Руководство пользователя Cisco CallManager Attendant Console

Редакция 1.3(1)

Штаб-квартира компании
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
http://www.cisco.com
Тел.: +1 408 526-4000
+1 800 553-NETS (6387)
Факс: +1 408 526-4100

Номер раздела текста: OL-5144-01

ТЕХНИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И СВЕДЕНИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ИЗДЕЛИЙ, РАССМАТРИВАЕМЫХ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ БЫТЬ ИЗМЕНЕНЫ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ПОДРАЗУМЕВАЕТСЯ, ЧТО ВСЕ УТВЕРЖДЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ, СОДЕРЖАЩИЕСЯ В ДАННОМ РУКОВОДСТВЕ, ЯВЛЯЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ОНИ ПРЕДСТАВЛЕНЫ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ПОЛЬЗОВАТЕЛИ НЕСУТ ПОЛНУЮ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ В СВЯЗИ С ПРИМЕНЕНИЕМ ЛЮБЫХ ИЗДЕЛИЙ.

В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПРИЛАГАЕМОМ К ИЗДЕЛИЮ, СОДЕРЖИТСЯ ЛИЦЕНЗИЯ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПУТСТВУЮЩИЕЕ ИЗДЕЛИЕ, КОТОРЫЕ НЕОБХОДИМО ПРЕДСТАВИТЬ ДЛЯ ПРИМЕНЕНИЯ ЭТИХ ДОКУМЕНТОВ. ЕСЛИ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ К ПРЕДСТАВИТЕЛЮ КОМПАНИИ CISCO ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОПИИ.

Примененный компанией Cisco метод сжатия заголовка TCP является адаптацией программы, разработанной в Калифорнийском университете в Беркли (UCB) в составе свободно копируемой версии операционной системы UNIX. С сохранением всех прав. © Regents of the University of California, 1981 год.

НЕСМОТРЯ НА ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ СОДЕРЖАЩИЕСЯ ЗДЕСЬ ГАРАНТИИ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТОВ И ВСЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЭТИХ ПОСТАВЩИКОВ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ “КАК ЕСТЬ”, СО ВСЕМИ ВОЗМОЖНЫМИ ОШИБКАМИ. КОМПАНИЯ CISCO И ВЫШЕПЕРЕЧИСЛЕННЫЕ ПОСТАВЩИКИ ОТКАЗЫВАЮТСЯ ОТ ВСЕХ ГАРАНТИЙ, ВЫРАЖЕННЫХ ЯВНО ИЛИ ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ ГАРАНТИИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ПРОДАЖИ, СООТВЕТСТВИЯ ОПРЕДЕЛЕННЫМ ЦЕЛЯМ И НЕНАРУШЕНИЯ ПРАВ ИЛИ ЗАКОНОВ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ТАКОВЫМИ, А ТАКЖЕ ВОЗНИКАЮЩИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ СДЕЛОК, ЭКСПЛУАТАЦИИ ИЛИ ТОРГОВЫХ ОПЕРАЦИЙ.

КОМПАНИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ЗА КАКИЕ БЫ ТО НИ БЫЛО НЕПРЯМЫЕ, ВЫЗВАННЫЕ ОСОБЫМИ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАМИ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ ПОБОЧНЫЕ УБЫТКИ, ВОЗНИКАЮЩИЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА, ВКЛЮЧАЯ УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ И УТРАТУ ИЛИ ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ, НО НЕ ОГРАНИЧИВАЯСЬ ИМИ, ДАЖЕ В ТОМ СЛУЧАЕ, ЕСЛИ КОМПАНИЯ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

CCIP, CCSP, логотип Cisco Arrow, знак Cisco *Powered* Network, Cisco Unity, Follow Me Browsing, FormShare и StackWise являются торговыми марками корпорации Cisco Systems; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn и iQuick Study являются сервисными марками компании Cisco Systems, Inc.; Aironet, ASIST, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCNA, CCNP, Cisco, логотип Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, логотип Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, логотип Cisco Systems, Empowering the Internet Generation, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherSwitch, Fast Step, GigaStack, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, логотип iQ, iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, MGX, MICA, логотип 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 и VCO являются зарегистрированными торговыми марками корпорации Cisco Systems и/или ее подразделений в США и некоторых других странах.

Все другие торговые марки, упомянутые в настоящем документе или на web-узле, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова “партнер” не подразумевает отношений совместной собственности между компанией Cisco и какой-либо другой компанией. (0301R)

Руководство пользователя Cisco CallManager Attendant Console
© Cisco Systems, 2003 год. С сохранением всех прав.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение vii

Назначение vii

На кого ориентировано руководство viii

Структура viii

Дополнительная справочная документация ix

Условные обозначения x

Получение документации x

Cisco.com x

Документация на компакт-диске xi

Заказ документации xi

Отзывы о документации xii

Получение технической поддержки xii

Cisco.com xiii

Центр технической поддержки (TAC) xiii

Web-узел Cisco TAC xiv

Cisco TAC Escalation Center (центр эскалации Cisco TAC) xv

Получение дополнительных публикаций и информации xvi

СОДЕРЖАНИЕ 1

Начало работы 1-1

Интерфейс программы Cisco CallManager Attendant Console 1-2

Диалоговое окно ‘Настройки’ для Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Диалоговое окно регистрации в программе Cisco CallManager Attendant Console 1-4

Окно программы Cisco CallManager Attendant Console 1-5
Окно ‘Управление вызовом’ 1-5
Окно ‘Широковещательные вызовы’ 1-7
Окно ‘Номера быстрого набора’ 1-7
Окно ‘Каталог’ 1-8
Отображение состояния вызова и линии в окнах ‘Управление вызовом’, ‘Каталог’ и ‘Номера быстрого набора’ 1-9
Окно ‘Запаркованные вызовы’ 1-12
Строка меню 1-13
Панель инструментов управления вызовами 1-13
Контекстно-зависимые меню 1-18
Строка состояния 1-19
Панель набора номера для набора номеров, пересылки вызовов и организации конференций 1-19
Первый запуск программы Cisco CallManager Attendant Console 1-20
Регистрация и подключение к системе 1-22
Отключение от системы, выход из программы и завершение работы 1-24

СОДЕРЖАНИЕ 2 **Операции с вызовами** 2-1
Ответ на вызов 2-2
Удержание вызова 2-3
Возобновление удержанного вызова 2-4
Завершение вызова 2-5
Размещение вызова 2-6
Пересылка вызова 2-8
Пересылка вызова 2-8
Пересылка с согласованием 2-10
Прямая пересылка 2-12

Объединение вызовов 2-13

Создание закрытой конференции 2-14

Отложенный вызов 2-15

Извлечение отложенного вызова 2-17

Переадресация вызова на голосовую почту 2-18

Использование комбинаций клавиш 2-19

СОДЕРЖАНИЕ 3

Использование строки меню 3-1

Использование меню ‘Файл’ 3-1

Использование меню ‘Правка’ 3-2

Создание и изменение комбинаций клавиш 3-2

Создание, изменение и удаление групп и записей быстрого набора 3-3

Просмотр и изменение параметров 3-3

Использование меню ‘Просмотр’ 3-4

Изменение размера шрифта 3-4

Изменение комбинации цветов 3-5

Фиксация размеров и расположения окон 3-5

Выбор расположения окно по умолчанию 3-6

Использование меню ‘Действия’ 3-6

Использование клавишной панели ‘Набор номера’ 3-7

Использование меню ‘Справка’ 3-8

СОДЕРЖАНИЕ 4

Использование окна ‘Управление вызовом’ 4-1

Размещение вызовов из окна ‘Управление вызовом’ 4-2

Выполнение задач управления вызовами из окна ‘Управление вызовом’ 4-2

СОДЕРЖАНИЕ 5 **Использование окна ‘Номера быстрого набора’ 5-1**

Добавление группы быстрого набора 5-2

Переименование группы быстрого набора 5-3

Удаление группы быстрого набора 5-4

Добавление записи быстрого набора 5-5

Изменение записи быстрого набора 5-6

Удаление записи быстрого набора 5-7

Сортировка записей в группе быстрого набора 5-8

Использование записей быстрого набора для выполнения задач управления вызовами 5-8

СОДЕРЖАНИЕ 6 **Использование окна ‘Каталог’ 6-1**

Поиск в каталоге по имени 6-2

Перезагрузка каталога 6-3

Сортировка каталога 6-3

Изменение порядка столбцов в окне ‘Каталог’ 6-4

Использование записей каталога для выполнения задач управления вызовами 6-4

СОДЕРЖАНИЕ 7 **Использование окна ‘Запаркованные вызовы’ 7-1**

Откладывание вызова 7-2

Извлечение отложенного вызова 7-3

Использование окна ‘Запаркованные вызовы’ для выполнения задач управления вызовами 7-4

СОДЕРЖАНИЕ 8 **Использование окна ‘Широковещательные вызовы’ 8-1**

Ответ на широковещательный вызов 8-2

СОДЕРЖАНИЕ 9 **Устранение неполадок 9-1**

УКАЗАТЕЛЬ

Введение

В настоящем введении содержится информация о назначении, структуре и условных обозначениях настоящего руководства, о том, на кого оно ориентировано, а также указания по получению дополнительной справочной документации. Введение состоит из следующих разделов:

- Назначение, стр. vii
- На кого ориентировано руководство, стр. viii
- Структура, стр. viii
- Дополнительная справочная документация, стр. ix
- Условные обозначения, стр. x
- Дополнительная справочная документация, стр. ix

Назначение

В *Руководстве пользователя Cisco CallManager Attendant Console* содержатся указания по выполнению перечисленных ниже задач, предназначенные для операторов.

- Знакомство с интерфейсом и функциями Cisco CallManager Attendant Console
- Запуск программы Cisco CallManager Attendant Console и регистрация
- Подключение к системе для обработки вызовов, адресованных оператору

- Ответ на вызовы, размещение и пересылка вызовов с помощью Cisco CallManager Attendant Console
- Настройка и использование кнопок быстрого набора
- Использование каталога для поиска телефонных номеров, пересылки вызовов и просмотра информации о состоянии линии

На кого ориентировано руководство

В настоящем руководстве представлена справочная информация и описание процедур для пользователей Cisco CallManager Attendant Console. Указания по установке и настройке, предназначенные для системных администраторов, содержатся в *Cisco CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide* (руководстве по установке и администрированию Cisco CallManager Attendant Console) для этой версии.

Структура

Таблица 1 содержит описание основных разделов этого руководства:

Таблица 1 Структура руководства

Глава	Описание
Глава 1, “Начало работы”	Содержит общие сведения о Cisco CallManager Attendant Console, а также указания по настройке среды, запуску консоли оператора, регистрации и подключению к системе для выполнения операций с вызовами.
Глава 2, “Операции с вызовами”	Содержит указания по размещению вызовов, ответу на вызовы и пересылке вызовов с помощью кнопок управления вызовами, строки меню, комбинаций клавиш и мыши.
Глава 3, “Использование строки меню”	Содержит указания по подключению к системе, отключению от системы, выходу из программы, изменению комбинаций клавиш для быстрого выбора команд, изменению размера шрифта и цветовой схемы для консоли, выполнению задач управления вызовами, работе с клавишной панелью ‘Набор номера’ и получению доступа к интерактивной справочной системе.

Таблица 1 Структура руководства (продолжение)

Глава 4, “Использование окна ‘Управление вызовом’”	Содержит указания по выполнению задач управления вызовами в окне ‘Управление вызовом’.
Глава 5, “Использование окна ‘Номера быстрого набора’”	Содержит указания по созданию групп и записей быстрого набора и использованию этих записей для выполнения задач управления вызовами.
Глава 6, “Использование окна ‘Каталог’”	Содержит указания по использованию каталога для поиска телефонных номеров, хранящихся в базе данных Cisco CallManager.
Глава 7, “Использование окна ‘Запаркованные вызовы’”	Содержит указания по откладыванию вызова и извлечению отложенного вызова из окна ‘Запаркованные вызовы’.
Глава 8, “Использование окна ‘Широковещательные вызовы’”	Содержит указания по ответу на вызовы из окна ‘Широковещательные вызовы’.
Глава 9, “Устранение неполадок”	Содержит описание некоторых часто возникающих ситуаций с пояснениями или рекомендациями по каждой из них.

Дополнительная справочная документация

Дополнительная информация о приложениях и продуктах IP-телефонии Cisco, связанных с данной программой, содержится в следующих документах:

- *Cisco CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (комбинации клавиш для быстрого выбора команд в Cisco CallManager Attendant Console) (только на английском языке)
- *Руководство пользователя IP-телефона Cisco моделей 7960 и 7940*
- *Краткое руководство по эксплуатации IP-телефона Cisco серии 7960 и 7940*
- *Установка IP-телефона Cisco с помощью комплекта для настенного монтажа*

Условные обозначения

Примечания обозначаются следующим образом:

Примечание Означает *на заметку*. В примечаниях содержатся полезные рекомендации или ссылки на материал, который не включен в данную публикацию.

Советы обозначаются следующим образом:

Совет Означает *полезные советы*.

Предостережения обозначаются следующим образом:

Внимание! Обозначает *будьте внимательны*. В данной ситуации возможно выполнение действия, приводящего к повреждению оборудования или потере данных.

Получение документации

Компания Cisco предоставляет несколько способов получения документации, технической помощи и других технических ресурсов. В следующих разделах приводятся указания по получению технической информации от компании Cisco Systems.

Cisco.com

Большую часть текущей документации компании Cisco можно найти в сети Интернет по следующему адресу URL:

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

Доступ к web-узлу компании Cisco осуществляется по следующему адресу URL:

http://www.cisco.com

Доступ к web-узлам компании Cisco для разных стран осуществляется по следующему адресу URL:

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

Документация на компакт-диске

Документация компании Cisco и дополнительная литература содержатся в пакете документации компании Cisco на компакт-диске, который может входить в комплект поставки изделия. Документация на компакт-диске регулярно обновляется и может отражать последние изменения, не вошедшие в печатную версию документации. Можно приобретать отдельные экземпляры пакета документации на компакт-диске либо оформить на него годовую или квартальную подписку.

Зарегистрированные пользователи узла Cisco.com могут заказать компакт-диск с документацией (номер по каталогу DOC-CONDOCCD=), используя сервисную программу Cisco Ordering (оформление заказов Cisco):

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

Все пользователи могут оформить годовую или квартальную подписку в разделе Subscription Store (раздел интерактивной подписки):

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

Заказ документации

С инструкциями по заказу документации можно ознакомиться по следующему адресу URL:

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

Документацию компании Cisco можно заказать следующими способами:

- Зарегистрированные пользователи узла Cisco.com (непосредственные клиенты компании Cisco) могут заказать документацию по изделиям компании Cisco в разделе Networking Products MarketPlace (рынок сетевых продуктов):

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

- Незарегистрированные пользователи узла Cisco.com могут заказать документацию через местного сотрудника по связи с клиентами, обратившись в штаб-квартиру корпорации Cisco Systems (Калифорния, США) по телефону 408 526-7208 или, на территории Северной Америки, по телефону 800 553-NETS (6387).

Отзывы о документации

Технические замечания можно отправлять электронным способом на узел Cisco.com. На главной странице Cisco Documentation выберите **Feedback** (Обратная связь) вверху страницы.

