



## **Manuale dell'utente di Cisco Unified Attendant Console**

Versione 9.0.1  
30 maggio 2012

### **Sede principale Americhe**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

Numero di parte del manuale: OL-20134-01

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

LA LICENZA SOFTWARE E LA GARANZIA LIMITATA CHE ACCOMPAGNANO IL PRODOTTO SONO DEFINITE NEL PACCHETTO INFORMATIVO FORNITO CON IL PRODOTTO STESSO E SONO INCLUSE NEL PRESENTE DOCUMENTO DI RIFERIMENTO. IN CASO DI SMARRIMENTO DELLA LICENZA SOFTWARE O DELLA GARANZIA LIMITATA, RIVOLGERSI AL PROPRIO RAPPRESENTANTE CISCO PER RICHIEDERNE UNA COPIA.

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

A PRESCINDERE DA QUALSIASI ALTRA GARANZIA MENZIONATA NEL PRESENTE DOCUMENTO, TUTTI I FILE DELLA DOCUMENTAZIONE E IL SOFTWARE DEI SUDETTI FORNITORI VENGONO FORNITI "COSÌ COME SONO" CON TUTTI I DIFETTI. CISCO E I SUDETTI FORNITORI NON FORNISCONO ALCUNA GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, COMPRESA, IN VIA ESEMPLIFICATIVA, GARANZIE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO SPECIFICO, NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI ALTRUI OPPURE GARANZIE DERIVANTI DA COMPORTAMENTI, UTILIZZO O PRATICHE COMMERCIALI.

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

CCDE, CCENT, CCSI, Cisco Eos, Cisco HealthPresence, Cisco Ironport, the Cisco logo, 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 (Design), Flipshare (Design), Flip Ultra e Welcome to the Human Network sono marchi commerciali; Changing the Way We Work, Live, Play, and Learn, Cisco Store e Flip Gift Card sono marchi di servizio; Access Registrar, Aironet, AsyncOS, Bringing the Meeting To You, Catalyst, CCDA, CCDP, CCIE, CCIP, CCNA, CCNP, CCSP, CCVP, Cisco, il logo Cisco Certified Internetwork Expert, Cisco IOS, Cisco Press, Cisco Systems, Cisco Systems Capital, il logo 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, il logo 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 e il logo WebEx sono marchi registrati di Cisco Systems, Inc. e/o delle relative affiliate negli Stati Uniti e in altri Paesi.

Tutti gli altri marchi citati nel presente documento o sito Web appartengono ai rispettivi proprietari. L'uso del termine "partner" non implica una relazione di partnership tra Cisco e altre aziende. (0907R)

Eventuali indirizzi IP (Internet Protocol) utilizzati nel presente documento sono da intendersi come fittizi. Eventuali esempi, output visivi dei comandi, diagrammi di topologie di rete e figure inclusi nel documento vengono forniti a scopo esclusivamente illustrativo. Qualsiasi utilizzo di indirizzi IP o numeri di telefono reali nel contenuto illustrativo non è intenzionale ed è puramente casuale.

*Cisco Unified Attendant Console*

© 2012 Cisco Systems, Inc. Tutti i diritti riservati.



## SOMMARIO

### Prefazione 1

---

### capitolo 1

#### Guida introduttiva 1-1

Accesso facilitato per utenti con particolari esigenze 1-1

Utilizzo della tastiera 1-1

Descrizioni dei tasti 1-2

Funzioni aggiuntive 1-3

Accesso 1-4

Passa a Non disponibile (F10) 1-6

Interfaccia 1-7

Barra dei menù 1-8

Code (F9) (non disponibile in Department Edition) 1-9

Chiamate in entrata in coda (F8) 1-9

Elenchi esterni 1-10

Elenco completo 1-10

Gruppi di elenchi personali (F4) 1-12

Per creare un nuovo gruppo di elenchi personali 1-13

Aggiunta di contatti a un gruppo di elenchi personali già creato 1-14

Per modificare un gruppo di elenchi personali 1-14

Per eliminare un gruppo di elenchi personali 1-15

Barra degli strumenti Gestione chiamate 1-15

Progresso chiamata (F5) 1-16

Chiamate attive (F7) 1-17

Chiamate parcheggiate 1-18

Composizione veloce (F6) 1-19

Aggiunta di una voce al campo Composizione veloce 1-20

Eliminazione di una voce dal campo Composizione veloce 1-21

Aggiornamento di una voce nel campo Composizione veloce 1-21

Barra di stato 1-21

Utilizzo dei campi 1-22

Composizione di un numero 1-22

Ricerca di contatti negli elenchi esterni 1-22

Ricerca laterale (Ctrl-F2) (solo Enterprise e Premium Edition) 1-23

Ricerca laterale 1-24

**capitolo 2**

**Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console 2-1**

- Generale 2-1
- Visualizza 2-2
- Presenza 2-4
- Composizione 2-5
- Trasferimenti di chiamata 2-5
- Parcheggio chiamata 2-6
- Mute 2-6
- Toni 2-7
- Elenco 2-8
- Numeri alternativi 2-10
- Intestazioni campi 2-11
- Ordinamento secondario 2-12
- Filtra ricerca 2-13
- Registrazione 2-14
- Avanzate 2-15

**capitolo 3**

**Utilizzo di Cisco Unified Attendant Console 3-1**

- Risposta a chiamate 3-1
  - Rispondi alla prossima 3-2
  - Selezione di una determinata chiamata (non disponibile in Department Edition) 3-3
  - Recapito forzato 3-4
  - Inoltro chiamata elenco esterno 3-4
  - Numeri alternativi e Stato presenza 3-5
- Trasferimento di chiamate 3-8
  - Trasferimento senza consultazione a un numero conosciuto 3-8
  - Trasferimento senza consultazione a un contatto dell'elenco esterno 3-8
  - Avvio di un trasferimento con consultazione 3-10
    - Trasferimento con consultazione a un numero conosciuto 3-10
    - Trasferimento con consultazione a un contatto di elenco 3-10
- Esecuzione di chiamate 3-12
  - Esecuzione di chiamate interne 3-12
  - Esecuzione di una chiamata esterna 3-12
- Messa in attesa di chiamate 3-13
- Recupero di chiamate in attesa 3-14
- Attivazione della funzione Mute per le chiamate 3-14
- Parcheggio di chiamate 3-14

Recupero di chiamate parcheggiate	3-15
Chiamate in conferenza	3-15
Ristabilimento di chiamate	3-16
Alternanza tra chiamate	3-16
Controllo di chiamate ripristinate	3-17
Controlli delle chiamate per chiamate ripristinate	3-17
Impostazioni FAC e CMC	3-18
Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code)	3-18
Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code)	3-19
Cancellazione di chiamate	3-19
Utilizzo della modalità emergenza (non disponibile in Department Edition)	3-19
Invio di un messaggio di posta elettronica	3-21
Stato chiamata	3-21
Proprietà contatto	3-22
Aggiunta di messaggio di assenza e informazioni sul contatto	3-25
Stato presenza Microsoft	3-26
Stato presenza Cisco Unified	3-27

---

**appendice A****Glossario** A-1





## Prefazione

---

Nel presente manuale viene illustrata la modalità di funzionamento della gamma di prodotti software di Cisco Unified Attendant Console ed è relativo solo alle seguenti versioni di Cisco Unified Attendant Console:

- Reparto
- Business
- Enterprise
- Premium.

Quando le funzionalità tra una versione e l'altra sono diverse viene indicato nel testo. Di seguito sono riportate le differenze principali:

Funzione	Reparto	Business	Enterprise	Premium
Code (F9)	No	Sì	Sì	Sì
Modalità emergenza (Ctrl-E)	No	Sì	Sì	Sì
Ricerca laterale	No	No	Sì	Sì
Trasferimento senza consultazione con camp-on automatico su occupato	No	No	Sì	Sì
Ristabilire una chiamata con camp-on automatico su occupato	No	No	Sì	Sì
Più di 3 campi di ricerca elenchi	No	No	Sì	Sì
Visualizzazione dei numeri alternativi	No	No	Sì	Sì

Cisco Unified Attendant Console è un'applicazione efficiente progettata specificamente per la gestione delle chiamate e dei messaggi. Questa applicazione consente di rispondere alle chiamate da un insieme predefinito di code, trasferendole agli interni desiderati.

L'applicazione consente di eseguire un'ampia gamma di operazioni correlate alle chiamate, quali la conferenza, il trasferimento, il parcheggio e il recupero. La sua interfaccia di facile utilizzo offre rapidità e flessibilità di esecuzione delle operazioni e consente all'utente di gestire le chiamate con il mouse o la tastiera.

La console operativa basata su schermate è stata sviluppata per funzionare esclusivamente con Cisco Unified Communications Manager. Le funzioni tradizionali di un centralino telefonico sono state ricreate come un'applicazione Windows. L'applicazione è visivamente più accattivante e semplice da utilizzare. Il layout predefinito di Cisco Unified Attendant Console è mostrato in [Figura 1-4 a pagina 7](#).

## Scopo del presente manuale

Lo scopo del presente manuale è:

- Fornire informazioni sulla configurazione e sull'inizializzazione di Cisco Unified Attendant Console.
- Fornire istruzioni relative all'esecuzione di azioni correlate alle chiamate, quali la risposta, la messa in attesa, la ricezione, la conferenza e il trasferimento, nonché descrivere le procedure per alternare, effettuare e recuperare le chiamate.

## Destinatari del presente manuale

Il documento è destinato ai seguenti utenti:

- Gli utenti coinvolti nella formazione di Cisco Unified Attendant Console
- Gli utenti di Cisco Unified Attendant Console.

## Struttura

Questo manuale è composto dai seguenti capitoli:

Capitolo	Titolo	Descrizione
1	<a href="#">Guida introduttiva</a>	In questa sezione viene descritta l'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console. e le funzionalità di base per l'inizializzazione e la connessione.
2	<a href="#">Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console</a>	In questa sezione viene descritta la procedura di personalizzazione dell'applicazione. Vengono inoltre descritte le diverse configurazioni e preferenze di impostazione.
3	<a href="#">Utilizzo di Cisco Unified Attendant Console</a>	In questa sezione vengono trattati gli argomenti relativi alla risposta, alla cancellazione, al trasferimento e alla messa in attesa delle chiamate, nonché alla creazione e aggiunta di note.

## Convenzioni

Nel presente documento vengono adottate le seguenti convenzioni:

Convenzione	Indicazione
<b>grassetto</b>	I comandi, le parole chiave e il testo immesso dall'utente vengono visualizzati in <b>grassetto</b> .
<i>corsivo</i>	I titoli dei documenti, i termini nuovi o enfatizzati e i valori delle variabili specificati dall'utente sono in <i>corsivo</i> .
[ ]	Gli elementi racchiusi tra le parentesi quadre sono facoltativi.
{ x   y   z }	Le parole chiave alternative obbligatorie sono raccolte tra le parentesi graffe e sono separate da barre verticali.

[x   y   z]	Le parole chiave alternative opzionali sono raccolte tra le parentesi quadre e sono separate da barre verticali.
stringa	Insieme di caratteri non racchiusi tra virgolette. Non racchiudere la stringa tra virgolette, altrimenti la stringa finirà per includerle.
<code>courier</code>	Le sessioni e le informazioni del sistema vengono visualizzate in <code>courier</code> .
< >	I caratteri non stampabili, ad esempio le password, sono racchiusi tra le parentesi ad angolo.
[ ]	Le risposte predefinite alle richieste del sistema sono racchiuse tra parentesi quadre.
!, #	Un punto esclamativo (!) o il simbolo del cancelletto (#) all'inizio di una riga di codice indicano un commento.



**Nota**

Significa *prendere nota*.



**Suggerimento**

Significa che *le informazioni riportate di seguito aiuteranno a risolvere un problema*.



**Attenzione**

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



**Operazione rapida**

Significa che *l'azione descritta consente di risparmiare tempo*. È possibile risparmiare tempo eseguendo l'azione descritta nel paragrafo.



**Avvertenza**

**Significa *fare attenzione*. In questa situazione, è possibile che si stia per compiere un'operazione che potrebbe comportare danni alla persona.**

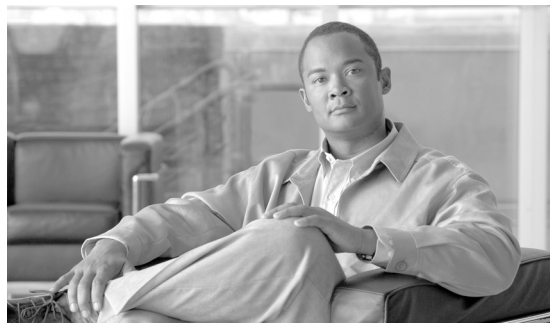
## Per ottenere la documentazione e inviare una richiesta di assistenza

Per informazioni su come ottenere la documentazione, inviare una richiesta di assistenza e raccogliere ulteriori informazioni, consultare la pubblicazione mensile *What's New in Cisco Product Documentation*, in cui viene anche elencata tutta la documentazione tecnica nuova e rivista di Cisco, all'indirizzo

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

Eseguire l'iscrizione a *What's New in Cisco Product Documentation* come feed RSS e impostare l'invio diretto dei contenuti sul desktop utilizzando un lettore di applicazione. I feed RSS sono un servizio gratuito. Cisco supporta al momento RSS versione 2.0.





# CAPITOLO 1

## Guida introduttiva

---

Per poter utilizzare Cisco Unified Attendant Console, è necessario che siano installati e configurati gli opportuni componenti hardware e software di telefonia. Per dettagli, vedere *Cisco Unified Attendant Console Web Admin and Installation Guide*. Per configurare il sistema, rivolgersi all'amministratore di sistema.

## Accesso facilitato per utenti con particolari esigenze

Cisco Unified Attendant Console include funzionalità di accesso facilitato che agevolano gli utenti con problemi di vista nell'utilizzo dell'applicazione.

È possibile personalizzare l'aspetto di Cisco Unified Attendant Console per facilitarne l'utilizzo da parte degli utenti ipovedenti, che possono lavorare secondo la modalità a loro più comoda. Per accedere alle impostazioni della console, scegliere **Opzioni > Impostazioni operatore** o **Opzioni > Dimensioni carattere** dalla barra dei menu. Per ulteriori informazioni, vedere [Capitolo 2, "Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console"](#).

È possibile utilizzare il programma con il mouse oppure con la tastiera. I comandi da tastiera sono elencati nella sezione seguente. Per maggiore comodità, sono inoltre disponibili pulsanti grafici. Per ciascuna icona è disponibile una descrizione del comando, che viene visualizzata al passaggio del mouse e che definisce chiaramente la funzione del pulsante grafico. Anche l'elenco delle icone e delle relative descrizioni è riportato nelle sezioni seguenti.

Gli operatori possono anche utilizzare Cisco Unified Attendant Console con un plug-in per la lettura dello schermo chiamato JAWS. Il lettore dello schermo offre all'operatore informazioni sullo stato di Attendant Console e sul testo visualizzato nelle finestre dell'applicazione.

Cisco Unified Attendant Console è inoltre dotato di una guida sensibile al contesto. In ogni pagina, è possibile accedere alle istruzioni della guida specifiche di una finestra o di un campo, facendo semplicemente clic su **F1**.



Per ulteriori informazioni sul programma di accesso facilitato Cisco, visitare la pagina Web all'indirizzo <http://www.cisco.com/web/about/responsibility/accessibility/contact.html>

## Utilizzo della tastiera

Sebbene sia possibile eseguire la maggior parte delle operazioni con il mouse, è inoltre possibile utilizzare la tastiera per eseguire operazioni di gestione delle chiamate. [Tabella 1-1](#) mostra i tasti funzione che è possibile utilizzare con Cisco Unified Attendant Console.

## Descrizioni dei tasti

**Tabella 1-1**      **Descrizioni dei tasti**

Nome tasto	Descrizione
F1	Guida
F2	Numeri alternativi, Campo spia di occupato e Stato presenza
F3	Sposta il cursore sul primo campo di ricerca nell'area Elenco.
F4	Creare un gruppo di elenchi personali
F5	Campo Progresso chiamata
F6	Campo Composizioni veloci
F7	Campo Chiamate attive
F8	Campo Chiamate in coda (chiamate in entrata)
F9 (non disponibile in Department Edition)	Campo Code
F10	Passa a Non disponibile
F12	Dettagli contatto
Backspace	Correzione numero. Annulla i numeri composti erroneamente
Inserisci	Camp-on. Utilizzato per accodare una chiamata a un interno occupato.
Canc	Ristabilisci. Riprova una chiamata.
PgGiù	Attesa/Recupera. Premendo il tasto una volta, la chiamata viene messa in attesa. Premendo nuovamente il tasto, la chiamata in attesa viene recuperata. Qualsiasi chiamata nel campo Progresso chiamata, ad esempio una chiamata senza risposta oppure parcheggiata, viene recuperata in modo analogo
Invio	Connetti/Cancello. Connette o cancella la chiamata a seconda della transazione operativa in corso
+	Rispondi alla prossima/Alterna. Risponde alla chiamata successiva con priorità più elevata oppure, durante una chiamata con consultazione, alterna tra chiamante e chiamato.  Se per una coda è stato impostato il Recapito forzato, questo pulsante non sarà necessario per spostare la chiamata nell'area Chiamate attive F7.
-	Annulla consultazione. Consente di rimuovere il chiamato consultato che rifiuta una chiamata. Il chiamante rimane attivo nel circuito.
Abitazione	Parcheggio chiamata. Premere per parcheggiare una chiamata su un numero interno di parcheggio
Fine	Conferenza. Utilizzato per avviare la procedura di chiamata in conferenza e aggiungere partecipanti.
Tasto Contesto	Utilizzato per visualizzare il menu associato nell'intestazione campo evidenziata. Utilizzare   per passare alla voce desiderata e premere Invio per selezionarla.
Barra spaziatrice	Utilizzata per eliminare il numero durante il processo di composizione
Tab	Quando ci si trova in una casella di ricerca di un Elenco esterno, è possibile utilizzare il tasto Tab per passare tra i campi di ricerca
Alt-<numero>	Utilizzato per passare tra le schede degli elenchi personali. <numero> è un numero interno dell'intervallo 1-10 che seleziona la scheda corrispondente.

## Funzioni aggiuntive

È possibile eseguire funzioni aggiuntive utilizzando CTRL. Questi tasti vengono descritti nella [Tabella 1-2](#).

