



## **Руководство пользователя Cisco Unified Attendant Console Compact Edition**

Для подключения к Cisco Business Edition 3000

Версия 8.6.5  
14 март 2013 г.

**Americas Headquarters**  
Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
США  
<http://www.cisco.com>  
Тел.: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Факс: 408 527-0883

Номер части текста: OL-25987-01

СПЕЦИФИКАЦИИ И СВЕДЕНИЯ, КАСАЮЩИЕСЯ ПРОДУКТОВ В ЭТОМ РУКОВОДСТВЕ, МОГУТ ИЗМЕНЯТЬСЯ БЕЗ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОГО УВЕДОМЛЕНИЯ. ВСЕ ЗАЯВЛЕНИЯ, СВЕДЕНИЯ И РЕКОМЕНДАЦИИ В ЭТОМ РУКОВОДСТВЕ СЧИТАЮТСЯ ТОЧНЫМИ, ОДНАКО ПРЕДОСТАВЛЯЮТСЯ БЕЗ КАКИХ-ЛИБО ГАРАНТИЙ, КАК ЯВНЫХ, ТАК И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРИМЕНЕНИЕ ЛЮБЫХ ПРОДУКТОВ ПОЛНОСТЬЮ ЛЕЖИТ НА ПОЛЬЗОВАТЕЛЯХ.

ЛИЦЕНЗИЯ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ОГРАНИЧЕННАЯ ГАРАНТИЯ НА СОПРОВОЖДАЮЩИЙ ПРОДУКТ ОПУБЛИКОВАНЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ПАКЕТЕ, ПОСТАВЛЯЕМОМ ВМЕСТЕ С ДАННЫМ ПРОДУКТОМ, А ТАКЖЕ ВКЛЮЧЕНЫ В НАСТОЯЩИЙ ДОКУМЕНТ ПОСРЕДСТВОМ ДАННОЙ ССЫЛКИ. ЕСЛИ ВАМ НЕ УДАЕТСЯ НАЙТИ ЛИЦЕНЗИЮ НА ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ИЛИ ОГРАНИЧЕННУЮ ГАРАНТИЮ, ОБРАТИТЕСЬ ЗА ЕЕ КОПИЕЙ К СВОЕМУ ПРЕДСТАВИТЕЛЮ CISCO.

Реализация сжатия TCP-заголовков корпорации Cisco является адаптацией программы, разработанной Калифорнийским университетом, Беркли, (UCB) в составе общедоступной версии операционной системы UNIX, предоставляемой университетом UCB. Все права защищены. © Члены правления Калифорнийского университета, 1981.

НЕВЗИРАЯ НА ЛЮБЫЕ ДРУГИЕ ГАРАНТИИ В ДАННОМ ДОКУМЕНТЕ, ВСЕ ФАЙЛЫ ДОКУМЕНТАЦИИ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДАННЫХ ПОСТАВЩИКОВ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ «КАК ЕСТЬ», СО ВСЕМИ ОШИБКАМИ. КОРПОРАЦИЯ CISCO И УПОМЯНУТЫЕ ВЫШЕ ПОСТАВЩИКИ НЕ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ НИКАКИХ ГАРАНТИЙ, КАК ЯВНЫХ, ТАК И ПОДРАЗУМЕВАЕМЫХ, ВКЛЮЧАЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ, ГАРАНТИЙ ТОВАРНОГО КАЧЕСТВА, СООТВЕТСТВИЯ НАЗНАЧЕНИЮ И ОТСУТСТВИЯ НАРУШЕНИЙ ЧЬИХ-ЛИБО ПРАВ ИЛИ ГАРАНТИЙ, ВОЗНИКАЮЩИХ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОБЫЧНОЙ ПРАКТИКИ ДЕЛОВЫХ ОПЕРАЦИЙ ИЛИ ОБЫЧАЕВ ДЕЛОВОГО ОБОРОТА.

НИ ПРИ КАКИХ УСЛОВИЯХ КОРПОРАЦИЯ CISCO И ЕЕ ПОСТАВЩИКИ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА ПРЯМЫЕ, КОСВЕННЫЕ ИЛИ НЕПРЕДНАМЕРЕННЫЕ УБЫТКИ, ВКЛЮЧАЯ, ПОМИМО ПРОЧЕГО, УПУЩЕННУЮ ВЫГОДУ ИЛИ ПОТЕРЮ И ПОВРЕЖДЕНИЕ ДАННЫХ В СЛЕДСТВИЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕВОЗМОЖНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ДАННОГО РУКОВОДСТВА, ДАЖЕ ЕСЛИ КОРПОРАЦИЯ CISCO ИЛИ ЕЕ ПОСТАВЩИКИ БЫЛИ ПРЕДУПРЕЖДЕНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКИХ УБЫТКОВ.

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, логотип Cisco, Cisco Lumin, Cisco Nexus, Cisco Nurse Connect, Cisco Stackpower, Cisco StadiumVision, Cisco TelePresence, Cisco Unified Computing System, Cisco WebEx, DCE, Flip Channels, Flip for Good, Flip Mino, Flip Video, Flip Video (дизайн), Flipshare (дизайн), Flip Ultra и Welcome to the Human Network являются товарными знаками; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store и Flip Gift Card являются знаками обслуживания; Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, логотип Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, логотип Cisco Systems, Cisco Unity, Collaboration Without Limitation, EtherFast, EtherSwitch, Event Center, Fast Step, Follow Me Browsing, FormShare, GigaDrive, HomeLink, Internet Quotient, IOS, iPhone, iQuick Study, IronPort, логотип IronPort, LightStream, Linksys, MediaTone, MeetingPlace, MeetingPlace Chime Sound, MGX, Networkers, Networking Academy, Network Registrar, PCNow, PIX, PowerPanels, ProConnect, ScriptShare, SenderBase, SMARTnet, Spectrum Expert, StackWise, The Fastest Way to Increase Your Internet Quotient, TransPath, WebEx и логотип WebEx являются охраняемыми товарными знаками корпорации Cisco Systems, Inc. и/или ее аффилированных лиц в США и некоторых других странах.

Все прочие товарные знаки, упомянутые в настоящем документе или на веб-сайте, являются собственностью соответствующих владельцев. Использование слова «партнер» не подразумевает партнерских отношений между корпорацией Cisco и любой другой компанией. (0907R)

Все IP-адреса, используемые в настоящем документе, не предназначены для фактического использования. Все примеры, окна выходных данных команд и рисунки, включенные в документ, предоставляются только для пояснения. Любое использование фактических IP-адресов в пояснительном содержимом является непреднамеренным и случайным.

*Руководство пользователя Cisco Unified Attendant Console Compact Edition*  
© Cisco Systems, Inc., 2013. Все права защищены.



## СОДЕРЖАНИЕ

### Об этом руководстве v

---

#### ГЛАВА 1

### Знакомство с приложением Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 1-1

Синхронизация каталогов 1-1

---

#### ГЛАВА 2

### Установка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-1

Требования к оборудованию и программному обеспечению компьютера 2-1

Настройка Cisco Business Edition 3000 2-2

Создание учетной записи пользователя 2-2

Установка связи телефона с учетной записью пользователя 2-3

Добавление учетной записи пользователя в группу операторов 2-3

Установка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 2-4

---

#### ГЛАВА 3

### Начало работы 3-1

Запуск приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition и завершение его работы 3-1

Завершение работы приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-1

Пользовательский интерфейс Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-2

Карточки контактов 3-3

Использование панели инструментов каталога контактов 3-5

Поиск контактов 3-5

Фильтрация контактов 3-5

Изменение порядка отображения карточек контактов 3-6

Группы контактов 3-6

Создание групп контактов 3-7

Переименование групп контактов 3-7

Добавление контактов в группы 3-7

Удаление контактов из групп 3-8

Мой телефон 3-8

Настройка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition 3-9

Настройка пейджинга 3-9

Изменение консольного устройства («Мой телефон») 3-10

ГЛАВА 4

<b>Обработка вызовов</b>	4-1
Выполнение вызовов	4-1
Выполнение вызова с помощью номеронабирателя	4-2
Завершение вызовов	4-2
Ответ на вызовы	4-2
Сведения о входящем вызове	4-2
Перевод вызовов в режим ожидания и извлечение их из этого режима	4-3
Пересылка вызовов	4-3
Отмена пересылки вызовов	4-5
Пейджинг контактов	4-5
Отправка контактам сообщений электронной почты	4-6
Щелчок для набора	4-7

ПРИЛОЖЕНИЕ А

<b>Сообщения об ошибках и предупреждения о событиях</b>	A-1
Сообщения об ошибках	A-1
Предупреждения о событиях	A-2

ПРИЛОЖЕНИЕ В

<b>Сочетания клавиш, кнопки, инструменты и символы состояния телефона</b>	B-1
Сочетания клавиш	B-1
Сочетания клавиш для навигации по интерфейсу	B-1
Сочетания клавиш для области «Мой телефон»	B-2
Сочетания клавиш панели инструментов каталога контактов	B-2
Сочетания клавиш каталога контактов	B-3
Сочетания клавиш номеронабирателя	B-4
Специальные сочетания клавиш	B-4
Щелчок для набора	B-5
Кнопки и инструменты	B-5
Кнопки карточки контакта в области «Мой телефон»	B-5
Кнопки номеронабирателя	B-6
Инструменты каталога контактов	B-7
Кнопки в карточках контактов каталога контактов	B-7
Символы состояния телефона	B-8

ПРИЛОЖЕНИЕ С

<b>Телефоны, поддерживаемые приложением Cisco Unified Attendant Console Compact Edition</b>	C-1
---	-----



## Об этом руководстве

В этом руководстве описывается установка, настройка и использование приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Руководство предназначено для всех, кто использует или настраивает данное программное обеспечение.