Можно отправлять замечания по электронной почте по адресу: bug-doc@cisco.com.

Для отправки замечаний можно также воспользоваться карточкой для ответа (если таковая имеется), которая вложена под передней обложкой документа, или написать по следующему адресу:

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

Компания Cisco заранее благодарна за Ваши замечания.

Получение технической поддержки

Исходным пунктом для всех видов технической поддержки служит web-узел Cisco.com, в состав которого входит web-узел центра технической поддержки компании Cisco (TAC). На web-узле Cisco TAC клиенты и партнеры могут получить электронную документацию, советы по устранению неполадок и образцы

настройки. Зарегистрированные пользователи узла Cisco.com имеют полный доступ к ресурсам технической поддержки на web-узле Cisco TAC, включая сервисные и служебные программы TAC.

Cisco.com

На узле Cisco.com предусмотрен комплект интерактивных сетевых услуг, обеспечивающий доступ к информации, сетевым решениям, услугам, программам и ресурсам компании Cisco в любое время из любой точки мира.

На узле Cisco.com предлагается широкий выбор функций и услуг, предназначенных для помощи пользователям в выполнении следующих задач:

- Упрощение и повышение эффективности обработки деловой информации
- Решение технических проблем с помощью интерактивной службы поддержки
- Загрузка и тестирование пакетов программного обеспечения
- Заказ учебных материалов и товаров Cisco
- Регистрация для оценки квалификации, обучения и участия в программах аттестации в интерактивном режиме

Для получения информации и услуг, настроенных для конкретного пользователя, можно самостоятельно зарегистрироваться на узле Cisco.com по следующему адресу URL:

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

Центр технической поддержки (TAC)

Центр технической поддержки (TAC) компании Cisco доступен для всех клиентов, которым требуется техническая поддержка в связи с использованием изделия, технологии или решения Cisco. Получить техническую поддержку можно двумя способами: на web-узле центра технической поддержки (TAC) компании Cisco и в центре эскалации Cisco TAC (Cisco TAC Escalation Center). Выбираемый тип поддержки зависит от приоритета проблемы и условий контрактов на обслуживание, если они применимы.

Запросы в центр Cisco TAC классифицируются в соответствии с их срочностью:

- Уровень приоритета 4 (P4) - необходима информация или поддержка относительно возможностей изделия Cisco, установки изделия или базовой настройки изделия. Влияние на работу предприятия незначительно или отсутствует.
- Уровень приоритета 3 (P3) - рабочие характеристики сети снизились, но основная часть работы предприятия выполняется по-прежнему. Для восстановления удовлетворительного качества обслуживания клиенту и компании Cisco потребуется выделить ресурсы в течение рабочего дня.
- Уровень приоритета 2 (P2) - ненадлежащая работа изделий компании Cisco привела к значительному снижению качества работы сети или оказала негативное воздействие на существенные аспекты работы предприятия. Для разрешения проблемной ситуации клиенту и компании Cisco потребуется выделить ресурсы на полный рабочий день.
- Уровень приоритета 1 (P1) - сеть не функционирует, или негативное воздействие на работу предприятия достигло критического уровня. Для разрешения проблемной ситуации клиенту и компании Cisco потребуется выделить все необходимые ресурсы для работы в круглосуточном режиме.

Web-узел Cisco TAC

На web-узле Cisco TAC предусмотрены интерактивные документы и сервисные программы для устранения неполадок и разрешения технических проблем, касающихся изделий и технологий Cisco. Доступ к web-узлу Cisco TAC осуществляется по следующему адресу URL:

http://www.cisco.com/tac

Всем клиентам, партнерам и посредникам, имеющим действительный контракт на обслуживание с компанией Cisco, на web-узле Cisco TAC предоставляется полный доступ к ресурсам технической поддержки. Для доступа к некоторым услугам на web-узле Cisco TAC необходимо ввести идентификатор и пароль регистрации на узле Cisco.com. Если при наличии действительного контракта на обслуживание у вас нет идентификатора и пароля регистрации, перейдите по следующему адресу URL для регистрации:

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

В случае невозможности решить технические проблемы с помощью web-узла Cisco TAC зарегистрированные пользователи узла Cisco.com могут открыть сеанс рассмотрения случая в интерактивном режиме по следующему адресу URL:

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

При наличии доступа к сети Интернет рекомендуется открывать сеанс рассмотрения случаев уровней P3 и P4 в интерактивном режиме, что позволяет подробно описать ситуацию и приложить необходимые файлы.

Cisco TAC Escalation Center (центр эскалации Cisco TAC)

Cisco TAC Escalation Center (центр эскалации Cisco TAC) предназначен для решения проблем с уровнем приоритета 1 или 2. Эти категории назначаются в том случае, когда значительное снижение качества работы сети существенно влияет на работу предприятия. При обращении в Cisco TAC Escalation Center (центр эскалации Cisco TAC) с проблемой уровня P1 или P2 специалист компании Cisco TAC автоматически открывает сеанс рассмотрения случая.

Справочник с номерами бесплатных телефонов Cisco TAC для конкретной страны можно получить по следующему адресу URL:

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

Перед вызовом узнайте, какие услуги поддержки предоставляются компанией Cisco вашей компании, обратившись в центр сетевых технологий, например: SMARTnet, SMARTnet Onsite или Network Supported Accounts (NSA). Обращаясь по телефону в центр, приготовьте номер контракта на обслуживание и серийный номер изделия.

Получение дополнительных публикаций и информации

Информацию об изделиях, технологиях и сетевых решениях Cisco можно получить из различных электронных и печатных источников.

- *Cisco Product Catalog* (каталог продукции Cisco) содержит описание сетевых изделий, предлагаемых компанией Cisco Systems, а также услуг оформления заказов и поддержки клиентов. Доступ к каталогу *Cisco Product Catalog* осуществляется по следующему адресу URL:

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

- В издательстве Cisco Press публикуется широкий спектр изданий по сетевым технологиям. Компания Cisco предлагает новым и опытным пользователям следующие издания: *Internetworking Terms and Acronyms Dictionary (Словарь терминов и сокращений для сети Интернет), Internetworking Technology Handbook (Справочник по сетевым Интернет-технологиям), Internetworking Troubleshooting Guide (Руководство по устранению неполадок при работе в сети Интернет)* и *Internetworking Design Guide (Руководство по проектированию при работе в сети Интернет)*. Для получения списка текущих изданий и информации об издательстве Cisco Press посетите web-узел издательства Cisco Press по следующему адресу URL:

  http://www.ciscopress.com

- В журнале *Packet* - ежеквартальном периодическом издании компании Cisco - представлена информация о современных направлениях развития и последних достижениях в сфере сетевых технологий, а также об изделиях и решениях компании Cisco. Эта информация помогает специалистам различных отраслей промышленности наиболее эффективно вкладывать средства в сетевые технологии. В журнале содержатся советы по развертыванию сетей и устранению неполадок, примеры конфигурации, разбор случаев из практики клиентов, информация об учебных пособиях, обучении, сертификации, а также ссылки на многочисленные электронные ресурсы, содержащие подробную информацию по данной теме. Доступ к журналу *Packet* осуществляется по следующему адресу URL:

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

- Журнал iQ Magazine - это периодическое издание Cisco, выходящее один раз в два месяца и содержащее самую свежую информацию о стратегиях развития Интернет-коммерции, предназначенную для руководителей предприятий. Доступ к с журналу iQ Magazine осуществляется по следующему адресу URL:

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

- Internet Protocol Journal - это ежеквартальный журнал, публикуемый издательством Cisco Systems и предназначенный для специалистов в области проектирования, разработки и эксплуатации общедоступных и частных, объединенных и корпоративных сетей. Доступ к журналу Internet Protocol Journal осуществляется по следующему адресу URL:

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

- Обучение: компания Cisco предлагает обучающие программы мирового уровня по вопросам сетевых технологий. Список текущих предложений по обучению в области сетевых технологий находится по следующему адресу URL:

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

Начало работы

Программа Cisco CallManager Attendant Console позволяет настраивать IP-телефоны Cisco в качестве консолей оператора. Графический пользовательский интерфейс программы Cisco CallManager Attendant Console позволяет использовать записи быстрого набора и быстро получать доступ к каталогу для поиска телефонных номеров, текущего контроля состояния линии и выполнения операций с вызовами. Программа Cisco CallManager Attendant Console может использоваться секретарем или сотрудником, отвечающим за прием вызовов, для выполнения операций с вызовами, поступающих в отдел или компанию, или другим сотрудником для выполнения операций с вызовами, размещаемыми им самим.

Программа Cisco CallManager Attendant Console устанавливается на компьютере, имеющем IP-соединение с системой Cisco CallManager. Консоль оператора работает с IP-телефоном Cisco, зарегистрированным в программе Cisco CallManager (по одной консоли для каждого телефона, используемого в качестве консоли оператора). К одной системе Cisco CallManager можно подключить несколько консолей.

Эта глава состоит из следующих разделов:

- Интерфейс программы Cisco CallManager Attendant Console, стр. 1-2
- Первый запуск программы Cisco CallManager Attendant Console, стр. 1-20
- Регистрация и подключение к системе, стр. 1-22
- Отключение от системы, выход из программы и завершение работы, стр. 1-24

Интерфейс программы Cisco CallManager Attendant Console

При запуске программы открывается диалоговое окно ‘Настройки’ с запросом на ввод имени сервера Cisco CallManager и номера по каталогу того телефона, который используется с данной консолью оператора. Затем открывается диалоговое окно регистрации в программе Cisco CallManager Attendant Console, в котором отображается запрос на имя пользователя и пароль. После регистрации на сервере в интерфейсе Cisco CallManager Attendant Console отображаются окна, строка меню, панель инструментов и строка состояния, описание которых приводится в последующих разделах.

Графический пользовательский интерфейс программы Cisco CallManager Attendant Console поддерживает следующие значения разрешения экрана: 800x600, 1024x768, 1280x1024 и 1600x1200.

Консоль может работать на платформах Windows 2000 Professional, Windows XP и Windows NT 4.0. Убедитесь в том, что на компьютере установлены последние пакеты обновлений Microsoft. По вопросам, связанным с платформой, обращайтесь к системному администратору.

Если в компьютере установлены звуковая плата и динамики, можно настроить звуковой сигнал, воспроизводимый с помощью звуковой платы и динамиков.

Если используется сенсорный монитор, в консоли оператора поддерживается сенсорный экран.

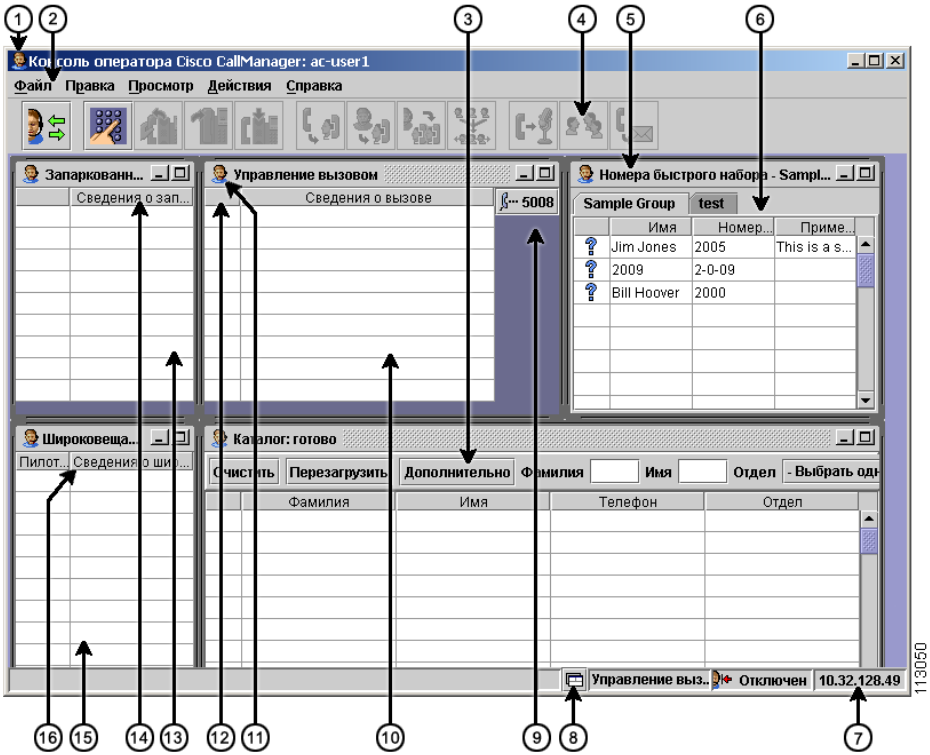
При выходе из консоли предпочтительные параметры оператора – например, группы и записи быстрого набора, положение и размер окна – автоматически сохраняются на сервере.

Совет Размеры каждого окна можно изменять вручную, нажимая кнопки разворачивания и сворачивания в правом верхнем углу окна или перетаскивая стрелку, которая отображается при наведении указателя мыши на границу окна.

Для изменения ширины столбца можно перетащить стрелку, отображаемую при наведении указателя мыши на границу столбца.

На Рис. 1-1 показан интерфейс Cisco CallManager Attendant Console, компоненты которого обозначены выносками.

Рис. 1-1 Интерфейс Cisco CallManager Attendant Console



1	Окно Cisco CallManager Attendant Console	**9**	Кнопка линии оператора
2	Строка меню	**10**	Панель ‘Сведения о вызове’
3	Окно ‘Каталог’	**11**	Окно ‘Управление вызовом’
4	Панель инструментов управления вызовами	**12**	Область состояния вызова
5	Окно ‘Номера быстрого набора’	**13**	Панель ‘Сведения о запаркованных вызовах’
6	Вкладка группы быстрого набора	**14**	Окно ‘Запаркованные вызовы’
7	IP-адрес сервера	**15**	Панель ‘Широковещательные вызовы’
8	Значок отображения на переднем плане	**16**	Окно ‘Широковещательные вызовы’

Диалоговое окно ‘Настройки’ для Cisco CallManager Attendant Console

При первом запуске программы Cisco CallManager Attendant Console открывается диалоговое окно ‘Настройки’. В этом диалоговом окне отображается запрос на информацию о сервере, телефоне (см. вкладку ‘Базовые’), каталоге, серверах обработки вызовов и локальном IP-адресе для состояния линии (см. вкладку ‘Дополнительные’). Эта информация предоставляется системным администратором. Для получения дополнительной информации обратитесь к системному администратору.

На вкладке ‘Дополнительные’ можно включить трассировку с целью устранения неполадок. Если в компьютере установлены звуковая плата и динамики, можно настроить звуковой сигнал, уведомляющий о вызовах через компьютер.

См. также

- Первый запуск программы Cisco CallManager Attendant Console, стр. 1-20

Диалоговое окно регистрации в программе Cisco CallManager Attendant Console

В диалоговом окне регистрации в программе Cisco CallManager Attendant Console отображается запрос на имя пользователя и пароль оператора. В этом диалоговом окне можно выполнить следующие операции:

- Сохранить имя пользователя и пароль в памяти консоли оператора.
- Изменить параметры, влияющие на возможности работы с программой Cisco CallManager Attendant Console.
- Выбрать язык, на котором требуется отображать текст на консоли оператора.

