



Εγχειρίδιο χρήσης του Cisco Unified CallManager Attendant Console

Έκδοση 1.5(1)

Κεντρικά γραφεία
Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Τηλ: +1 408 526-4000
+1.800.553-NETS (6387)
Fax: +1 408 526-4100

Κωδικός προϊόντος κειμένου: OL-9293-01



ΤΑ ΤΕΧΝΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΑ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΥΠΟΚΕΙΝΤΑΙ ΣΕ ΑΛΛΑΓΕΣ ΧΩΡΙΣ ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ. ΟΛΕΣ ΟΙ ΔΗΛΩΣΕΙΣ, ΟΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΟΔΕΙΞΕΙΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ ΘΕΩΡΟΥΝΤΑΙ ΑΚΡΙΒΕΙΣ, ΟΜΩΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΖΟΝΤΑΙ ΧΩΡΙΣ ΕΓΓΥΗΣΗ ΟΠΟΙΟΥΔΗΠΟΤΕ ΤΥΠΟΥ, ΡΗΤΗ Ή ΣΥΝΕΠΑΓΟΜΕΝΗ. ΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΕΧΟΥΝ ΠΛΗΡΗ ΕΥΘΥΝΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥΣ ΣΕ ΟΠΟΙΑΔΗΠΟΤΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ.

Η ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ ΚΑΙ Η ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΟΥ ΣΥΝΟΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ ΠΑΡΑΤΙΘΕΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΚΕΤΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΠΟΥ ΣΥΝΟΔΕΥΕΙ ΤΟ ΠΡΟΪΟΝ ΚΑΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΝΤΑΙ ΚΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ ΜΕ ΑΥΤΗ ΤΗΝ ΠΑΡΑΠΟΜΠΗ. ΕΑΝ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΣΕΤΕ ΤΗΝ ΑΔΕΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟΥ Ή ΤΗΝ ΕΓΓΥΗΣΗ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ, ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΗΣΤΕ ΜΕ ΕΝΑΝ ΕΚΠΡΟΣΩΠΟ ΤΗΣ CISCO ΓΙΑ ΝΑ ΣΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΣΕΙ ΕΝΑ ΑΝΤΙΓΡΑΦΟ.

Η υλοποίηση από τη Cisco της συμπίεσης κεφαλίδας TCP είναι μια προσαρμογή ενός προγράμματος που αναπτύχθηκε από το Πανεπιστήμιο της California, στο Berkeley (UCB), στα πλαίσια της έκδοσης δημόσιου τομέα του λειτουργικού συστήματος UNIX του UCB. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ΕΚΤΟΣ ΤΩΝ ΤΥΧΟΝ ΑΛΛΩΝ ΕΓΓΥΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΠΕΡΙΕΧΟΝΤΑΙ ΣΤΟ ΠΑΡΟΝ, ΟΛΑ ΤΑ ΑΡΧΕΙΑ ΕΓΓΡΑΦΩΝ ΚΑΙ ΤΟ ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΑΥΤΩΝ ΤΩΝ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΠΑΡΕΧΟΝΤΑΙ "ΩΣ ΕΧΟΥΝ" ΜΕ ΟΛΑ ΤΑ ΣΦΑΛΜΑΤΑ ΤΟΥΣ. Η CISCO ΚΑΙ ΟΙ ΑΝΩΤΕΡΩ ΕΠΙΟΝΟΜΑΖΟΜΕΝΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΑΠΟΠΟΙΟΥΝΤΑΙ ΟΛΕΣ ΤΙΣ ΕΓΓΥΗΣΕΙΣ, ΡΗΤΕΣ Ή ΣΥΝΕΠΑΓΟΜΕΝΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΟΧΙ ΟΜΩΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ, ΑΥΤΩΝ ΤΗΣ ΕΜΠΟΡΕΥΣΙΜΟΤΗΤΑΣ, ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΟ ΣΚΟΠΟ ΚΑΙ ΜΗ ΑΘΕΤΗΣΗΣ Ή ΑΥΤΩΝ ΠΟΥ ΠΡΟΚΥΠΤΟΥΝ ΑΠΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ, ΧΡΗΣΤΙΚΗΣ Ή ΕΜΠΟΡΙΚΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ.

ΣΕ ΚΑΜΙΑ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΔΕΝ ΕΥΘΥΝΟΝΤΑΙ Η CISCO Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΓΙΑ ΤΥΧΟΝ ΕΜΜΕΣΕΣ, ΕΙΔΙΚΕΣ, ΑΠΟΘΕΤΙΚΕΣ Ή ΣΥΜΠΤΩΜΑΤΙΚΕΣ ΖΗΜΙΕΣ, ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ, ΟΧΙ ΟΜΩΣ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ, ΤΩΝ ΑΠΩΛΕΣΘΕΝΤΩΝ ΚΕΡΔΩΝ Ή ΤΗΣ ΑΠΩΛΕΙΑΣ Ή ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ, Η ΟΠΟΙΑ ΠΡΟΚΥΠΤΕΙ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ Ή ΤΗΝ ΑΔΥΝΑΜΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΑΡΟΝΤΟΣ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟΥ, ΑΚΟΜΗ ΚΑΙ ΕΑΝ Η CISCO Ή ΟΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΤΗΣ ΕΧΟΥΝ ΕΝΗΜΕΡΩΘΕΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΤΕΤΟΙΩΝ ΒΛΑΒΩΝ.

Τα αρχικά CCSP, CCVP, το λογότυπο Cisco Square Bridge, οι ονομασίες Follow Me Browsing και StackWise είναι εμπορικά σήματα της Cisco Systems, Inc. Οι φράσεις Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn και iQuick Study είναι σήματα υπηρεσιών της Cisco Systems, Inc. Και, οι ονομασίες Access Registrar, Aironet, BPX, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, Cisco, το λογότυπο Cisco Certified Internetwork Expert, οι ονομασίες Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, το λογότυπο Cisco Systems, οι ονομασίες Cisco Unity, Enterprise/Solver, EtherChannel, EtherFast, EtherSwitch, Fast Step, FormShare, GigaDrive, GigaStack, HomeLink, Internet Quotient, IOS, IP/TV, iQ Expertise, το λογότυπο iQ, οι ονομασίες iQ Net Readiness Scorecard, LightStream, Linksys, MeetingPlace, MGX, το λογότυπο Networkers, οι ονομασίες Networking Academy, Network Registrar, Packet, PIX, Post-Routing, Pre-Routing, ProConnect, RateMUX, ScriptShare, SlideCast, SMARTnet, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient και TransPath είναι σήματα κατατεθέντα της Cisco Systems, Inc. ή/και των θυγατρικών της στις Η.Π.Α. και σε ορισμένες άλλες χώρες.

Όλα τα άλλα σήματα κατατεθέντα που αναφέρονται στο παρόν έγγραφο ή την παρούσα τοποθεσία Web αποτελούν ιδιοκτησία των αντίστοιχων κατόχων τους. Η χρήση της λέξης "συνεργάτης" δεν υποδηλώνει σχέση συνεταιρισμού μεταξύ της Cisco και οποιασδήποτε άλλης εταιρείας. (0601R)

Εγχειρίδιο χρήσης του Cisco Unified CallManager Attendant Console
Copyright © 2006 Cisco Systems, Inc. Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος.



Πρόλογος	vii
Σκοπός	viii
Κοινό στο οποίο απευθύνεται	viii
Διάρθρωση	ix
Σχετική τεκμηρίωση	x
Συμβάσεις	xi
Παροχή τεκμηρίωσης	xi
Cisco.com	xii
Παραγγελία τεκμηρίωσης	xii
Σχόλια σχετικά με την τεκμηρίωση	xiii
Παροχή τεχνικής βοήθειας	xiii
Ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης της Cisco	xiv
Υποβολή αίτησης για υποστήριξη	xiv
Ορισμοί της σοβαρότητας αιτήσεων υποστήριξης	xv
Συμπληρωματικές εκδόσεις και πληροφορίες	xvi

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Έναρξη χρήσης	1-1
Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco Unified CallManager Attendant Console	1-2
Παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις" του Cisco Unified CallManager Attendant Console	1-5
Πλαίσιο διαλόγου έναρξης σύνδεσης του Cisco Unified CallManager Attendant Console	1-6
Παράθυρο Cisco Unified CallManager Attendant Console	1-6
Παράθυρο ελέγχου κλήσεων	1-7
Παράθυρο κλήσεων μετάδοσης	1-9
Παράθυρο μηνυμών	1-9

Παράθυρο καταλόγου	1-10
Κατάσταση κλήσης/γραμμής για τα παράθυρα ελέγχου κλήσεων, καταλόγου και μνημών	1-11
Παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων	1-13
Γραμμή μενού	1-15
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	1-16
Μενού περιβάλλοντος	1-20
Γραμμή κατάστασης	1-21
Πληκτρολόγιο επιλογής/μεταβίβασης/συνδιάσκεψης	1-22
Δυνατότητες προσβασιμότητας	1-22
Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά	1-25
Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας	1-28
Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος	1-30

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Χειρισμός κλήσεων 2-1

Απάντηση μιας κλήσης	2-2
Θέση κλήσης σε κράτηση	2-3
Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)	2-4
Τερματισμός μιας κλήσης	2-5
Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης	2-6
Μεταβίβαση κλήσης	2-8
Μεταβίβαση κλήσης	2-9
Συμβουλευτική μεταβίβαση	2-10
Άμεση μεταβίβαση	2-12
Συμμετοχή σε κλήσεις	2-13
Διοργάνωση μιας ειδικής κλήσης συνδιάσκεψης	2-14
Στάθμευση κλήσης	2-16
Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης	2-18
Πρώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή	2-19
Χρήση των συντομεύσεων πληκτρολογίου	2-20

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**Χρήση της γραμμής μενού 3-1**

Χρήση του μενού "Αρχείο" 3-1

Χρήση του μενού "Επεξεργασία" 3-2

Δημιουργία και επεξεργασία συντομεύσεων πληκτρολογίου 3-2

Δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή ομάδων
και καταχωρήσεων μηνμών 3-3

Προβολή και επεξεργασία ρυθμίσεων 3-4

Χρήση του μενού "Προβολή" 3-4

Αλλαγή του μεγέθους κειμένου 3-5

Αλλαγή του συνδυασμού χρωμάτων 3-6

Κλειδίωμα του μεγέθους και της διάταξης των παραθύρων 3-6

Ορισμός της προεπιλεγμένης διάταξης παραθύρου 3-7

Χρήση του μενού "Ενέργειες" 3-7

Χρήση του σχηματισμού ψηφίων 3-8

Χρήση του μενού "Βοήθεια" 3-9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων 4-1**Πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων μέσα
από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων 4-2

Εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων 4-3

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**Χρήση του παραθύρου μηνμών 5-1**

Προσθήκη ομάδας μηνμών 5-2

Μετονομασία ομάδας μηνμών 5-3

Διαγραφή ομάδας μηνμών 5-4

Προσθήκη καταχώρησης μνήμης 5-5

Επεξεργασία καταχώρησης μνήμης 5-6

Διαγραφή καταχώρησης μνήμης 5-7

Ταξινόμηση καταχωρήσεων μηνμών μιας ομάδας 5-8

Χρήση καταχωρήσεων μηνμών για την εκτέλεση
εργασιών ελέγχου κλήσεων 5-8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

Χρήση του παραθύρου καταλόγου 6-1

Εντοπισμός συγκεκριμένου ονόματος στον κατάλογο 6-2

Επαναφόρτωση του καταλόγου 6-4

Ταξινόμηση καταλόγου 6-4

Αλλαγή της σειράς των στηλών στο παράθυρο καταλόγου 6-4

Χρήση καταχωρήσεων καταλόγου για την εκτέλεση
εργασιών ελέγχου κλήσεων 6-5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων 7-1

Στάθμευση μιας κλήσης 7-2

Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης 7-3

Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων
για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων 7-4

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

Χρήση του παραθύρου κλήσεων μετάδοσης 8-1

Απάντηση μιας κλήσης μετάδοσης 8-2

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

Αντιμετώπιση προβλημάτων 9-1

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ



Πρόλογος

Στον πρόλογο αυτό περιγράφεται ο σκοπός του παρόντος εγχειριδίου, το κοινό στο οποίο απευθύνεται, η διάρθρωσή του και οι συμβάσεις που γίνονται σε αυτό, καθώς και το πώς μπορείτε να αποκτήσετε σχετικό υλικό τεκμηρίωσης. Ο πρόλογος καλύπτει τα εξής θέματα:

- Σκοπός, σελίδα viii
- Κοινό στο οποίο απευθύνεται, σελίδα viii
- Διάρθρωση, σελίδα ix
- Σχετική τεκμηρίωση, σελίδα x
- Συμβάσεις, σελίδα xi
- Παροχή τεκμηρίωσης, σελίδα xi
- Σχόλια σχετικά με την τεκμηρίωση, σελίδα xiii
- Παροχή τεχνικής βοήθειας, σελίδα xiii
- Συμπληρωματικές εκδόσεις και πληροφορίες, σελίδα xvi

Σκοπός

Το *Εγχειρίδιο χρήσης του Cisco Unified CallManager Attendant Console* θα βοηθήσει τους χειριστές στα εξής:

- Κατανόηση του περιβάλλοντος χρήστη και των δυνατοτήτων του Cisco Unified CallManager Attendant Console
- Έναρξη λειτουργίας του Cisco Unified CallManager Attendant Console και έναρξη σύνδεσης
- Μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, για το χειρισμό κλήσεων που κατευθύνονται στο βοηθό
- Χρήση του Cisco Unified CallManager Attendant Console για την απάντηση εισερχόμενων κλήσεων, την πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων και την ανακατεύθυνση κλήσεων
- Διαμόρφωση και χρήση των κουμπιών μνήμης
- Χρήση του καταλόγου για την εύρεση αριθμών καταλόγου, την ανακατεύθυνση κλήσεων και την προβολή της κατάστασης γραμμών

Κοινό στο οποίο απευθύνεται

Το εγχειρίδιο αυτό αποτελεί έναν οδηγό αναφοράς και περιγραφής διαδικασιών και προορίζεται για τους χρήστες του Cisco Unified CallManager Attendant Console. Πληροφορίες για το διαχειριστή του συστήματος σχετικά με την εγκατάσταση και τη διαμόρφωση της εφαρμογής δίνονται στο εγχειρίδιο *Cisco Unified CallManager Attendant Console Installation and Administration Guide* (Οδηγός εγκατάστασης και διαχείρισης του Cisco CallManager Attendant Console) της αντίστοιχης έκδοσης.

Διάρθρωση

Ο Πίνακας 1 παρουσιάζει τις κύριες ενότητες του εγχειριδίου αυτού:

Πίνακας 1 Επισκόπηση του εγχειριδίου

Κεφάλαιο	Περιγραφή
Κεφάλαιο 1, "Έναρξη χρήσης"	Παρέχεται μια επισκόπηση του Cisco Unified CallManager Attendant Console, καθώς και οδηγίες για τη ρύθμιση του περιβάλλοντος της εφαρμογής, την έναρξη λειτουργίας της κονσόλας βοηθού, την έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή και τη μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας για το χειρισμό των κλήσεων.
Κεφάλαιο 2, "Χειρισμός κλήσεων"	Περιγράφεται ο τρόπος πραγματοποίησης εξερχόμενων, απάντησης εισερχόμενων και ανακατεύθυνσης κλήσεων με τα κουμπιά ελέγχου κλήσεων, τη γραμμή μενού, τις συντομεύσεις πληκτρολογίου και το ποντίκι.
Κεφάλαιο 3, "Χρήση της γραμμής μενού"	Περιγράφεται ο τρόπος μετάβασης σε κατάσταση Σε λειτουργία/ Εκτός λειτουργίας, τερματισμού σύνδεσης, επεξεργασίας των συντομεύσεων πληκτρολογίου, αλλαγής μεγέθους του κειμένου και του συνδυασμού χρωμάτων της κονσόλας, εκτέλεσης εργασιών ελέγχου κλήσεων, χρήσης του αριθμητικού πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων και πρόσβασης στην ηλεκτρονική βοήθεια.
Κεφάλαιο 4, "Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων"	Περιγράφεται ο τρόπος εκτέλεσης εργασιών ελέγχου κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων
Κεφάλαιο 5, "Χρήση του παραθύρου μνημών"	Περιγράφεται ο τρόπος διαμόρφωσης ομάδων και καταχωρήσεων μνημών, καθώς και ο τρόπος χρήσης των καταχωρήσεων αυτών για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων.
Κεφάλαιο 6, "Χρήση του παραθύρου καταλόγου"	Περιγράφεται ο τρόπος χρήσης του καταλόγου για την εύρεση αριθμών καταλόγου που έχουν διαμορφωθεί στη βάση δεδομένων του Cisco Unified CallManager.

Πίνακας 1 Επισκόπηση του εγχειριδίου (συνέχεια)

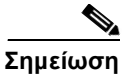
Κεφάλαιο 7, "Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων"	Περιγράφεται ο τρόπος στάθμευσης κλήσεων και επαναφοράς σταθμευμένων κλήσεων μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.
Κεφάλαιο 8, "Χρήση του παραθύρου κλήσεων μετάδοσης"	Περιγράφεται ο τρόπος απάντησης κλήσεων από το παράθυρο κλήσεων μετάδοσης.
Κεφάλαιο 9, "Αντιμετώπιση προβλημάτων"	Περιγράφονται μερικά συνήθη σενάρια προβλημάτων και παρέχεται επεξήγηση ή τρόπος επίλυσης καθενός από αυτά.

Σχετική τεκμηρίωση

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις εφαρμογές Cisco Unified Communications και τα προϊόντα, ανατρέξτε στα ακόλουθα έγγραφα:

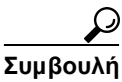
- *Cisco Unified CallManager Attendant Console Keyboard Shortcuts* (Μόνο στα αγγλικά)
- *Εγχειρίδιο χρήσης για τα μοντέλα 7960 και 7940 του τηλεφώνου Cisco Unified IP*
- *Cisco Unified IP Phone 7960 and 7940 Series at a Glance*
- *Installing the Wall Mount Kit for the Cisco Unified IP Phone*

Συμβάσεις



Στις σημειώσεις, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες συμβάσεις:

Σημαίνει ότι ο *αναγνώστης πρέπει να λάβει υπόψη του τις περιλαμβανόμενες πληροφορίες*. Οι σημειώσεις περιλαμβάνουν χρήσιμες πληροφορίες ή αναφορές σε υλικό που δεν περιλαμβάνεται στην έκδοση.



Στις συμβουλές, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες συμβάσεις:

Σημαίνει ότι ακολουθούν *χρήσιμες συμβουλές*.



Στα σημεία προσοχής, χρησιμοποιούνται οι ακόλουθες συμβάσεις:

Σημαίνει ότι ο *αναγνώστης πρέπει να προσέξει*. Πρόκειται για περιπτώσεις, στις οποίες κάνοντας κάτι μπορεί να προκαλέσετε βλάβη στον εξοπλισμό ή να χάσετε δεδομένα.

Παροχή τεκμηρίωσης

Η τεκμηρίωση της Cisco, καθώς και συμπληρωματικά έντυπα, διατίθενται στην τοποθεσία Cisco.com. Η Cisco εφαρμόζει διάφορες μεθόδους για την παροχή τεχνικής βοήθειας και άλλων τεχνικών πόρων. Σε αυτές τις ενότητες δίνονται στοιχεία σχετικά με την παροχή τεχνικών πληροφοριών από τη Cisco Systems, Inc.

Cisco.com

Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στην τελευταία τεκμηρίωση της Cisco σε αυτήν τη διεύθυνση:

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

Επισκεφθείτε την τοποθεσία της Cisco στο Web, στη διεύθυνση:

<http://www.cisco.com>

Επισκεφθείτε τις διεθνείς τοποθεσίες της Cisco στο Web, στη διεύθυνση:

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

Παραγγελία τεκμηρίωσης

Οδηγίες σχετικά με την παραγγελία τεκμηρίωσης μπορείτε να βρείτε στη διεύθυνση:

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

Οι παραγγελίες για την παροχή τεκμηρίωσης από τη Cisco γίνονται με τους εξής τρόπους:

- Οι εγγεγραμμένοι χρήστες της Cisco.com (απευθείας πελάτες της Cisco) μπορούν να παραγγείλουν τεκμηρίωση για προϊόντα της Cisco από την υπηρεσία Ordering:

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

- Οι χρήστες που δεν είναι μέλη της Cisco.com μπορούν να παραγγείλουν υλικό τεκμηρίωση μέσω του τοπικού αντιπροσώπου, επικοινωνώντας τηλεφωνικά με τα κεντρικά γραφεία της Cisco Systems (Καλιφόρνια, Η.Π.Α.) στον αριθμό +1 408 526-7208 ή με οποιαδήποτε γραφεία της Βόρειας Αμερικής, καλώντας τον αριθμό +1 800 553-NETS (6387).

Σχόλια σχετικά με την τεκμηρίωση

Μπορείτε να στείλετε τα σχόλιά σας σχετικά με το υλικό τεκμηρίωσης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στη διεύθυνση bug-doc@cisco.com.

Μπορείτε, επίσης, να στείλετε τα σχόλιά σας χρησιμοποιώντας την απαντητική κάρτα (εφόσον υπάρχει) που βρίσκεται στην εσωτερική πλευρά του εξώφυλλου του εγχειριδίου ή γράφοντας στην εξής διεύθυνση:

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

Εκτιμούμε τη συμβολή σας.

Παροχή τεχνικής βοήθειας

Για όλους τους πελάτες, τους συνεργάτες, τους μεταπωλητές και τους διανομείς που διαθέτουν έγκυρες συμβάσεις υποστήριξης με τη Cisco, η υπηρεσία τεχνικής υποστήριξης της Cisco παρέχει βραβευμένες υπηρεσίες τεχνικής βοήθειας όλο το 24ωρο. Η ιστοσελίδα της υπηρεσίας τεχνικής υποστήριξης της Cisco στην τοποθεσία Cisco.com προσφέρει διευρυμένους ηλεκτρονικούς πόρους υποστήριξης. Επιπλέον, οι τεχνικοί του κέντρου τεχνικής βοήθειας της Cisco (TAC) παρέχουν τηλεφωνική υποστήριξη. Εάν δεν έχετε σύμβαση υποστήριξης της Cisco, επικοινωνήστε με τον μεταπωλητή σας.

Ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης της Cisco

Η ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης της Cisco παρέχει ηλεκτρονικά έγγραφα και εργαλεία που βοηθούν στην αντιμετώπιση προβλημάτων και στην επίλυση τεχνικών θεμάτων με τα προϊόντα και τις τεχνολογίες της Cisco. Η ιστοσελίδα είναι διαθέσιμη όλο το 24ωρο, 365 ημέρες το χρόνο στην ακόλουθη διεύθυνση:

<http://www.cisco.com/techsupport>

Για να μπορείτε να χρησιμοποιείτε όλα τα εργαλεία στην ιστοσελίδα τεχνικής υποστήριξης της Cisco απαιτείται ένα όνομα χρήστη και ένας κωδικός πρόσβασης Cisco.com. Εάν δεν έχει λήξει η σύμβαση που έχετε υπογράψει και δεν έχετε όνομα χρήστη ή κωδικό πρόσβασης, μπορείτε να εγγραφείτε στη διεύθυνση:

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

Υποβολή αίτησης για υποστήριξη

Ο πιο γρήγορος τρόπος για να ανοίξετε αιτήσεις για υποστήριξη S3 και S4 είναι η χρήση του ηλεκτρονικού εργαλείου TAC Service Request Tool (Εργαλείο αίτησης υποστήριξης TAC). (Οι αιτήσεις υποστήριξης S3 και S4 αφορούν περιπτώσεις κατά τις οποίες το δίκτυό σας έχει επηρεαστεί αρνητικά ή για τις οποίες απαιτούνται πληροφορίες του προϊόντος.) Μετά την περιγραφή της κατάστασής σας, το εργαλείο TAC Service Request Tool συνιστά αυτόματα λύσεις. Εάν το θέμα σας δεν λυθεί με την προτεινόμενη λύση, η αίτηση υποστήριξής σας θα σταλεί σε έναν τεχνικό της Cisco TAC. Το εργαλείο TAC Service Request Tool βρίσκεται στην εξής διεύθυνση:

<http://www.cisco.com/techsupport/servicerequest>

Για αιτήσεις υπηρεσίας S1 ή S2 ή στην περίπτωση που δεν έχετε πρόσβαση Internet, επικοινωνήστε με την υπηρεσία TAC της Cisco μέσω τηλεφώνου. (Οι αιτήσεις υποστήριξης S1 ή S2 είναι αυτές στις οποίες το δίκτυο παραγωγής σας είναι εκτός λειτουργίας ή έχει υποβαθμιστεί σοβαρά.) Οι τεχνικοί της Cisco απαντούν αμέσως σε αιτήσεις υποστήριξης S1 και S2 για να βοηθήσουν στην καλύτερη λειτουργία της επιχείρησής σας.