## Структура документа

В данном документе содержатся следующие разделы:

Глава 1, «Знакомство с приложением Cisco Unified Attendant Console Compact Edition»	
Глава 2, «Установка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition»	Требования к оборудованию и программному обеспечению, а также инструкции по установке Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
Глава 3, «Начало работы»	Описание интерфейса, кнопок и сочетаний клавиш приложения.
Глава 4, «Обработка вызовов»	Инструкции по использованию приложения для обработки вызовов.
Приложение А, «Сообщения об ошибках и предупреждения о событиях»	Сообщения о состоянии приложения.

## Условные обозначения в документе

В настоящем документе используются следующие текстовые и типографские обозначения:

Условное обозначение	Использование
<b>полужирный шрифт</b>	<b>Полужирным</b> шрифтом выделяются команды, ключевые слова и текст, введенный пользователем.
<i>курсивный шрифт</i>	<i>Курсивом</i> выделяются заголовки документа, новые или важные термины, а также аргументы, значения которых предоставляются пользователем.
[]	Элементы в квадратных скобках являются необязательными.

{x   y   z}	Обязательные альтернативные ключевые слова заключаются в фигурные скобки и разделяются вертикальными чертами.
[x   y   z]	Необязательные альтернативные ключевые слова заключаются в квадратные скобки и разделяются вертикальными чертами.
строка	Набор символов, не заключенный в кавычки. Не заключайте строку в кавычки. В противном случае кавычки будут содержаться в строке.
шрифт <code>courier</code>	Шрифт <code>courier</code> используется для сеансов терминала и сведений, выводимых системой.
< >	В угловые скобки заключаются непечатаемые знаки, например пароли.
[]	В квадратные скобки заключаются ответы на запросы системы, установленные по умолчанию.
!, #	Восклицательный знак (!) или символ решетки (#), установленный в начале строки кода, обозначает строку комментария.



**Примечание** Означает, что *читателю следует сделать заметку.*



**Совет** Означает, что *следующая информация поможет разрешить проблему.*



**Предостережение** Означает, что *читателю следует соблюдать осторожность.* В данной ситуации пользователь может совершить действие, которое приведет к повреждению оборудования или потере данных.



**Средство экономии времени** Означает, что *описываемое действие позволяет экономить время.* Выполнив действие, описанное в данном параграфе, вы сэкономите время.



**Предупреждение** Означает *предупреждение для читателя.* В данной ситуации пользователь может совершить действие, которое приведет к физической травме.

## Получение документации и отправка запроса на обслуживание

Сведения о получении документации и отправке запросов на обслуживание см. в ежемесячном документе *What's New in Cisco Product Documentation*, в котором также перечислены все новые и обновленные технические документы Cisco, по адресу <http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

Подпишитесь на RSS-канал *What's New in Cisco Product Documentation* и получайте его содержимое непосредственно на свой рабочий стол с помощью приложения для чтения RSS-каналов. RSS-каналы являются бесплатной службой, и в настоящее время компанией Cisco поддерживается стандарт RSS версии 2.0.





## Знакомство с приложением Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition — это работающее в операционной системе Microsoft Windows приложение консоли оператора, которое предназначено исключительно для использования с приложением Cisco Business Edition 3000.



### Примечание

Cisco Business Edition 3000 — универсальная платформа связи по протоколу IP, предназначенная для развивающихся компаний среднего размера. Она поддерживает до 300 пользователей и 400 устройств, используя один центральный пульт, до девяти удаленных рабочих мест и один пульт удаленного оператора. Дополнительные сведения о приложении Cisco Business Edition 3000 см. по адресу <http://www.cisco.com/go/cmbe3000>.

Приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition позволяет выполнять следующие операции.

- Выполнение вызовов и ответ на них.
- Использование каталога, содержащего до 300 сотрудников.
- Создание пользовательских каталогов.
- Пересылка вызовов контактам из каталога.
- Настройка функций «Не беспокоить» и «Пересылка вызова» в вашем телефоне и телефонах контактов из каталога.
- Пейджинг (односторонняя голосовая связь через динамик) с контактами из каталога с помощью телефона Cisco.
- Пейджинг с группами контактов из каталога.
- Функция «Щелчок для набора» — использование мыши для выбора номеров телефонов из приложений Microsoft Office и их последующего набора.

## Синхронизация каталогов

После запуска приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition получает наиболее актуальную копию каталога Cisco Business Edition 3000 и использует ее для создания собственного каталога контактов. Эта операция называется *синхронизацией каталогов*.

**Примечание**

Приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition не будет запущено, если ему не удастся:

- выполнить синхронизацию с приложением Cisco Business Edition 3000;
- подключиться к интерфейсу управления телефонией Cisco Business Edition 3000.

Поэтому после изменения контактов Cisco Business Edition 3000 необходимо перезапустить приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, чтобы выполнить синхронизацию его каталога контактов. Чтобы обеспечить актуальность каталога контактов приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, рекомендуется перезапускать его не реже одного раза в день.

## Специальные возможности для пользователей с физическими нарушениями

В приложении Cisco Unified Attendant Console Compact Edition предусмотрены следующие возможности для облегчения работы слепых и слабовидящих пользователей.

- Доступ к большинству функций можно осуществлять с помощью мыши или клавиатуры.
- Для каждого элемента управления графического интерфейса отображается подсказка при наведении указателя мыши на этот элемент.
- Доступна контекстная справка.

Пользовательский интерфейс и элементы управления приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition описаны в [Глава 3, «Начало работы.»](#)

Дополнительные сведения о программе специальных возможностей Cisco см. по адресу <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>



## Установка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

---

Для установки приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition необходимо выполнить следующее.

1. Убедитесь, что компьютер, на котором выполняется приложение, удовлетворяет минимальным требованиям к оборудованию и программному обеспечению. Эти требования описаны ниже.
2. В приложении Cisco Business Edition 3000 создайте учетную запись пользователя со связанным телефоном, а затем назначьте ее в группу операторов. Соответствующие инструкции см. в разделе [Настройка Cisco Business Edition 3000, стр. 2-2](#).
3. Установите программное обеспечение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Соответствующие инструкции см. в разделе [Установка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, стр. 2-4](#).

### Требования к оборудованию и программному обеспечению компьютера

Компьютер, на котором выполняется приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, должен удовлетворять следующим минимальным требованиям к оборудованию.

- Процессор Pentium 4 с тактовой частотой 2,2 ГГц.
- ОЗУ объемом 1 ГБ.
- 1,5 ГБ свободного пространства на жестком диске
- Сетевая плата, подключенная к сети по протоколу TCP/IP.
- Видеоплата, поддерживающая разрешение SVGA (1024x768).
- Настоятельно рекомендуется использовать монитор с диагональю не менее 17 дюймов.
- Настоятельно рекомендуется использовать звуковую плату и динамики, совместимые с технологией SoundBlaster.
- Рекомендуется использовать клавиатуру с 10-клавишной цифровой клавиатурой.

Компьютер, на котором размещается приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, должен работать под управлением одной из следующих операционных систем.

- Microsoft Windows XP Professional с пакетом обновления 3 (SP3) (32-разрядная).
- Microsoft Windows Vista Professional (32-разрядная)
- Microsoft Windows 7 (32- или 64-разрядная)

## Настройка Cisco Business Edition 3000

Приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition должно поддерживать связь с приложением Cisco Business Edition 3000 (которое использует Cisco Unified Communications Manager TSP). Следовательно, перед установкой приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition необходимо создать и настроить для него учетную запись пользователя Cisco Business Edition 3000, выполнив следующие действия.

1. Создайте учетную запись **пользователя**.
2. Свяжите с учетной записью пользователя **телефон**.
3. Добавьте учетную запись **пользователя** в **группу операторов**.

## Создание учетной записи пользователя

Для создания учетной записи пользователя выполните следующие действия.

- 
- Шаг 1** Войдите в интерфейс администратора Cisco Business Edition 3000.  
Откроется страница Health Summary (Сводка по работоспособности).
- Шаг 2** В правом столбце выберите вкладку **Users/Phones** (Пользователи/телефоны).
- Шаг 3** В области **User/Phones** (Пользователи/телефоны) выберите **Users** (Пользователи).
- Шаг 4** В окне **Users** (Пользователи) щелкните **Add User** (Добавить пользователя).
- Шаг 5** В окне **Add User** (Добавление пользователя) введите следующие сведения:
- Last Name (Фамилия)\*
  - Usage profile (Профиль использования)\*
  - User ID (ИД пользователя)\*
  - Password (Пароль)
  - Confirm Password (Подтверждение пароля)
  - Line Number (Номер линии)

Поля, помеченные символом \*, являются обязательными для заполнения.