См. также

- Регистрация и подключение к системе, стр. 1-22
- Отключение от системы, выход из программы и завершение работы, стр. 1-24

Окно программы Cisco CallManager Attendant Console

В этом окне содержатся окна ‘Запаркованные вызовы’, ‘Управление вызовом’, ‘Номера быстрого набора’ и ‘Каталог’, строка меню, панель инструментов управления вызовами и строка состояния. В левом верхнем углу окна отображается название окна и имя оператора, использующего консоль в данный момент. В правом верхнем углу окна расположены кнопки разворачивания и сворачивания данного окна. В правом нижнем углу окна находится строка состояния.

См. также

- Интерфейс программы Cisco CallManager Attendant Console, стр. 1-2

Окно ‘Управление вызовом’

Окно ‘Управление вызовом’ состоит из двух следующих компонентов:

- Панель ‘Сведения о вызове’. Отображается состояние вызова, номер входящего вызова по каталогу, имя абонента (если оно доступно), номер оператора по каталогу и действие, выполненное оператором (при наличии такого действия).

  Например, на панели ‘Сведения о вызове’ может отображаться следующая запись: ‘Перевод с 2000 на 4000 выполнил 3000’. Эта запись означает, что оператор, используя номер по каталогу 3000, переадресовал вызов с номером по каталогу 2000 оператору с номером по каталогу 4000.

- Индикатор времени для активных и удержанных вызовов. Таймер в панели ‘Сведения о вызове’ указывает время с начала активного или удерживаемого вызова.

  При ответе на вызов таймер автоматически начитает отображать время, в течение которого вызов является активным.

  При переводе вызова в режим удержания выполняется сброс таймера и отображается время, в течение которого вызов находится в режиме удержания.

  При возобновлении удержанного вызова таймер автоматически начинает указывать общее время, в течение которого вызов отображается в панели ‘Сведения о вызове’, включая период активности и период удержания вызова.

- Кнопки линии оператора. Состояние линии и номер по каталогу IP-телефона Cisco оператора отображаются в правом верхнем углу окна.

На панели ‘Сведения о вызове’ отображаются линии на IP-телефоне Cisco, управляемые программой Cisco CallManager Attendant Console. Количество линий, настроенных системным администратором для IP-телефона Cisco, определяет количество линий, представленных в окне. Например, при использовании IP-телефона Cisco модели 7960 с возможностью подключения двух модулей расширения 7914 может отображаться в общей сложности до 34 линий, если для каждой линии системным администратором был назначен номер по каталогу.

В панели ‘Сведения о вызове’ отображаются также активные вызовы на линии общего доступа. Линия общего доступа представляет на нескольких телефонах один и тот же номер по каталогу. Таблица 1-1 содержит значок, отображаемый в окне ‘Управление вызовом’ программы Cisco CallManager Attendant Console, когда линия общего доступа занята. Если какие-либо линии общего доступа заняты, в программе Cisco CallManager Attendant Console не выполняется маршрутизация вызовов к оператору, работающему на линии общего доступа.

Примечание Для получения информации о функциональных возможностях телефона и модуля расширения Cisco 7914 обратитесь к документации, поставляемой вместе с телефоном, или к системному администратору.

В зависимости от количества настроенных линий они отображаются в одном, двух или трех столбцах. Задачи управления вызовами на этих линиях выполняются с помощью меню в верхней области окна, контекстно-зависимых меню, комбинаций клавиш или мыши.

Примечание При наличии в окне только одного вызова этот вызов автоматически выделяется, если в панели ‘Сведения о вызове’ не выбрана пустая строка.

См. также

- Строка меню, стр. 1-13
- Использование окна ‘Управление вызовом’, стр. 4-1
- Операции с вызовами, стр. 2-1.

Окно ‘Широковещательные вызовы’

В этом окне содержится панель ‘Сведения о широковещательных вызовах’, в которой отображается список входящих вызовов, помещенных в очередь и ретранслированных операторам, но не получивших ответа. Ответить на широковещательный вызов может любой свободный оператор. После ответа оператора на широковещательный вызов этот вызов перемещается из окна ‘Широковещательные вызовы’ в окно ‘Управление вызовом’ консоли оператора, ответившего на вызов. Если на телефоне оператора имеется активный вызов, этот вызов переводится программой Attendant Console в режим ожидания на время ответа оператора на широковещательный вызов.

В записи о широковещательном вызове, отображаемой в панели ‘Сведения о широковещательных вызовах’, содержится следующая информация:

- Номер по каталогу (узла сбора), набранный абонентом широковещательного вызова
- Номер по каталогу и имя пользователя широковещательного вызова
- Время помещения вызова в очередь

См. также

- Строка меню, стр. 1-13
- Использование окна ‘Управление вызовом’, стр. 4-1
- Операции с вызовами, стр. 2-1

Окно ‘Номера быстрого набора’

Записи быстрого набора, задаваемые каждым оператором, отображаются в окне ‘Номера быстрого набора’ на вкладках групп быстрого набора. В каждой записи быстрого набора содержатся следующие сведения:

- Состояние линии, обозначаемое теми же значками, что и в окне ‘Управление вызовом’ (Таблица 1-1 на стр. 1-9)
- Имя оператора
- Номер телефона
- Примечания (необязательное поле)

См. также

- Строка меню, стр. 1-13
- Использование окна ‘Номера быстрого набора’, стр. 5-1
- Операции с вызовами, стр. 2-1

Окно ‘Каталог’

В окне ‘Каталог’ отображается информация о состоянии линии, фамилии, имени, телефоне и отделе из каталога пользователя Cisco CallManager. В консоли оператора регулярно выполняется автоматическое обновление каталога; интервал между обновлениями задается системным администратором. Можно обновить каталог вручную, нажав кнопку ‘Перезагрузить’.

При поиске записи в каталоге по имени, фамилии или отделу записи отображаются динамически по мере ввода критерия в поле. Для выполнения расширенного поиска следует нажать кнопку ‘Расширенный поиск’ и ввести информацию о пользователе в соответствующих полях. После отображения результатов поиска можно отсортировать найденные записи в порядке возрастания или убывания, а также определить состояние линии, обозначаемое теми же значками, что и в других окнах.

См. также

- Строка меню, стр. 1-13
- Использование окна ‘Каталог’, стр. 6-1
- Операции с вызовами, стр. 2-1

Отображение состояния вызова и линии в окнах ‘Управление вызовом’, ‘Каталог’ и ‘Номера быстрого набора’

Для каждой линии, а также на кнопке линии оператора в окне ‘Управление вызовом’ отображается значок, обозначающий состояние вызова или линии. Таблица 1-1 содержит описание возможных состояний и соответствующие значки.

Таблица 1-1 Состояние вызова или линии

Состояние линии или вызова	Соответствующий значок	Окно или кнопка линии оператора
На линию поступил вызов.		Отображается в окнах ‘Управление вызовом’, ‘Каталог’ и ‘Номера быстрого набора’
На линию поступил вызов.		Отображается на кнопке линии оператора
Линия активна.		Отображается на кнопке линии оператора
Линия занята.		Отображается в окнах ‘Управление вызовом’, ‘Каталог’ и ‘Номера быстрого набора’

Таблица 1-1 Состояние вызова или линии (продолжение)

Состояние линии или вызова	Соответствующий значок	Окно или кнопка линии оператора
Режим удержания на линии. Этому состоянию соответствуют три значка. При переводе вызова в режим удержания значок сначала отображается зеленым цветом. Если вызов остается в режиме удержания в течение 60 секунд, цвет значка изменяется на желтый. Если вызов остается в режиме удержания в течение 120 секунд, цвет значка изменяется на красный. Значения времени для изменения цвета значка могут быть изменены системным администратором.	 	Отображается в окне ‘Управление вызовом’
Линия свободна.		Отображается в окнах ‘Каталог’ и ‘Номера быстрого набора’, а также на кнопке линии оператора

Таблица 1-1 Состояние вызова или линии (продолжение)

Состояние линии или вызова	Соответствующий значок	Окно или кнопка линии оператора
Линия общего доступа занята. Линия общего доступа представляет на нескольких телефонах один и тот же номер по каталогу. Если какие-либо линии общего доступа заняты, в программе Cisco CallManager Attendant Console не выполняется маршрутизация вызовов к оператору, работающему на линии общего доступа.		Отображается в окне ‘Управление вызовом’
Состояние линии неизвестно.		Отображается в окнах ‘Управление вызовом’, ‘Номера быстрого набора’ и ‘Каталог’, а также на кнопке линии оператора
Пользователь включил на IP-телефоне Cisco переадресацию всех вызовов на голосовую почту.		Отображается в окне ‘Каталог’, в результате поиска обнаружено менее 10 записей.
Пользователь включил переадресацию всех вызовов на определенный номер телефона из каталога.		Отображается в окнах ‘Каталог’ и ‘Номера быстрого набора’

Окно ‘Запаркованные вызовы’

В этом окне содержится панель ‘Сведения о запаркованных вызовах’, в которой отображаются вызовы, отложенные на добавочный номер для отложенных вызовов. Отложенный вызов переводится в режим удержания, а затем может быть извлечен с другого телефона в системе. При наличии активного вызова на телефоне можно отложить его на добавочный номер для отложенных вызовов, например, 1234. После этого любой пользователь может извлечь вызов, набрав с другого телефона в системе номер 1234.

В записи об отложенном вызове, отображаемой в панели ‘Сведения о запаркованных вызовах’, содержится следующая информация:

- Номер отложенного вызова по каталогу
- Добавочный номер для отложенных вызовов, на который отложен вызов
- Номер по каталогу телефона оператора, отложившего вызов

Например, в панели ‘Сведения о запаркованных вызовах’ может отображаться следующая запись: “Парковку 2000 на 4000 выполнил 3000”. Эта запись означает, что оператор с номером по каталогу 3000 отложил вызов с номером по каталогу 2000 на добавочный номер, выбранный программой Cisco CallManager: в данном случае – на добавочный номер для отложенных вызовов 4000. Вызов с номером по каталогу 2000 остается в режиме удержания до тех пор, пока пользователь не ответит на вызов или отложенный вызов не будет возвращен оператору.

Примечание Добавочный номер для отложенных вызовов выбирается программой Cisco CallManager в зависимости от конфигурации, заданной в программе Cisco CallManager Administration системным администратором.

В окне ‘Запаркованные вызовы’ можно просмотреть и извлечь все вызовы, которые были отложены всеми операторами, подключенными к серверу операторов. Однако нельзя просмотреть и извлечь те вызовы, которые были отложены до момента регистрации в консоли оператора.

Если пользователь не отвечает на вызов, отложенный на добавочный номер для отложенных вызовов, вызов остается отложенным на добавочный номер в течение определенного времени (обычно 60 секунд), которое вручную задается системным администратором в программе Cisco CallManager Administration; после этого вызов автоматически возвращается на панель ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’.

Для извлечения отложенного вызова вручную можно воспользоваться кнопкой ‘Возврат парковки’ на панели инструментов управления вызовами, пунктом ‘Возврат парковки’ в контекстно-зависимом меню или в меню ‘Действия’, либо комбинацией клавиш для быстрого выбора команды извлечения отложенного вызова. После извлечения отложенного вызова он отображается в панели ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’.

См. также

- Использование окна ‘Запаркованные вызовы’, стр. 7-1
- Операции с вызовами, стр. 2-1

Строка меню

С помощью строки меню можно подключаться к системе, отключаться от системы, выходить из программы, изменять комбинации клавиш для быстрого выбора команд, изменять размер шрифта и цветовую схему для консоли, изменять размер и положение окон, выполнять задачи управления вызовами и получать доступ к интерактивной справочной системе.

См. также

- Использование строки меню, стр. 3-1

Панель инструментов управления вызовами

На панели инструментов управления вызовами отображается набор кнопок для задач управления вызовами, наиболее часто выполняемых оператором. Кнопки панели управления вызовами в консоли оператора включены только в том случае, если оператор может выполнять соответствующие задачи управления вызовами. При нажатии кнопки автоматически выбирается соответствующий пункт меню из строки меню или пункт контекстно-зависимого меню.

Таблица 1-2 содержит информацию о задачах управления вызовами и соответствующих кнопках.

Таблица 1-2 Панель инструментов управления вызовами

Кнопки управления вызовами	Задачи управления вызовами
	Подключиться к системе/Отключиться от системы **Примечание** Эта кнопка управления вызовами работает в режиме переключателя, что позволяет выполнять две задачи управления вызовами с помощью одной кнопки. Дополнительная информация содержится в следующих разделах: • Регистрация и подключение к системе, стр. 1-22 • Отключение от системы, выход из программы и завершение работы, стр. 1-24
	Набор Для получения дополнительной информации см. раздел “Размещение вызова” на стр. 2-6.
	Ответ Для получения дополнительной информации см. раздел “Ответ на вызов” на стр. 2-2.
	Повесить трубку Для получения дополнительной информации см. раздел “Завершение вызова” на стр. 2-5.

Таблица 1-2 Панель инструментов управления вызовами (продолжение)

Кнопки управления вызовами	Задачи управления вызовами
	Удержание/Возобновление **Примечание** Эта кнопка управления вызовами работает в режиме переключателя, что позволяет выполнять две задачи управления вызовами с помощью одной кнопки. Дополнительная информация содержится в следующих разделах: • Удержание вызова, стр. 2-3 • Возобновление удержанного вызова, стр. 2-4
	Перевод Для получения дополнительной информации см. раздел “Пересылка вызова” на стр. 2-8.
	Перевод с согласованием Для получения дополнительной информации см. раздел “Пересылка с согласованием” на стр. 2-10.
	Прямой перевод вызова Для получения дополнительной информации см. раздел “Прямая пересылка” на стр. 2-12.
	Соединить вызовы Для получения дополнительной информации см. раздел “Объединение вызовов” на стр. 2-13.

Таблица 1-2 Панель инструментов управления вызовами (продолжение)

Кнопки управления вызовами	Задачи управления вызовами
	Парковка вызова/Возврат парковки **Примечание** Эту задачу управления вызовами можно выполнять только в том случае, если на сервере Cisco CallManager, к которому подключена консоль оператора, работает программа Cisco CallManager Release 3.3 или более поздняя версия этой программы. Для получения дополнительной информации обратитесь к системному администратору. Эти значки отображаются на панели инструментов управления вызовами только в том случае, если на сервере, к которому подключена консоль оператора, работает совместимая версия программы Cisco CallManager Release 3.3. **Примечание** Эта кнопка управления вызовами работает в режиме переключателя, что позволяет выполнять две задачи управления вызовами с помощью одной кнопки. **Примечание** При ответе на активный вызов на панели ‘Сведения о вызове’ отображается значок откладывания вызова с текстом подсказки ‘Парковка вызова’. При отображении на панели ‘Сведения о запаркованных вызовах’ отложенного вызова отображается значок возобновления вызова с текстом подсказки ‘Возврат парковки’. Дополнительная информация содержится в следующих разделах: • Отложенный вызов, стр. 2-15 • Извлечение отложенного вызова, стр. 2-17

Таблица 1-2 Панель инструментов управления вызовами (продолжение)

Кнопки управления вызовами	Задачи управления вызовами
	Конференция Для получения дополнительной информации см. раздел “Создание закрытой конференции” на стр. 2-14.
	Переадресация вызова на голосовую почту См. раздел “Переадресация вызова на голосовую почту” на стр. 2-18.