**Tabella 1-2**      **Funzioni delle combinazioni di tasti**

Combinazione di tasti	Descrizione
Ctrl-F2	Utilizzata per visualizzare la ricerca laterale (a campi incrociati) all'interno degli elenchi. È richiesta l'abilitazione in Preferenze.
Ctrl-F5	Utilizzata per visualizzare le chiamate dell'agente con camp-on.
Ctrl-M	Utilizzata per inviare un messaggio di posta elettronica a un interno qualora un utente non risponda a una chiamata.
Ctrl-E (non disponibile in Department Edition)	Utilizzata per forzare le code in modalità emergenza.
Ctrl-I	Utilizzata all'apertura della console per attivare la schermata di login.
Ctrl-O	Utilizzata per scollegare l'operatore di Attendant Console dal sistema.
Ctrl-Q	Utilizzata per attivare la funzionalità Mute per una chiamata quando si intraprendono determinate azioni. L'impostazione viene eseguita nelle preferenze e le azioni includono <i>Ricerca</i> , <i>Composizione dei numeri mediante la pressione dei tasti numerici</i> o <i>Modifica o selezione delle schermate Elenco</i> .
Ctrl-R	Utilizzata per rivendicare una chiamata.

# Accesso

È necessario accedere all'applicazione con i propri **Nome login**, **Password** e **Numero interno**. Ciascun utente dispone di un'identità univoca per l'accesso a Cisco Unified Attendant Console. Accedendo a Cisco Unified Attendant Console, si accede anche a Cisco Unified Attendant Server. Dopo l'accesso, è possibile elaborare sia chiamate interne che esterne.

Per accedere a Cisco Unified Attendant Console, eseguire i passaggi riportati di seguito:

**Passaggio 1** Premere **Ctrl-I** o scegliere **File > Login** per aprire la finestra **Login**.

Figura 1-1 mostra la finestra Login.

**Figura 1-1 Finestra Login**

**Passaggio 2** Digitare **Nome login** e **Password**.

**Passaggio 3** Immettere un numero **Interno**.

**Passaggio 4** Fare clic su **Login**.

Tabella 1-3 spiega i campi visualizzati nella finestra *Login*.

**Tabella 1-3 Campi della finestra Login**

Campo	Esempio	Descrizione
<b>Dettagli operatore</b>		
Nome login	OPERATORE1	In questo campo è necessario immettere il proprio nome login per poter accedere all'applicazione.
Password	***	È necessario specificare la password per l'accesso protetto.
<b>Dettagli periferica</b>		
Interno	1000	Immettere il numero interno utilizzato per gestire le chiamate.

Se si esegue il login a un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, che dispone di un server di pubblicazione (principale) e di un server del sottoscrittore (secondario), l'applicazione si connette all'ultimo server al quale è stata connessa. In caso di errore del server di pubblicazione predefinito, quando non sono presenti chiamate attive, l'applicazione viene trasferita al server del sottoscrittore. Se l'applicazione non riesce a connettersi al server Publisher al momento del login, l'utente viene informato che sta per essere eseguito il login al server Subscriber. Se l'applicazione non riesce a connettersi a uno dei due server, viene visualizzato un messaggio di errore.

**Nota**

Quando l'utente esegue il login al server del sottoscrittore non può né creare, aggiornare o eliminare i contatti dell'elenco, inclusi i contatti nel Campo di spia occupato o i gruppi di elenchi personali, né creare, aggiornare o eliminare gruppi di elenchi personali.

Se il server di pubblicazione risulta non disponibile durante il login al server del sottoscrittore, all'utente viene richiesto se desidera eseguire il login al server di pubblicazione o restare collegato al server del sottoscrittore. Se si verifica un errore del server Publisher quando è stato eseguito il login e se il server Publisher è disponibile, l'utente viene informato che sta per essere eseguito il login al server Publisher.

L'interno che viene immesso all'accesso deve essere il **Numero principale** di una periferica. È possibile che lo stesso numero interno venga configurato come numero principale di un'altra periferica su una partizione diversa. Per differenziare le due periferiche configurate con lo stesso numero di interno, è possibile utilizzare l'indirizzo MAC. L'indirizzo MAC è un identificatore univoco di ogni periferica.

All'accesso, se in Cisco Unified Communications Manager sono presenti più istanze per il numero elenco immesso, viene visualizzata la finestra Periferica duplicata. È possibile selezionare un indirizzo MAC e visualizzare i relativi dettagli per il numero di elenco e selezionare la periferica corretta come mostrato nella [Figura 1-2](#).

**Figura 1-2** Finestra Periferica duplicata con informazioni relative alla periferica selezionata



Quando si seleziona un indirizzo MAC, in Cisco Unified Communications Manager vengono visualizzate come configurate le seguenti informazioni relative all'indirizzo MAC selezionato. Queste informazioni sono descritte nella [Tabella 1-4](#).

**Tabella 1-4 Campi della finestra Periferica duplicata**

Campo	Esempio	Descrizione
Indirizzo MAC	SEP00141C48DDD9	Questo campo specifica l'indirizzo MAC, che è un identificatore univoco di ogni periferica. Se in Cisco Unified Communications Manager sono presenti più istanze per il numero di elenco immesso per una periferica, per identificare la periferica viene utilizzato l'indirizzo MAC corrispondente.
Numero elenco	5351	Numero utilizzato dall'operatore per accedere all'applicazione.
Descrizione	Auto5351	Questo campo fornisce la descrizione della periferica.
Partizione instradamento	FACAccess	La partizione di instradamento su cui è configurato l'interno.
Spazio ricerca chiamata	FACAccess	Lo spazio di ricerca chiamata su cui è configurato l'interno.

Dopo aver selezionato l'interno, l'applicazione viene inizializzata utilizzando il numero selezionato. L'interno selezionato verrà utilizzato per le sessioni successive avviate dallo stesso PC.



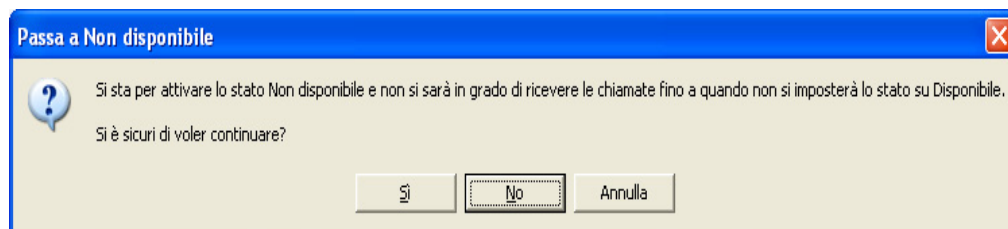
**Nota**

NON sono supportate *linee condivise* come telefoni Operatore.

## Passa a Non disponibile (F10)

È possibile effettuare una pausa passando a Non disponibile per un determinato periodo. Le chiamate continuano a essere visualizzate sulla console, ma non è possibile rispondere. Il tasto di scelta rapida per passare a **Non disponibile** è **F10**. La [Figura 1-3](#) mostra la finestra **Passa a Non disponibile** che viene visualizzata quando si seleziona **F10**.

**Figura 1-3 Finestra Passa a Non disponibile**

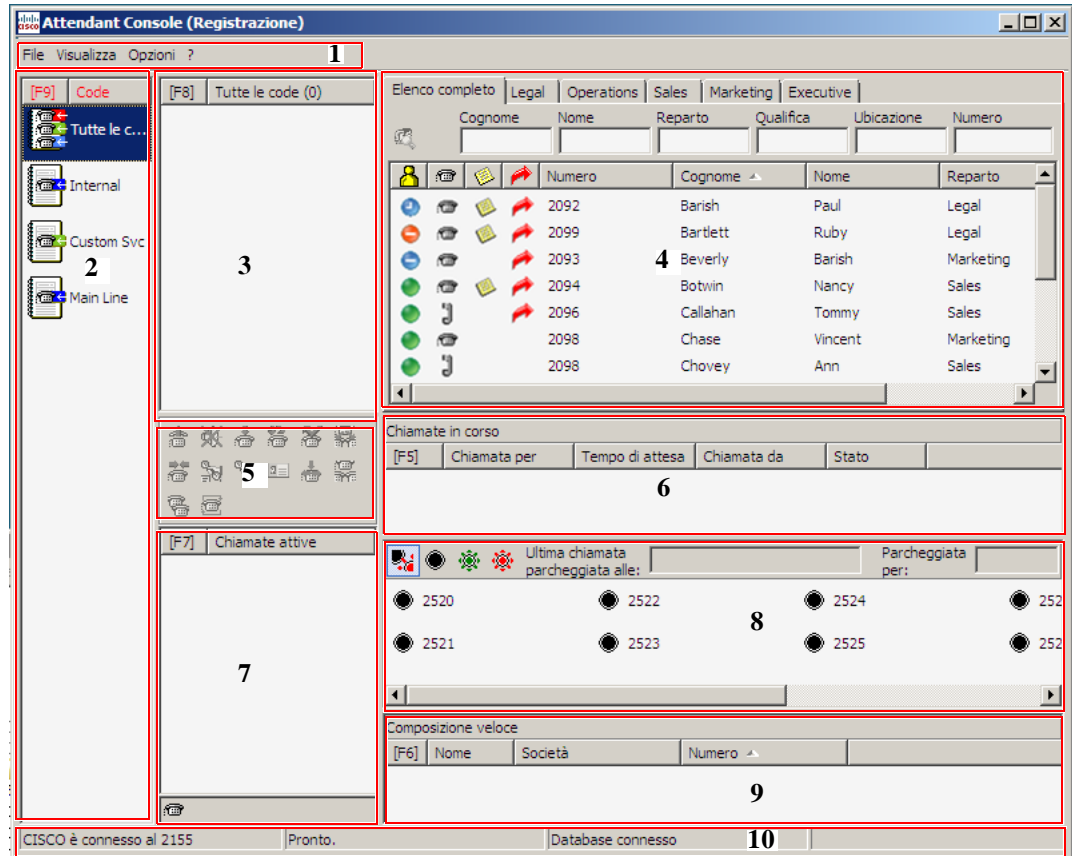


Per diventare nuovamente disponibili, fare clic su **Passa a Disponibile (F10)**.

# Interfaccia

Figura 1-4 mostra l'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console.

**Figura 1-4** Layout di Cisco Unified Attendant Console



**Spiegazione della figura:**

1. Barra dei menù
2. Code (F9) (non disponibile in Department Edition)
3. Chiamate in entrata in coda (F8)
4. Elenchi esterni
5. Barra degli strumenti Gestione chiamate
6. Progresso chiamata (F5)
7. Chiamate attive (F7)
8. Chiamate parcheggiate
9. Composizione veloce (F6)
10. Barra di stato.

## Barra dei menù

Tabella 1-5 descrive la barra dei menù.

**Tabella 1-5 Opzioni di menu**

Nome controllo	Descrizione
<b>File</b>	
Login	Opzione utilizzata per accedere all'applicazione.
Disconnetti	Opzione utilizzata per disconnettersi da Cisco Unified Attendant Console.
Esci	Opzione utilizzata per chiudere l'applicazione.
<b>Visualizza</b>	
Barre degli strumenti	Opzione che consente di attivare/disattivare la barra degli strumenti <i>Gestione chiamate</i> .
Code (non disponibile in Department Edition)	Opzione che <i>Visualizza tutte le code</i> o <i>Visualizza code individuali</i> .
Composizione veloce	Opzione che consente di attivare/disattivare il campo <i>Composizione veloce</i> .
Parcheggio chiamata	Opzione che attiva/disattiva il campo <i>Chiamate parcheggiate</i> .
Visualizza saluto	Opzione che abilita/disabilita la finestra Saluto.
Visualizza chiamate dell'agente con camp-on	Opzione che abilita/disabilita la visualizzazione delle chiamate con camp-on. Il tasto di scelta rapida per questa funzione è (Ctrl-F5).
<b>Opzioni</b>	
Preferenze	Opzione che consente di aprire la finestra delle preferenze per la personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console.
Emergenza (non disponibile in Department Edition)	Opzione che consente di inviare tutte le code in modalità emergenza. Tutte le chiamate verranno inoltrate a una destinazione preconfigurata.
Filtra ricerca	Da questo menu, è possibile scegliere di attivare la ricerca avanzata.
Dimensioni carattere	Questa opzione consente di modificare le dimensioni del carattere utilizzato nell'interfaccia.
<b>Guida</b>	
Sommario	Apri la Guida in linea.
Ricerca parola chiave	Consente di utilizzare le parole chiave per eseguire la ricerca all'interno del file della guida.
Descrizioni grafiche	Visualizza un riquadro grafico in cui vengono mostrate tutte le icone grafiche utilizzate all'interno di Cisco Unified Attendant Console.
Informazioni su Attendant Console	Numero di versione e informazioni sul copyright.





## Code (F9) (non disponibile in Department Edition)

Nel campo Code sono visualizzate le code disponibili all'operatore connesso. Ciascuna icona rappresenta una coda diversa. Quando una chiamata in entrata viene deviata in una coda, un indicatore numerico mostra il numero di chiamate in attesa di risposta. Il chiamante sente un segnale di chiamata finché la chiamata non riceve risposta.

Nell'applicazione Web Admin è possibile indicare di rispondere immediatamente a una coda specifica al prossimo operatore libero (si tratta della Distribuzione forzata). Le chiamate in coda sono configurate per essere presentate all'operatore o al Circular di Attendant più a lungo inattivi, ovvero il lavoro viene condiviso tra gli operatori collegati e in grado di rispondere alla coda. Non è necessario premere il tasto Rispondi alla prossima e la chiamata viene automaticamente visualizzata nel campo Chiamata attiva F7. Il chiamante è attivo nel circuito.

Tabella 1-6 descrive le icone visualizzate nell'area Code (F9) dello schermo.

**Tabella 1-6**      **Icone dell'area Code**

Icone	Tipi di coda
	Code della console per cui è configurato il recapito forzato.
	Code della console attive e pronte a ricevere chiamate.
	Code in servizio notturno.
	Code in modalità <i>Emergenza</i> .

È inoltre possibile accedere alle opzioni descritte in precedenza facendo clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata nell'area *Code* e scegliendo l'opzione desiderata dal menu di scelta rapida.

Premere Ctrl-E per forzare le code in modalità emergenza.


## Chiamate in entrata in coda (F8)

In questo campo vengono visualizzate le chiamate in attesa all'interno delle code oltre alle seguenti informazioni.

- Nome del chiamante
- Numero del chiamante
- Tempo trascorso da quando la chiamata è stata messa in attesa nella coda
- Nome della coda (facoltativo)

La [Tabella 1-7](#) descrive le funzioni che è possibile eseguire sulle chiamate in quest'area utilizzando la tastiera.

**Tabella 1-7** *Tasti funzione del campo Chiamate in entrata in coda*

Tasto	Funzione
+	Risponde alla chiamata in entrata successiva. 
	<b>Nota</b> Se per una coda è stato impostato il Recapito forzato, questo pulsante non sarà necessario per spostare la chiamata nel campo Chiamate attive F7.
Invio	Premere per rispondere alla chiamata in entrata.

È inoltre possibile accedere a queste funzioni descritte in precedenza tramite il menu di scelta rapida che viene visualizzato facendo clic con pulsante destro del mouse.

## Elenchi esterni

In Cisco Unified Attendant Console sono disponibili due tipi di elenchi:

- **Elenco completo**, in cui sono visualizzati tutti i contatti disponibili nell'ambiente di Cisco Unified Attendant Console.
- **Gruppi di elenchi personali**, modificabili per visualizzare una porzione dell'Elenco completo. Questi gruppi di elenchi sono specifici per le credenziali utilizzate per effettuare l'accesso a Cisco Unified Attendant Console.

## Elenco completo

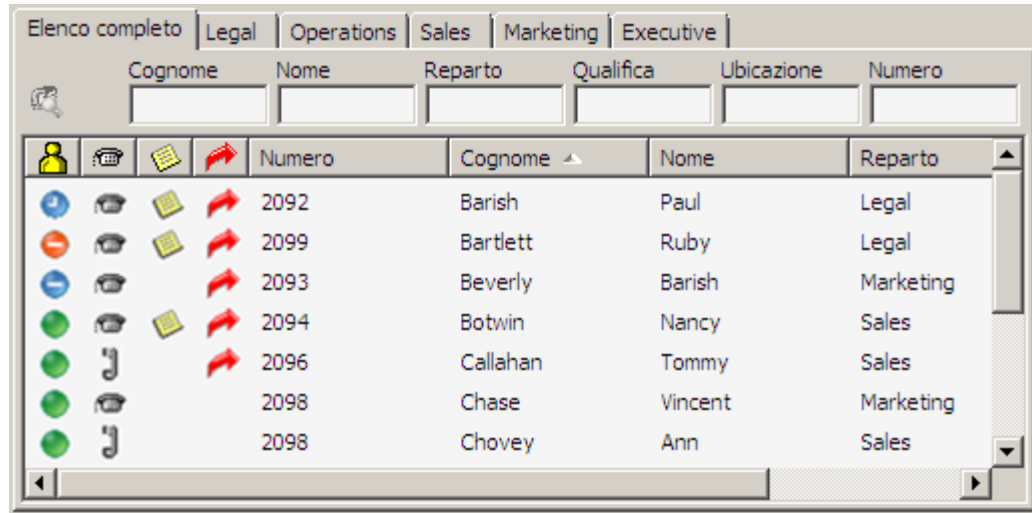
In Cisco Unified Attendant Console è prevista un'area dell'elenco in cui è possibile recuperare senza problemi le informazioni sul contatto. L'elenco inizialmente visualizzato è denominato Elenco completo e vengono visualizzati tutti i contatti registrati nell'ambiente di Cisco Unified Attendant Console. Si può trattare di contatti interni ed esterni.

Tali aspetti dell'elenco sono configurati tramite Cisco Unified Attendant – admin, tuttavia le informazioni di base normalmente visualizzate comprendono i seguenti dettagli sui contatti:

- Nome
- Cognome
- Reparto
- Qualifica
- Interno
- Posta elettronica

Questi campi sono disponibili per impostazione predefinita e possono essere modificati. La [Figura 1-5](#) mostra un esempio di Elenco completo.

**Figura 1-5 Elenco completo**












È possibile eseguire operazioni di gestione delle chiamate sui contatti di qualsiasi elenco esterno attenendosi alle seguenti procedure:

- Con il mouse, selezionare un contatto nell'elenco e fare clic su un qualsiasi pulsante di gestione delle chiamate sulla barra degli strumenti Gestione chiamate. Tali pulsanti sono stati illustrati nelle sezioni precedenti.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su un contatto e scegliere l'opzione desiderata dal menù di scelta rapida.
- Utilizzare le scelte rapide da tastiera per eseguire operazioni di gestione delle chiamate, come illustrato nelle sezioni precedenti.

[Tabella 1-8](#) fornisce una descrizione delle icone che vengono visualizzate accanto a un contatto nell'area Elenco. [Tabella 1-9](#) descrive le funzioni dei tasti utilizzati nell'area Elenco.