- Шаг 6** Нажмите кнопку **ОК**, чтобы создать пользователя.
-

## Установка связи телефона с учетной записью пользователя

Чтобы добавить телефон и связать его с учетной записью пользователя, выполните следующие действия.

- 
- Шаг 1** Войдите в интерфейс администратора Cisco Business Edition 3000.  
Откроется страница Health Summary (Сводка по работоспособности).
- Шаг 2** В правом столбце выберите вкладку **Users/Phones** (Пользователи/телефоны).
- Шаг 3** В области **User/Phones** (Пользователи/телефоны) выберите **Phones** (Телефоны).
- Шаг 4** В окне **Phones** (Телефоны) щелкните **Add Phone** (Добавить телефон).
- Шаг 5** В окне **Add Phone** (Добавление телефона) введите следующие сведения:
- Phone Type (Тип телефона)
  - MAC Address (MAC-адрес)
  - Добавочный номер, который должен совпадать с номером линии пользователя, указанным на шаге 5 раздела [Создание учетной записи пользователя, стр. 2-2](#).
- Шаг 6** Нажмите кнопку **OK**, чтобы добавить телефон.
- 

## Добавление учетной записи пользователя в группу операторов

Группа операторов состоит из пользователей с правами оператора консоли Attendant Console. Вы должны включить своего пользователя в эту группу.

Для добавления учетной записи пользователя в группу операторов выполните следующие действия.

- 
- Шаг 1** Войдите в интерфейс администратора Cisco Business Edition 3000.  
Откроется страница Health Summary (Сводка по работоспособности).
- Шаг 2** В правом столбце выберите вкладку **Users/Phones** (Пользователи/телефоны).
- Шаг 3** В области **User/Phones** (Пользователи/телефоны) выберите **Attendant Group** (Группа операторов).
- Шаг 4** Выберите учетную запись пользователя в таблице **Available** (Доступные) и щелкните **Add** (Добавить).  
Учетная запись пользователя перемещается в таблицу **Selected** (Выбранные).
- Шаг 5** Нажмите кнопку **Save** (Сохранить).
- 

Теперь можно установить приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

# Установка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition



## Примечание

Для установки этого программного обеспечения потребуются права администратора.

Установщик Cisco Unified Attendant Console Compact Edition можно загрузить по адресу: <http://www.cisco.com/cisco/software/release.html?mdfid=283783671&flowid=26421&softwareid=282074295&release=8.6%282%29&relind=AVAILABLE&rellifecycle=&reltype=latest>. Загрузите файл на рабочий стол или в папку.

Для установки приложения выполните следующие действия.

- Шаг 1** Перейдите к загруженному установщику Cisco Unified Attendant Console Compact Edition и дважды щелкните его.



## Примечание

Установщик проверяет расположение операционной системы и региональные параметры и, если они поддерживаются, устанавливает консоль с использованием соответствующего языка.

**Поддерживаемые языки перечислены в заметках о выпуске.**

- Шаг 2** Если появится предложение от контроля учетных записей разрешить продолжение установки, нажмите кнопку **Да**.
- Шаг 3** На начальном экране нажмите кнопку **Далее**.
- Шаг 4** На экране регистрационной информации введите **имя и название компании**, а затем нажмите кнопку **Далее**.
- Шаг 5** На экране сведений о подключении к Cisco Business Edition (CBE) введите следующие данные о приложении Cisco Business Edition 3000, к которому вы подключаетесь:
- **IP-адрес.**
  - **Идентификатор пользователя CUCM.**
  - **Пароль.**
- Шаг 6** Нажмите кнопку **Далее**.
- Шаг 7** В обоих окнах оповещений системы безопасности нажмите кнопку **Да**.
- Шаг 8** На экране «Выберите место назначения» примите папку назначения по умолчанию или нажмите кнопку **Обзор**, чтобы указать папку, в которой необходимо установить файлы, а затем нажмите кнопку **Далее**.
- Шаг 9** На экране «Приступить к копированию файлов» нажмите кнопку **Далее**, чтобы продолжить установку.
- Шаг 10** На экране «Завершение работы мастера» нажмите кнопку **Да, перезагрузить компьютер сейчас**, а затем нажмите кнопку **Готово**.
- Шаг 11** После перезагрузки компьютера, если появится предложение от контроля учетных записей разрешить продолжение установки, нажмите кнопку **Да**.

Приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition установлено, и на рабочий стол помещен соответствующий ярлык.



## Начало работы

---

В этой главе рассматриваются следующие темы:

- Запуск приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition и завершение его работы.
- Пользовательский интерфейс Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Дополнительные сведения см. в разделе [Пользовательский интерфейс Cisco Unified Attendant Console Compact Edition](#), стр. 3-2.
- Карточки контактов. Дополнительные сведения см. в разделе [Карточки контактов](#), стр. 3-3.
- Панель инструментов каталога контактов. Дополнительные сведения см. в разделе [Использование панели инструментов каталога контактов](#), стр. 3-5.
- Группы контактов. Дополнительные сведения см. в разделе [Группы контактов](#), стр. 3-6.
- Консольное устройство «Мой телефон». Дополнительные сведения см. в разделе [Мой телефон](#), стр. 3-8.
- Настройка приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Дополнительные сведения см. в разделе [Настройка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition](#), стр. 3-9.

## Запуск приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition и завершение его работы

Для запуска приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition дважды щелкните его значок на рабочем столе или последовательно выберите **Пуск > Все программы** и щелкните приложение в меню.

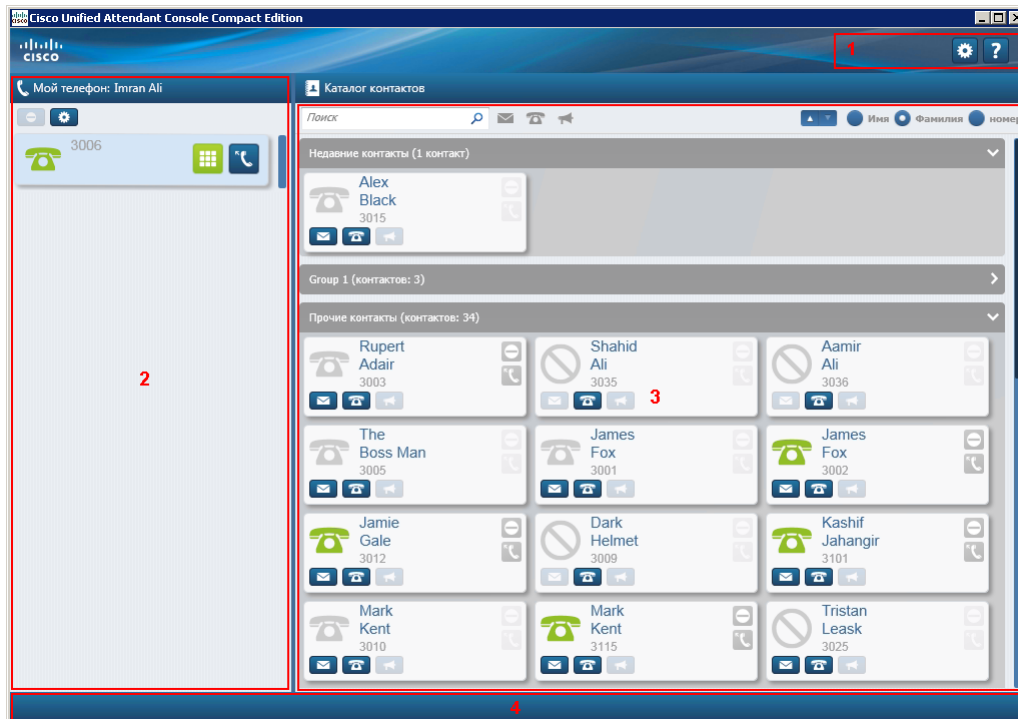
При первом запуске приложения открывается диалоговое окно **Выбор устройства**, в котором предлагается выбрать консольное устройство: телефон Cisco, используемый в качестве телефона оператора, или устройство *Мой телефон*. Найдите телефон в списке и выберите его, установив рядом с ним флажок. Консольное устройство «Мой телефон» можно изменить в любое время. Дополнительные сведения см. в разделе [Изменение консольного устройства \(«Мой телефон»\)](#), стр. 3-10.

## Завершение работы приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Для завершения работы приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition нажмите кнопку **Заккрыть** в правом углу строки заголовков окна.

# Пользовательский интерфейс Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Ниже показан пользовательский интерфейс Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.