В любой момент можно изменить расположение панели инструментов. Можно выбрать одно из следующих положений:

- Слева. Панель инструментов отображается снизу вдоль левой стороны окна Cisco CallManager Attendant Console.
- Вверху. Панель инструментов отображается между строкой меню и окном ‘Управление вызовом’.
- Справа. Панель инструментов отображается вверху вдоль правой стороны окна Cisco CallManager Attendant Console.
- Внизу. Панель инструментов отображается внизу, у левого угла окна Cisco CallManager Attendant Console, под строкой состояния.

Совет Для получения информации о функции кнопки используйте текст подсказки, который отображается при наведении указателя мыши на эту кнопку.

Для изменения расположения панели инструментов в окне выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Щелкните правой кнопкой мыши на панели инструментов управления вызовами и выберите **Положение**.

Шаг 2 В следующем списке выберите положение, в которое требуется поместить панель инструментов:

- Слева
- Вверху
- Справа
- Внизу

Положение панели инструментов изменено.

См. также

- Операции с вызовами, стр. 2-1

Контекстно-зависимые меню

В каждом окне содержится набор контекстно-зависимых меню, которые отображаются при щелчке правой кнопкой мыши в этом окне. С помощью этих меню можно, например, добавить запись быстрого набора или изменить размер шрифта.

См. также

- Операции с вызовами, стр. 2-1
- Использование окна ‘Управление вызовом’, стр. 4-1
- Использование окна ‘Номера быстрого набора’, стр. 5-1
- Использование окна ‘Каталог’, стр. 6-1
- Использование окна ‘Запаркованные вызовы’, стр. 7-1

Строка состояния

В строке состояния отображается следующая информация:

- Значок отображения на переднем плане

  Рис. 1-2 изображает значок отображения на переднем плане.

Рис. 1-2 Значок отображения на переднем плане

  Когда окно ‘Управление вызовом’ свернуто или находится позади другого окна, значок отображения на переднем плане, расположенный в правом нижнем углу строки состояния, позволяет быстро отобразить окно ‘Управление вызовом’ для приема входящего вызова или размещения исходящего вызова с телефона оператора.

- Состояние управления вызовом (‘Выполняется попытка’, ‘Управление вызовами включено’)
- Значок, отображающий состояние отключения или подключения
- IP-адрес или имя хоста сервера операторов, к которому подключена консоль оператора

См. также

- Интерфейс программы Cisco CallManager Attendant Console, стр. 1-2

Панель набора номера для набора номеров, пересылки вызовов и организации конференций

Для размещения вызова, пересылки вызова или организации конференции можно использовать один из нескольких альтернативных способов. Эти задачи можно выполнить с помощью панели набора номера. В панели набора номера содержатся следующие элементы:

- Поле для ввода номера, который требуется набрать
- Панель для поиска пользователя в каталоге
- Кнопка для завершения операции (например, пересылки вызова или организации конференции)

См. также

- Операции с вызовами, стр. 2-1

Первый запуск программы Cisco CallManager Attendant Console

При первом запуске программы Cisco CallManager Attendant Console необходимо ввести или подтвердить информацию в диалоговом окне ‘Настройки’. Эта информация предоставляется системным администратором.

Для запуска программы Cisco CallManager Attendant Console выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Дважды щелкните на значке Cisco CallManager Attendant Console на рабочем столе или выберите **Пуск > Программы > Cisco CallManager Attendant Console**.

Рис. 1-3 изображает значок Cisco CallManager Attendant Console.

Рис. 1-3 Значок Cisco CallManager Attendant Console

Шаг 2 Прежде чем зарегистрироваться на компьютере, нажмите кнопку **Настройки**.

В диалоговом окне ‘Настройки’ содержатся вкладки ‘Базовые’ и ‘Дополнительные’.

На вкладке ‘Базовые’ диалогового окна ‘Настройки’ отображается и вводится следующая информация:

- Имя хоста или IP-адрес сервера
- Номер телефона по каталогу

Шаг 3 Введите в полях вкладки соответствующую информацию.

Шаг 4 Если не требуется настраивать параметры, отображаемые на вкладке ‘Дополнительные’, нажмите **OK**.

На вкладке ‘Дополнительные’ можно настроить звуковой сигнал, воспроизводимый с помощью звуковой платы компьютера, включить трассировку с целью устранения неполадок и изменить значение различных параметров.

Шаг 5 Нажмите вкладку **Дополнительные**.

Информация, которую следует ввести в отображаемых полях, предоставляется системным администратором.

Шаг 6 Для изменения пути к файлу локального каталога введите новый путь в поле ‘Путь к файлу локального каталога’.

Примечание Файл локального каталога, определенный как файл списка пользователей, содержит информацию из каталога, отображаемую в окнах.

Шаг 7 Для изменения интервала перезагрузки файла каталога в консоли оператора введите новое значение интервала в поле ‘Интервал перезагрузки каталога (в секундах)’.

Шаг 8 Для изменения имени хоста или IP-адреса сервера обработки вызовов введите соответствующую информацию в поле ‘Имена хостов или IP-адреса серверов обработки вызовов’.

Шаг 9 Введите локальный IP-адрес консоли оператора в поле ‘IP-адрес локального хоста (для состояния линии)’.

Примечание Если на компьютере оператора установлено две сетевых интерфейсных платы (NIC), системный администратор может указать IP-адрес, по которому будет приниматься обновляемая информация о состоянии линии.

В целях безопасности администратор может назначить для приема информации о состоянии линии определенный UDP-порт, указав этот порт в поле ‘IP-адрес локального хоста (для состояния линии)’ в формате ‘IP-адрес:порт’.

Шаг 10 Установите флажок **Включить трассировку**.

Шаг 11 Для задания звукового сигнала, уведомляющего о вызовах с использованием звуковой платы компьютера, выполните следующую процедуру.

а. Выберите **Настройка звонка для звукового предупреждения**.

б. Выберите селективную кнопку **Не звонить**, **Один звонок** или **Повторяющийся звонок**:

в. Нажмите **OK**.

Шаг 12 Нажмите **Сохранить**. Теперь можно зарегистрироваться и подключиться к системе.

Регистрация и подключение к системе

При регистрации на компьютере оператора необходимо ввести имя пользователя и пароль, а также выбрать язык графического пользовательского интерфейса.

Для выполнения операций с вызовами необходимо зарегистрироваться и подключиться к системе с помощью следующей процедуры.

Процедура

Шаг 1 Дважды щелкните мышью на значке Cisco CallManager Attendant Console на рабочем столе или выберите **Пуск > Программы > Cisco CallManager Attendant Console** (если это не было сделано ранее).

Шаг 2 После отображения запроса введите в диалоговом окне регистрации имя пользователя и пароль для консоли оператора.

Совет Для сохранения этой информации (чтобы не вводить ее при каждой регистрации в консоли оператора) установите флажок ‘Запомнить идентификатор пользователя и пароль’.

Шаг 3 При первой регистрации в консоли оператора текст в диалоговом окне регистрации отображается на языке, поддерживаемом операционной системой. Можно только просмотреть языки, поддерживаемые операционной системой. При отсутствии в списке требуемого языка обратитесь к системному администратору.

В ниспадающем списке языков выберите язык для графического пользовательского интерфейса.

Выбранный язык будет автоматически использоваться для отображения текста при последующих регистрациях.

Внимание! Если после выбора языка, отличного от английского, часть текста отображается на английском языке, см. раздел “Устранение неполадок” на стр. 9-1.

Совет Для просмотра или изменения значений параметров, заданных для консоли оператора, нажмите кнопку ‘Настройки’. Для получения информации об изменении параметров см. раздел “Первый запуск программы Cisco CallManager Attendant Console” на стр. 1-20.

Шаг 4 Нажмите кнопку **Вход**.

При регистрации программа Cisco CallManager Attendant Console проверяет информацию, указанную в диалоговом окне ‘Настройки’.

Регистрация позволяет выполнять в программе Cisco CallManager Attendant Console следующие операции: ответ на вызовы, размещение вызовов и другие операции с ними, использования каталога, настройка и использование записей быстрого набора.

Идентификатор пользователя и пароль для регистрации в программе Cisco CallManager Attendant Console устанавливаются системным администратором. Если не удается зарегистрироваться, обратитесь к системному администратору.

Примечание В консоли оператора сохраняется имя пользователя, принадлежащее тому оператору, который последним использовал консоль оператора на данном компьютере.

Шаг 5 На панели инструментов управления вызовами нажмите кнопку **Подключиться к системе** или выберите **Файл > Подключиться к системе**.

При подключении к системе цвет стрелок на этой кнопке изменяется с зеленого на белый, а пункт меню ‘Подключиться к системе’ изменяется на ‘Отключиться от системы’. На режим подключения указывает также строка состояния в нижней части консоли.

Программа Cisco Telephony Call Dispatcher уведомляется о готовности оператора отвечать на вызовы. В строке состояния отображается текст ‘Управление вызовами включено’.

Отключение от системы, выход из программы и завершение работы

Если не требуется использовать программу Cisco CallManager Attendant Console, отключитесь от системы. Программа Cisco Telephony Call Dispatcher уведомляется о том, что оператор не может обрабатывать вызовы с номеров каталога, настроенных специально для консоли оператора. При этом сохраняется возможность отвечать с IP-телефона Cisco на вызовы, поступающие на личный телефонный номер.

Примечание Помните, что кнопки ‘Подключиться к системе’/‘Отключиться от системы’ и соответствующие пункты меню являются контекстно-зависимыми. В режиме подключения к системе отображаются кнопка и пункт меню ‘Отключиться от системы’. В режиме отключения от системы отображаются кнопка и пункт меню ‘Подключиться к системе’.

- Для кратковременной приостановки операций с вызовами нажмите на панели инструментов управления вызовами кнопку **Отключиться от системы** или выберите **Файл > Отключиться от системы**.
- Для возобновления операций с вызовами нажмите на панели инструментов управления вызовами кнопку **Подключиться к системе** или выберите **Файл > Подключиться к системе**.
- Для завершения работы программы Cisco CallManager Attendant Console и закрытия окна приложения выберите **Файл > Выйти из системы** или **Файл > Закрыть приложение**.

  При выборе ‘Файл’ > ‘Выйти из системы’ работа приложения завершается, и автоматически отображается диалоговое окно регистрации в программе Cisco CallManager Attendant Console. При выборе ‘Файл’ > ‘Закрыть приложение’ работа приложения завершается, а диалоговое окно не отображается.

Операции с вызовами

Выполнять операции с вызовами в программе Cisco CallManager Attendant Console можно с помощью мыши, кнопок панели инструментов, комбинаций клавиш или IP-телефона Cisco, связанного с программой Cisco CallManager Attendant Console для выполнения этих функций.

В этой главе приводятся указания по выполнению следующих операций:

- Ответ на вызов, стр. 2-2
- Удержание вызова, стр. 2-3
- Возобновление удержанного вызова, стр. 2-4
- Завершение вызова, стр. 2-5
- Размещение вызова, стр. 2-6
- Пересылка вызова, стр. 2-8
- Объединение вызовов, стр. 2-13
- Создание закрытой конференции, стр. 2-14
- Отложенный вызов, стр. 2-15
- Извлечение отложенного вызова, стр. 2-17
- Переадресация вызова на голосовую почту, стр. 2-18
- Использование комбинаций клавиш, стр. 2-19

Ответ на вызов

Когда программа Cisco CallManager Attendant Console принимает входящий вызов, этот вызов отображается в панели ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’. Таблица 2-1 содержит описание различных способов ответа на вызов из окна ‘Управление вызовом’. Из окон ‘Номера быстрого набора’ и ‘Каталог’ отвечать на вызовы невозможно.

Примечание При ответе на новый вызов активный вызов автоматически переводится в режим удержания.

Примечание Для получения информации об ответе на широковещательные вызовы из окна ‘Широковещательные вызовы’ см. раздел “Ответ на широковещательный вызов” на стр. 8-2.

Таблица 2-1 Ответ на вызов

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Щелкните на вызове правой кнопкой мыши и выберите **Ответ**.
Панель инструментов управления вызовами	Нажмите кнопку **Ответ**.
Меню ‘Действия’	Выберите **Ответ**.
Использование мыши	В окне ‘Управление вызовом’ дважды щелкните на вызове. С помощью мыши перетащите выделенный вызов на кнопку **Ответ**.
Комбинация клавиш	Нажмите комбинацию клавиш, заданную для ответа на вызов. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + A**.
IP-телефон Cisco	Ответьте на вызов с IP-телефона Cisco.

Удержание вызова

Активный вызов можно перевести в режим удержания для принятия другого входящего вызова или для проверки доступности абонента, которому требуется переслать вызов. При переводе вызова в окне ‘Управление вызовом’ в режим удержания в области состояния вызова отображается значок режима удержания, а на кнопке линии оператора – значок активного вызова.

Таблица 2-2 содержит описание различных способов удержания вызова из окна ‘Управление вызовом’.

Примечание Из окон ‘Номера быстрого набора’ и ‘Каталог’ переводить вызовы в режим удержания невозможно.

Таблица 2-2 Удержание вызова

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Щелкните на вызове правой кнопкой мыши и выберите **Удержание**.
Панель инструментов управления вызовами	Щелкните на вызове, затем нажмите кнопку **Удержание**.
Меню ‘Действия’	Щелкните на вызове, а затем в меню ‘Действия’ выберите **Удержать**.
Использование мыши	С помощью мыши перетащите активный вызов на кнопку **Удержание**. Дважды щелкните на активном вызове.
Комбинация клавиш	Щелкните на вызове, а затем нажмите комбинацию клавиш, заданную для перевода вызова в режим удержания. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + L**.
IP-телефон Cisco	Переведите вызов в режим удержания с IP-телефона Cisco .

Возобновление удержанного вызова

При возобновлении удержанного вызова устанавливается связь с абонентом. При возобновлении в окне ‘Управление вызовом’ удержанного вызова в области состояния линии и на кнопке линии оператора отображается значок активного вызова.

Таблица 2-3 содержит описание различных способов возобновления удержанного вызова из окна ‘Управление вызовом’.

Примечание Из окон ‘Номера быстрого набора’ и ‘Каталог’ возобновлять удержанные вызовы невозможно.

Таблица 2-3 Возобновление вызова

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Щелкните на удерживаемом вызове правой кнопкой мыши, затем выберите **Возобновление**.
Панель инструментов управления вызовами	Щелкните на удержанном вызове, затем нажмите кнопку **Возобновление**.
Меню ‘Действия’	Щелкните на удерживаемом вызове, затем в меню ‘Действия’ выберите **Возобновление**.
Использование мыши	С помощью мыши перетащите удерживаемый вызов на кнопку **Возобновление** на панели инструментов управления вызовами. Для возобновления удержанного вызова дважды щелкните на этом вызове.
Комбинация клавиш	Щелкните на удерживаемом вызове, а затем нажмите комбинацию клавиш, заданную для возобновления удержанного вызова. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + L**.
IP-телефон Cisco	Возобновите удержанный вызов с IP-телефона Cisco.