Για να θέσετε ένα αίτημα υποστήριξης τηλεφωνικά, χρησιμοποιήστε έναν από τους παρακάτω αριθμούς τηλεφώνου:

Ασία – Ειρηνικός: +61 2 8446 7411 (Αυστραλία: 1 800 805 227)

EMEA: +32 2 704 55 55

H.P.A.: +1 800 553 2447

Για έναν πλήρη κατάλογο των κέντρων τεχνικής βοήθειας της Cisco, μεταβείτε στη διεύθυνση:

<http://www.cisco.com/techsupport/contacts>

Ορισμοί της σοβαρότητας αιτήσεων υποστήριξης

Προκειμένου όλες οι αιτήσεις υποστήριξης να αναφέρονται με έναν συγκεκριμένο τρόπο, η Cisco διακρίνει την κατηγορία των θεμάτων με βάση τη σοβαρότητά τους.

Σοβαρότητα 1 (S1)—Το δίκτυό σας είναι "εκτός λειτουργίας" ή υπάρχουν σοβαρές επιπτώσεις στις επαγγελματικές σας δραστηριότητες. Τόσο εσείς όσο και η Cisco θα διαθέσετε όλους τους απαραίτητους πόρους σε 24ωρη βάση για να αντιμετωπίσετε την κατάσταση.

Σοβαρότητα 2 (S2)—Η λειτουργία ενός υπάρχοντος δικτύου έχει υποβαθμιστεί σοβαρά ή σημαντικές πλευρές των επαγγελματικών σας δραστηριοτήτων επηρεάζονται αρνητικά από ανεπαρκή απόδοση προϊόντων της Cisco. Τόσο εσείς όσο και η Cisco θα διαθέσετε πόρους πλήρους απασχόλησης κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες για να αντιμετωπίσετε την κατάσταση.

Σοβαρότητα 3 (S3)—Η λειτουργική απόδοση του δικτύου έχει επηρεαστεί αρνητικά, αλλά οι περισσότερες επαγγελματικές δραστηριότητες συνεχίζονται κανονικά. Τόσο εσείς όσο και η Cisco είστε διατεθειμένοι να διαθέσετε πόρους κατά τις κανονικές εργάσιμες ώρες για να επαναφέρετε την υπηρεσία σε ικανοποιητικά επίπεδα.

Σοβαρότητα 4 (S4)—Χρειάζεστε πληροφορίες ή βοήθεια σχετικά με τις δυνατότητες, την εγκατάσταση και τη διαμόρφωση των προϊόντων της Cisco. Η επίδραση στις επαγγελματικές σας δραστηριότητες είναι ελάχιστη ή μηδενική.

Συμπληρωματικές εκδόσεις και πληροφορίες

Πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα, τις τεχνολογίες και τις δικτυακές λύσεις της Cisco παρέχονται μέσω διαφόρων ηλεκτρονικών και έντυπων πόρων.

- Η *Cisco Marketplace* παρέχει μια πληθώρα βιβλίων Cisco, οδηγών αναφοράς και προϊόντων με λογότυπο. Μεταβείτε στην ακόλουθη διεύθυνση για να επισκεφθείτε το κατάστημα της εταιρείας:

<http://www.cisco.com/go/marketplace/>

- Στον *Κατάλογο προϊόντων* της Cisco παρουσιάζονται αναλυτικά τα προϊόντα δικτύων που προσφέρονται από τη Cisco Systems, καθώς και πληροφορίες σχετικά με τις παραγγελίες και την υποστήριξη πελατών. Επισκεφθείτε τον Κατάλογο προϊόντων της Cisco στη διεύθυνση:

<http://cisco.com/univercd/cc/td/doc/pcat/>

- Η *Cisco Press* παρέχει πληθώρα έντυπων σχετικά με γενικές πληροφορίες δικτύων, εκπαίδευσης και πιστοποίησης. Οι εκδόσεις αυτές μπορούν να φανούν χρήσιμες τόσο σε νέους όσο και σε έμπειρους χρήστες. Για την αναλυτική βιβλιογραφία της Cisco Press και άλλες πληροφορίες, επισκεφθείτε τη Cisco Press, στη διεύθυνση:

<http://www.ciscopress.com>

- Το περιοδικό *Packet* είναι ένα περιοδικό για χρήστες τεχνικού περιεχομένου της Cisco Systems για μεγιστοποίηση των επενδύσεων στο Internet και στο δίκτυο. Κάθε τετράμηνο, το Packet καλύπτει θέματα σχετικά με τις τελευταίες τάσεις στη βιομηχανία, τις πρωτοποριακές τεχνολογίες και τα προϊόντα και τις λύσεις της Cisco, καθώς επίσης και συμβουλές ανάπτυξης και αντιμετώπισης προβλημάτων δικτύων, παραδείγματα διαμορφώσεων, μελέτες περιπτώσεων πελατών, πληροφορίες πιστοποίησης και εκπαίδευσης και συνδέσεις σε πολλές εξειδικευμένες ηλεκτρονικές πηγές πληροφόρησης. Μπορείτε να μεταβείτε στο περιοδικό Packet μέσω της διεύθυνσης:

<http://www.cisco.com/packet>

- Το *iQ Magazine* είναι μια τετραμηνιαία έκδοση της Cisco Systems που στόχο έχει να βοηθήσει αναπτυσσόμενες εταιρείες να μάθουν πώς να χρησιμοποιούν την τεχνολογία για να αυξήσουν τις αποδόσεις, να απλοποιήσουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες και να επεκτείνουν τις υπηρεσίες τους. Η έκδοση προσδιορίζει τις προκλήσεις που αντιμετωπίζουν αυτές οι εταιρείες και τις τεχνολογίες που τις βοηθούν να τις ξεπεράσουν, χρησιμοποιώντας πραγματικά παραδείγματα και επιχειρησιακές στρατηγικές ώστε να έχουν τη δυνατότητα οι αναγνώστες να πάρουν ασφαλείς αποφάσεις τεχνολογικών επενδύσεων. Έχετε τη δυνατότητα πρόσβασης στο iQ Magazine από τη διεύθυνση URL:
<http://www.cisco.com/go/iqmagazine>
- Το *Internet Protocol Journal* είναι η τριμηνιαία δημοσίευση της Cisco Systems για μηχανικούς που ασχολούνται με το σχεδιασμό, την ανάπτυξη και τη λειτουργία ιδιωτικών διαδικτύων και ενδοδικτύων. Η πρόσβαση στην έκδοση Internet Protocol Journal είναι δυνατή μέσω της διεύθυνσης:
<http://www.cisco.com/ipj>
- Η Cisco προσφέρει την καλύτερη εκπαίδευση στα δίκτυα σε παγκόσμιο επίπεδο. Μπορείτε να δείτε τις τρέχουσες προσφορές στην εξής διεύθυνση:
<http://www.cisco.com/en/US/learning/index.html>



Έναρξη χρήσης

Η εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console σας επιτρέπει να ρυθμίζετε τα τηλέφωνα Cisco Unified IP Phones ως κονσόλες χειριστών. Με τη βοήθεια ενός γραφικού περιβάλλοντος χρήστη (GUI), το Cisco Unified CallManager Attendant Console χρησιμοποιεί καταχωρήσεις μνημών και δυνατότητα γρήγορης πρόσβασης σε καταλόγους για την εύρεση αριθμών τηλεφώνου, την παρακολούθηση της κατάστασης των γραμμών και το χειρισμό των κλήσεων. Το Cisco Unified CallManager Attendant Console μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον υπεύθυνο υποδοχής (ρεσεψιόν) ή από κάποιο διοικητικό υπάλληλο για το χειρισμό των κλήσεων ενός τμήματος ή μιας εταιρείας. Μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί από άλλον υπάλληλο για τη διαχείριση των δικών του προσωπικών κλήσεων.

Το Cisco Unified CallManager Attendant Console εγκαθίσταται σε ηλεκτρονικό υπολογιστή με δυνατότητα σύνδεσης τύπου IP με το σύστημα Cisco Unified CallManager. Η κονσόλα χειριστή λειτουργεί σε συνδυασμό με ένα τηλέφωνο Cisco Unified IP, το οποίο είναι καταχωρημένο σε ένα σύστημα Cisco Unified CallManager (μία κονσόλα για κάθε τηλέφωνο που θα χρησιμοποιηθεί ως κονσόλα χειριστή). Μπορείτε να συνδέσετε περισσότερες από μία κονσόλες με το ίδιο σύστημα Cisco Unified CallManager.

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

- [Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco Unified CallManager Attendant Console, στη σελίδα 1-2](#)
- [Δυνατότητες προσβασιμότητας, στη σελίδα 1-22](#)
- [Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά, στη σελίδα 1-25](#)
- [Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, στη σελίδα 1-28](#)
- [Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος, στη σελίδα 1-30](#)

Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco Unified CallManager Attendant Console

Κατά την έναρξη της λειτουργίας, ανοίγει το παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις" και σας ζητά να εισαγάγετε το όνομα διακομιστή του Cisco Unified CallManager και τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου που χρησιμοποιείτε μαζί με την εφαρμογή Attendant Console. Στη συνέχεια, ανοίγει το παράθυρο διαλόγου για την έναρξη σύνδεσης με το Cisco Unified CallManager Attendant Console και σας ζητά το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε. Μόλις κάνετε έναρξη σύνδεσης με το διακομιστή, το περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco Unified CallManager Attendant Console εμφανίζει παράθυρα, τη γραμμή μενού, τη γραμμή εργαλείων και τη γραμμή κατάστασης, όπως περιγράφεται στις ενότητες που ακολουθούν.

Το γραφικό περιβάλλον εργασίας χρήστη (GUI) του Cisco Unified CallManager Attendant Console υποστηρίζει τις ακόλουθες αναλύσεις οθόνης: 800x600, 1024x768, 1280x1024 και 1600x1200.

Η εφαρμογή εκτελείται σε πλατφόρμες των Windows 2000 Professional, Windows XP ή Windows N.T 4.0. Βεβαιωθείτε ότι έχετε εγκαταστήσει τα πλέον πρόσφατα Service Pack της Microsoft στον υπολογιστή σας. Για οποιαδήποτε απορία σας σχετικά με το λειτουργικό σύστημα που χρησιμοποιείτε, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Εάν ο υπολογιστής σας διαθέτει κάρτα ήχου και ηχεία, μπορείτε να ορίσετε ηχητικές προειδοποιήσεις που ενεργοποιούνται για να δηλώσουν διάφορα γεγονότα κλήσης.

Εάν χρησιμοποιείτε οθόνη με δυνατότητα αφής, μπορείτε να αξιοποιήσετε την υποστήριξη οθόνης αφής της Attendant Console.

Μόλις τερματίσετε τη σύνδεσή σας με την κονσόλα, ο διακομιστής αποθηκεύει αυτόματα τις προτιμήσεις χειριστή, όπως π.χ. ομάδες/καταχωρήσεις μνημών και θέση/μέγεθος του παραθύρου.



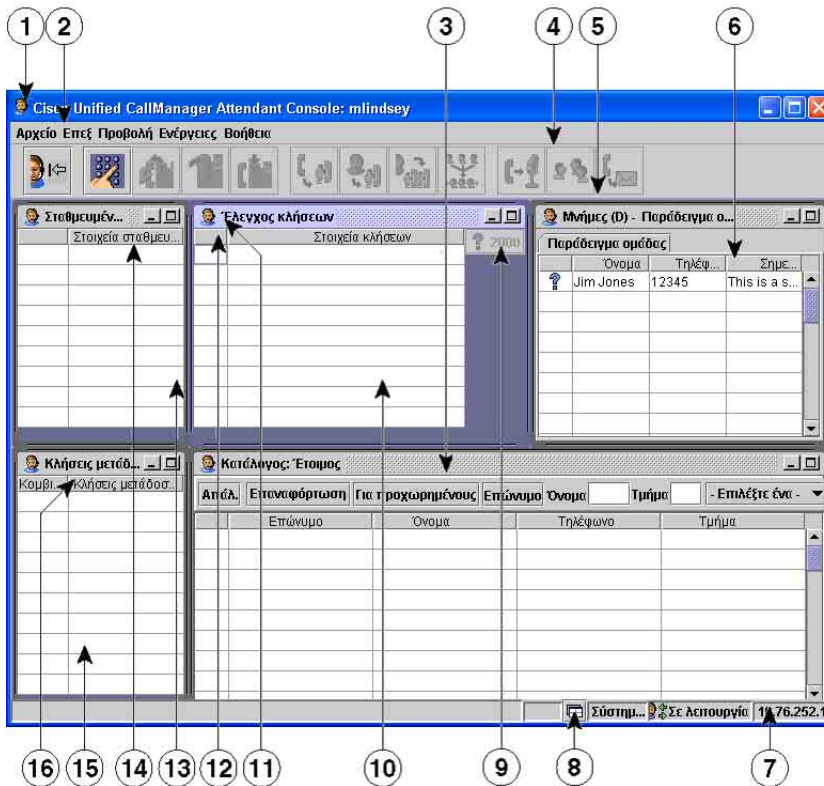
Συμβουλή

Μπορείτε να αλλάξετε το μέγεθος κάθε παραθύρου μόνοι σας, κάνοντας κλικ στο κουμπί μεγιστοποίησης ή ελαχιστοποίησης, στην επάνω δεξιά γωνία του παραθύρου ή σύροντας το βέλος που εμφανίζεται μόλις ο δείκτης του ποντικιού αγγίξει το εξωτερικό περίγραμμα του παραθύρου.

Για να αλλάξετε το μέγεθος των στηλών, σύρετε το βέλος που εμφανίζεται μόλις ο δείκτης του ποντικιού αγγίξει το εξωτερικό περίγραμμα της στήλης.

Στην [Εικόνα 1-1](#), παρουσιάζεται το περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco Unified CallManager Attendant Console και επεξηγούνται τα διάφορα λειτουργικά μέρη του.

Εικόνα 1-1 Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco Unified CallManager Attendant Console



1	Παράθυρο του Cisco Unified CallManager Attendant Console	9	Κουμπί γραμμής βοηθού
2	Γραμμή μενού	10	Τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων
3	Παράθυρο καταλόγου	11	Παράθυρο ελέγχου κλήσεων
4	Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	12	Περιοχή κατάστασης κλήσης
5	Παράθυρο μηνμών	13	Τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων
6	Καρτέλα ομάδας μηνμών	14	Παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων
7	Διεύθυνση IP διακομιστή	15	Τμήμα παραθύρου κλήσεων μετάδοσης
8	Εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο	16	Παράθυρο κλήσεων μετάδοσης

Παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις" του Cisco Unified CallManager Attendant Console

Αμέσως μετά την έναρξη λειτουργίας την πρώτη φορά, εμφανίζεται το παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις" του Cisco Unified CallManager Attendant Console. Αυτό το παράθυρο διαλόγου σας ζητά να εισαγάγετε τα στοιχεία του διακομιστή, του τηλεφώνου (βλ. καρτέλα "Βασικά") και του καταλόγου, των διακομιστών διεκπεραίωσης κλήσεων και της τοπικής διεύθυνσης IP για την κατάσταση γραμμής (βλ. καρτέλα "Για προχωρημένους"), τα οποία πρέπει να σας δώσει ο διαχειριστής του συστήματος. Για περισσότερες πληροφορίες, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Στην καρτέλα "Για προχωρημένους", μπορείτε να ενεργοποιήσετε την καταγραφή για την αντιμετώπιση προβλημάτων. Εάν ο υπολογιστής σας διαθέτει κάρτα ήχου και ηχεία, μπορείτε να ορίσετε ηχητικές προειδοποιήσεις που δηλώνουν διάφορα γεγονότα κλήσης. Μπορείτε να ενεργοποιήσετε μηνύματα προσβασιμότητας, έτσι ώστε να εμφανίζονται παράθυρα διαλόγου σχετικά με την κατάσταση της εφαρμογής Attendant Console. Μπορείτε επίσης να θέσετε μια κλήση σε κράτηση όταν το πληκτρολόγιο είναι ενεργό.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά, στη σελίδα 1-25
- Δυνατότητες προσβασιμότητας, στη σελίδα 1-22

Πλαίσιο διαλόγου έναρξης σύνδεσης του Cisco Unified CallManager Attendant Console

Το παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης με το Cisco Unified CallManager Attendant Console σας ζητά να εισαγάγετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε ως χειριστής. Μέσα από αυτό το παράθυρο διαλόγου, μπορείτε να κάνετε τα εξής:

- να καθορίσετε κατά πόσον η εφαρμογή θα θυμάται το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που δώσατε ή όχι
- να αλλάξετε τις ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη δυνατότητα χρήσης του Cisco Unified CallManager Attendant Console
- να καθορίσετε τη γλώσσα στην οποία θέλετε να εμφανίζονται οι ενδείξεις της εφαρμογής στην οθόνη.

Σχετικά θέματα

- Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, στη σελίδα 1-28
- Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος, στη σελίδα 1-30

Παράθυρο Cisco Unified CallManager Attendant Console

Το παράθυρο αυτό περιλαμβάνει το παράθυρο κλήσεων μετάδοσης, το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, το παράθυρο μηνμών, το παράθυρο καταλόγου, τη γραμμή μενού, τη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων και τη γραμμή κατάστασης. Στην επάνω αριστερή γωνία του παραθύρου, εμφανίζεται το όνομα του παραθύρου και ο χειριστής, ο οποίος εκείνη τη χρονική στιγμή χρησιμοποιεί την εφαρμογή. Στην επάνω δεξιά γωνία του παραθύρου, εμφανίζονται τα κουμπιά μεγιστοποίησης και ελαχιστοποίησης του παραθύρου. Στην κάτω δεξιά γωνία του παραθύρου, εμφανίζεται η γραμμή κατάστασης.

Σχετικό θέμα

- Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco Unified CallManager Attendant Console, στη σελίδα 1-2

Παράθυρο ελέγχου κλήσεων

Το παράθυρο ελέγχου κλήσεων αποτελείται από τα ακόλουθα λειτουργικά μέρη:

- Τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων—Η κατάσταση κλήσης, ο αριθμός καταλόγου της εισερχόμενης κλήσης, το όνομα του καλούντος, εάν είναι διαθέσιμο, ο αριθμός καταλόγου του χειριστή και η ενέργεια που εκτέλεσε ο χειριστής, εάν είναι διαθέσιμη.

Για παράδειγμα, στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων ενδέχεται να εμφανίζεται η ένδειξη "2000 προς 4000 προωθήθηκε από 3000". Η ένδειξη αυτή ερμηνεύεται ως εξής: ο χρήστης που χρησιμοποιεί τον αριθμό καταλόγου 3000 προώθησε την κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 στο χειριστή με αριθμό καταλόγου 4000.

- Χρονική ένδειξη για τις ενεργές κλήσεις ή τις κλήσεις σε κράτηση—Στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων, ένα χρονόμετρο εμφανίζει το χρόνο που έχει παρέλθει για την ενεργό κλήση ή την κλήση σε κράτηση.

Μόλις απαντήσετε μια κλήση, το χρονόμετρο εμφανίζει αυτόματα το χρόνο κατά τον οποίο η κλήση είναι ενεργός.

Μόλις θέσετε μια κλήση σε κράτηση, το χρονόμετρο μηδενίζεται και εμφανίζει το χρόνο κατά τον οποίο η κλήση παραμένει σε κράτηση.

Μόλις συνεχίσετε την κλήση, μόλις, δηλαδή, καταργήσετε την κράτηση, το χρονόμετρο εμφανίζει αυτόματα το συνολικό χρόνο κατά τον οποίο η κλήση παρέμεινε στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων, στον οποίο συμπεριλαμβάνεται ο χρόνος κατά τον οποίο η κλήση ήταν σε κράτηση αλλά και ο χρόνος που η κλήση ήταν ενεργός.

- Κουμπιά γραμμής βοηθού—Εμφανίζεται η κατάσταση των γραμμών και ο αριθμός καταλόγου του τηλεφώνου Cisco Unified IP του χειριστή, στην επάνω δεξιά γωνία του παραθύρου.

Στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων εμφανίζονται οι γραμμές του τηλεφώνου Cisco Unified IP που ελέγχει το Cisco Unified CallManager Attendant Console. Ο αριθμός των γραμμών που διαμορφώνει ο διαχειριστής του συστήματος στο τηλέφωνο Cisco Unified IP καθορίζει τον αριθμό των διαθέσιμων γραμμών στο παράθυρο. Για παράδειγμα, εάν έχετε ένα τηλέφωνο Cisco Unified IP 7960 με δύο μονάδες επέκτασης 7914 του Cisco Unified IP, και ο διαχειριστής του συστήματος έχει συσχετίσει έναν αριθμό καταλόγου για κάθε γραμμή, τότε είναι δυνατό να εμφανίζονται συνολικά 34 γραμμές.

Στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων εμφανίζονται επίσης οι κλήσεις που είναι ενεργές σε μια κοινόχρηστη γραμμή. Μια κοινόχρηστη γραμμή αντιπροσωπεύει τον ίδιο αριθμό καταλόγου σε πολλά τηλέφωνα. Όταν χρησιμοποιείται μια κοινόχρηστη γραμμή, το Cisco Unified CallManager Attendant Console εμφανίζει ένα εικονίδιο στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων, όπως δείχνει ο [Πίνακας 1-1, στη σελίδα 1-11](#). Το Cisco Unified CallManager Attendant Console δεν δρομολογεί τις κλήσεις σε κάποιον χειριστή σε κοινόχρηστη γραμμή, εάν οποιαδήποτε από τις κοινόχρηστες γραμμές βρίσκεται σε χρήση.



Σημείωση

Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις δυνατότητες του τηλεφώνου σας ή της μονάδας επέκτασης 7914 του τηλεφώνου Cisco Unified IP, ανατρέξτε στο υλικό τεκμηρίωσης που συνοδεύει το τηλέφωνό σας ή απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Ανάλογα με τον αριθμό των γραμμών που θα διαμορφώσετε, οι γραμμές εμφανίζονται σε μία, δύο ή τρεις στήλες. Μπορείτε να εκτελέσετε εργασίες ελέγχου κλήσεων στις γραμμές αυτές με τη βοήθεια των μενού που εμφανίζονται στο επάνω μέρος του παραθύρου ή με τη βοήθεια ειδικών μενού (ανάλογα με το περιεχόμενο), συντομεύσεων πληκτρολογίου ή του ποντικιού.



Σημείωση

Εάν έχετε μόνο μία κλήση στο παράθυρο, η κλήση εμφανίζεται επισημασμένη, εκτός εάν επιλέξετε μια κενή σειρά στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων.

Σχετικά θέματα

- [Γραμμή μενού, στη σελίδα 1-15](#)
- [Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 4-1](#)
- [Χειρισμός κλήσεων, στη σελίδα 2-1](#)

Παράθυρο κλήσεων μετάδοσης

Το παράθυρο περιλαμβάνει το τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων μετάδοσης, το οποίο εμφανίζει τη λίστα των εισερχόμενων κλήσεων που έχουν τοποθετηθεί σε ουρά και σταλεί στους χειριστές αλλά δεν έχουν απαντηθεί. Οποιοσδήποτε διαθέσιμος χειριστής μπορεί να απαντήσει σε μια κλήση μετάδοσης. Αφού απαντήσει σε μια κλήση μετάδοσης ένας χειριστής, η κλήση μετακινείται από το παράθυρο κλήσεων μετάδοσης στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων του χειριστή που απάντησε στην κλήση. Εάν ο χειριστής έχει μια ενεργό κλήση, η εφαρμογή Attendant Console θέτει την ενεργό κλήση σε κράτηση όταν ο χειριστής απαντήσει στην κλήση μετάδοσης.