#	Название	Содержимое
1	Баннер	Элементы управления справкой и настройкой. Описание элементов управления настройкой см. в разделе <a href="#">Настройка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, стр. 3-9</a> .
2	Область «Мой телефон»	<p>Линии консольного устройства, показанные как карточки контактов. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Карточки контактов, стр. 3-3</a>.</p> <p>Элементы управления в верхней части области позволяют выбрать другой телефон и установить в нем состояние «Не беспокоить». Дополнительные сведения об области «Мой телефон» см. в разделе <a href="#">Мой телефон, стр. 3-8</a>.</p>

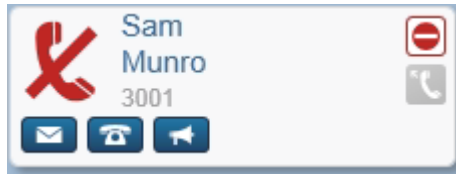
#	Название	Содержимое
3	Область «Каталог контактов»	<p>Каталог контактов и панель инструментов каталога контактов.</p> <p>Каталог контактов содержит карточки всех контактов из этого каталога, за исключением карточек контактов области «Мой телефон». Для каждой линии телефона предусмотрена одна карточка контакта. Контакты содержатся в одной или нескольких группах, которые по умолчанию <i>развернуты</i> (показать все контакты). Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Группы контактов, стр. 3-6</a>.</p> <p>Над экраном «Каталог контактов» расположена панель инструментов каталога контактов, которая используется для поиска, фильтрации и переупорядочения карточек контактов. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Использование панели инструментов каталога контактов, стр. 3-5</a>.</p> <p>Ошибки телефонии отображаются в области между каталогом и панелью инструментов.</p>
4	Строка состояния	Информация о состоянии системы и обработке, включая системные ошибки.

Интерфейс используется для выполнения стандартных задач оператора, таких как выполнение вызовов, перевод вызовов в режим удержания и задания для добавочных номеров состояния «Не беспокоить». Дополнительные сведения см. в [Глава 4, Обработка вызовов](#).

Для управления интерфейсом можно использовать мышь и клавиатуру. Многие действия, выполняемые посредством мыши, можно также выполнять с помощью клавиатуры при условии, что выбран интерфейс (окно) приложения или одна из его частей.

## Карточки контактов

Каждая линия телефона отображается как карточка контакта, содержащая информацию о состоянии линии и включающая кнопки, которые можно использовать для управления вызовами на этой линии. На [Рисунок 3-1](#) показан пример карточки контакта в области «Мой телефон»; на [Рисунок 3-2](#) показан пример карточки контакта каталога.

**Рисунок 3-1** Пример карточки контакта в области «Мой телефон»**Рисунок 3-2** Пример карточки контакта каталога

Каждая карточка контакта содержит следующие элементы.

- Символ состояния телефона. Дополнительные сведения см. в разделе [Приложение В, «Сочетания клавиш, кнопки, инструменты и символы состояния телефона»](#).
- Имя пользователя, сопоставленное с добавочным номером (если он доступен).
- Добавочный номер (если для добавочного номера включена пересылка, также отображается номер, на который пересылаются вызовы).
- Кнопки управления, соответствующие возможностям устройства и доступности соответствующей функции. Дополнительные сведения см. в разделе [Приложение В, «Сочетания клавиш, кнопки, инструменты и символы состояния телефона»](#).

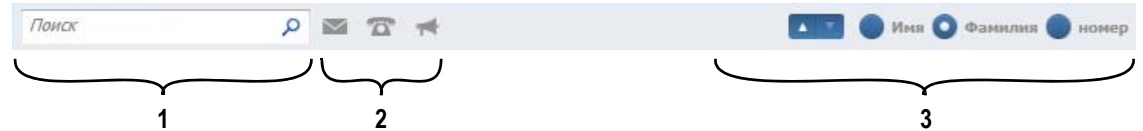
Чтобы выбрать контакт, щелкните его или воспользуйтесь клавиатурой. Для выбора нескольких контактов щелкните каждый контакт, удерживая клавишу **Shift** или **Ctrl**.

Для упрощения поиска карточек контактов их можно группировать. Дополнительные сведения см. в разделе [Группы контактов, стр. 3-6](#).

Можно щелкать карточки контакта каталога правой кнопкой мыши, чтобы открыть меню, которое можно использовать для отправки контакту сообщений электронной почты, вызова или пейджинга контакта, а также для изменения его принадлежности к группе.

## Использование панели инструментов каталога контактов

Панель инструментов каталога контактов содержит инструменты для поиска и фильтрации контактов, а также для переупорядочения карточек контактов.



#	Название	Функция
1	Поле поиска контактов	Поиск контактов по номеру телефона, имени или фамилии. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Поиск контактов, стр. 3-5</a> .
2	Фильтры контактов	Фильтрация контактов в зависимости от того, имеют ли они адрес электронной почты, номер телефона или поддерживающие пейджинг телефоны. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Фильтрация контактов, стр. 3-5</a> .
3	Элементы управления сортировкой контактов	Отображение контактов в возрастающем или убывающем порядке по имени, фамилии или номеру телефона. Дополнительные сведения см. в разделе <a href="#">Изменение порядка отображения карточек контактов, стр. 3-6</a> .



### Поиск контактов





В каталоге контактов небольшого размера можно визуально осуществлять поиск, просматривая надлежащим образом отфильтрованные (см. раздел [Фильтрация контактов, стр. 3-5](#)) или отсортированные (см. раздел [Изменение порядка отображения карточек контактов, стр. 3-6](#)) карточки контактов. Это самый простой способ поиска контактов. Отыскав контакт, просто щелкните соответствующую карточку контакта, чтобы выбрать его. Чтобы выбрать несколько контактов, щелкните их, удерживая клавишу Shift или Ctrl.

Кроме того, можно переходить по контактам и выбирать их с помощью клавиатуры, как описано в разделе [Приложение В, «Сочетания клавиш, кнопки, инструменты и символы состояния телефона»](#). Самый простой способ поиска контакта состоит в вводе его номера или имени (или фамилии). Поле поиска каталога выбирать не требуется. По мере ввода символов все не соответствующие им контакты удаляются с экрана. Например, если вы начнете вводить 30, все карточки контактов с номерами, которые не начинаются с числа 30, удаляются с экрана.

### Фильтрация контактов

Количество отображаемых на экране карточек контактов каталога можно уменьшить, применив к ним один или несколько следующих фильтров.

- Электронная почта — нажмите кнопку **Фильтровать контакты с адресом электронной почты** , чтобы отобразить только контакты с адресом электронной почты. После применения фильтра кнопка изменяется на значок .



- Номер телефона — нажмите кнопку **Фильтровать контакты с номером телефона** , чтобы отобразить только контакты с номером телефона. После применения фильтра кнопка изменяется на значок .
- Голосовой пейджинг — нажмите кнопку **Фильтровать контакты, поддерживающие голосовой пейджинг** , чтобы отобразить только контакты, которые имеют поддерживающие голосовой пейджинг телефоны. После применения фильтра кнопка изменяется на значок .



Чтобы применить фильтр, щелкните его. Можно также выбрать фильтр и применить его с помощью клавиатуры. Дополнительные сведения см. в разделе [Приложение В, «Сочетания клавиш, кнопки, инструменты и символы состояния телефона»](#).

## Изменение порядка отображения карточек контактов

Карточки контактов можно сортировать в убывающем или возрастающем порядке в соответствии с одним из следующих элементов.

- Имя
- Фамилия
- Номер

Текущий порядок определяется выделенной кнопкой:  = возрастающий порядок (от А до Я, от 1 до 9),  = убывающий порядок (от Я до А, от 9 до 1).

Чтобы отсортировать карточки контактов, выберите соответствующий элемент — **имя**, **фамилию** или **номер**, а затем нажмите кнопку  для сортировки контактов в возрастающем порядке или кнопку  для сортировки в убывающем порядке.

## Группы контактов



Связанные контакты каталога можно объединить в группы, чтобы упростить поиск в каталоге или облегчить выполнение определенных операций — таких как установка состояния «Не беспокоить» — для всех членов группы.

При первом запуске приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition все контакты содержатся в одной группе с именем **Все контакты**.

По мере использования приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition десять последних набранных номеров автоматически помещаются в группу **Последние вызовы**.

Помимо этих автоматически создаваемых групп, можно также создавать собственные группы. Например, можно объединить в группу всех членов команды или отдела.

В окне каталога контактов можно развернуть (показать всех членов) или свернуть (скрыть всех членов) любую группу в соответствии с вашими требованиями или стилем работы.

- Чтобы свернуть группу, щелкните значок  в ее строке заголовков, или нажмите **стрелку влево** на клавиатуре.
- Чтобы развернуть группу, щелкните значок  в ее строке заголовков, или нажмите **стрелку вправо** на клавиатуре.

## Создание групп контактов

### Создание группы контактов

- Шаг 1** Выполните одно из следующих действий.
- Щелкните правой кнопкой мыши в любом месте области каталога контактов за пределами карточки контакта и выберите команду **Создать группу**. Позже в эту группу можно добавить контакты.
  - Выберите одну или несколько карточек контактов, щелкните их правой кнопкой мыши и выберите команду **Создать группу на основе выборки**.
- Создается группа со временным именем.
- Шаг 2** Введите имя группы и нажмите клавишу **Enter**.

## Переименование групп контактов



Нельзя переименовать группы **Все контакты** и **Недавние контакты**.

### Переименование группы

- Шаг 1** Щелкните правой кнопкой мыши в любом месте группы за пределами карточки контакта и выберите команду **Переименовать группу**.
- Шаг 2** Введите новое имя группы и нажмите клавишу **Enter**.