**Tabella 1-8 Icone dei contatti dell'area Elenco**

Icona	Descrizione
	Indica lo stato Presenza del contatto.
	Indica lo stato del numero interno. È inoltre utilizzabile per indicare il tipo di numero utilizzato per il contatto, ad esempio,  Cellulare,  Ufficio,  Abitazione,  Fax o  Cercapersone.
	Indica la presenza di note allegate al contatto.
	Indica che per il contatto è stato specificato un numero alternativo o che in uno dei seguenti campi di Numeri contatto è stata definita una voce: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cellulare</li> <li>• Ufficio 1</li> <li>• Ufficio 2</li> <li>• Home</li> </ul>

**Tabella 1-9** Tasti utilizzati per le funzioni di un Elenco

Tasto	Funzione
Ctrl-F2 (specifico delle preferenze - vedere <a href="#">Filtra ricerca, pagina 2-13</a> ) (solo in Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium Edition)	Consente di individuare tramite la ricerca laterale collegi alternativi del contatto selezionato. Questa ricerca verrà eseguita nella categoria impostata all'interno delle preferenze.  All'apertura della finestra Ricerca laterale, la relativa barra dei titoli contiene i dettagli della colonna dell'elenco cercata e i dati per il contatto selezionato da tale colonna.  La finestra Ricerca laterale può essere spostata o ridimensionata in base alle necessità.
F2	Consente di aprire Campo spia di occupato, Stato presenza e Numeri alternativi.
F4	Consente di creare un gruppo di elenchi personali.
F12	Consente di aprire Proprietà contatto.
Maiusc-F4	Consente di modificare un gruppo di elenchi personali.
Ctrl-F4	Consente di eliminare un gruppo di elenchi personali.
Ctrl-Tab e Ctrl-Maiusc-Tab	Consentono di selezionare la scheda precedente o successiva dell'elenco esterno e di visualizzare i dettagli del contatto.
Alt-<numero>, dove <numero> è un numero interno dell'intervallo 1-10	Consente a un operatore di Attendant di passare a un Elenco personale specifico. È possibile utilizzare questo metodo per visualizzare solo le prime 10 schede dell'elenco.  Esempio: se sono presenti cinque elenchi e si preme <b>Alt-2</b> viene visualizzata la scheda del secondo elenco, se si preme <b>Alt-4</b> viene visualizzata la scheda del quarto elenco.

## Gruppi di elenchi personali (F4)

I gruppi di elenchi personali offrono all'operatore di Cisco Unified Attendant Console la possibilità di creare elenchi personalizzati che rendono la navigazione nell'elenco completo più semplice.



### Nota

Se è stata eseguita un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, è necessario avere eseguito il login al server di pubblicazione per poter creare gruppi di elenchi personali.

Per navigare tra gli elenchi personali, è possibile selezionare l'intestazione della scheda o utilizzare **Ctrl-Tab** e **Ctrl-Maiusc-Tab** per selezionare l'elenco precedente o successivo. In alternativa è possibile premere **Alt-<numero>**, dove <numero> è un numero intero dell'intervallo 1-10, che consente di accedere direttamente a una qualsiasi delle dieci schede.

Grazie ai gruppi di elenchi personali è possibile prendere una chiamata arrivata su Cisco Unified Attendant Console e trascinarla e lasciarla in una scheda Gruppo di elenchi personali specifico e sarà possibile selezionare i contatti presenti nel gruppo in questione.

## Per creare un nuovo gruppo di elenchi personali



**Nota**

È possibile creare al massimo 100 gruppi di elenchi personali.



**Nota**

Grazie ai gruppi di elenchi personali gli operatori di Cisco Unified Attendant Console hanno la possibilità di personalizzare gli elenchi, ma non vanno utilizzati per aggiungere i numeri personali a una rete aziendale, poiché tale operazione incide sulle licenze utilizzate dei contatti.

### Passaggio 1

Per creare un nuovo gruppo di elenchi personali, posizionare il puntatore del mouse nel campo Elenco di Cisco Unified Attendant Console e premere **F4** o fare clic con il pulsante destro del mouse nel campo Elenco e accedere a **Gruppo di elenchi personali** e **Nuovo**. Viene visualizzata una finestra di dialogo (Figura 1-6) e sono richieste le seguenti informazioni.

**Figura 1-6** Finestra di dialogo Gruppo di elenchi personale

### Passaggio 2

In **Dettagli** è necessario fornire un **Nome** e una **Descrizione** significativi per il gruppo.

### Passaggio 3

All'interno dell'area **Filtro** è necessario immettere il criterio in base al quale filtrare il gruppo dell'elenco. Selezionare il tipo di **Campo** dalla selezione di scelta rapida.

### Passaggio 4

Selezionare quindi il tipo di **misurazione** utilizzata:

- Se si tratta di un campo di testo come ad esempio **Cognome**, **Reparto**, ecc. è possibile selezionare tra:
  - Inizia con,
  - Contiene,
  - Finisce con,
  - È uguale a.
- Se si tratta di un campo numerico, ad esempio **Numero**, è possibile selezionare:
  - Inizia con,
  - Contiene,
  - Finisce con,
  - È uguale a,
  - È maggiore o uguale a,
  - È minore o uguale a.

**Passaggio 5** Immettere il **valore** della misurazione.

Un esempio è costituito da **Campo: *Cognome*, Tipo di misurazione: *Inizia con*** e il **valore della misurazione: *K***. In questo modo viene prodotto un elenco esterno, formato da un elenco di contatti il cui cognome inizia con la lettera K.

**Passaggio 6** [Opzionale] È possibile fare clic su **Nuovo** per aggiungere un altro criterio. Per creare o modificare un elenco personale è possibile aggiungere al massimo tre criteri.



**Nota**

Se viene creato un elenco esterno che utilizza il parametro **Numero** come filtro, i criteri immessi saranno confrontati a tutti i campi numerici indicizzati (**Numero interno principale, Ufficio 1, Ufficio 2 e Cellulare** ecc.) e saranno visualizzati tutti i risultati che corrispondono ai criteri.

Se nell'elenco esterno vengono visualizzati solo il numero interno principale o il numero sostituito (definito in **Opzioni > Preferenze > Generale e Priorità dei numeri dei contatti interni**), può sembrare che i risultati visualizzati non siano coerenti. In realtà non è così, poiché il contatto dispone di un altro tra i campi numerati che corrisponde ai criteri impostati (ad es. Ufficio 1, Ufficio 2 e Cellulare, ecc.).

*Esempio: il numero principale di un contatto è il **cellulare 22222**, tuttavia dispone di un numero **Ufficio 1** impostato come **1111**. Di conseguenza nell'elenco esterno viene sempre visualizzato **22222** come numero principale, in base alla priorità.*

*Se tuttavia **Ufficio 1** è un campo indicizzato e **Attendant Operator** crea un gruppo di elenchi esterni personali in cui il numero è uguale a **1111**, viene visualizzato il contatto del nostro esempio (perché il cellulare rispondeva al criterio), tuttavia viene visualizzato il numero principale, che è **22222**.*

## Aggiunta di contatti a un gruppo di elenchi personali già creato

Da Elenco completo è possibile selezionare un contatto e trascinarlo in una scheda dell'Elenco personale creata in precedenza. Il contatto sarà quindi visualizzato nell'elenco personale in questione, pur non obbedendo ai criteri impostati per il gruppo.



**Nota**

Se è stata eseguita un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, è necessario avere eseguito il login al server di pubblicazione per poter aggiungere, eliminare o modificare i contatti.

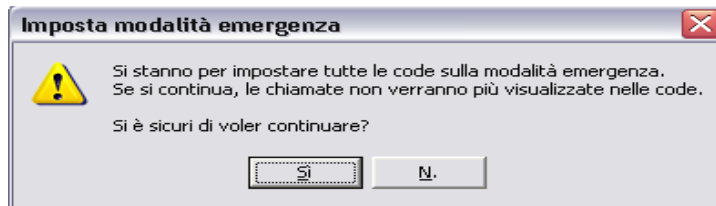
## Per modificare un gruppo di elenchi personali

Premendo **Maiusc-F4** è possibile visualizzare i dettagli di un gruppo di elenchi personali e modificarli.

## Per eliminare un gruppo di elenchi personali

Premendo **Ctrl-F4** è possibile eliminare un gruppo di elenchi personali. Viene richiesta la conferma dell'eliminazione.

**Figura 1-7** Esempio dell'avvertenza dell'eliminazione di un gruppo di elenchi personali



## Barra degli strumenti Gestione chiamate

La barra degli strumenti Gestione chiamate si trova tra le aree Chiamate in coda e Chiamate attive e mostra le icone di tutte le operazioni di gestione delle chiamate disponibili in qualsiasi momento. La [Figura 1-8](#) mostra un esempio della barra degli strumenti Gestione chiamate con voci disponibili e non per la selezione.

**Figura 1-8** Barra degli strumenti Gestione chiamate










La [Tabella 1-10](#) descrive le icone della barra degli strumenti Gestione chiamate.

**Tabella 1-10** Icone della barra degli strumenti Gestione chiamate

Nome controllo	Icona	Descrizione
Rispondi alla chiamata		Fare clic per rispondere a una chiamata in entrata (non una chiamata in coda).
Imposta chiamata su Mute		Fare clic per attivare la funzione Mute per una chiamata. In questo modo la telefonata viene messa in attesa in locale (sul ricevitore) e il chiamante ascolterà la musica in attesa.
Cancella chiamata		Fare clic per cancellare una chiamata attiva.
Trasferisci chiamata		Fare clic per completare un trasferimento con consultazione in sospenso.
Recupera chiamata		Fare clic per recuperare una chiamata in attesa.
Alterna chiamata		Fare clic per alternare tra chiamate attive e in attesa.
Ristabilisci		Fare clic per ripetere un'azione eseguita in precedenza su una chiamata.

**Tabella 1-10** *Icone della barra degli strumenti Gestione chiamate*

Nome controllo	Icona	Descrizione
Attesa con note		Consente di allegare note alla chiamata corrente prima di metterla in attesa.  <b>Nota</b> Le note sono informative e non vengono inviate con la chiamata.
Attesa		Fare clic per mettere direttamente in attesa una determinata chiamata.
Proprietà contatto		Fare clic per visualizzare i dettagli di contatto del chiamante.
Inizia conferenza		Fare clic per consultare e iniziare una conferenza con un altro utente.
Conferenza		Fare clic per mettere in conferenza le parti.
Camp-on		Consente di trasferire una chiamata a un interno occupato.
Parcheggia chiamata		Fare clic per parcheggiare la chiamata su una periferica di parcheggio chiamate.

È inoltre possibile eseguire le operazioni descritte in precedenza facendo clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata nel campo Chiamate attive e scegliendo l'opzione desiderata dal menu di scelta rapida. È inoltre possibile accedere a queste opzioni utilizzando la tastiera (vedere la sezione [Capitolo 1, "Utilizzo della tastiera"](#)).

## Progresso chiamata (F5)

Nel campo Progresso chiamata vengono visualizzati due tipi di chiamata:


- Chiamate che sono state messe in attesa.
- Chiamate scadute (restituite) che sono state trasferite oppure parcheggiate su una periferica.

È possibile recuperare o ristabilire una chiamata dall'area Progresso chiamata attendendosi alle seguenti procedure:

- Con il mouse, selezionare una chiamata nell'area Progresso chiamata e fare clic su un qualsiasi pulsante di gestione delle chiamate sulla barra degli strumenti Gestione chiamate. Tali pulsanti sono stati illustrati nelle sezioni precedenti.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata e scegliere l'opzione desiderata del menu di scelta rapida.
- Utilizzare le scelte rapide da tastiera per eseguire operazioni di gestione delle chiamate, come illustrato nelle sezioni precedenti.

Tabella 1-11 offre una descrizione dei campi visualizzati nell'area Progresso chiamata.

**Tabella 1-11 Campi visualizzati nell'area Progresso chiamata**

Nome controllo	Descrizione
Progresso chiamata	Numero del chiamante.
Tempo	Tempo di attesa trascorso del chiamante.
Interno	Interno da cui la chiamata è stata trasferita.
Stato	Indica se la chiamata è stata messa in attesa oppure se la chiamata è stata restituita a tempo scaduto.
Etichetta 	L'indicatore che raffigura un'etichetta indica la presenza di note allegate alla chiamata.

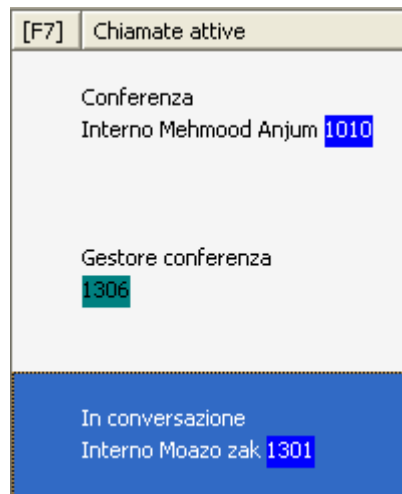
## Chiamate attive (F7)

Nel campo Chiamate attive vengono visualizzate le chiamate in corso di elaborazione. È possibile visualizzare informazioni relative alle chiamate, quali

- Nome della coda
- Stato corrente della chiamata, ovvero, Attesa, Chiamata in corso, In conversazione oppure Occupato

Figura 1-9 mostra un esempio del campo Chiamate attive.

**Figura 1-9 Esempio del campo Chiamate attive**



### Nota

Se in Web Admin è stato configurato il recapito forzato di una coda, non è necessario premere + per rispondere alla chiamata, viene automaticamente visualizzata nel campo Chiamata attiva F7 e il chiamante sarà attivo nel circuito.

La [Tabella 1-12](#) descrive i tasti che è possibile utilizzare nell'area Chiamate attive

**Tabella 1-12 Tasti utilizzati per gestire le chiamate nel campo Chiamate attive**

Tasto	Funzione
Invio	Consente di rispondere alla chiamata in entrata.
Invio	Consente di cancellare la chiamata connessa.
Invio	Consente di completare il trasferimento con consultazione della chiamata.
PgGiù	Consente di mettere in attesa.
PgGiù	Consente di recuperare la chiamata in attesa.
-	Consente di annullare il trasferimento con consultazione.
Fine	Consente di iniziare e mettere in Conferenza le parti.
Canc	Consente di ristabilire una chiamata.
F2	Consente di visualizzare Numeri alternativi, Campo spia di occupato e Stato presenza.
F12	Consente di visualizzare i Dettagli contatto.
Home	Consente di parcheggiare su una periferica la chiamata a cui si è risposto.
Ctrl-M	Utilizzata per inviare un messaggio di posta elettronica a un interno qualora un utente non risponda a una chiamata.





È inoltre possibile accedere alle opzioni descritte sopra facendo clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata nell'area **Chiamate attive** e scegliendo l'opzione desiderata dal menu di scelta rapida.

## Chiamate parcheggiate

Nel campo Chiamate parcheggiate è visualizzato l'elenco delle periferiche di parcheggio delle chiamate. Se il parcheggio chiamate non è utilizzato, è possibile nascondere il campo Chiamate parcheggiate facendo clic su **Visualizza > Parcheggio chiamata** (questa opzione consente di nascondere/visualizzare). Per impostazione predefinita, è possibile visualizzare tutte le periferiche.


[Tabella 1-13](#) descrive i controlli che è possibile utilizzare per controllare il campo Chiamate parcheggiate.

**Tabella 1-13 Controlli di Chiamate parcheggiate**

Controllo	Funzione
	Mostra tutte le periferiche di parcheggio chiamate.
	Mostra tutte le periferiche di parcheggio chiamate disponibili all'utente. Questo simbolo contrassegna le periferiche non elencate.
	Mostra solo le periferiche di parcheggio chiamate in cui sono state parcheggiate chiamate. Le periferiche con chiamate parcheggiate dall'utente sono indicate da questo simbolo.
	Mostra solo le periferiche di parcheggio chiamate in cui altri operatori hanno parcheggiato le rispettive chiamate. Le periferiche con chiamate parcheggiate da altri utenti sono indicate da questo simbolo.

Sono visualizzati anche i seguenti campi:

- **Ultima chiamata parcheggiata alle:** mostra il numero in cui è stata parcheggiata l'ultima chiamata.
- **Parcheggiata per:** quando una chiamata viene ripristinata da un interno occupato e viene parcheggiata, in questo campo viene visualizzato il nome del contatto da cui la chiamata è stata ripristinata.

L'icona  **Fuori servizio** visualizzata per una periferica di parcheggio chiamate indica che la periferica è fuori servizio e non può essere utilizzata per parcheggiare le chiamate.

È possibile parcheggiare o recuperare le chiamate attendendosi alle seguenti procedure:



- Con il mouse, selezionare una periferica di parcheggio chiamate e fare clic su una qualsiasi icona sulla barra degli strumenti Gestione chiamate.
- Fare clic con il pulsante destro del mouse su una periferica e scegliere l'opzione desiderata del menù di scelta rapida.
- Utilizzare le scelte rapide da tastiera per eseguire operazioni di gestione delle chiamate, come illustrato nelle sezioni precedenti.

## Composizione veloce (F6)

Il campo Composizione veloce contiene un elenco dei numeri chiamati di frequente, che consente di comporli rapidamente.

La [Figura 1-10](#) visualizza un esempio di nome nel campo Composizione veloce.

**Figura 1-10** Campo Composizione veloce

Composizione veloce			
[F6]	Nome	Società	Numero ▲
	Paul Barish	Company	1023
	Vincent ...	Another Company	2098

È possibile eseguire operazioni di gestione delle chiamate attendendosi alle seguenti procedure:

- Con il mouse, selezionare un contatto e fare clic su una qualsiasi icona sulla barra degli strumenti Gestione chiamate.
- Utilizzare le scelte rapide da tastiera per eseguire operazioni di gestione delle chiamate, come illustrato nelle sezioni precedenti.



### Nota

Se è stata eseguita un'installazione flessibile di Cisco Unified Attendant Console Premium Edition, è necessario avere eseguito il login al server di pubblicazione per poter aggiungere, eliminare o modificare i numeri di composizione veloce.

## Aggiunta di una voce al campo Composizione veloce

Per aggiungere un numero nel campo Composizione veloce, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- Passaggio 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sul campo Composizione veloce e selezionare **Aggiungi composizione veloce**.
- Passaggio 2** Immettere il **Numero**, il **Nome** e il nome della **Società** del contatto. La [Figura 1-11](#) visualizza la finestra di dialogo Composizione veloce.

**Figura 1-11** Finestra di dialogo Composizione veloce

La [Tabella 1-14](#) descrive i campi nella finestra di dialogo Composizione veloce (mostrata nella [Figura 1-11](#)).

**Tabella 1-14** Campi della finestra Composizione veloce

Campo	Esempio	Descrizione
Composizione veloce privata		I numeri di composizione veloce privata possono essere modificati e visualizzati solo dall'utente. Altri utenti che accedono all'applicazione non potranno visualizzare i numeri per i quali è selezionata questa casella di controllo. Se questa casella di controllo è deselezionata in corrispondenza di un numero, quest'ultimo sarà visibile a TUTTI gli altri utenti.
Numero	5550111	Numero contatto da salvare come composizione veloce.
Nome	Aldo Rossi	Nome del contatto.
Società	SocietàA	Nome della società per cui lavora il contatto.

