Cisco CallManager Attendant Console — Podręcznik użytkownika

Wersja 1.3(1)

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

Numer katalogowy podręcznika: OL-5146-01

DANE TECHNICZNE I INFORMACJE DOTYCZĄCE PRODUKTU ZAMIESZCZONE W TYM PODRĘCZNIKU MOGĄ ULEC ZMIANIE BEZ UPRZEDNIEGO POWIADOMIENIA. WSZYSTKIE OŚWIADCZENIA, INFORMACJE I ZALECENIA ZAMIESZCZONE W TYM PODRĘCZNIKU SĄ UWAŻANE ZA PRAWDZIWE, ALE ZOSTAŁY PRZEDSTAWIONE BEZ ŻADNYCH GWARANCJI JAWNYCH, CZY TEŻ DOMNIEMANYCH. UŻYTKOWNICY PONOSZĄ CAŁKOWITĄ ODPOWIEDZIALNOŚĆ ZA SPOSÓB WYKORZYSTANIA KTÓREGOKOLWIEK Z PRODUKTÓW.

LICENCJA NA OPROGRAMOWANIE I OGRANICZONA GWARANCJA NA PRODUKT TOWARZYSZĄCY ZNAJDUJĄ SIĘ W PAKIECIE INFORMACYJNYM, KTÓRY JEST DOSTARCZANY Z TYM PRODUKTEM I NINIEJSZYM ZOSTAJĄ WŁĄCZONE DO TEGO DOKUMENTU. W RAZIE TRUDNOŚCI Z ODSZUKANIEM LICENCJI NA OPROGRAMOWANIE LUB OGRANICZONEJ GWARANCJI, NALEŻY SKONTAKTOWAĆ SIĘ Z PRZEDSTAWICIELEM FIRMY CISCO CELEM UZYSKANIA KOPII.

W implementacji kompresji nagłówka TCP zrealizowanej przez firmę Cisco wykorzystano program, który powstał na Uniwersytecie Kalifornijskim w Berkeley (UCB) jako część publicznej wersji systemu operacyjnego UNIX. Wszelkie prawa zastrzeżone. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

BEZ WZGLĘDU NA WSZYSTKIE INNE GWARANCJE TU ZAWARTE, WSZYSTKIE PLIKI DOKUMENTÓW I OPROGRAMOWANIA TYCH DOSTAWCÓW SĄ DOSTARCZANIE „TAK JAK JEST” ZE WSZYSTKIMI NIEPRAWIDŁOWOŚCIAMI. FIRMA CISCO I WW. DOSTAWCY NIE UDZIELAJĄ ŻADNYCH GWARANCJI JAWNYCH ANI DOMNIEMANYCH, W TYM, LECZ NIE WYŁĄCZNIE, DOTYCZĄCYCH WARTOŚCI HANDLOWEJ, PRZYDATNOŚCI DO OKREŚLONEGO CELU, NIENARUSZENIA PRAW LUB WYNIKAJĄCYCH ZE SPOSOBU POSTĘPOWANIA, UŻYTKOWANIA LUB ZWYCZAJÓW HANDLOWYCH.

W ŻADNYM WYPADKU FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY NIE BĘDĄ ODPOWIEDZIALNI ZA ŻADNE POŚREDNIE, SZCZEGÓLNE, WYNIKOWE LUB PRZYPADKOWE SZKODY, W TYM, LECZ NIE WYŁĄCZNIE, UTRATĘ ZYSKÓW LUB DANYCH W WYNIKU ZASTOSOWANIA LUB BRAKU MOŻLIWOŚCI ZASTOSOWANIA TEGO PODRĘCZNIKA, NAWET JEŚLI FIRMA CISCO LUB JEJ DOSTAWCY BYLI INFORMOWANI O MOŻLIWOŚCI WYSTĄPIENIA TAKICH SZKÓD.

CCIP, CCSP, logo Cisco Arrow logo, znak Cisco *Powered* Network, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare i StackWise są znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc.; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn oraz iQuick Study są znakami handlowymi usług firmy Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, logo Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, logo Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, logo iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, 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 i VCO są zarejestrowanymi znakami towarowymi firmy Cisco Systems, Inc. lub jej firm zależnych w Stanach Zjednoczonych i pewnych innych krajach.

Wszystkie inne znaki handlowe wymienione w tym dokumencie lub na stronach WWW są własnością odpowiednich firm. Użycie słowa partner nie oznacza istnienia umowy spółki między firmą Cisco i inną firmą. (0304R)

Cisco CallManager Attendant Console — Podręcznik użytkownika
Copyright © 2003 Cisco Systems, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.

SPIS TREŚCI

Przedmowa vii

Przeznaczenie vii

Do kogo adresowany jest ten podręcznik? viii

Organizacja viii

Dokumentacja pokrewna ix

Konwencje x

Uzyskiwanie dokumentacji x

Cisco.com x

Dysk CD-ROM z dokumentacją xi

Zamawianie dokumentacji xi

Komentarze dotyczące dokumentacji xii

Uzyskiwanie pomocy technicznej xii

Cisco.com xiii

Centrum pomocy technicznej (TAC) xiii

Witryna WWW Cisco TAC xiv

Ośrodek Cisco TAC Escalation Center xv

Uzyskiwanie dostępu do dodatkowych publikacji i informacji xv

ROZDZIAŁ 1

Pierwsze kroki 1-1

Interfejs programu Cisco CallManager Attendant Console 1-2

Okno dialogowe Ustawienia w programie Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Okno dialogowe logowania w programie Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Okno programu Cisco CallManager Attendant Console 1-5

Okno Sterowanie połączeniami 1-5
Okno Połączenia w trybie rozgłaszania 1-7
Okno Szybkie wybieranie numeru 1-7
Okno Książka telefoniczna 1-8
Stan połączenia lub linii w oknach Sterowanie połączeniami, Książka telefoniczna i Szybkie wybieranie numeru 1-9
Okno Zaparkowane połączenia 1-11
Pasek menu 1-13
Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami 1-13
Menu kontekstowe 1-18
Pasek stanu 1-18
Klawiatura do wybierania numeru/przekazywania połączenia/tworzenia konferencji 1-19
Pierwsze uruchomienie programu Cisco CallManager Attendant Console 1-20
Logowanie i włączanie trybu online 1-22
Włączanie trybu offline, wylogowywanie i kończenie pracy z programem 1-24

ROZDZIAŁ 2 **Obsługa połączeń** 2-1
Odbieranie połączenia 2-2
Zawieszanie połączenia 2-3
Przywracanie zawieszonego połączenia (wznawianie) 2-4
Kończenie połączenia 2-5
Nawiązywanie połączenia 2-6
Przekazywanie połączenia 2-8
Przekazywanie połączenia 2-8
Przekazywanie z konsultacją 2-10
Przekazywanie bezpośrednie 2-12
Dołączanie połączeń 2-13
Inicjowanie połączenia konferencyjnego ad hoc 2-14

Parkowanie połączenia 2-15
Cofanie parkowania połączenia 2-17
Przesyłanie połączenia do poczty głosowej 2-18
Korzystanie ze skrótów klawiaturowych 2-19

ROZDZIAŁ 3 **Korzystanie z paska menu** 3-1
Korzystanie z menu Plik 3-1
Korzystanie z menu Edycja 3-2
Tworzenie i edycja skrótów klawiaturowych 3-2
Tworzenie, edycja i usuwanie grup oraz pozycji szybkiego wybierania 3-3
Wyświetlanie i edycja ustawień 3-3
Korzystanie z menu Widok 3-4
Zmiana rozmiaru tekstu 3-4
Zmiana schematu kolorów 3-5
Blokowanie rozmiaru i układu okna 3-5
Wybór domyślnego układu okien 3-6
Korzystanie z menu Czynności 3-6
Korzystanie z klawiatury do wybierania tonowego 3-7
Korzystanie z menu Pomoc 3-8

ROZDZIAŁ 4 **Korzystanie z okna Sterowanie połączeniami** 4-1
Nawiązywanie połączeń przy użyciu okna Sterowanie połączeniami 4-2
Wykonywanie zadań sterowania połączeniami w oknie Sterowanie połączeniami 4-2

ROZDZIAŁ 5 **Korzystanie z okna Szybkie wybieranie numeru** 5-1
Dodawanie grupy szybkiego wybierania 5-2
Zmiana nazwy grupy szybkiego wybierania 5-3

Usuwanie grupy szybkiego wybierania 5-4
Dodawanie pozycji szybkiego wybierania 5-5
Edycja pozycji szybkiego wybierania 5-6
Usuwanie pozycji szybkiego wybierania 5-7
Sortowanie pozycji w grupie szybkiego wybierania 5-8
Wykorzystywanie pozycji szybkiego wybierania do sterowania połączeniami 5-8

ROZDZIAŁ 6 **Korzystanie z okna Książka telefoniczna** 6-1
Znajdowanie użytkownika w książce telefonicznej 6-2
Odświeżanie książki telefonicznej 6-3
Sortowanie książki telefonicznej 6-3
Zmiana kolejności kolumn w oknie Książka telefoniczna 6-4
Korzystanie z pozycji książki telefonicznej podczas sterowania połączeniami 6-4

ROZDZIAŁ 7 **Korzystanie z okna Zaparkowane połączenia** 7-1
Parkowanie połączenia 7-2
Cofanie zaparkowania połączenia 7-3
Wykorzystywanie okna Zaparkowane połączenia do sterowania połączeniami 7-4

ROZDZIAŁ 8 **Korzystanie z okna Połączenia w trybie rozgłaszania** 8-1
Odbieranie połączenia w trybie rozgłaszania 8-2

ROZDZIAŁ 9 **Rozwiązywanie problemów** 9-1

INDEKS

Przedmowa

W przedmowie opisano przeznaczenie tego podręcznika, grono użytkowników, do których jest on adresowany, przyjęty w nim sposób organizacji materiału oraz używane konwencje, a także informacje na temat sposobu uzyskania dokumentacji pokrewnej. Przedmowa jest podzielona na następujące sekcje:

- Przeznaczenie, strona vii
- Do kogo adresowany jest ten podręcznik?, strona viii
- Organizacja, strona viii
- Dokumentacja pokrewna, strona ix
- Konwencje, strona x
- Dokumentacja pokrewna, strona ix

Przeznaczenie

Książka *Cisco CallManager Attendant Console — Podręcznik użytkownika* ma za zadanie pomóc operatorom w wykonywaniu następujących zadań:

- zapoznanie się z interfejsem i funkcjami programu Cisco CallManager Attendant Console,
- uruchomienie programu Cisco CallManager Attendant Console i zalogowanie się w nim,
- włączenie trybu online w celu obsługi połączeń telefonicznych kierowanych do operatora,

- użycie funkcji programu Cisco CallManager Attendant Console do odbierania, nawiązywania i przekierowywania rozmów telefonicznych,
- konfigurowanie klawiszy szybkiego wybierania i korzystanie z nich,
- wykorzystywanie książki telefonicznej do wyszukiwania użytkowników, przekierowywania rozmów i wyświetlania statusu linii.

Do kogo adresowany jest ten podręcznik?

W tym podręczniku przedstawiono informacje opisowe oraz procedury postępowania dla użytkowników programu Cisco CallManager Attendant Console. Informacje dotyczące instalowania i konfigurowania programu administratorzy systemów mogą znaleźć w podręczniku *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide* właściwym dla bieżącej wersji programu.

Organizacja

Tabela 1 zawiera listę głównych sekcji tego podręcznika:

Tabela 1 Przegląd podręcznika

Rozdział	Opis
Rozdział 1, „Pierwsze kroki”	Przegląd programu Cisco CallManager Attendant Console oraz instrukcje dotyczące przygotowania środowiska, uruchamiania konsoli operatora, logowania się oraz włączania trybu online w celu obsługi połączeń.
Rozdział 2, „Obsługa połączeń”	Nawiązywanie, odbieranie i przekierowywanie rozmów telefonicznych za pomocą klawiszy Sterowanie połączeniami, paska menu, skrótów klawiaturowych i myszy.
Rozdział 3, „Korzystanie z paska menu”	Włączanie trybu online i offline, wylogowywanie się, edycja skrótów klawiaturowych, modyfikowanie rozmiaru tekstu i schematu kolorów konsoli, sterowanie połączeniami, posługiwanie się klawiaturą do wybierania tonowego i korzystanie z systemu pomocy online.

Tabela 1 Przegląd podręcznika (ciąg dalszy)

Rozdział 4, „Korzystanie z okna Sterowanie połączeniami”	Wykonywanie zadań dotyczących sterowania połączeniami w oknie Sterowanie połączeniami.
Rozdział 5, „Korzystanie z okna Szybkie wybieranie numeru”	Konfigurowanie grup i pozycji szybkiego wybierania oraz ich wykorzystywanie do sterowania połączeniami.
Rozdział 6, „Korzystanie z okna Książka telefoniczna”	Posługiwanie się książką telefoniczną w celu znalezienia numerów skonfigurowanych w bazie danych systemu Cisco CallManager.
Rozdział 7, „Korzystanie z okna Zaparkowane połączenia”	Parkowanie połączeń i odbieranie zaparkowanych połączeń w oknie Zaparkowane połączenia.
Rozdział 8, „Korzystanie z okna Połączenia w trybie rozgłaszania”	Odbieranie połączeń w oknie Połączenia w trybie rozgłaszania.
Rozdział 9, „Rozwiązywanie problemów”	Scenariusze postępowania w przypadku wystąpienia typowych problemów, wraz z objaśnieniami i rozwiązaniami dla każdego scenariusza.

Dokumentacja pokrewna

Dodatkowe informacje dotyczące pokrewnych aplikacji i produktów firmy Cisco z dziedziny telefonii IP zawierają następujące dokumenty:

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (tylko w języku angielskim)
- *Telefony IP Cisco 7960 i 7940 — Podręcznik użytkownika*
- *Cisco IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco IP Phone*

Konwencje

Uwagi są przedstawiane w następujący sposób:

Uwaga Ten symbol oznacza informacje, na które *czytelnik powinien zwrócić szczególną uwagę*. Uwagi zawierają pomocne sugestie lub odsyłacze do materiałów uzupełniających tę publikację.

Wskazówki są przedstawiane w następujący sposób:

Wskazówka Oznacza *przydatną wskazówkę.*

Przestrogi są przedstawiane w następujący sposób:

Przestroga Ten symbol oznacza, że *należy zachować szczególną ostrożność*. Wskazuje na sytuację, w której użytkownik może wykonać czynność skutkującą uszkodzeniem sprzętu lub utratą danych.

Uzyskiwanie dokumentacji

Firma Cisco udostępnia dokumentację, pomoc techniczną i inne zasoby techniczne na kilka różnych sposobów W kolejnych sekcjach wyjaśniono, w jaki sposób można uzyskać informacje techniczne od firmy Cisco Systems.

Cisco.com

Najbardziej aktualna dokumentacja firmy Cisco znajduje się w sieci WWW pod adresem URL:

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

Witryna WWW firmy Cisco jest dostępna pod następującym adresem URL:

http://www.cisco.com

Międzynarodowe witryny WWW firmy Cisco są dostępne pod następującym adresem URL:

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

Dysk CD-ROM z dokumentacją

Dokumentacja i dodatkowa literatura opracowane przez firmę Cisco są dostępne w pakiecie Cisco Documentation CD-ROM, który mógł zostać dostarczony razem z produktem. Zawartość dysku CD-ROM jest uaktualniana co miesiąc i może być bardziej aktualna niż dokumentacja drukowana. Pakiet CD-ROM jest dostępny jako pojedynczy produkt lub w ramach subskrypcji rocznej albo kwartalnej.

Użytkownicy zarejestrowani w witrynie Cisco.com mogą zamówić dysk CD-ROM z dokumentacją (numer produktu DOC-CONDOCCD=) za pośrednictwem narzędzia do składania zamówień udostępnionego przez firmę Cisco:

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

Wszyscy użytkownicy mogą zamawiać subskrypcje roczne lub kwartalne za pośrednictwem magazynu subskrypcji dostępnego w trybie online:

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

Zamawianie dokumentacji

Instrukcje zamawiania dokumentacji można znaleźć pod następującym adresem URL:

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

Dokumentację firmy Cisco można zamówić na trzy sposoby:

- Zarejestrowani użytkownicy witryny Cisco.com (bezpośredni klienci firmy Cisco) mogą zamówić dokumentację produktu firmy Cisco w serwisie Networking Products MarketPlace:

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

- Niezarejestrowani użytkownicy witryny Cisco.com mogą zamówić dokumentację u lokalnego przedstawiciela handlowego lub w centrali firmy Cisco Systems (Kalifornia, USA), numer 408 526-7208 albo (tylko w Ameryce Północnej) 800 553-NETS (6387).

Komentarze dotyczące dokumentacji

Użytkownicy mogą przekazywać swoje uwagi elektronicznie za pomocą stron witryny Cisco.com. Na stronie głównej Cisco Documentation należy kliknąć opcję **Feedback** dostępną w górnej części strony.

Komentarze można przesłać na adres e-mail: bug-doc@cisco.com.

Komentarze można przesłać pocztą, korzystając z karty korespondencyjnej, która (o ile jest dołączona) znajduje się za przednią okładką dokumentu, lub pisząc na następujący adres:

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

Będziemy wdzięczni za wszelkie Państwa komentarze.

Uzyskiwanie pomocy technicznej

Firma Cisco udostępnia witrynę Cisco.com, w której punktem wyjścia do uzyskania pomocy technicznej jest witryna WWW Cisco Technical Assistance Center (TAC). Na stronach witryny WWW Cisco Technical Assistance Center (TAC) klienci i partnerzy mogą znaleźć dokumentację online, wskazówki dotyczące rozwiązywania problemów i przykładowe konfiguracje. Zarejestrowani użytkownicy witryny Cisco.com mają pełny dostęp do zasobów pomocy technicznej na stronach WWW Cisco TAC, w tym programów narzędziowych TAC.