## Добавление контактов в группы

### Добавление контактов в группу

- Шаг 1** Выберите один или несколько контактов.
- Шаг 2** Щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Изменить принадлежность к группе**. Откроется диалоговое окно **Выбор группы**, в котором перечислены группы пользователя. Установленные флажки показывают, к каким группам принадлежат выбранные контакты.
- Шаг 3** В диалоговом окне **Выбор группы** отметьте группы, к которым должны принадлежать контакты, и щелкните значок флажка.

## Удаление контактов из групп

Удаление контактов из группы

- 
- Шаг 1** Выберите один или несколько контактов.
- Шаг 2** Щелкните правой кнопкой мыши и выберите команду **Изменить принадлежность к группе**.
- Шаг 3** В диалоговом окне Выбор группы снимите флажки групп, из которых необходимо удалить контакты, и щелкните значок флажка.
- 

## Мой телефон

В области «Мой телефон» отображаются все линии телефона Cisco и осуществляется управление этими линиями.

В данной области предусмотрены две функциональные кнопки.

- **Состояние «Не беспокоить».** Переключение режима «Не беспокоить» в IP-телефоне Cisco.

В зависимости от типа и настройки телефона, это обычно означает, что во время приема входящего вызова телефон не подает звуковой сигнал. Однако для указания на входящий вызов подается визуальное предупреждение.

Функция «Не беспокоить» распространяется на ВСЕ линии телефона, для которого установлено состояние «Не беспокоить», но она не препятствует воспроизведению звонка любой общей линии в другом телефоне — если только в нем тоже не установлено состояние «Не беспокоить». В качестве примера можно привести ситуацию, когда руководитель и секретарь используют общую линию. Если руководитель устанавливает в своем телефоне состояние «Не беспокоить» во время совещания, его секретарь по-прежнему сможет принимать вызовы на общей линии, если только не установит в своем телефоне состояние «Не беспокоить».

- **Выбор устройства.** Здесь выбирается устройство, с помощью которого вы выполняете вход в систему. Если какой-либо номер уже использовался для входа, он выделяется красным цветом в списке. Дополнительные сведения см. в разделе [«Запуск приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition и завершение его работы»](#) на стр. 3-1.

Ниже функциональных кнопок отображаются ваши добавочные номера и все зарегистрированные для вас общие линии. Эти сведения отображаются в виде графической карточки, на которой содержатся:

- символ, представляющий состояние добавочного номера;
- добавочный номер данной линии (не забудьте, что в IP-телефоне Cisco можно иметь несколько добавочных номеров);
- сведения об установке пересылки вызовов и номер назначения пересылки;
- до двух кнопок управления вызовами, в зависимости от состояния телефона.

Дополнительные сведения см. в разделе [Приложение В, «Сочетания клавиш, кнопки, инструменты и символы состояния телефона»](#).

# Настройка Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Для настройки доступны следующие компоненты Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

- Голосовой пейджинг — способ отправки голосовых сообщений: на один добавочный номер (одноадресная отправка), группе добавочных номеров (многоадресная отправка) или оба способа. Для обеспечения голосового пейджинга на добавочные номера необходимо выбрать хотя бы один из этих параметров. Инструкции по настройке пейджинга см. в разделе [Настройка пейджинга, стр. 3-9](#).
- Мой телефон — определение телефона, используемого в качестве устройства оператора. Для использования приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition необходимо выбрать устройство оператора. Инструкции по выбору телефона для использования в качестве устройства «Мой телефон» см. в разделе [Изменение консольного устройства \(«Мой телефон»\), стр. 3-10](#).

## Настройка пейджинга

Перед настройкой пейджинга администратор Cisco должен настроить одноадресную или многоадресную рассылку в сети вашего телефона.



### Примечание

Из-за ограничений сети невозможно осуществлять многоадресный пейджинг между пультами. При наличии достаточного количества лицензий каждый пульт может иметь своего собственного оператора консоли Attendant Console (не более 10 операторов).

Перед настройкой сети необходимо убедиться, что сетевое оборудование может поддерживать одноадресную или многоадресную рассылку. Для этого выполните следующие действия.

- Проверьте все сетевые коммутаторы и маршрутизаторы в сети вашего телефона, задействованные в одноадресной или многоадресной рассылке. Кроме того, включите все необходимые компоненты в соответствии с документацией устройств.
- Если в сети используется несколько виртуальных локальных сетей, убедитесь в отсутствии расхождений между IP-адресами приложения VE3000, вашего IP-телефона, используемого для пейджинга, и IP-телефонов получателей.

Для настройки голосового пейджинга в сети, поддерживающей эту возможность, выполните следующие действия.

- Шаг 1** В баннере щелкните значок **Настройка** .
- Шаг 2** В диалоговом окне **Настройка** щелкните **Пейджинг**.
- Шаг 3** Чтобы выбрать
  - одноадресный пейджинг, выберите параметр **Включить одноадресный пейджинг**;
  - многоадресный пейджинг, выберите параметр **Включить многоадресный пейджинг** и введите IP-адрес для многоадресной рассылки.



**Примечание** IP-адреса многоадресной рассылки могут находиться в диапазоне от 224.0.0.0 до 239.255.255.255, однако адреса в диапазоне от 224.0.0.0 до 224.0.0.255 зарезервированы для использования протоколами маршрутизации и другими низкоуровневыми протоколами.

*Cisco Unified Attendant Console Compact Edition* не поддерживает IP-адреса многоадресной рассылки, заканчивающиеся на .1. Например, можно использовать любой IP-адрес в диапазоне 225.0.0.x, кроме адреса 225.0.0.1.

За сведениями о диапазонах адресов, которые фактически используются в вашей сети, обратитесь к сетевому администратору.


**Шаг 4** Щелкните значок с флажком.

## Изменение консольного устройства («Мой телефон»)


«Мой телефон» — это устройство, используемое в качестве консоли оператора. Для этого устройства можно задать любой телефон в вашем каталоге.

Изменение консольного устройства

**Шаг 1** Выполните одно из следующих действий.

- a. В баннере щелкните значок **Настройка** .
- b. В диалоговом окне **Настройка** выберите параметр **Конфигурация пользователя** и щелкните **Изменить устройство**.

или

- a. В области «Мой телефон» щелкните значок **Настройка** .

Откроется диалоговое окно **Выбор устройства**, содержащее текущее выбранное устройство.

**Шаг 2** Если для телефона, который планируется использовать, известно одно из следующего:

- номер;
- имя пользователя;
- имя устройства (MAC-адрес или имя, созданное системным администратором),

введите его в поле поиска **Выберите свой телефон**.

**Примечание**

---

Если одному номеру соответствует несколько устройств, можно определить одно из них, подняв трубку, чтобы она отображалась как снятая. Все другие устройства с тем же номером отображаются как неактивные.

---

Можно также очистить поле поиска и найти устройство с помощью полосы прокрутки.

**Шаг 3**

Отыскав требуемое устройство, нажмите значок с флажком.

Выбранное устройство отображается в области «Мой телефон».

Если используется параметр «Настройка» в баннере, щелкните значок с флажком, чтобы закрыть диалоговое окно.

---





## Обработка вызовов



---

Приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition можно использовать для выполнения следующих операций:

- **Выполнение вызовов** по указанному номеру или карточке контакта.
- **Завершение вызовов**, выполняемых в данный момент. Дополнительные сведения см. в разделе [Завершение вызовов, стр. 4 - 2](#).
- **Ответ на вызовы**, подающие звонок на консоль. Дополнительные сведения см. в разделе [Ответ на вызовы, стр. 4 - 2](#).
- **Перевод вызовов в режим ожидания** и извлечение их из этого режима. Дополнительные сведения см. в разделе [Перевод вызовов в режим ожидания и извлечение их из этого режима, стр. 4 - 3](#).
- **Перевод вызовов на добавочные номера** — *вслепую* (без обращения к абоненту назначения) или после обращения к абоненту назначения. Дополнительные сведения см. в разделе [Пересылка вызовов, стр. 4 - 3](#).
- **Пейджинг контактов** — разговор с другим устройством в режиме пейджинга (если оба устройства поддерживают этот режим). Дополнительные сведения см. в разделе [Пейджинг контактов, стр. 4 - 5](#).
- **Отправка контактам сообщений электронной почты** — отправка сообщения электронной почты любому контакту, сведения об электронной почте которого синхронизированы с Cisco Business Edition 3000. Дополнительные сведения см. в разделе [Отправка контактам сообщений электронной почты, стр. 4 - 6](#).
- **Щелчок для набора** — вызов номера телефона, выбранного в приложении Microsoft Office, с помощью одного щелчка мышью. Дополнительные сведения см. в разделе [Щелчок для набора, стр. 4 - 7](#).




## Выполнение вызовов

Для вызова другого телефона выполните одно из следующих действий.

- Выберите область «Мой телефон», а затем нажмите сочетание клавиш Ctrl-N или щелкните значок  и введите номер с помощью номеронабирателя.
- Выберите контакт в каталоге контактов, а затем щелкните значок **Выполнение вызова**  или нажмите клавишу **Enter**.