Η καταχώρηση κλήσεων μετάδοσης στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων μετάδοσης περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- τον αριθμό καταλόγου (κομβικό σημείο) που επέλεξε ο καλών
- τον αριθμό καταλόγου και το όνομα χρήστη της κλήσης που μεταδίδεται
- το χρόνο κατά τον οποίο η κλήση είχε τεθεί σε ουρά

Σχετικά θέματα

- [Γραμμή μενού, στη σελίδα 1-15](#)
- [Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 4-1](#)
- [Χειρισμός κλήσεων, στη σελίδα 2-1](#)

Παράθυρο μηνμών

Στο παράθυρο μηνμών εμφανίζονται, σε καρτέλες ομάδων μηνμών, οι καταχωρήσεις μηνμών που έχουν διαμορφωθεί από τον κάθε χειριστή. Σε κάθε καταχώρηση μνήμης εμφανίζονται τα ακόλουθα στοιχεία:

- Κατάσταση γραμμής, όπως υποδεικνύεται από τα ίδια εικονίδια που εμφανίζονται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων (βλ. [Πίνακας 1-1, στη σελίδα 1-11.](#))
- Όνομα προσώπου
- Αριθμός τηλεφώνου
- Σημειώσεις (προαιρετικό πεδίο)

Σχετικά θέματα

- [Γραμμή μενού, στη σελίδα 1-15](#)
- [Χρήση του παραθύρου μηνμών, στη σελίδα 5-1](#)
- [Χειρισμός κλήσεων, στη σελίδα 2-1](#)

Παράθυρο καταλόγου

Στο παράθυρο καταλόγου εμφανίζεται η κατάσταση γραμμών, το επώνυμο, το όνομα, ο τηλ. αριθμός και τα στοιχεία του τμήματος, όπως αυτά λαμβάνονται από τον κατάλογο χρηστών του Cisco Unified CallManager. Η εφαρμογή Attendant Console ενημερώνει αυτόματα τον κατάλογο κατά χρονικά διαστήματα τα οποία διαμορφώνονται από το διαχειριστή του συστήματός σας. Μπορείτε να επαναφορτώσετε με μη αυτόματο τρόπο τον κατάλογο κάνοντας κλικ στο κουμπί "Επαναφόρτωση".

Όταν εκτελείτε μια αναζήτηση καταλόγου με βάση το όνομα, το επώνυμο ή το τμήμα, οι καταχωρήσεις εμφανίζονται με δυναμικό τρόπο καθώς εισάγετε τα κριτήρια στο αντίστοιχο πεδίο. Μπορείτε να εκτελέσετε σύνθετη αναζήτηση κάνοντας κλικ στο κουμπί "Σύνθετη αναζήτηση" και εισάγοντας τα απαιτούμενα στοιχεία του χρήστη στα αντίστοιχα πεδία. Αφού εμφανιστούν τα αποτελέσματα της αναζήτησης, μπορείτε να τα ταξινομήσετε με αύξουσα ή φθίνουσα σειρά ή να προσδιορίσετε την κατάσταση γραμμής, όπως αυτή υποδεικνύεται από τα ίδια εικονίδια που χρησιμοποιούνται στα υπόλοιπα παράθυρα.

Σχετικά θέματα

- [Γραμμή μενού, στη σελίδα 1-15](#)
- [Χρήση του παραθύρου καταλόγου, στη σελίδα 6-1](#)
- [Χειρισμός κλήσεων, στη σελίδα 2-1](#)

Κατάσταση κλήσης/γραμμής για τα παράθυρα ελέγχου κλήσεων, καταλόγου και μηνμών

Το κουμπί κάθε γραμμής ή το κουμπί της γραμμής βοηθού στο παράθυρο "Έλεγχος κλήσεων" δηλώνει μία από τις ακόλουθες καταστάσεις, όπως αυτές αντιπροσωπεύονται από τα αντίστοιχα εικονίδια που περιλαμβάνει ο [Πίνακας 1-1](#).

Πίνακας 1-1 Κατάσταση κλήσης ή γραμμής

Κατάσταση γραμμής/κλήσης	Αντίστοιχο εικονίδιο	Παράθυρο/Κουμπί γραμμής βοηθού
Υπάρχει εισερχόμενη κλήση στη γραμμή (κωδωνισμός).		Εμφανίζεται στα παράθυρα ελέγχου κλήσεων, καταλόγου και μηνμών
Υπάρχει εισερχόμενη κλήση στη γραμμή (κωδωνισμός).		Εμφανίζεται στο κουμπί γραμμής βοηθού
Η γραμμή είναι ενεργός.		Εμφανίζεται στο κουμπί γραμμής βοηθού
Η γραμμή είναι κατειλημμένη.		Εμφανίζεται στα παράθυρα ελέγχου κλήσεων, μηνμών και καταλόγου

Πίνακας 1-1 Κατάσταση κλήσης ή γραμμής (συνέχεια)

Κατάσταση γραμμής/κλήσης	Αντίστοιχο εικονίδιο	Παράθυρο/Κουμπί γραμμής βοηθού
Η γραμμή είναι σε κράτηση. Γι' αυτήν την κατάσταση υπάρχουν τρία εικονίδια. Μόλις θέσετε μια κλήση σε κράτηση, το εικονίδιο εμφανίζεται σε πράσινο χρώμα. Εάν η κλήση παραμείνει σε κράτηση για 60 δευτερόλεπτα, το χρώμα του εικονιδίου αλλάζει σε κίτρινο. Εάν η κλήση παραμείνει σε κράτηση για 120 δευτερόλεπτα, το εικονίδιο γίνεται κόκκινο. Ο διαχειριστής του συστήματος μπορεί να αλλάξει τους χρόνους για την αλλαγή των εικονιδίων.		Εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων
Η γραμμή είναι σε αδράνεια.		Εμφανίζεται στο παράθυρο καταλόγου, στο παράθυρο μηνμών και στο κουμπί γραμμής βοηθού
Η κοινόχρηστη γραμμή χρησιμοποιείται. Μια κοινόχρηστη γραμμή αντιπροσωπεύει τον ίδιο αριθμό καταλόγου σε πολλά τηλέφωνα. Το Cisco Unified CallManager Attendant Console δεν δρομολογεί τις κλήσεις σε κάποιον χειριστή σε κοινόχρηστη γραμμή, εάν οποιαδήποτε από τις κοινόχρηστες γραμμές βρίσκεται σε χρήση.		Εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων

Πίνακας 1-1 Κατάσταση κλήσης ή γραμμής (συνέχεια)

Κατάσταση γραμμής/κλήσης	Αντίστοιχο εικονίδιο	Παράθυρο/Κουμπί γραμμής βοηθού
Η κατάσταση γραμμής είναι άγνωστη.		Εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων, μηνυμών και καταλόγου, καθώς και στο κουμπί γραμμής βοηθού
Η κατάσταση γραμμής υποδηλώνει ότι ο χρήστης έχει επιλέξει τη δυνατότητα προώθησης όλων των κλήσεων σε ένα σύστημα φωνητικών μηνυμάτων του τηλεφώνου Cisco Unified IP.		Εμφανίζεται στο παράθυρο καταλόγου όταν ο αριθμός των καταχωρήσεων αναζήτησης είναι μικρότερος των 10.
Η κατάσταση της γραμμής υποδηλώνει ότι ο χρήστης έχει επιλέξει τη δυνατότητα προώθησης κλήσεων σε συγκεκριμένο αριθμό καταλόγου.		Εμφανίζεται στο παράθυρο καταλόγου.

Παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων

Το παράθυρο αυτό περιλαμβάνει το τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων, όπου εμφανίζονται κλήσεις που έχετε θέσει σε στάθμευση σε έναν εσωτερικό αριθμό στάθμευσης κλήσεων. Κατά τη στάθμευση μιας κλήσης, η κλήση τίθεται σε κράτηση, έτσι ώστε να είναι εφικτή η ανάκτησή της από άλλο τηλέφωνο του συστήματος. Εάν, για παράδειγμα, έχετε μια ενεργό κλήση στο τηλέφωνό σας, μπορείτε να σταθμεύσετε την κλήση σε ένα εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, όπως π.χ. το 1234. Έτσι, κάποιος άλλος μπορεί να σχηματίσει τον αριθμό 1234 σε άλλο τηλέφωνο του συστήματος και να ανακτήσει την κλήση.

Η ένδειξη σταθμευμένης κλήσης στο τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- τον αριθμό καταλόγου της κλήσης που έχει τεθεί σε στάθμευση
- το εσωτερικό σταθμευμένων κλήσεων όπου βρίσκεται η συγκεκριμένη κλήση
- τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου του χειριστή που έθεσε την κλήση σε στάθμευση

Για παράδειγμα, στο τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων ενδέχεται να εμφανίζεται η ένδειξη "2000 σταθμευμένη στο 4000 από 3000". Η ένδειξη αυτή ερμηνεύεται ως εξής: ο χειριστής με αριθμό καταλόγου 3000 έθεσε σε στάθμευση την κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000, στο εσωτερικό που επέλεξε το Cisco Unified CallManager, το οποίο στο συγκεκριμένο παράδειγμα ήταν το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων 4000. Η κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 παραμένει σε κράτηση μέχρις ότου ο χρήστης απαντήσει την κλήση ή μέχρις ότου η σταθμευμένη κλήση επανέλθει στο χειριστή.



Σημείωση

Το Cisco Unified CallManager επιλέγει το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, ανάλογα με τη διαμόρφωση που έχει ορίσει ο διαχειριστής του συστήματος Cisco Unified CallManager Administration.

Από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, μπορείτε να βλέπετε και να απαντάτε όλες τις κλήσεις που έχουν σταθμευθεί από όλους τους χειριστές που είναι συνδεδεμένοι στο διακομιστή χειριστή. Δεν μπορείτε να δείτε και να απαντήσετε κλήσεις που σταθμεύθηκαν πριν να συνδεθείτε στην εφαρμογή Attendant Console.

Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση η οποία έχει τεθεί σε στάθμευση στον αντίστοιχο εσωτερικό αριθμό, η σταθμευμένη κλήση παραμένει στον αριθμό αυτό για ένα προκαθορισμένο χρονικό διάστημα, συνήθως για 60 δευτερόλεπτα. Αυτό το χρονικό διάστημα ορίζεται με μη αυτόματο τρόπο από το διαχειριστή του συστήματός σας, στην εφαρμογή Cisco Unified CallManager Administration. Στη συνέχεια, η κλήση επανέρχεται αυτόματα στο τμήμα παραθύρου στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Για να ανακτήσετε τη σταθμευμένη κλήση χειροκίνητα, πατήστε το κουμπί "Επαναφορά σταθμευμένης" της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων ή επιλέξτε την εντολή "Επαναφορά σταθμευμένης" του μενού περιβάλλοντος ή του μενού "Ενέργειες" ή πατήστε τη συντόμευση "Επαναφορά σταθμευμένης" του πληκτρολογίου. Αφού πλέον έχετε επαναφέρει τη σταθμευμένη κλήση, η κλήση εμφανίζεται στο τμήμα παραθύρου στοιχείων ελέγχου κλήσεων.

Σχετικά θέματα

- [Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων, στη σελίδα 7-1](#)
- [Χειρισμός κλήσεων, στη σελίδα 2-1](#)

Γραμμή μενού

Μέσα από τη γραμμή μενού, μπορείτε να τεθείτε σε λειτουργία/εκτός λειτουργίας, να πραγματοποιήσετε τερματισμό σύνδεσης, να επεξεργαστείτε τις συντομεύσεις πληκτρολογίου, να αλλάξετε το μέγεθος κειμένου και το χρωματισμό της κονσόλας, να αλλάξετε το μέγεθος και τη θέση του παραθύρου, να εκτελέσετε εργασίες ελέγχου κλήσεων και να αποκτήσετε πρόσβαση στην ηλεκτρονική βοήθεια.

Σχετικό θέμα

- [Χρήση της γραμμής μενού, στη σελίδα 3-1](#)

Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων

Η γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων περιλαμβάνει ένα σύνολο κουμπιών για τις πλέον συνηθισμένες εργασίες ελέγχου κλήσεων που εκτελεί ο χειριστής. Η εφαρμογή Attendant Console ενεργοποιεί κουμπιά στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων μόνον όταν είναι δυνατό να εκτελέσετε εργασίες ελέγχου κλήσεων με αυτά. Μόλις κάνετε κλικ σε ένα κουμπί, ενεργοποιούνται αυτόματα οι αντίστοιχες δυνατές επιλογές μενού στη γραμμή μενού ή στο μενού περιβάλλοντος.

Βλ. [Πίνακας 1-2](#) για τις εργασίες ελέγχου κλήσεων και τα αντίστοιχα κουμπιά:

Πίνακας 1-2 Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων

Κουμπιά ελέγχου κλήσεων	Εργασίες ελέγχου κλήσεων
	Εκτός λειτουργίας/Σε λειτουργία Σημείωση Αυτό το κουμπί ελέγχου κλήσεων έχει δύο θέσεις και έτσι μπορείτε να κάνετε κλικ στο ίδιο κουμπί για να εκτελέσετε τις δύο εργασίες ελέγχου κλήσεων.
	Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στις ακόλουθες ενότητες: - Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, στη σελίδα 1-28 - Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος, στη σελίδα 1-30
	Επιλογή Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης" στη σελίδα 2-6.
	Απάντηση Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Απάντηση μιας κλήσης" στη σελίδα 2-2.

Πίνακας 1-2 Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων (συνέχεια)

Κουμπιά ελέγχου κλήσεων	Εργασίες ελέγχου κλήσεων
	Τερματισμός κλήσης Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Τερματισμός μιας κλήσης" στη σελίδα 2-5.
	Κράτηση/Συνέχιση Σημείωση Αυτό το κουμπί ελέγχου κλήσεων έχει δύο θέσεις, ώστε να μπορείτε να κάνετε κλικ στο ίδιο κουμπί για να εκτελέσετε τις δύο εργασίες ελέγχου κλήσεων.
	Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στις ακόλουθες ενότητες: • Θέση κλήσης σε κράτηση, στη σελίδα 2-3 • Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση), στη σελίδα 2-4
	Μεταβίβαση Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Μεταβίβαση κλήσης" στη σελίδα 2-8.
	Συμβ. μεταβίβαση Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Συμβουλευτική μεταβίβαση" στη σελίδα 2-10.
	Άμεση μεταβίβαση Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Άμεση μεταβίβαση" στη σελίδα 2-12.
	Συμμετοχή Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "Συμμετοχή σε κλήσεις" στη σελίδα 2-13.

Πίνακας 1-2 Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων (συνέχεια)

Κουμπιά ελέγχου κλήσεων	Εργασίες ελέγχου κλήσεων
 	Στάθμευση/Επαναφορά σταθμευμένης Σημείωση Αυτή η εργασία ελέγχου κλήσεων επιτρέπεται μόνον εφόσον στο διακομιστή Cisco Unified CallManager, που συνδέεται με την εφαρμογή Attendant Console, εκτελείται το Cisco Unified CallManager έκδοσης 3.3 ή νεότερης. Για περισσότερες πληροφορίες, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος. Τα εικονίδια αυτά εμφανίζονται στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων μόνο εάν στο διακομιστή, ο οποίος συνδέεται με την εφαρμογή, εκτελείται μια συμβατή έκδοση με το Cisco Unified CallManager Release 3.3. Σημείωση Αυτό το κουμπί ελέγχου κλήσεων έχει δύο θέσεις, ώστε να μπορείτε να κάνετε κλικ στο ίδιο κουμπί για να εκτελέσετε τις δύο εργασίες ελέγχου κλήσεων. Σημείωση Εάν απαντήσετε μια ενεργό κλήση που εμφανίζεται στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσης, εμφανίζεται το εικονίδιο στάθμευσης και το συμβουλευτικό κείμενο εργαλείου. Όταν μια σταθμευμένη κλήση εμφανίζεται στο τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων, εμφανίζεται το εικονίδιο επαναφοράς σταθμευμένης κλήσης και το συμβουλευτικό κείμενο εργαλείου. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στις ακόλουθες ενότητες: • Στάθμευση κλήσης, στη σελίδα 2-16 • Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης, στη σελίδα 2-18

Πίνακας 1-2 Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων (συνέχεια)

Κουμπιά ελέγχου κλήσεων	Εργασίες ελέγχου κλήσεων
	Συνδιάσκεψη Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα " Διοργάνωση μιας ειδικής κλήσης συνδιάσκεψης " στη σελίδα 2-14 .
	Πρώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή Ανατρέξτε στην ενότητα " Πρώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή " στη σελίδα 2-19

Οποιαδήποτε χρονική στιγμή, μπορείτε να αλλάξετε τη θέση όπου εμφανίζεται η γραμμή εργαλείων. Στις δυνατές επιλογές θέσης περιλαμβάνονται και οι ακόλουθες:

- Αριστερά—Η γραμμή εργαλείων εμφανίζεται κάτω από την αριστερή πλευρά του παραθύρου Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Επάνω—Η γραμμή εργαλείων εμφανίζεται ανάμεσα στη γραμμή μενού και το παράθυρο ελέγχου κλήσεων.
- Δεξιά—Η γραμμή εργαλείων εμφανίζεται κάτω από τη δεξιά πλευρά του παραθύρου Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Κάτω—Η γραμμή εργαλείων εμφανίζεται κάτω από την κάτω αριστερή γωνία του παραθύρου Cisco Unified CallManager Attendant Console, κάτω από τη γραμμή κατάστασης.

**Συμβουλή**

Για να θυμηθείτε τη λειτουργία ενός κουμπιού, χρησιμοποιήστε το συμβουλευτικό κείμενο εργαλείου που εμφανίζεται μόλις ο δείκτης του ποντικού περάσει πάνω από το κουμπί.

Για να αλλάξετε τη θέση στην οποία εμφανίζεται η γραμμή εργαλείων μέσα στο παράθυρο, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

- Βήμα 1** Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού πάνω στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων και επιλέξτε **Θέση**.
- Βήμα 2** Από την ακόλουθη λίστα, επιλέξτε τη θέση στην οποία θέλετε να εμφανίζεται η γραμμή εργαλείων:
- Αριστερά
 - Επάνω
 - Δεξιά
 - Κάτω

Αλλάξτε τη θέση της γραμμής εργαλείων.

Σχετικό θέμα

- [Χειρισμός κλήσεων, στη σελίδα 2-1](#)

Μενού περιβάλλοντος

Κάθε παράθυρο περιλαμβάνει ένα σύνολο μενού περιβάλλοντος που εμφανίζονται μόλις κάνετε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού μέσα στο παράθυρο. Τα μενού αυτά σας επιτρέπουν να εκτελείτε εργασίες, όπως π.χ. προσθήκη καταχωρήσεων μνημών και αλλαγή μεγέθους του κειμένου.

Σχετικά θέματα

- [Χειρισμός κλήσεων, στη σελίδα 2-1](#)
- [Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 4-1](#)
- [Χρήση του παραθύρου μνημών, στη σελίδα 5-1](#)
- [Χρήση του παραθύρου καταλόγου, στη σελίδα 6-1](#)
- [Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων, στη σελίδα 7-1](#)

Γραμμή κατάστασης

Στη γραμμή κατάστασης εμφανίζονται τα ακόλουθα:

- Εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο

Στην [Εικόνα 1-2](#) εμφανίζεται το εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο.

Εικόνα 1-2 Εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο



Όταν το παράθυρο ελέγχου κλήσεων είναι ελαχιστοποιημένο ή βρίσκεται πίσω από άλλο παράθυρο, το εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο που βρίσκεται στην κάτω δεξιά γωνία της γραμμής κατάστασης σας επιτρέπει να εμφανίσετε γρήγορα το παράθυρο ελέγχου κλήσεων στην περίπτωση που έχετε δεχθεί μια εισερχόμενη κλήση ή θέλετε να πραγματοποιήσετε μια εξερχόμενη κλήση από το τηλέφωνο χειριστή.



Σημείωση Για να ενεργοποιήσετε ή να απενεργοποιήσετε τη δυνατότητα ανάδυσης σε πρώτο πλάνο, πατήστε Alt + P.

- Κατάσταση ελέγχου κλήσεων (Προσπάθεια, Σύστημα ελέγχου κλήσεων σε λειτουργία)
- Εικονίδιο κατάστασης Εκτός λειτουργίας/Σε λειτουργία
- Διεύθυνση IP ή το όνομα υπολογιστή του διακομιστή χειριστή που είναι συνδεδέται με την εφαρμογή Attendant Console

Σχετικό θέμα

- [Περιβάλλον εργασίας χρήστη του Cisco Unified CallManager Attendant Console, στη σελίδα 1-2](#)

Πληκτρολόγιο επιλογής/μεταβίβασης/συνδιάσκεψης

Μπορείτε να πραγματοποιείτε κλήσεις, μεταβιβάσεις κλήσεων ή κλήσεις συνδιάσκεψης χρησιμοποιώντας μία από τις εναλλακτικές μεθόδους. Εάν θέλετε να πραγματοποιήσετε μία από αυτές τις ενέργειες, μπορείτε να το κάνετε μέσω του πληκτρολογίου. Το πληκτρολόγιο περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- ένα πεδίο στο οποίο μπορείτε να εισαγάγετε τον αριθμό που θέλετε να καλέσετε
- ένα τμήμα παραθύρου στο οποίο μπορείτε να κάνετε αναζήτηση των χρηστών του καταλόγου
- ένα κουμπί, το οποίο σας επιτρέπει να ολοκληρώσετε τη διαδικασία (όπως, για παράδειγμα, τη μεταβίβαση μιας κλήσης ή την πραγματοποίηση μιας κλήσης συνδιάσκεψης)

Σχετικό θέμα

- [Χειρισμός κλήσεων, στη σελίδα 2-1](#)

Δυνατότητες προσβασιμότητας

Η εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console περιλαμβάνει δυνατότητες όπως είναι η υποστήριξη προγράμματος ανάγνωσης οθόνης, οι ηχητικές προειδοποιήσεις και οι συντομεύσεις περιήγησης, με σκοπό τη βοήθεια των χρηστών με προβλήματα όρασης ή τυφλών χρηστών στη χρήση της εφαρμογής.

Υποστήριξη προγράμματος ανάγνωσης οθόνης

Οι χειριστές μπορούν να χρησιμοποιούν το Cisco Unified CallManager Attendant Console με ένα πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης, όπως το JAWS. Το πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης παρέχει στο χειριστή τις πληροφορίες για την κατάσταση της εφαρμογής, καθώς επίσης και τις πληροφορίες σχετικά με το κείμενο στα παράθυρα της εφαρμογής.

Ηχητικές προειδοποιήσεις

Οι χειριστές μπορούν να ενεργοποιούν ηχητικές προειδοποιήσεις που δηλώνουν πότε λαμβάνουν κλήσεις (εισερχόμενες και κλήσεις μετάδοσης), απορρίπτουν κλήσεις, θέτουν κλήσεις σε στάθμευση ή σε κράτηση, ενώ επίσης υποδηλώνουν για πόσο διάστημα βρίσκονται οι κλήσεις σε κράτηση. Οι ηχητικές προειδοποιήσεις ακούγονται μία φορά για κάθε γεγονός κλήσης. Τα αρχεία ηχητικών προειδοποιήσεων βρίσκονται στον υποκατάλογο "Ήχος" της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console. Από προεπιλογή, η θέση του καταλόγου είναι η C:\Program Files\Cisco\Call Manager Attendant Console\audio. Για την ενεργοποίηση ηχητικών προειδοποιήσεων, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ενεργοποίηση ηχητικών προειδοποιήσεων** από το παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις χειριστή". Ο [Πίνακας 1-3](#) περιγράφει τους ήχους των προειδοποιήσεων.