- Passaggio 3** Fare clic su **OK**.



**Nota**

È possibile trascinare semplicemente un contatto dai campi **Elenco esterno** rilasciandolo nell'area **Composizione veloce**.

## Eliminazione di una voce dal campo Composizione veloce

Per eliminare una voce dal campo Composizione veloce, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Selezionare la composizione veloce da eliminare.
  - Passaggio 2** Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Elimina composizione veloce**.
  - Passaggio 3** Fare clic su **Sì** nel messaggio di conferma.
- 

## Aggiornamento di una voce nel campo Composizione veloce

Per aggiornare una voce del campo Composizione veloce, eseguire i passaggi riportati di seguito:

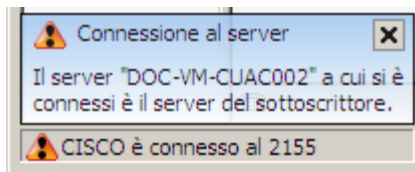
- 
- Passaggio 1** Selezionare la composizione veloce da aggiornare.
  - Passaggio 2** Fare clic con il pulsante destro del mouse e scegliere **Modifica composizione veloce**.
  - Passaggio 3** Modificare i campi **Nome**, **Numero** e **Società** in base alle proprie esigenze.
  - Passaggio 4** Fare clic su **OK**.
- 

## Barra di stato

La barra di stato è un'area contenente informazioni nella parte inferiore della finestra dell'interfaccia grafica utente; è suddivisa in sezioni, ciascuna delle quali riporta informazioni sullo stato corrente di un aspetto dell'applicazione. Le sezioni mostrano, da sinistra a destra:

- Connessione al server.
- Stato dell'applicazione. Ad esempio, **Pronto**.
- Connessione al database.

Se si passa il puntatore sulla sezione Connessione al server, viene visualizzato un messaggio quando si perde la connessione al server o quando si è connessi al server del sottoscrittore. Ad esempio:



Analogamente, se si passa il puntatore sulla sezione Connessione al database, viene visualizzato un messaggio quando si è connessi al database del sottoscrittore.

In entrambi i casi, fare clic sulla croce o attendere 10 secondi per chiudere il messaggio.

Dopo avere visualizzato i messaggi e finché persiste la condizione, l'icona a forma di punto esclamativo rimane visualizzata nella sezione della barra di stato pertinente.

# Utilizzo dei campi

Di seguito sono riportate alcune procedure per l'utilizzo di Cisco Unified Attendant Console.

## Composizione di un numero

Anziché selezionare un contatto dagli elenchi e quindi effettuare la chiamata, è inoltre possibile comporre direttamente il numero utilizzando la tastiera. Mentre si digita il numero, le cifre vengono visualizzate nella casella **Chiamata in corso** nell'area **Chiamate attive**. Nella [Tabella 1-15](#) vengono elencati i tasti disponibili per la modifica di un numero composto.

È possibile utilizzare i tasti descritti di seguito.

**Tabella 1-15** *Tasti utilizzati per modificare il numero composto*

Tasto	Funzione
Backspace	Consente di cancellare cifre durante l'immissione di un numero contatto.
Barra spaziatrice	Consente di cancellare il numero durante la composizione.
Invio	Consente di comporre il numero immesso.

## Ricerca di contatti negli elenchi esterni

Il motore di ricerca di Cisco Unified Attendant Console consente di cercare una persona specifica tramite criteri configurati negli elenchi. Questa funzione è utile se la console è molto occupata.

Per individuare una persona o un numero, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Selezionare l'elenco esterno in cui si trova il contatto richiesto. Si può trattare di un Elenco completo o di un Gruppo di elenchi personali. Per navigare tra gli elenchi personali, è possibile selezionare l'intestazione della scheda o utilizzare **Ctrl-Tab** e **Ctrl-Maiusc-Tab** per selezionare l'elenco precedente o successivo. In alternativa è possibile premere **Alt-<numero>**, dove <numero> è un numero intero dell'intervallo 1-10, che consente di accedere direttamente a una qualsiasi delle dieci schede.
- Passaggio 2** Quando si seleziona la scheda Elenco esterno cursore verrà posizionato nella prima casella di ricerca per impostazione predefinita. Il cursore verrà automaticamente posizionato nella prima casella di ricerca anche quando si inizia a digitare.
- Passaggio 3** È possibile selezionare qualsiasi criterio di ricerca. La ricerca può essere eseguita in base a qualsiasi campo riportato di seguito:
- Cognome
  - Nome
  - Reparto
  - Numero
- Passaggio 4** Premere **Tab** sulla tastiera per passare da un campo di ricerca all'altro oppure puntare e fare clic con il mouse sulla casella di ricerca desiderata.

**Passaggio 5** Immettere una parola chiave.



**Nota**

Se è abilitata la ricerca avanzata, tramite **Opzioni > Preferenze > Filtra ricerca** e selezionando **Utilizza ricerca avanzata** o **Opzioni > Filtra ricerca** e si seleziona **Utilizza ricerca avanzata** è possibile immettere le parole chiave in due posizioni. Ad esempio **Aldo** per il campo **Nome** e **Rossi** per il campo **Cognome**. Nei risultati saranno visualizzati tutti i dettagli che soddisfano i criteri immessi in ENTRAMBI i campi e saranno eliminati quelli che soddisfano solo uno dei due.

**Passaggio 6** Premere **Invio**.

Dall'elenco selezionato verranno eliminati i contatti che non corrispondono alla parola chiave specificata.



Dopo aver individuato la persona desiderata, fare doppio clic oppure premere due volte il tasto **Invio** per chiamare il contatto. La [Figura 1-12](#) mostra un esempio di ricerca di persone che hanno “Aldo” come nome.

**Figura 1-12** Esempio di risultati di ricerca

Numero	Cognome	Nome	Reparto	Qualifica
1010	Anjum	Mehmood	QA	
1301	Khan	Mehmood	HR	



**Nota**

Se viene premuto il pulsante **Filtra ricerca** , vengono filtrati i contatti che non corrispondono ai criteri di ricerca. Se non si fa clic sul pulsante **Filtra ricerca**, viene selezionato solo il contatto che corrisponde alla parola chiave specificata. Ad esempio, se il pulsante **Filtra ricerca**  è premuto e si digita “A”, viene selezionato il primo contatto che inizia per “A”.

## Ricerca laterale (Ctrl-F2) (solo Enterprise e Premium Edition)

La Ricerca laterale fornisce una funzionalità di filtro che consente di eseguire la ricerca in base a criteri specifici, ad esempio Reparto, Nome o Cognome. Questa funzione può essere utilizzata all'interno di qualsiasi elenco esterno di contatti.

Per utilizzare la funzionalità di ricerca laterale, selezionare un contatto dall'elenco con il mouse o con la tastiera, poi avviare la ricerca premendo Ctrl-F2 che consente di visualizzare una schermata di ricerca avanzata contenente tutti i contatti corrispondenti ai criteri specificati.

## Ricerca laterale

È possibile spostare la finestra di ricerca avanzata o ridimensionarne l'altezza. Dopo aver ridimensionato la finestra, Cisco Unified Attendant Console ne memorizza le nuove dimensioni e la nuova posizione.

È possibile chiudere la finestra di ricerca avanzata in qualsiasi momento premendo il tasto ESC (Escape) o facendo clic sull'icona di chiusura della finestra (x).

Quando si avvia una ricerca laterale, è necessario completare la selezione o chiudere la finestra di ricerca avanzata prima di continuare con le altre funzionalità all'interno di Cisco Unified Attendant Console.

Per impostare il campo di ricerca laterale preferita, è necessario specificare i criteri in Preferenze. (**Opzioni > Impostazioni operatore** e la **scheda Filtra ricerca**). Se si seleziona Nessuna, la funzione verrà disabilitata.



## CAPITOLO 2

# Personalizzazione di Cisco Unified Attendant Console

Cisco Unified Attendant Console consente di personalizzare sia l'aspetto sia le funzionalità dell'applicazione.

Per accedere alle impostazioni della console, scegliere **Opzioni > Preferenze** nel menu principale. Verrà visualizzata la finestra **Preferenze**.



**Nota**

È possibile modificare le dimensioni del carattere utilizzato nell'interfaccia sia dalla finestra **Impostazioni operatore** sia scegliendo **Opzioni > Dimensioni carattere** dal menu principale. Per informazioni sulle dimensioni disponibili, vedere [Visualizza, pagina 2-2](#)

Di seguito sono descritte le schede della finestra **Impostazioni operatore**.

## Generale

In questa sezione sono disponibili le seguenti impostazioni:

- **Visualizza applicazione quando**

Cisco Unified Attendant Console consente di scegliere di visualizzare l'applicazione in caso di:

- **Le chiamate in coda sono in attesa di risposta**
- **Squillo periferica locale** (se la periferica in uso è quella con cui è stato effettuato l'accesso)
- **Riduci a icona se non in uso**

Selezionando la prima o la seconda opzione, oppure entrambe, l'applicazione viene visualizzata sul desktop se era ridotta a icona. La terza opzione consente di ridurre l'applicazione a icona quando non sono presenti chiamate attive o in coda.

- **Priorità dei numeri dei contatti interni**

È necessario impostare una priorità in modo che se un contatto non possiede il primo numero nell'elenco, sarà sostituito il secondo numero.

Questa tabella illustra i possibili numeri disponibili per il contatto e la sequenza secondo la quale sarà compilato il campo Numero all'interno dell'elenco esterno. Se il contatto non dispone di un **Numero interno principale** il numero utilizzato è **Ufficio 1**, poi **Ufficio 2**, quindi **Cellulare** e così via.

Per modificare la sequenza dell'ordine in cui i numeri saranno sostituiti, selezionare il *tipo di numero* che si desidera spostare e utilizzare le frecce **Su** e **Giù** per spostarlo nella posizione corretta.

**Nota**

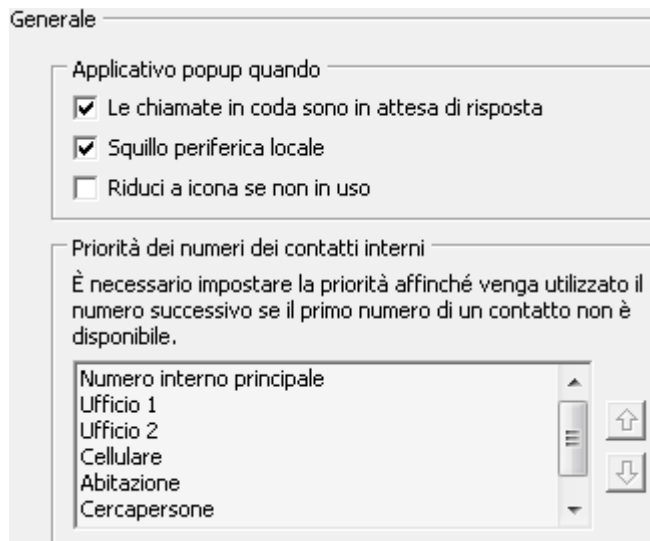
Si noti quanto segue:

- Se viene creato un elenco esterno che utilizza il parametro **Numero** come filtro, i criteri immessi saranno confrontati a tutti i campi numerici indicizzati (**Numero interno principale**, **Ufficio 1**, **Ufficio 2** e **Cellulare** ecc.) e saranno visualizzati tutti i risultati che corrispondono ai criteri.
- Se nell'elenco vengono visualizzati solo il numero interno principale o il numero sostitutivo (definito nella **scheda Impostazioni operatore > Generale e Priorità dei numeri dei contatti interni**), i risultati visualizzati potrebbero sembrare coerenti. In realtà non è così, poiché il contatto dispone di un altro tra i campi numerati che corrisponde ai criteri impostati (ad es. **Ufficio 1**, **Ufficio 2** e **Cellulare**, ecc.).
- Esempio: il numero principale di un contatto è il **cellulare 22222**, tuttavia dispone di un numero **Ufficio 1** impostato come **1111**. Di conseguenza nell'elenco esterno viene sempre visualizzato **22222** come numero principale, in base alla priorità.

Se tuttavia **Ufficio 1** è un campo indicizzato e Attendant Operator crea un gruppo di elenchi esterni personali in cui il numero È uguale a **1111**, viene visualizzato il contatto del nostro esempio (perché il cellulare rispondeva al criterio), tuttavia viene visualizzato il numero principale, che è **22222**.

Nella [Figura 2-1](#) sono mostrate le opzioni che possono essere configurate nella scheda Generale.

**Figura 2-1 Scheda Generale della sezione Impostazioni operatore**



## Visualizza

La scheda **Visualizza** consente di impostare le seguenti opzioni:

- **Ordine code** (solo Cisco Unified Attendant Console Premium Edition): se non si desidera disporre le code nell'ordine in cui sono state create, selezionare **Ordina code alfabeticamente**.
- **Quando si seleziona una sezione**: l'impostazione **Modifica colore carattere** consente di modificare i colori delle etichette di Cisco Unified Attendant Console nell'area selezionata. Ciò consente di visualizzare facilmente l'area selezionata mentre si utilizza la console. Per impostazione predefinita il testo diventa rosso.

- **Visualizza informazioni chiamata**
  - **Mostra tag di instradamento** consente di visualizzare la destinazione prevista per ciascuna chiamata, nonché i relativi dettagli standard, ad esempio l'ID chiamante e la notifica di numero interno/esterno. Questa è l'impostazione predefinita.
  - **Mostra condizioni di scadenza tempo** consente di visualizzare i dettagli relativi al motivo della restituzione della chiamata all'operatore.
- **Quando si effettuano chiamate:** consente di controllare la visualizzazione del prompt Presenza/Campo spia di occupato. Per impostazione predefinita, **Chiedi se stato presenza è impostato** non è selezionato.
- **Quando si trascina la selezione:** l'opzione **Mostra immagine della chiamata trascinata** consente di visualizzare un'immagine a schermo intero della chiamata che si sta trascinando sullo schermo.
- **Dimensioni carattere:** questa opzione consente di modificare le dimensioni del carattere utilizzato nell'interfaccia di Cisco Unified Attendant Console per semplificarne l'utilizzo. Selezionare **Predefinito, Medio, Grande** o **Molto grande**. È inoltre possibile impostare questo parametro dal menù principale dell'applicazione scegliendo **Opzioni > Dimensioni carattere**.
- **Flessibilità** (solo Cisco Unified Attendant Console Premium Edition): selezionare **Richiedi conferma quando si passa a un altro server** (impostazione predefinita) per richiedere la conferma quando si passa da un server a un altro in caso di ripristino o di errore del server.

Nella [Figura 2-2](#) sono mostrate le opzioni che possono essere configurate nella scheda Visualizza.

**Figura 2-2** Scheda Visualizza della sezione Impostazioni operatore

Visualizza

Ordine code

Ordina code alfabeticamente

Quando si seleziona una sezione

Modifica colore carattere

A questo colore: ■ Colore

Visualizza informazioni chiamata

Mostra tag di instradamento

Mostra condizioni di scadenza tempo

Quando si effettuano chiamate

Chiedi se stato presenza è impostato

Quando si trascina la selezione

Visualizza immagine della chiamata trascinata

Dimensioni carattere

Predefinito

Flessibilità

Richiedi conferma quando si passa a un altro server

# Presenza

Da questa scheda, l'operatore può impostare le preferenze relative alle informazioni sulla presenza.

- **Visualizzazione presenza predefinita:** è possibile selezionare tra **Stato presenza Microsoft**, **Stato presenza Cisco** o **Nessuno**.
- **Abilita le informazioni sulla presenza Microsoft:** per visualizzare le informazioni sulla presenza Microsoft, selezionare questa casella di controllo e il campo da cui verranno recuperate le informazioni.

Le opzioni disponibili nell'elenco a discesa sono: **Posta elettronica**, **Posta elettronica 2**, **Posta elettronica 3**, **Campo utente 1**, **Campo utente 2**, **Campo utente 3** o **Profilo utente**.

- **Abilita le informazioni sulla presenza CISCO:** per visualizzare le informazioni sulla presenza Cisco Unified, selezionare questa casella di controllo e il campo da cui verranno recuperate le informazioni.

Le opzioni disponibili nell'elenco a discesa sono: **Posta elettronica**, **Posta elettronica 2**, **Posta elettronica 3**, **Campo utente 1**, **Campo utente 2**, **Campo utente 3** o **Profilo utente**.

Figura 2-3 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Presenza.

**Figura 2-3** Scheda Presenza della sezione Impostazioni operatore

Presenza

Visualizzazione presenza predefinita

Stato presenza Microsoft

Stato presenza Cisco

Nessuno/a

Abilita le informazioni sulla presenza Microsoft

Per recuperare le informazioni sulla presenza, utilizzare il seguente campo:

Posta elettronica

Abilita le informazioni sulla presenza CISCO

Per recuperare le informazioni sulla presenza, utilizzare il seguente campo:

Profilo utente

## Composizione

In questa scheda è disponibile la seguente opzione:

- **Prefisso posta vocale:** con questa opzione è possibile immettere un prefisso che consente di inviare la chiamata direttamente a un interno di posta vocale.
- **Composizione automatica:** questa opzione consente di comporre automaticamente un numero interno o esterno dopo un periodo di tempo definito. È possibile impostare la durata della Composizione automatica. Il numero desiderato viene immesso nell'area sotto Chiamate attive.

Figura 2-4 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Composizione.

**Figura 2-4** Scheda *Composizione* della sezione *Impostazioni operatore*

Composizione in corso

Posta vocale

Prefisso posta vocale:

Composizione automatica

Ritardo composizione automatica

Lento ————— Veloce

2 Secondi

## Trasferimenti di chiamata

In questa scheda sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Quando si trascina la selezione o si fa doppio clic** (tutte le versioni)
 

In questa sezione è possibile scegliere il tipo di trasferimento che si desidera eseguire quando si trascina o si fa doppio clic su una chiamata. È possibile selezionare uno dei seguenti pulsanti di opzione:

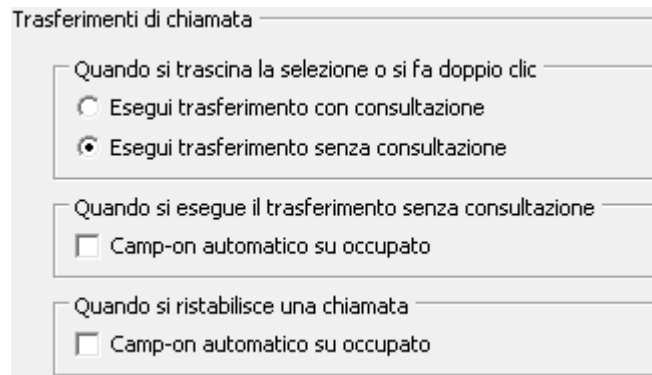
  - **Esegui trasferimento con consultazione**
  - **Esegui trasferimento senza consultazione** (selezione predefinita)
- **Quando si esegue il trasferimento senza consultazione** (solo Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium Edition)
 

Quando si esegue il trasferimento senza consultazione, è possibile selezionare l'opzione **Camp-on automatico su occupato**, che consente di accodare automaticamente la chiamata al numero finché questo diventa disponibile e di velocizzare la gestione delle chiamate.
- **Quando si ristabilisce una chiamata** (solo Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium Edition)
 

Quando si ristabilisce una chiamata, è possibile selezionare l'opzione **Camp-on automatico su occupato**, che consente di accodare automaticamente la chiamata al numero finché questo diventa disponibile e di velocizzare la gestione delle chiamate.