## Выполнение вызова с помощью номеронабирателя


Номеронабиратель работает точно так же, как обычный номеронабиратель телефона.

- Для ввода цифры, символа \* или # нажмите соответствующую клавишу или введите эту цифру или символ с помощью клавиатуры. Введенный номер также появляется в поле фильтра поиска каталога контактов.
- Для удаления последнего введенного символа щелкните значок  или нажмите клавишу **Backspace**.
- Чтобы удалить все введенные символы, щелкните значок .
- Чтобы набрать номер, щелкните значок **Набор** .

## Завершение вызовов

Чтобы завершить вызов, щелкните значок  в соответствующей карточке контакта.

## Ответ на вызовы


Чтобы ответить на вызов, поступающий на консоль оператора, нажмите клавишу **Enter** или щелкните значок  в карточке контакта из области «Мой телефон».

## Сведения о входящем вызове


Вместе со входящим вызовом предоставляются перечисленные ниже сведения.

- Состояние вызова (телефона) — например «Входящий вызов» (звонок). Дополнительные сведения см. в разделе [Приложение В, «Сочетания клавиш, кнопки, инструменты и символы состояния телефона»](#).
- Идентификатор линии вызывающего (CLI). Номер вызывающего абонента (только цифры)
- Прямой набор/прямой внутренний набор (DDI/DID). Номер, набранный вызывающим абонентом.
- Продолжительность вызова. Продолжительность вызова.
- Имя контакта (через поиск). Имя контакта в каталоге контактов, если этот контакт соответствует идентификатору CLI.

## Перевод вызовов в режим ожидания и извлечение их из этого режима

Чтобы перевести вызов в режим ожидания, щелкните значок  в области «Мой телефон» или нажмите клавишу **Пробел**.

Если вызов переведен в режим ожидания, вызывающий абонент слышит музыку режима ожидания приложения Cisco Business Edition 3000.

Для извлечения вызова из режима ожидания, чтобы поговорить с вызывающим абонентом, щелкните значок  в области «Мой телефон» или нажмите клавишу **Пробел**.





## Пересылка вызовов

Вы можете перевести текущий вызов на любой доступный номер назначения, как внутренний, так и внешний.

Предусмотрены следующие виды пересылки.

- Перевод с обращением к абоненту — объявление о вызове для номера назначения перед пересылкой.
- Перевод вслепую — подключение вызова к устройству назначения во время звонка.

Для пересылки вызова выполните следующие действия.



- 
- Шаг 1** Переведите вызов в режим ожидания: щелкните значок  или нажмите клавишу **Пробел**.
- Шаг 2** Выберите абонента назначения, набрав его номер на номеронабирателе или выбрав его карточку контакта.
- Шаг 3** Если используется номеронабиратель, щелкните значок . Если выбрана карточка контакта, щелкните значок .
- Шаг 4** При необходимости объявите о вызывающем абоненту назначения.
- Для переключения между вызывающим и абонентом назначения нажмите сочетание клавиш **Ctrl-пробел**.
  - Чтобы отключить одну из сторон во время пересылки, сделайте ее активной (нажмите клавишу **Enter**), а затем нажмите клавишу **Esc**.
- Шаг 5** Чтобы выполнить пересылку, щелкните значок  или нажмите клавишу **Enter**.
-

## Настройка пересылки вызовов

С помощью пересылки вызовов можно временно перенаправлять входящие вызовы с одного добавочного номера на другой добавочный номер. Пересылку вызовов можно настроить для устройства Мой телефон или для любого контакта из каталога контактов. В ходе настройки пересылки вызовов добавочный номер назначения пересылки должен быть свободен и находиться в неактивном состоянии. С добавочного номера назначения пересылки можно по-прежнему выполнять вызовы; в процессе этих вызовов символ состояния телефона изменяется обычным образом.

Для настройки пересылки вызовов выполните следующие действия.

**Шаг 1** Выберите карточку контакта (добавочный номер или линию), для которой следует настроить пересылку вызовов.

- Если выбрана карточка контакта из каталога контактов, щелкните значок  или нажмите сочетание клавиш **Ctrl-F**.
- Для карточек контактов из области «Мой телефон» щелкните значок  или нажмите сочетание клавиш **Ctrl-F**.

Отобразится предложение выбрать контакт, на который будут пересылаться вызовы (можно также ввести его номер в поле поиска «Контакты»).

 **Примечание**



Для отмены пересылки вызовов на этом этапе выполните одно из следующих действий.

- Щелкните правой кнопкой мыши.
- Щелкните крестик в окне предложения.
- Нажмите клавишу Esc.
- Нажмите кнопку «Пересылать вызов» в карточке контакта.

**Шаг 2** Выберите номер назначения, выполнив одно из следующих действий.

- Введите добавочный номер или внешний номер в поле поиска каталога контактов. Если пересылка осуществляется на внешний номер, включите номер выхода на внешнюю линию (например, 9).
- Найдите и щелкните карточку контакта назначения.

Появится запрос с указанием об успешной переадресации вызова.



После настройки добавочного номера или линии для пересылки вызовов состояние телефона изменяется на значок  в области «Мой телефон» или  в карточке контакта каталога; кроме того, возникает стрелка, указывающая от исходного добавочного номера к добавочному номеру назначения пересылки.

 **Примечание**

Состояние пересылки вызовов отображается только в том случае, если устройство или линия являются неактивными.

## Отмена пересылки вызовов

Для отмены пересылки вызовов на добавочный номер выполните одно из следующих действий.

- Выберите добавочный номер и нажмите клавишу **Esc**.
- Щелкните значок  в области «Мой телефон» или значок  в карточке контакта.

## Пейджинг контактов

В приложении Cisco Unified Attendant Console Compact Edition можно выполнять пейджинг контакта при условии, что эта возможность доступна в консольном устройстве и устройстве контакта.






Примечание

Примечания.

- Из-за ограничений сети невозможно осуществлять многоадресный пейджинг между пультами.
- Некоторые модели IP-телефонов Cisco Unified, работающие в режиме Wi-Fi, ведут себя иначе, чем при кабельном подключении (по сети Ethernet). К таким телефонам относятся модели 7921, 7925 и 89xx. При пейджинге одного из таких телефонов с помощью приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition телефон не подает звуковой сигнал.

### Пейджинг одного контакта

Для пейджинга контакта выполните следующие действия.

- Шаг 1** Выберите контакт для пейджинга. Пейджинг контакта можно выполнить, если у него имеется кнопка пейджинга .
- Шаг 2** Нажмите кнопку . При этом ваше устройство и устройство получателя будут переведены в режим пейджинга. Кнопка изменится для отображения активного состояния.
- Шаг 3** Чтобы напрямую разговаривать с целевым устройством, нажмите и удерживайте кнопку «Разговор» на телефоне Cisco. Пейджинг можно выполнять с помощью громкоговорителя устройства. Кроме того, если вы продолжаете удерживать кнопку «Разговор», можно поднять трубку телефона и выполнять пейджинг с ее помощью. Завершив разговор, отпустите кнопку «Разговор».
- Шаг 4** Чтобы прекратить пейджинг и отключиться от устройства карточки контакта, нажмите кнопку  еще раз. Для отключения устройства нажмите на нем кнопку **Выход**.





Примечание

Из-за ограничений приложения Cisco Business Edition 3000 кнопка пейджинга остается в активном состоянии даже после того, как вы нажали кнопку **Выход** на телефоне Cisco. Чтобы вернуть кнопку пейджинга в состояние готовности необходимо нажать ее в приложении Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

### Пейджинг группы контактов

Для пейджинга группы контактов выполните следующие действия.

- 
- Шаг 1** Выберите контакты для пейджинга. Пейджинг контакта можно выполнить, если у него имеется кнопка пейджинга  .
- Для выбора нескольких контактов щелкните имя каждого контакта, удерживая клавишу Ctrl. Чтобы выбрать всю группу контактов, щелкните строку заголовка группы.
- Шаг 2** Щелкните один из выбранных контактов правой кнопкой мыши и выберите команду «Пейджинг». При этом ваше устройство и все устройства получателей будут переведены в режим пейджинга. Во всех выбранных контактах кнопка пейджинга изменится для отображения активного состояния.
- Шаг 3** Чтобы напрямую разговаривать с целевыми устройствами, нажмите и удерживайте кнопку «Разговор» на телефоне Cisco. Пейджинг можно выполнять с помощью громкоговорителя устройства. Кроме того, если вы продолжаете удерживать кнопку «Разговор», можно поднять трубку телефона и выполнять пейджинг с ее помощью. Завершив разговор, отпустите кнопку «Разговор».
- Шаг 4** Чтобы прекратить пейджинг и отключиться от устройства карточки контакта, нажмите кнопку  еще раз. Для отключения устройства нажмите на нем кнопку **Выход**.