Cisco.com

Witryna Cisco.com stanowi zestaw interaktywnych usług sieciowych. Zapewnia ona dostęp do informacji firmy Cisco, rozwiązań sieciowych, usług, programów i zasobów przez całą dobę, z dowolnego miejsca na świecie.

Witryna Cisco.com udostępnia szeroki zakres funkcji i usług, które mogą być pomocne przy realizacji następujących zadań:

- optymalizacja procesów biznesowych i poprawa wydajności,
- rozwiązywanie problemów technicznych z obsługą w trybie online,
- pobieranie i testowanie pakietów oprogramowania,
- zamawianie materiałów edukacyjnych i reklamowych firmy Cisco,
- rejestracja w programach egzaminacyjnych, szkoleniowych i certyfikacyjnych, realizowanych za pośrednictwem sieci.

Aby uzyskać niestandardowe informacje i usługi, można samodzielnie zarejestrować się w witrynie Cisco.com pod następującym adresem URL:

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

Centrum pomocy technicznej (TAC)

Centrum pomocy technicznej firmy Cisco (TAC) jest dostępne dla wszystkich klientów, którzy potrzebują pomocy dotyczącej produktu, technologii lub rozwiązania firmy Cisco. Dostępne są dwa poziomy pomocy: witryna WWW Cisco TAC oraz ośrodek Cisco TAC Escalation Center. Wybór zakresu pomocy zależy od priorytetu problemu i warunków umowy serwisowej (jeśli taka obowiązuje).

Zapytania kierowane do centrum Cisco TAC są klasyfikowane według następujących priorytetów:

- Priorytet 4 (P4) — potrzebne są informacje lub pomoc w związku z możliwościami produktu Cisco, jego instalacją lub podstawową konfiguracją. Problem wpływa tylko w niewielkim stopniu lub w ogóle nie wpływa na działania firmy.

- Priorytet 3 (P3) — wydajność sieci uległa pogorszeniu, lecz większość funkcji biznesowych jest dostępna. Użytkownik i firma Cisco wyraża chęć zaangażowania odpowiednich zasobów w godzinach pracy w celu przywrócenia poprawnego działania usług.
- Priorytet 2 (P2) — działanie istniejącej sieci uległo znacznemu pogorszeniu lub niewłaściwe działanie produktów firmy Cisco w znaczący sposób wpłynęło na pogorszenie ważnych aspektów działania przedsiębiorstwa. Użytkownik i firma Cisco zaangażują odpowiednie zasoby w pełnym wymiarze godzin w godzinach pracy w celu rozwiązania problemów.
- Priorytet 1 (P1) — istniejąca sieć nie działa lub niewłaściwe działanie produktów krytycznie wpłynęło na operacje biznesowe. Użytkownik i firma Cisco zaangażuje wszystkie potrzebne zasoby przez 24 godziny na dobę w celu rozwiązania problemów.

Witryna WWW Cisco TAC

W witrynie WWW Cisco TAC dostępne są dokumenty online i narzędzia ułatwiające rozwiązywanie problemów technicznych dotyczących produktów i technologii firmy Cisco. Aby uzyskać dostęp do witryny WWW Cisco TAC, należy przejść do adresu URL:

http://www.cisco.com/tac

Wszyscy klienci, partnerzy i handlowcy z ważną umową serwisową mają pełny dostęp do zasobów pomocy technicznej na stronach witryny WWW Cisco TAC. Niektóre usługi dostępne w witrynie WWW Cisco TAC wymagają podania identyfikatora logowania i hasła. Użytkownicy z ważną umową serwisową, którzy nie mają swojego identyfikatora logowania oraz hasła, mogą zarejestrować się pod poniższym adresem URL:

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

Jeśli zarejestrowany użytkownik witryny Cisco.com nie może samodzielnie rozwiązać problemu technicznego przy użyciu zasobów dostępnych na stronach WWW Cisco TAC, może zainicjować procedurę serwisową w trybie online pod następującym adresem URL:

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

Jeśli użytkownik ma dostęp do sieci Internet, zaleca się zainicjowanie procedur serwisowych o priorytecie P3 i P4 w trybie online za pośrednictwem witryny WWW Cisco TAC, dzięki czemu będzie można opisać sytuację własnymi słowami i dołączyć potrzebne pliki.

Ośrodek Cisco TAC Escalation Center

Do ośrodka Cisco TAC Escalation Center należy zwracać się z problemami o priorytecie 1 i 2. Problem o takim priorytecie w sposób znaczący wpływa na operacje biznesowe. Po skontaktowaniu się z ośrodkiem TAC Escalation Center w sprawie problemu o priorytecie P1 lub P2 pracownik centrum pomocy technicznej firmy Cisco automatycznie zainicjuje procedurę serwisową.

Listę bezpłatnych numerów telefonów serwisu Cisco TAC w danym kraju można znaleźć pod adresem URL:

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

Przed skontaktowaniem się z firmą Cisco należy sprawdzić, do jakich usług serwisowych firmy Cisco jest uprawniona firma użytkownika: SMARTnet, SMARTnet Onsite, Network Supported Accounts (NSA) itp. Dzwoniąc do centrum pomocy technicznej, należy dysponować numerem umowy serwisowej i numerem seryjnym produktu.

Uzyskiwanie dostępu do dodatkowych publikacji i informacji

Informacje o produktach, technologiach i systemach sieciowych firmy Cisco są dostępne online i w postaci drukowanej.

- *Katalog produktów firmy Cisco* zawiera opisy produktów sieciowych oferowanych przez firmę Cisco Systems, jak również sposobów ich zamawiania oraz usług dostępnych dla klientów. *Katalog produktów firmy Cisco* jest dostępny pod następującym adresem URL:

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

- Wydawnictwo Cisco Press udostępnia szeroki zakres publikacji dotyczących systemów sieciowych. Nowi i zaawansowani użytkownicy powinni zapoznać się z następującymi pozycjami: *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary, Internetworking Technology Handbook, Internetworking Troubleshooting Guide,* i *Internetworking Design Guide.* Aktualne wydawnictwa firmy Cisco Press i inne informacje można uzyskać w witrynie firmy Cisco Press pod następującym adresem URL:

  http://www.ciscopress.com

- Magazyn *Packet* to kwartalna publikacja firmy Cisco, w której dostępne są informacje o najnowszych trendach w dziedzinie sieci, osiągnięciach technologicznych i produktach firmy Cisco, a także rozwiązaniach ułatwiających najlepsze wykorzystanie inwestycji w dziedzinie sieci. W magazynie tym dostępne są porady dotyczące wdrażania rozwiązań sieciowych i rozwiązywania problemów, przykłady konfiguracji, analizy przypadków korzystania z produktów firmy Cisco, podręczniki i dokumenty szkoleniowe, informacje o certyfikatach i odsyłacze do wielu przydatnych zasobów online. Magazyn *Packet* jest dostępny pod następującym adresem URL:

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

- iQ Magazine to wydawana co dwa miesiące publikacja firmy Cisco, w której dostępne są przeznaczone dla pracowników szczebla kierowniczego najnowsze informacje dotyczące internetowych strategii biznesowych. Publikacja iQ Magazine jest dostępna pod następującym adresem URL:

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

- Internet Protocol Journal to kwartalnik publikowany przez firmę Cisco Systems przeznaczony dla inżynierów zajmujących się projektowaniem, rozwijaniem i obsługą publicznych oraz prywatnych sieci internetowych i intranetowych. Pismo Internet Protocol Journal jest dostępne pod następującym adresem URL:

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

- Szkolenia — firma Cisco oferuje szkolenia sieciowe na najwyższym światowym poziomie. Bieżąca oferta dotycząca szkoleń sieciowych jest dostępna pod następującym adresem URL:

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

Pierwsze kroki

Program Cisco CallManager Attendant Console umożliwia konfigurowanie telefonów IP firmy Cisco jako konsole operatora. Aplikacja ta jest wyposażona w graficzny interfejs użytkownika (GUI) i oferuje między innymi funkcje szybkiego wybierania numerów oraz dostęp do książki telefonicznej, umożliwiając wyszukiwanie numerów telefonów, monitorowanie stanu linii i obsługiwanie rozmów telefonicznych. Osoba pełniąca rolę recepcjonisty lub asystenta administracyjnego może za pomocą programu Cisco CallManager Attendant Console obsługiwać rozmowy telefoniczne w ramach wydziału lub całego przedsiębiorstwa, zaś indywidualni użytkownicy mogą obsługiwać swoje własne rozmowy.

Program Cisco CallManager Attendant Console jest instalowany na komputerze PC połączonym z systemem Cisco CallManager w sieci IP. Konsola operatora współpracuje z telefonem IP firmy Cisco zarejestrowanym w systemie Cisco CallManager (jedna konsola dla każdego telefonu, który ma być używany jako konsola operatora). Do jednego systemu Cisco CallManager można dołączyć wiele konsoli.

Ta sekcja zawiera następujące tematy:

- Interfejs programu Cisco CallManager Attendant Console, strona 1-2
- Pierwsze uruchomienie programu Cisco CallManager Attendant Console, strona 1-20
- Logowanie i włączanie trybu online, strona 1-22
- Włączanie trybu offline, wylogowywanie i kończenie pracy z programem, strona 1-24

Interfejs programu Cisco CallManager Attendant Console

Przy pierwszym uruchomieniu otwarte zostaje okno dialogowe Ustawienia, w którym należy wpisać nazwę serwera systemu Cisco CallManager i numer telefonu używanego wraz z konsolą operatora. Następnie otwarte zostanie okno dialogowe logowania do programu Cisco CallManager Attendant Console, w którym należy wpisać nazwę użytkownika i hasło. Po zalogowaniu się do serwera wyświetlane są elementy interfejsu programu Cisco CallManager Attendant Console, to jest okna, pasek menu, pasek narzędzi i pasek stanu, opisane w poniższych sekcjach.

Graficzny interfejs użytkownika (GUI) programu Cisco CallManager Attendant Console może działać w następujących rozdzielczościach ekranu: 800x600, 1024x768, 1280x1024 i 1600x1200.

Konsolę można uruchomić w systemach Windows 2000 Professional, Windows XP i Windows N.T 4.0. Należy przy tym pamiętać o zainstalowaniu w używanym systemie najnowszych pakietów serwisowych firmy Microsoft. Z pytaniami dotyczącymi konkretnej platformy należy zwracać się do administratora systemu.

Jeśli w używanym komputerze jest zainstalowana karta dźwiękowa i głośniki, można skonfigurować sygnał dzwonka (sygnał dźwiękowy), który będzie odtwarzany przy użyciu zainstalowanej karty dźwiękowej i głośników.

Konsola operatora zawiera funkcję obsługi monitora dotykowego, jeśli taki jest używany.

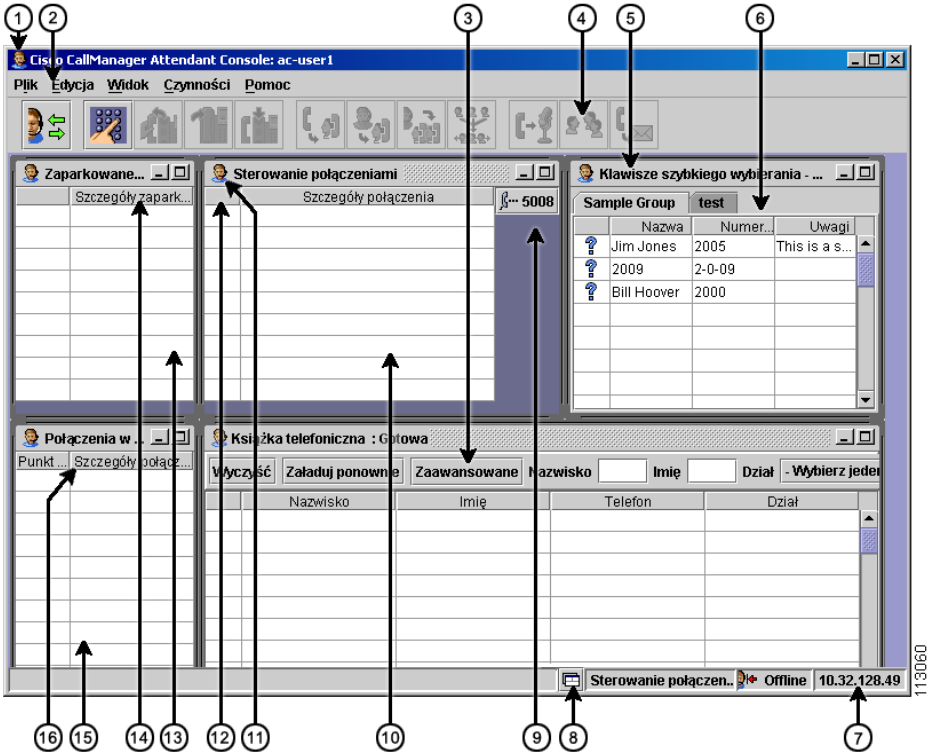
Z chwilą wylogowania się operatora z konsoli, serwer automatycznie zapisuje jego preferencje, takie jak grupy i pozycje szybkiego wybierania oraz położenie i wielkość okien.

Wskazówka Wielkość każdego okna można zmienić, klikając przycisk Maksymalizuj lub Minimalizuj w prawym górnym rogu okna lub przeciągając krawędzie okien.

Aby zmienić szerokość kolumny, należy przeciągnąć myszą strzałkę wyświetlaną, gdy wskaźnik myszy znajduje się nad zewnętrzną krawędzią kolumny.

Rysunek 1-1 przedstawia interfejs programu Cisco CallManager Attendant Console i opisy wyróżnionych elementów interfejsu.

Rysunek 1-1 Interfejs programu Cisco CallManager Attendant Console



1	Okno programu Cisco CallManager Attendant Console	**9**	Przycisk Linia operatora
2	Pasek menu	**10**	Obszar Szczegóły połączenia
3	Okno Książka telefoniczna	**11**	Okno Sterowanie połączeniami
4	Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami	**12**	Obszar Stan połączenia
5	Okno Szybkie wybieranie numeru	**13**	Obszar Szczegóły zaparkowanego połączenia
6	Karta Grupa szybkiego wybierania	**14**	Okno Zaparkowane połączenia
7	Adres IP serwera	**15**	Panel Połączenia w trybie rozgłaszania
8	Ikona Na wierzch	**16**	Okno Połączenia w trybie rozgłaszania

Okno dialogowe Ustawienia w programie Cisco CallManager Attendant Console

Przy pierwszym uruchomieniu programu Cisco CallManager Attendant Console wyświetlane jest okno dialogowe Ustawienia. W oknie tym należy wpisać informacje dotyczące serwera, telefonu (patrz karta Podstawowe), książki telefonicznej, serwerów przetwarzających połączenia i lokalnego adresu IP dla stanu linii (patrz karta Zaawansowane), które powinien dostarczyć administrator systemu. W celu uzyskania dodatkowych informacji należy skontaktować się z administratorem systemu.

Na karcie Zaawansowane można włączyć opcję śledzenia, aby ułatwić rozwiązywanie problemów. Jeśli w używanym komputerze jest zainstalowana karta dźwiękowa i głośniki, można skonfigurować sygnał dzwonka (sygnał dźwiękowy), który będzie alarmował o połączeniach za pośrednictwem komputera.

Tematy pokrewne

- Pierwsze uruchomienie programu Cisco CallManager Attendant Console, strona 1-20

Okno dialogowe logowania w programie Cisco CallManager Attendant Console

W oknie dialogowym logowania w programie Cisco CallManager Attendant Console należy wpisać nazwę użytkownika i hasło operatora. Okno to umożliwia wykonanie następujących czynności:

- włączenie opcji zapamiętywania nazwy i hasła użytkownika
- zmianę ustawień mających wpływ na możliwość korzystania z programu Cisco CallManager Attendant Console
- określenie języka interfejsu konsoli operatora.

Tematy pokrewne

- Logowanie i włączanie trybu online, strona 1-22
- Włączanie trybu offline, wylogowywanie i kończenie pracy z programem, strona 1-24

Okno programu Cisco CallManager Attendant Console

W oknie tym znajdują się okna podrzędne: Połączenia w trybie rozgłaszania, Zaparkowane połączenia, Sterowanie połączeniami, Szybkie wybieranie numeru, Książka telefoniczna oraz pasek menu, pasek narzędzi Sterowanie połączeniami i pasek stanu. W lewym górnym rogu okna wyświetlana jest nazwa okna oraz identyfikator operatora, który obecnie korzysta z konsoli. W prawym górnym rogu znajdują się przyciski Maksymalizuj i Minimalizuj. W dolnym prawym rogu okna znajduje się pasek stanu.

Tematy pokrewne

- Interfejs programu Cisco CallManager Attendant Console, strona 1-2

Okno Sterowanie połączeniami

Okno Sterowanie połączeniami składa się z następujących elementów:

- Panel Szczegóły połączenia, w którym są wyświetlane następujące informacje: stan połączenia, numer telefonu połączenia przychodzącego, nazwisko osoby, jeśli jest dostępne, numer telefonu operatora oraz czynności wykonane przez operatora (jeśli były wykonywane).

  Na przykład w panelu Szczegóły połączenia może znajdować się następujący wpis: „2000 do 4000 poprzez 3000”. Oznacza to, że użytkownik o numerze telefonu 3000 przekazał połączenie z numeru 2000 do operatora na numer 4000.