Nella [Figura 2-5](#) sono mostrate le opzioni che possono essere configurate nella scheda Trasferimenti di chiamata.

**Figura 2-5** Scheda *Trasferimenti di chiamata* della sezione *Impostazioni operatore* (solo *Enterprise e Premium Edition*)



Trasferimenti di chiamata

Quando si trascina la selezione o si fa doppio clic

Esegui trasferimento con consultazione

Esegui trasferimento senza consultazione

Quando si esegue il trasferimento senza consultazione

Camp-on automatico su occupato

Quando si ristabilisce una chiamata

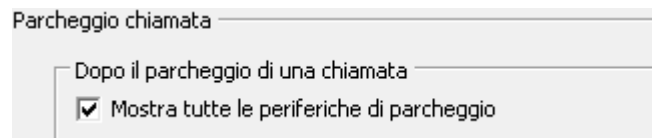
Camp-on automatico su occupato

## Parcaggio chiamata

In questa scheda è disponibile una casella di controllo. Se si seleziona questa casella di controllo dopo aver parcheggiato una chiamata, tutte le periferiche di parcheggio verranno visualizzate nell'Area parcheggio chiamata.

[Figura 2-6](#) mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Parcheggio chiamata.

**Figura 2-6** Scheda *Parcheggio chiamata* della sezione *Impostazioni operatore*



Parcheggio chiamata

Dopo il parcheggio di una chiamata

Mostra tutte le periferiche di parcheggio

## Mute

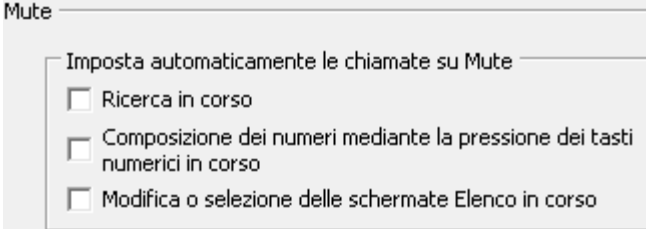
In questa sezione è possibile abilitare la funzione mute automatico delle chiamate. L'utente può selezionare una delle seguenti opzioni:

- **Ricerca:** se si seleziona questa casella di controllo, la funzione mute di una chiamata verrà automaticamente abilitata quando l'operatore fa clic in qualsiasi campo di ricerca.
- **Composizione dei numeri mediante la pressione dei tasti numerici:** se si seleziona questa casella di controllo, la funzione mute di una chiamata verrà automaticamente abilitata quando l'operatore compone un numero.
- **Modifica o selezione delle schermate Elenco:** se si seleziona questa casella di controllo, la funzione mute di una chiamata verrà automaticamente abilitata quando l'operatore seleziona gli elenchi.

Quando si seleziona una di queste opzioni, la telefonata viene messa in attesa in locale (sul ricevitore) e il chiamante ascolterà la musica in attesa.

Figura 2-7 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Mute.

**Figura 2-7** Scheda Mute della sezione Preferenze



Mute

Imposta automaticamente le chiamate su Mute

- Ricerca in corso
- Composizione dei numeri mediante la pressione dei tasti numerici in corso
- Modifica o selezione delle schermate Elenco in corso

## Toni

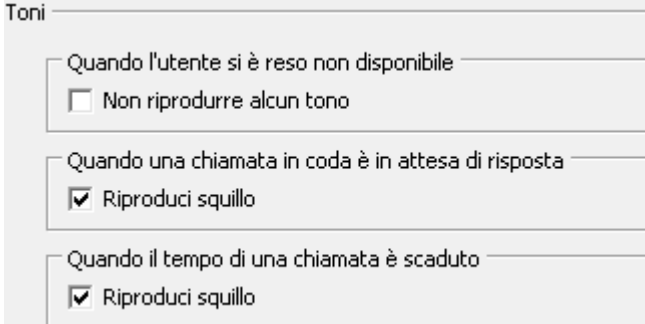
Questa sezione consente l'attivazione e la disattivazione dei toni in base al verificarsi di eventi specifici. I toni vengono quindi riprodotti da Attendant Console al verificarsi degli eventi.

In questa scheda sono disponibili le seguenti opzioni:

- **Quando l'utente si è reso non disponibile:** a questa opzione è associata la casella di controllo **Non riprodurre alcun tono**. Selezionare questa opzione se si richiede che l'applicazione non riproduca alcun tono mentre si è temporaneamente assenti da Console Attendant.
- **Quando una chiamata in coda è in attesa di risposta:** a questa opzione è associata la casella di controllo **Riproduci squillo**. Selezionare questa opzione se si richiede la riproduzione di un tono quando una chiamata in coda è in attesa di risposta.
- **Quando il tempo di una chiamata è scaduto:** a questa opzione è associata la casella di controllo **Riproduci squillo**. È possibile selezionare questa casella per indicare la chiamata ripristinata dai campi Progresso chiamata, Parcheggio chiamata o da altri campi.

Figura 2-8 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Toni.

**Figura 2-8** Scheda Toni della sezione Impostazioni operatore



Toni

Quando l'utente si è reso non disponibile

- Non riprodurre alcun tono

Quando una chiamata in coda è in attesa di risposta

- Riproduci squillo

Quando il tempo di una chiamata è scaduto

- Riproduci squillo

# Elenco

La scheda Elenco consente di configurare e intervenire sulle modalità di visualizzazione delle informazioni sul contatto nell'area del campo Elenco in Cisco Unified Attendant Console.

La scheda è composta dalle sezioni indicate di seguito:

- **Gruppo di elenchi:** in cui è possibile specificare le modalità di visualizzazione di un elenco esterno specifico. È possibile eseguire un'impostazione collettiva, selezionando la casella accanto a **Per tutti i gruppi di elenchi esterni sono utilizzate le medesime impostazioni** e selezionando l'Elenco esterno (Nota: tutti gli elenchi esterni adotteranno i parametri dell'Elenco esterno selezionato). In alternativa, se non si seleziona **Per tutti i gruppi di elenchi esterni sono utilizzate le medesime impostazioni**, è possibile selezionare un elenco esterno dalla tabella e configurarlo indipendentemente dagli altri. Da questo elenco è inoltre possibile modificare l'ordine di visualizzazione degli elenchi esterni, selezionando un Elenco esterno ed utilizzando le frecce Su e Giù per spostarlo all'interno dell'elenco.

**Nota**

La creazione o la modifica del contenuto dell'elenco avviene all'interno dell'area Elenco di Cisco Unified Attendant Console.

- **Ordine di visualizzazione predefinito:** è possibile impostare l'**Ordine di visualizzazione predefinito** dell'Elenco interno. Selezionare l'opzione desiderata utilizzando l'elenco a discesa che contiene i valori predefiniti. L'elenco dei contatti presente in tale elenco verrà ordinato in base all'opzione selezionata.
- **Mostra le seguenti informazioni:** questa sezione dispone di due caselle a discesa con le voci **Disponibile** e **Visualizzata**. È possibile selezionare i valori da *Disponibile* e inserirli nella casella di riepilogo *Visualizzata*. Le informazioni selezionate verranno visualizzate per il contatto desiderato.
- **Ricerca basata su:** in questo segmento è possibile scegliere il numero e il tipo di campi di ricerca da utilizzare per eseguire la ricerca in un record dell'Elenco interno. Con Cisco Unified Attendant Console Business e Department Edition è possibile scegliere fino a tre campi di ricerca. Con Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium Edition è possibile utilizzare il controllo **Visualizza il numero di campi di ricerca indicato** per visualizzare fino a sei campi.

Figura 2-9 mostrate le opzioni che possono essere configurate nella scheda Elenco interno.

**Figura 2-9** *Scheda Elenco della sezione Impostazioni operatore (solo Enterprise e Premium Edition)*

Elenco

**Gruppi di elenchi**

Tutti i gruppi di elenchi utilizzando le stesse impostazioni

Elenco completo

---

**Ordine di visualizzazione predefinito**

Cognome

---

**Mostra le seguenti informazioni**

Disponibile:		Visualizzata:
<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p>Campo utente 1</p> <p>Campo utente 2</p> <p>Campo utente 3</p> <p>Centro di costo</p> <p>Iniziali</p> <p>Nome stanza</p> <p>Posta elettronica</p> <p>Posta elettronica ?</p> </div>	<input type="button" value="&gt;"/> <input type="button" value="&gt;&gt;"/> <input type="button" value="&lt;"/> <input type="button" value="&lt;&lt;"/>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p>icona Presenza pre</p> <p>Icona Stato telefon</p> <p>Icona Note</p> <p>Alterna icona</p> <p>Numero</p> <p>Cognome</p> <p>Nome</p> <p>Reparto</p> </div>

---

**Ricerca basata su**

Visualizza il numero di campi di ricerca indicato:

Ricerca 1:

Ricerca 2:

Ricerca 3:

Ricerca 4:

Ricerca 5:

Ricerca 6:



**Nota**

I campi in grigio non sono indicizzati all'interno del database.

# Numeri alternativi


**Nota**

Questa opzione è disponibile solo in Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium Edition.

Con Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium Edition è possibile utilizzare la visualizzazione Numeri alternativi per mostrare informazioni sul contatto per ciascun contatto selezionato. Si consiglia di impostare lo stesso ordine di visualizzazione mostrato nell'area Elenco.

Figura 2-10 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Numeri alternativi.

**Figura 2-10** Scheda Numeri alternativi della sezione Impostazioni operatore

Numeri alternativi

Mostra le seguenti informazioni

Disponibile:	Visualizzata:
Alterna icona	Icona Stato telefono
Campo utente 1	Icona Note
Campo utente 2	Tipo
Campo utente 3	Cognome
Centro di costo	Nome
icona Presenza pre	Reparto
Iniziali	Numero
Nome stanza	

Ordine di visualizzazione dei numeri alternativi

Visualizza i numeri alternativi dei contatti nel seguente ordine:

- Ufficio 1
- Ufficio 2
- Abitazione
- Cellulare
- Fax
- Cercapersone
- Assistente
- Alternativo
- Numero interno principale

# Intestazioni campi

È possibile modificare il testo delle **intestazioni dei campi** che viene visualizzato nell'applicazione, semplicemente immettendo un nuovo **testo di visualizzazione**, per sostituire il testo **predefinito**.

Per modificare il **Testo visualizzato** delle **Intestazioni campi**, procedere come indicato di seguito:

- 
- Passaggio 1** Fare clic su un valore nella colonna **Testo visualizzato**.
- Passaggio 2** Immettere un nuovo **testo di visualizzazione** con cui sostituire il **testo predefinito**.
- Passaggio 3** Fare clic su **OK**.
- 

Per ripristinare il testo predefinito, fare clic sul pulsante **Ripristina predefiniti**.

[Figura 2-11](#) mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Intestazioni campi.

**Figura 2-11** *Scheda Intestazioni campi della sezione Impostazioni operatore (solo Enterprise e Premium Edition)*

Intestazioni campi

È possibile modificare il nome delle intestazioni dei campi che appaiono nell'applicativo semplicemente immettendo il nuovo nome del campo accanto al nome del campo che si desidera modificare.

Se in qualsiasi momento non si è soddisfatti dei nomi assegnati, è possibile ripristinare le impostazioni predefinite premendo il pulsante Ripristina predefiniti.

Testo predefinito	Testo visualizzato
Titolo	Titolo
Iniziali	Iniziali
Nome	Nome
Secondo nome	Secondo nome
Cognome	Cognome
Posta elettronica	Posta elettronica
Posta elettronica 2	Posta elettronica 2
Posta elettronica 3	Posta elettronica 3
Indirizzo - riga 1	Indirizzo - riga 1
Indirizzo - riga 2	Indirizzo - riga 2
Indirizzo - riga 3	Indirizzo - riga 3
Indirizzo - riga 4	Indirizzo - riga 4
Codice postale	Codice postale

Ripristina predefiniti

Con Cisco Unified Attendant Console Business e Department Edition è possibile impostare solo le seguenti intestazioni campi:

- Nome
- Cognome
- Posta elettronica
- Qualifica
- Reparto

## Ordinamento secondario

Questa scheda è abilitata solo quando Cisco Unified Attendant Console è disconnesso.

In Cisco Unified Attendant Console è possibile personalizzare la modalità di ordinamento e di ricerca dei dati specificando una **Colonna ordinamento secondario** (l'impostazione predefinita è **Nome**).

Se necessario, è possibile ripristinare le impostazioni predefinite. Il pulsante **Ripristina predefiniti** viene attivato quando si modifica un valore nella **Colonna ordinamento secondario**.

Per modificare i valori della Colonna ordinamento secondario, procedere nel modo indicato di seguito:

- 
- Passaggio 1** Fare clic su un valore nella **Colonna ordinamento secondario**.
  - Passaggio 2** Viene visualizzato un menu a discesa contenente diversi valori correlati ai valori nella Colonna ordinamento.
  - Passaggio 3** Scegliere un valore con cui sostituire il precedente.
  - Passaggio 4** Per modificare più di un valore, ripetere i passaggi da 1 a 3.
  - Passaggio 5** Fare clic su **OK**.
- 

Figura 2-12 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Ordinamento secondario.

**Figura 2-12** Esempio della scheda *Ordinamento secondario* della sezione *Impostazioni operatore*

Ordinamento secondario

Ordinamento secondario

**NOTA: è possibile modificare l'ordinamento secondario solo se si è disconnessi.**

È possibile personalizzare il modo in cui l'applicativo ordina e cerca i dati specificando una colonna di ordinamento secondario.

Se in qualsiasi momento non si è soddisfatti delle colonne di ordinamento secondario assegnate, è possibile riportarle alle impostazioni predefinite facendo clic sul pulsante Ripristina predefiniti.

Colonna ordinamento	Colonna ordinamento s
Titolo	Cognome
Iniziali	Cognome
Nome	Cognome
Secondo nome	Cognome
Cognome	Nome

Ripristina predefiniti

# Filtra ricerca

Quando si esegue la ricerca in un campo di ricerca degli elenchi esterni, è possibile specificare la modalità di esecuzione della ricerca sullo schermo. Questa scheda consente di impostare tali preferenze selezionando le seguenti opzioni:

- **Ricerca avanzata**

In questo modo Attendant selezionerà due criteri per volta ed eseguirà la ricerca delle voci che li soddisfano entrambi. Ad esempio **Aldo** per il campo **Nome** e **Rossi** per il campo **Cognome**. Nei risultati saranno visualizzati tutti i dettagli che soddisfano i criteri immessi in ENTRAMBI i campi e saranno eliminati quelli che soddisfano solo uno dei due.

Selezionare la casella **Utilizza ricerca avanzata** per abilitare la funzione.

**Nota**

---

È inoltre possibile attivare questa opzione dal menu **Opzione, Filtra ricerca** e selezionare **Utilizza Ricerca avanzata**.

---

- **Quando si esegue una ricerca con filtro**

- **Premere Invio per eseguire la ricerca:** una volta immesse le informazioni in un qualsiasi campo di ricerca, questa opzione consente di eseguire una ricerca alla pressione del tasto **Invio**.
- **Ricerca a ogni tasto:** quando si seleziona questa opzione, i risultati della ricerca vengono aggiornati ogni volta che si preme un tasto per immettere un valore di ricerca nel campo. Questa è l'impostazione predefinita.
- **Ritarda la ricerca:** se si seleziona questa opzione e si immettono le informazioni nel campo di ricerca, i risultati corrispondenti verranno visualizzati dopo il periodo specificato nella sezione **Ritardo ricerca**.

- **Ricerca laterale** (solo Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium Edition)

Con Cisco Unified Attendant Console Enterprise e Premium Edition la funzione Ricerca laterale consente di eseguire la ricerca di un contatto alternativo premendo il pulsante Ctrl-F2. Selezionare **Nessuna, Cognome, Nome, Reparto** o **Numero**. Se si seleziona **Nessuna**, la ricerca laterale verrà disabilitata.

Figura 2-13 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Filtra ricerca.

**Figura 2-13** Scheda Filtra ricerca della sezione Impostazioni operatore

Filtra ricerca

Ricerca avanzata  
Se si utilizza la ricerca avanzata, sarà possibile eseguire la ricerca in più campi contemporaneamente, ad esempio nei campi Nome E Cognome.

Utilizza ricerca avanzata

Quando si esegue una ricerca filtrata

Premere Invio per eseguire la ricerca

Ricerca a ogni tasto

Ritarda la ricerca

Ritardo ricerca

1 5  
Secondi  
1 Secondo

Ricerca laterale  
Quando si seleziona il tasto Ctrl+F2, esegui una ricerca laterale utilizzando la seguente colonna:

Nessuno/a

## Registrazione

Questa scheda consente di attivare o disattivare la registrazione. Utilizzare le caselle di controllo per controllare la seguente registrazione:

- **Database:** per abilitare la registrazione delle attività del database all'interno dell'applicazione della console.
- **Comunicazione server:** per abilitare la registrazione delle attività del server all'interno dell'applicazione della console.

Il nome del file e del percorso di registrazione vengono visualizzati nella schermata.

Figura 2-14 mostra le opzioni che possono essere configurate nella scheda Registrazione.

**Figura 2-14** Scheda Registrazione della sezione Impostazioni operatore

Registrazione

Informazioni sulla registrazione

Database

Comunicazione server

Percorso e nome file del registro:  
C:\Program Files\Cisco\Logging\OPR\Log\OPRlog.txt

# Avanzate

La scheda Avanzate consente di controllare quali tipi di chiamate *trasferite direttamente* (in base alla loro destinazione) vengono inviate all'operatore se non vi è alcuna risposta.