#### Примечание

Из-за ограничений приложения Cisco Business Edition 3000 кнопка пейджинга остается в активном состоянии даже после того, как вы нажали кнопку **Выход** на телефоне Cisco. Чтобы вернуть кнопку пейджинга в состояние готовности необходимо нажать ее в приложении Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

---

## Отправка контактам сообщений электронной почты



#### Примечание


Для работы этой функции в сведениях о контактах должны присутствовать адреса электронной почты, синхронизированные с приложением Cisco Business Edition 3000. Если вы не уверены в наличии этих адресов, обратитесь к системному администратору.

---

Сообщения электронной почты можно отправлять контактам из приложения Cisco Unified Attendant Console Compact Edition. Если сообщение электронной почты отправляется во время вызова, в поле «Тема» автоматически вставляется **исходный номер вызывающего абонента, номер оператора и время вызова**.

Для отправки контакту сообщения электронной почты выполните следующие действия.

- 
- Шаг 1** Выберите карточку контакта в каталоге контактов и выполните одно из следующих действий.

- Нажмите сочетание клавиш Ctrl-M.
- Щелкните значок .

**Шаг 2** После запуска системы электронной почты введите текст сообщения и отправьте его обычным способом.

---

## Щелчок для набора

В консоли Cisco Unified Attendant Console Compact Edition предусмотрена функция «Щелчок для набора», которая позволяет выбрать номер, отображаемый в приложении Microsoft Office, и набрать его с помощью одного щелчка мыши.



### Примечание

Номер не проверяется перед набором. Поэтому вызов неверного номера завершится неудачей, и приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition сообщит о сбое подключения.

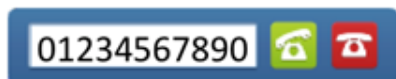
---

Для использования функции «Щелчок для набора» в приложении Microsoft Office выполните следующие действия (консоль Cisco Unified Attendant Console Compact Edition должна быть запущена).

---

**Шаг 1** Наведите указатель на номер телефона и щелкните его правой кнопкой мыши, удерживая клавишу Alt.

Откроется всплывающее окно, содержащее номер. Пример:



**Шаг 2** При необходимости можно вручную изменить номер с помощью мыши и клавиатуры.

**Шаг 3** Чтобы набрать номер, щелкните значок . Кроме того, можно щелкнуть значок  для отмены процесса.


---





## Сообщения об ошибках и предупреждения о событиях

Обнаружив непредвиденные события или ошибки, приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition предупреждает пользователя о сложившейся ситуации.

- При возникновении ошибки в строке состояния отображаются символ  и сообщение об ошибке. Ниже приведено описание сообщений об ошибках Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.
- При возникновении непредвиденного события приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition воспроизводит звуковые и визуальные предупреждения. Дополнительные сведения см. в разделе [Предупреждения о событиях, стр. А - 2](#).

### Сообщения об ошибках

Приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition может отображать следующие сообщения об ошибках:

Сообщение об ошибке	Причина
Телефон не обслуживается, обратитесь к системному администратору.	Телефонный номер, указанный на экране входа, является допустимым, но не обслуживается. Убедитесь, что он подключен к активному порту данных и на него подается электропитание.
Добавочный номер, указанной на экране входа, не является основным номером телефона. Введите только основной номер.	Добавочный номер, указанный на экране входа в Cisco Unified Attendant Console Compact Edition, должен принадлежать основной линии активного IP-телефона Cisco.
Не удается синхронизировать с каталогом, повторите попытку позже или обратитесь к системному администратору.	Приложению Cisco Unified Attendant Console Compact Edition не удается выполнить синхронизацию с каталогом контактов Cisco Business Edition 3000. Проверьте сетевое подключение и перезапустите приложение.  Если проблемы не будут устранены, обратитесь к системному администратору или лицу, отвечающему за обслуживание приложения Cisco Business Edition 3000.

Сообщение об ошибке	Причина
Драйвер приложения не запустился надлежащим образом, перезапустите приложение. Если проблема не исчезнет, выполните переустановку или обратитесь к системному администратору.	<p>Приложению Cisco Unified Attendant Console Compact Edition не удается подключиться к интерфейсу управления телефонией Cisco Business Edition 3000. Проверьте сетевое подключение и перезапустите приложение.</p> <p>Если проблемы не будут устранены, обратитесь к системному администратору или лицу, отвечающему за обслуживание приложения Cisco Business Edition 3000.</p>
Не удается найти телефоны. Проверьте установку Cisco TSP или обратитесь к системному администратору.	<p>Приложению Cisco Unified Attendant Console Compact Edition не удается подключиться к интерфейсу управления телефонией Cisco Business Edition 3000, поскольку при установке Cisco Unified Attendant Console Compact Edition был неправильно установлен поставщик услуг телефонии (TSP) Cisco.</p> <p>Удалите приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition и установите его еще раз, обеспечив правильную установку поставщика TSP.</p>
Обнаружена несовместимая платформа, приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition работает только с версией Cisco Business Edition 3000. Обратитесь к системному администратору.	<p>Приложение Cisco Unified Attendant Console Compact Edition работает только с платформой Cisco Business Edition 3000 версии 8.6.2 или выше. Приложение не будет работать с версиями Cisco Business Edition 5000, 6000 или Enterprise Edition.</p>

## Предупреждения о событиях

Консоль Cisco Unified Attendant Console Compact Edition предупреждает о возникновении следующих событий (перечислены в порядке приоритета).

- Системные ошибки — эти предупреждения сопровождаются сообщением о системной ошибке в строке состояния приложения.
- Консоль (мой телефон) не обслуживается.
- Основной входящий вызов.
- Дополнительный входящий вызов.
- Вызов завершен (не консолью).
- Консоль (мой телефон) обслуживается.

Консоль воспроизводит предупреждения следующих типов.

- Звуковые предупреждения — для каждого события звучит особый звук.
- Визуальные предупреждения — создаются следующие эффекты.
  - Если окно Cisco Unified Attendant Console Compact Edition не является активным, оно становится активным и выводится перед всеми открытыми окнами, готовое для взаимодействия.
  - Если окно Cisco Unified Attendant Console Compact Edition не является активным, в панели задач Windows начинает мигать кнопка приложения, на которую накладывается символ, представляющий событие. Это поведение продолжается до сброса события или до истечения времени ожидания, в зависимости от события.
  - В области уведомлений панели задач открывается небольшое всплывающее окно с *уведомлением*. Чтобы закрыть уведомление, нажмите кнопку «Закрыть» в этом окне. Если никаких действий не будет сделано, уведомление исчезнет через несколько секунд.





## Сочетания клавиш, кнопки, инструменты и символы состояния телефона

---

В этом приложении листе приведено описание сочетаний клавиш, кнопок, инструментов и символов состояния телефона в интерфейсе Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

### Сочетания клавиш

Данные сочетания клавиш используются для управления приложением.

### Сочетания клавиш для навигации по интерфейсу

Для навигации по интерфейсу используются следующие сочетания клавиш.

Клавиша	Функция
Alt-M	Выбор области «Мой телефон»
Любая буква или цифра, а также Alt-S или Ctrl-S	Выбор поля поиска на панели инструментов каталога контактов. Любая буква или цифра, введенная при выбранном интерфейсе, появляется в поле поиска.
Alt-C	Выбор области каталога контактов. Можно также ввести каталог контактов, нажав стрелку вниз, когда активной является панель инструментов каталога контактов.

Клавиша	Функция
Tab	Перемещение из области «Мой телефон» вправо вдоль панели инструментов каталога контактов до области каталога контактов, а затем обратно в область «Мой телефон».
Shift-Tab	Перемещение из области «Мой телефон» в область каталога контактов, затем влево вдоль панели инструментов каталога контактов и, наконец, обратно в область «Мой телефон».

## Сочетания клавиш для области «Мой телефон»

В области «Мой телефон» используются следующие сочетания клавиш.

Клавиша	Функция
Ctrl-D	Установка состояния «Не беспокоить» для всех линий консольного устройства.
Ctrl-F	Настройка пересылки вызовов для консольного устройства.
Ctrl-N	Открытие номерабирающего телефона.
Пробел	Перевод текущего вызова в режим ожидания и извлечение его из этого режима.
Enter	Ответ на входящий вызов.
Esc	Отключение одного из абонентов во время пересылки.

## Сочетания клавиш панели инструментов каталога контактов

Если для перемещения на панель инструментов каталога контактов используется клавиатура, то в дополнение к сочетаниям клавиш Tab и Shift-Tab, предназначенным для перехода к выбранному элементу, можно использовать следующие клавиши.

Клавиша	Функция
+	Задание выбранного типа фильтрации поиска.
-	Отмена задания выбранного типа фильтрации поиска.
Пробел	Включение и выключение выбранного фильтра или выбор типа сортировки.
Стрелка вниз	Выбор каталога контактов.

## Сочетания клавиш каталога контактов

В каталоге контактов используются следующие сочетания клавиш.