Πίνακας 1-3 Ήχοι προειδοποιήσεων

Γεγονός	Περιγραφή ηχητικών προειδοποιήσεων
Εισερχόμενη κλήση	Καμπάνες
Εισερχόμενη κλήση μετάδοσης	Τρεις καμπάνες
Σταθμευμένη κλήση	Καμπάνες και μετά βούρτσα
Απόρριψη κλήσης	Υπόκωφος γδούπος
Κλήση σε κράτηση	Δύο φθίνοντες ήχοι
Το εικονίδιο κράτησης αλλάζει σε κίτρινο	Τρία αργά κλικ και καμπάνες
Το εικονίδιο κράτησης αλλάζει σε κόκκινο	Έξι γρήγορα κλικ και καμπάνες

Για πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση στο παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις χειριστή", ανατρέξτε στην ["Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά"](#) στη σελίδα 1-25.

Μηνύματα προσβασιμότητας

Μπορείτε να ενεργοποιήσετε μηνύματα προσβασιμότητας ώστε τα παράθυρα διαλόγου να εμφανίζουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση της εφαρμογής Attendant Console, όπως όταν το σύστημα ελέγχου κλήσεων τίθεται σε λειτουργία ή εκτός λειτουργίας. Αυτά τα μηνύματα μπορούν τότε να αναγνωστούν από το πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης που έχετε εγκαταστήσει στον υπολογιστή σας. Για ενεργοποίηση των μηνυμάτων προσβασιμότητας, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Εμφάνιση μηνυμάτων προσβασιμότητας** από το παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις χειριστή". Για πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση στο παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις χειριστή", ανατρέξτε στην ["Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά"](#) στη σελίδα 1-25.

Θέση κλήσης σε κράτηση όταν το πληκτρολόγιο είναι ενεργό

Μπορείτε να θέσετε μια κλήση σε κράτηση κατά τη διάρκεια μιας μεταβίβασης, συμβουλευτικής μεταβίβασης ή κλήσης συνδιάσκεψης, ώστε οι καλούντες να μην έχουν τη δυνατότητα να ακούνε το πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης ενώ χρησιμοποιείτε το πληκτρολόγιο ή μετακινήστε μέσα στον κατάλογο. Για να θέσετε κλήσεις σε κράτηση κατά τη διάρκεια μεταβίβασης, συμβουλευτικής μεταβίβασης ή κλήσης συνδιάσκεψης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Κράτηση κλήσης όταν το πληκτρολόγιο είναι ενεργό** από το παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις χειριστή". Για πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση στο παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις χειριστή", ανατρέξτε στην ενότητα ["Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά"](#) στη σελίδα 1-25.

Συντομεύσεις πληκτρολογίου

Οι συντομεύσεις πληκτρολογίου του Cisco Unified CallManager Attendant Console σας επιτρέπουν να πραγματοποιείτε περιήγηση στο περιβάλλον εργασίας και να εκτελείτε εργασίες ελέγχου κλήσεων χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιό σας. Μπορείτε να περιηγηθείτε μεταξύ παραθύρων της εφαρμογής και μεταξύ πεδίων ενός μόνο παραθύρου. Μπορείτε επίσης να εκτελέσετε όλες τις εργασίες ελέγχου κλήσεων χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο. Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην ενότητα ["Χρήση των συντομεύσεων πληκτρολογίου"](#) στη σελίδα 2-20.

Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά

Για την έναρξη του Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά, πρέπει να εισαγάγετε ή να επαληθεύσετε τα στοιχεία του παραθύρου διαλόγου "Ρυθμίσεις". Για τα στοιχεία αυτά, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

Για να εκκινήσετε το Cisco Unified CallManager Attendant Console, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

- Βήμα 1** Κάντε διπλό κλικ στο εικονίδιο Cisco Unified CallManager Attendant Console στην επιφάνεια εργασίας ή επιλέξτε **Έναρξη > Προγράμματα > Cisco Unified CallManager Attendant Console**.

Στην [Εικόνα 1-3](#) απεικονίζεται το εικονίδιο του Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Εικόνα 1-3 Εικονίδιο του Cisco Unified CallManager Attendant Console



- Βήμα 2** Πριν να συνδεθείτε με τον υπολογιστή, κάντε κλικ στο κουμπί **Ρυθμίσεις**. Στο παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις" περιλαμβάνονται οι καρτέλες "Βασικά" και "Για προχωρημένους". Το παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις" εμφανίζεται και σας ζητά να εισαγάγετε τα ακόλουθα στοιχεία στην καρτέλα "Βασικά":
- όνομα ή διεύθυνση IP διακομιστή
 - αριθμός καταλόγου του τηλεφώνου σας
- Βήμα 3** Εισαγάγετε τα απαιτούμενα στοιχεία στα πεδία.

Βήμα 4 Εάν δεν θέλετε να ορίσετε τις ρυθμίσεις που εμφανίζονται στην καρτέλα "Για προχωρημένους", κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Στην καρτέλα "Για προχωρημένους", μπορείτε να ορίσετε τον κωδωνισμό που θα αναπαράγεται από την κάρτα ήχου του υπολογιστή, να ενεργοποιήσετε τη δυνατότητα καταγραφής για την αντιμετώπιση προβλημάτων ή να αλλάξετε τις διάφορες ρυθμίσεις.

Βήμα 5 Κάντε κλικ στην καρτέλα **Για προχωρημένους**.

Ο διαχειριστής του συστήματος θα σας παρασχέσει τα στοιχεία που θα εισαγάγετε στα πεδία που εμφανίζονται στην οθόνη.

Βήμα 6 Για να αλλάξετε τη διαδρομή του αρχείου τοπικού καταλόγου, πληκτρολογήστε τη νέα διαδρομή στο πεδίο "Διαδρομή αρχείου τοπικού καταλόγου".



Σημείωση Το αρχείο τοπικού καταλόγου, που ορίζεται ως το αρχείο λίστας χρηστών, παρέχει τα στοιχεία καταλόγου που εμφανίζονται στα παράθυρα.

Βήμα 7 Για να αλλάξετε το χρονικό διάστημα στο οποίο η εφαρμογή Attendant Console επαναφορτώνει το αρχείο καταλόγου, εισαγάγετε ένα νέο χρονικό διάστημα (σε δευτερόλεπτα) στο πεδίο "Διάστημα επαναφόρτωσης καταλόγου".

Βήμα 8 Για να αλλάξετε το όνομα ή τη διεύθυνση IP του διακομιστή διεκπεραίωσης κλήσεων, πληκτρολογήστε τα κατάλληλα στοιχεία στο πεδίο "Ονόματα υπολογιστών ή δ/νσεις IP διακομιστών διεκπεραίωσης κλήσεων".

Βήμα 9 Στο πεδίο "Δ/νση IP τοπικού υπολογιστή (για κατάσταση γραμμής)", πληκτρολογήστε την τοπική διεύθυνση IP της εφαρμογής Attendant Console.



Σημείωση Εάν ο υπολογιστής του χειριστή διαθέτει δύο κάρτες δικτύου, ο διαχειριστής του συστήματος μπορεί να καθορίσει τη διεύθυνση IP που θα λαμβάνει ενημερώσεις κατάστασης γραμμών.

Εάν ο διαχειριστής σας θέλει να γίνεται λήψη της κατάστασης γραμμής σε μια συγκεκριμένη θύρα UDP για λόγους ασφαλείας, ο διαχειριστής μπορεί να καθορίσει τη θύρα UDP σε μορφή Διεύθυνση IP:Θύρα στο πεδίο "Δ/νση IP τοπικού υπολογιστή (για κατάσταση γραμμής)".

Βήμα 10 Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ενεργοποίηση καταγραφής**.

Βήμα 11 Εάν θέλετε η εφαρμογή Attendant Console να παράγει ήχους μέσω της κάρτας ήχου στον υπολογιστή σας για να δηλώνει πότε λαμβάνετε κλήσεις, σταθμεύετε κλήσεις και θέτετε κλήσεις σε κράτηση καθώς και για να δηλώνει για πόσο διάστημα βρίσκεται μια κλήση σε κράτηση, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Ενεργοποίηση ηχητικών προειδοποιήσεων**.

Βήμα 12 Εάν θέλετε η εφαρμογή να εμφανίζει παράθυρα διαλόγου που περιέχουν πληροφορίες σχετικά με την κατάσταση της κονσόλας, όπως πότε το σύστημα ελέγχου κλήσεων τίθεται σε λειτουργία ή εκτός λειτουργίας, επιλέξτε **Εμφάνιση μηνυμάτων προσβασιμότητας**.



Σημείωση

Η γραμμή κατάστασης της Attendant Console εμφανίζει τις ίδιες πληροφορίες όπως και τα μηνύματα προσβασιμότητας. Εάν χρησιμοποιείτε πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης, μπορείτε να ενεργοποιήσετε τα μηνύματα προσβασιμότητας ώστε το πρόγραμμα ανάγνωσης να σας ειδοποιεί για την κατάσταση της εφαρμογής Attendant Console.

Βήμα 13 Εάν θέλετε η εφαρμογή Attendant Console να θέτει κλήσεις σε κράτηση όταν το πληκτρολόγιο είναι ενεργό κατά τη διάρκεια μιας μεταβίβασης κλήσης, συμβουλευτικής μεταβίβασης ή κλήσης συνδιάσκεψης, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **Κράτηση κλήσης όταν το πληκτρολόγιο είναι ενεργό**.

Ο καλόν λαμβάνει ένα μουσικό σήμα σε κράτηση, εάν έχει διαμορφωθεί η επιλογή αυτή.



Σημείωση

Εάν χρησιμοποιείτε πρόγραμμα ανάγνωσης οθόνης, μπορείτε να επιλέξετε το πλαίσιο ελέγχου **Κράτηση κλήσης όταν το πληκτρολόγιο είναι ενεργό**, ώστε οι καλούντες να μην έχουν τη δυνατότητα να ακούνε το πρόγραμμα ανάγνωσης όταν χρησιμοποιείτε το πληκτρολόγιο ή μετακινήστε μέσα στον κατάλογο.

Βήμα 14 Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**. Τότε, θα μπορείτε να κάνετε έναρξη σύνδεσης και να τεθείτε σε κατάσταση λειτουργίας.

Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας

Όταν εκτελείτε έναρξη σύνδεσης με τον υπολογιστή του χειριστή, πληκτρολογείτε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης και κατόπιν επιλέγετε τη γλώσσα στην οποία θέλετε να εμφανίζεται το γραφικό περιβάλλον εργασίας χρήστη.

Για να εκτελέσετε έναρξη σύνδεσης, να τεθείτε σε κατάσταση λειτουργίας και να διαχειριστείτε κλήσεις, κάντε τα εξής:

Διαδικασία

- Βήμα 1** Εάν δεν το έχετε ήδη κάνει, κάντε διπλό κλικ στο εικονίδιο Cisco Unified CallManager Attendant Console της επιφάνειας εργασίας ή επιλέξτε **Έναρξη > Προγράμματα > Cisco Unified CallManager Attendant Console**.
- Βήμα 2** Μόλις σας ζητηθεί, πληκτρολογήστε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείται στην εφαρμογή Attendant Console, στο παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης.



Συμβουλή Για να αποθηκευτούν τα στοιχεία αυτά, έτσι ώστε να μην χρειάζεται να τα πληκτρολογείτε κάθε φορά που κάνετε έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή, επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου "Διατήρηση ονόμ. χρήστη και κωδ. πρόσβασης".

- Βήμα 3** Την πρώτη φορά που πραγματοποιείτε έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή Attendant Console, το κείμενο του παραθύρου διαλόγου έναρξης σύνδεσης εμφανίζεται στη γλώσσα που υποστηρίζει το λειτουργικό σύστημα του υπολογιστή σας. Μπορείτε να προβάλετε μόνον εκείνες τις γλώσσες που υποστηρίζει το λειτουργικό σας σύστημα. Εάν δεν μπορείτε να προβάλετε τη γλώσσα που επιλέξατε, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.
- Μέσα από την αναπτυσσόμενη λίστα "Γλώσσα", επιλέξτε τη γλώσσα στην οποία θέλετε να εμφανίζεται το γραφικό περιβάλλον εργασίας χρήστη.

Τις επόμενες φορές που θα κάνετε έναρξη σύνδεσης, το κείμενο του παραθύρου διαλόγου έναρξης σύνδεσης θα εμφανίζεται στη γλώσσα που είχατε επιλέξει κατά την προηγούμενη έναρξη σύνδεσης.

**Προσοχή**

Εάν κάποιο τμήμα του κειμένου εμφανίζεται στα αγγλικά, παρόλο που έχετε επιλέξει διαφορετική γλώσσα, ανατρέξτε στην ["Αντιμετώπιση προβλημάτων"](#) στη [σελίδα 9-1](#).

**Συμβουλή**

Για να ελέγξετε ή να αλλάξετε ρυθμίσεις που έχουν οριστεί για την εφαρμογή Attendant Console, κάντε κλικ στο κουμπί "Ρυθμίσεις". Για πληροφορίες σχετικά με την αλλαγή των ρυθμίσεων, ανατρέξτε στην ["Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά"](#) στη [σελίδα 1-25](#).

Βήμα 4 Κάντε κλικ στο κουμπί **Έναρξη σύνδεσης**.

Μόλις συνδεθείτε, το Cisco Unified CallManager Attendant Console ελέγχει τα στοιχεία του παραθύρου διαλόγου "Ρυθμίσεις".

Με την έναρξη σύνδεσης, μπορείτε πλέον να χρησιμοποιείτε το Cisco Unified CallManager Attendant Console για να απαντάτε εισερχόμενες κλήσεις, να πραγματοποιείτε εξερχόμενες κλήσεις και να διαχειρίζεστε κλήσεις, να προβάλλετε την κατάσταση των γραμμών, να χρησιμοποιείτε τον κατάλογο, καθώς και να διαμορφώνετε και να χρησιμοποιείτε τις καταχωρήσεις μηνμών.

Ο διαχειριστής του συστήματος είναι αυτός που ορίζει το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης για το Cisco Unified CallManager Attendant Console. Εάν δεν μπορείτε να κάνετε έναρξη σύνδεσης, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

**Σημείωση**

Η εφαρμογή Attendant Console αποθηκεύει το όνομα χρήστη του χειριστή που χρησιμοποίησε για τελευταία φορά την εφαρμογή στον υπολογιστή.

Βήμα 5 Στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων, κάντε κλικ στο κουμπί **Σε λειτουργία** ή επιλέξτε το μενού **Αρχείο > Σε λειτουργία**.

Μόλις τεθείτε σε κατάσταση λειτουργίας, το χρώμα των βελών του κουμπιού αλλάζει από πράσινο σε λευκό και η εντολή "Σε λειτουργία" του μενού αλλάζει σε "Εκτός λειτουργίας". Η γραμμή κατάστασης στο κάτω μέρος της κονσόλας δείχνει ότι βρίσκεστε σε κατάσταση λειτουργίας.

Το Cisco Unified Telephony Call Dispatcher δέχεται μια γνωστοποίηση ότι είστε διαθέσιμοι για την απάντηση εισερχόμενων κλήσεων. Στη γραμμή κατάστασης θα εμφανίζεται η ένδειξη "Σύστημα ελέγχου κλήσεων σε λειτουργία".

Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος

Όταν δεν χρησιμοποιείτε την εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console, θα πρέπει να τεθείτε σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, έτσι ώστε το Cisco Unified Telephony Call Dispatcher να γνωρίζει ότι δεν είστε διαθέσιμοι για το χειρισμό κλήσεων από αριθμούς καταλόγου ειδικά διαμορφωμένους για την εφαρμογή αυτή. Θα πρέπει να γνωρίζετε ότι θα εξακολουθείτε να μπορείτε να απαντάτε εισερχόμενες κλήσεις, που έχουν προορισμό τον προσωπικό σας τηλεφωνικό αριθμό, στο τηλέφωνο Cisco Unified IP.



Σημείωση

Θα πρέπει επίσης να γνωρίζετε ότι τα κουμπιά Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας και οι εντολές μενού εξαρτώνται από το συγκεκριμένο περιβάλλον στο οποίο βρίσκεστε. Εάν βρίσκεστε σε κατάσταση λειτουργίας, εμφανίζονται το κουμπί και η εντολή μενού "Εκτός λειτουργίας". Εάν βρίσκεστε σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, εμφανίζονται το κουμπί και η εντολή μενού "Σε λειτουργία".

- Εάν πρέπει να διακόψετε το χειρισμό κλήσεων για ένα σύντομο χρονικό διάστημα, κάντε κλικ στο κουμπί **Εκτός λειτουργίας** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων ή επιλέξτε το μενού **Αρχείο > Εκτός λειτουργίας**.
- Εάν θέλετε να συνεχίσετε το χειρισμό κλήσεων, κάντε κλικ στο κουμπί **Σε λειτουργία** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων ή επιλέξτε το μενού **Αρχείο > Σε λειτουργία**.
- Για οριστική έξοδο από το Cisco Unified CallManager Attendant Console και κλείσιμο του παραθύρου της εφαρμογής, επιλέξτε το μενού **Αρχείο > Τερματισμός σύνδεσης** ή **Αρχείο > Έξοδος**.

Όταν επιλέγετε Αρχείο > Τερματισμός σύνδεσης, βγαίνετε από την εφαρμογή και εμφανίζεται αυτόματα το παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης με το Cisco Unified CallManager Attendant Console. Όταν επιλέγετε Αρχείο > Έξοδος, βγαίνετε από την εφαρμογή και δεν εμφανίζεται κανένα παράθυρο διαλόγου.

■ Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος



Χειρισμός κλήσεων

Για να χειριστείτε κλήσεις με το Cisco Unified CallManager Attendant Console, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το ποντίκι, τα κουμπιά της γραμμής εργαλείων, τη γραμμή μενού, τις συντομεύσεις πληκτρολογίου ή το τηλέφωνο Unified IP που έχει συσχετιστεί με το Cisco Unified CallManager Attendant Console για να εκτελέσετε αυτές τις λειτουργίες.

Το κεφάλαιο αυτό παρέχει οδηγίες για τα παρακάτω:

- [Απάντηση μιας κλήσης, στη σελίδα 2-2](#)
- [Θέση κλήσης σε κράτηση, στη σελίδα 2-3](#)
- [Ανάκτηση κρατημένης κλήσης \(Συνέχιση\), στη σελίδα 2-4](#)
- [Τερματισμός μιας κλήσης, στη σελίδα 2-5](#)
- [Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης, στη σελίδα 2-6](#)
- [Μεταβίβαση κλήσης, στη σελίδα 2-8](#)
- [Συμμετοχή σε κλήσεις, στη σελίδα 2-13](#)
- [Διοργάνωση μιας ειδικής κλήσης συνδιάσκεψης, στη σελίδα 2-14](#)
- [Στάθμευση κλήσης, στη σελίδα 2-16](#)
- [Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης, στη σελίδα 2-18](#)
- [Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή, στη σελίδα 2-19](#)
- [Χρήση των συντομεύσεων πληκτρολογίου, στη σελίδα 2-20](#)

Απάντηση μιας κλήσης

Όταν το Cisco Unified CallManager Attendant Console δέχεται μια εισερχόμενη κλήση, η κλήση εμφανίζεται στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων του παραθύρου ελέγχου κλήσεων. Μπορείτε να απαντήσετε σε κλήσεις από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-1](#). Δεν μπορείτε να απαντήσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο μηνυών ή το παράθυρο καταλόγου.


Σημείωση

Όταν απαντάτε μια νέα εισερχόμενη κλήση, η τρέχουσα ενεργός κλήση τίθεται αυτόματα σε κράτηση.


Σημείωση

Για να απαντήσετε σε κλήσεις μετάδοσης από το παράθυρο κλήσεων μετάδοσης, ανατρέξτε στην ενότητα ["Απάντηση μιας κλήσης μετάδοσης" στη σελίδα 8-2](#).

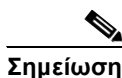
Πίνακας 2-1 Απάντηση μιας κλήσης

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή Απάντηση .
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	Κάντε κλικ στο κουμπί Απάντηση .
Μενού "Ενέργειες"	Επιλέξτε την εντολή Απάντηση .
Χρησιμοποιώντας το ποντίκι	Κάντε διπλό κλικ στην κλήση, στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων. Σύρετε με το ποντίκι σας την επισημασμένη κλήση πάνω στο κουμπί Απάντηση .
Συντόμευση πληκτρολογίου	Πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει ρυθμιστεί για την απάντηση κλήσεων. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι Ctrl + A .
Τηλέφωνο Cisco Unified IP	Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο Cisco Unified IP για να απαντήσετε την κλήση.

Θέση κλήσης σε κράτηση

Μπορείτε να θέσετε μια ενεργό κλήση σε κράτηση προκειμένου να δεχθείτε μια άλλη εισερχόμενη κλήση ή να ελέγξετε τη διαθεσιμότητα ενός προσώπου που θέλετε να καλέσετε. Μόλις θέσετε μια κλήση σε κράτηση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, το εικονίδιο κρατημένης κλήσης εμφανίζεται στην περιοχή κατάστασης κλήσεων και το εικονίδιο ενεργού κλήσης εμφανίζεται πάνω στο κουμπί γραμμής βοηθού.

Μπορείτε να θέσετε κλήσεις σε κράτηση από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-2](#).



Σημείωση

Δεν μπορείτε να θέσετε κλήσεις σε κράτηση μέσα από το παράθυρο μηνιμών ή το παράθυρο καταλόγου.

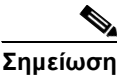
Πίνακας 2-2 Θέση κλήσης σε κράτηση

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή Κράτηση .
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	Κάντε κλικ επάνω στην κλήση και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί Κράτηση .
Μενού "Ενέργειες"	Κάντε κλικ επάνω στην κλήση και επιλέξτε από το μενού "Ενέργειες" την εντολή Κράτηση .
Χρησιμοποιώντας το ποντίκι	Σύρετε την ενεργό κλήση με το ποντίκι πάνω στο κουμπί Κράτηση . Κάντε διπλό κλικ στην ενεργό κλήση.
Συντόμευση πληκτρολογίου	Κάντε κλικ στην κλήση και στη συνέχεια πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει ρυθμίσει για να θέτετε κλήσεις σε κράτηση. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι Ctrl + L .
Τηλέφωνο Cisco Unified IP	Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο Cisco Unified IP για να θέσετε την κλήση σε κράτηση.

Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)

Όταν ανακτάτε μια κρατημένη κλήση, πραγματοποιείται σύνδεση ανάμεσα σε εσάς και στον καλούντα. Μόλις ανακτήσετε μια κρατημένη κλήση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, το εικονίδιο ενεργού κλήσης εμφανίζεται στην περιοχή κατάστασης κλήσεων και το εικονίδιο ενεργού κλήσης εμφανίζεται πάνω στο κουμπί γραμμής βοηθού.

Μπορείτε να ανακτήσετε κρατημένες κλήσεις από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-3](#).



Σημείωση

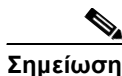
Δεν μπορείτε να ανακτήσετε κρατημένες κλήσεις μέσα από το παράθυρο μηνυμό ή το παράθυρο καταλόγου.

Πίνακας 2-3 Συνέχιση μιας κλήσης

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού στην κρατημένη κλήση και επιλέξτε την εντολή Συνέχιση .
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	Κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί Συνέχιση .
Μενού "Ενέργειες"	Κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση και επιλέξτε από το μενού "Ενέργειες" την εντολή Συνέχιση .
Χρησιμοποιώντας το ποντίκι	Σύρετε με το ποντίκι την κρατημένη κλήση πάνω στο κουμπί Συνέχιση της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. Κάντε διπλό κλικ πάνω στην κρατημένη κλήση για να τη συνεχίσετε.
Συντόμευση πληκτρολογίου	Κάντε κλικ στην κρατημένη κλήση και στη συνέχεια πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει διαμορφωθεί για να θέτετε κλήσεις σε κράτηση. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι Ctrl + L .
Τηλέφωνο Cisco Unified IP	Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο Cisco Unified IP Phone για να ανακτήσετε την κρατημένη κλήση.