- Wskaźnik czasu połączeń aktywnych lub zawieszonych. W panelu Szczegóły połączenia na liczniku czasu jest wyświetlony czas trwania połączenia aktywnego lub zawieszonego.

  Po odebraniu połączenia na liczniku czasu automatycznie jest wyświetlany czas aktywności tego połączenia.

  W przypadku zawieszenia połączenia licznik czasu jest resetowany i wyświetlany jest na nim czas, jaki upłynął od chwili zawieszenia połączenia.

  Po wznowieniu połączenia, tzn. po ponownym uaktywnieniu zawieszonego połączenia, na liczniku zostanie automatycznie pokazany całkowity czas wyświetlania połączenia w panelu Szczegóły połączenia, z uwzględnieniem czasu, w którym to połączenie było zawieszone i aktywne.

- Przyciski Linia operatora. W prawym górnym rogu okna wyświetlany jest status linii i numer telefonu operatora telefonu IP firmy Cisco.

W obszarze Szczegóły połączenia wyświetlane są linie telefonu IP firmy Cisco obsługiwane za pomocą programu Cisco CallManager Attendant Console. Liczba linii dostępnych w tym oknie odpowiada liczbie linii skonfigurowanych dla danego telefonu IP firmy Cisco przez administratora systemu. Na przykład dla telefonu IP Model 7960 z dwoma podłączonymi modułami rozszerzającymi Cisco 7914 w oknie mogą być wyświetlane łącznie 34 linie, o ile administrator systemu przydzielił każdej linii numer telefonu.

W panelu Szczegóły połączenia są również wyświetlane połączenia aktywne na linii wspólnej. Linia wspólna to linia, która obsługuje wiele telefonów przy użyciu jednego numeru. Gdy linia wspólna jest używana, w oknie Sterowanie połączeniami jest wyświetlana odpowiednia ikona, co ilustruje Tabela 1-1. Jeśli którykolwiek z aparatów na wspólnej linii jest aktywny, program Cisco CallManager Attendant Console nie przekazuje połączeń do operatora na wspólnej linii.

Uwaga Informacje na temat możliwości używanego telefonu lub modułu Cisco 7914 można znaleźć w dokumentacji dostarczanej wraz z tymi urządzeniami lub uzyskać je od administratora systemu.

Zależnie od liczby skonfigurowanych linii są one wyświetlane w jednej, dwóch lub trzech kolumnach. Połączeniami na tych liniach można sterować za pośrednictwem menu u góry okna, menu kontekstowych, skrótów klawiaturowych lub myszy.

Uwaga Jeśli w oknie jest tylko jedno połączenie, będzie ono wyróżnione, chyba że użytkownik kliknie pusty wiersz w obszarze Szczegóły połączenia.

Tematy pokrewne

- Pasek menu, strona 1-13
- Korzystanie z okna Sterowanie połączeniami, strona 4-1
- Obsługa połączeń, strona 2-1.

Okno Połączenia w trybie rozgłaszania

W tym oknie znajduje się panel Szczegóły połączeń w trybie rozgłaszania. Jest w nim wyświetlana lista połączeń przychodzących, które zostały umieszczone w kolejce i zgłoszone operatorom, ale jeszcze nie odebrane. Połączenie w trybie rozgłaszania może zostać odebrane przez dowolnego operatora, który nie jest zajęty. Gdy operator odbierze takie połączenie, jest ono przenoszone z okna Połączenia w trybie rozgłaszania do okna Sterowanie połączeniami odbierającego operatora. Jeśli operator aktualnie obsługuje inne połączenie, jest ono zawieszane na czas potrzebny operatorowi na odbiór połączenia w trybie rozgłaszania.

Pozycje Połączenia w trybie rozgłaszania w panelu Szczegóły połączeń w trybie rozgłaszania zawierają następujące informacje:

- numer telefonu (punkt sterujący) wybrany przez osobę inicjującą połączenie w trybie rozgłaszania,
- numer telefonu i nazwa użytkownika połączenia, które jest rozgłaszane,
- czas oczekiwania połączenia w kolejce.

Tematy pokrewne

- Pasek menu, strona 1-13
- Korzystanie z okna Sterowanie połączeniami, strona 4-1
- Obsługa połączeń, strona 2-1

Okno Szybkie wybieranie numeru

W oknie Szybkie wybieranie numeru, na kartach grup szybkiego wybierania, wyświetlane są pozycje klawiszy szybkiego wybierania zdefiniowane dla poszczególnych operatorów. Dla każdej pozycji szybkiego wybierania są wyświetlane następujące informacje:

- stan linii oznaczany takimi samymi ikonami, jak w oknie Sterowanie połączeniami (patrz Tabela 1-1 na stronie 1-9),
- nazwa/nazwisko osoby,
- numer telefonu,
- uwagi (to pole jest opcjonalne).

Tematy pokrewne

- Pasek menu, strona 1-13
- Korzystanie z okna Szybkie wybieranie numeru, strona 5-1
- Obsługa połączeń, strona 2-1

Okno Książka telefoniczna

W oknie Książka telefoniczna wyświetlany jest status linii, nazwisko, imię i informacje organizacyjne z książki telefonicznej użytkowników systemu Cisco CallManager. Zawartość książki telefonicznej jest automatycznie aktualizowana w konsoli operatora w odstępach czasu określonych przez administratora systemu. Zawartość można także odświeżyć ręcznie, klikając przycisk Załaduj ponownie.

Podczas wyszukiwania według nazwiska, imienia lub działu lista pozycji książki jest dynamicznie dopasowywana do wpisywanych w polu kryteriów. Wyszukiwanie zaawansowane można wykonać, klikając przycisk Wyszukiwanie zaawansowane i wprowadzając w tych polach odpowiednie informacje dotyczące użytkownika. Po wyświetleniu znalezionych pozycji można je posortować w porządku rosnącym lub malejącym albo określić stan linii, zgodnie z tym co wskazują te same ikony, które są używane w innych oknach.

Tematy pokrewne

- Pasek menu, strona 1-13
- Korzystanie z okna Książka telefoniczna, strona 6-1
- Obsługa połączeń, strona 2-1

Stan połączenia lub linii w oknach Sterowanie połączeniami, Książka telefoniczna i Szybkie wybieranie numeru

Każda linia lub przycisk linii operatora w oknie Sterowanie połączeniami wskazuje jeden z następujących stanów reprezentowanych przez odpowiadające im ikony, które zawiera Tabela 1-1.

Tabela 1-1 Stan połączenia lub stan linii

Stan połączenia/linii	Ikona	Okno/przycisk linii operatora
Sygnalizacja połączenia przychodzącego na danej linii.		Wyświetlana jest w oknach Sterowanie połączeniami, Książka telefoniczna i Szybkie wybieranie numeru.
Sygnalizacja połączenia przychodzącego na danej linii.		Wyświetlana jest na przycisku linii operatora.
Linia jest aktywna.		Wyświetlana jest na przycisku linii operatora.
Linia jest zajęta.		Wyświetlana jest w oknach Sterowanie połączeniami, Szybkie wybieranie numeru i Książka telefoniczna.

Tabela 1-1 Stan połączenia lub stan linii (ciąg dalszy)

Stan połączenia/linii	Ikona	Okno/przycisk linii operatora
Połączenie na tej linii zostało zawieszone. Ten stan jest reprezentowany przez trzy ikony. Po wstępnym zawieszeniu połączenia ikona jest wyświetlana w kolorze zielonym. Jeśli połączenie będzie zawieszone przez 60 sekund, kolor tej ikony zostanie zmieniony na żółty. Jeśli połączenie będzie zawieszone przez 120 sekund, kolor tej ikony zostanie zmieniony na czerwony. Administrator systemu może zmienić ustawienia czasu związane z tymi ikonami.	 	Wyświetlana jest tylko w oknie Sterowanie połączeniami.
Linia wolna.		Wyświetlana jest w oknach Książka telefoniczna i Szybkie wybieranie numeru oraz na przycisku linii operatora.
Linia wspólna jest używana. Linia wspólna jest to linia umożliwiająca obsługę wielu telefonów przy użyciu jednego numeru. Jeśli którykolwiek z aparatów na wspólnej linii jest aktywny, program Cisco CallManager Attendant Console nie przekazuje połączeń do operatora na wspólnej linii.		Wyświetlana jest tylko w oknie Sterowanie połączeniami.

Tabela 1-1 Stan połączenia lub stan linii (ciąg dalszy)

Stan połączenia/linii	Ikona	Okno/przycisk linii operatora
Stan linii jest nieznany.		Wyświetlana jest w oknach Sterowanie połączeniami, Szybkie wybieranie numeru i Książka telefoniczna oraz na przycisku linii operatora.
Stan linii wskazujący, że użytkownik skonfigurował w telefonie IP firmy Cisco funkcję przekierowywania wszystkich połączeń do poczty głosowej.		Wyświetlana jest w oknie Książka adresowa, gdy liczba pozycji wyszukiwania jest mniejsza niż 10.
Stan linii wskazujący, że użytkownik skonfigurował funkcję przekierowywania połączeń na określony numer z książki telefonicznej.		Wyświetlana jest w oknach Książka telefoniczna i Szybkie wybieranie numeru.

Okno Zaparkowane połączenia

W oknie tym znajduje się panel Szczegóły zaparkowanego połączenia, w którym wyświetlane są połączenia zaparkowane pod numerem wewnętrznym parkowania. Parkowanie połączenia polega na zawieszeniu połączenia w taki sposób, że może ono być odebrane z innego telefonu w systemie. Użytkownik danego telefonu może na przykład zaparkować aktywne połączenie pod numerem wewnętrznym parkowania 1234. W celu odebrania tego połączenia użytkownik innego telefonu w systemie powinien wybrać numer 1234.

Pozycje Zaparkowane połączenia w obszarze Szczegóły zaparkowanego połączenia zawierają następujące informacje:

- numer telefonu rozmówcy zaparkowanego połączenia,
- wewnętrzny numer parkowania, pod którym zaparkowano połączenie,
- numer telefonu operatora, który zaparkował połączenie.

Na przykład w panelu Szczegóły zaparkowanego połączenia może znajdować się następujący wpis: „2000 zaparkowane na 4000 przez 3000”. Wpis ten oznacza, że operator o numerze 3000 zaparkował połączenie z numerem telefonu 2000 pod numerem wewnętrznym parkowania określonym przez system Cisco CallManager, w tym wypadku jest to numer 4000. Połączenie pod numerem telefonu 2000 będzie zawieszone, aż zostanie odebrane przez użytkownika lub powróci do operatora.

Uwaga Numer wewnętrzny parkowania jest wybierany w systemie Cisco CallManager na podstawie konfiguracji określonej przez administratora systemu w programie Cisco CallManager Administration.

W oknie Zaparkowane połączenia można wyświetlać i odbierać wszystkie połączenia, które zostały zaparkowane przez któregokolwiek operatora połączonego z serwerem nadzorującym. Nie można wyświetlać ani odbierać połączeń, które zostały zaparkowane przed zalogowaniem się użytkownika do konsoli operatora.

Jeśli użytkownik nie odbierze połączenia zaparkowanego pod numerem wewnętrznym parkowania, pozostanie ono w tym stanie przez określony czas, zwykle 60 sekund, który jest ręcznie ustawiany przez administratora systemu w programie Cisco CallManager Administration, a następnie automatycznie powróci do obszaru Szczegóły połączeń w oknie Sterowanie połączeniami.

Aby ręcznie przywrócić zaparkowane połączenie, można użyć przycisku Cofnij parkowanie na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami, opcji Cofnij parkowanie z menu kontekstowego lub z menu Czynności albo skrótu klawiaturowego opcji Cofnij parkowanie. Po przywróceniu zaparkowanego połączenia jest ono wyświetlane w obszarze Szczegóły połączeń okna Sterowanie połączeniami.

Tematy pokrewne

- Korzystanie z okna Zaparkowane połączenia, strona 7-1
- Obsługa połączeń, strona 2-1

Pasek menu

Za pomocą poleceń paska menu można przejść w tryb online lub offline, wylogować się, przeprowadzić edycję skrótów klawiaturowych, zmienić rozmiar czcionki i schemat kolorów konsoli, ustawić rozmiar i umiejscowienie okna, wykonać zadania związane ze sterowaniem połączeniami i uzyskać dostęp do pomocy online.

Tematy pokrewne

- Korzystanie z paska menu, strona 3-1

Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami

Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami zawiera zestaw przycisków odpowiadających najczęściej wykonywanym przez operatora zadaniom w zakresie sterowania połączeniami. Przyciski paska narzędzi Sterowanie połączeniami są dostępne tylko wtedy, gdy zadania, którym odpowiadają, mogą być wykonywane. Kliknięcie przycisku automatycznie włącza odpowiadającą mu opcję paska menu lub menu kontekstowego.

Aby uzyskać informacje o zadaniach związanych ze sterowaniem połączeniami i odpowiednich przyciskach, patrz Tabela 1-2:

Tabela 1-2 Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami

Przyciski paska Sterowanie połączeniami	Zadania z zakresu sterowania połączeniami
	Tryb offline/online **Uwaga** Ten przycisk pełni rolę przełącznika; klikając go, można wykonywać dwie różne czynności. Dodatkowe informacje można znaleźć w następujących sekcjach: • Logowanie i włączanie trybu online, strona 1-22 • Włączanie trybu offline, wylogowywanie i kończenie pracy z programem, strona 1-24

Tabela 1-2 Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami (ciąg dalszy)

Przyciski paska Sterowanie połączeniami	Zadania z zakresu sterowania połączeniami
	Połącz Aby uzyskać więcej informacji, patrz sekcja „Nawiązywanie połączenia” na stronie 2-6.
	Odbierz Aby uzyskać więcej informacji, patrz sekcja „Odbieranie połączenia” na stronie 2-2.
	Rozłącz Aby uzyskać więcej informacji, patrz sekcja „Kończenie połączenia” na stronie 2-5.
 	Zawieś/wznów **Uwaga** Ten przycisk pełni rolę przełącznika; klikając go, można wykonywać dwie różne czynności. Dodatkowe informacje można znaleźć w następujących sekcjach: • Zawieszanie połączenia, strona 2-3 • Przywracanie zawieszonego połączenia (wznawianie), strona 2-4
	Przekaż Aby uzyskać więcej informacji, patrz sekcja „Przekazywanie połączenia” na stronie 2-8.

Tabela 1-2 Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami (ciąg dalszy)

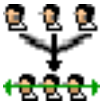
Przyciski paska Sterowanie połączeniami	Zadania z zakresu sterowania połączeniami
	Przekaż z konsultacją Aby uzyskać więcej informacji, patrz sekcja „Przekazywanie z konsultacją” na stronie 2-10.
	Przekaz bezpośredni Aby uzyskać więcej informacji, patrz sekcja „Przekazywanie bezpośrednie” na stronie 2-12.
	Dołącz Aby uzyskać więcej informacji, patrz sekcja „Dołączanie połączeń” na stronie 2-13.

Tabela 1-2 Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami (ciąg dalszy)

Przyciski paska Sterowanie połączeniami	Zadania z zakresu sterowania połączeniami
	Parkuj/Cofnij parkowanie **Uwaga** Zadanie to można wykonać tylko wtedy, gdy na serwerze Cisco CallManager, do którego podłączona jest konsola operatora, działa system Cisco CallManager w wersji 3.3 lub nowszej. W celu uzyskania dodatkowych informacji należy skontaktować się z administratorem systemu. Ikony te są wyświetlane na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami tylko wtedy, gdy na serwerze, do którego podłączona jest konsola operatora, działa wersja zgodna z programem Cisco CallManager Release 3.3. **Uwaga** Ten przycisk pełni rolę przełącznika; klikając go, można wykonywać dwie różne czynności. **Uwaga** Po odebraniu aktywnego połączenia w obszarze Szczegóły połączeń wyświetlana jest ikona Parkuj i odpowiednia etykietka tekstowa. Gdy połączenie jest zaparkowane, w obszarze Szczegóły zaparkowanego połączenia wyświetlana jest ikona Cofnij parkowanie i odpowiednia etykietka tekstowa. Dodatkowe informacje można znaleźć w następujących sekcjach: • Parkowanie połączenia, strona 2-15 • Cofanie parkowania połączenia, strona 2-17
	Konferencja Aby uzyskać więcej informacji, patrz sekcja „Inicjowanie połączenia konferencyjnego ad hoc” na stronie 2-14.

Tabela 1-2 Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami (ciąg dalszy)

Przyciski paska Sterowanie połączeniami	Zadania z zakresu sterowania połączeniami
	Przekazywanie połączenia do poczty głosowej Patrz sekcja „Przesyłanie połączenia do poczty głosowej” na stronie 2-18.

Użytkownik może w dowolnym momencie zmienić położenie paska narzędzi. Możliwe są następujące pozycje:

- Lewo — pasek narzędzi jest wyświetlany u dołu, z lewej strony okna programu Cisco CallManager Attendant Console.
- Góra — pasek narzędzi jest wyświetlany między paskiem menu a oknem Sterowanie połączeniami.
- Prawo — pasek narzędzi jest wyświetlany z prawej strony, u dołu okna programu Cisco CallManager Attendant Console.
- Dół — pasek narzędzi jest wyświetlany w lewym dolnym rogu okna programu Cisco CallManager Attendant Console pod paskiem stanu.

Wskazówka Aby wyświetlić informacje o funkcji przycisku, należy przytrzymać nad nim wskaźnik myszy, co spowoduje wyświetlenie etykietki tekstowej.