Клавиша	Функция
Стрелка вверх	При выбранной группе верхней строки выбор поля поиска каталога контактов. При выбранной группе выбор группы над ней. При выбранном контакте верхней строки выбор группы. При любом другом выбранном контакте выбор контакта над ним.
Стрелка вниз	При выбранной группе выбор группы под ней. При выбранном контакте выбор контакта под ним.
Стрелка влево	При выбранной развернутой группе сворачивание группы (скрытие контактов). При выбранном контакте выбор контакта слева.
Стрелка вправо	При выбранной свернутой группе развертывание группы (отображение контактов). При выбранной развернутой группе выбор первого контакта в группе. При выбранном контакте выбор контакта справа.
Home	Прокрутка области каталога контактов вверх до конца.
End	Прокрутка области каталога контактов вниз до конца.
Page Up или Page Down	Прокрутка области каталога контактов вверх или вниз.
Щелчок с удержанием клавиши Shift или Ctrl	Выбор нескольких контактов путем щелчка их с удержанием клавиши Shift или Ctrl.

Если выбрана карточка контакта, доступны следующие сочетания клавиш.

Клавиша	Функция
Ctrl-M	Отправка сообщения электронной почты этому контакту.
Enter	Вызов этого контакта.

Клавиша	Функция
Ctrl-P	Пейджинг этого контакта.
Ctrl-D	Настройка состояния «Не беспокоить» во всех линиях для этого контакта.
Ctrl-F	Настройка пересылки вызовов для этого контакта.
Щелчок правой кнопкой мыши	Открытие меню, которое позволяет отправлять сообщения электронной почты контакту или группе контактов, а также выполнять их вызов или пейджинг.

## Сочетания клавиш номеронабирателя

В номеронабирателе области «Мой телефон» используются следующие сочетания клавиш.

Клавиша	Функция
0 - 9, * и #	Добавление символа к набираемому номеру (в позиции курсора).
Backspace	Удаление символа слева от позиции курсора.
Ctrl-Backspace	Удаление всех символов слева от позиции курсора.
Enter	Вызов номера.
Стрелка вниз	Переход в каталог контактов.

## Специальные сочетания клавиш




Следующие сочетания клавиш не относятся к определенным частям интерфейса.

Клавиша	Функция
Enter или Return (при входящем вызове)	Ответ на вызов.
Enter или Return (во время вызова)	Отключение вызова.
Esc или щелчок правой кнопкой мыши (во время пересылки вызова)	Отмена пересылки вызова.
Esc (во время пересылки)	Отключение одной из сторон.
Ctrl-пробел (во время пересылки)	Переключение между сторонами.

Клавиша	Функция
Любая цифра или буква	Выбор поля поиска на панели инструментов каталога контактов.
Пробел (во время вызова)	Перевод вызова в режим удержания или его извлечение (переключение).

## Щелчок для набора

Функция «Щелчок для набора» позволяет записывать номера телефонов из приложений Microsoft Office и набирать их с помощью одного щелчка мышью.





Клавиша или кнопка	Функция
Alt-щелчок правой кнопкой мыши	Открытие интерфейса «Щелчок для набора». 
	Перед набором можно изменить номер. Набор записанного номера.
	Отмена функции «Щелчок для набора».







## Кнопки и инструменты

Эти кнопки и инструменты используются для управления Cisco Unified Attendant Console Compact Edition.

### Кнопки карточки контакта в области «Мой телефон»








В карточках контактов области «Мой телефон» могут отображаться следующие кнопки.

Кнопка	Функция
	Выбор консольного устройства «Мой телефон».
	Установка состояния «Не беспокоить» для всех линий консольного устройства.
	Отображение номеронабирателя.
	Ответ на входящий вызов.

Кнопка	Функция
	Настройка пересылки вызовов для консольного устройства. После настройки значок изменяется на  .
	Перевод активного вызова в режим ожидания.
	Завершение вызова отключено (для завершения вызова следует его извлечь)
	Извлечение ждущего вызова.
	Пересылка вызова.
	Завершение вызова.




## Кнопки номеронабирателя

Номеронабиратель может включать следующие кнопки.

Кнопка	Функция
от  до   и 	Добавление символа к набираемому номеру (в позиции курсора).
	Удаление символа слева от позиции курсора.
	Удаление всех символов слева от позиции курсора.
	Вызов номера.




## Инструменты каталога контактов





Для управления каталогом контактов используются следующие инструменты.

Инструмент	Функция
	Поиск в каталоге контактов по имени или номеру. Отображаются только соответствующие контакты.
	Фильтрация каталога контактов. Отображение контактов, содержащих: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Адрес электронной почты</li> <li>• Номер телефона</li> <li>• Пейджинг</li> </ul>
	Сортировка каталога контактов по следующим элементам: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Имя</li> <li>• Фамилия</li> <li>• Номер</li> </ul>

## Кнопки в карточках контактов каталога контактов

Карточки контактов каталога контактов содержат следующие кнопки.

Кнопка	Функция
	Отправка сообщения электронной почты этому контакту.
	Вызов этого контакта.
	Пейджинг этого контакта.

Кнопка	Функция
	Настройка состояния «Не беспокоить» во всех линиях для этого контакта. После настройки данная кнопка изменяется на значок  .
	Настройка пересылки вызовов для этого контакта. После настройки данная кнопка изменяется на значок  .

## Символы состояния телефона

Следующие символы используются в карточках контактов областей «Мой телефон» и «Каталог контактов» для отражения состояния занятости линий (BLF).

Символ	Название
	Неактивное состояние (трубка не снята). Добавочный номер доступен и не имеет заданных для него функций.
	Трубка снята. Добавочный номер недоступен.
	Входящий вызов (звонок).
	Активный вызов.
	Ожидание. Если также настроена пересылка вызовов, отображается ее символ.
	Задано состояние «Не беспокоить».
	Исходящий вызов (исходящий звонок).
	Не удалось подключить вызов.
	Установлена пересылка вызовов. В карточке контакта отображается номер назначения пересылки. Этот символ появляется только при неактивном состоянии добавочного номера.
	Не обслуживается, или состояние недоступно.



## Телефоны, поддерживаемые приложением Cisco Unified Attendant Console Compact Edition

Cisco Unified Attendant Console Compact Edition поддерживает следующие телефоны:

Тип телефона	Динамик	XSI (поддержка пейджинга)	СТ1 (поддержка расширенного управления вызовами <sup>1</sup> )	Примечания
3905	Да			
6901			Да	
6911	Да		Да	
6921	Да	Да	Да	
6941	Да	Да	Да	
6945	Да	Да	Да	
6961	Да	Да	Да	
7925	Да	Да	Да	
7937	Да	Да	Да	
7942	Да	Да	Да	Поддержка добавлена для версии 8.6.4
7945	Да	Да	Да	Поддержка добавлена для версии 8.6.4
7962	Да	Да	Да	Поддержка добавлена для версии 8.6.4
7965	Да	Да	Да	Поддержка добавлена для версии 8.6.4
8941	Да	Да	Да	
8945	Да	Да	Да	
8961	Да	Да	Да	
Cisco CSF	Да			
CIPC	Да	Да	Да	Softphone
VG224				Аналоговый голосовой шлюз
SPA 8800				Шлюз IP-телефонии

1. Например, пересылки вызовов и установки состояния «Не беспокоить», а также возможности просмотра состояния телефона.





## ПРЕДМЕТНЫЙ УКАЗАТЕЛЬ

---

### A—Z

- Cisco Business Edition 3000 [1-1](#)
- добавление учетной записи пользователя в группу операторов [2-3](#)
  - настройка [2-2](#)
  - создание учетной записи пользователя [2-2](#)
  - установка связи телефона с учетной записью пользователя [2-3](#)
- Cisco Unified Attendant Console Compact Edition
- запуск и завершение работы [3-1](#)
  - настройка [3-9](#)
  - поддерживаемые телефоны [C-1](#)
  - пользовательский интерфейс [3-2, B-1](#)
  - требования к оборудованию и программному обеспечению [2-1](#)
  - установка [2-1 to 2-4](#)

---

### B

#### ВЫЗОВЫ

- выполнение [4-1](#)
- завершение [4-2](#)
- ответ [4-2](#)
- перевод в режим ожидания и извлечение [4-3](#)
- пересылка [4-3, 4-4](#)

---

### Г

- группы контактов [3-6](#)
- добавление контактов [3-7](#)
  - переименование [3-7](#)
  - создание [3-7](#)
  - удаление контактов [3-8](#)

---

### К

- Карточки контактов [3-3](#)
- переупорядочение [3-6](#)
- Каталог контактов
- область [3-3](#)
  - панель инструментов [3-5](#)
- контакты
- отправка сообщений электронной почты [4-6](#)
  - поиск [3-5](#)
  - фильтрация [3-5](#)

---

### М

- Мой телефон [3-8](#)
- выбор устройства [3-10](#)
  - область [3-2](#)

---

### О

- обработка вызовов [4-1 to 4-7](#)
- отправка контактам сообщений электронной почты [4-6](#)

---

### П

- пейджинг
- настройка [3-9](#)
  - устройства [4-5](#)
- поддерживаемые телефоны [C-1](#)
- предупреждения [A-2](#)
- предупреждения о событиях [A-2](#)

---

## С

сведения о вызове (входящие вызовы) [4-2](#)

символы состояния телефона [B-1](#)

синхронизация каталогов [1-1](#)

сообщения об ошибках [A-1](#)

Состояние «Не беспокоить» [3-8](#)

сочетания клавиш [B-1](#)

---

## Щ

Щелчок для набора [4-7](#)