Τερματισμός μιας κλήσης

Όταν το Cisco Unified CallManager Attendant Console αποσυνδέει μια κλήση, η κλήση αυτή εξαφανίζεται από το τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων του παραθύρου ελέγχου κλήσεων. Μπορείτε να τερματίσετε κλήσεις από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-4](#).



Σημείωση

Δεν μπορείτε να τερματίσετε κλήσεις μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου.

Πίνακας 2-4 Τερματισμός μιας κλήσης

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε την εντολή Τερματισμός κλήσης .
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	Κάντε κλικ στην κλήση και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί Τερματισμός κλήσης .
Μενού "Ενέργειες"	Κάντε κλικ στην κλήση και επιλέξτε από το μενού "Ενέργειες" την εντολή Τερματισμός κλήσης .
Χρησιμοποιώντας το ποντίκι	Σύρετε την ενεργό κλήση με το ποντίκι πάνω στο κουμπί Τερματισμός κλήσης .
Συντόμευση πληκτρολογίου	Κάντε κλικ στην κλήση και στη συνέχεια πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει διαμορφωθεί για τον τερματισμό κλήσεων. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι Ctrl + H .
Τηλέφωνο Cisco Unified IP	Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο Cisco Unified IP για να τερματίσετε την κλήση.

Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης

Εξερχόμενες κλήσεις επιτρέπονται όταν υπάρχει διαθέσιμη γραμμή στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων. Μπορείτε να πραγματοποιήσετε κλήσεις σε καταχωρήσεις καταλόγου ή μνήμης ή σε εξωτερικό αριθμό τηλεφώνου. Πραγματοποιείτε κλήσεις χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-5](#).

Πίνακας 2-5 Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Κάντε δεξί κλικ στην καταχώρηση καταλόγου ή μνήμης και επιλέξτε την εντολή Επιλογή .
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	Κάντε κλικ στην καταχώρηση καταλόγου ή μνήμης και, στη συνέχεια, κάντε κλικ στην εντολή Επιλογή .
Μενού "Ενέργειες"	Κάντε κλικ στην καταχώρηση καταλόγου ή μνήμης και επιλέξτε από το μενού "Ενέργειες" την εντολή Επιλογή .
Χρησιμοποιώντας το ποντίκι	Κάντε διπλό κλικ επάνω στην καταχώρηση καταλόγου ή μνήμης για να καλέσετε αυτόματα το συγκεκριμένο αριθμό. Σύρετε με το ποντίκι την καταχώρηση καταλόγου ή μνήμης επάνω στο κουμπί Επιλογή της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων ή στο κουμπί Γραμμής βοήθου του παραθύρου ελέγχου κλήσεων.

Πίνακας 2-5 Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης (συνέχεια)

Μέθοδος	Διαδικασία
Συντόμευση πληκτρολογίου	Κάντε κλικ στην καταχώρηση καταλόγου ή μνήμης. Πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει ρυθμιστεί για την πραγματοποίηση κλήσεων και στη συνέχεια κάντε κλικ στην εντολή Επιλογή. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι Ctrl + D. Χρησιμοποιήστε το αριθμητικό πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας για να επιλέξετε έναν αριθμό και στη συνέχεια πατήστε Enter ή τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει ρυθμιστεί για την πραγματοποίηση κλήσεων. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι Ctrl + D. Κάντε κλικ σε ένα κουμπί γραμμής χειριστή, εάν έχετε ρυθμίσει περισσότερα από ένα κουμπιά, για να ανοίξετε τη γραμμή. Στη συνέχεια, πληκτρολογήστε τον τηλεφωνικό αριθμό με το πληκτρολόγιο επιλογής αριθμού ή επιλέξτε έναν αριθμό από τη λίστα καταλόγου και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί OK ή πατήστε Enter για να πραγματοποιήσετε την κλήση. Για να αποκτήσετε πρόσβαση στο πληκτρολόγιο, πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει ρυθμιστεί για την πραγματοποίηση κλήσεων. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι Ctrl + D.

Πίνακας 2-5 *Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης (συνέχεια)*

Μέθοδος	Διαδικασία
Πληκτρολόγιο	- Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: Πατήστε τη συντόμευση Ctrl + D στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. Μέσα από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή Επιλογή. - Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: Πληκτρολογήστε τον αριθμό που θέλετε να καλέσετε. Αναζητήστε τον κατάλογο με τον αριθμό/χρήστη που θέλετε να επικοινωνήσετε. Κάντε κλικ στην καταχώρηση καταλόγου. - Πατήστε το κουμπί Επιλογή ή πατήστε Enter.
Τηλέφωνο Cisco Unified IP	Χρησιμοποιήστε το τηλέφωνο Cisco Unified IP για να επιλέξετε τον αριθμό.

Μεταβίβαση κλήσης

Όταν μεταβιβάζετε μια ενεργό κλήση, το σύστημα συνδέει τον καλούντα στο άτομο που θα ορίσετε. Η εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console σας επιτρέπει να εκτελέσετε μεταβίβαση, συμβουλευτική ή άμεση, όπως ορίζεται στις ενότητες που ακολουθούν:

- [Μεταβίβαση κλήσης, στη σελίδα 2-9](#)
- [Συμβουλευτική μεταβίβαση, στη σελίδα 2-10](#)
- [Άμεση μεταβίβαση, στη σελίδα 2-12](#)

Μπορείτε να πραγματοποιήσετε μεταβίβαση, συμβουλευτική ή άμεση μεταβίβαση κλήσεων από οποιοδήποτε παράθυρο, με τη βοήθεια των συντομεύσεων πληκτρολογίου, των μενού περιβάλλοντος, της γραμμής μενού ή του ποντικιού.

**Σημείωση**

Εάν εμφανιστούν μηνύματα που αφορούν στη μεταβίβαση κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα "[Αντιμετώπιση προβλημάτων](#)" στη σελίδα 9-1.

Μεταβίβαση κλήσης

Όταν εκτελείτε μια μεταβίβαση, δεν μπορείτε να μιλήσετε με τον αποδέκτη της κλήσης προτού τη μεταβιβάσετε.

Για να μεταβιβάσετε μια κλήση χρησιμοποιώντας το πληκτρολόγιο μεταβίβασης, χρησιμοποιήστε μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-6](#).

Πίνακας 2-6 Μεταβίβαση μιας κλήσης

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε, κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και επιλέξτε Μεταβίβαση .
Χρησιμοποιώντας το ποντίκι	Σύρετε με το ποντίκι την κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε επάνω σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου.
Προεπιλεγμένη συντόμευση πληκτρολογίου	1. Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε. 2. Χρησιμοποιήστε το πληκτρολόγιο του υπολογιστή για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. 3. Κατόπιν πατήστε τη συντόμευση Ctrl + X στο πληκτρολόγιό σας για να εκτελέσετε τη μεταβίβαση.

Πίνακας 2-6 Μεταβίβαση μιας κλήσης

Μέθοδος	Διαδικασία
Πληκτρολόγιο	- Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε και κατόπιν επιλέξτε την εντολή Μεταβίβαση μέσα από το μενού περιβάλλοντος. Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί Μεταβίβαση της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή Μεταβίβαση του μενού "Ενέργειες". Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση Ctrl + X στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. - Μόλις εμφανιστεί το πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. - Κάντε κλικ στο κουμπί OK.

Συμβουλευτική μεταβίβαση

Με τη συμβουλευτική μεταβίβαση, μπορείτε να μιλήσετε πρώτα με τον αποδέκτη της κλήσης προτού του μεταβιβάσετε την κλήση. Χρησιμοποιήστε μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-7](#) για να εκτελέσετε μια κλήση συμβουλευτικής μεταβίβασης.

Πίνακας 2-7 Συμβουλευτική μεταβίβαση

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε, και στη συνέχεια, κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και επιλέξτε Συμβ. μεταβίβαση .

Πίνακας 2-7 Συμβουλευτική μεταβίβαση

Μέθοδος	Διαδικασία
Προεπιλεγμένη συντόμευση πληκτρολογίου	1. Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε. 2. Χρησιμοποιήστε το πληκτρολόγιο του υπολογιστή για να εισαγάγετε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. 3. Πατήστε Ctrl + T.
Πληκτρολόγιο	1. Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε και κατόπιν επιλέξτε την εντολή Συμβ. μεταβίβαση μέσα από το μενού περιβάλλοντος. Κάντε κλικ στην προς μεταβίβαση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί Συμβ. μεταβίβαση της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε και κατόπιν κάντε κλικ στην εντολή Συμβ. μεταβίβαση του μενού "Ενέργειες". Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση Ctrl + T στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. 2. Μόλις εμφανιστεί το πληκτρολόγιο μεταβίβασης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό στον οποίο θέλετε να μεταβιβάσετε την κλήση. 3. Κάντε κλικ στο κουμπί OK. Τότε, η ενεργός κλήση στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων θα τεθεί σε κράτηση. 4. Ρωτήστε τον αποδέκτη εάν συμφωνεί να του μεταβιβάσετε την κλήση. 5. Για να μεταβιβάσετε την κρατημένη κλήση, εφαρμόστε οποιαδήποτε από τις μεθόδους που αναφέρονται στο βήμα 1.

Άμεση μεταβίβαση

Η δυνατότητα άμεσης μεταβίβασης σας επιτρέπει να συγχωνεύσετε δύο κλήσεις σε μία. Για να χρησιμοποιήσετε τη δυνατότητα άμεσης μεταβίβασης, στο παράθυρο στοιχείων κλήσεων, πρέπει να επιλέξετε την ενεργό κλήση και άλλη μία κλήση στην ίδια γραμμή.

Για να εκτελέσετε άμεση μεταβίβαση σε μια κλήση, χρησιμοποιήστε μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-8](#).

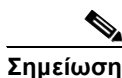
Πίνακας 2-8 Άμεση μεταβίβαση

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων επιλέξτε τις κλήσεις που θέλετε να μεταβιβάσετε, κρατώντας πατημένο το πλήκτρο Ctrl και κάνοντας κλικ στις κλήσεις. Στη συνέχεια, κάντε δεξί κλικ και επιλέξτε Άμεση μεταβίβαση από το μενού περιβάλλοντος.
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	Πατήστε το πλήκτρο Ctrl και κάντε κλικ στις κλήσεις που θέλετε να μεταβιβάσετε. Στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί Άμεση μεταβίβαση .
Μενού "Ενέργειες"	Πατήστε το πλήκτρο Ctrl και κάντε κλικ στις κλήσεις που θέλετε να μεταβιβάσετε. Στη συνέχεια, από το μενού "Ενέργειες" κάντε κλικ στην εντολή Άμεση μεταβίβαση .
Προεπιλεγμένη συντόμευση πληκτρολογίου	1. Πατήστε το πλήκτρο Ctrl και κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να μεταβιβάσετε. 2. Πατήστε τη συντόμευση Ctrl + R για να εκτελέσετε τη μεταβίβαση.

Συμμετοχή σε κλήσεις

Η επιλογή "Συμμετοχή" επιτρέπει τη συγχώνευση μιας ομάδας κλήσεων και του χειριστή σε μια συνδιάσκεψη. Για να χρησιμοποιήσετε αυτήν τη δυνατότητα, πρέπει να επιλέξετε την ενεργό κλήση και τις άλλες κλήσεις στην ίδια γραμμή.

Μπορείτε να συγχωνεύσετε κλήσεις χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους που περιγράφονται στο [Πίνακας 2-9](#).



Σημείωση

Για πληροφορίες σχετικά με τη συγχώνευση δύο ενεργών κλήσεων χωρίς το χειριστή, ανατρέξτε στην ενότητα "[Άμεση μεταβίβαση](#)" στη [σελίδα 2-12](#).

Πίνακας 2-9 Συμμετοχή σε κλήσεις

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων επιλέξτε τις κλήσεις που θέλετε να συγχωνεύσετε κρατώντας πατημένο το πλήκτρο Ctrl και κάνοντας κλικ στις κλήσεις. Στη συνέχεια, κάντε δεξί κλικ και επιλέξτε Συμμετοχή από το μενού περιβάλλοντος.
Γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων	Πατήστε το πλήκτρο Ctrl και κάντε κλικ στις κλήσεις στις οποίες θέλετε να εφαρμόσετε τη συμμετοχή. Στη συνέχεια, κάντε κλικ στο κουμπί Συμμετοχή .
Μενού "Ενέργειες"	Κάντε κλικ στις κλήσεις που θέλετε να συγχωνεύσετε και στη συνέχεια από το μενού "Ενέργειες" κάντε κλικ στην εντολή Συμμετοχή .
Προεπιλεγμένη συντόμευση πληκτρολογίου	1. Πατήστε το πλήκτρο Ctrl και κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να συγχωνεύσετε. 2. Πατήστε τη συντόμευση Ctrl + J για να εκτελέσετε τη συγχώνευση.

Διοργάνωση μιας ειδικής κλήσης συνδιάσκεψης

Το Cisco Unified CallManager Attendant Console επιτρέπει σ' εσάς, με την ιδιότητά σας ως συντονιστή της συνδιάσκεψης, να διοργανώσετε μια συνδιάσκεψη, η οποία δεν έχει προγραμματιστεί εκ των προτέρων. Εάν πρόκειται για μια ειδική ("ad hoc") συνδιάσκεψη, μπορείτε να καλείτε και να προσθέτετε κάθε συμμετέχοντα στη συνδιάσκεψη.

Μπορείτε να διοργανώσετε μια ειδική συνδιάσκεψη σε οποιοδήποτε παράθυρο χρησιμοποιώντας μία από τις μεθόδους που παρουσιάζει ο [Πίνακας 2-10](#).

Σημείωση

Οι ειδικές συνδιασκέψεις διοργανώνονται μέσα από οποιοδήποτε παράθυρο. Όταν διοργανώνετε συνδιάσκεψη μέσα από το παράθυρο μνημών ή το παράθυρο καταλόγου, εφαρμόζοντας οποιαδήποτε από τις παραπάνω μεθόδους, όπως π.χ. με κλικ στο κουμπί "Συνδιάσκεψη" ή με επιλογή της εντολής "Συνδιάσκεψη" μέσα από το μενού, ο συμμετέχων προστίθεται στην κλήση συνδιάσκεψης και ο χρήστης που έχει επιλεγεί μέσα από τον κατάλογο ή την ομάδα μνημών συνδέεται στη συνδιάσκεψη.

Πίνακας 2-10 Διοργάνωση μιας ειδικής κλήσης συνδιάσκεψης

Μέθοδος	Διαδικασία
Μενού περιβάλλοντος	Αφού επιλέξετε την κλήση που θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη, μπορείτε να κάνετε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού σε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου και να επιλέξετε την εντολή Συνδιάσκεψη .
Χρησιμοποιώντας το ποντίκι	Σύρετε με το ποντίκι την καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου επάνω στο κουμπί Συνδιάσκεψη .

Πίνακας 2-10 Διοργάνωση μιας ειδικής κλήσης συνδιάσκεψης (συνέχεια)

Μέθοδος	Διαδικασία
Προεπιλεγμένη συντόμευση πληκτρολογίου	1. Απαντήστε την κλήση. 2. Χρησιμοποιήστε τα πλήκτρα του πληκτρολογίου του υπολογιστή για να εισαγάγετε τον αριθμό καταλόγου που θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη. 3. Για να εκκινήσετε την κλήση συνδιάσκεψης, πατήστε τη συντόμευση Ctrl + N στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
Πληκτρολόγιο	1. Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες: Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού πάνω στην κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή Συνδιάσκεψη μέσα από το μενού περιβάλλοντος. Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί Συνδιάσκεψη της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων. Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν επιλέξτε το μενού Ενέργειες > Συνδιάσκεψη. Κάντε κλικ στην κατάλληλη κλήση και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση Ctrl + N στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας. 2. Μόλις εμφανιστεί το πληκτρολόγιο συνδιάσκεψης στην οθόνη, πληκτρολογήστε τον αριθμό καταλόγου του χρήστη τον οποίο θέλετε να προσθέσετε στη συνδιάσκεψη. Κάντε κλικ στο κουμπί OK. 3. Κάντε κλικ στο κουμπί Συνδιάσκεψη, επιλέξτε το μενού Ενέργειες > Συνδιάσκεψη ή πατήστε τη συντόμευση Ctrl + N στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Στάθμευση κλήσης

Η δυνατότητα στάθμευσης κλήσεων σας επιτρέπει να θέσετε μια κλήση σε κράτηση, έτσι ώστε να είναι δυνατή η ανάκτησή της από ένα άλλο τηλέφωνο του συστήματος. Εάν, για παράδειγμα, έχετε μια ενεργό κλήση στο τηλέφωνό σας, μπορείτε να σταθμεύσετε την κλήση σε ένα εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, όπως π.χ. το 1234. Έτσι, κάποιος άλλος μπορεί να σχηματίσει τον αριθμό 1234 σε άλλο τηλέφωνο του συστήματος και να ανακτήσει την κλήση.

Η ένδειξη σταθμευμένης κλήσης στο τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- τον αριθμό καταλόγου της κλήσης που έχει τεθεί σε στάθμευση
- το εσωτερικό σταθμευμένων κλήσεων όπου βρίσκεται η συγκεκριμένη κλήση
- τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου του χειριστή που έθεσε την κλήση σε στάθμευση

Για παράδειγμα, στο τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων ενδέχεται να εμφανίζεται η ένδειξη "2000 σταθμευμένη στο 4000 από 3000". Η ένδειξη αυτή ερμηνεύεται ως εξής: ο χειριστής με αριθμό καταλόγου 3000 έθεσε σε στάθμευση την κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000, στο εσωτερικό που επέλεξε το Cisco Unified CallManager, το οποίο στο συγκεκριμένο παράδειγμα ήταν το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων 4000. Η κλήση που έγινε στον αριθμό καταλόγου 2000 παραμένει σε κράτηση μέχρις ότου ο χρήστης απαντήσει την κλήση ή μέχρις ότου η σταθμευμένη κλήση επανέλθει στο χειριστή.



Σημείωση

Το Cisco Unified CallManager επιλέγει το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, ανάλογα με τη διαμόρφωση που έχει ορίσει ο διαχειριστής του συστήματος Cisco Unified CallManager Administration.

Για να σταθμεύσετε μια κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία.

Διαδικασία

Βήμα 1 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Στάθμευση κλήσης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να σταθμεύσετε και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **Στάθμευση κλήσης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να σταθμεύσετε και στη συνέχεια κάντε κλικ στην εντολή **Στάθμευση κλήσης** του μενού "Ενέργειες".
- Στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας, πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει διαμορφωθεί για στάθμευση κλήσεων. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι **Ctrl + P**.
- Μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, σύρετε την προς στάθμευση κλήση πάνω στο παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.

Βήμα 2 Τότε, θα εμφανιστεί ένα παράθυρο διαλόγου που θα αναφέρει τον αριθμό καταλόγου στον οποίο έχετε σταθμεύσει την κλήση. Κάντε κλικ στο κουμπί **OK**. Τότε, η σταθμευμένη κλήση θα εμφανιστεί στο τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων.

Βήμα 3 Επικοινωνήστε με το χρήστη ο οποίος πρόκειται να ανακτήσει τη σταθμευμένη κλήση.

Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης

Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση που είναι σταθμευμένη στο εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, μπορείτε να ανακτήσετε τη σταθμευμένη κλήση από το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων.

Από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, μπορείτε να βλέπετε και να απαντάτε όλες τις κλήσεις που έχουν σταθμευθεί από όλους τους χειριστές που είναι συνδεδεμένοι στο διακομιστή χειριστή. Δεν μπορείτε να δείτε και να απαντήσετε κλήσεις που σταθμεύθηκαν πριν να συνδεθείτε στην εφαρμογή Attendant Console.

Για να επαναφέρετε μια σταθμευμένη κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία.

Διαδικασία

-
- Βήμα 1** Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες για να επαναφέρετε τη σταθμευμένη κλήση:
- Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
 - Κάντε κλικ πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ πάνω στο κουμπί **Επαναφορά σταθμευμένης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
 - Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να σταθμεύσετε και στη συνέχεια από το μενού "Ενέργειες", κάντε κλικ στην εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης**.
 - Στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας, πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει ρυθμιστεί για επαναφορά μιας σταθμευμένης κλήσης. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι **Ctrl + P**.
- Βήμα 2** Επιλέξτε τον προς επαναφορά αριθμό καταλόγου μέσα στο παράθυρο διαλόγου που εμφανίζεται. Κάντε κλικ στο κουμπί **Επαναφορά**.
- Τότε, η ενεργός κλήση εμφανίζεται στο τμήμα παραθύρου στοιχείων ελέγχου κλήσεων.
- Βήμα 3** Ενημερώστε το συνομιλητή σας σχετικά.
-

Εναλλακτικές μέθοδοι (συντομεύσεις πληκτρολογίου)

- Στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή, μπορείτε να πατήσετε τα πλήκτρα για να εισαγάγετε τον αριθμό καταλόγου που θέλετε να επαναφέρετε και στη συνέχεια πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει διαμορφωθεί για επαναφορά σταθμευμένων κλήσεων. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι **Ctrl + P**. Τότε, η σταθμευμένη κλήση επανέρχεται αυτόματα στο τμήμα παραθύρου στοιχείων ελέγχου κλήσεων.
- Από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, μπορείτε να σύρετε μια σταθμευμένη κλήση στο κουμπί γραμμής χειριστή για να την επαναφέρετε.

Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή

Για να προωθήσετε μια κλήση σε ένα σύστημα φωνητικών μηνυμάτων, ακολουθήστε την εξής διαδικασία:

Βήμα 1 Απαντήστε την κλήση.

Βήμα 2 Χρησιμοποιήστε οποιαδήποτε από τις ακόλουθες μεθόδους:

- Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού στην κλήση και επιλέξτε **Αυτόματος Τηλεφωνητής** από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στο κουμπί **Αυτόματος Τηλεφωνητής** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Από το μενού "Ενέργειες", επιλέξτε την εντολή **Αυτόματος Τηλεφωνητής**.
- Στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας, πατήστε τη συντόμευση πληκτρολογίου που έχει ρυθμιστεί για την προώθηση κλήσεων σε ένα σύστημα φωνητικών μηνυμάτων. Ο προεπιλεγμένος συνδυασμός είναι **Ctrl + O**.

Βήμα 3 Η κλήση τίθεται αυτόματα σε κράτηση και εμφανίζεται το πληκτρολόγιο στην οθόνη. Εισαγάγετε τον αριθμό καταλόγου του ατόμου με το οποίο θέλετε να επικοινωνήσετε και κάντε κλικ στο κουμπί **Επιλογή**.

Βήμα 4 Στο τμήμα παραθύρου ελέγχου κλήσεων υποδεικνύεται η μεταβίβαση της κλήσης σε ένα σύστημα φωνητικών μηνυμάτων. Περιμένετε μέχρι να ολοκληρωθεί η μεταβίβαση.

Ο διαχειριστής του συστήματος είναι αυτός που ορίζει το χρόνο που απαιτείται για τη μεταβίβαση κλήσεων σε ένα σύστημα φωνητικών μηνυμάτων. Εάν θέλετε να αλλάξετε το χρόνο, απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος.

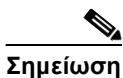
Χρήση των συντομεύσεων πληκτρολογίου

Οι συντομεύσεις πληκτρολογίου που έχουν διαμορφωθεί για την εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console σας επιτρέπουν να εκτελείτε διάφορες εργασίες ελέγχου κλήσεων και να πραγματοποιείτε πλοήγηση στο περιβάλλον χρήσης του Attendant Console με αποτελεσματικότερο τρόπο. Ο Πίνακας 2-11 χρησιμεύει ως οδηγός για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων με τη χρήση των συντομεύσεων πληκτρολογίου. Ο Πίνακας 2-12 χρησιμεύει ως οδηγός για την πλοήγηση στο περιβάλλον εργασίας με τη χρήση των συντομεύσεων πληκτρολογίου.