Aby zmienić położenie paska narzędzi w oknie programu, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Kliknij pasek narzędzi Sterowanie połączeniami prawym przyciskiem myszy i wybierz opcję **Pozycja**.

Krok 2 Z wyświetlonej listy wybierz położenie paska narzędzi:

- Lewo
- Góra
- Prawo
- W Dół

Pozycja paska narzędzi zostanie zmieniona.

Tematy pokrewne

- Obsługa połączeń, strona 2-1

Menu kontekstowe

W każdym oknie dostępny jest zestaw kontekstowych menu wyświetlanych po kliknięciu okna prawym przyciskiem myszy. Menu kontekstowe umożliwiają wykonanie takich czynności, jak dodanie pozycji szybkiego wybierania lub zmiana wielkości tekstu.

Tematy pokrewne

- Obsługa połączeń, strona 2-1
- Korzystanie z okna Sterowanie połączeniami, strona 4-1
- Korzystanie z okna Szybkie wybieranie numeru, strona 5-1
- Korzystanie z okna Książka telefoniczna, strona 6-1
- Korzystanie z okna Zaparkowane połączenia, strona 7-1

Pasek stanu

Na pasku stanu wyświetlane są następujące informacje:

- Ikona Na wierzch

  Rysunek 1-2 przedstawia ikonę Na wierzch.

Rysunek 1-2 Ikona Na wierzch

  Kiedy okno Sterowanie połączeniami jest zminimalizowane lub zakryte przez inne okna, używając ikony Na wierzch znajdującej się w prawym dolnym rogu paska stanu, można szybko wyświetlić je, aby odebrać lub wykonać połączenie przy użyciu telefonu operatora.
- Status Sterowanie połączeniami (Próba, Sterowanie połączeniami włączone)
- Ikona trybu offline/online
- Adres IP lub nazwa hosta serwera nadzorującego, który jest połączony z konsolą operatora.

Tematy pokrewne

- Interfejs programu Cisco CallManager Attendant Console, strona 1-2

Klawiatura do wybierania numeru/przekazywania połączenia/tworzenia konferencji

Przy użyciu jednej z kilku zamiennych metod można nawiązać lub przekazać połączenie albo zainicjować konferencję. Zadania te można wykonać za pomocą klawiatury do wybierania numerów. Na klawiaturze do wybierania numerów znajdują się następujące elementy:

- Pole do wprowadzenia numer telefonu, z którym ma zostać nawiązane połączenie.
- Panel do wyszukiwania użytkownika w książce telefonicznej.
- Przycisk pozwalający na zakończenie transakcji (na przykład przekazanie połączenia lub dołączenie go do konferencji).

Tematy pokrewne

- Obsługa połączeń, strona 2-1

Pierwsze uruchomienie programu Cisco CallManager Attendant Console

Kiedy program Cisco CallManager Attendant Console jest uruchamiany po raz pierwszy, użytkownik musi wpisać lub zweryfikować informacje znajdujące się w oknie dialogowym Ustawienia. Informacje te są ustawiane przez administratora systemu.

W celu uruchomienia programu Cisco CallManager Attendant Console należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Kliknij dwukrotnie ikonę programu Cisco CallManager Attendant Console na pulpicie lub wybierz kolejno polecenia **Start > Programy > Cisco CallManager Attendant Console**.

Rysunek 1-3 przedstawia ikonę programu Cisco CallManager Attendant Console.

Rysunek 1-3 Ikona programu Cisco CallManager Attendant Console

Krok 2 Przed zalogowaniem się do komputera kliknij przycisk **Ustawienia**.

Okno dialogowe Ustawienia zawiera karty Podstawowe i Zaawansowane.

Zostanie wyświetlone okno dialogowe Ustawienia, w którym na karcie Podstawowe należy wpisać następujące informacje:

- nazwę hosta lub adres IP serwera,
- numer telefonu.

Krok 3 Wprowadź w polach odpowiednie informacje.

Krok 4 Jeśli nie chcesz konfigurować ustawień wyświetlanych na karcie Zaawansowane, kliknij przycisk **OK**.

Istnieje możliwość skonfigurowania sygnału dzwonka odtwarzanego przy użyciu karty dźwiękowej komputera oraz włączenia opcji śledzenia w celu ułatwienia rozwiązywania problemów lub skonfigurowania pozostałych ustawień na karcie Zaawansowane.

Krok 5 Kliknij kartę **Zaawansowane**.

Informacje na temat ustawień, które należy wpisać w wyświetlanych polach tekstowych, powinien dostarczyć administrator systemu.

Krok 6 Aby zmienić ścieżkę do lokalnego pliku książki telefonicznej, wpisz nową ścieżkę w polu Nazwa ścieżki pliku lokalnej książki telefonicznej.

Uwaga Plik lokalnej książki telefonicznej zdefiniowany jako plik listy użytkowników zawiera informacje o użytkownikach, które są wyświetlane w oknach.

Krok 7 Aby zmienić odstęp czasu, po jakim w konsoli operatora jest odświeżany plik książki telefonicznej, wpisz nową wartość (w sekundach) w polu Interwał odświeżania książki telefonicznej.

Krok 8 Aby zmienić nazwę hosta lub adres IP serwera przetwarzającego połączenia, wpisz odpowiednie informacje w polu Nazwa hosta serwera przetwarzającego połączenia lub w odpowiednim polu adresu IP.

Krok 9 Wpisz lokalny adres IP konsoli operatora w polu Adres IP lokalnego hosta (dla stanu linii).

Uwaga Jeśli komputer operatora jest wyposażony w dwie karty sieciowe (NIC), administrator systemu może określić adres IP, na który będą wysyłane aktualizacje informacji o stanie linii.

Jeśli ze względów bezpieczeństwa administrator chce otrzymywać informacje o stanie linii za pośrednictwem określonego portu UDP, może on określić ten port przy użyciu formatu „adres IP:port” w polu Adres IP lokalnego hosta (dla stanu linii).

Krok 10 Zaznacz pole wyboru **Włącz śledzenie**.

Krok 11 Aby skonfigurować sygnał dzwonka alarmujący o połączeniach przy użyciu karty dźwiękowej komputera, wykonaj następującą procedurę:

a. Kliknij przycisk **Ustawienie sygnału dzwonka**.

b. Kliknij przycisk radiowy **Brak dzwonka**, **Jeden dzwonek** lub **Dzwonek ciągły**.

c. Kliknij przycisk **OK**.

Krok 12 Kliknij przycisk **Zapisz**. Po wykonaniu powyższych czynności można zalogować się i przejść do trybu online.

Logowanie i włączanie trybu online

Podczas logowania się w konsoli operatora należy podać swoją nazwę użytkownika i hasło oraz wybrać język dla interfejsu GUI.

Aby zalogować się, włączyć tryb online i obsługiwać połączenia, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Jeśli program nie jest jeszcze uruchomiony, dwukrotnie kliknij ikonę programu Cisco CallManager Attendant Console znajdującą się na pulpicie lub wybierz kolejno polecenia **Start > Programy > Cisco CallManager Attendant Console**.

Krok 2 W wyświetlonym oknie dialogowym logowania wpisz swoją nazwę użytkownika i hasło operatora konsoli.

Wskazówka Aby zapisać te informacje, by nie wpisywać ich za każdym razem przy logowaniu, zaznacz pole wyboru Zapamiętaj identyfikator użytkownika i hasło.

Krok 3 Podczas pierwszego logowania w konsoli operatora tekst w oknie dialogowym logowania jest wyświetlany w języku obsługiwanym przez system operacyjny. Dostępne są tylko te języki, które obsługuje system operacyjny. Jeśli nie można wyświetlić interfejsu w wybranym języku, należy skontaktować się z administratorem systemu.

Z listy rozwijanej Język wybierz język, w którym ma być wyświetlany interfejs GUI.

Przy kolejnym logowaniu tekst w oknie dialogowym będzie automatycznie wyświetlany w języku wybranym podczas poprzedniego logowania.

Przestroga Jeśli po wybraniu innego języka niektóre teksty są wyświetlane w języku angielskim, patrz sekcja „Rozwiązywanie problemów” na stronie 9-1.

Wskazówka Aby przejrzeć lub zmienić ustawienia skonfigurowane dla konsoli operatora, kliknij przycisk Ustawienia. Aby uzyskać informacje na temat modyfikowania ustawień, patrz sekcja „Pierwsze uruchomienie programu Cisco CallManager Attendant Console” na stronie 1-20.

Krok 4 Kliknij przycisk **Zaloguj**.

Po zalogowaniu program Cisco CallManager Attendant Console sprawdza informacje określone w oknie dialogowym Ustawienia.

Po zalogowaniu się programu Cisco CallManager Attendant Console można używać do odbierania, inicjowania i obsługiwania połączeń oraz sprawdzania stanu linii. Można także korzystać z książki telefonicznej oraz konfigurować pozycje szybkiego wybierania i używać ich.

Identyfikator użytkownika i hasło programu Cisco CallManager Attendant Console są ustawiane przez administratora systemu. Jeśli logowanie nie powiedzie się, należy skontaktować się z administratorem systemu.

Uwaga Aplikacja konsoli operatora zapisuje nazwę użytkownika, który po raz ostatni używał konsoli na komputerze.

Krok 5 Na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami kliknij przycisk **Online** lub wybierz kolejno polecenia: **Plik > Online**.

Po przejściu w tryb online kolor strzałek na przyciskach zmieni się z zielonego na biały, a dostępna w menu opcja Online zmieni się w opcję Offline. Na pasku stanu u dołu okna konsoli pojawi się wskaźnik oznaczający tryb online.

O dostępności operatora i możliwości odbierania przez niego połączeń zostanie powiadomiony program Cisco Telephony Call Dispatcher. Na pasku stanu powinien być widoczny napis „Sterowanie połączeniami jest włączone”.

Włączanie trybu offline, wylogowywanie i kończenie pracy z programem

Kiedy operator nie korzysta z programu Cisco CallManager Attendant Console, powinien wylogować się, co spowoduje powiadomienie programu Cisco Telephony Call Dispatcher o tym, że operator konsoli nie jest dostępny i nie może obsługiwać połączeń na przypisanych do konsoli liniach. Należy pamiętać, że po wylogowaniu można w dalszym ciągu odbierać połączenia przychodzące na osobisty numer użytkownika danego telefonu IP firmy Cisco.

Uwaga Należy zwrócić uwagę, że działanie przycisków i opcji menu Online/Offline zależy od sytuacji. W trybie online wyświetlany jest przycisk i opcja menu Offline. W trybie offline wyświetlany jest przycisk i opcja menu Online.

- Aby na krótko przerwać obsługę połączeń, kliknij przycisk **Offline** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami lub wybierz polecenie **Plik > Offline**.
- Aby wznowić obsługę połączeń, kliknij przycisk **Online** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami lub wybierz polecenie **Plik > Online**.
- Aby całkowicie zakończyć działanie programu Cisco CallManager Attendant Console i zamknąć okno aplikacji, wybierz polecenie **Plik > Wyloguj** lub **Plik > Wyjście**.

  Po wybraniu polecenia Plik > Wyloguj aplikacja kończy działanie i wyświetlane jest okno dialogowe Zaloguj w programie Cisco CallManager Attendant Console. Po wybraniu polecenia Plik > Wyjście aplikacja kończy działanie i nie jest wyświetlane żadne okno dialogowe.

Obsługa połączeń

Posługując się programem Cisco CallManager Attendant Console, połączenia można obsługiwać przy użyciu myszy, przycisków paska narzędzi, paska menu, skrótów klawiaturowych lub telefonu IP firmy Cisco powiązanego z programem Cisco CallManager Attendant Console.

W tym rozdziale zawarto następujące instrukcje obsługi połączeń:

- Odbieranie połączenia, strona 2-2
- Zawieszanie połączenia, strona 2-3
- Przywracanie zawieszonego połączenia (wznawianie), strona 2-4
- Kończenie połączenia, strona 2-5
- Nawiązywanie połączenia, strona 2-6
- Przekazywanie połączenia, strona 2-8
- Dołączanie połączeń, strona 2-13
- Inicjowanie połączenia konferencyjnego ad hoc, strona 2-14
- Parkowanie połączenia, strona 2-15
- Cofanie parkowania połączenia, strona 2-17
- Przesyłanie połączenia do poczty głosowej, strona 2-18
- Korzystanie ze skrótów klawiaturowych, strona 2-19

Odbieranie połączenia

Gdy program Cisco CallManager Attendant Console odbierze sygnał połączenia przychodzącego, w panelu Szczegóły połączenia, w oknie Sterowanie połączeniami zostaną wyświetlone odpowiednie informacje. Do odbierania połączeń w oknie Sterowanie połączeniami można użyć dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-1. Połączeń nie można odbierać w oknie Szybkie wybieranie numeru ani w oknie Książka telefoniczna.

Uwaga Odebranie nowego połączenia powoduje automatyczne zawieszenie połączenia aktywnego.

Uwaga Aby znaleźć informacje na temat odbierania połączeń w trybie rozgłaszania w oknie Połączenia w trybie rozgłaszania, patrz sekcja „Odbieranie połączenia w trybie rozgłaszania” na stronie 8-2.

Tabela 2-1 Odbieranie połączenia

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	Kliknij prawym przyciskiem myszy odpowiednie połączenie i wybierz polecenie **Odbierz**.
Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami	Kliknij przycisk **Odbierz**.
Menu Czynności	Wybierz polecenie **Odbierz**.
Korzystanie z myszy	Kliknij dwukrotnie połączenie w oknie Sterowanie połączeniami. Za pomocą myszy przeciągnij wyróżnione połączenie do przycisku **Odbierz**.
Skrót klawiaturowy	Naciśnij skrót klawiaturowy odbierania połączenia. Skrót domyślny to **Ctrl + A**.
telefon IP firmy Cisco	Aby odebrać połączenie, użyj telefonu IP firmy Cisco.

Zawieszanie połączenia

Aktywne połączenie można zawiesić w celu odebrania innego połączenia przychodzącego lub sprawdzenia dostępności docelowego odbiorcy połączenia. Po zawieszeniu połączenia w oknie Sterowanie połączeniami, w obszarze Stan połączenia wyświetlana jest ikona połączenia zawieszonego, a na przycisku Linia operatora wyświetlana jest ikona aktywnego połączenia.

Do zawieszania połączeń w oknie Sterowanie połączeniami można użyć dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-2.

Uwaga Nie można zawiesić połączenia przy użyciu okna Szybkie wybieranie numeru ani przy użyciu okna Książka telefoniczna.

Tabela 2-2 Zawieszanie połączenia

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	Kliknij prawym przyciskiem myszy odpowiednie połączenie i wybierz opcję **Zawieś**.
Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami	Kliknij odpowiednie połączenie, a następnie kliknij przycisk **Zawieś**.
Menu Czynności	Kliknij odpowiednie połączenie, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Zawieś**.
Korzystanie z myszy	Za pomocą myszy przeciągnij aktywne połączenie do przycisku **Zawieś**. Kliknij dwukrotnie aktywne połączenie.
Skrót klawiaturowy	Zaznacz dane połączenie, a następnie kliknij skrót klawiaturowy zawieszania połączeń. Skrót domyślny to **Ctrl + L**.
Telefon IP firmy Cisco	Zawieś połączenie przy użyciu telefonu IP firmy Cisco.

Przywracanie zawieszonego połączenia (wznawianie)

Przywrócenie zawieszonego połączenia powoduje ponowne nawiązanie połączenia z rozmówcą. Po przywróceniu zawieszonego połączenia w oknie Sterowanie połączeniami, w obszarze stanu i na przycisku Linia operatora jest wyświetlana ikona aktywnego połączenia.

Do przywracana połączeń w oknie Sterowanie połączeniami można użyć dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-3.

Uwaga Nie można przywrócić zawieszonego połączenia przy użyciu okna Szybkie wybieranie numeru ani przy użyciu okna Książka telefoniczna.

Tabela 2-3 Wznawianie połączenia

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	Kliknij prawym przyciskiem myszy zawieszone połączenie, a następnie wybierz polecenie **Wznów**.
Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami	Kliknij zawieszone połączenie, a następnie kliknij przycisk **Wznów**.
Menu Czynności	Kliknij zawieszone połączenie, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Wznów**.
Korzystanie z myszy	Za pomocą myszy przeciągnij zawieszone połączenie do przycisku **Wznów** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami. Kliknij dwukrotnie zawieszone połączenie, aby je wznowić.
Skrót klawiaturowy	Zaznacz zawieszone połączenie, a następnie kliknij skrót klawiaturowy przywracania połączeń. Skrót domyślny to **Ctrl + L**.
Telefon IP firmy Cisco	Przywróć zawieszone połączenie przy użyciu telefonu IP firmy Cisco.

Kończenie połączenia

Po rozłączeniu połączenia w programie Cisco CallManager Attendant Console informacje o tym połączeniu znikają z panelu Szczegóły połączenia w oknie Sterowanie połączeniami. Do kończenia połączeń w oknie Sterowanie połączeniami można użyć dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-4.

Uwaga Nie można zakończyć połączenia przy użyciu okna Szybkie wybieranie numeru ani przy użyciu okna Książka telefoniczna.

Tabela 2-4 Kończenie połączenia

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	Kliknij prawym przyciskiem myszy odpowiednie połączenie i wybierz polecenie **Rozłącz**.
Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami	Kliknij odpowiednie połączenie, a następnie kliknij przycisk **Rozłącz**.
Menu Czynności	Kliknij odpowiednie połączenie, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Rozłącz**.
Korzystanie z myszy	Za pomocą myszy przeciągnij aktywne połączenie na przycisk **Rozłącz**.
Skrót klawiaturowy	Zaznacz dane połączenie, a następnie kliknij skrót klawiaturowy kończenia połączenia. Skrót domyślny to **Ctrl + H**.
Telefon IP firmy Cisco	Zakończ połączenie przy użyciu telefonu IP firmy Cisco.

