chiamate 1-13
layout di finestra predefinito 3-6	In linea/Non in linea 1-22
menu sensibili al contesto 1-18	Ricerca avanzata 6-2
Modifica, menu 3-2	Riprendi 2-4
modifica della posizione della barra degli strumenti Controllo chiamate 1-13	Rispondi 2-2
	Trasferimento diretto 2-11
	Trasferisci 2-8
N	Trasferisci con consultazione 2-9
nome, ricerca nella rubrica 6-2	
non in linea, attivazione della modalità 1-22	R
	recupero di una chiamata in parcheggio 2-16, 7-3
0	Ricerca Avanzata, pulsante 6-2
ordinamento della rubrica 6-3	ricerca di un utente 6-2
ordinamento della rubrica 6-3	Riprendi, pulsante 2-4
	Rispondi, pulsante 2-2
	This policies, pursuante

risposta a una chiamata 2-2	trasferimento di una chiamata
rubrica	diretto 2-11
ordinamento 6-3	trasferimento con consultazione 2-9
ricerca di un nome specifico 6-2	trasferimento senza supervisione 2-8
utilizzo 6-1	trasferimento senza supervisione 2-8
utilizzo delle voci per attività di controllo delle chiamate (tabella) 6-4	Trasferisci, pulsante 2-8
	Trasferisci con consultazione, pulsante 2-9
Rubrica, finestra	
descrizione 1-8, 6-1	
riordinamento delle colonne 6-4	U
stato della chiamata/linea 1-9	uscita da Cisco CallManager Attendant Console 1-24
S	
scelta rapida, tasti	V
creazione e modifica 3-2	Visualizza, menu
sequenze di tasti (tabella) 2-18	combinazione di colori 3-5
sensibili al contesto, menu 1-18 T	descrizione 3-4
	dimensioni del testo 3-4
	layout di finestra predefinito 3-6
	visualizzazione in primo piano, icona 1-19
tasti di scelta rapida	voci di chiamata rapida
creazione e modifica 3-2	aggiunta 5-4
predefinito (tabella) 2-18	eliminazione 5-6
tasti di scelta rapida predefiniti (tabella) 2-18	modifica 5-5
tastierino numerico, descrizione 1-19	voci di chiamata rapida, esecuzione di attività di controllo (tabella) 5-7, 7-4
trasferimento con consultazione 2-9	
trasferimento diretto 2-11	
Trasferimento diretto, pulsante 2-11	

Indice