**Nota**

Si noti quanto segue:

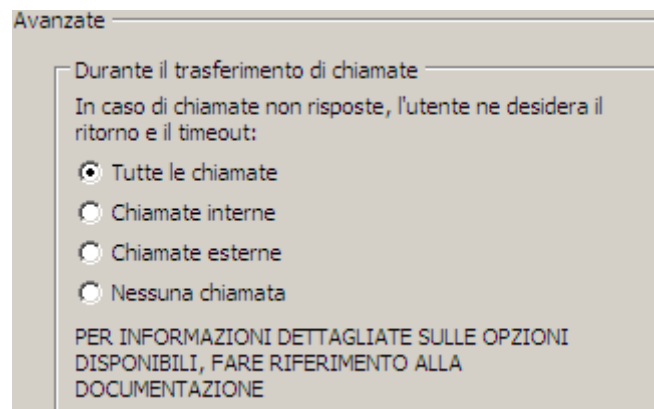
- Per impostazione predefinita, i trasferimenti diretti sono disattivati. Se si desidera utilizzare i trasferimenti diretti, il CSS del gateway **deve** essere configurato per consentire alle chiamate in entrata di essere reindirizzate in uscita.
- Se si utilizzano i trasferimenti diretti, si perderà la funzionalità di richiamata e le sole chiamate che il sistema sarà in grado di richiamare internamente saranno quelle alle periferiche monitorate da Cisco Unified Attendant Console Server.

I trasferimenti diretti consentono all'interlocutore di visualizzare la CLI di origine. Tuttavia, l'utilizzo dei trasferimenti diretti limita la capacità della Console di restituire le chiamate trasferite all'operatore se non vi è alcuna risposta.

Per impostazione predefinita, i trasferimenti senza consultazione reindirizzano le chiamate dal ricevitore dell'operatore alla coda di servizio (porta CTI) e la chiamata viene quindi collegata all'altro interlocutore. Per contrasto, i trasferimenti diretti non passano alla coda di servizio e inviano la chiamata direttamente al destinatario. Il chiamante non viene messo in attesa (sente uno squillo anziché la musica) e la CLI di origine viene visualizzata al destinatario, anziché i dettagli della coda di servizio.

Nella [Figura 2-15](#) sono mostrate le impostazioni che possono essere configurate nella scheda Avanzate.

**Figura 2-15** Scheda Avanzate della sezione Preferenze











## CAPITOLO 3

# Utilizzo di Cisco Unified Attendant Console

In questa sezione è illustrato il flusso operativo dell'applicazione. Gli argomenti trattati riguardano la gestione delle chiamate. In questa sezione vengono fornite istruzioni relative all'utilizzo di Cisco Unified Attendant Console. In Cisco Unified Attendant Console è possibile visualizzare due livelli di monitoraggio: Stato telefono e Stato linea. Le icone illustrate nella [Tabella 3-1](#) vengono visualizzate negli elenchi e riflettono lo Stato telefono.

**Tabella 3-1** *Icone di stato telefono dell'area Elenco*

Icona	Descrizione
	Agganciato.
	Attivo
	Non disponibile.
	Chiamata in entrata

## Risposta a chiamate

Cisco Unified Attendant Console consente di gestire due tipi di chiamate:

- **Chiamate interne** ricevute da un numero interno locale
- **Chiamate esterne** ricevute da un numero esterno

Le chiamate che si stanno gestendo vengono visualizzate nell'area **Chiamate attive (F7)**. La [Figura 1-9 a pagina 1-17](#) mostra un esempio di chiamata nell'area Chiamate attive.

Le chiamate in entrata nel sistema vengono ordinate in base alla priorità e inserite nelle code dell'area Chiamate in coda (**F8**). È possibile rispondere alle chiamate attenendosi a uno dei tre metodi indicati di seguito:

- **Rispondi alla prossima:** per rispondere alla chiamata successiva in coda.
- **Seleziona una determinata chiamata:** per selezionare da una coda una determinata chiamata a cui rispondere.
- **Recapito forzato:** è possibile configurare le code come Recapito forzato, ovvero saranno distribuite all'operatore più a lungo inattivo.

## Rispondi alla prossima

Prima di essere visualizzate sullo schermo, le chiamate in entrata vengono ordinate dal sistema in base alla priorità. Le chiamate vengono quindi visualizzate nell'area Chiamate in coda (F8) in ordine decrescente di priorità.

Rispondi alla prossima è il metodo più semplice per rispondere alle chiamate in entrata. Questa opzione consente di rispondere alle chiamate nell'ordine di priorità impostato dal sistema. Viene risposto prima alle chiamate con priorità più elevata.

Per rispondere alla chiamata successiva utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

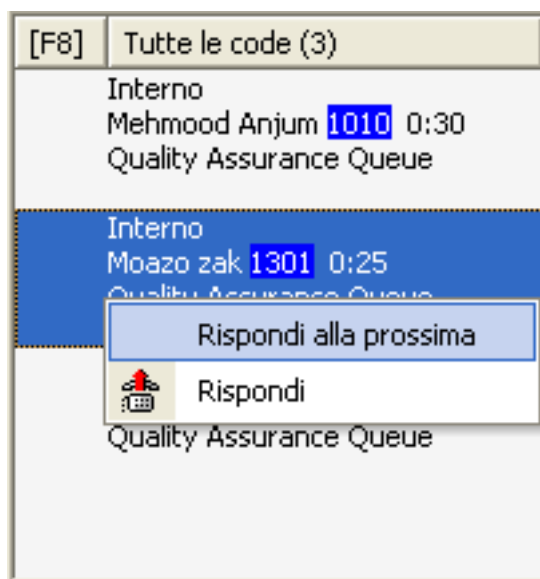
- 
- Passaggio 1** Premere F8 per selezionare l'area Chiamate in coda.
- Passaggio 2** Premere il tasto “+” sulla tastiera e la chiamata verrà inviata al ricevitore.
- 

Per rispondere alla chiamata successiva utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse nell'area Chiamate in coda.
- Passaggio 2** Scegliere **Rispondi alla prossima** dal menu di scelta rapida.
- 

Nell'immagine seguente è illustrato come utilizzare il menu di scelta rapida per rispondere alla chiamata successiva. Si risponde alla chiamata con la successiva priorità più alta, indipendentemente dalla chiamata selezionata nell'area Chiamate in coda. La [Figura 3-1](#) mostra una chiamata a cui si risponde tramite l'opzione Rispondi alla prossima.

**Figura 3-1** Esempio di chiamata a cui viene risposto utilizzando *Rispondi alla prossima*



## Selezione di una determinata chiamata (non disponibile in Department Edition)



### Nota

Questa sezione non è disponibile in Cisco Unified Attendant Console Department Edition, in quanto le code non vengono visualizzate.

È possibile selezionare da una coda specifica le chiamate in entrata a cui rispondere.

Per rispondere a una chiamata, è necessario prima selezionare una coda, quindi selezionare la chiamata desiderata.

Per selezionare una coda utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

**Passaggio 1** Premere **F9** per selezionare il campo **Code**.

**Passaggio 2** Utilizzare i tasti freccia Su e Giù per selezionare la coda desiderata.

**Passaggio 3** Nel campo **F8** vengono visualizzate le chiamate in attesa all'interno della coda selezionata.



### Nota

Per rivedere tutte le chiamate in Tutte le code, selezionare l'icona **Tutte le code** da **F9**.

Se si utilizza il mouse, fare semplicemente clic su una coda nel campo **Code** (F9). Dopo aver selezionato la coda, è possibile selezionare le chiamate in attesa a cui si desidera rispondere.

Per rispondere alle chiamate nelle code selezionate utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

**Passaggio 1** Selezionare l'area Chiamate in coda premendo il tasto **F8**.

**Passaggio 2** Utilizzando i tasti freccia Su e Giù, selezionare la chiamata a cui rispondere.


**Passaggio 3** Premere **Invio** per connettere la chiamata.

Per rispondere alle chiamate nella coda selezionata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

**Passaggio 1** Selezionare il campo **Tutte le code**.

**Passaggio 2** Fare clic sulla chiamata desiderata.

**Passaggio 3** Fare clic sul pulsante  **Rispondi alla chiamata** nella barra degli strumenti Gestione chiamate.


Nel campo Chiamate attive verrà visualizzata una chiamata personale diretta all'interno dell'utente e il ricevitore squillerà. È possibile rispondere sollevando il ricevitore oppure facendo clic sul pulsante  **Rispondi alla chiamata**.



### Nota

Per rispondere, è possibile trascinare semplicemente una chiamata dall'**area Chiamate in coda (F8)** a **Chiamate attive**.

## Recapito forzato

È possibile indicare al prossimo operatore libero di rispondere immediatamente a una coda specifica. Le chiamate in coda sono configurate per essere presentate all'operatore più a lungo inattivo, oppure il lavoro viene condiviso in modo circolare tra gli operatori collegati e in grado di rispondere alla coda. Non è necessario premere il tasto Rispondi alla prossima (+), poiché la chiamata passa direttamente nel campo Chiamate attive e il ricevitore squilla. È possibile rispondere sollevando il ricevitore oppure facendo clic sul pulsante  **Rispondi alla chiamata**.

Gli operatori possono effettuare la disconnessione mentre una chiamata con recapito forzato sta squillando sul ricevitore.

## Inoltro chiamata elenco esterno

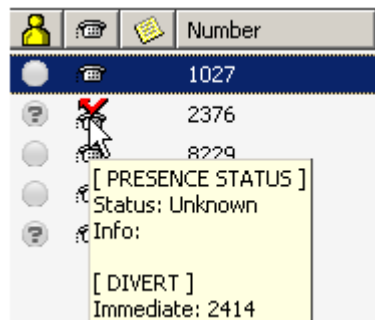
Se per un contatto è impostato l'Inoltro chiamata sulla periferica, viene visualizzata un'icona nell'area dell'elenco esterno.



### Nota

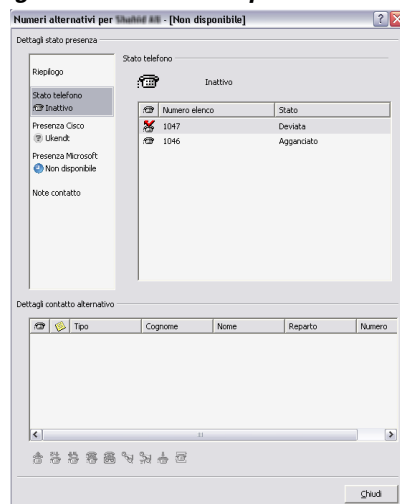
Nel caso in cui un contatto disponga di più linee, l'icona dell'inoltro chiamata viene visualizzata solo se tale funzione è configurata per la linea principale.

Passando il cursore del mouse sul contatto, viene visualizzata una descrizione, in cui sono forniti ulteriori dettagli, ad esempio se è impostato l'Inoltro chiamata. Ad esempio:



Per visualizzare le linee secondarie, premere F2 che consente di visualizzare la finestra Stato presenza. Nella [Figura 3-2](#) l'interno 1001 è deviato, mentre il 1027 è agganciato.

**Figura 3-2** Esempio dello Stato presenza impostato su una periferica dotata di più linee



## Numeri alternativi e Stato presenza

La schermata Stato può essere attivata in due modi:











- Quando si seleziona un contatto da un Elenco esterno e si preme **F2**.
- Quando un operatore trasferisce una chiamata a un interno con uno stato presenza assegnato. In questo modo verrà indicato all'operatore che per la persona a cui viene inoltrata la chiamata è impostato uno stato presenza. La [Tabella 3-2](#) descrive i controlli che verranno visualizzati nella finestra Stato presenza.

**Tabella 3-2**      **Controlli della finestra Stato presenza**

Controllo	Descrizione
Stato telefono	Lo stato corrente del contatto. Lo stato telefono è rappresentato dall'icona e dal testo corrispondenti.
Riquadro Riepilogo	Stato telefono, Presenza Cisco e Note contatto. Queste opzioni possono essere evidenziate e lo stato viene descritto nel riquadro Dettagli.
Riquadro Dettagli	Il contenuto di questo riquadro cambia in funzione del requisito di stato specifico selezionato nel riquadro Riepilogo. Se è stato selezionato Stato telefono nel Riepilogo, verrà visualizzato un elenco delle linee individuali collegate al telefono del contatto.
Dettagli contatto alternativo	Specifica il numero a cui deve essere inoltrata la chiamata. Se il numero è salvato nell'elenco esterno, al posto del numero verrà visualizzato il nome esteso del contatto.

Le icone che denotano lo Stato linea vengono mostrate nella [Tabella 3-3](#).

**Tabella 3-3**      **Icone dello stato linea**

Icona	Descrizione
	Agganciato.
	Sganciato.
	Non disponibile.
	Chiamata in entrata
	Chiamata in uscita
	Chiamata in uscita su interno occupato
	Chiamata connessa
	Chiamata in attesa
	Inoltro chiamata
	Note

Per trasferire una chiamata, eseguire i passaggi riportati di seguito:

**Passaggio 1** Sezionare un contatto da Dettagli contatto alternativo.

**Passaggio 2** L'operatore può fare clic su qualsiasi opzione riportata di seguito in base alle sue esigenze:

- Rispondi alla chiamata
- Chiama
- Trasferisci con consultazione
- Trasferisci senza consultazione
- Trasferisci a posta vocale
- Attesa
- Attesa con note
- Inizia conferenza
- Parcheggia chiamata

**Passaggio 3** Fare clic su **Chiudi** per annullare.

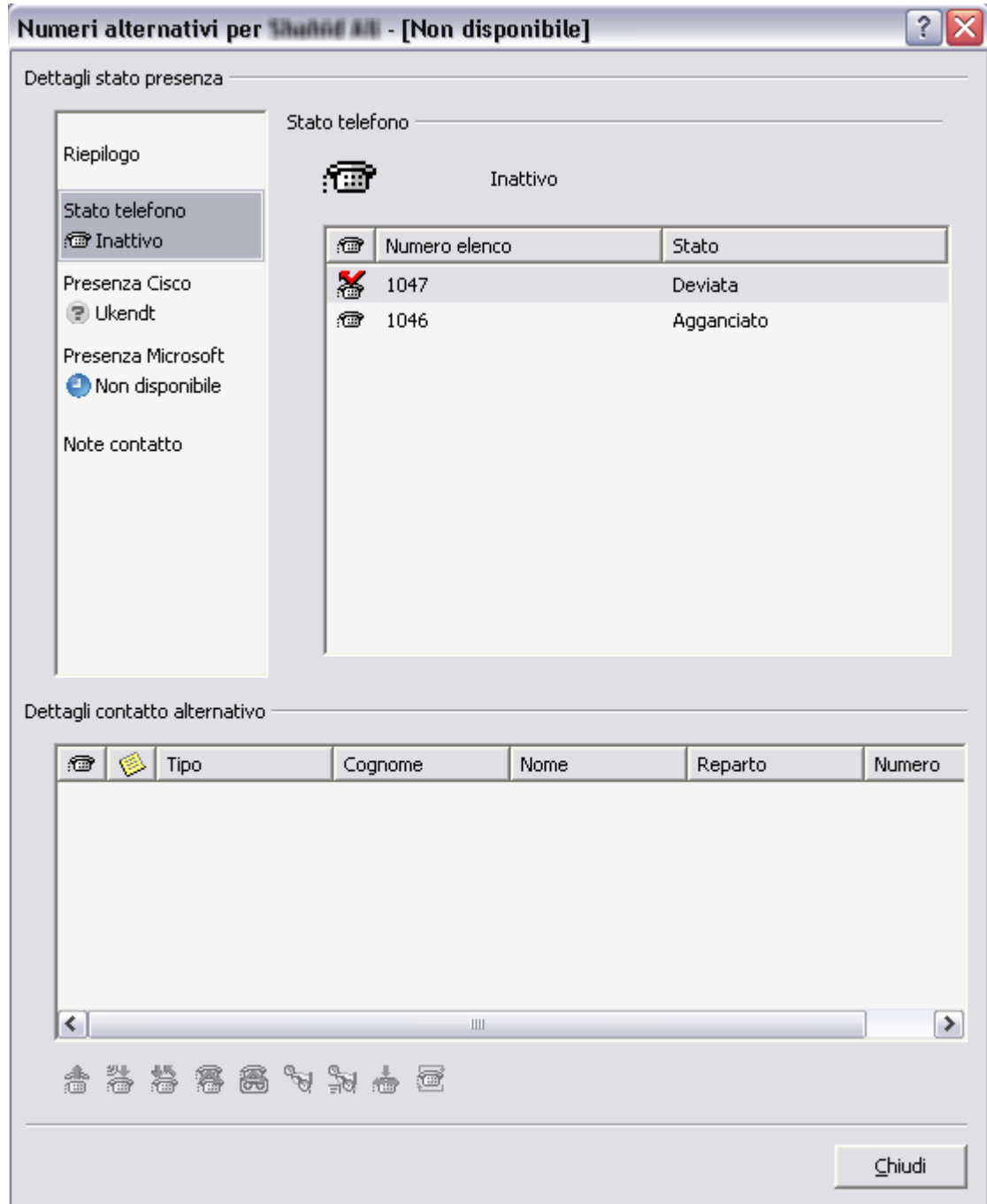
La [Tabella 3-4](#) mostra i comandi da tastiera disponibili per effettuare i trasferimenti desiderati:

**Tabella 3-4 Comandi da tastiera per il trasferimento di una chiamata**

Tasto	Descrizione
Invio	La chiamata viene trasferita con consultazione al numero alternativo selezionato.
Invio + Invio (premere due volte Invio)	La chiamata viene trasferita senza consultazione al numero alternativo selezionato.

Figura 3-3 mostra un dispositivo telefonico a cui sono collegate due linee. In questo esempio, lo Stato presenza non è impostato e l'attivazione è avvenuta tramite la selezione del pulsante F2.

**Figura 3-3** Finestra di dialogo Numeri alternativi/Stato presenza



# Trasferimento di chiamate

Dopo aver risposto alla chiamata desiderata, è possibile trasferirla a una periferica, un contatto o un numero esterno specifico. È possibile eseguire il trasferimento con o senza consultazione (ovvero annunciandolo oppure no). È possibile trasferire le chiamate a qualsiasi destinazione disponibile, interna oppure esterna.

Il trasferimento di una chiamata è una procedura semplice sia tramite il mouse che la tastiera ed è possibile eseguirlo immettendo il numero di interno desiderato (se conosciuto) oppure cercando il contatto desiderato nell'elenco esterno.


Un trasferimento senza consultazione consiste in una chiamata trasferita senza consultare il destinatario.

## Trasferimento senza consultazione a un numero conosciuto

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un numero conosciuto utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata, oppure selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.
  - Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione (interno oppure esterno). Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
  - Passaggio 3** Premere due volte INVIO per trasferire rapidamente la chiamata.
- 

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un numero conosciuto utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata, oppure selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.
  - Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione (interno oppure esterno) sulla tastiera. Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
  - Passaggio 3** Premere **Invio**. Il trasferimento verrà avviato.
  - Passaggio 4** Fare nuovamente clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata.
- 

## Trasferimento senza consultazione a un contatto dell'elenco esterno

Se non si conosce il numero di interno del destinatario, è possibile eseguire una ricerca nell'elenco esterno per trovare il contatto desiderato. Per eseguire le ricerche negli elenchi esterni è possibile usufruire dei vari campi di ricerca che vengono visualizzati nella parte alta dell'area Elenco esterno.