Πίνακας 2-11 Συντομεύσεις πληκτρολογίου για έλεγχο κλήσεων

Σκοπός	Προεπιλεγμένη συντόμευση συστήματος ¹	Συντόμευση που έχει οριστεί από το χειριστή ²
Απάντηση σε κλήση	Ctrl + A	
Πραγματοποίηση εξερχόμενης κλήσης	Ctrl + D	
Τερματισμός κλήσης	Ctrl + H	
Θέση κλήσης σε κράτηση	Ctrl + L	
Ανάκτηση κρατημένης κλήσης (Συνέχιση)	Ctrl + L	
Στάθμευση κλήσης	Ctrl + P	
Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης	Ctrl + P	
Μεταβίβαση	Ctrl + X	
Συμβουλευτική μεταβίβαση	Ctrl + T	
Άμεση μεταβίβαση	Ctrl + R	
Συμμετοχή σε κλήσεις	Ctrl + J	
Κλήση συνδιάσκεψης	Ctrl + N	
Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή	Ctrl + O	
Με σχηματισμό ψηφίων	Ctrl + S	

1. Η εφαρμογή Attendant Console χρησιμοποιεί αυτόματα την προεπιλεγμένη συντόμευση πληκτρολογίου.
2. Εάν θέλετε να αλλάξετε τις προεπιλεγμένες συντομεύσεις πληκτρολογίου του συστήματος, εισαγάγετε τη συντόμευση πληκτρολογίου που ορίσατε στη στήλη "Συντόμευση πληκτρολογίου που έχει οριστεί από το βοηθό".

**Σημείωση**

Για να αλλάξετε τις προεπιλεγμένες συντομεύσεις πληκτρολογίου, ανατρέξτε στην ενότητα "[Δημιουργία και επεξεργασία συντομεύσεων πληκτρολογίου](#)" στη [σελίδα 3-2](#).

Πίνακας 2-12 Συντομεύσεις πληκτρολογίου για πλοήγηση

Σκοπός	Συντόμευση συστήματος
Μετακίνηση από το ένα παράθυρο στο άλλο	Ctrl + F6
Μετακίνηση στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων	Ctrl + Shift + L
Μετακίνηση στο παράθυρο κλήσεων μετάδοσης	Ctrl + Shift + B
Μετακίνηση στο παράθυρο καταλόγου	Ctrl + Shift + D
Μετακίνηση στο παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων	Ctrl + Shift + P
Μετακίνηση στο παράθυρο μνημών	Ctrl + Shift + S
Μετακίνηση από κελί σε κελί σε έναν πίνακα	Tab
Μετακίνηση στην επόμενη γραμμή σε έναν πίνακα	Βέλος προς τα κάτω
Μετακίνηση στην προηγούμενη γραμμή σε έναν πίνακα	Βέλος προς τα επάνω
Μετακίνηση σε περιοχές ενός παραθύρου, συμπεριλαμβανομένων των γραμμών κύλισης (αν υπάρχουν)	Ctrl + Tab
Σημείωση Ενίοτε, εάν πατήσετε Ctrl + Tab εκτελείται η ίδια λειτουργία με αυτή που εκτελείται πατώντας Tab. Σημείωση Αφού περιηγηθείτε στη γραμμή κύλισης στο παράθυρο πληκτρολογίου, πρέπει να πατήσετε Tab για να μετακινηθείτε στο πεδίο "Εισαγωγή αριθμού".	
Μετακίνηση προς τα κάτω	Βέλος προς τα κάτω
Σημείωση Πριν εκτελέσετε μετακίνηση προς τα κάτω στο παράθυρο, βεβαιωθείτε ότι έχετε θέσει την εστίαση στη γραμμή κύλισης. Πατήστε Ctrl + Tab μέχρι να μετακινηθείτε στη γραμμή κύλισης.	

Πίνακας 2-12 Συντομεύσεις πληκτρολογίου για πλοήγηση (συνέχεια)

Σκοπός	Συντόμευση συστήματος
Μετακίνηση προς τα επάνω Σημείωση Πριν εκτελέσετε μετακίνηση προς τα επάνω στο παράθυρο, βεβαιωθείτε ότι έχετε θέσει την εστίαση στη γραμμή κύλισης. Πατήστε Ctrl + Tab μέχρι να μετακινηθείτε στη γραμμή κύλισης.	Βέλος προς τα επάνω
Μετακίνηση στην επόμενη καρτέλα Σημείωση Πριν μετακινηθείτε στην επόμενη καρτέλα στο παράθυρο, βεβαιωθείτε ότι έχετε θέσει την εστίαση σε μια καρτέλα. Πατήστε Ctrl + Tab μέχρι να μετακινηθείτε στις καρτέλες.	Βέλος προς τα δεξιά
Μετακίνηση στην προηγούμενη καρτέλα Σημείωση Πριν μετακινηθείτε στην προηγούμενη καρτέλα στο παράθυρο, βεβαιωθείτε ότι έχετε θέσει την εστίαση σε μια καρτέλα. Πατήστε Ctrl + Tab μέχρι να μετακινηθείτε στις καρτέλες.	Βέλος προς τα αριστερά
Μετακίνηση σε στοιχεία σε ένα συγκεκριμένο παράθυρο. Ενδέχεται να χρειαστεί να πατήσετε Ctrl + Tab για να μετακινηθείτε στα διαφορετικά στοιχεία σε ένα παράθυρο.	Tab
Ενεργοποίηση κουμπιών.	Πλήκτρο διαστήματος
Μετακίνηση στο σύνθετο πλαίσιο "Τμήμα" στο πληκτρολόγιο.	Alt + C
Μετακίνηση στον πίνακα "Κατάλογος" στο πληκτρολόγιο.	Alt + T
Μετακίνηση στο πεδίο "Όνομα" στο πληκτρολόγιο.	Alt + F
Μετακίνηση στο πεδίο "Επώνυμο" στο πληκτρολόγιο.	Alt + L
Μετακίνηση στο πεδίο "Αριθμός" στο πληκτρολόγιο.	Alt + N



Χρήση της γραμμής μενού

Στο κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνονται τα εξής θέματα:

- Χρήση του μενού "Αρχείο", στη σελίδα 3-1
- Χρήση του μενού "Επεξεργασία", στη σελίδα 3-2
- Χρήση του μενού "Προβολή", στη σελίδα 3-4
- Χρήση του μενού "Ενέργειες", στη σελίδα 3-7
- Χρήση του σχηματισμού ψηφίων, στη σελίδα 3-8
- Χρήση του μενού "Βοήθεια", στη σελίδα 3-9

Χρήση του μενού "Αρχείο"

Μέσα από το μενού "Αρχείο", μπορείτε να τεθείτε σε λειτουργία/εκτός λειτουργίας, να τερματίσετε τη σύνδεσή σας με την εφαρμογή και να κλείσετε την εφαρμογή. Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις εργασίες αυτές, ανατρέξτε στις παρακάτω ενότητες:

- Έναρξη σύνδεσης και μετάβαση σε κατάσταση λειτουργίας, στη σελίδα 1-28
- Μετάβαση σε κατάσταση εκτός λειτουργίας, τερματισμός σύνδεσης και έξοδος, στη σελίδα 1-30

Χρήση του μενού "Επεξεργασία"

Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", μπορείτε να δημιουργήσετε τις δικές σας συντομεύσεις πληκτρολογίου, να προσθέσετε/τροποποιήσετε/διαγράψετε καταχωρήσεις ή ομάδες μηνιών, καθώς και να προβάλετε/αναθεωρήσετε ρυθμίσεις, που είναι μια προαιρετική εργασία. Ανατρέξτε στις παρακάτω ενότητες:

- [Δημιουργία και επεξεργασία συντομεύσεων πληκτρολογίου, στη σελίδα 3-2](#)
- [Δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή ομάδων και καταχωρήσεων μηνιών, στη σελίδα 3-3](#)
- [Προβολή και επεξεργασία ρυθμίσεων, στη σελίδα 3-4](#)

Δημιουργία και επεξεργασία συντομεύσεων πληκτρολογίου

Το Cisco Unified CallManager Attendant Console σας επιτρέπει να δημιουργείτε ή να τροποποιείτε συντομεύσεις πληκτρολογίου σύμφωνα με τις προδιαγραφές σας, οι οποίες αποθηκεύονται μόλις κλείσετε την κονσόλα χειριστή. Μπορείτε να δημιουργήσετε συντομεύσεις πληκτρολογίου για όλες τις δυνατές επιλογές που υπάρχουν διαθέσιμες στη γραμμή μενού.

Για να δημιουργήσετε και να τροποποιήσετε συντομεύσεις πληκτρολογίου, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

-
- Βήμα 1** Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", επιλέξτε την εντολή **Συντομεύσεις πληκτρολογίου....**
- Βήμα 2** Μέσα από τη λίστα που εμφανίζεται στην περιοχή "Εντολές" του παραθύρου διαλόγου, επιλέξτε την εντολή για την οποία θέλετε να δημιουργήσετε μια συντόμευση πληκτρολογίου ή της οποίας τη συντόμευση θέλετε να επεξεργαστείτε.
- Βήμα 3** Στο πεδίο "Πλήκτρο", εισαγάγετε το πλήκτρο ή το συνδυασμό πλήκτρων που θέλετε να χρησιμοποιήσετε ως συντόμευση.

Βήμα 4 Επιλέξτε το πλαίσιο ελέγχου **CTRL**, **SHIFT** ή **ALT** (ένα ή ένα συνδυασμό αυτών).

Βήμα 5 Κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**, **Αποθήκευση και κλείσιμο** ή **Άκυρο**.



Σημείωση Εάν κάνετε κλικ στο κουμπί "Αποθήκευση", μπορείτε να δημιουργήσετε ή να επεξεργαστείτε άλλη συντόμευση πληκτρολογίου.

Μόλις κλείσει το παράθυρο διαλόγου, η συγκεκριμένη συντόμευση πληκτρολογίου εμφανίζεται δίπλα στην εντολή του μενού. Εμφανίζεται επίσης πάνω από το πεδίο "Πλήκτρο", όταν επιλέγετε την εντολή μέσα από την περιοχή "Εντολές" του παραθύρου διαλόγου.

Δημιουργία, επεξεργασία και διαγραφή ομάδων και καταχωρήσεων μηνμών

Για πληροφορίες σχετικά με τη δημιουργία, την επεξεργασία και τη διαγραφή ομάδων μηνμών και καταχωρήσεων μέσα από το μενού "Επεξεργασία", ανατρέξτε στην ενότητα "[Χρήση του παραθύρου μηνμών](#)" στη σελίδα 5-1.

Προβολή και επεξεργασία ρυθμίσεων

Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", εσείς ή ο διαχειριστής του συστήματος μπορείτε να αλλάξετε τις ρυθμίσεις που επηρεάζουν τη δυνατότητά σας να χρησιμοποιείτε το Cisco Unified CallManager Attendant Console. Οι ρυθμίσεις αυτές επιτρέπουν στην εφαρμογή να επικοινωνεί με το διακομιστή της και τον κατάλογο, ο οποίος παρέχει όλες τις πληροφορίες καταλόγου που εμφανίζονται στο παράθυρο καταλόγου.

Η Cisco συνιστά να αλλάζετε τις ρυθμίσεις αυτές μόνον εάν ο διαχειριστής του συστήματος σας το υποδείξει.

Για να προβάλετε ή να επεξεργαστείτε ρυθμίσεις, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

-
- Βήμα 1** Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", επιλέξτε την εντολή **Ρυθμίσεις...**
- Βήμα 2** Για πληροφορίες σχετικά με τη διαμόρφωση ή την αλλαγή των ρυθμίσεων, ανατρέξτε στην ενότητα "[Έναρξη της εφαρμογής Cisco Unified CallManager Attendant Console για πρώτη φορά](#)" στη σελίδα 1-25.
-

Χρήση του μενού "Προβολή"

Μέσα από το μενού "Προβολή", μπορείτε να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου που εμφανίζεται στα παράθυρα ή το χρώμα που εμφανίζεται στην κονσόλα. Ανατρέξτε στις παρακάτω ενότητες:

- [Αλλαγή του μεγέθους κειμένου, στη σελίδα 3-5](#)
- [Αλλαγή του συνδυασμού χρωμάτων, στη σελίδα 3-6](#)
- [Κλείδωμα του μεγέθους και της διάταξης των παραθύρων, στη σελίδα 3-6](#)
- [Ορισμός της προεπιλεγμένης διάταξης παραθύρου, στη σελίδα 3-7](#)

Αλλαγή του μεγέθους κειμένου

Το Cisco Unified CallManager Attendant Console σας επιτρέπει να αλλάζετε το μέγεθος κειμένου ανάλογα με τις προδιαγραφές σας. Μπορείτε να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου που εμφανίζεται σε όλα τα παράθυρα ή σε ένα συγκεκριμένο παράθυρο.

Για να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου που εμφανίζεται στα παράθυρα, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Ανάλογα με τις προτιμήσεις σας, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω εργασίες:

- Για να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου σε όλα τα παράθυρα, επιλέξτε την εντολή **Μέγεθος κειμένου** μέσα από το μενού "Προβολή".
- Για να αλλάξετε το μέγεθος του κειμένου σε ένα συγκεκριμένο παράθυρο, κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού μέσα στο παράθυρο και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Μέγεθος κειμένου** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.

Βήμα 2 Επιλέξτε μία από τις παρακάτω δυνατές ρυθμίσεις μεγέθους:

- Μέγιστο
- Μεγαλύτερο
- Μεσαίο
- Ελάχιστο
- Μικρότερο

Τότε, το μέγεθος του κειμένου στα παράθυρα θα αλλάξει.

Αλλαγή του συνδυασμού χρωμάτων

Το Cisco Unified CallManager Attendant Console σας επιτρέπει να αλλάζετε το συνδυασμό χρωμάτων της εφαρμογής ανάλογα με τις προδιαγραφές σας. Την πρώτη φορά που θα χρησιμοποιήσετε την εφαρμογή, χρησιμοποιείται ο προεπιλεγμένος συνδυασμός χρωμάτων, δηλαδή, μπλε και λευκό.

Για να αλλάξετε το συνδυασμό χρωμάτων που εμφανίζεται στα παράθυρα, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Μέσα από το μενού "Προβολή", επιλέξτε την εντολή **Συνδυασμοί χρωμάτων**.

Βήμα 2 Επιλέξτε μία από τις παρακάτω δυνατές ρυθμίσεις χρωμάτων:

- Προεπιλογή, δηλαδή, μπλε και λευκό
- Καφέ
- Σμαραγδί
- Γκρι
- Αντίθεση, δηλαδή, λευκό πάνω σε ανοικτό γκρι φόντο

Τότε, ο συνδυασμός χρωμάτων της εφαρμογής θα αλλάξει.

Κλείδωμα του μεγέθους και της διάταξης των παραθύρων

Μπορείτε να κλειδώσετε το μέγεθος και τη διάταξη των παραθύρων επιλέγοντας **Προβολή > Κλείδωμα παραθύρων**. Με αυτόν τον τρόπο, μπορείτε να εξασφαλίσετε ότι το μέγεθος των παραθύρων δεν θα αλλάξει και ότι τα παράθυρα θα εμφανίζονται ακριβώς έτσι όπως θέλετε.



Συμβουλή

Για να καταργήσετε το κλείδωμα της διάταξης, επιλέξτε **Προβολή > Ξεκλείδωμα παραθύρων**.



Συμβουλή

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε την επιλογή "Προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου", ακόμα κι αν κλειδώσετε τη θέση του παραθύρου. Τα παράθυρα θα παραμείνουν κλειδωμένα.

Ορισμός της προεπιλεγμένης διάταξης παραθύρου

Το Cisco Unified CallManager Attendant Console σας επιτρέπει να μεγιστοποιείτε και να ελαχιστοποιείτε όλα τα εμφανιζόμενα παράθυρα. Αλλάζοντας τη διάταξη του παραθύρου στην προεπιλεγμένη της ρύθμιση, το παράθυρο του Cisco Unified CallManager Attendant Console μπορεί να συρρικνωθεί, ενσωματώνοντας τα τρία παράθυρα, τη γραμμή μενού, τη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων και τη γραμμή κατάστασης.



Σημείωση

Εάν ελαχιστοποιήσετε ένα παράθυρο προτού επιλέξετε τη δυνατότητα "Προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου", το παράθυρο μεγιστοποιείται μόλις επιλέξετε τη δυνατότητα αυτή.

Εάν κάνετε αλλαγές στο μέγεθος κειμένου ή στο συνδυασμό χρωμάτων προτού επιλέξετε τη δυνατότητα "Προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου", οι ρυθμίσεις αυτές θα διατηρηθούν και αφού επιλέξετε τη δυνατότητα αυτή.

Για να αλλάξετε τη διάταξη παραθύρου στην προεπιλεγμένη τιμή της, επιλέξτε **Επεξεργασία > Προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου**.

Χρήση του μενού "Ενέργειες"

Μέσα από το μενού "Ενέργειες", μπορείτε να εκτελέσετε ενέργειες ελέγχου κλήσεων. Για πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση ενεργειών ελέγχου κλήσεων χρησιμοποιώντας το μενού "Ενέργειες", ανατρέξτε στην ενότητα "**Χειρισμός κλήσεων**" στη [σελίδα 2-1](#).



Σημείωση

Στην οθόνη εμφανίζονται μόνον οι ενεργοποιημένες δυνατές επιλογές που είναι διαθέσιμες για χρήση. Εάν μια δυνατή επιλογή είναι απενεργοποιημένη, δεν θα μπορείτε να την χρησιμοποιήσετε.

Χρήση του σχηματισμού ψηφίων

Εάν δεχθείτε ένα αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα, όπως το Cisco Unified IP AutoAttendant, που σας ζητά να εκτελέσετε μια ενέργεια χρησιμοποιώντας το τηλέφωνο Cisco Unified IP ή το αριθμητικό πληκτρολόγιο του υπολογιστή του χειριστή, τότε για να εκτελέσετε την ενέργεια αυτή πρέπει να χρησιμοποιήσετε το πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων.

Παράδειγμα: Χρήση του πληκτρολογίου "Σχηματισμός ψηφίων"

Εάν καλέσετε μια άλλη εταιρεία και δεχθείτε αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα που σας ζητά να "πατήσετε 1 για να σχηματίσετε το εσωτερικό", εφαρμόζετε μία από τις διάφορες δυνατές μεθόδους για να εμφανίσετε το αριθμητικό πληκτρολόγιο και κατόπιν επιλέγετε 1.



Συμβουλή

Κατά τη χρήση του πληκτρολογίου σχηματισμού ψηφίων, μπορείτε να κάνετε κλικ με το ποντίκι ή να πατήσετε πλήκτρα του πληκτρολογίου.

Για να χρησιμοποιήσετε το πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Για να εμφανίσετε το πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- a. Επιλέξτε το μενού **Ενέργειες > Σχηματισμός ψηφίων**.
- b. Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + S**.

Βήμα 2 Μόλις εμφανιστεί το αριθμητικό πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- a. Εάν προωθείτε μια κλήση σε ένα σύστημα φωνητικών μηνυμάτων, εισαγάγετε τον αριθμό καταλόγου ενός χρήστη που περιλαμβάνεται στον κατάλόγό σας και κατόπιν εισαγάγετε τους κατάλληλους αλφαριθμητικούς χαρακτήρες ή σύμβολα στο πεδίο, ανάλογα με το τι σας ζητά να κάνετε το αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα.
- b. Εάν καλέσετε έναν εξωτερικό αριθμό καταλόγου και δεχθείτε αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα, εισαγάγετε τους κατάλληλους αλφαριθμητικούς χαρακτήρες ή τα σύμβολα στο πεδίο, ανάλογα με το τι σας ζητά να κάνετε.

Βήμα 3 Μόλις ολοκληρώσετε τις εργασίες αυτές, κάντε κλικ στο κουμπί **Κλείσιμο**.

Εναλλακτική μέθοδος (συντόμευση)

Εάν προτιμάτε, μπορείτε να σχηματίσετε ψηφία χωρίς να χρησιμοποιήσετε το πληκτρολόγιο σχηματισμού ψηφίων. Μόλις ακούσετε το αυτοματοποιημένο φωνητικό προτρεπτικό μήνυμα, πατήστε τα κατάλληλα πλήκτρα στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή και κατόπιν πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + S**.

Χρήση του μενού "Βοήθεια"

Η εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console παρέχει ηλεκτρονική βοήθεια και εύκολη πρόσβαση στις πλέον πρόσφατες προσθήκες αναβάθμισής της. Εάν, αμέσως μετά από την έναρξη σύνδεσης με την εφαρμογή, δεχθείτε μήνυμα που σας ενημερώνει ότι δεν έχετε πρόσβαση στο διακομιστή, θα πρέπει να αναβαθμίσετε την κονσόλα χειριστή ή στην έκδοση που διατίθεται μέσω του Cisco Unified CallManager Administration. Αφού αρχίσετε τη διαδικασία αναβάθμισης μέσω του μενού "Βοήθεια", απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος και ζητήστε πληροφορίες σχετικά με το πώς θα ολοκληρώσετε τη διαδικασία αναβάθμισης.

Για να αποκτήσετε πρόσβαση στην ηλεκτρονική βοήθεια και να μάθετε την έκδοση της κονσόλας και του διακομιστή, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Για να αποκτήσετε πρόσβαση στην ηλεκτρονική βοήθεια, επιλέξτε **Βοήθεια > Βοήθεια για το Cisco Unified CallManager Attendant Console**.

Τότε, θα εμφανιστεί το παράθυρο της ηλεκτρονικής βοήθειας.

Βήμα 2 Επιλέξτε **Βοήθεια > Πληροφορίες για το Cisco Unified CallManager Attendant Console** για να πραγματοποιήσετε μία από τις ακόλουθες ενέργειες:

- Να μάθετε την έκδοση της κονσόλας χειριστή και του διακομιστή που είναι συνδεδεμένος με αυτή.

Μόλις μάθετε τις εκδόσεις, κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

- Να αναβαθμίσετε την εφαρμογή κονσόλας χειριστή στην πλέον πρόσφατη έκδοσή της.

Μόλις σας ζητηθεί, κάντε κλικ στο κουμπί **Ναι** για να επιβεβαιώσετε ότι θέλετε την αναβάθμιση. Περιμένετε να φορτωθεί το παράθυρο εγκατάστασης του Cisco Unified CallManager Attendant Console. Κατόπιν, ακολουθήστε τα προαιρετικά μηνύματα που θα εμφανίζονται στα παράθυρα για να ολοκληρώσετε την αναβάθμιση ή απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος και ζητήστε του πληροφορίες για το πώς να εκτελέσετε την εργασία αυτή.



Χρήση του παραθύρου ελέγχου κλήσεων

Όταν πραγματοποιείτε μια εξερχόμενη κλήση ή απαντάτε μια εισερχόμενη κλήση, η κατάσταση της κλήσης, ο αριθμός καταλόγου της εισερχόμενης κλήσης, το όνομα του συνομιλητή σας, εάν είναι διαθέσιμο, ο αριθμός καταλόγου βοηθού και ο χρόνος κλήσης που έχει παρέλθει εμφανίζονται στο τμήμα παραθύρου στοιχείων κλήσεων του παραθύρου ελέγχου κλήσεων.

Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται τα εξής θέματα:

- Πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 4-2
- Εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 4-3

Πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων

Για να πραγματοποιήσετε μια εξερχόμενη κλήση μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, εφαρμόστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

-
- Βήμα 1** Κάντε κλικ στο κουμπί **γραμμής βοηθού** στην επάνω δεξιά γωνία, το οποίο υποδεικνύει τον αριθμό καταλόγου του τηλεφώνου Cisco Unified IP το οποίο ελέγχει την εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console.
- Βήμα 2** Στο παράθυρο διαλόγου "Εισαγωγή αριθμού", πληκτρολογήστε τον αριθμό που θέλετε να καλέσετε ή επιλέξτε έναν αριθμό από τη λίστα καταλόγου.
- Βήμα 3** Για να πραγματοποιήσετε την κλήση, πατήστε **OK** ή πατήστε **Enter**.
-



Συμβουλή

Για να καλέσετε μια καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου, σύρετε την καταχώρηση μνήμης ή καταλόγου πάνω στο κουμπί γραμμής βοηθού που βρίσκεται στην επάνω δεξιά γωνία του παραθύρου ελέγχου κλήσεων.

Εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων

Οι εργασίες ελέγχου κλήσεων που μπορείτε να εκτελέσετε από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων είναι οι ακόλουθες:

- Απάντηση μιας κλήσης
- Θέση μιας κλήσης σε κράτηση/Συνέχιση μιας κλήσης
- Μεταβίβαση, Συμβουλευτική μεταβίβαση ή Άμεση μεταβίβαση μιας κλήσης
- Προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή
- Κλήση συνδιάσκεψης
- Συμμετοχή σε κλήσεις
- Στάθμευση κλήσης

Για πληροφορίες σχετικά με την εκτέλεση των εργασιών αυτών από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα "[Χειρισμός κλήσεων](#)" στη σελίδα 2-1.



Χρήση του παραθύρου μνημών

Στο κεφάλαιο αυτό επεξηγούνται οι παρακάτω εργασίες:

- Προσθήκη ομάδας μνημών, στη σελίδα 5-2
- Μετονομασία ομάδας μνημών, στη σελίδα 5-3
- Διαγραφή ομάδας μνημών, στη σελίδα 5-4
- Προσθήκη καταχώρησης μνήμης, στη σελίδα 5-5
- Επεξεργασία καταχώρησης μνήμης, στη σελίδα 5-6
- Διαγραφή καταχώρησης μνήμης, στη σελίδα 5-7
- Χρήση καταχωρήσεων μνημών για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 5-8

Μπορείτε να κατηγοριοποιήσετε τις καταχωρήσεις των μνημών σε αντίστοιχες ομάδες, οι οποίες θα εμφανίζονται ως μεμονωμένες καρτέλες στο παράθυρο μνημών. Επειδή οι καρτέλες στοιβάζονται η μία πάνω στην άλλη, μπορείτε να προσθέσετε όσες ομάδες θέλετε. Με παρόμοιο τρόπο, μπορείτε να προσθέσετε όσες καταχωρήσεις μνημών θέλετε σε κάθε ομάδα.

Προτού χρησιμοποιήσετε καταχωρήσεις μνημών για να εκτελέσετε εργασίες ελέγχου κλήσεων, θα πρέπει να κάνετε προσθήκη τουλάχιστον μίας ομάδας μνημών και να συμπεριλάβετε τουλάχιστον μία καταχώρηση στην ομάδα. Μπορείτε επίσης να μετονομάσετε την καρτέλα "Παράδειγμα ομάδας" και κατόπιν να προσθέσετε καταχωρήσεις σε αυτήν. Για περισσότερες λεπτομέρειες, ανατρέξτε στην ενότητα "[Μετονομασία ομάδας μνημών](#)" στη σελίδα 5-3.



Συμβουλή

Κάνοντας κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού στις καρτέλες του παραθύρου μνημών, μπορείτε να προσθέσετε, να επεξεργαστείτε ή να διαγράψετε γρήγορα την ομάδα μνημών.

Προσθήκη ομάδας μνημών

Μπορείτε να κατηγοριοποιήσετε τις καταχωρήσεις μνημών, διαμορφώνοντάς τις σε ομάδες μνημών. Για παράδειγμα, μπορείτε να προσθέσετε μια ομάδα μνημών, με το όνομα “Τμήμα ανθρωπίνων πόρων” και να συμπεριλάβετε σε αυτή τα άτομα από το τμήμα ανθρωπίνων πόρων ως καταχωρήσεις μνημών.



Σημείωση

Μπορείτε να προσθέσετε όσες ομάδες μνημών θέλετε, καθώς η εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console στοιβάζει τις ομάδες τη μία πάνω στην άλλη, στο παράθυρο μνημών.

Οι ομάδες μνημών δεν εμφανίζονται κατ' αλφαβητική σειρά, αλλά με τη σειρά με την οποία τις έχετε διαμορφώσει στο παράθυρο μνημών. Για παράδειγμα, εάν έχετε διαμορφώσει πρώτα την ομάδα "Τμήμα ανθρωπίνων πόρων" και στη συνέχεια την ομάδα "Τμήμα ανάπτυξης", τότε η ομάδα "Τμήμα ανθρωπίνων πόρων" θα εμφανίζεται στα αριστερά, διότι έχει διαμορφωθεί πρώτη.

Για να προσθέσετε μια ομάδα μνημών στο παράθυρο μνημών, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

- Βήμα 1** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο εργασίες:
 - Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Δημιουργία ομάδας μνημών...** του μενού περιβάλλοντος.
 - Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Δημιουργία ομάδας μνημών...**
- Βήμα 2** Στο πεδίο "Όνομα ομάδας" του παραθύρου διαλόγου, πληκτρολογήστε το νέο όνομα της ομάδας και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.
Τότε, το παράθυρο διαλόγου θα κλείσει αυτόματα και η νέα καρτέλα θα εμφανιστεί στο παράθυρο μνημών.
- Βήμα 3** Μπορείτε, πλέον, να μετονομάσετε ή να διαγράψετε την ομάδα, καθώς και να προσθέσετε καταχωρήσεις μνημών σε αυτήν.

Μετονομασία ομάδας μηνυμών

Μπορείτε να μετονομάσετε μια ομάδα μηνυμών όποτε το θελήσετε και για οποιονδήποτε λόγο. Για παράδειγμα, μπορείτε να μετονομάσετε την ομάδα "Παράδειγμα ομάδας" που εμφανίζεται αυτόματα στο παράθυρο μηνυμών όταν συνδέεστε στην εφαρμογή Attendant Console.

Για να μετονομάσετε μια ομάδα μηνυμών εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

-
- Βήμα 1** Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μηνυμών την οποία θέλετε να μετονομάσετε.
- Βήμα 2** Μέσα στο παράθυρο μηνυμών, κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Μετονομασία ομάδας μηνυμών** του μενού περιβάλλοντος.
- Βήμα 3** Στο πεδίο "Όνομα ομάδας" του παραθύρου διαλόγου, πληκτρολογήστε το νέο όνομα της ομάδας και κατόπιν κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.
- Τότε, το παράθυρο διαλόγου θα κλείσει αυτόματα και η μετονομασμένη καρτέλα θα εμφανιστεί στο παράθυρο μηνυμών.
-

Διαγραφή ομάδας μνημών

Μπορείτε να διαγράψετε μια ομάδα μνημών όποτε το θελήσετε και για οποιονδήποτε λόγο. Θα πρέπει να γνωρίζετε όμως ότι, εάν διαγράψετε μια ομάδα μνημών, θα διαγράψετε μαζί και όλες τις καταχωρήσεις που έχουν διαμορφωθεί στην ομάδα αυτή.

Για να διαγράψετε μια ομάδα μνημών στο παράθυρο μνημών, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

- Βήμα 1** Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μνημών την οποία θέλετε να διαγράψετε.
- Βήμα 2** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο εργασίες:
- Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Διαγραφή ομάδας μνημών** του μενού περιβάλλοντος.
 - Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Διαγραφή ομάδας μνημών**.
- Βήμα 3** Μόλις το προτρεπτικό μήνυμα σας ζητήσει να επιβεβαιώσετε τη διαγραφή, κάντε κλικ στο κουμπί **Ναι**, **Όχι** ή **Άκυρο**.



Προσοχή

Αν κάνετε κλικ στο κουμπί "Ναι", θα διαγράψετε μαζί και όλες τις καταχωρήσεις μνημών που περιλαμβάνονται στη συγκεκριμένη ομάδα.

Μόλις κάνετε κλικ στο κουμπί "Ναι", η συγκεκριμένη καρτέλα θα εξαφανιστεί από το παράθυρο μνημών.



Συμβουλή

Όταν κάνετε κλικ σε μια καρτέλα ομάδας μνημών, το όνομά της εμφανίζεται στην επάνω αριστερή γωνία του παραθύρου μνημών.

Προσθήκη καταχώρησης μνήμης

Στις καταχωρήσεις μνημών συμπεριλαμβάνονται το όνομα, ο αριθμός τηλεφώνου και σημειώσεις για το πρόσωπο που έχετε προσθέσει στην ομάδα μνημών. Με την προσθήκη καταχωρήσεων μνημών, μπορείτε να πραγματοποιείτε και να μεταβιβάζετε κλήσεις, να εκτελείτε συμβουλευτικές μεταβιβάσεις και να διοργανώνετε συνδιασκέψεις με το πρόσωπο που σχετίζεται με τη συγκεκριμένη καταχώρηση μνήμης.

Παρόλο που δεν είναι υποχρεωτικό να εισαγάγετε στοιχεία στο πεδίο "Σημειώσεις", το Cisco Unified CallManager Attendant Console σας ζητά να εισαγάγετε υποχρεωτικά όνομα και αριθμό τηλεφώνου για κάθε καταχώρηση μνήμης.

Για να προσθέσετε μια καταχώρηση μνήμης στο παράθυρο μνημών, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

- Βήμα 1** Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μνημών στην οποία βρίσκεται η καταχώρηση μνήμης που θέλετε να διαγράψετε.
- Βήμα 2** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο εργασίες:
 - Μέσα στο παράθυρο μνημών, κάντε κλικ με το δεξιό κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Προσθήκη μνήμης...** του μενού περιβάλλοντος.
 - Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Προσθήκη μνήμης....**
- Βήμα 3** Μόλις εμφανιστεί το παράθυρο διαλόγου, πληκτρολογήστε το όνομα, τον τηλεφωνικό αριθμό και τυχόν σημειώσεις στα αντίστοιχα πεδία.
- Βήμα 4** Κατόπιν, κάντε κλικ στα κουμπιά **Αποθήκευση** ή **Αποθήκευση και κλείσιμο**.



Σημείωση Εάν κάνετε κλικ στο κουμπί "Αποθήκευση", προστίθεται αμέσως άλλη μια καταχώρηση μνήμης στην ομάδα μνημών.

Τότε, το παράθυρο διαλόγου θα κλείσει και η συγκεκριμένη καταχώρηση μνήμης θα εμφανιστεί στο παράθυρο μνημών.

**Συμβουλή**

Εάν προτιμάτε, μπορείτε να εκτελέσετε την προσθήκη καταχώρησης μνήμης, σύροντας μια καταχώρηση καταλόγου από το παράθυρο καταλόγου πάνω στο παράθυρο μηνμών.

Επεξεργασία καταχώρησης μνήμης

Μπορείτε να επεξεργαστείτε το όνομα, τον αριθμό τηλεφώνου ή τις σημειώσεις μιας καταχώρησης μνήμης όποτε το θελήσετε και για οποιονδήποτε λόγο. Παρόλο που δεν είναι υποχρεωτικό να εισαγάγετε στοιχεία στο πεδίο "Σημειώσεις", το Cisco Unified CallManager Attendant Console σας ζητά να εισαγάγετε υποχρεωτικά όνομα και αριθμό τηλεφώνου για κάθε καταχώρηση μνήμης.

Για να επεξεργαστείτε μια καταχώρηση μνήμης, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

- Βήμα 1** Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μηνμών στην οποία βρίσκεται η καταχώρηση μνήμης που θέλετε να επεξεργαστείτε.
- Βήμα 2** Κάντε κλικ στην καταχώρηση μνήμης που θέλετε να ενημερώσετε.
- Βήμα 3** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο εργασίες:
 - Μέσα στο παράθυρο μηνμών, κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Επεξ/σία μνήμης** του μενού περιβάλλοντος.
 - Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Επεξ/σία μνήμης**.
- Βήμα 4** Μόλις εμφανιστεί το παράθυρο διαλόγου, επεξεργαστείτε το όνομα, τον αριθμό τηλεφώνου ή τις τυχόν σημειώσεις που υπάρχουν ήδη καταχωρημένα στα αντίστοιχα πεδία.
- Βήμα 5** Για να αποθηκεύσετε τα στοιχεία αυτά, κάντε κλικ στο κουμπί **Αποθήκευση**.
Τότε, το παράθυρο διαλόγου θα κλείσει και η συγκεκριμένη καταχώρηση μνήμης θα εμφανιστεί ενημερωμένη στο παράθυρο μηνμών.

Διαγραφή καταχώρησης μνήμης

Μπορείτε να διαγράψετε μια καταχώρηση μνήμης όποτε το θελήσετε και για οποιονδήποτε λόγο. Όταν διαγράφετε μια καταχώρηση μνήμης, τη διαγράφετε ολόκληρη. Δεν μπορείτε να διαγράψετε συγκεκριμένα πεδία της καταχώρησης. Εάν θέλετε να διαγράψετε τις σημειώσεις, που είναι το μοναδικό πεδίο του οποίου το περιεχόμενο μπορείτε να διαγράψετε, συνιστάται να επεξεργαστείτε την καταχώρηση μνήμης.

Με τη διαγραφή μιας καταχώρησης μνήμης, δεν διαγράφεται ολόκληρη η ομάδα μηνιών στην οποία αυτή ανήκει. Για να διαγράψετε μια καταχώρηση μνήμης, εφαρμόστε την ακόλουθη διαδικασία:

Διαδικασία

-
- Βήμα 1** Κάντε κλικ στην καρτέλα της ομάδας μηνιών στην οποία βρίσκεται η καταχώρηση μνήμης που θέλετε να διαγράψετε.
- Βήμα 2** Κάντε κλικ στην καταχώρηση μνήμης που θέλετε να διαγράψετε.
- Βήμα 3** Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω δύο εργασίες:
- Μέσα στο παράθυρο μηνιών, κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Διαγραφή μνήμης** του μενού περιβάλλοντος.
 - Μέσα από το μενού "Επεξεργασία", επιλέξτε τις εντολές **Μνήμες > Διαγραφή μνήμης**.
- Βήμα 4** Μόλις το προτρεπτικό μήνυμα σας ζητήσει να επιβεβαιώσετε τη διαγραφή, κάντε κλικ στο κουμπί **Ναι**, **Όχι** ή **Άκυρο**.
- Μόλις κάνετε κλικ στο κουμπί "Ναι", η συγκεκριμένη καταχώρηση μνήμης θα εξαφανιστεί από το παράθυρο μηνιών.
-

Ταξινόμηση καταχωρήσεων μνημών μιας ομάδας

Μπορείτε να ταξινομήσετε τις καταχωρήσεις μνημών κατ' όνομα, κάνοντας κλικ στην κεφαλίδα "Όνομα" στο παράθυρο μνημών. Το βέλος προς τα επάνω, που εμφανίζεται στην κεφαλίδα, δείχνει ότι οι καταχωρήσεις ταξινομούνται κατ' αύξουσα σειρά, ενώ το βέλος προς τα κάτω δείχνει ότι η ταξινόμηση γίνεται κατά φθίνουσα σειρά.

Χρήση καταχωρήσεων μνημών για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων

Οι ακόλουθες εργασίες ελέγχου κλήσεων επηρεάζουν το χρήστη, δηλαδή, την καταχώρηση μνήμης που εμφανίζεται στο παράθυρο μνημών:

- Πραγματοποίηση κλήσης στο χρήστη
- Μεταβίβαση κλήσης που εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων στο χρήστη
- Συμβουλευτική μεταβίβαση προς το χρήστη και, στη συνέχεια, μεταβίβαση μιας κλήσης που εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων στο χρήστη
- Ένταξη του χρήστη σε μια κλήση συνδιάσκεψης που εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων
- Μεταβίβαση μιας κλήσης που εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων σε ένα σύστημα φωνητικών μηνυμάτων του χρήστη

Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την εκτέλεση αυτών των εργασιών ελέγχου κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα **"Χειρισμός κλήσεων" στη σελίδα 2-1**.



Χρήση του παραθύρου καταλόγου

Η εφαρμογή Unified CallManager Attendant Console παρέχει έναν κατάλογο με τους τηλεφωνικούς αριθμούς των εσωτερικών του συστήματός σας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τον κατάλογο αυτό για την εύρεση τηλεφωνικών αριθμών και την πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων ή για να διαπιστώνετε κατά πόσον ένα τηλέφωνο είναι σε χρήση.

Ο κατάλογος του Cisco Unified CallManager Attendant Console χρησιμοποιεί τον κατάλογο χρηστών του Cisco Unified CallManager ή τη λίστα χρηστών που έχετε καθορίσει στην καρτέλα "Για προχωρημένους" του παραθύρου διαλόγου "Ρυθμίσεις". Μπορείτε να εντοπίσετε οποιονδήποτε χρήστη που έχει οριστεί στην περιοχή "Χρήστης" του Cisco Unified CallManager Administration. Η συντήρηση του καταλόγου του Cisco Unified CallManager γίνεται από το διαχειριστή του συστήματος. Εάν θέλετε να προσθέσετε άτομα ή επιπλέον στοιχεία στον κατάλογο, ζητήστε από το διαχειριστή του συστήματος να ενημερώσει τη βάση δεδομένων.

Το παράθυρο καταλόγου περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- **Κατάσταση**—Υποδεικνύει εάν η γραμμή βρίσκεται σε κατάσταση αδράνειας, κωδωνισμού, σε ενεργή ή άγνωστη κατάσταση.
- **Τηλέφωνο**—Υποδεικνύει τον τηλεφωνικό αριθμό εσωτερικού.
- **Όνομα, Επώνυμο και Τμήμα**—Εμφανίζονται πρόσθετες πληροφορίες που αφορούν σε ένα συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό εσωτερικού. Εάν κάποιο από αυτά τα πεδία είναι κενό, ο διαχειριστής του συστήματος δεν θα παρασχέσει τα στοιχεία στην περιοχή "Χρήστης" του Cisco Unified CallManager Administration. Η ενημέρωση των πεδίων αυτών γίνεται από το διαχειριστή του συστήματος.

Η ενότητα αυτή περιλαμβάνει τα ακόλουθα θέματα:

- Εντοπισμός συγκεκριμένου ονόματος στον κατάλογο, στη σελίδα 6-2
- Επαναφόρτωση του καταλόγου, στη σελίδα 6-4
- Ταξινόμηση καταλόγου, στη σελίδα 6-4
- Αλλαγή της σειράς των στηλών στο παράθυρο καταλόγου, στη σελίδα 6-4
- Χρήση καταχωρήσεων καταλόγου για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 6-5

Εντοπισμός συγκεκριμένου ονόματος στον κατάλογο

Όταν επιχειρείτε να εντοπίσετε ένα συγκεκριμένο όνομα στον κατάλογο, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το πεδίο "Επώνυμο", το πεδίο "Όνομα" ή την αναπτυσσόμενη λίστα "Τμήμα" για το σκοπό αυτό. Για να εντοπίσετε γρήγορα το πρόσωπο που σας ενδιαφέρει, συνιστάται να χρησιμοποιήσετε πρώτα την αναπτυσσόμενη λίστα "Τμήμα", εάν υπάρχει και κατόπιν να συγκεκριμενοποιήσετε περαιτέρω την αναζήτησή σας με τη χρήση των πεδίων "Επώνυμο" ή "Όνομα". Όταν εισαγάγετε στοιχεία στα κατάλληλα πεδία, το Cisco Unified CallManager Attendant Console επιχειρεί να εντοπίσει το συγκεκριμένο πρόσωπο, ακόμη κι όταν έχετε εισαγάγει μόνον ένα μέρος των στοιχείων του. Σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή, μπορείτε να κάνετε κλικ στο κουμπί "Απάλειψη" για να απαλείψετε καταχωρήσεις καταλόγου που εμφανίζονται κάτω από τις κεφαλίδες ή μέσα στα πεδία.

Μπορείτε να εκτελέσετε σύνθετη αναζήτηση κάνοντας κλικ στο κουμπί "Σύνθετη αναζήτηση" και εισάγοντας τα απαιτούμενα στοιχεία του ατόμου στα αντίστοιχα πεδία.

Παράδειγμα: Εντοπισμός ονόματος

Ο κατάλογος επιχειρεί να βρει την καταχώρηση, καθώς εισάγετε τα στοιχεία στα πεδία. Εάν θέλετε να εντοπίσετε ένα χρήστη με το επώνυμο "Ιωάννου", μπορείτε να πληκτρολογήσετε τα γράμματα "Ιωά" στο πεδίο "Επώνυμο" για να εμφανιστεί μια λίστα από καταχωρήσεις που συμφωνούν κατά το δυνατόν με την επιλογή αυτή.

Για να εντοπίσετε ένα συγκεκριμένο όνομα στον κατάλογο, εφαρμόστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Για να εντοπίσετε ένα άτομο, εκτελέστε μία από τις ακόλουθες μεθόδους:

- Εισαγάγετε το όνομα και το επώνυμο στα αντίστοιχα πεδία.
- Επιλέξτε το τμήμα από τα πεδία **Επιλογή ενός ή Εμφάνιση όλων των χρηστών** της αναπτυσσόμενης λίστας "Τμήμα".

Η επιλογή "Εμφάνιση όλων των χρηστών" είναι διαθέσιμη μόνον όταν οι χρήστες που περιλαμβάνονται στον κατάλογο είναι λιγότεροι από 1000. Με την επιλογή "Επιλογή ενός", εμφανίζεται ένα συγκεκριμένο τμήμα της εταιρείας.

Αφού επιλέξετε τμήμα, μπορείτε να συγκεκριμενοποιήσετε περαιτέρω την αναζήτηση πληκτρολογώντας το όνομα και το επώνυμο στα αντίστοιχα πεδία.

- Για να εκτελέσετε σύνθετη αναζήτηση, κάντε κλικ στο κουμπί **Σύνθετη αναζήτηση**, εισαγάγετε τα απαιτούμενα στοιχεία στα πεδία και κάντε κλικ στο κουμπί **Αναζήτηση**.

Βήμα 2 Για να απαλείψετε όλες τις καταχωρήσεις καταλόγου που εμφανίζονται ή να απαλείψετε το επώνυμο και το όνομα, κάντε κλικ στο κουμπί **Απάλειψη**.

Επαναφόρτωση του καταλόγου

Η εφαρμογή Attendant Console ενημερώνει αυτόματα τον κατάλογο κατά χρονικά διαστήματα τα οποία διαμορφώνονται από το διαχειριστή του συστήματός σας. Μπορείτε να επαναφορτώσετε με μη αυτόματο τρόπο τον κατάλογο κάνοντας κλικ στο κουμπί "Επαναφόρτωση".

Ταξινόμηση καταλόγου

Οι κεφαλίδες του καταλόγου εμφανίζουν την τρέχουσα σειρά (αύξουσα ή φθίνουσα) των καταχωρήσεων καταλόγου. Για να ταξινομήσετε τον κατάλογο, κάντε κλικ στο βέλος προς τα επάνω ή στο βέλος προς τα κάτω οποιασδήποτε από τις κεφαλίδες του παραθύρου καταλόγου.

Αλλαγή της σειράς των στηλών στο παράθυρο καταλόγου

Μπορείτε να αλλάξετε τη σειρά με την οποία εμφανίζονται οι στήλες του παραθύρου καταλόγου όποτε θέλετε και για οποιονδήποτε λόγο. Για να εκτελέσετε την εργασία αυτή, σύρετε την κεφαλίδα μιας στήλης στη νέα της θέση μέσα στο παράθυρο.



Σημείωση

Δεν μπορείτε να σύρετε στήλες έξω από το παράθυρο.

Χρήση καταχωρήσεων καταλόγου για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων

Οι ακόλουθες εργασίες ελέγχου κλήσεων επηρεάζουν το χρήστη, δηλαδή, την καταχώρηση καταλόγου που εμφανίζεται στο παράθυρο καταλόγου:

- Πραγματοποίηση κλήσης στο χρήστη
- Μεταβίβαση κλήσης που εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων στο χρήστη
- Συμβουλευτική μεταβίβαση προς το χρήστη και, στη συνέχεια, μεταβίβαση μιας κλήσης που εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων στο χρήστη
- Ένταξη του χρήστη σε μια κλήση συνδιάσκεψης που εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων
- Μεταβίβαση μιας κλήσης που εμφανίζεται στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων σε ένα σύστημα φωνητικών μηνυμάτων του χρήστη

Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την εκτέλεση αυτών των εργασιών ελέγχου κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα **"Χειρισμός κλήσεων"** στη **σελίδα 2-1**.



Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων

Σημείωση

Το παράθυρο αυτό εμφανίζεται μόνο εάν στο διακομιστή που συνδέεται με την εφαρμογή Attendant Console εκτελείται το Cisco Unified CallManager έκδοσης 4.2 ή νεότερη έκδοση.