Nawiązywanie połączenia

W oknie Sterowanie połączeniami można nawiązywać połączenia, gdy linia jest dostępna. Połączenia można nawiązywać z numerami zapisanymi w książce telefonicznej, z numerami szybkiego wybierania lub z zewnętrznymi numerami telefonów. Do nawiązywania połączeń można użyć dowolnej metody, którą zawiera tabela Tabela 2-5.

Tabela 2-5 Nawiązywanie połączenia

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	Kliknij prawym przyciskiem numer znajdujący się w książce telefonicznej lub numer szybkiego wybierania, a następnie wybierz polecenie **Połącz**.
Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami	Kliknij numer znajdujący się w książce telefonicznej lub numer szybkiego wybierania, a następnie kliknij przycisk **Połącz**.
Menu Czynności	Kliknij numer znajdujący się w książce telefonicznej lub numer szybkiego wybierania, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Połącz**.
Korzystanie z myszy	Kliknij dwukrotnie numer znajdujący się w książce telefonicznej lub numer szybkiego wybierania, aby automatycznie wybrać ten numer. Przeciągnij numer z książki telefonicznej lub numer szybkiego wybierania do przycisku **Połącz** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami, do panelu Szczegóły połączenia lub do przycisku **Linia operatora** w oknie Sterowanie połączeniami.

Tabela 2-5 Nawiązywanie połączenia (ciąg dalszy)

Metoda	Zadanie
Skrót klawiaturowy	Kliknij odpowiedni numer znajdujący się w książce telefonicznej lub numer szybkiego wybierania. Naciśnij skrót klawiaturowy skonfigurowany do nawiązania połączenia, a następnie kliknij przycisk **Połącz**. Skrót domyślny to **Ctrl + D**. Wybierz numer telefonu za pomocą klawiatury numerycznej komputera, a następnie naciśnij przycisk **Enter** lub skrót klawiaturowy skonfigurowany do nawiązania połączenia. Skrót domyślny to **Ctrl + D**. Kliknij jeden z przycisków Linia operatora (jeśli jest ich kilka), aby uzyskać sygnał wybierania. Następnie wpisz numer telefonu za pomocą klawiszy wybierania i naciśnij przycisk **OK** lub klawisz **Enter**, aby zainicjować połączenie. Aby uzyskać dostęp do klawiatury wybierania numerów, naciśnij skrót klawiaturowy nawiązywania połączeń. Skrót domyślny to **Ctrl + D**.
Klawiatura do wybierania numerów	**1.** Wykonaj jedną z następujących czynności: Naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + D** na klawiaturze komputera. Z menu Czynności wybierz polecenie **Połącz**. **2.** Wykonaj jedną z następujących czynności: Wpisz numer, który chcesz wybrać. Wyszukaj w książce telefonicznej numer lub użytkownika, z którym chcesz nawiązać połączenie. Kliknij odpowiedni wpis w książce telefonicznej. **3.** Kliknij przycisk **Połącz**.
Telefon IP firmy Cisco	Wybierz numer przy użyciu telefonu IP firmy Cisco.

Przekazywanie połączenia

Przekazanie połączenia polega na połączeniu rozmówcy z osobą wybraną przez operatora. Program Cisco CallManager Attendant Console umożliwia przekazywanie połączeń, przekazywanie połączeń z konsultacją lub bezpośrednie przekazywanie połączeń. Wszystkie metody opisano w poniższych sekcjach.

- Przekazywanie połączenia, strona 2-8
- Przekazywanie z konsultacją, strona 2-10
- Przekazywanie bezpośrednie, strona 2-12

Połączenia można przekazywać, przekazywać w trybie z konsultacją i przekazywać bezpośrednio przy użyciu dowolnego okna za pomocą skrótów klawiaturowych, menu kontekstowych, paska menu lub myszy.

Uwaga Jeśli pojawiają się komunikaty o błędach dotyczących przekazywania połączeń, patrz sekcja „Rozwiązywanie problemów” na stronie 9-1.

Przekazywanie połączenia

W przypadku przekazywania połączenia w trybie zwykłym nie można uprzedzić odbiorcy o połączeniu.

Aby przekazać połączenie przy użyciu klawiatury przekazywania, należy użyć dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-6.

Tabela 2-6 Przekazywanie połączenia

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	Kliknij połączenie, które chcesz przekazać, kliknij prawym przyciskiem myszy odpowiedni numer szybkiego wybierania lub numer znajdujący się w książce telefonicznej, a następnie wybierz polecenie **Przekaż**.
Korzystanie z myszy	Przeciągnij połączenie, które chcesz przekazać, do numeru szybkiego wybierania lub numeru znajdującego się w książce telefonicznej.

Tabela 2-6 Przekazywanie połączenia (ciąg dalszy)

Metoda	Zadanie
Domyślny skrót klawiaturowy	**1.** Kliknij połączenie, które chcesz przekazać. **2.** Naciśnij odpowiednie klawisze na klawiaturze komputera, aby wprowadzić numer, na który chcesz przekazać połączenie. **3.** Następnie naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + X**, aby przekazać połączenie.
Klawiatura do wybierania numerów	**1.** Wykonaj jedną z następujących czynności: Prawym przyciskiem myszy kliknij połączenie, które chcesz przekazać, następnie wybierz z menu kontekstowego polecenie **Przekaż**. Kliknij połączenie, które chcesz przekazać, a następnie kliknij przycisk **Przekaż** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami. Kliknij połączenie, które chcesz przekazać, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Przekaż**. Kliknij połączenie, które chcesz przekazać, a następnie naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + X**. **2.** Po wyświetleniu klawiatury na ekranie wpisz numer, na który chcesz przekazać połączenie. **3.** Kliknij przycisk **OK**.

Przekazywanie z konsultacją

Przekazywanie z konsultacją pozwala uprzedzić odbiorcę o połączeniu zanim zostanie ono przekazane. W celu przekazania połączenia z konsultacją można użyć dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-7.

Tabela 2-7 Przekazywanie z konsultacją

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	Kliknij połączenie, które chcesz przekazać, kliknij prawym przyciskiem myszy odpowiedni numer szybkiego wybierania lub numer znajdujący się w książce telefonicznej, a następnie wybierz polecenie **Przekaż z konsultacją**.
Domyślny skrót klawiaturowy	1. Kliknij połączenie, które chcesz przekazać. 2. Naciśnij odpowiednie klawisze na klawiaturze komputera, aby wprowadzić numer, na który chcesz przekazać połączenie. 3. Naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + T**.

Tabela 2-7 Przekazywanie z konsultacją (ciąg dalszy)

Metoda	Zadanie
Klawiatura do wybierania numerów	**1.** Wykonaj jedną z następujących czynności: Kliknij prawym przyciskiem myszy połączenie, które chcesz przekazać, następnie wybierz z menu kontekstowego polecenie **Przekaż z konsultacją**. Kliknij połączenie, które chcesz przekazać, a następnie kliknij przycisk **Przekaż z konsultacją** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami. Kliknij połączenie, które chcesz przekazać, a następnie z menu czynności wybierz polecenie **Przekaż z konsultacją**. Kliknij połączenie, które chcesz przekazać, a następnie naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + T**. **2.** Po wyświetleniu klawiatury na ekranie wpisz numer, na który chcesz przekazać połączenie. **3.** Kliknij przycisk **OK**. Aktywne połączenie w oknie Sterowanie połączeniami zostanie zawieszone. **4.** Zapytaj odbiorcę, czy chce, aby przekazać mu połączenie. **5.** Aby przekazać zawieszone połączenie, użyj jednej z metod opisanych w punkcie 1.

Przekazywanie bezpośrednie

Przekazywanie bezpośrednie umożliwia połączenie dwóch rozmów. Aby użyć tej funkcji, w oknie Szczegóły połączenia należy wybrać połączenie aktywne oraz inne połączenie na tej samej linii.

Do bezpośredniego przekazywania połączeń można użyć dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-8.

Tabela 2-8 Przekazywanie bezpośrednie

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	W oknie Sterowanie połączeniami zaznacz wszystkie połączenia, które chcesz przekazać, klikając żądane połączenia przy wciśniętym klawiszu Ctrl, a następnie kliknij zaznaczenie prawym przyciskiem myszy i z wyświetlonego menu kontekstowego wybierz polecenie **Przekaz bezpośredni**.
Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami	Przytrzymując wciśnięty klawisz Ctrl, zaznacz połączenia, które chcesz przekazać, a następnie kliknij przycisk **Przekaz bezpośredni**.
Menu Czynności	Przytrzymując wciśnięty klawisz Ctrl, kliknij połączenia, które chcesz przekazać, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Przekaz bezpośredni**.
Domyślny skrót klawiaturowy	**1.** Przytrzymując wciśnięty klawisz Ctrl, kliknij połączenia, które chcesz przekazać. **2.** Następnie naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + R**, aby przekazać połączenie.

Dołączanie połączeń

Dołączanie prowadzi do scalenia grupy połączeń i operatora w konferencję. Aby użyć tej funkcji, należy wybrać połączenie aktywne oraz inne połączenia realizowane na tej samej linii.

Do dołączania połączeń można użyć dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-9.

Uwaga Aby uzyskać informacje na temat łączenia dwóch aktywnych połączeń bez angażowania operatora, patrz sekcja „Przekazywanie bezpośrednie” na stronie 2-12.

Tabela 2-9 Dołączanie połączeń

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	W oknie Sterowanie połączeniami zaznacz wszystkie połączenia, które chcesz dołączyć, klikając żądane połączenia przy wciśniętym klawiszu Ctrl, a następnie kliknij zaznaczenie prawym przyciskiem myszy i z wyświetlonego menu kontekstowego wybierz polecenie **Dołącz**.
Pasek narzędzi Sterowanie połączeniami	Przytrzymując wciśnięty klawisz Ctrl, zaznacz połączenia, które chcesz dołączyć, a następnie kliknij przycisk **Dołącz**.
Menu Czynności	Przytrzymując wciśnięty klawisz Ctrl, kliknij połączenia, które chcesz dołączyć, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Dołącz**.
Domyślny skrót klawiaturowy	**1.** Przytrzymując wciśnięty klawisz Ctrl, kliknij połączenia, które chcesz dołączyć. **2.** Następnie naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + J**, aby wykonać dołączenie.

Inicjowanie połączenia konferencyjnego ad hoc

Program Cisco CallManager Attendant Console umożliwia operatorowi konsoli zainicjowanie połączenia konferencyjnego, które nie było wcześniej planowane. Organizując taką doraźną konferencję, operator dzwoni do każdego uczestnika i dołącza go do rozmowy.

Połączenia ad hoc można inicjować w każdym oknie przy użyciu dowolnej metody, którą zawiera Tabela 2-10.

Uwaga Połączenie konferencyjne typu ad hoc można inicjować przy użyciu dowolnego okna. Wykorzystanie jednej z powyższych metod, to jest kliknięcie przycisku Konferencja lub użycie polecenia menu Konferencja, spowoduje dodanie uczestnika do połączenia konferencyjnego poprzez dołączenie użytkownika wybranego z książki telefonicznej lub z grupy szybkiego wybierania do konferencji.

Tabela 2-10 Inicjowanie połączenia konferencyjnego ad hoc

Metoda	Zadanie
Menu kontekstowe	Po wybraniu połączenia, które ma być dodane do konferencji, można kliknąć prawym przyciskiem myszy numer szybkiego wybierania lub numer znajdujący się w książce telefonicznej, a następnie wybrać polecenie **Konferencja**.
Korzystanie z myszy	Przeciągnij numer szybkiego wybierania lub numer z książki telefonicznej do przycisku **Konferencja**.
Domyślny skrót klawiaturowy	**1.** Odbierz połączenie. **2.** Na klawiaturze komputera wprowadź numer telefonu, który chcesz dodać do konferencji. **3.** Następnie naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + C**, aby zainicjować połączenie konferencyjne.

Tabela 2-10 Inicjowanie połączenia konferencyjnego ad hoc (ciąg dalszy)

Metoda	Zadanie
Klawiatura do wybierania numerów	**1.** Wykonaj jedną z następujących czynności: Kliknij prawym przyciskiem myszy połączenie i z menu kontekstowego wybierz polecenie **Konferencja**. Kliknij odpowiednie połączenie i kliknij przycisk **Konferencja** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniem. Kliknij odpowiednie połączenie i wybierz polecenie **Czynności > Konferencja**. Kliknij odpowiednie połączenie i naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + C** na klawiaturze komputera. **2.** Przy użyciu klawiatury konferencyjnej wpisz numer telefonu użytkownika, którego chcesz dołączyć do konferencji. Kliknij przycisk **OK**. **3.** Kliknij przycisk **Konferencja**, wybierz polecenie **Czynności > Konferencja** lub naciśnij kombinację **Ctrl + C** na klawiaturze komputera.

Parkowanie połączenia

Funkcja parkowania połączeń umożliwia zawieszenie połączenia w taki sposób, że może ono być odebrane przy użyciu innego telefonu w systemie. Użytkownik danego telefonu może na przykład zaparkować aktywne połączenie pod numerem wewnętrznym parkowania, którym może być taki numer jak 1234. Wtedy użytkownik innego telefonu może odebrać to połączenie, wybierając numer 1234.

Pozycje Zaparkowane połączenia w obszarze Szczegóły zaparkowanego połączenia zawierają następujące informacje:

- numer telefonu rozmówcy w zaparkowanym połączeniu,
- wewnętrzny numer parkowania, pod którym zaparkowano połączenie,
- numer telefonu operatora, który zaparkował połączenie.

Na przykład w panelu Szczegóły zaparkowanego połączenia może znajdować się następujący wpis: „2000 zaparkowane na 4000 przez 3000”. Wpis ten oznacza, że operator o numerze 3000 zaparkował połączenie z numerem telefonu 2000 pod numerem wewnętrznym parkowania określonym przez system Cisco CallManager, w tym wypadku jest to numer 4000. Połączenie pod numerem telefonu 2000 będzie zawieszone, aż zostanie odebrane przez użytkownika lub zostanie przekazane do operatora.

Uwaga W systemie Cisco CallManager numer wewnętrzny parkowania jest wybierany na podstawie konfiguracji określonej przez administratora systemu w programie Cisco CallManager Administration.

Aby zaparkować połączenie, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy połączenie, które chcesz zaparkować, a następnie wybierz polecenie **Parkowanie połączenia** z menu kontekstowego.
- Kliknij połączenie, które chcesz zaparkować, a następnie kliknij przycisk **Parkowanie połączenia** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami.
- Kliknij połączenie, które chcesz zaparkować, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Parkowanie połączenia**.
- Na klawiaturze komputera naciśnij skrót klawiaturowy parkowania połączenia. Skrót domyślny to **Ctrl + P**.
- Przeciągnij połączenie, które chcesz zaparkować z okna Sterowanie połączeniami do okna Połączenia zaparkowane.

Krok 2 Zostanie wyświetlone pole dialogowe z numerem telefonu, pod którym połączenie zostało zaparkowane. Kliknij przycisk **OK**.

Połączenie zaparkowane jest wyświetlane w obszarze Szczegóły zaparkowanego połączenia.

Krok 3 Skontaktuj się z użytkownikiem, który ma odebrać zaparkowane połączenie.

Cofanie parkowania połączenia

Jeśli użytkownik nie odbierze połączenia zaparkowanego pod wewnętrznym numerem parkowania, operator może cofnąć zaparkowanie tego połączenia.

W oknie Zaparkowane połączenia można wyświetlać i odbierać wszystkie połączenia, które zostały zaparkowane przez jakiegokolwiek operatora, który jest połączony z serwerem nadzorującym. Nie można wyświetlać ani odbierać połączeń, które zostały zaparkowane przed zalogowaniem się użytkownika do konsoli operatora.

Aby cofnąć zaparkowanie połączenia, wykonaj następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Jeśli użytkownik nie odbierze zaparkowanego połączenia, wykonaj jedno z następujących zadań, aby cofnąć zaparkowanie tego połączenia:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy połączenie, którego zaparkowanie chcesz cofnąć, a następnie wybierz polecenie **Cofnij parkowanie** z menu kontekstowego.
- Kliknij połączenie, którego zaparkowanie chcesz cofnąć, a następnie kliknij przycisk **Cofnij parkowanie** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami.
- Kliknij połączenie, którego zaparkowanie chcesz cofnąć, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Cofnij parkowanie**.
- Na klawiaturze komputera naciśnij skrót klawiaturowy cofania zaparkowania połączenia. Skrót domyślny to **Ctrl + P**.

Krok 2 W wyświetlonym oknie dialogowym wybierz numer telefonu zaparkowanego połączenia, którego zaparkowanie chcesz cofnąć. Kliknij przycisk **Cofnij**.

Połączenie zostanie wyświetlone jako aktywne w obszarze Szczegóły połączenia w oknie Sterowanie połączeniami.

Krok 3 Powiadom rozmówcę o zaistniałej sytuacji.

Metody alternatywne (skróty)

- Można także przy użyciu klawiatury komputera wpisać numer telefonu zaparkowanego połączenia, którego zaparkowanie ma być cofnięte, a następnie nacisnąć skrót klawiaturowy cofania połączeń. Skrót domyślny to **Ctrl + P**. Zaparkowane połączenie automatycznie powróci do obszaru Szczegóły połączenia, w oknie Sterowanie połączeniami.
- Aby cofnąć zaparkowanie połączenia, można także przeciągnąć je z okna Zaparkowane połączenia do przycisku Linia operatora.