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un contatto presente in elenco tramite la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata, oppure selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.
  - Passaggio 2** Se si cerca un contatto utilizzando il primo campo di ricerca visualizzato, iniziare semplicemente a digitare il criterio di ricerca sulla tastiera. In alternativa, se si preme F3 il cursore verrà spostato sul primo campo di ricerca visualizzato. Il cursore verrà posizionato automaticamente sul primo campo di ricerca. Se è necessario utilizzare un campo di ricerca diverso dal primo campo della schermata, utilizzare Tab per passare al campo desiderato in cui digitare il criterio di ricerca.

**Passaggio 3** Mentre si digita, i contatti vengono limitati a quelli che soddisfano i criteri di ricerca (a seconda di come è configurata l'opzione Filtra ricerca, vedere [Capitolo 2, "Filtra ricerca" a pagina 2 - 13](#)). Continuare a digitare finché non viene trovato il contatto desiderato, oppure utilizzare il tasto freccia Su o Giù per evidenziare il contatto.

**Passaggio 4** Fare doppio clic sul contatto oppure premere INVIO per trasferire la chiamata.

---

Per trasferire una chiamata senza consultazione a un contatto presente in elenco utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

**Passaggio 1** Rispondere a una chiamata, oppure selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.

**Passaggio 2** Fare clic sul campo di ricerca desiderato nell'area Elenco. In alternativa, se si preme F3 verrà attivato il campo di ricerca nell'elenco visualizzato.

**Passaggio 3** Iniziare a digitare il criterio di ricerca. Mentre si digita, l'elenco dei contatti viene limitato a quelli che soddisfano i criteri di ricerca. Continuare a digitare finché il contatto desiderato non viene visualizzato, quindi utilizzare il mouse per selezionarlo.

**Passaggio 4** Fare doppio clic sul contatto per avviare il trasferimento.

**Passaggio 5** Fare clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata.

Oppure

---

**Passaggio 1** Posizionare il cursore del mouse sulla chiamata desiderata nel campo **Chiamate attive**.

**Passaggio 2** Fare clic con il pulsante sinistro del mouse.

**Passaggio 3** Tenendo premuto il pulsante destro del mouse, trascinare la chiamata nella destinazione desiderata nel campo **Elenco esterno** e quindi rilasciare il pulsante del mouse.



**Nota** Nel caso in cui il contatto si trovi in un determinato Elenco personale, è possibile aprirlo passando il cursore del mouse sopra la scheda Elenco personale, prima di selezionare il contatto.

Oppure

---

**Passaggio 1** Selezionare i dettagli chiamata visualizzati nel campo **Chiamate attive**.

**Passaggio 2** Posizionare il cursore del mouse sulla destinazione desiderata nei campi **Elenco esterno** o **Composizione veloce**, quindi fare clic con il pulsante destro del mouse per visualizzare il menu di scelta rapida.

**Passaggio 3** Scegliere **Chiamata** dal menu di scelta rapida.

**Passaggio 4** Assicurarsi che la chiamata avviata sia selezionata nel campo **Chiamate attive**.

**Passaggio 5** Fare clic sul pulsante **Completa trasferimento**.

---

Se una chiamata trasferita non riceve risposta entro un determinato periodo, viene ripristinata nell'area Chiamate attive. È quindi possibile gestire queste chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati nell'ultima parte di questo manuale.

## Avvio di un trasferimento con consultazione


In questo caso, il destinatario del trasferimento viene consultato prima che il trasferimento venga effettivamente eseguito.

### Trasferimento con consultazione a un numero conosciuto

Per trasferire una chiamata con consultazione a un numero conosciuto utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata, oppure selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.
  - Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione. Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
  - Passaggio 3** Premere INVIO per effettuare la chiamata di consultazione.
  - Passaggio 4** Dopo aver consultato il destinatario, premere INVIO per completare il trasferimento.
- 

Per trasferire una chiamata con consultazione a un numero conosciuto utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata, oppure selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.
  - Passaggio 2** Digitare il numero di destinazione sulla tastiera. Il cursore verrà posizionato automaticamente nella casella Componi.
  - Passaggio 3** Premere **Invio**. Il trasferimento verrà avviato.
  - Passaggio 4** Fare nuovamente clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata dopo la consultazione.
- 



### Trasferimento con consultazione a un contatto di elenco

Se non si conosce il numero di interno del destinatario, è possibile eseguire una ricerca nell'elenco esterno per trovare il contatto desiderato. Per eseguire le ricerche negli elenchi esterni è possibile usufruire dei vari campi di ricerca che vengono visualizzati nella parte alta dell'area Elenco esterno.

Per trasferire una chiamata con consultazione a un contatto dell'elenco esterno utilizzando la tastiera

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata, oppure selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.
  - Passaggio 2** Selezionare l'Elenco esterno in cui si trova il contatto, premendo Alt e il numero della scheda. *Esempio: premendo Alt e 3 viene visualizzata la terza scheda, Alt e 5 viene visualizzata la quinta scheda.*
  - Passaggio 3** Se si cerca un contatto utilizzando il primo campo di ricerca visualizzato, iniziare semplicemente a digitare il criterio di ricerca sulla tastiera. Il cursore verrà posizionato automaticamente sul primo campo di ricerca. In alternativa, premere F3 per spostare il cursore sul primo campo di ricerca. Se è necessario utilizzare un campo di ricerca diverso dal primo campo della schermata, utilizzare **Tab** per passare al campo desiderato in cui digitare il criterio di ricerca.
  - Passaggio 4** Mentre si digita, i contatti vengono limitati a quelli che soddisfano i criteri di ricerca (a seconda di come è configurata l'opzione **Filtra ricerca**. Vedere [Capitolo 2, "Filtra ricerca" a pagina 2 - 13](#)). Continuare a digitare finché non viene trovato il contatto desiderato oppure utilizzare il tasto freccia Su o Giù per evidenziare il contatto.
  - Passaggio 5** Premere **INVIO** per avviare la chiamata di consultazione.
  - Passaggio 6** Dopo la consultazione, premere il tasto **INVIO** per completare il trasferimento.
-

Per trasferire una chiamata con consultazione a un contatto presente in elenco utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Rispondere a una chiamata, oppure selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Fare clic sul campo di ricerca desiderato nell'Elenco esterno. Nel caso in cui siano stati creati Elenchi personali, fare clic sulla relativa scheda dell'Elenco esterno.
- Passaggio 3** Mentre si digita, i contatti vengono limitati a quelli che soddisfano i criteri di ricerca (a seconda di come è configurata l'opzione Filtra ricerca. Vedere [Capitolo 2, "Filtra ricerca" a pagina 2 - 13](#)). Continuare a digitare finché il contatto desiderato non viene visualizzato, quindi utilizzare il mouse per selezionarlo.
- Passaggio 4** Fare doppio clic sul contatto per avviare il trasferimento.
- Passaggio 5** Fare clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata dopo la consultazione.  
Oppure
- 
- Passaggio 1** Posizionare il cursore del mouse sulla chiamata desiderata nel campo **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Fare clic con il pulsante sinistro del mouse.
- Passaggio 3** Tenendo premuto il pulsante destro del mouse, trascinare la chiamata nella destinazione desiderata nel campo Elenco esterno, passando sulla scheda dell'Elenco esterno e selezionando il contatto prima di rilasciare il pulsante del mouse. Questa operazione imposta la chiamata di consultazione.
- Passaggio 4** Fare clic su  **Trasferisci** per trasferire la chiamata dopo la consultazione.  
Oppure
- 
- Passaggio 1** Selezionare i dettagli chiamata visualizzati nel campo **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Posizionare il cursore del mouse sulla destinazione desiderata nei campi **Elenco esterno** o **Composizione veloce**, quindi fare clic con il pulsante destro del mouse per visualizzare il menu di scelta rapida.
- Passaggio 3** Scegliere **Chiamata** dal menu di scelta rapida.
- Passaggio 4** Assicurarsi che la chiamata avviata sia selezionata nel campo **Chiamate attive**.
- Passaggio 5** Fare clic sul pulsante **Completa trasferimento**.
- 

Anche se nel corso di queste procedure è stata effettuata una chiamata con consultazione, se per qualche motivo la chiamata trasferita non viene connessa entro un determinato periodo, viene ripristinata nell'area Chiamate attive. È quindi possibile gestire queste chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati nell'ultima parte di questo manuale.

## Esecuzione di chiamate

Cisco Unified Attendant Console consente di comporre ed eseguire chiamate. È possibile eseguire le chiamate direttamente chiamando un contatto oppure tramite varie funzioni di gestione delle chiamate, quali il parcheggio chiamata, il trasferimento e la conferenza. Per informazioni dettagliate su questi controlli, vedere [Capitolo 1, “Icone della barra degli strumenti Gestione chiamate” a pagina 1 - 15](#). È possibile eseguire due tipi di chiamata:

- **Chiamata interna:** chiamate verso numeri esistenti nel sistema. Ad esempio, in un call center, le chiamate eseguite verso numeri del call center sono definite chiamate interne.
- **Chiamata esterna:** chiamate verso numeri esterni al sistema. Ad esempio, l'operatore di un call center può chiamare un cliente a scopo di marketing.

## Esecuzione di chiamate interne

Per chiamare un numero locale, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Immettere il numero desiderato. Indipendentemente dall'area della console selezionata, mentre si digita il numero, le cifre vengono visualizzate nella casella **Chiamata in corso** sotto l'area **Chiamate attive**.
- Passaggio 2** Fare clic su **Connetti/Cancel** con il mouse oppure premere **Invio** sulla tastiera.
- 

Verrà chiamato il contatto selezionato e i relativi dettagli verranno visualizzati nell'area **Chiamate attive**.

## Esecuzione di una chiamata esterna

Per eseguire una chiamata esterna utilizzando la tastiera, procedere come indicato di seguito:

- 
- Passaggio 1** Comporre il numero del codice di accesso seguito dal numero esterno (a meno che Cisco Unified Attendant Console sia configurato per aggiungere il numero di accesso. L'operazione viene eseguita in Cisco Unified Attendant Console).
- Passaggio 2** Premere **Invio** per avviare la composizione.
- 

Non è necessario posizionare il cursore sulla casella Chiamata in corso. Quando si inizia a digitare il numero, il cursore del mouse viene posizionato automaticamente su di essa.

Per eseguire una chiamata esterna utilizzando il mouse, procedere come indicato di seguito:

- 
- Passaggio 1** Selezionare l'**Elenco esterno** richiesto tramite il mouse.
- Passaggio 2** Fare doppio clic sul numero da comporre.
-

## Messa in attesa di chiamate

Quando si risponde a una chiamata, Cisco Unified Attendant Console consente di mettere in attesa la chiamata attiva per rispondere ad altre chiamate in entrata. La chiamata viene messa in attesa in una **Coda di servizio** per il periodo impostato come **Tempo di attesa chiamata** in Cisco Unified Attendant Admin. Trascorso il **Tempo attesa richiamata**, lo stato della chiamata cambia da **In attesa** a **Scadenza tempo attesa**. È possibile gestire queste chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati nell'ultima parte di questo manuale. Una chiamata può essere ripristinata sia che il tempo di attesa sia trascorso o meno. La [Figura 3-4](#) mostra un esempio di chiamata in attesa nell'area Progresso chiamata.

**Figura 3-4** Chiamata in attesa nell'area Progresso chiamata


Chiamate in corso				
[F5]	Chiamata per	Tempo di attesa	Chiamata da	Stato
	Professional Support 1000	0:05	Shahid Ali 1046	In attesa

La chiamata verrà visualizzata nell'area **Progresso chiamata** e potrà essere spostata nell'area **Chiamate attive** in qualsiasi momento.

Per mettere in attesa una chiamata utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Premere **F7** per selezionare l'area **Chiamate attive**.
  - Passaggio 2** Selezionare una chiamata utilizzando i tasti freccia Su e Giù.
  - Passaggio 3** Premere **PgGiù** per mettere in attesa la chiamata selezionata.
- 

Per mettere in attesa una chiamata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Selezionare una chiamata nel campo **Chiamate attive**.
  - Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Attesa**.
-

## Recupero di chiamate in attesa

È possibile recuperare le chiamate in attesa dall'area **Progresso chiamata** nell'area **Chiamate attive**. Nel campo **Progresso chiamata** è inoltre possibile visualizzare le chiamate ripristinate che erano in attesa, parcheggiate e trasferite.

Per recuperare una chiamata messa in attesa utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Premere il tasto **F5** per selezionare l'area **Progresso chiamata**.

**Passaggio 2** Selezionare una chiamata utilizzando i tasti freccia Su e Giù.


**Passaggio 3** Premere **PgGiù** per recuperare la chiamata in attesa.

---

Per recuperare una chiamata messa in attesa utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:


---

**Passaggio 1** Fare clic su una chiamata in attesa nell'area **Progresso chiamata**.

**Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Recupera**.

## Attivazione della funzione Mute per le chiamate

Cisco Unified Attendant Console consente di attivare la funzione Mute per una chiamata quando vengono intraprese determinate azioni. Ci sono due tipi di funzioni Mute: la prima è automatizzata e viene impostata nella scheda **Opzioni > Preferenze > Mute**. Questa funzione può essere abilitata quando si esegue una ricerca, quando viene composto un numero o si modificano o selezionano le schermate Elenco esterno.

Il secondo tipo di funzione Mute è manuale e viene avviata mediante il pulsante Mute () o la combinazione di tasti Ctrl-Q, che verrà utilizzata anche per disattivare la funzione. In alternativa, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata attiva e selezionare **Mute** dal menu.

## Parcheggio di chiamate

Cisco Unified Attendant Console consente di parcheggiare chiamate su una periferica di parcheggio chiamate. È possibile rispondere a una chiamata parcheggiata da qualsiasi telefono di Call Manager componendo semplicemente il numero interno su cui è parcheggiata la chiamata. È possibile parcheggiare una chiamata su una determinata periferica di parcheggio oppure lasciare che sia il sistema a selezionarla. È possibile visualizzare le periferiche di parcheggio chiamate nell'area **Parcheggio chiamata**.

Per parcheggiare una chiamata utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Premere **F7** per selezionare l'area **Chiamate attive**.

**Passaggio 2** Selezionare una chiamata utilizzando i tasti freccia Su e Giù.


**Passaggio 3** Premere **Home** per parcheggiare la chiamata su una delle periferiche di parcheggio chiamate disponibili.

---

Per parcheggiare una chiamata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Selezionare una chiamata nel campo **Chiamate attive**.

**Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Parcheggia chiamata**.

---

Per parcheggiare una chiamata su una determinata periferica utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Selezionare la chiamata nel campo **Chiamate attive**.

**Passaggio 2** Trascinare la chiamata sulla periferica di parcheggio chiamate desiderata, quindi rilasciare il pulsante del mouse.

---


Se una chiamata parcheggiata non riceve risposta entro un determinato periodo, viene ripristinata nell'area Progresso chiamata. È quindi possibile gestire tali chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati nell'ultima parte di questo manuale.

## Recupero di chiamate parcheggiate

Per recuperare una chiamata parcheggiata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Selezionare la periferica di parcheggio chiamate desiderata.

**Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Recupera**.

---

Per recuperare una chiamata parcheggiate utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Comporre il numero della periferica di parcheggio.

**Passaggio 2** In alternativa, se una chiamata parcheggiata non riceve risposta entro un determinato periodo di tempo (denominato **Richiamata parcheggio chiamata**), la chiamata viene ripristinata nell'area **Progresso chiamata**, dalla quale può essere recuperata da Cisco Unified Attendant Console utilizzando i metodi illustrati nella sezione **Recupero di chiamate in attesa**.

---

## Chiamate in conferenza

Una chiamata in conferenza consente di aggiungere una terza persona alla sessione di una chiamata.

Con una chiamata connessa, per avviare una conferenza con un terzo partecipante utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Selezionare l'interno da aggiungere alla conferenza oppure digitare il numero desiderato.

**Passaggio 2** Fare clic sul pulsante  **Inizia conferenza** per avviare la conferenza.

**Passaggio 3** Attendere che il terzo partecipante risponda, quindi fare clic sul pulsante  **Conferenza**.

---

Con una chiamata connessa, per avviare una conferenza con un terzo partecipante utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Selezionare l'interno da aggiungere alla conferenza oppure digitare il numero desiderato.
- Passaggio 2** Premere **Fine** sulla tastiera.
- Passaggio 3** Attendere che il terzo partecipante risponda, quindi prima premere il tasto **Fine** per mettere in conferenza le tre parti.
- 

Nel corso della chiamata in conferenza, nell'area **Chiamate attive** viene visualizzato un ulteriore campo, denominato **Gestore conferenza** e viene utilizzato per rimuovere l'operatore dalla chiamata una volta che le parti sono in conversazione. La [Figura 1-9 a pagina 1-17](#) mostra un esempio di chiamata in conferenza nell'area Chiamate attive.

Se uno dei partecipanti non risponde alla chiamata in conferenza, la chiamata viene ripristinata. È quindi possibile gestire tali chiamate tramite i **controlli delle chiamate ripristinate** illustrati nell'ultima parte di questo manuale.

**Nota**

Se il terzo non desidera iniziare la conferenza, la chiamata avviata viene cancellata da Cisco Unified Attendant Console e l'utente ritorna alla chiamata originale.

---

## Ristabilimento di chiamate

Questa funzione consente di risparmiare tempo. Ristabilire chiamate significa infatti ripetere la procedura precedente con un solo clic. Dai campi F5 e F7, è possibile ristabilire le chiamate per annullare l'azione precedente come nelle seguenti aree:

- Metti chiamata in attesa
- Trasferisci chiamata
- Chiamata in conferenza
- Parcheggia chiamata

Se, per qualche motivo, una procedura non viene eseguita correttamente, è possibile fare clic sul pulsante **Ristabilisci** per ripeterla. Se si utilizza la tastiera, premere **Canc** per ristabilire.

## Alternanza tra chiamate

Con due chiamate attive in corso, una in attesa e l'altra connessa, è possibile alternare tra le due.

Quando si chiama un contatto per la consultazione, la chiamata in entrata viene messa in attesa. Quando il destinatario accetta di rispondere, è possibile fare clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata in entrata nell'area **Chiamate attive** e scegliere **Alterna**. La chiamata in entrata che era stata messa in attesa durante la consultazione diventa attiva.

Vice versa, la chiamata effettuata al contatto esterno viene messa in attesa. È inoltre possibile alternare tra le chiamate utilizzando il tasto “+” sulla tastiera.