Завершение вызова

При завершении вызова программой Cisco CallManager Attendant Console этот вызов удаляется из панели ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’. Таблица 2-4 содержит описание различных способов завершения вызова из окна ‘Управление вызовом’.

Примечание Из окон ‘Номера быстрого набора’ и ‘Каталог’ завершать вызовы невозможно.

Таблица 2-4 Завершение вызова

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Щелкните на вызове правой кнопкой мыши и выберите **Повесить трубку**.
Панель инструментов управления вызовами	Щелкните на вызове, затем нажмите кнопку **Повесить трубку**.
Меню ‘Действия’	Щелкните на вызове, затем в меню ‘Действия’ выберите **Повесить трубку**.
Использование мыши	С помощью мыши перетащите активный вызов на кнопку **Повесить трубку**.
Комбинация клавиш	Щелкните на вызове, затем нажмите комбинацию клавиш, заданную для завершения вызова. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + H**.
IP-телефон Cisco	Завершите вызов с IP-телефона Cisco.

Размещение вызова

При наличии свободной линии можно размещать вызовы в окне ‘Управление вызовом’. Можно размещать вызовы на номера, содержащиеся в каталоге или в записях быстрого набора, либо на внешние телефонные номера. Таблица 2-5 содержит описание различных способов размещения вызовов.

Таблица 2-5 Размещение вызова

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Щелкните на записи в каталоге или на записи быстрого набора правой кнопкой мыши и выберите **Набор**.
Панель инструментов управления вызовами	Щелкните на записи в каталоге или на записи быстрого набора, затем нажмите кнопку **Набор**.
Меню ‘Действия’	Щелкните на записи в каталоге или на записи быстрого набора, затем в меню ‘Действия’ выберите **Набор**.
Использование мыши	Для автоматического набора номера дважды щелкните на записи в каталоге или на записи быстрого набора. Перетащите запись каталога или запись быстрого набора на кнопку **Набор** на панели инструментов управления вызовами, в панель ‘Сведения о вызове’ или на кнопку **линии оператора** в окне ‘Управление вызовом’.

Таблица 2-5 Размещение вызова (продолжение)

Способ	Действия
Комбинация клавиш	Щелкните на записи в каталоге или на записи быстрого набора. Нажмите комбинацию клавиш, заданную для размещения вызовов, затем нажмите кнопку **Набор**. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + D**. Наберите номер с помощью цифровых клавиш на клавиатуре компьютера, затем нажмите клавишу **Enter** или комбинацию клавиш, заданную для размещения вызовов. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + D**. При наличии нескольких кнопок линии оператора нажмите одну из них для снятия трубки. Затем введите телефонный номер с помощью панели набора номера; для посылки вызова нажмите **OK** или клавишу **Enter**. Для доступа к панели набора номера нажмите комбинацию клавиш, заданную для размещения вызовов. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + D**.
Панель набора номера	**1.** Выполните одно из следующих действий: Нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + D** на клавиатуре компьютера. В меню ‘Действия’ выберите **Набор**. **2.** Выполните одно из следующих действий: Введите номер, который требуется набрать. Найдите в каталоге номер или пользователя, с которым требуется установить связь. Щелкните на записи в каталоге. **3.** Нажмите кнопку **Набор**.
IP-телефон Cisco	Наберите номер с IP-телефона Cisco.

Пересылка вызова

При пересылке активного вызова вызывающий абонент соединяется с другим абонентом, которого указывает оператор. В программе Cisco CallManager Attendant Console можно выполнить обычную пересылку, пересылку с согласованием или прямую пересылку; описание этих видов пересылки приводится в следующих разделах:

- Пересылка вызова, стр. 2-8
- Пересылка с согласованием, стр. 2-10
- Прямая пересылка, стр. 2-12

Пересылка, пересылка с согласованием и прямая пересылка выполняются в любом окне с помощью комбинаций клавиш, контекстно-зависимых меню, строки меню или мыши.

Примечание При получении сообщений об ошибках, касающихся пересылки вызовов, см. раздел “Устранение неполадок” на стр. 9-1.

Пересылка вызова

Обычная пересылка не согласовывается заранее с абонентом, которому пересылается вызов.

Таблица 2-6 содержит описание различных способов пересылки вызова с помощью клавишной панели пересылки.

Таблица 2-6 Пересылка вызова

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Щелкните на вызове, который требуется переслать; щелкните на записи быстрого набора или на записи в каталоге правой кнопкой мыши и выберите **Перевод**.
Использование мыши	Перетащите вызов, который требуется переслать, на запись быстрого набора или на запись в каталоге.

Таблица 2-6 Пересылка вызова (продолжение)

Способ	Действия
Комбинация клавиш по умолчанию	**1.** Щелкните на вызове, который требуется переслать. **2.** Введите номер, на который требуется переслать вызов, с помощью клавиш на клавиатуре компьютера. **3.** Для выполнения пересылки нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + X**.
Панель набора номера	**1.** Выполните одно из следующих действий: Щелкните на вызове, который требуется переслать, правой кнопкой мыши, затем в контекстно-зависимом меню выберите **Перевод**. Щелкните на вызове, который требуется переслать, затем нажмите кнопку **Перевод** на панели инструментов управления вызовами. Щелкните на вызове, который требуется переслать, затем в меню ‘Действия’ выберите **Перевод**. Щелкните на вызове, который требуется переслать, затем нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + X**. **2.** После отображения клавишной панели пересылки введите номер, на который требуется переслать вызов. **3.** Нажмите **OK**.

Пересылка с согласованием

Пересылку с согласованием можно заранее согласовать с абонентом, которому пересылается вызов. Таблица 2-7 содержит описание различных способов пересылки вызова с согласованием.

Таблица 2-7 Пересылка с согласованием

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Щелкните на вызове, который требуется переслать, затем щелкните на записи быстрого набора или на записи в каталоге правой кнопкой мыши и выберите **Перевод с согласованием**.
Комбинация клавиш по умолчанию	**1.** Щелкните на вызове, который требуется переслать. **2.** Введите номер, на который требуется переслать вызов, с помощью клавиш на клавиатуре компьютера. **3.** Нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + T**.

Таблица 2-7 Пересылка с согласованием (продолжение)

Способ	Действия
Панель набора номера	**1.** Выполните одно из следующих действий: Щелкните на вызове, который требуется переслать, правой кнопкой мыши, затем в контекстно-зависимом меню выберите **Перевод с согласованием**. Щелкните на вызове, который требуется переслать, затем нажмите кнопку **Перевод с согласованием** на панели инструментов управления вызовами. Щелкните на вызове, который требуется переслать, затем в меню ‘Действия’ выберите **Перевод с согласованием**. Щелкните на вызове, который требуется переслать, затем нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + T**. **2.** После отображения клавишной панели пересылки введите номер, на который требуется переслать вызов. **3.** Нажмите **OK**. В окне ‘Управление вызовом’ активный вызов переводится в режим удержания. **4.** Запросите пользователя, следует ли переслать ему вызов. **5.** Для пересылки удержанного вызова воспользуйтесь любым из способов, перечисленных в пункте 1.

Прямая пересылка

Функция прямой пересылки позволяет объединить два вызова в один. Для использования функции прямой пересылки необходимо в окне ‘Управление вызовом’ выбрать активный вызов и другой вызов на той же линии.

Таблица 2-8 содержит описание различных способов прямой пересылки вызова.

Таблица 2-8 Прямая пересылка

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Выберите в окне ‘Управление вызовом’ вызовы, к которым требуется применить прямую пересылку, щелкнув на этих вызовах при нажатой клавише ‘Ctrl’; затем щелкните правой кнопкой мыши и выберите в контекстно-зависимом меню **Прямой перевод вызова**.
Панель инструментов управления вызовами	При нажатой клавише ‘Ctrl’ щелкните на вызовах, к которым требуется применить прямую пересылку; затем нажмите кнопку **Прямой перевод вызова**.
Меню ‘Действия’	При нажатой клавише ‘Ctrl’ щелкните на вызовах, к которым требуется применить прямую пересылку; затем в меню ‘Действия’ выберите **Прямой перевод вызова**.
Комбинация клавиш по умолчанию	**1.** При нажатой клавише ‘Ctrl’ щелкните на вызовах, к которым требуется применить прямую пересылку. **2.** Для выполнения пересылки нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + R**.

Объединение вызовов

При объединении вызовов создается конференция, в которой участвуют абоненты нескольких вызовов и оператор. Для использования функции объединения вызовов необходимо выбрать активный вызов и другие вызовы на той же линии.

Таблица 2-9 содержит описание различных способов объединения вызовов.

Примечание Для получения информации об объединении двух активных вызовов без участия оператора см. раздел “Прямая пересылка” на стр. 2-12.

Таблица 2-9 Объединение вызовов

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	Выберите в окне ‘Управление вызовом’ вызовы, которые требуется объединить, щелкнув на этих вызовах при нажатой клавише ‘Ctrl’; затем щелкните правой кнопкой мыши и в контекстно-зависимом меню выберите **Соединить вызовы**.
Панель инструментов управления вызовами	При нажатой клавише ‘Ctrl’ щелкните на вызовах, которые требуется объединить; затем нажмите кнопку **Соединить вызовы**.
Меню ‘Действия’	При нажатой клавише ‘Ctrl’ щелкните на вызовах, которые требуется объединить; затем в меню ‘Действия’ выберите **Соединить вызовы**.
Комбинация клавиш по умолчанию	1. При нажатой клавише ‘Ctrl’ щелкните на вызовах, которые требуется объединить. 2. Для объединения вызовов нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + J**.

Создание закрытой конференции

С помощью программы Cisco CallManager Attendant Console можно создать конференцию без предварительного планирования; такой конференцией управляет создавший ее оператор. Инициатор закрытой конференции добавляет к ней участников, вызывая каждого из них.

Таблица 2-10 содержит описание различных способов создания закрытой конференции, которые можно применять в любом окне.

Примечание Закрытую конференцию можно создать из любого окна. При создании конференции из окна быстрого набора или из окна каталога с использованием одного из способов, например, нажатия кнопки ‘Конференция’ или выбора пункта меню ‘Конференция’, пользователь, выбранный в каталоге или в группе быстрого набора, подключается к конференции и становится ее участником.

Таблица 2-10 Создание закрытой конференции

Способ	Действия
Контекстно-зависимое меню	После выбора вызова, который требуется добавить к конференции, щелкните на записи быстрого набора или на записи в каталоге правой кнопкой мыши и выберите **Конференция**.
Использование мыши	Перетащите запись быстрого набора или запись в каталоге на кнопку **Конференция**.
Комбинация клавиш по умолчанию	**1.** Ответьте на вызов. **2.** Введите номер из каталога, который требуется добавить к конференции, с помощью клавиш на клавиатуре компьютера. **3.** Для создания конференции нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + C**.

Таблица 2-10 Создание закрытой конференции (продолжение)

Способ	Действия
Панель набора номера	**1.** Выполните одно из следующих действий: Щелкните на вызове правой кнопкой мыши и выберите в контекстно-зависимом меню **Конференция**. Щелкните на требуемом вызове и нажмите кнопку **Конференция** на панели инструментов управления вызовами. Щелкните на требуемом вызове и выберите **Действия > Конференция**. Щелкните на требуемом вызове и нажмите на клавиатуре компьютера комбинацию клавиш **Ctrl + C**. **2.** После отображения клавишной панели для конференции введите номер по каталогу того пользователя, которого требуется добавить к конференции. Нажмите **OK**. **3.** Нажмите кнопку **Конференция** и выберите **Действия > Конференция**, или нажмите на клавиатуре компьютера комбинацию клавиш **Ctrl + C**.

Отложенный вызов

Функция откладывания вызовов позволяет перевести вызов в режим удержания с возможностью его последующего извлечения с другого телефона в системе. При наличии активного вызова на телефоне можно отложить его на добавочный номер для отложенных вызовов, например, 1234. После этого любой пользователь может извлечь вызов, набрав с другого телефона в системе номер 1234.

В записи об отложенном вызове, отображаемой на панели ‘Сведения о запаркованных вызовах’, содержится следующая информация:

- Номер отложенного вызова по каталогу
- Добавочный номер для отложенных вызовов, на который отложен вызов
- Номер по каталогу телефона оператора, отложившего вызов

Например, на панели ‘Сведения о запаркованных вызовах’ может отображаться следующая запись: “Парковку 2000 на 4000 выполнил 3000”. Эта запись означает, что оператор с номером по каталогу 3000 отложил вызов с номером по каталогу 2000 на добавочный номер, выбранный программой Cisco CallManager: в данном случае – на добавочный номер для отложенных вызовов 4000. Вызов с номером по каталогу 2000 остается в режиме удержания до тех пор, пока пользователь не ответит на вызов, или отложенный вызов не будет возвращен оператору.

Примечание Добавочный номер для отложенных вызовов выбирается программой Cisco CallManager в зависимости от конфигурации, заданной в программе Cisco CallManager Administration системным администратором.

Для откладывания вызова выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Выполните одно из следующих действий:

- Щелкните на вызове, который требуется отложить, правой кнопкой мыши, затем в контекстном меню выберите **Парковка вызова**.
- Щелкните на вызове, который требуется отложить, затем нажмите кнопку **Парковка вызова** на панели инструментов управления вызовами.
- Щелкните на вызове, который требуется отложить, затем в меню ‘Действия’ выберите **Парковка вызова**.
- Нажмите на клавиатуре компьютера комбинацию клавиш, заданную для откладывания вызова. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + P**.
- Перетащите вызов, который требуется отложить, из окна ‘Управление вызовом’ в окно ‘Запаркованные вызовы’.

Шаг 2 В диалоговом окне отображается номер по каталогу, на который отложен вызов. Нажмите **OK**.

Отложенный вызов отображается в панели ‘Сведения о запаркованных вызовах’.

Шаг 3 Обратитесь к пользователю, которому предстоит извлечь отложенный вызов.

Извлечение отложенного вызова

Если пользователь не отвечает на вызов, отложенный на добавочный номер для отложенных вызовов, можно извлечь этот вызов с добавочного номера для отложенных вызовов.

В окне ‘Запаркованные вызовы’ можно просмотреть и извлечь все вызовы, которые были отложены всеми операторами, подключенными к серверу операторов. Однако нельзя просмотреть и извлечь те вызовы, которые были отложены до момента регистрации в консоли оператора.

Для извлечения отложенного вызова выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Если пользователь не отвечает на вызов, выполните одно из следующих действий для извлечения отложенного вызова:

- Щелкните на вызове, который требуется извлечь, правой кнопкой мыши, затем в контекстно-зависимом меню выберите **Возврат парковки**.
- Щелкните на вызове, который требуется извлечь; затем нажмите кнопку **Возврат парковки** на панели инструментов управления вызовами.
- Щелкните на вызове, который требуется извлечь; затем в меню ‘Действия’ выберите **Возврат парковки**.
- Нажмите на клавиатуре компьютера комбинацию клавиш, заданную для извлечения отложенного вызова. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + P**.