Przesyłanie połączenia do poczty głosowej

Aby przesłać połączenie do systemu poczty głosowej, należy wykonać następującą procedurę:

Krok 1 Odbierz połączenie.

Krok 2 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy odpowiednie połączenie, a następnie z menu kontekstowego wybierz polecenie **Poczta głosowa**.
- Kliknij przycisk **Poczta głosowa** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami.
- Z menu Czynności wybierz polecenie **Poczta głosowa**.
- Na klawiaturze komputera naciśnij skrót klawiaturowy przesyłania połączeń do poczty głosowej. Skrót domyślny to **Ctrl + V**.

Krok 3 Połączenie zostanie automatycznie zawieszone i zostanie wyświetlona klawiatura do wybierania numerów. Wpisz numer telefonu osoby, z którą chcesz nawiązać połączenie, a następnie kliknij przycisk **Połącz**.

Krok 4 W panelu Sterowanie połączeniami zostaną wyświetlone informacje o przekazywaniu połączenia do poczty głosowej. Poczekaj na przekazanie połączenia.

Administrator systemu może skonfigurować czas przekazywania połączenia do poczty głosowej. Aby zmienić ten czas, należy skontaktować się z administratorem systemu.

Korzystanie ze skrótów klawiaturowych

Skróty klawiaturowe skonfigurowane w programie Cisco CallManager Attendant Console pozwalają efektywnie wykonywać zadania sterowania połączeniami. Tabela 2-11 stanowi przewodnik pomocny podczas posługiwania się skrótami klawiaturowymi.

Wskazówka Wydrukuj kopię tej strony i przymocuj ją do monitora lub biurka, aby zawarte w niej informacje były łatwo dostępne.

Tabela 2-11 Skróty klawiaturowe

Oczekiwany wynik	Domyślny skrót w systemie[1]	Skrót klawiaturowy konfigurowany przez operatora[2]
Odebranie połączenia	Ctrl + A	
Nawiązanie połączenia	Ctrl + D	
Zakończenie połączenia	Ctrl + H	
Zawieszenie połączenia	Ctrl + L	
Przywrócenie zawieszonego połączenia (wznowienie)	Ctrl + L	
Zaparkowanie połączenia	Ctrl + P	
Cofnięcie zaparkowania połączenia	Ctrl + P	
Przekazanie	Ctrl + X	
Przekazanie z konsultacją	Ctrl + T	
Przekazanie bezpośrednie	Ctrl + R	
Dołączanie połączeń	Ctrl + J	
Połączenie konferencyjne	Ctrl + C	

Tabela 2-11 Skróty klawiaturowe (ciąg dalszy)

Oczekiwany wynik	Domyślny skrót w systemie[1]	Skrót klawiaturowy konfigurowany przez operatora[2]
Przekazanie połączenia do poczty głosowej	Ctrl + V	
Korzystanie z wybierania tonowego	Ctrl + S	

1. W konsoli operatora domyślny skrót klawiaturowy jest ustawiany automatycznie.
2. Aby zmienić domyślne skróty klawiaturowe w systemie, należy wprowadzić skrót klawiaturowy, który został skonfigurowany w kolumnie Skrót klawiaturowy konfigurowany przez operatora.

Uwaga Każdy domyślny skrót klawiaturowy można zmienić. Dodatkowe informacje można znaleźć w sekcji sekcja „Korzystanie z paska menu” na stronie 3-1.

Korzystanie z paska menu

W tym rozdziale opisano następujące tematy:

- Korzystanie z menu Plik, strona 3-1
- Korzystanie z menu Edycja, strona 3-2
- Korzystanie z menu Widok, strona 3-4
- Korzystanie z menu Czynności, strona 3-6
- Korzystanie z klawiatury do wybierania tonowego, strona 3-7
- Korzystanie z menu Pomoc, strona 3-8

Korzystanie z menu Plik

Opcje menu Plik umożliwiają włączanie trybu online/offline, wylogowanie i zakończenie działania programu. Szczegółowy opis tych zadań przedstawiono w następujących sekcjach:

- Logowanie i włączanie trybu online, strona 1-22
- Włączanie trybu offline, wylogowywanie i kończenie pracy z programem, strona 1-24

Korzystanie z menu Edycja

Za pomocą poleceń menu Edycja można tworzyć własne skróty klawiaturowe, dodawać, modyfikować i usuwać pozycje i grupy szybkiego wybierania oraz wyświetlać i modyfikować ustawienia (to ostatnie jest zadaniem opcjonalnym). Zadania te opisano w następujących sekcjach:

- Tworzenie i edycja skrótów klawiaturowych, strona 3-2
- Tworzenie, edycja i usuwanie grup oraz pozycji szybkiego wybierania, strona 3-3
- Wyświetlanie i edycja ustawień, strona 3-3

Tworzenie i edycja skrótów klawiaturowych

Program Cisco CallManager Attendant Console umożliwia tworzenie i modyfikowanie skrótów klawiaturowych zgodnie z wymaganiami użytkowników. Nowe skróty są zapisywane w chwili zakończenia pracy z programem. Użytkownik może utworzyć skróty klawiaturowe do wszystkich opcji dostępnych na pasku menu.

Aby utworzyć lub zmodyfikować klawisze skrótu, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Z menu Edycja wybierz polecenie **Skróty klawiaturowe**.

Krok 2 Z listy w obszarze Komendy w wyświetlonym oknie dialogowym wybierz polecenie, dla którego chcesz utworzyć lub edytować skrót klawiaturowy.

Krok 3 W polu Klawisz wpisz klawisz (klawisze), który będzie używany jako klawisz skrótu.

Krok 4 Zaznacz pole wyboru **CTRL**, **SHIFT** lub **ALT** (lub dowolną kombinację tych pól).

Krok 5 Kliknij przycisk **Zapisz**, **Zapisz i zamknij** lub **Anuluj**.

Uwaga Po kliknięciu przycisku Zapisz można przystąpić do tworzenia lub edycji następnego klawisza skrótu.

Po zamknięciu okna dialogowego klawisz skrótu zostanie wyświetlony obok opcji menu. Jest on także wyświetlany powyżej pola Klawisz po wybraniu polecenia w obszarze Komenda w oknie dialogowym.

Tworzenie, edycja i usuwanie grup oraz pozycji szybkiego wybierania

Aby uzyskać informacje na temat tworzenia, edycji i usuwania grup oraz pozycji szybkiego wybierania przy użyciu menu Edycja, patrz sekcja „Korzystanie z okna Szybkie wybieranie numeru” na stronie 5-1.

Wyświetlanie i edycja ustawień

Za pomocą poleceń menu Edycja użytkownik lub administrator systemu może zmienić ustawienia określające możliwości korzystania z programu Cisco CallManager Attendant Console. Ustawienia umożliwiają interakcję konsoli operatora z serwerem oraz książką telefoniczną, które są źródłem wszystkich informacji katalogowych wyświetlanych w oknie Książka telefoniczna.

Firma Cisco zaleca, aby ustawienia te były zmieniane tylko na polecenie administratora systemu.

Aby wyświetlić i edytować ustawienia, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Z menu Edycja wybierz polecenie **Ustawienia**.

Krok 2 Aby uzyskać informacje o konfigurowaniu lub modyfikowaniu tych ustawień, patrz sekcja „Pierwsze uruchomienie programu Cisco CallManager Attendant Console” na stronie 1-20.

Korzystanie z menu Widok

Za pomocą opcji z menu Widok można zmienić rozmiar tekstu wyświetlanego w oknach lub zmienić kolory wyświetlane w oknie konsoli. Zadania te opisano w następujących sekcjach:

- Zmiana rozmiaru tekstu, strona 3-4
- Zmiana schematu kolorów, strona 3-5
- Blokowanie rozmiaru i układu okna, strona 3-5
- Wybór domyślnego układu okien, strona 3-6

Zmiana rozmiaru tekstu

Program Cisco CallManager Attendant Console umożliwia zmianę rozmiaru tekstu odpowiednio do wymagań użytkownika. Można zmienić rozmiar tekstu wyświetlanego we wszystkich oknach albo w konkretnym oknie.

Aby zmienić rozmiar tekstu wyświetlanego w oknie, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Aby zmienić rozmiar tekstu we wszystkich oknach, wybierz polecenie **Rozmiar tekstu** z menu Widok.
- Aby zmienić rozmiar tekstu wyświetlanego w konkretnym oknie, kliknij to okno prawym przyciskiem myszy i wybierz polecenie **Rozmiar tekstu** z menu kontekstowego.

Krok 2 Wybierz jedną z następujących opcji:

- Największy
- Większy
- Średni
- Najmniejszy
- Mniejszy

Spowoduje to zmianę rozmiaru tekstu wyświetlanego w oknie (lub w oknach).

Zmiana schematu kolorów

Program Cisco CallManager Attendant Console umożliwia zmianę schematu kolorów konsoli operatora odpowiednio do wymagań użytkownika. Po pierwszym uruchomieniu konsoli operatora używany jest domyślny schemat kolorów, biało-niebieski.

Aby zmienić schemat kolorów, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Z menu Widok wybierz polecenie **Zestawy kolorów**.

Krok 2 Wybierz jedną z następujących opcji:

- Domyślny — niebiesko-biały
- Brązowy
- Szmaragdowy
- Szary
- Kontrast — biel na jasnoszarym tle

Spowoduje to zmianę schematu kolorów konsoli operatora.

Blokowanie rozmiaru i układu okna

Istnieje możliwość zablokowania rozmiaru i układu okna przy użyciu poleceń **Widok > Zablokuj okna**. Ta czynność zapewnia, że rozmiar okna nie ulegnie zmianie i że określone okna będą wyświetlane dokładnie tak, jak mają być wyświetlane.

Wskazówka Aby odblokować układ, należy wybrać kolejno polecenia: **Widok > Odblokuj okna**.

Wskazówka Opcję Domyślny układ okien można wybrać nawet wówczas, gdy zostanie zablokowana pozycja okna. Okna pozostaną zablokowane.

Wybór domyślnego układu okien

Program Cisco CallManager Attendant Console umożliwia zmaksymalizowanie lub zminimalizowanie wszystkich wyświetlanych okien. Po przywróceniu domyślnego układu okno programu Cisco CallManager Attendant Console może zostać zmniejszone i obejmować trzy okna, pasek menu, pasek narzędzi Sterowanie połączeniami i pasek stanu.

Uwaga Jeśli jakieś okno zostało zminimalizowane przed wybraniem opcji Domyślny układ okien, po jej wyborze okno zostanie zmaksymalizowane.

Jeśli przed wybraniem opcji Domyślny układ okien zmieniono rozmiar tekstu lub schemat kolorów, po wybraniu opcji ustawienia te pozostaną niezmienione.

Aby przywrócić domyślny układ okien, należy wybrać polecenie **Edycja > Domyślny układ okien**.

Korzystanie z menu Czynności

Polecenia menu Czynności służą do wykonywania zadań związanych ze sterowaniem połączeniami. Aby uzyskać informacje o wykonywaniu zadań związanych ze sterowaniem połączeniami za pomocą menu Czynności, patrz sekcja „Obsługa połączeń” na stronie 2-1.

Uwaga Na ekranie są wyświetlane tylko te polecenia, których w danej chwili można użyć. Jeśli polecenie jest nieaktywne, nie można go użyć.

Korzystanie z klawiatury do wybierania tonowego

Jeśli system automatycznych podpowiedzi głosowych, na przykład Cisco IP AutoAttendant, poleci wykonanie zadania przy użyciu telefonu IP firmy Cisco lub klawiatury numerycznej komputera, konieczne jest użycie klawiatury do wybierania tonowego.

Przykład: Korzystanie z klawiatury do wybierania tonowego

Jeśli podczas połączenia z inną firmą system automatycznych podpowiedzi głosowych wydaje polecenie „Naciśnij 1, aby wybrać numer wewnętrzny”, należy użyć jednej z dostępnych metod, aby wyświetlić klawiaturę i wpisać cyfrę 1.

Wskazówka Podczas korzystania z klawiatury do wybierania tonowego można wykonywać kliknięcia myszą lub naciskać klawisze na klawiaturze komputera.

Aby użyć klawiatury do wybierania tonowego, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Aby wyświetlić klawiaturę do wybierania tonowego, wykonaj jedną z następujących czynności:

a. Wybierz polecenie **Czynności > Wybierz tonowo**.

b. Naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + S**.

Krok 2 Po wyświetleniu klawiatury do wybierania tonowego wykonaj jedną z następujących czynności:

a. Jeśli połączenie ma być przesłane do poczty głosowej, wpisz numer telefonu użytkownika z książki telefonicznej, a następnie odpowiednie znaki alfanumeryczne lub symbole, zgodnie z poleceniami systemu automatycznych podpowiedzi głosowych.

b. Jeśli został wybrany numer zewnętrzny i odezwał się system automatycznych podpowiedzi głosowych, należy wpisać w tym polu odpowiednie znaki alfanumeryczne lub symbole zgodnie z podpowiedziami głosowymi.

Krok 3 Po wykonaniu zadania kliknij przycisk **Zamknij**.

Metoda alternatywna (skrót)

Numery telefonów można także wpisywać bez użycia klawiatury do wybierania tonowego. Po usłyszeniu automatycznych podpowiedzi głosowych należy nacisnąć odpowiednie klawisze na klawiaturze komputera. Następnie należy nacisnąć kombinację klawiszy **Ctrl + S**.

Korzystanie z menu Pomoc

Program Cisco CallManager Attendant Console oferuje system pomocy online oraz zapewnia łatwy dostęp do najnowszych wersji modułów konsoli w celu aktualizacji. Jeśli po zalogowaniu zostanie wyświetlony komunikat informujący o braku możliwości połączenia z serwerem, należy zaktualizować konsolę operatora do najnowszej dostępnej wersji za pomocą programu Cisco CallManager Administration. Po rozpoczęciu procesu aktualizacji za pomocą opcji menu Pomoc należy skontaktować się z administratorem systemu w celu uzyskania informacji na temat zakończenia tego procesu.

Aby uzyskać pomoc online oraz numer wersji oprogramowania konsoli i serwera, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Aby uzyskać pomoc online, wybierz polecenie **Pomoc > Cisco CallManager Attendant Console — pomoc**.

Zostanie wyświetlona pomoc online.

Krok 2 Wybierz polecenie **Pomoc > Cisco CallManager Attendant Console — informacje**, aby wykonać jedno z następujących zadań:

- Uzyskać numer wersji oprogramowania konsoli i serwera podłączonego do konsoli.

  Po wyświetleniu numerów wersji kliknij przycisk **OK**.

- Zaktualizować oprogramowanie konsoli operatora do najnowszej wersji.

  W oknie wyświetlonego komunikatu kliknij przycisk **Tak**, aby potwierdzić zamiar aktualizacji. Poczekaj na załadowanie okna Cisco CallManager Attendant Console — instalacja; postępuj zgodnie z instrukcjami wyświetlanymi w tym oknie w celu zaktualizowania oprogramowania lub skontaktuj się z administratorem systemu, aby uzyskać dodatkowe informacje dotyczące zadania.

Korzystanie z okna Sterowanie połączeniami

Po nawiązaniu lub odebraniu połączenia w obszarze Szczegóły połączenia w oknie Sterowanie połączeniami wyświetlany jest stan połączenia, numer telefonu połączenia przychodzącego, nazwisko rozmówcy, jeśli jest ono dostępne, numer telefonu operatora oraz czas trwania połączenia.

W tym rozdziale opisano następujące zagadnienia:

- Nawiązywanie połączeń przy użyciu okna Sterowanie połączeniami, strona 4-2
- Wykonywanie zadań sterowania połączeniami w oknie Sterowanie połączeniami, strona 4-2

Nawiązywanie połączeń przy użyciu okna Sterowanie połączeniami

Aby nawiązać połączenie przy użyciu okna Sterowanie połączeniami, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Kliknij przycisk **Linia operatora** w prawym górnym rogu okna informujący o numerze telefonu IP firmy Cisco, który steruje programem Cisco CallManager Attendant Console.

Krok 2 W oknie dialogowym wpisz numer, który chcesz wybrać.

Krok 3 Kliknij przycisk **OK** lub **Anuluj**.

Wskazówka Aby nawiązać połączenie z numerem zapisanym pod pozycją szybkiego wybierania lub książki telefonicznej, przeciągnij tę pozycję do przycisku Linia operatora w prawym górnym rogu okna Sterowanie połączeniami.

Wykonywanie zadań sterowania połączeniami w oknie Sterowanie połączeniami

W oknie Sterowanie połączeniami można wykonać następujące zadania sterowania połączeniami:

- Odebranie połączenia
- Zawieszenie lub wznowienie połączenia
- Przekazanie, przekazanie w trybie z konsultacją i przekazanie bezpośrednie
- Przekazanie połączenia do poczty głosowej
- Nawiązanie połączenia konferencyjnego
- Dołączanie połączeń
- Parkowanie połączenia

Aby uzyskać informacje o wykonywaniu zadań sterowania połączeniami w oknie Sterowanie połączeniami, patrz sekcja „Obsługa połączeń” na stronie 2-1.