Στο κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνονται τα εξής θέματα:

- [Στάθμευση μιας κλήσης, στη σελίδα 7-2](#)
- [Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης, στη σελίδα 7-3](#)
- [Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων, στη σελίδα 7-4](#)

Σχετικό θέμα

- [Παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, στη σελίδα 1-13](#)
(για αναλυτική περιγραφή)

Στάθμευση μιας κλήσης

Η δυνατότητα στάθμευσης κλήσεων σας επιτρέπει να θέσετε μια κλήση σε κράτηση, έτσι ώστε να είναι δυνατή η ανάκτησή της από ένα άλλο τηλέφωνο του συστήματος. Για να σταθμεύσετε μια κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

Βήμα 1 Εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες:

- Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Στάθμευση κλήσης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να σταθμεύσετε και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **Στάθμευση κλήσης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να σταθμεύσετε και στη συνέχεια κάντε κλικ στην εντολή **Στάθμευση κλήσης** του μενού "Ενέργειες".
- Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + P** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
- Μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων, σύρετε την προς στάθμευση κλήση πάνω στο παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων.

Βήμα 2 Τότε, θα εμφανιστεί ένα παράθυρο διαλόγου που θα αναφέρει τον αριθμό καταλόγου στον οποίο έχετε σταθμεύσει την κλήση. Κάντε κλικ στο κουμπί **OK**.

Τότε, η σταθμευμένη κλήση θα εμφανιστεί στο τμήμα παραθύρου στοιχείων σταθμευμένων κλήσεων.

Βήμα 3 Επικοινωνήστε με το χρήστη ο οποίος πρόκειται να ανακτήσει τη σταθμευμένη κλήση.

Επαναφορά σταθμευμένης κλήσης

Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση που είναι σταθμευμένη στο εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων, μπορείτε να ανακτήσετε τη σταθμευμένη κλήση από το εσωτερικό στάθμευσης κλήσεων.

Για να επαναφέρετε μια σταθμευμένη κλήση, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

Διαδικασία

-
- Βήμα 1** Εάν ο χρήστης δεν απαντήσει την κλήση, εκτελέστε οποιαδήποτε από τις παρακάτω ενέργειες για να επαναφέρετε τη σταθμευμένη κλήση:
- Κάντε κλικ με το δεξί κουμπί του ποντικιού πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν επιλέξτε την εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης** μέσα από το μενού περιβάλλοντος.
 - Κάντε κλικ πάνω στην προς στάθμευση κλήση και κατόπιν κάντε κλικ πάνω στο κουμπί **Επαναφορά σταθμευμένης** της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
 - Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να σταθμεύσετε και στη συνέχεια από το μενού "Ενέργειες", κάντε κλικ στην εντολή **Επαναφορά σταθμευμένης**.
 - Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + P** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.
- Βήμα 2** Επιλέξτε τον προς επαναφορά αριθμό καταλόγου μέσα στο παράθυρο διαλόγου που εμφανίζεται. Κατόπιν, κάντε κλικ στο κουμπί **Επαναφορά σταθμευμένης**. Τότε, η ενεργός κλήση εμφανίζεται στο τμήμα παραθύρου στοιχείων ελέγχου κλήσεων.
- Βήμα 3** Ενημερώστε το συνομιλητή σας σχετικά.
-

Εναλλακτικές μέθοδοι (συντομεύσεις πληκτρολογίου)

- Στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή, μπορείτε να πατήσετε τα αριθμητικά πλήκτρα για να εισαγάγετε τον προς επαναφορά αριθμό καταλόγου και κατόπιν να πατήσετε **Ctrl + P**. Τότε, η σταθμευμένη κλήση επανέρχεται αυτόματα στο τμήμα παραθύρου στοιχείων ελέγχου κλήσεων.
- Μέσα από το παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων, μπορείτε να σύρετε μια σταθμευμένη κλήση πάνω στο τμήμα παραθύρου στοιχείων ελέγχου κλήσεων για να την επαναφέρετε.

Χρήση του παραθύρου σταθμευμένων κλήσεων για την εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων

Η ακόλουθη εργασία ελέγχου κλήσεων επηρεάζει τη σταθμευμένη κλήση που εμφανίζεται στο παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων:

- Επαναφορά μιας σταθμευμένης κλήσης στο βοηθό και στο παράθυρο ελέγχου κλήσεων

Για περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με την εκτέλεση αυτών των εργασιών ελέγχου κλήσεων, ανατρέξτε στην ενότητα ["Χειρισμός κλήσεων" στη σελίδα 2-1](#).



Χρήση του παραθύρου κλήσεων μετάδοσης

Ο διαχειριστής του συστήματος μπορεί να διαμορφώσει το Cisco Unified CallManager Attendant Console ώστε οι εισερχόμενες κλήσεις να τίθενται σε ουρά και να μεταδίδονται σε χειριστές που είναι διαθέσιμοι όταν φτάνει η κλήση ή που καθίστανται διαθέσιμοι μέχρι να απαντηθεί η κλήση. Μπορείτε να δείτε τις κλήσεις μετάδοσης στο παράθυρο κλήσεων μετάδοσης. Η κλήση παραμένει στο παράθυρο κλήσεων μετάδοσης έως ότου ο χειριστής απαντήσει στην κλήση. Μπορείτε να απαντήσετε σε κλήσεις μετάδοσης με τη βοήθεια των συντομεύσεων πληκτρολογίου, των μενού περιβάλλοντος, της γραμμής μενού ή του ποντικιού.

Στο κεφάλαιο αυτό περιλαμβάνεται το εξής θέμα:

- [Απάντηση μιας κλήσης μετάδοσης, στη σελίδα 8-2](#)

Σχετικό θέμα

- [Παράθυρο κλήσεων μετάδοσης, στη σελίδα 1-9](#) (για αναλυτική περιγραφή)

Απάντηση μιας κλήσης μετάδοσης

Η εφαρμογή Attendant Console σας επιτρέπει να προβάλλετε και να απαντάτε σε κλήσεις μετάδοσης που δεν έχουν απαντηθεί. Για να απαντήσετε σε μια κλήση σε ουρά, ακολουθήστε την παρακάτω διαδικασία:

- Κάντε δεξί κλικ στην κλήση που θέλετε να απαντήσετε και στη συνέχεια επιλέξτε την εντολή **Απάντηση** από το μενού περιβάλλοντος.
- Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να απαντήσετε και στη συνέχεια κάντε κλικ στο κουμπί **Απάντηση** στη γραμμή εργαλείων ελέγχου κλήσεων.
- Κάντε κλικ στην κλήση που θέλετε να απαντήσετε και στη συνέχεια από το μενού "Ενέργειες" επιλέξτε **Απάντηση**.
- Κάντε διπλό κλικ στην κλήση στο παράθυρο κλήσεων μετάδοσης και χρησιμοποιήστε το ποντίκι για να σύρετε την επιλεγμένη κλήση στο κουμπί **Απάντηση**.
- Σύρετε την κλήση από το παράθυρο κλήσεων μετάδοσης σε ένα κουμπί γραμμής βοηθού.
- Πατήστε τη συντόμευση **Ctrl + A** στο πληκτρολόγιο του υπολογιστή σας.

Σχετικό θέμα

- [Παράθυρο κλήσεων μετάδοσης, στη σελίδα 1-9](#) (για αναλυτική περιγραφή)



Αντιμετώπιση προβλημάτων

Το κεφάλαιο αυτό παρέχει πληροφορίες αντιμετώπισης προβλημάτων για το Cisco Unified CallManager Attendant Console. Εάν χρειάζεστε βοήθεια με προβλήματα που δεν εμφανίζονται σε αυτό το κεφάλαιο, επικοινωνήστε με το διαχειριστή του συστήματός σας.

Η έναρξη σύνδεσης απέτυχε. Τι να κάνω για να λύσω το πρόβλημα αυτό;

Απευθυνθείτε στο διαχειριστή του συστήματος για να επαληθεύσετε και να ενημερώσετε το όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης που χρησιμοποιείτε για τη σύνδεσή σας στην εφαρμογή με το Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Εμφανίστηκε ένα μήνυμα που με ενημερώνει ότι δεν υπάρχουν διαθέσιμες γραμμές για να πραγματοποιήσω νέα κλήση.

Όλες οι γραμμές που έχουν διαμορφωθεί για χρήση είναι κατειλημμένες. Για να πραγματοποιήσετε μια κλήση, θα πρέπει να περιμένετε μέχρις ότου κάποια από τις γραμμές καταστεί διαθέσιμη.

Εμφανίστηκε ένα μήνυμα που με ενημερώνει ότι η σύνδεση με το ίδιο τερματικό βοηθού είναι αδύνατη.

Το μήνυμα αυτό ερμηνεύεται ως εξής: δεν μπορείτε να καλέσετε μια γραμμή που έχει διαμορφωθεί στο τηλέφωνο Cisco Unified IP από άλλη γραμμή του ίδιου τηλεφώνου.

Εμφανίστηκε ένα μήνυμα που με ενημερώνει ότι η επιλεγμένη γραμμή δεν είναι διαθέσιμη.

Κάθε γραμμή υποστηρίζει ταυτόχρονα μόνο τον καθορισμένο αριθμό κλήσεων. Για παράδειγμα, εάν έχετε διαμορφώσει μια γραμμή ώστε να υποστηρίζει 2 κλήσεις ταυτόχρονα και χρησιμοποιείτε τη γραμμή 1 για μεταβίβαση κλήσεων και ταυτόχρονα θέσατε μια κλήση σε κράτηση στην ίδια γραμμή, η γραμμή που χρησιμοποιείτε δεν θα είναι διαθέσιμη για χρήση. Η γραμμή θα παραμείνει μη διαθέσιμη μέχρι να ολοκληρωθεί η μια από τις δύο αυτές εργασίες.

Εμφανίστηκε ένα μήνυμα που με ενημερώνει ότι το τερματικό βοηθού είναι εκτός λειτουργίας.

Βεβαιωθείτε ότι έχετε συνδέσει σωστά το τηλέφωνο Cisco Unified IP στο δίκτυο.

Εμφανίστηκαν μηνύματα που με ενημερώνουν ότι η μεταβίβαση κλήσης είναι αδύνατη.

Στην περίπτωση που δεν μπορείτε να μεταβιβάσετε με επιτυχία μια κλήση, ενδέχεται να εμφανιστούν τα ακόλουθα μηνύματα:

- Επιχειρήθηκε μεταβίβαση κλήσης που δεν υπάρχει ή δεν είναι πλέον ενεργός.
- Επιχειρήθηκε μεταβίβαση κλήσης σε άγνωστο προορισμό.
- Ο συνομιλητής κατέβασε το ακουστικό στη μεταβιβαζόμενη κλήση.
- Ο προορισμός μεταβίβασης κλήσης είναι κατειλημμένος.
- Ο προορισμός μεταβίβασης κλήσης είναι εκτός λειτουργίας.
- Αδυναμία μεταβίβασης της κλήσης λόγω εσωτερικού σφάλματος.

Εμφανίστηκε ένα μήνυμα που με ενημερώνει ότι θα πρέπει να αποσυνδεθώ και να συνδεθώ ξανά στην εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console, εάν οι αριθμοί καταλόγου του τηλεφώνου μου έχουν αλλάξει.

Εάν πραγματοποιήσετε σύνδεση ή αποσύνδεση του τηλεφώνου Cisco Unified IP χρησιμοποιώντας τη δυνατότητα φορητότητας εσωτερικού του Cisco Unified CallManager, ενώ είστε συνδεδεμένοι στην εφαρμογή Cisco Unified CallManager Attendant Console, τότε γίνεται επαναφορά του τηλεφώνου Cisco Unified IP και η κατάσταση ελέγχου κλήσεων της εφαρμογής τίθεται εκτός λειτουργίας. Πρέπει να αποσυνδεθείτε από το Cisco Unified CallManager Attendant Console. Κατά την επανασύνδεση στο Cisco Unified CallManager Attendant Console, πρέπει να καθορίσετε τον αριθμό του τρέχοντα καταλόγου του τηλεφώνου στο πεδίο "Αριθμός καταλόγου του τηλεφώνου σας" του παραθύρου διαλόγου "Ρυθμίσεις".

Δεν βλέπω το σωστό σύνολο κουμπιών στο τηλέφωνό μου.

Η κονσόλα χειριστή δεν ενημερώνει αυτόματα τα στοιχεία γραμμών από το τηλέφωνό σας. Όταν ο διαχειριστής του συστήματός σας επαναφέρει το τηλέφωνο, εμφανίζεται ένα μήνυμα στην κονσόλα χειριστή το οποίο δηλώνει ότι θα πρέπει να αποσυνδεθείτε και να συνδεθείτε στην κονσόλα χειριστή. Αφού αποσυνδεθείτε και συνδεθείτε ξανά, εμφανίζεται ο σωστός αριθμός κουμπιών.

Μέρος του κειμένου εμφανίζεται στα αγγλικά, ενώ το υπόλοιπο κείμενο εμφανίζεται στη γλώσσα που επέλεξα από το παράθυρο διαλόγου του Cisco Unified CallManager Attendant Console.

Ο διαχειριστής του συστήματος πρέπει να εγκαταστήσει την πιο πρόσφατη έκδοση του προγράμματος εγκατάστασης τοπικών ρυθμίσεων που είναι διαθέσιμη για τη γλώσσα που επιλέξατε. Παραπέμψτε το διαχειριστή του συστήματος στην τεκμηρίωση του Cisco Unified IP Telephony Locale Installer (Πρόγραμμα εγκατάστασης τοπικών ρυθμίσεων τηλεφωνίας IP της Cisco) που διατίθεται στον ιστό.



ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ

A

αλλαγή θέσης της γραμμής εργαλείων ελέγχου κλήσεων **1-16**

άμεση μεταβίβαση μιας κλήσης **2-12**

απάντηση μιας κλήσης

εισερχόμενη **2-2**

μετάδοση **8-2**

αποσύνδεση κλήσης **2-5**

αυτόματος τηλεφωνητής,
προώθηση κλήσης σε **2-19**

C

CallManager Attendant Console, Cisco

κατάλογος **6-1**

χειρισμός κλήσεων **2-1**

Γ

γραμμή εργαλείων, Έλεγχος κλήσεων

κουμπιά και εργασίες (πίνακας) **1-16**

περιγραφή **1-16**

γραμμή κατάστασης **1-21**

γραμμή μενού

περιγραφή **1-15**

χρήση **3-1**

Δ

διακοπή μιας κλήσης **2-5**

διάταξη παραθύρου, προεπιλεγμένη **3-7**

δυνατότητες προσβασιμότητας

ενεργοποίηση ηχητικών

προειδοποιήσεων **1-25**

περιγραφή **1-22**

E

έγγραφο

διάρθρωση **ix**

κοινό στο οποίο απευθύνεται **viii**

πρόλογος **vii**

σκοπός **viii**

συμβάσεις **xi**

σχετική τεκμηρίωση **x**

εικονίδια

ανάδυση σε πρώτο πλάνο **1-21**

έλεγχος κλήσεων **1-16**

εικονίδιο ανάδυσης σε πρώτο πλάνο **1-21**

εκτός λειτουργίας, μετάβαση σε
κατάσταση **1-28**

έλεγχος κλήσεων

γραμμή εργαλείων

κουμπιά και εργασίες (πίνακας) **1-16**

περιγραφή **1-16**

εικονίδια **1-16**

κουμπιά **1-16**

παράθυρο

εκτέλεση εργασιών **4-3**

κατάσταση κλήσης/γραμμής **1-11**

λειτουργικά μέρη **1-7**

περιγραφή **4-1**

πραγματοποίηση κλήσεων **4-2**

ρύθμιση θέσης γραμμής εργαλείων **1-16**

έναρξη σύνδεσης με το Cisco Unified CallManager
Attendant Console **1-28**

έναρξη του Cisco Unified CallManager Attendant
Console **1-25**

έναρξη χρήσης **1-1**

Ενέργειες, μενού **3-7**

εντοπισμός ενός χρήστη **6-2**

έξοδος από το Cisco Unified CallManager
Attendant Console **1-30**

επαναφορά σταθμευμένης κλήσης **2-18, 7-3**

επιλογή αριθμού κλήσης **2-6**

εργασίες ελέγχου κλήσεων, χρήση καταχωρήσεων
καταλόγου για την εκτέλεση (πίνακας) **6-5**

Η

ηχητικές προειδοποιήσεις

ενεργοποίηση **1-25**

περιγραφή **1-22**

Κ

κατάλογος

εντοπισμός συγκεκριμένου ονόματος **6-2**

ταξινόμηση **6-4**

χρήση **6-1**

χρήση καταχωρήσεων για την εκτέλεση
εργασιών ελέγχου κλήσεων
(πίνακας) **6-5**

καταχωρήσεις μνημών

διαγραφή **5-7**

επεξεργασία **5-6**

προσθήκη **5-5**

κλήση

ανάκτηση κρατημένης κλήσης **2-4**

απάντηση

εισερχόμενη **2-2**

μετάδοση **8-2**

αποσύνδεση (τερματισμός) **2-5**

έναρξη μιας ειδικής κλήσης
συνδιάσκεψης **2-14**

επαναφορά σταθμευμένης κλήσης **2-18, 7-3**

θέση κλήσης σε κράτηση **2-3**

μεταβίβαση **2-8**

πραγματοποίηση κλήσης **2-6**

προώθηση **2-19**

προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή **2-19**

στάθμευση **2-16**

συμμετοχή **2-13**

χειρισμός **2-1**

κουμπί

Άμεση μεταβίβαση **2-12**

Απάντηση **2-2**

Αυτόματος Τηλεφωνητής **2-19**

Έλεγχος κλήσεων **1-16**

Επιλογή **2-6**

Κράτηση **2-3**

Μεταβίβαση **2-9**

Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας **1-28**

Συμβ. μεταβίβαση **2-10**

Συμμετοχή **2-13**

Συνέχιση **2-4**

Σύνθετη αναζήτηση **6-2**

Τερματισμός κλήσης **2-5**

κουμπί "Άμεση μεταβίβαση" **2-12**

κουμπί "Απάντηση" **2-2**

κουμπί "Αυτόματος Τηλεφωνητής" **2-19**

κουμπί "Επιλογή" **2-6**

κουμπί "Κράτηση" **2-3**

κουμπί "Μεταβίβαση" **2-9**

κουμπί "Σε λειτουργία/Εκτός λειτουργίας" **1-28**

κουμπί "Συμβ. μεταβίβαση" **2-10**

κουμπί "Συμμετοχή" **2-13**

κουμπί "Συνέχιση" **2-4**

κουμπί "Σύνθετη αναζήτηση" **6-2**

κουμπί "Τερματισμός κλήσης" **2-5**

κράτηση

ανάκτηση κρατημένης κλήσης **2-4**

θέση κλήσης σε **2-3**

M

μέγεθος κειμένου στο μενού "Προβολή" **3-5**

μενού

Αρχείο **3-1**

Βοήθεια **3-9**

Ενέργειες **3-7**

Επεξεργασία **3-2**

Προβολή

μέγεθος κειμένου **3-5**

περιγραφή **3-4**

προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου **3-7**

συνδυασμός χρωμάτων **3-6**

μενού "Αρχείο" **3-1**

μενού "Βοήθεια" **3-9**

μενού "Επεξεργασία" **3-2**

μενού "Προβολή"

μέγεθος κειμένου **3-5**

περιγραφή **3-4**

προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου **3-7**

συνδυασμός χρωμάτων **3-6**

μενού περιβάλλοντος **1-20**

μεταβίβαση μιας κλήσης

άμεση **2-12**

μη ελεγχόμενη μεταβίβαση **2-9**

συμβουλευτική μεταβίβαση **2-10**

μη ελεγχόμενη μεταβίβαση **2-9**

Μνήμες, παράθυρο

περιγραφή **1-9**

μνήμη, ομάδες

δημιουργία, επεξεργασία, διαγραφή **3-3**

O

ομάδες μνημών

διαγραφή **5-4**

μετονομασία **5-3**

προσθήκη **5-2**

ταξινόμηση καταχωρήσεων **5-8**

όνομα, εντοπισμός στον κατάλογο **6-2**

Π

παράθυρο

Cisco Unified CallManager
Attendant Console **1-6**

Έλεγχος κλήσεων **1-7, 4-1**

Κατάλογος **1-10, 6-1**

Κλήσεις μετάδοσης **1-9, 8-1**

Μνήμες **5-1, 7-1**

Μνήμη **1-9**

προεπιλεγμένη διάταξη **3-7**

Σταθμευμένες κλήσεις **1-13**

παράθυρο διαλόγου "Ρυθμίσεις" **1-5**

παράθυρο διαλόγου έναρξης σύνδεσης **1-6**

παράθυρο καταλόγου

αλλαγή σειράς εμφάνισης στηλών **6-4**

κατάσταση κλήσης/γραμμής **1-11**

περιγραφή **1-10, 6-1**

παράθυρο κλήσεων μετάδοσης

περιγραφή **1-9**

χρήση **8-1**

παράθυρο μνημών

διαγραφή καταχώρησης μνήμης **5-7**

διαγραφή ομάδας μνημών **5-4**

επεξεργασία καταχώρησης μνήμης **5-6**

κατάσταση κλήσης/γραμμής **1-11**

καταχωρήσεις μνημών

εκτέλεση εργασιών ελέγχου κλήσεων
(πίνακας) **5-8, 7-4**

μετονομασία ομάδας μνημών **5-3**

περιγραφή **5-1, 7-1**

προσθήκη καταχώρησης μνήμης **5-5**

προσθήκη ομάδας μνημών **5-2**

ταξινόμηση καταχωρήσεων
μνημών μιας ομάδας **5-8**

παράθυρο σταθμευμένων κλήσεων **1-13**

περιβάλλον εργασίας χρήστη, CallManager
Attendant Console της Cisco
(πίνακας) **1-4**

περιβάλλον εργασίας χρήστη, χρήση **1-2**

πληκτρολόγιο "Σχηματισμός ψηφίων" **3-8**

πληκτρολόγιο, περιγραφή **1-22**

πραγματοποίηση κλήσεων

μέθοδοι **2-6**

μέσα από το παράθυρο ελέγχου κλήσεων **4-2**

πραγματοποίηση κλήσης **2-6**

προεπιλεγμένες συντομεύσεις πληκτρολογίου
(πίνακας) **2-20**

προεπιλεγμένη διάταξη παραθύρου στο μενού
"Προβολή" **3-7**

προώθηση κλήσης σε αυτόματο τηλεφωνητή **2-19**

P

ρυθμίσεις, προβολή και επεξεργασία **3-4**

ρυθμίσεις ηχητικών προειδοποιήσεων,
διαμόρφωση **1-25**

Σ

σε λειτουργία, μετάβαση σε κατάσταση **1-28**

σταθμευμένες κλήσεις, εκτέλεση εργασιών ελέγχου
κλήσεων (πίνακας) **5-8, 7-4**

στάθμευση κλήσης **2-16**

στήλες, αλλαγή σειράς εμφάνισης στο παράθυρο
καταλόγου **6-4**

συμβουλευτική μεταβίβαση μιας κλήσης **2-10**

συμμετοχή σε κλήση **2-13**

συνδυασμός χρωμάτων στο μενού
"Προβολή" **3-6**

συντομεύσεις, πληκτρολόγιο

ακολουθίες πλήκτρων-πίνακας **2-20**

δημιουργία και επεξεργασία **3-2**

συντομεύσεις, πλοήγηση

ακολουθίες πλήκτρων-πίνακας **2-20**

περιγραφή **1-22**

συντομεύσεις περιήγησης **1-22**

συντομεύσεις πληκτρολογίου

δημιουργία και επεξεργασία **3-2**

περιήγηση, περιγραφή **1-22**

πλοήγηση-πίνακας **2-20**

προεπιλογή-πίνακας **2-20**

T

ταξινόμηση καταλόγου **6-4**

τεκμηρίωση

σχετική **x**

τερματισμός μιας κλήσης **2-5**

τερματισμός σύνδεσης από το Cisco Unified
CallManager Attendant Console **1-30**