Шаг 2 В открывшемся диалоговом окне выберите номер по каталогу для извлечения вызова. Нажмите кнопку **Возврат**.

Активный вызов отображается на панели ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’.

Шаг 3 Сообщите вызывающему абоненту об извлечении вызова.

Альтернативные способы (комбинации клавиш)

- Можно набрать на клавиатуре компьютера номер по каталогу вызова, который требуется извлечь, а затем нажать комбинацию клавиш, заданную для извлечения отложенного вызова. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + P**. Отложенный вызов автоматически возвращается на панель ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’.
- Для извлечения отложенного вызова можно перетащить его из окна ‘Запаркованные вызовы’ на кнопку линии оператора.

Переадресация вызова на голосовую почту

Для переадресации вызова на голосовую почту выполните следующую процедуру.

Шаг 1 Ответьте на вызов.

Шаг 2 Воспользуйтесь одним из следующих способов:

- Щелкните на вызове правой кнопкой мыши; затем в контекстном меню выберите **Голосовая почта**.
- Нажмите кнопку **Голосовая почта** на панели инструментов управления вызовами.
- В меню ‘Действия’ выберите **Голосовая почта**.
- Нажмите на клавиатуре компьютера комбинацию клавиш, заданную для переадресации вызова на голосовую почту. По умолчанию используется комбинация клавиш **Ctrl + V**.

Шаг 3 Вызов автоматически переводится в режим удержания, и отображается панель набора номера. Введите номер по каталогу абонента, с которым требуется установить соединение; затем нажмите **Набор**.

Шаг 4 В окне ‘Управление вызовом’ отображается информация о выполнении пересылки вызова на голосовую почту. Дождитесь завершения пересылки.

Время, отведенное для пересылки вызова на голосовую почту, устанавливается системным администратором. Если требуется изменить это время, обратитесь к системному администратору.

Использование комбинаций клавиш

Комбинации клавиш, заданные для быстрого выбора команд в программе Cisco CallManager Attendant Console, позволяют эффективно выполнять задачи по управлению вызовами. Таблица 2-11 содержит справочную информацию о комбинациях клавиш, заданных для выполнения различных операций.

Совет Распечатайте копию этой страницы и прикрепите ее к монитору или столу для использования в качестве справочного материала.

Таблица 2-11 Комбинации клавиш

Требуемый результат	Комбинация клавиш, используемая в системе по умолчанию[1]	Комбинация клавиш, заданная оператором[2]
Ответ на вызов	Ctrl + A	
Размещение вызова	Ctrl + D	
Завершение вызова	Ctrl + H	
Перевод вызова в режим удержания	Ctrl + L	
Возобновление удержанного вызова	Ctrl + L	
Откладывание вызова	Ctrl + P	
Извлечение отложенного вызова	Ctrl + P	
Пересылка	Ctrl + X	
Пересылка с согласованием	Ctrl + T	
Прямая пересылка	Ctrl + R	
Объединение вызовов	Ctrl + J	
Создание конференции	Ctrl + C	

Таблица 2-11 Комбинации клавиш (продолжение)

Требуемый результат	Комбинация клавиш, используемая в системе по умолчанию[1]	Комбинация клавиш, заданная оператором[2]
Переадресация вызова на голосовую почту	Ctrl + V	
Использование клавишной панели ‘Набор номера’	Ctrl + S	

1. Комбинация клавиш, используемая по умолчанию, устанавливается в панели оператора автоматически.
2. Если требуется изменить комбинацию клавиш, используемую в системе по умолчанию, запишите новую комбинацию клавиш в столбце ‘Shortcut Configured By Attendant’ (Комбинация клавиш, заданная оператором).

Примечание Любую комбинацию клавиш, используемую по умолчанию, можно изменить. Для получения дополнительной информации см. раздел “Использование строки меню” на стр. 3-1.

Использование строки меню

Эта глава состоит из следующих разделов:

- Использование меню ‘Файл’, стр. 3-1
- Использование меню ‘Правка’, стр. 3-2
- Использование меню ‘Просмотр’, стр. 3-4
- Использование меню ‘Действия’, стр. 3-6
- Использование клавишной панели ‘Набор номера’, стр. 3-7
- Использование меню ‘Справка’, стр. 3-8

Использование меню ‘Файл’

В меню ‘Файл’ можно подключиться к системе, отключиться из системы, выйти из программы и завершить работу. Подробная информация об этих операциях содержится в следующих разделах:

- Регистрация и подключение к системе, стр. 1-22
- Отключение от системы, выход из программы и завершение работы, стр. 1-24

Использование меню ‘Правка’

В меню ‘Правка’ можно создавать собственные комбинации клавиш для быстрого выбора команд, добавлять, изменять и удалять записи и группы быстрого набора, а также просматривать и изменять параметры (необязательная операция). См. следующие разделы:

- Создание и изменение комбинаций клавиш, стр. 3-2
- Создание, изменение и удаление групп и записей быстрого набора, стр. 3-3
- Просмотр и изменение параметров, стр. 3-3

Создание и изменение комбинаций клавиш

Программа Cisco CallManager Attendant Console позволяет создавать и изменять комбинации клавиш для быстрого выбора команд, сохраняемые при завершении работы консоли оператора. Можно создать комбинации клавиш для всех команд, выполняемых с использованием строки меню.

Для создания или изменения комбинаций клавиш выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 В меню ‘Правка’ выберите **Горячие клавиши…**.

Шаг 2 В области ‘Команды’ диалогового окна выберите из списка команду, для которой требуется создать или изменить комбинацию клавиш.

Шаг 3 Установите курсор в поле ‘Клавиша’ и нажмите одну или несколько клавиш, которые будут использоваться для быстрого выбора команды.

Шаг 4 Установите флажок **CTRL**, **SHIFT** или **ALT** (или комбинацию этих флажков).

Шаг 5 Нажмите **Сохранить**, **Сохранить и закрыть** или **Отмена**.

Примечание Нажав ‘Сохранить’, можно создать или изменить другую комбинацию клавиш.

После закрытия диалогового окна комбинация клавиш отображается рядом с соответствующим пунктом меню. Она отображается также над полем ‘Клавиша’ при выборе команды в области ‘Команды’ диалогового окна.

Создание, изменение и удаление групп и записей быстрого набора

Для получения информации о создании, изменении и удалении групп и записей быстрого набора с помощью меню ‘Правка’ см. раздел “Использование окна ‘Номера быстрого набора’” на стр. 5-1.

Просмотр и изменение параметров

В меню ‘Правка’ оператор или системный администратор может изменять параметры, влияющие на возможности работы с программой Cisco CallManager Attendant Console. Эти параметры обеспечивают взаимодействие консоли оператора с сервером и каталогом консоли оператора, которые предоставляют всю информацию, отображаемую в окне ‘Каталог’.

Компания Cisco рекомендует изменять эти параметры только по указанию системного администратора.

Для просмотра и изменения параметров выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 В меню ‘Правка’ выберите **Настройки...**.

Шаг 2 Для получения информации о задании и изменении параметров см. раздел “Первый запуск программы Cisco CallManager Attendant Console” на стр. 1-20.

Использование меню ‘Просмотр’

В меню ‘Просмотр’ можно изменять размер шрифта для текста, отображаемого в окнах, и цвет дисплея консоли. См. следующие разделы:

- Изменение размера шрифта, стр. 3-4
- Изменение комбинации цветов, стр. 3-5
- Фиксация размеров и расположения окон, стр. 3-5
- Выбор расположения окно по умолчанию, стр. 3-6

Изменение размера шрифта

Программа Cisco CallManager Attendant Console позволяет изменять размер шрифта отображаемого текста в соответствии с конкретными условиями работы. Можно изменить размер шрифта для текста, отображаемого во всех окнах или в определенном окне.

Для изменения размера шрифта текста, отображаемого в окнах, выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 В зависимости от требуемого результата выполните одно из следующих действий:

- Для изменения размера шрифта текста, отображаемого во всех окнах, в меню ‘Просмотр’ выберите **Размер текста**.
- Для изменения размера шрифта текста, отображаемого в определенном окне, щелкните в этом окне правой кнопкой мыши и в контекстно-зависимом меню выберите **Размер текста**.

Шаг 2 Выберите один из следующих вариантов:

- Самый большой
- Большой
- Средний
- Самый мелкий
- Мелкий

Размер шрифта текста в окне (окнах) изменится.

Изменение комбинации цветов

Программа Cisco CallManager Attendant Console позволяет изменять цветовую схему консоли оператора в соответствии с конкретными условиями работы. При первом использовании консоли оператора отображается цветовая схема по умолчанию - синий и белый.

Для изменения цветовой схемы выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 В меню ‘Просмотр’ выберите **Комбинации цветов**.

Шаг 2 Выберите один из следующих вариантов:

- По умолчанию – синий и белый.
- Коричневый
- Изумрудный
- Серый
- Контрастность – белый цвет на светло-сером фоне

Цветовая схема консоли оператора изменится.

Фиксация размеров и расположения окон

Можно зафиксировать размеры и расположение окон, выбрав **Просмотр > Заблокировать окна**. Эта операция обеспечивает сохранение требуемых размеров и расположения окон.

Совет Для отмены фиксации расположения окон выберите **Просмотр > Разблокировать окна**.

Совет Даже при фиксированном расположении окон можно выбрать команду ‘Стандартные настройки окна’; в этом случае восстановленное расположение окон по умолчанию также будет фиксированным.

Выбор расположения окно по умолчанию

В программе Cisco CallManager Attendant Console можно разворачивать и сворачивать все отображаемые окна. При восстановлении расположения окон по умолчанию размер окна программы Cisco CallManager Attendant Console может уменьшиться, а три других окна, строка меню, панель инструментов управления вызовами и строка состояния располагаются внутри окна программы.

Примечание Если перед выбором команды ‘Стандартные настройки окна’ окно было свернуто, после выбора этой команды оно разворачивается.

Если до выбора команды ‘Стандартные настройки окна’ были изменены размер шрифта и цветовая схема, после выбора команды эти изменения остаются в силе.

Для восстановления расположения окон по умолчанию выберите **Правка > Стандартные настройки окна**.

Использование меню ‘Действия’

С помощью меню ‘Действия’ выполняются задачи управления вызовами. Для получения информации о выполнении задач управления вызовами с помощью меню ‘Действия’ см. раздел “Операции с вызовами” на стр. 2-1.

Примечание На дисплее отображаются только включенные пункты меню, соответствующие доступным для выполнения командам. Если пункт меню отключен, выполнить соответствующую операцию невозможно.

Использование клавишной панели ‘Набор номера’

Если система автоматических голосовых указаний, например, Cisco IP AutoAttendant, предлагает выполнить задачу с помощью IP-телефона Cisco или цифровой клавиатуры компьютера оператора, то для выполнения данной задачи необходимо использовать клавишную панель ‘Набор номера’.

Пример. Использование клавишной панели ‘Набор номера’

Если при посылке вызова в другую компанию система автоматических голосовых указаний предлагает нажать ‘1’ для набора добавочного номера, откройте одним из возможных способов клавишную панель, а затем введите ‘1’.

Совет При работе с клавишной панелью ‘Набор номера’ можно пользоваться мышью или нажимать клавиши на клавиатуре.

Работа с клавишной панелью ‘Набор номера’ осуществляется в следующем порядке.

Процедура

Шаг 1 Для отображения клавишной панели ‘Набор номера’ выполните одно из следующих действий:

а. Выберите **Действия > Набор номера**.

б. Нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + S**.

Шаг 2 После отображения клавишной панели ‘Набор номера’ выполните одно из следующих действий:

а. При передаче вызова на голосовую почту введите номер пользователя из локального каталога, а затем введите требуемые алфавитно-цифровые или иные символы в зависимости от содержания автоматического голосового указания.

б. Если автоматическое голосовое указание поступило после набора номера из внешнего каталога, введите требуемые алфавитно-цифровые или иные символы в зависимости от содержания автоматического голосового указания.

Шаг 3 После выполнения задачи нажмите **Закрыть**.

Альтернативный способ (комбинация клавиш)

Цифры при наборе номера можно также ввести без помощи клавишной панели ‘Набор номера’. При получении автоматического голосового указания нажмите требуемые клавиши на клавиатуре компьютера, а затем нажмите комбинацию клавиш **Ctrl + S**.

Использование меню ‘Справка’

В программе Cisco CallManager Attendant Console предусмотрены интерактивная справочная система и простой доступ к последним пакетам обновлений консоли оператора. Если при регистрации отображается сообщение о невозможности доступа к серверу, необходимо выполнить обновление консоли оператора до версии, доступной через систему Cisco CallManager Administration. Процесс обновления запускается с помощью меню ‘Справка’. Для получения указаний по дальнейшему выполнению этого процесса обратитесь к системному администратору.

Для доступа к интерактивной справочной системе и получения информации о версии консоли и сервера выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Для доступа к интерактивной справочной системе выберите **Справка > Справка по программе Cisco CallManager Attendant Console**.

Отображается интерактивная справочная система.

Шаг 2 Для выполнения одной из следующих задач выберите **Справка > О программе Cisco CallManager Attendant Console**.

- Получение информацию о версиях консоли оператора и сервера, к которому подключена консоль.

  После получения информации о версиях нажмите **OK**.

- Обновление консоли оператора до последней версии.

  При появлении запроса нажмите **Да** для подтверждения обновления. Дождитесь загрузки окна установки программы Cisco CallManager Attendant Console; для выполнения обновления следуйте указаниям в этом окне или обратитесь за информацией к системному администратору.

Использование окна ‘Управление вызовом’

При размещении вызова или ответе на вызов на панели ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’ отображается следующая информация: состояние вызова, номер входящего вызова по каталогу, имя абонента (если оно доступно), номер оператора по каталогу и время, истекшее с начала вызова.

Эта глава состоит из следующих разделов:

- Размещение вызовов из окна ‘Управление вызовом’, стр. 4-2
- Выполнение задач управления вызовами из окна ‘Управление вызовом’, стр. 4-2

Размещение вызовов из окна ‘Управление вызовом’

Для размещения вызова из окна ‘Управление вызовом’ выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Нажмите кнопку **линии оператора** в правом верхнем углу, указывающую номер по каталогу IP-телефона Cisco, управляющего программой Cisco CallManager Attendant Console.

Шаг 2 В диалоговом окне введите номер, который требуется набрать.

Шаг 3 Нажмите **OK** или **Отмена**.

Совет Для того, чтобы поместить вызов в запись быстрого набора или каталога, перетащите запись быстрого набора или каталога на кнопку линии оператора в правом верхнем углу окна ‘Управление вызовом’.

Выполнение задач управления вызовами из окна ‘Управление вызовом’

Из окна ‘Управление вызовом’ можно выполнять следующие задачи управления вызовами:

- Ответ на вызов
- Перевод вызова в режим удержания/возобновление удержанного вызова
- Пересылка, пересылка с согласованием или прямая пересылка вызова
- Переадресация вызова на голосовую почту
- Создание конференции
- Объединение вызовов
- Откладывание вызова

Для получения информации о выполнении этих задач из окна ‘Управление вызовом’ см. раздел “Операции с вызовами” на стр. 2-1.