Korzystanie z okna Szybkie wybieranie numeru

W tym rozdziale opisano następujące zadania:

- Dodawanie grupy szybkiego wybierania, strona 5-2
- Zmiana nazwy grupy szybkiego wybierania, strona 5-3
- Usuwanie grupy szybkiego wybierania, strona 5-4
- Dodawanie pozycji szybkiego wybierania, strona 5-5
- Edycja pozycji szybkiego wybierania, strona 5-6
- Usuwanie pozycji szybkiego wybierania, strona 5-7
- Wykorzystywanie pozycji szybkiego wybierania do sterowania połączeniami, strona 5-8

Pozycje szybkiego wybierania można podzielić na grupy, które wyświetlane są jako osobne karty w oknie Szybkie wybieranie numeru. Ponieważ karty nakładane są jedna na drugą, można utworzyć dowolną liczbę grup. Z kolei do każdej grupy można dodać dowolną liczbę pozycji.

Aby można było korzystać z pozycji szybkiego wybierania podczas sterowania połączeniami, należy dodać co najmniej jedną grupę szybkiego wybierania i dodać do niej co najmniej jedną pozycję albo zmienić nazwę karty Przykładowa grupa i dodać pozycje do tej grupy. Dodatkowe informacje można znaleźć w sekcji sekcja „Zmiana nazwy grupy szybkiego wybierania” na stronie 5-3.

Wskazówka Kliknięcie prawym przyciskiem myszy karty w oknie Szybkie wybieranie numeru umożliwia dodanie, edycję lub usunięcie grupy szybkiego wybierania.

Dodawanie grupy szybkiego wybierania

Pozycje szybkiego wybierania klasyfikuje się, dzieląc je na grupy szybkiego wybierania. Można na przykład utworzyć grupę szybkiego wybierania o nazwie „Kadry” i dodać do niej pozycje szybkiego wybierania odpowiadające pracownikom działu kadr.

Uwaga Można dodać dowolną liczbę grup szybkiego wybierania, ponieważ program Cisco CallManager Attendant Console wyświetla grupy jedna na drugiej w oknie Szybkie wybieranie numeru.

Grupy szybkiego wybierania nie są wyświetlane alfabetycznie według nazw, lecz w takiej kolejności, w jakiej zostały skonfigurowane w oknie Szybkie wybieranie numeru. Na przykład jeśli najpierw zostanie skonfigurowana grupa szybkiego wybierania „Programiści”, a następnie grupa „Kadry”, wówczas grupa „Programiści” będzie wyświetlana jako pierwsza od lewej.

Aby dodać grupę szybkiego wybierania w oknie Szybkie wybieranie numeru, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy wewnątrz okna Szybkie wybieranie numeru i wybierz polecenie **Nowa grupa szybkiego wybierania...** z menu kontekstowego.
- Z menu Edycja wybierz polecenie **Klawisze szybkiego wybierania > Nowa grupa szybkiego wybierania...**.

Krok 2 W polu Nazwa grupy wyświetlonego okna dialogowego wpisz nazwę nowej grupy, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

Okno dialogowe zostanie automatycznie zamknięte, a w oknie Szybkie wybieranie numeru zostanie wyświetlona nowa karta.

Krok 3 Można teraz zmienić nazwę grupy szybkiego wybierania, usunąć tę grupę lub dodać do niej pozycje szybkiego wybierania.

Zmiana nazwy grupy szybkiego wybierania

Nazwę grupy szybkiego wybierania można zmienić w dowolnym momencie. Należy rozważyć możliwość zmiany nazwy grupy „Przykładowa grupa” wyświetlanej automatycznie w oknie Szybkie wybieranie numeru po zalogowaniu się do konsoli operatora.

Aby zmienić nazwę grupy szybkiego wybierania, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Kliknij kartę grupy szybkiego wybierania, której nazwę chcesz zmienić.

Krok 2 Kliknij prawym przyciskiem myszy wewnątrz okna Szybkie wybieranie numeru i wybierz polecenie **Zmień nazwę grupy szybkiego wybierania** z menu kontekstowego.

Krok 3 W polu Nazwa grupy w wyświetlonym oknie dialogowym wpisz nazwę nowej grupy, a następnie kliknij przycisk **Zapisz**.

Okno dialogowe zostanie automatycznie zamknięte, a karta o zmienionej nazwie zostanie wyświetlona w oknie Szybkie wybieranie numeru.

Usuwanie grupy szybkiego wybierania

Grupę szybkiego wybierania można usunąć w dowolnym momencie. Należy mieć na uwadze, że usunięcie grupy szybkiego wybierania spowoduje usunięcie wszystkich pozycji zdefiniowanych w tej grupie.

Aby usunąć grupę szybkiego wybierania, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Kliknij kartę grupy szybkiego wybierania, którą chcesz usunąć.

Krok 2 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy wewnątrz okna Szybkie wybieranie numeru i wybierz polecenie **Usuń grupę szybkiego wybierania** z menu kontekstowego.
- Z menu Edycja wybierz polecenie **Klawisze szybkiego wybierania > Usuń grupę szybkiego wybierania**.

Krok 3 W odpowiedzi na wyświetlone pytanie o potwierdzenie zamiaru usunięcia grupy, kliknij przycisk **Tak**, **Nie** lub **Anuluj**.

Przestroga Kliknięcie przycisku Tak spowoduje usunięcie wszystkich pozycji szybkiego wybierania z grupy szybkiego wybierania.

Po kliknięciu przycisku Tak usunięta karta zniknie z okna Szybkie wybieranie numeru.

Wskazówka Po kliknięciu grupy szybkiego wybierania nazwa tej grupy jest wyświetlana w lewym górnym rogu okna Szybkie wybieranie numeru.

Dodawanie pozycji szybkiego wybierania

Pozycja szybkiego wybierania zawiera nazwę/nazwisko osoby dodanej do grupy szybkiego wybierania, jej numer telefonu oraz uwagi na jej temat. Pozycje szybkiego wybierania umożliwiają szybkie nawiązywanie połączeń, przekazywanie połączeń bez konsultacji i z konsultacją oraz inicjowanie połączeń konferencyjnych z osobami, dla których takie pozycje zostały zdefiniowane.

Wypełnienie pola Uwagi nie jest obowiązkowe, natomiast program Cisco CallManager Attendant Console wymaga podania nazwiska i numeru telefonu dla każdej pozycji szybkiego wybierania.

Aby dodać pozycję szybkiego wybierania w oknie Szybkie wybieranie numeru, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Kliknij kartę grupy szybkiego wybierania, do której chcesz dodać pozycję.

Krok 2 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy wewnątrz okna Szybkie wybieranie numeru i wybierz polecenie **Dodaj klawisz szybkiego wybierania** z menu kontekstowego.
- Z menu Edycja wybierz polecenie **Klawisze szybkiego wybierania > Dodaj klawisz szybkiego wybierania**.

Krok 3 Po wyświetleniu okna dialogowego wpisz w odpowiednich polach nazwisko osoby, numer telefonu i uwagi.

Krok 4 Kliknij przycisk **Zapisz** lub **Zapisz i zamknij**.

Uwaga Kliknięcie przycisku Zapisz pozwoli natychmiast dodać kolejną pozycję do grupy szybkiego wybierania.

Okno dialogowe zostanie zamknięte, a pozycja szybkiego wybierania zostanie wyświetlona w oknie Szybkie wybieranie numeru.

Wskazówka Pozycję szybkiego wybierania można także dodać, przeciągając pozycję książki telefonicznej z okna Książka telefoniczna do okna Szybkie wybieranie numeru.

Edycja pozycji szybkiego wybierania

Nazwisko, numer telefonu i uwagi wpisane w pozycji szybkiego wybierania można w dowolnym momencie poddać edycji. Wypełnienie pola Uwagi nie jest obowiązkowe, natomiast program Cisco CallManager Attendant Console wymaga podania nazwiska i numeru telefonu dla każdej pozycji szybkiego wybierania.

Aby edytować pozycję szybkiego wybierania, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Kliknij kartę zawierającą pozycję szybkiego wybierania, którą chcesz edytować.

Krok 2 Kliknij pozycję szybkiego wybierania, którą chcesz zaktualizować.

Krok 3 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy wewnątrz okna Szybkie wybieranie numeru i wybierz polecenie **Edytuj klawisz szybkiego wybierania** z menu kontekstowego.
- Z menu Edycja wybierz polecenie **Klawisze szybkiego wybierania > Edytuj klawisz szybkiego wybierania**.

Krok 4 Po wyświetleniu okna dialogowego przeprowadź edycję nazwiska osoby, numeru telefonu i uwag w odpowiednich polach.

Krok 5 Aby zapisać informacje, kliknij przycisk **Zapisz**.

Okno dialogowe zostanie zamknięte, a zaktualizowana pozycja szybkiego wybierania zostanie wyświetlona w oknie Szybkie wybieranie numeru.

Usuwanie pozycji szybkiego wybierania

Pozycję szybkiego wybierania można usunąć w dowolnym momencie. Usunięcie pozycji szybkiego wybierania powoduje usunięcie całej pozycji. Nie można usunąć poszczególnych pól pozycji; aby usunąć informacje z pola Uwagi — jedynego, dla którego jest to możliwe — należy przeprowadzić edycję pozycji szybkiego wybierania.

Usunięcie pozycji szybkiego wybierania nie powoduje usunięcia całej grupy szybkiego wybierania. Aby usunąć pozycję szybkiego wybierania, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Kliknij kartę grupy szybkiego wybierania, z której chcesz usunąć pozycję.

Krok 2 Kliknij pozycję szybkiego wybierania, którą chcesz usunąć.

Krok 3 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy wewnątrz okna Szybkie wybieranie numeru i wybierz polecenie **Usuń klawisz szybkiego wybierania** z menu kontekstowego.
- Z menu Edycja wybierz polecenie **Klawisze szybkiego wybierania > Usuń klawisz szybkiego wybierania**.

Krok 4 W odpowiedzi na wyświetlone pytanie o potwierdzenie zamiaru usunięcia pozycji kliknij przycisk **Tak**, **Nie** lub **Anuluj**.

Po kliknięciu przycisku Tak pozycja szybkiego wybierania zniknie z okna Szybkie wybieranie numeru.

Sortowanie pozycji w grupie szybkiego wybierania

Pozycje szybkiego wybierania można posortować według nazwy, klikając nagłówek kolumny Nazwa w oknie Szybkie wybieranie numeru. Strzałka w górę na nagłówku oznacza, że pozycje są sortowane w porządku rosnącym, a strzałka w dół oznacza porządek malejący.

Wykorzystywanie pozycji szybkiego wybierania do sterowania połączeniami

Następujące zadania sterowania połączeniami mają wpływ na użytkownika, tj. na pozycję szybkiego wybierania numeru wyświetlaną w oknie Szybkie wybieranie numeru:

- inicjowanie połączenia z użytkownikiem;
- przekazywanie do użytkownika połączenia znajdującego się w oknie Sterowanie połączeniami;
- konsultowanie z użytkownikiem, a następnie przekazanie mu połączenia znajdującego się w oknie Sterowanie połączeniami;
- dołączanie użytkownika do połączenia konferencyjnego, które znajduje się w oknie Sterowanie połączeniami;
- przekazywanie połączenia znajdującego się w oknie Sterowanie połączeniami do poczty głosowej użytkownika.

Aby uzyskać więcej informacji o wykonywaniu tych zadań sterowania połączeniami, patrz sekcja „Obsługa połączeń” na stronie 2-1.

Korzystanie z okna Książka telefoniczna

W programie Cisco CallManager Attendant Console dostępna jest książka telefoniczna, czyli wykaz wewnętrznych numerów telefonów w firmie. Za pomocą książki telefonicznej można znajdować numery telefonów, nawiązywać połączenia oraz sprawdzać stan linii telefonicznych użytkowników.

Książka telefoniczna w programie Cisco CallManager Attendant Console zawiera pozycje znajdujące się w książce telefonicznej użytkowników systemu Cisco CallManager oraz na liście użytkowników, która znajduje się na karcie Zaawansowane w oknie dialogowym Ustawienia. W książce można znaleźć informacje o każdym użytkowniku, którego dane zostały wpisane w obszarze Użytkownik w programie Cisco CallManager Administration. Zarządzaniem książką telefoniczną systemu Cisco CallManager zajmuje się administrator. Jeśli trzeba wpisać do książki nowych użytkowników lub dodatkowe informacje, należy poprosić administratora o zaktualizowanie bazy danych.

W oknie Książka telefoniczna dostępne są następujące informacje:

- Stan — stan linii: wolna, dzwoni, aktywna lub nieznany.
- Telefon — wewnętrzny numer telefonu.
- Imię, nazwisko i dział — dodatkowe informacje na temat wewnętrznego numeru telefonu. Brak informacji w którymś z tych pól oznacza, że administrator systemu nie wprowadził ich w obszarze Użytkownik w programie Cisco CallManager Administration. Administrator może zaktualizować te pola na prośbę użytkownika.

Ta sekcja obejmuje następujące tematy:

- Znajdowanie użytkownika w książce telefonicznej, strona 6-2
- Odświeżanie książki telefonicznej, strona 6-3
- Sortowanie książki telefonicznej, strona 6-3
- Zmiana kolejności kolumn w oknie Książka telefoniczna, strona 6-4
- Korzystanie z pozycji książki telefonicznej podczas sterowania połączeniami, strona 6-4

Znajdowanie użytkownika w książce telefonicznej

W celu znalezienia osoby w książce telefonicznej można użyć list rozwijanych Imię, Nazwisko lub Dział. Aby szybko znaleźć osobę, można użyć najpierw listy rozwijanej Dział, a następnie zawęzić wyszukiwanie za pomocą pól Nazwisko lub Imię. Podczas wpisywania informacji w odpowiednich polach program Cisco CallManager Attendant Console próbuje znaleźć daną osobę, także wtedy, gdy wpisany jest tylko fragment informacji. W dowolnej chwili użytkownik może kliknąć przycisk Wyczyść, aby wyczyścić pozycje książki telefonicznej wyświetlane w kolumnach lub w polach.

Wyszukiwanie zaawansowane można przeprowadzić, klikając przycisk Wyszukiwanie zaawansowane i wprowadzając w tych polach odpowiednie informacje dotyczące użytkownika.

Przykład: Znajdowanie osoby

W trakcie wpisywania informacji w polach program próbuje znaleźć pozycję w książce telefonicznej. Aby znaleźć użytkownika o nazwisku „Nowak”, można w polu Nazwisko wpisać litery „Now”, co spowoduje przewinięcie zawartości książki telefonicznej do najbliższej pasującej pozycji.

Aby znaleźć określonego użytkownika w książce telefonicznej, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Aby znaleźć osobę, zastosuj jedną z następujących metod:

- Wprowadź w odpowiednich polach imię i nazwisko.
- Na liście rozwijanej Dział wybierz opcję **Wybierz jeden** lub opcję **Pokaż wszystkich użytkowników**.

  Opcja Pokaż wszystkich użytkowników jest dostępna tylko wtedy, gdy książka telefoniczna zawiera mniej niż 1000 użytkowników. Wybór opcji Wybierz jeden spowoduje wyświetlenie określonego działu firmy.

  Po wybraniu działu można zawęzić wyszukiwanie, wpisując imię i nazwisko w odpowiednich polach.
- Aby przeprowadzić wyszukiwanie zaawansowane, kliknij przycisk **Wyszukiwanie zaawansowane**, wprowadź w polach informacje dotyczące szukanej osoby, a następnie kliknij przycisk **Szukaj**.

Krok 2 Aby usunąć wszystkie wyświetlone pozycje książki telefonicznej lub usunąć z pól imię i nazwisko, kliknij przycisk **Wyczyść**.

Odświeżanie książki telefonicznej

Zawartość książki telefonicznej jest automatycznie aktualizowana w konsoli operatora w odstępach czasu określonych przez administratora systemu. Ponadto zawartość można odświeżyć ręcznie, klikając przycisk Załaduj ponownie.

Sortowanie książki telefonicznej

Nagłówki kolumn książki telefonicznej zawierają wskaźnik bieżącego porządku (rosnącego lub malejącego) pozycji książki telefonicznej. Książkę telefoniczną sortuje się, klikając strzałkę w górę lub strzałkę w dół w dowolnym nagłówku w oknie Książka telefoniczna.

Zmiana kolejności kolumn w oknie Książka telefoniczna

Użytkownik może w dowolnej chwili zmienić kolejność, w jakiej wyświetlane są kolumny w oknie Książka telefoniczna. Aby wykonać to zadanie, należy przeciągnąć nagłówek kolumny w nowe miejsce.

Uwaga Nie można przeciągnąć kolumny poza okno Książka telefoniczna.

Korzystanie z pozycji książki telefonicznej podczas sterowania połączeniami

Następujące zadania sterowania połączeniami mają wpływ na użytkownika, tj. na pozycję książki telefonicznej wyświetlanej w oknie Książka telefoniczna:

- inicjowanie połączenia z użytkownikiem;
- przekazywanie do użytkownika połączenia znajdującego się w oknie Sterowanie połączeniami;
- konsultowanie z użytkownikiem, a następnie przekazanie mu połączenia znajdującego się w oknie Sterowanie połączeniami;
- dołączanie użytkownika do połączenia konferencyjnego, które znajduje się w oknie Sterowanie połączeniami;
- przekazywanie połączenia znajdującego się w oknie Sterowanie połączeniami do poczty głosowej użytkownika.

Aby uzyskać więcej informacji o wykonywaniu tych zadań sterowania połączeniami, patrz sekcja „Obsługa połączeń” na stronie 2-1.

Korzystanie z okna Zaparkowane połączenia

Uwaga Okno to jest wyświetlane tylko wtedy, gdy na serwerze, do którego podłączona jest konsola operatora, działa program Cisco CallManager w wersji 3.3 lub nowszej.

W tym rozdziale opisano następujące tematy:

- Parkowanie połączenia, strona 7-2
- Cofanie zaparkowania połączenia, strona 7-3
- Wykorzystywanie okna Zaparkowane połączenia do sterowania połączeniami, strona 7-4

Tematy pokrewne

- Okno Zaparkowane połączenia, strona 1-11 (informacje opisowe)

Parkowanie połączenia

Funkcja Parkowanie połączenia umożliwia takie zawieszenie połączenia, aby można je było odebrać przy użyciu innego telefonu w systemie. Aby zaparkować połączenie, należy wykonać następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Wykonaj jedną z następujących czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy połączenie, które chcesz zaparkować, a następnie wybierz polecenie **Parkowanie połączenia** z menu kontekstowego.
- Kliknij połączenie, które chcesz zaparkować, a następnie kliknij przycisk **Parkowanie połączenia** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami.
- Kliknij połączenie, które chcesz zaparkować, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Parkowanie połączenia**.
- Naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + P** na klawiaturze komputera.
- Przeciągnij połączenie, które chcesz zaparkować z okna Sterowanie połączeniami do okna Połączenia zaparkowane.

Krok 2 Zostanie wyświetlone okno dialogowe z numerem wewnętrznym parkowania, pod którym połączenie zostało zaparkowane. Kliknij przycisk **OK**.

Połączenie zaparkowane jest wyświetlane w obszarze Szczegóły zaparkowanego połączenia.

Krok 3 Skontaktuj się z użytkownikiem, który ma odebrać zaparkowane połączenie.

Cofanie zaparkowania połączenia

Jeśli użytkownik nie odbierze połączenia zaparkowanego pod wewnętrznym numerem parkowania, operator może cofnąć zaparkowanie tego połączenia.

Aby cofnąć zaparkowanie połączenia, wykonaj następujące czynności:

Procedura

Krok 1 Jeśli użytkownik nie odbierze zaparkowanego połączenia, wykonaj jedną z następujących czynności, aby cofnąć zaparkowanie tego połączenia:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy połączenie, którego zaparkowanie chcesz cofnąć, a następnie wybierz polecenie **Cofnij parkowanie** z menu kontekstowego.
- Kliknij połączenie, którego zaparkowanie chcesz cofnąć, a następnie kliknij przycisk **Cofnij parkowanie** na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami.
- Kliknij połączenie, którego zaparkowanie chcesz cofnąć, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Cofnij parkowanie**.
- Naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + P** na klawiaturze komputera.

Krok 2 W wyświetlonym oknie dialogowym wybierz numer telefonu zaparkowanego połączenia, którego zaparkowanie chcesz cofnąć. Kliknij przycisk **Cofnij parkowanie**.

Połączenie zostanie wyświetlone jako aktywne w obszarze Szczegóły połączenia w oknie Sterowanie połączeniami.

Krok 3 Powiadom rozmówcę o zaistniałej sytuacji.

Metody alternatywne (skróty)

- Można także przy użyciu klawiatury komputera wpisać numer telefonu zaparkowanego połączenia, którego zaparkowanie ma być cofnięte, a następnie nacisnąć kombinację klawiszy **Ctrl + P**. Zaparkowane połączenie zostanie automatycznie przywrócone w obszarze Szczegóły połączenia, w oknie Sterowanie połączeniami.
- Aby przywrócić zaparkowane połączenie, można także przeciągnąć je z okna Zaparkowane połączenia do panelu Szczegóły sterowania połączeniami.

Wykorzystywanie okna Zaparkowane połączenia do sterowania połączeniami

Następujące zadanie sterowania połączeniami ma wpływ na zaparkowane połączenie wyświetlane w oknie Zaparkowane połączenie:

- Przekazanie zaparkowanego połączenia do operatora i do okna Sterowanie połączeniami

Aby uzyskać więcej informacji o wykonywaniu tych zadań sterowania połączeniami, patrz sekcja „Obsługa połączeń” na stronie 2-1.

Korzystanie z okna Połączenia w trybie rozgłaszania

Administrator może skonfigurować program Cisco CallManager Attendant Console w taki sposób, aby połączenia przechodzące były umieszczane w kolejce i zgłaszane operatorom, którzy są wolni w momencie nadejścia połączenia lub będą dostępni przed odebraniem połączenia. Połączenia takie są wyświetlane w oknie Połączenia w trybie rozgłaszania. Połączenie pozostaje w tym oknie, aż zostanie odebrane przez operatora. Połączenia w trybie rozgłaszania można odbierać za pomocą skrótów klawiaturowych, menu kontekstowych, paska menu lub myszy.

W tym rozdziale opisano następujące tematy:

- Odbieranie połączenia w trybie rozgłaszania, strona 8-2

Tematy pokrewne

- Okno Połączenia w trybie rozgłaszania, strona 1-7 (informacje opisowe)

Odbieranie połączenia w trybie rozgłaszania

Program Attendant Console umożliwia wyświetlanie i odbieranie połączeń w trybie rozgłaszania, które nie zostały jeszcze odebrane. Aby odebrać połączenie umieszczone w kolejce, należy wykonać następujące czynności:

- Kliknij prawym przyciskiem myszy połączenie, które chcesz odebrać, a następnie z menu kontekstowego wybierz polecenie **Odbierz**.
- Kliknij połączenie, które chcesz odebrać, a następnie na pasku narzędzi Sterowanie połączeniami kliknij przycisk **Odbierz**.
- Kliknij połączenie, które chcesz odebrać, a następnie z menu Czynności wybierz polecenie **Odbierz**.
- Kliknij dwukrotnie żądane połączenie w oknie Połączenia w trybie rozgłaszania, a następnie za pomocą myszy przeciągnij je do przycisku **Odbierz**.
- Przeciągnij połączenie z okna Połączenia zgłoszone do przycisku Linia operatora.
- Na klawiaturze komputera naciśnij kombinację klawiszy **Ctrl + A**.

Tematy pokrewne

- Okno Połączenia w trybie rozgłaszania, strona 1-7 (informacje opisowe)

Rozwiązywanie problemów

Ten rozdział zawiera informacje dotyczące rozwiązywania problemów z programem Cisco CallManager Attendant Console. Aby uzyskać pomoc na temat problemów niewymienionych w tym rozdziale, należy się skontaktować z administratorem systemu.

Logowanie nie powiodło się. Jak rozwiązać ten problem?

Skontaktuj się z administratorem systemu, który powinien sprawdzić i zaktualizować identyfikator oraz hasło użytkownika programu Cisco CallManager Attendant Console.

Wyświetlony został komunikat o błędzie informujący o braku dostępnych linii potrzebnych do nawiązania połączenia.

Wszystkie linie skonfigurowane dla połączeń są zajęte. Z nawiązaniem połączenia trzeba poczekać, aż jedna z linii stanie się dostępna.

Został wyświetlony komunikat informujący, że nie można połączyć się z tym samym terminalem operatora.

Komunikat ten oznacza, że nie można połączyć się z linią skonfigurowaną dla telefonu IP firmy Cisco z innej linii tego samego telefonu.

Został wyświetlony komunikat o błędzie informujący, że wybrana linia jest niedostępna.

Każda linia może obsługiwać jednocześnie tylko ustawioną liczbę połączeń. Jeśli na przykład dla linii została skonfigurowana opcja obsługi jednocześnie 2 połączeń, po czym linia 1 zostanie wykorzystana do przekazania połączenia oraz zawieszone na niej zostanie inne połączenie, wybrana linia będzie niedostępna. Pozostanie ona niedostępna do czasu zakończenia jednego z zadań.

Został wyświetlony komunikat o błędzie informujący, że terminal operatora nie działa.

Sprawdź, czy telefon IP firmy Cisco jest prawidłowo podłączony do sieci.

Został wyświetlony komunikat o błędzie informujący, że nie można przekazać połączenia.

Jeśli nie uda się pomyślnie przekazać połączenia, mogą zostać wyświetlone następujące komunikaty o błędach:

- Wystąpiła próba przekazania połączenia, które nie istnieje lub jest już nieaktywne.
- Wystąpiła próba przekazania połączenia do nieznanego miejsca docelowego.
- Przekazywane połączenie zostało rozłączone przez drugą stronę.
- Docelowa linia, do której połączenie jest przekazywane, jest zajęta.
- Docelowa linia, do której połączenie jest przekazywane, nie działa.
- Nie można przekazać połączenia z powodu wewnętrznego błędu.

Został wyświetlony komunikat informujący, że w przypadku zmiany numeru telefonu należy wylogować się, a następnie ponownie zalogować do programu Cisco CallManager Attendant Console.

Jeśli zalogowanie lub wylogowanie z telefonu IP firmy Cisco IP zostanie dokonane przy użyciu funkcji przenośnego numeru wewnętrznego w czasie, gdy użytkownik jest zalogowany w programie Cisco CallManager Attendant Console, telefon IP zostanie zresetowany i w konsoli operatora nie będą już wyświetlane informacje o stanie sterowania połączeniami. Należy wylogować się z programu Cisco CallManager Attendant Console. Podczas ponownego logowania do programu w oknie dialogowym Ustawienia w polu Numer telefonu użytkownika należy podać aktualny numer telefonu.

W telefonie nie jest wyświetlany prawidłowy zestaw przycisków linii.

W konsoli operatora nie jest dokonywana automatyczna aktualizacja informacji o liniach dostępnych w telefonie. Gdy administrator systemu zresetuje telefon, w konsoli jest wyświetlany komunikat informujący o konieczności wylogowania się i ponownego zalogowania do programu. Po wykonaniu tych czynności będzie wyświetlany prawidłowy zestaw przycisków.

Część tekstu wyświetlana jest w języku angielskim, a pozostała część w języku wybranym w oknie dialogowym programu Cisco CallManager Attendant Console.

Administrator systemu musi zainstalować najnowszą wersję ustawień regionalnych dostępnych dla wybranego języka. Administrator systemu powinien zapoznać się z dostępną w sieci Web dokumentacją instalatora ustawień regionalnych Cisco IP Telephony Locale Installer.

B

bez konsultacji, przekazywanie 2-8

C

CallManager Attendant Console, Cisco
- interfejs (tabela) 1-3
- korzystanie z interfejsu 1-2
- książka telefoniczna 6-1
- logowanie 1-22
- obsługa połączeń 2-1
- okno 1-5
- uruchamianie 1-20
- Ustawienia, okno dialogowe 1-4
- wylogowywanie 1-24
- zakończenie 1-24
- Zaloguj, okno dialogowe 1-4

Czynności, menu 3-6

D

dokument
- konwencje w tekście x
- organizacja materiału viii
- pokrewna dokumentacja ix
- przedmowa vii
- przeznaczenie vii
- użytkownicy docelowi viii

dokumentacja
- pokrewna ix

dołączanie połączenia 2-13

domyślne skróty klawiaturowe (tabela) 2-19

domyślny układ okien w menu Widok 3-6

E

Edycja, menu 3-2

I

ikony
- na wierzch 1-18
- sterowanie połączeniami 1-13

interfejs, CallManager Attendant Console, Cisco (tabela) 1-3

interfejs, korzystanie 1-2

K

klawiatura do wybierania numeru, opis 1-19

kolumny, przestawianie w oknie Książka telefoniczna 6-4

kończenie połączenia 2-5

kontekstowe, menu 1-18

książka telefoniczna

- korzystanie 6-1
- sortowanie 6-3
- wykorzystywanie pozycji do sterowania połączeniami (tabela) 6-4
- znajdowanie użytkownika 6-2

Książka telefoniczna, okno

- opis 1-8, 6-1
- przestawianie kolumn 6-4
- stan połączenia/linii 1-9

L

logowanie 1-22

logowanie w programie Cisco CallManager Attendant Console 1-22

M

menu

- Czynności 3-6
- Edycja 3-2
- Plik 3-1
- Pomoc 3-8
- Widok
  - domyślny układ okien 3-6
  - kolory, schemat 3-5
  - opis 3-4
  - tekst, rozmiar 3-4

menu kontekstowe 1-18

menu, pasek

- korzystanie 3-1
- opis 1-13

N

Na wierzch, ikona 1-18

nawiązanie połączenia 2-6

nawiązywanie połączeń

- metody 2-6
- przy użyciu okna Sterowanie połączeniami 4-2

nazwa, znajdowanie w książce telefonicznej 6-2

O

odbieranie połączenia 2-2
Odbierz, przycisk 2-2
odzyskiwanie zaparkowanego połączenia 2-17, 7-3
offline, włączanie trybu 1-22
okno
  Cisco CallManager Attendant Console 1-5
  domyślny układ 3-6
  Książka telefoniczna 1-8, 6-1
  Połączenia w trybie rozgłaszania 1-7, 8-1
  Sterowanie połączeniami 1-5, 4-1
  Szybkie wybieranie numeru 1-7, 5-1, 7-1
  Zaparkowane połączenia 1-11
okno Połączenia w trybie rozgłaszania
  opis 8-1
okno Połączenia w trybie rozgłaszania, identyfikacja 1-7
okno Zaparkowane połączenia 1-11
online, włączanie trybu 1-22
Online/Offline, przycisk 1-22

P

parkowanie połączenia 2-15
pasek narzędzi, Sterowanie połączeniami
  opis 1-13
  przyciski i zadania (tabela) 1-13
pasek stanu 1-18
pierwsze kroki 1-1
Plik, menu 3-1
poczta głosowa
  przesyłanie połączenia 2-18
Poczta głosowa, przycisk 2-18
Połącz, przycisk 2-6
połączenie
  cofanie parkowania połączenia 2-17
  cofanie zaparkowania połączenia 7-3
  dołączanie 2-13
  nawiązanie połączenia 2-6
  obsługa 2-1
  odbieranie 2-2
  parkowanie 2-15
  przekazywanie 2-8
  przekierowywanie 2-18
  przesyłanie połączenia do poczty głosowej 2-18
  przywracanie zawieszonego połączenia 2-4
  rozłączanie (kończenie) 2-5
  zawieszanie połączenia 2-3
Pomoc, menu 3-8
przekazywanie bezpośrednie 2-12
przekazywanie połączenia
  bez konsultacji, przekazywanie 2-8
  bezpośrednio 2-12
  przekaż z konsultacją 2-10
przekaż z konsultacją 2-10
Przekaż z konsultacją, przycisk 2-10

Przekaż, przycisk 2-8
przesyłanie połączenia do poczty głosowej 2-18
przycisk
  Dołącz 2-13
  Odbierz 2-2
  Online/Offline 1-22
  Poczta głosowa 2-18
  Połącz 2-6
  Przekaż 2-8
  Przekaż z konsultacją 2-10
  Przekaz bezpośredni 2-12
  Rozłącz 2-5
  Sterowanie połączeniami 1-13
  Wyszukiwanie zaawansowane 6-2
  Wznów 2-4
  Zawieś 2-3
przycisk Dołącz 2-13
przycisk Przekaz bezpośredni 2-12

R

Rozłącz, przycisk 2-5
rozłączanie 2-5
rozłączanie połączenia 2-5
rozmiar tekstu w menu Widok 3-4

S

schemat kolorów w menu Widok 3-5
skróty klawiaturowe
  domyślne (tabela) 2-19
  klawisze, sekwencje (tabela) 2-19
  tworzenie i edycja 3-2
sortowanie książki telefonicznej 6-3
Sterowanie połączeniami
  ikony 1-13
  okno
    elementy 1-5
    nawiązywanie połączeń 4-2
    opis 4-1
    stan połączenia/linii 1-9
    wykonywanie zadań 4-2
  pasek narzędzi
    opis 1-13
    przyciski i zadania (tabela) 1-13
  położenie paska narzędzi, ustawianie 1-13
  przyciski 1-13
sterowanie połączeniami, korzystanie z pozycji książki telefonicznej (tabela) 6-4
Szybkie wybieranie numeru, okno
  dodawanie grupy szybkiego wybierania 5-2
  dodawanie pozycji szybkiego wybierania 5-5
  edycja pozycji szybkiego wybierania 5-6
  opis 1-7, 5-1, 7-1
  sortowanie pozycji w grupie szybkiego wybierania 5-8

stan połączenia/linii 1-9
szybkie wybieranie, pozycje
wykonywanie zadań sterowania połączeniami (tabela) 5-8, 7-4
usuwanie grupy szybkiego wybierania 5-4
usuwanie pozycji szybkiego wybierania 5-7
zmiana nazwy grupy szybkiego wybierania 5-3
szybkie wybieranie, grupy
dodawanie 5-2
sortowanie pozycji 5-8
tworzenie, edycja, usuwanie 3-3
usuwanie 5-4
zmiana nazwy 5-3
szybkie wybieranie, pozycje
dodawanie 5-5
edycja 5-6
usuwanie 5-7
szybkie wybieranie, zadania sterowania połączeniami (tabela) 5-8, 7-4

U

układ domyślny okien 3-6
uruchamianie programu Cisco CallManager Attendant Console 1-20
ustawienia sygnału dzwonka
opis 1-20
Ustawienia, okno dialogowe 1-4
ustawienia, wyświetlanie i edycja 3-3

W

Widok, menu
domyślny układ okien 3-6
kolory, schemat 3-5
opis 3-4
tekst, rozmiar 3-4
wybieranie numeru 2-6
Wybierz tonowo, klawiatura 3-7
wylogowanie z programu Cisco CallManager Attendant Console 1-24
Wyszukiwanie zaawansowane, przycisk 6-2
Wznów, przycisk 2-4

Z

zakończenie pracy z programem Cisco CallManager Attendant Console 1-24
Zaloguj, okno dialogowe 1-4
Zawieś, przycisk 2-3
zawieszanie
połączenie 2-3
przywracanie zawieszonego połączenia 2-4
zmiana położenia paska narzędzi Sterowanie połączeniami 1-13
znajdowanie użytkownika 6-2