Использование окна ‘Номера быстрого набора’

В этой главе приводятся указания по выполнению следующих задач:

- Добавление группы быстрого набора, стр. 5-2
- Переименование группы быстрого набора, стр. 5-3
- Удаление группы быстрого набора, стр. 5-4
- Добавление записи быстрого набора, стр. 5-5
- Изменение записи быстрого набора, стр. 5-6
- Удаление записи быстрого набора, стр. 5-7
- Использование записей быстрого набора для выполнения задач управления вызовами, стр. 5-8

Записи быстрого набора классифицируются по группам быстрого набора, которые отображаются в окне ‘Номера быстрого набора’ на отдельных вкладках. Поскольку вкладки могут располагаться в несколько рядов, можно добавить любое количество групп. К каждой группе также можно добавить любое количество записей.

Для выполнения задач управления вызовами с помощью записей быстрого набора необходимо сначала добавить хотя бы одну группу быстрого набора и включить в эту группу хотя бы одну запись, либо переименовать вкладку ‘Sample Group’ (Пример группы) и добавить в нее записи. Для получения дополнительной информации см. раздел “Переименование группы быстрого набора” на стр. 5-3.

Совет Для быстрого добавления, изменения или удаления группы быстрого набора можно щелкнуть на вкладке в окне ‘Номера быстрого набора’ правой кнопкой мыши.

Добавление группы быстрого набора

Записи быстрого набора классифицируются путем распределения по группам быстрого набора. Например, можно добавить группу быстрого набора с именем “Отдел кадров” и включить в нее сотрудников отдела кадров в качестве записей быстрого набора.

Примечание Можно добавить любое количество групп быстрого набора, так как в окне ‘Номера быстрого набора’ программы Cisco CallManager Attendant Console группы могут располагаться в несколько рядов.

Группы быстрого набора отображаются не в алфавитном порядке, а в хронологическом порядке их создания в окне ‘Номера быстрого набора’. Например, если сначала была создана группа быстрого набора “Отдел кадров”, а затем – группа быстрого набора “Отдел развития”, группа “Отдел кадров” отображается слева, так как она была создана раньше.

Для добавления в окне ‘Номера быстрого набора’ группы быстрого набора выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Выполните одно из следующих двух действий:

- Щелкните в окне ‘Номера быстрого набора’ правой кнопкой мыши и в контекстно-зависимом меню выберите **Создать группу быстрого набора...**
- В меню ‘Правка’ выберите **Номера быстрого набора > Создать группу быстрого набора...**

Шаг 2 В поле ‘Имя группы’ диалогового окна введите имя новой группы; затем нажмите **Сохранить**.

Диалоговое окно автоматически закрывается, а в окне ‘Номера быстрого набора’ появляется новая вкладка.

Шаг 3 Теперь можно переименовать группу быстрого набора, удалить ее или добавить к ней записи быстрого набора.

Переименование группы быстрого набора

В любой момент можно произвольным образом переименовать группу быстрого набора. Например, можно переименовать группу “Sample Group” (Пример группы), которая автоматически отображается в окне ‘Номера быстрого набора’ после регистрации в консоли оператора.

Для переименования группы быстрого набора выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Выберите вкладку группы быстрого набора, которую требуется переименовать.

Шаг 2 Щелкните в окне ‘Номера быстрого набора’ правой кнопкой мыши и в контекстно-зависимом меню выберите **Переименовать группу быстрого набора**.

Шаг 3 В поле ‘Имя группы’ диалогового окна введите новое имя группы; затем нажмите **Сохранить**.

Диалоговое окно автоматически закрывается, а в окне ‘Номера быстрого набора’ отображается переименованная вкладка.

Удаление группы быстрого набора

В любой момент можно удалить группу быстрого набора. Следует помнить, что при удалении группы быстрого набора удаляются все записи, содержащиеся в этой группе.

Для удаления группы быстрого набора выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Выберите вкладку группы быстрого набора, которую требуется удалить.

Шаг 2 Выполните одно из следующих двух действий:

- Щелкните в окне ‘Номера быстрого набора’ правой кнопкой мыши и в контекстно-зависимом меню выберите **Удалить группу быстрого набора**.
- В меню ‘Правка’ выберите **Номера быстрого набора > Удалить группу быстрого набора**.

Шаг 3 При появлении запроса на подтверждение удаления группы нажмите **Да**, **Нет** или **Отмена**.

Внимание! При выборе ‘Да’ удаляются все записи быстрого набора, содержащиеся в данной группе.

При нажатии ‘Да’ вкладка удаляется из окна ‘Номера быстрого набора’.

Совет При выборе вкладки быстрого набора имя соответствующей группы быстрого набора отображается в левом верхнем углу окна ‘Номера быстрого набора’.

Добавление записи быстрого набора

В записи быстрого набора содержится имя абонента, включенного в группу быстрого набора, его номер телефона и примечания. Добавление записей быстрого набора позволяет быстро выполнять следующие операции: размещать вызовы, адресованные абоненту, для которого назначена запись быстрого набора; выполнять пересылку вызовов этому абоненту, в том числе пересылку с согласованием; создавать конференции с участием этого абонента.

В программе Cisco CallManager Attendant Console для каждой записи быстрого набора должны быть указаны имя и номер телефона; вводить информацию в поле ‘Примечания’ не обязательно.

Для добавления в окне ‘Номера быстрого набора’ записи быстрого набора выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Выберите вкладку быстрого набора, к которой требуется добавить запись.

Шаг 2 Выполните одно из следующих двух действий:

- Щелкните в окне ‘Номера быстрого набора’ правой кнопкой мыши и в контекстно-зависимом меню выберите **Добавить номер быстрого набора...**
- В меню ‘Правка’ выберите **Номера быстрого набора > Добавить номер быстрого набора...**

Шаг 3 После появления диалогового окна введите в соответствующих полях имя, номер телефона и произвольные примечания.

Шаг 4 Нажмите **Сохранить** или **Сохранить и закрыть**.

Примечание При выборе ‘Сохранить’ можно сразу же добавить к этой группе быстрого набора еще одну запись.

Диалоговое окно закрывается, а в окне ‘Номера быстрого набора’ появляется новая запись быстрого набора.

Совет Для добавления записи быстрого набора можно также перетащить запись каталога из окна ‘Каталог’ в окно ‘Номера быстрого набора’.

Изменение записи быстрого набора

В любое время можно произвольным образом изменить имя, номер телефона или примечания, содержащиеся в записи быстрого набора. В программе Cisco CallManager Attendant Console для каждой записи быстрого набора должны быть указаны имя и номер телефона; вводить информацию в поле ‘Примечания’ не обязательно.

Для изменения записи быстрого набора выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Выберите вкладку быстрого набора, в которой требуется изменить запись.

Шаг 2 Выберите запись быстрого набора, которую требуется изменить.

Шаг 3 Выполните одно из следующих двух действий:

- Щелкните в окне ‘Номера быстрого набора’ правой кнопкой мыши и в контекстно-зависимом меню выберите **Редактировать номер быстрого набора**.
- В меню ‘Правка’ выберите **Номера быстрого набора > Редактировать номер быстрого набора**.

Шаг 4 После появления диалогового окна измените в соответствующих полях введенные ранее имя, номер телефона и примечания.

Шаг 5 Для сохранения информации нажмите **Сохранить**.

Диалоговое окно автоматически закрывается, а в окне ‘Номера быстрого набора’ отображается измененная запись быстрого набора.

Удаление записи быстрого набора

В любой момент можно удалить запись быстрого набора. При удалении записи быстрого набора удаляется вся информация, содержащаяся в этой записи. Удалить из записи отдельные поля невозможно; можно только удалить информацию из поля ‘Примечания’, воспользовавшись для этого функцией изменения записи быстрого набора.

Удаление записи быстрого набора не влечет за собой удаления всей группы быстрого набора. Для удаления записи быстрого набора выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Выберите вкладку быстрого набора, из которой требуется удалить запись.

Шаг 2 Выберите запись быстрого набора, которую требуется удалить.

Шаг 3 Выполните одно из следующих двух действий:

- Щелкните в окне ‘Номера быстрого набора’ правой кнопкой мыши и в контекстно-зависимом меню выберите **Удалить номер быстрого набора**.
- В меню ‘Правка’ выберите **Номера быстрого набора > Удалить номер быстрого набора**.

Шаг 4 При появлении запроса на подтверждение удаления записи нажмите **Да**, **Нет** или **Отмена**.

При нажатии ‘Да’ запись быстрого набора удаляется из окна ‘Номера быстрого набора’.

Сортировка записей в группе быстрого набора

Для сортировки записей быстрого набора по именам щелкните на заголовке ‘Имя’ в окне ‘Номера быстрого набора’. Стрелка вверх, отображаемая в заголовке, означает сортировку записей в порядке возрастания, а стрелка вниз – сортировку в порядке убывания.

Использование записей быстрого набора для выполнения задач управления вызовами

При выполнении перечисленных ниже задач управления вызовами по отношению к абоненту, включенному в группу быстрого набора, вид соответствующей записи в окне ‘Номера быстрого набора’ изменяется.

- Размещение вызова, адресованного данному абоненту
- Пересылка данному абоненту вызова, отображаемого в окне ‘Управление вызовом’
- Согласование с данным абонентом последующей пересылки ему вызова, отображаемого в окне ‘Управление вызовом’
- Соединение данного абонента с конференцией, отображаемой в окне ‘Управление вызовом’
- Пересылка вызова, отображаемого в окне ‘Управление вызовом’, на голосовую почту данного абонента

Для получения дополнительной информации о выполнении этих задач управления вызовами см. раздел “Операции с вызовами” на стр. 2-1.

Использование окна ‘Каталог’

В программе Cisco CallManager Attendant Console предусмотрен каталог, т.е. список добавочных телефонных номеров компании. С помощью этого каталога можно выполнять поиск телефонных номеров и размещать вызовы, а также определять, занят ли конкретный телефонный номер.

Информация поступает в каталог программы Cisco CallManager Attendant Console из каталога пользователей системы Cisco CallManager и из списка пользователей, заданного на вкладке ‘Дополнительные’ диалогового окна ‘Настройки’. Можно найти любого пользователя, указанного в области ‘Пользователь’ программы Cisco CallManager Administration. Обслуживание каталога системы Cisco CallManager выполняется системным администратором. Если требуется добавить в каталог новых абонентов или дополнительную информацию, обратитесь к системному администратору для обновления базы данных.

В окне ‘Каталог’ содержатся следующие информационные поля:

- Состояние. Указывает состояние линии: свободна, поступил новый вызов, занята, состояние неизвестно.
- Телефон. Указывает телефонный номер.
- Имя, Фамилия, Отдел. Содержат дополнительные сведения о добавочном телефонном номере. Отсутствие значений в каких-либо из этих полей означает, что соответствующая информация из области ‘Пользователь’ программы Cisco CallManager Administration не предоставлена системным администратором. При необходимости обратитесь к системному администратору для обновления этих полей.

Эта глава состоит из следующих разделов:

- Поиск в каталоге по имени, стр. 6-2
- Перезагрузка каталога, стр. 6-3
- Сортировка каталога, стр. 6-3
- Изменение порядка столбцов в окне ‘Каталог’, стр. 6-4
- Использование записей каталога для выполнения задач управления вызовами, стр. 6-4

Поиск в каталоге по имени

При поиске в каталоге по имени можно пользоваться полями ‘Фамилия’ и ‘Имя’, а также ниспадающим списком ‘Отдел’. Для быстрого поиска абонента рекомендуется при наличии соответствующей информации сначала воспользоваться ниспадающим списком ‘Отдел’, а затем ограничить зону поиска с помощью поля ‘Фамилия’ или ‘Имя’. При вводе информации в соответствующих полях попытка поиска абонента выполняется программой Cisco CallManager Attendant Console даже в том случае, если информация введена не полностью. В любой момент можно удалить с экрана записи каталога, отображаемые под заголовками или в полях, нажав кнопку ‘Очистить’.

Для выполнения расширенного поиска нажмите кнопку ‘Расширенный поиск’ и введите информацию об абоненте в соответствующих полях.

Пример. Поиск по имени

Поиск записи в каталоге выполняется по мере ввода информации в полях. Если требуется найти пользователя по фамилии “Clark”, можно ввести в поле ‘Фамилия’ буквы “Cla” для перемещения по каталогу к ближайшей совпадающей записи.

Для поиска в каталоге по имени выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Для поиска абонента воспользуйтесь одним из следующих способов:

- Введите имя и фамилию в соответствующих полях.
- В режиме **Выбрать одно** или **Показать всех пользователей** выберите отдел в ниспадающем списке ‘Отдел’.

  Параметр ‘Показать всех пользователей’ доступен только в том случае, если в каталоге содержится менее 1000 пользователей. При выборе параметра ‘Выбрать одно’ отображается определенный отдел компании.

  Выбрав отдел, можно ограничить зону поиска путем ввода в соответствующих полях имени и фамилии.
- Для выполнения расширенного поиска нажмите кнопку **Расширенный поиск**, введите информацию об абоненте в соответствующих полях и нажмите кнопку **Поиск**.

Шаг 2 Для удаления с экрана всех отображаемых записей каталога и для очистки полей фамилии и имени нажмите кнопку **Очистить**.

Перезагрузка каталога

В консоли оператора регулярно выполняется автоматическое обновление каталога; интервал между обновлениями задается системным администратором. Можно также перезагрузить каталог вручную, нажав кнопку ‘Перезагрузить’.

Сортировка каталога

В заголовках каталога отображается текущий порядок записей в каталоге (по возрастанию или по убыванию). Для сортировки каталога нажмите стрелку вверх или вниз в любом заголовке в окне ‘Каталог’.

Изменение порядка столбцов в окне ‘Каталог’

В любой момент можно произвольным образом изменить порядок столбцов, отображаемых в окне ‘Каталог’. Для выполнения этой задачи перетащите заголовок столбца в новое положение в окне.

Примечание Перетащить столбцы за пределы окна ‘Каталог’ невозможно.

Использование записей каталога для выполнения задач управления вызовами

При выполнении перечисленных ниже задач управления вызовами по отношению к абоненту, запись о котором имеется в каталоге, вид этой записи в окне ‘Каталог’ изменяется.

- Размещение вызова, адресованного данному абоненту
- Пересылка данному абоненту вызова, отображаемого в окне ‘Управление вызовом’
- Согласование с данным абонентом последующей пересылки ему вызова, отображаемого в окне ‘Управление вызовом’
- Соединение данного абонента с конференцией, отображаемой в окне ‘Управление вызовом’
- Пересылка вызова, отображаемого в окне ‘Управление вызовом’, на голосовую почту данного абонента

Для получения дополнительной информации о выполнении этих задач управления вызовами см. раздел “Операции с вызовами” на стр. 2-1.

Использование окна ‘Запаркованные вызовы’

Примечание Это окно отображается только в том случае, если на сервере, к которому подключена консоль оператора, работает программа Cisco CallManager Release 3.3 или более поздняя версия.

Эта глава состоит из следующих разделов:

- Откладывание вызова, стр. 7-2
- Извлечение отложенного вызова, стр. 7-3
- Использование окна ‘Запаркованные вызовы’ для выполнения задач управления вызовами, стр. 7-4

См. также

- Окно ‘Запаркованные вызовы’, стр. 1-12 (описание окна)

Откладывание вызова

Функция откладывания вызовов позволяет перевести вызов в режим удержания с возможностью его последующего извлечения с другого телефона в системе. Для откладывания вызова выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Выполните одно из следующих действий:

- Щелкните на вызове, который требуется отложить, правой кнопкой мыши, затем в контекстном меню выберите **Парковка вызова**.
- Щелкните на вызове, который требуется отложить, затем нажмите кнопку **Парковка вызова** на панели инструментов управления вызовами.
- Щелкните на вызове, который требуется отложить, затем в меню ‘Действия’ выберите **Парковка вызова**.
- Нажмите клавиши **Ctrl + P** на клавиатуре компьютера.
- Перетащите вызов, который требуется отложить, из окна ‘Управление вызовом’ в окно ‘Запаркованные вызовы’.

Шаг 2 В диалоговом окне отображается добавочный номер для отложенных вызовов, на который отложен вызов. Нажмите **OK**.

Отложенный вызов отображается в панели ‘Сведения о запаркованных вызовах’.

Шаг 3 Обратитесь к пользователю, которому предстоит извлечь отложенный вызов.

Извлечение отложенного вызова

Если пользователь не отвечает на вызов, отложенный на добавочный номер для отложенных вызовов, можно извлечь этот вызов с добавочного номера для отложенных вызовов.

Для извлечения отложенного вызова выполните следующую процедуру.

Процедура

Шаг 1 Если пользователь не отвечает на вызов, выполните одно из следующих действий для возобновления отложенного вызова:

- Щелкните на вызове, который требуется извлечь, правой кнопкой мыши; затем в контекстно-зависимом меню выберите **Возврат парковки**.
- Щелкните на вызове, который требуется извлечь; затем нажмите кнопку **Возврат парковки** на панели инструментов управления вызовами.
- Щелкните на вызове, который требуется извлечь; затем в меню ‘Действия’ выберите **Возврат парковки**.
- Нажмите клавиши **Ctrl + P** на клавиатуре компьютера.

Шаг 2 В открывшемся диалоговом окне выберите номер по каталогу для извлечения вызова. Нажмите **Возврат парковки**.

Активный вызов отображается в панели ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’.

Шаг 3 Сообщите вызывающему абоненту об извлечении вызова.

Альтернативные способы (комбинации клавиш)

- Можно набрать на клавиатуре компьютера номер по каталогу вызова, который требуется извлечь, а затем нажать комбинацию клавиш **Ctrl + P**. Отложенный вызов автоматически возвращается на панель ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’.
- Для возврата отложенного вызова можно перетащить его из окна ‘Запаркованные вызовы’ на панель ‘Сведения о вызове’ окна ‘Управление вызовом’.

Использование окна ‘Запаркованные вызовы’ для выполнения задач управления вызовами

При выполнении указанной ниже задачи управления вызовами отложенный вызов удаляется из окна ‘Запаркованные вызовы’.

- Извлечение отложенного вызова оператором (при этом вызов перемещается в окно ‘Управление вызовом’).

Для получения дополнительной информации о выполнении этой задачи управления вызовами см. раздел “Операции с вызовами” на стр. 2-1.

Использование окна ‘Широковещательные вызовы’

Программа Cisco CallManager Attendant Console может быть настроена администратором для помещения входящих вызовов в очередь и ретрансляции этих вызовов операторам, свободным на момент поступления вызова или освобождающимся до ответа на вызов. Широковещательные вызовы отображаются в окне ‘Широковещательные вызовы’. Вызов остается в окне ‘Широковещательные вызовы’ до тех пор, пока оператор не ответит на него. Для ответа на широковещательные вызовы можно использовать комбинации клавиш, контекстно-зависимые меню, строку меню или мышь.

Эта глава состоит из следующих разделов:

- Ответ на широковещательный вызов, стр. 8-2

См. также

- Окно ‘Широковещательные вызовы’, стр. 1-7 (описание окна)

Ответ на широковещательный вызов

В программе Attendant Console можно просматривать оставшиеся без ответа широковещательные вызовы и отвечать на них. Для ответа на вызов, помещенный в очередь, выполните следующую процедуру.

- Щелкните на вызове, на который требуется ответить, правой кнопкой мыши, затем в контекстно-зависимом меню выберите **Ответ**.
- Щелкните на вызове, на который требуется ответить, затем нажмите кнопку **Ответ** на панели инструментов управления вызовами.
- Щелкните на вызове, на который требуется ответить, затем в меню ‘Действия’ выберите **Ответ**.
- Дважды щелкните на вызове в окне ‘Широковещательные вызовы’ и перетащите выделенный вызов указателем мыши на кнопку **Ответ**.
- Перетащите вызов из окна ‘Широковещательные вызовы’ на кнопку линии оператора.
- Нажмите на клавиатуре компьютера комбинацию клавиш **Ctrl + A**.

См. также

- Окно ‘Широковещательные вызовы’, стр. 1-7 (описание окна)

Устранение неполадок

В этой главе приводятся указания по устранению неполадок в программе Cisco CallManager Attendant Console. Для получения указаний по устранению неполадок, описание которых отсутствует в настоящей главе, обратитесь к системному администратору.

Не удалось зарегистрироваться. Необходимые действия в этой ситуации.

Обратитесь к системному администратору для проверки и обновления идентификатора пользователя и пароля, используемых при регистрации в программе Cisco CallManager Attendant Console.

Отображается сообщение об ошибке, указывающее на отсутствие свободных линий для посылки вызова.

Все линии, настроенные для использования, заняты. Для размещения вызова необходимо дождаться освобождения одной из линий.

Отображается сообщение об ошибке, указывающее на невозможность соединения с терминалом того же оператора.

Это сообщение означает, что выполнить посылку вызова на линию, настроенную на IP-телефоне Cisco, с другой линии на этом же телефоне невозможно.

Отображается сообщение об ошибке, указывающее на недоступность выбранной линии.

Количество вызовов, поддерживаемых одновременно на каждой линии, не может превышать заданной величины. Например, если линия 1, для которой задана поддержка двух вызовов одновременно, используется для пересылки вызова, в то время как другой вызов на этой линии переведен в режим удержания, эта линия не доступна для использования. Линия остается недоступной до завершения одной из задач.

Отображается сообщение об ошибке, указывающее на то, что терминал оператора не работает.

Проверьте подключение IP-телефона Cisco к сети.

Отображается сообщение об ошибке, указывающее на невозможность пересылки вызова.

При неуспешной пересылке вызова могут отображаться следующие сообщения об ошибках:

- Попытка перевода несуществующего или неактивного вызова.
- Попытка перевода по несуществующему адресу.
- Абонент на другом конце соединения завершил вызов.
- Адрес для перевода занят.
- Адрес для перевода вызова не работает.
- Перевод вызова не выполнен из-за внутренней ошибки.

Отображается сообщение о том, что в случае изменения номеров данного телефона по каталогу необходимо выйти из программы и снова зарегистрироваться в программе Cisco CallManager Attendant Console.

При регистрации или завершения сеанса работы на IP-телефоне Cisco с помощью программы Cisco CallManager Extension Mobility во время работы программы Cisco CallManager Attendant Console выполняется сброс IP-телефона Cisco, а консоль оператора выключается. Необходимо выйти из программы Cisco CallManager Attendant Console. При последующей регистрации в программе CallManager Attendant Console необходимо указать в поле ‘Номер вашего телефона’ диалогового окна ‘Настройки’ текущий номер телефона по каталогу.

На телефоне не отображается необходимый набор кнопок.

В консоли оператора не выполняется автоматическое обновление информации о линиях на телефоне. При сбросе телефона системным администратором в консоли оператора отображается сообщение, указывающее на необходимость выхода из программы и последующей регистрации в консоли оператора. После выхода из программы и регистрации кнопки отображаются правильно.

Текст отображается частично на английском языке, а частично – на языке, выбранном в диалоговом окне программы Cisco CallManager Attendant Console.

Обратитесь к системному администратору для установки последней версии программы локализации для выбранного языка. Необходимая администратору документация по программе Cisco IP Telephony Locale Installer (программа локализации для IP-телефонии Cisco) имеется на web-узле.

УКАЗАТЕЛЬ

С

CallManager Attendant Console, Cisco
- выход 1-24
- диалоговое окно ‘Вход’ 1-4
- диалоговое окно ‘Настройки’ 1-4
- завершение работы 1-24
- запуск 1-20
- интерфейс (таблица) 1-3
- использование интерфейса 1-2
- каталог 6-1
- окно 1-5
- операции с вызовами 2-1
- регистрация 1-22

В

вызов
- возобновление удержанного вызова 2-4
- извлечение отложенного вызова 2-17, 7-3
- объединение 2-13
- операции 2-1
- ответ 2-2
- откладывание 2-15
- отключение (завершение) 2-5
- переадресация 2-18
- переадресация вызова на голосовую почту 2-18
- пересылка 2-8
- посылка вызова 2-6
- удержание вызова 2-3

выход из программы Cisco CallManager Attendant Console 1-24

Г

голосовая почта
- переадресация вызова 2-18

группы быстрого набора
- добавление 5-2
- переименование 5-3
- создание, изменение, удаление 3-3
- сортировка записей 5-8
- удаление 5-4

Д

диалоговое окно ‘Вход’ 1-4

диалоговое окно ‘Настройки’ 1-4

документ
- введение vii
- дополнительная справочная документация ix

назначение vii
на кого ориентировано viii
структура viii
условные обозначения x
документация
справочная ix

З

завершение вызова 2-5
завершение работы программы Cisco CallManager Attendant Console 1-24
задачи управления вызовами, использование записей каталога для выполнения (таблица) 6-4
записи быстрого набора
добавление 5-5
изменение 5-6
удаление 5-7
записи быстрого набора, выполнение задач управления вызовами (таблица) 5-8, 7-4
запуск программы Cisco CallManager Attendant Console 1-20
значки
передний план 1-19
управление вызовами 1-13
значок отображения на переднем плане 1-19

И

извлечение отложенного вызова 2-17, 7-3
изменение положения панели инструментов управления вызовами 1-13
имя,поиск в каталоге 6-2
интерфейс, использование 1-2
интерфейс, CallManager Attendant Console, Cisco (таблица) 1-3

К

каталог
использование 6-1
использование записей для задач управления вызовами (таблица) 6-4
поиск по имени 6-2
сортировка 6-3
клавиши, комбинации
последовательности клавиш (таблица) 2-19
создание и изменение 3-2
клавишная панель ‘Набор номера’ 3-7
кнопка
Возобновление 2-4
Голосовая почта 2-18
Набор 2-6
Ответ 2-2
Перевод 2-8
Перевод с согласованием 2-10
Повесить трубку 2-5

Подключиться к системе/Отключиться от системы 1-22
Прямой перевод вызова 2-12
Расширенный поиск 6-2
Соединить вызовы 2-13
Удержание 2-3
управление вызовами 1-13
кнопка ‘Возобновление’ 2-4
кнопка ‘Голосовая почта’ 2-18
кнопка ‘Набор’ 2-6
кнопка ‘Ответ’ 2-2
кнопка ‘Перевод’ 2-8
кнопка ‘Перевод с согласованием’ 2-10
кнопка ‘Повесить трубку’ 2-5
кнопка ‘Подключиться к системе’/ ‘Отключиться от системы’ 1-22
кнопка ‘Прямой перевод вызова’ 2-12
кнопка ‘Расширенный поиск’ 6-2
кнопка ‘Соединить вызовы’ 2-13
кнопка ‘Удержание’ 2-3
комбинации клавиш
по умолчанию (таблица) 2-19
создание и изменение 3-2
комбинации клавиш по умолчанию (таблица) 2-19
контекстно-зависимые меню 1-18

М

меню
Действия 3-6
Правка 3-2
Просмотр
описание 3-4
размер шрифта 3-4
расположение окон по умолчанию 3-6
цветовая схема 3-5
Справка 3-8
Файл 3-1
меню ‘Действия’ 3-6
меню ‘Правка’ 3-2
меню ‘Просмотр’
описание 3-4
размер шрифта 3-4
расположение окон по умолчанию 3-6
цветовая схема 3-5
меню ‘Справка’ 3-8
меню ‘Файл’ 3-1
меню, контекстно-зависимые 1-18

Н

набор номера для вызова 2-6
начало работы 1-1
неконтролируемая пересылка 2-8

О

объединение вызовов 2-13
окно
Быстрый набор 7-1
Запаркованные вызовы 1-12
Каталог 1-8, 6-1
Номера быстрого набор а 5-1
Номера быстрого набора 1-7
расположение по умолчанию 3-6
Управление вызовом 4-1, 1-5
Широковещательные вызовы 1-7, 8-1
Cisco CallManager Attendant Console 1-5
окно ‘Быстрый набор’
записи быстрого набора
выполнение задач управления вызовами (таблица) 7-4
описание 7-1
Окно ‘Запаркованные вызовы’ 1-12
окно ‘Каталог’
изменение порядка столбцов 6-4
описание 1-8, 6-1
состояние вызова и линии 1-9
окно ‘Номера быстрого набора’
добавление группы быстрого набора 5-2
добавление записи быстрого набора 5-5
записи быстрого набора
выполнение задач управления вызовами (таблица) 5-8
изменение записи быстрого набора 5-6
описание 1-7, 5-1
переименование группы быстрого набора 5-3
сортировка записей в группе быстрого набора 5-8
состояние вызова и линии 1-9
удаление группы быстрого набора 5-4
удаление записи быстрого набора 5-7
Окно ‘Широковещательные вызовы’
описание 1-7, 8-1
ответ на вызов 2-2
отключение вызова 2-5
отключение от системы 1-22
отложенный вызов 2-15

П

панель инструментов, управление вызовами
кнопки и задачи (таблица) 1-14
описание 1-13
панель набора номера, описание 1-19
параметры, просмотр и изменение 3-3
параметры предупреждающего звукового сигнала
описание 1-20
переадресация вызова на голосовую почту 2-18

пересылка вызова
неконтролируемая пересылка 2-8
пересылка с согласованием 2-10
прямая 2-12
пересылка с согласованием 2-10
подключение к системе 1-22
поиск пользователя 6-2
посылка вызова 2-6
прямая пересылка 2-12

Р

размер шрифта в меню ‘Просмотр’ 3-4
размещение вызовов
из окна ‘Управление вызовом’ 4-2
способы 2-6
расположение, окон по умолчанию 3-6
расположение окон по умолчанию в меню ‘Просмотр’ 3-6
регистрация 1-22
регистрация в программе Cisco CallManager Attendant Console 1-22

С

сортировка каталога 6-3
столбцы, изменение порядка в окне ‘Каталог’ 6-4
строка меню
использование 3-1
описание 1-13
строка состояния 1-19

У

удержание
возобновление вызова 2-4
перевод вызова в режим 2-3
управление вызовами
значки 1-13
кнопки 1-13
настройка положения панели инструментов 1-13
панель инструментов
кнопки и задачи (таблица) 1-14
описание 1-13
Управление вызовом
окно
выполнение задач 4-2
компоненты 1-5
описание 4-1
размещение вызовов 4-2
состояние вызова и линии 1-9

Ц

цветовая схема в меню ‘Просмотр’ 3-5