## Controllo di chiamate ripristinate

Una chiamata che non può essere trasferita a un numero torna nell'area Progresso chiamata (F5). Ciò può accadere, ad esempio, se il contatto non riesce a rispondere in tempo. Cisco Unified Attendant Console offre un insieme di controlli di chiamata configurati specificamente per gestire le chiamate ripristinate senza dover eseguire di nuovo la ricerca del destinatario.

Quando una chiamata viene ripristinata nell'area **Chiamate attive** dopo essere stata richiamata dall'area **Progresso chiamata**, è possibile visualizzare i **controlli delle chiamate ripristinate** facendo semplicemente clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata ripristinata.








Tali controlli delle chiamate sono simili a quelli illustrati in precedenza. L'unica differenza è che, nel caso di chiamate ripristinate, il contesto di tutti i controlli è quello del contatto a cui la chiamata era stata inizialmente trasferita.

Se si fa clic con il pulsante destro del mouse sulla chiamata recuperata e si sceglie **Inizia conferenza**, il contatto al numero interno dal quale era stata ripristinata la chiamata viene aggiunto automaticamente alla conferenza. Non è quindi necessario cercare tale contatto nell'elenco oppure specificare il relativo numero interno.




## Controlli delle chiamate per chiamate ripristinate

La [Tabella 3-5](#) riporta una breve descrizione delle operazioni che è possibile eseguire su una chiamata recuperata.

**Tabella 3-5** Controlli relativi alle chiamate ripristinate

Nome controllo	Icona	Descrizione
Cancella chiamata		Fare clic per cancellare una chiamata alla quale si è risposto.
Consultazione		Fare clic per consultare il destinatario e trasferire la chiamata a cui si è risposto al numero dell'interno dal quale la chiamata era stata inizialmente ripristinata.
Trasferimento senza consultazione		Fare clic per trasferire la chiamata a cui si è risposto al numero dell'interno dal quale la chiamata era stata inizialmente ripristinata.
Ristabilisci		Fare clic per ripetere un'azione eseguita in precedenza sulla chiamata ripristinata.
Attesa con note		Consente di allegare note alla chiamata corrente prima di metterla in attesa.
Attesa		Fare clic per mettere direttamente in attesa la chiamata ripristinata per lo stesso numero dell'interno/del contatto dal quale la chiamata era stata ripristinata, senza creare note per il contatto.
Proprietà contatto		Fare clic per aggiungere o aggiornare i dettagli del contatto dal quale la chiamata era stata ripristinata.

**Tabella 3-5** Controlli relativi alle chiamate ripristinate (continua)

Nome controllo	Icona	Descrizione
Inizia conferenza		Fare clic per consultare il destinatario e avviare la conferenza con il contatto dal quale la chiamata era stata ripristinata.
Camp-on		Consente di trasferire una chiamata a un operatore occupato.
Parcheggia chiamata		Fare clic per parcheggiare la chiamata su una periferica di parcheggio chiamate.

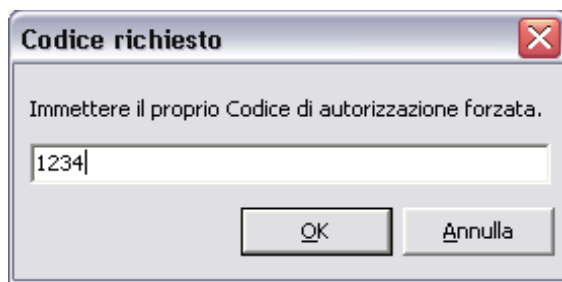
È inoltre possibile eseguire le operazioni descritte in precedenza facendo clic con il pulsante destro del mouse su una chiamata nell'area Chiamate attive e scegliendo l'opzione desiderata dal menu di scelta rapida. È anche possibile accedere a queste opzioni utilizzando la tastiera (vedere la sezione [Capitolo 1, "Utilizzo della tastiera" a pagina 1 - 1](#)).

## Impostazioni FAC e CMC

È possibile che all'operatore venga richiesto di fornire il Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code) e il Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code) durante l'esecuzione di una chiamata esterna senza consultazione. Tali codici vengono configurati dall'amministratore mediante Cisco Unified Attendant Admin. Se è necessario specificare tali codici durante un trasferimento con consultazione, sullo schermo viene visualizzata una finestra di dialogo che consente di immettere il codice corretto per effettuare la chiamata.

### Codice di autorizzazione forzata (FAC, Forced Authorization Code)

I codici di autorizzazione forzata sono utilizzati in Cisco Unified Call Manager per motivi di protezione, allo scopo di comporre **schemi di instradamento**. In genere, i codici FAC vengono utilizzati per bloccare chiamate verso numeri esterni o internazionali. Ad esempio, nei call center, accade spesso che solo alcuni operatori siano autorizzati a effettuare trasferimenti con consultazione a certi numeri esterni. Per motivi di protezione, a tali chiamanti viene fornito un codice FAC. Il concetto alla base del codice FAC è il seguente: se si effettua un trasferimento di chiamata a un numero esterno protetto da codice FAC, è necessario immettere tale codice per proseguire la chiamata. Un codice FAC errato o mancante impedisce l'esecuzione della chiamata. La [Figura 3-5](#) visualizza la finestra di dialogo FAC.

**Figura 3-5** Finestra di dialogo FAC

## Codice di argomento client (CMC, Client Matter Code)

I codici di argomento client sono utilizzati in Cisco Unified CallManager per fornire funzionalità aggiuntive di registrazione delle chiamate. Tali codici consentono di registrare chiamate per vari client.

Il concetto alla base del codice CMC è il seguente: è necessario immettere il codice CMC prima che una chiamata esterna o un trasferimento di chiamata possano venire eseguiti. I dettagli della chiamata vengono aggiornati con il codice CMC insieme alle informazioni sulla chiamata. È quindi possibile utilizzarli in un momento successivo per addebitare chiamate a centri di costo diversi.

## Cancellazione di chiamate

Per disconnettere una chiamata attiva al termine della consultazione, è necessario cancellare la chiamata dall'area **Chiamate attive**.

Per cancellare una chiamata utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Premere **F7** per selezionare il campo **Chiamate attive**.

**Passaggio 2** Premere **Invio**.

---

Per cancellare una chiamata utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

---

**Passaggio 1** Fare clic sulla chiamata desiderata nel campo **Chiamate attive**.

**Passaggio 2** Fare clic con il pulsante destro del mouse per aprire il menu di scelta rapida.

**Passaggio 3** Scegliere l'opzione **Cancella chiamata**.

---

## Utilizzo della modalità emergenza (non disponibile in Department Edition)



### Nota



---

Questa funzionalità non è disponibile in Cisco Unified Attendant Console Department Edition.

---

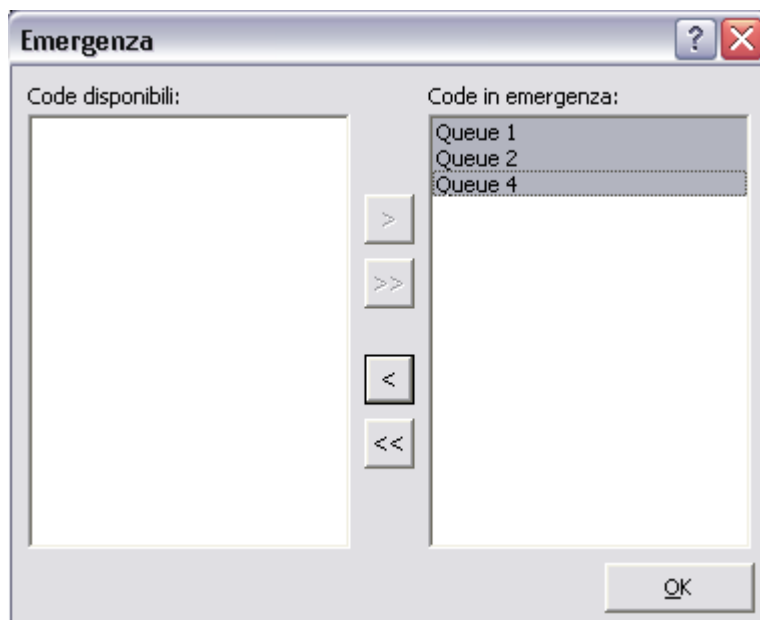
Cisco Unified Attendant Console consente di impostare la modalità emergenza per tutte le code. Quando le code sono in modalità emergenza, tutte le chiamate vengono automaticamente reindirizzate a un'altra destinazione, ad esempio Servizio notturno oppure Posta vocale. Tali destinazioni sono configurate dall'amministratore di Cisco Unified Attendant Console.

Per impostare la modalità emergenza per una coda utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Dal menu principale, scegliere **Opzioni > Emergenza**.
- Passaggio 2** Spostare l'elenco **Code disponibili** nell'elenco **Code in emergenza** utilizzando il pulsante  per spostare tutte le code oppure il pulsante  per selezionare Code dall'elenco.
- Passaggio 3** Nella casella del messaggio Imposta modalità emergenza fare clic su **Sì** per mettere tutte le code in modalità emergenza.
- Passaggio 4** Fare clic su **OK** per completare la procedura.
- 

Per passare alla modalità emergenza, è inoltre possibile utilizzare la relativa scelta rapida da tastiera. Selezionare l'area Coda e premere Ctrl-E. Viene visualizzata la seguente finestra. Fare clic su **OK** per continuare. La [Figura 3-6](#) visualizza un esempio della schermata Modalità emergenza in cui a una coda è stata associata la modalità emergenza.

**Figura 3-6** Code in modalità emergenza



Per annullare l'impostazione di emergenza per le code, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla coda desiderata.
- Passaggio 2** Selezionare **Emergenza** dal menu di scelta rapida.
- Passaggio 3** Fare clic su **OK** per completare la procedura.
-

# Invio di un messaggio di posta elettronica

Quando si inoltra una chiamata a un numero interno e alla scadenza la chiamata viene restituita, è possibile inviare un messaggio di posta elettronica alla persona desiderata fornendo informazioni rilevanti sulla chiamata. Il tasto di scelta rapida per inviare un messaggio di posta elettronica è Ctrl-M. In alternativa, è possibile selezionare un contatto facendo clic con il pulsante destro del mouse e il sottomenu **Contatto** dispone di un'opzione per inviare il messaggio di posta elettronica.



**Nota**

Per poter funzionare, è necessario che sia presente un indirizzo di posta elettronica in Dettagli contatto di Cisco Unified Attendant Console.

## Stato chiamata

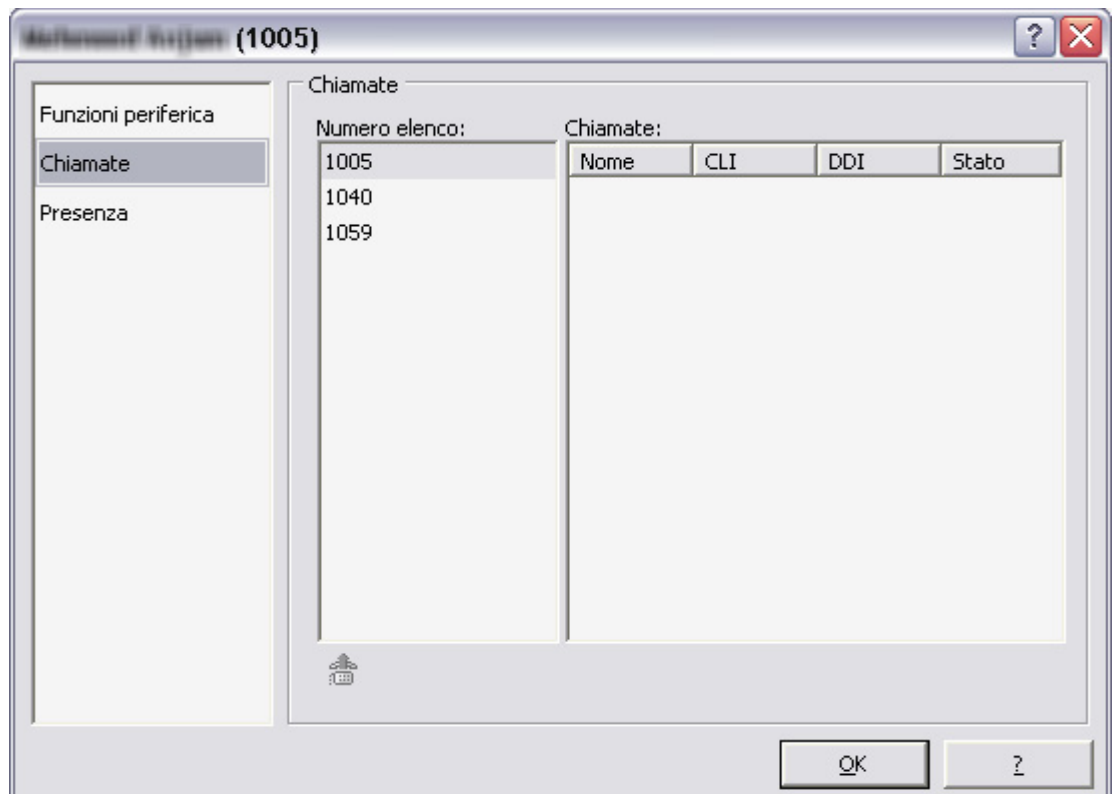
È possibile visualizzare lo stato chiamata per qualsiasi periferica dell'**Elenco esterno**. La finestra **Stato** consente all'operatore di visualizzare lo stato di un contatto prima del trasferimento di una chiamata o prima della connessione del contatto a una chiamata in conferenza.

Per visualizzare lo stato della periferica, eseguire i passaggi riportati di seguito:

**Passaggio 1** In **Elenco** fare clic con il pulsante destro del mouse su un contatto.

**Passaggio 2** Selezionare **Stato > Chiamate** dal menu.


Viene visualizzato lo stato chiamata del contatto selezionato. Ad esempio:



Le colonne delle chiamate sono descritte in [Tabella 3-6](#).

**Tabella 3-6** Campi della finestra Stato chiamata

Campo	Esempio	Descrizione
Nome	Aldo Rossi	Nome del contatto
CLI	2000	Numero dal quale è stata eseguita la chiamata
DDI	1001	Numero chiamato
Stato	In conversazione	Stato corrente della chiamata


È inoltre possibile rispondere a qualsiasi chiamata in entrata facendo clic sul pulsante  **Rispondi**.

## Proprietà contatto

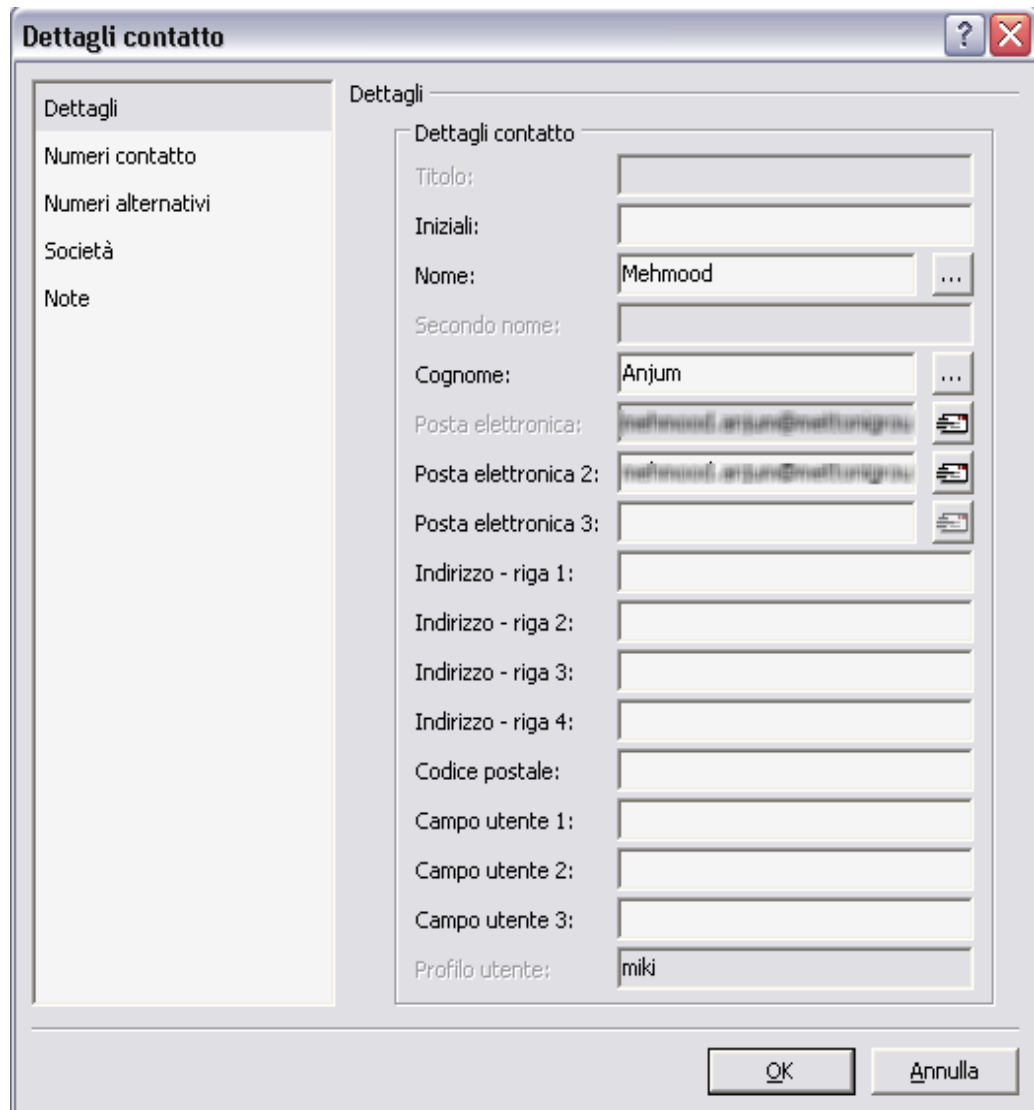
A ogni contatto vengono allegati informazioni corrispondenti. Alcune informazioni vengono visualizzate nell'area elenco esterno. Per ulteriori informazioni su un determinato contatto, è possibile visualizzare un modulo Dettagli contatto premendo **F12** sulla tastiera.

Quando viene aperto un contatto, vengono visualizzate le informazioni già allegati al contatto e alcuni campi sono disattivati e non è possibile modificarli. Tutti gli altri campi, se necessario, possono essere modificati. È possibile modificare i dettagli e fare clic su **OK** per salvare le modifiche. I campi modificabili sono quelli non associati tramite sincronizzazione LDAP.

**Posta elettronica**

Se nei **Dettagli contatto** si aggiunge l'indirizzo di posta elettronica del contatto, Cisco Unified Attendant Console è in grado di inviare messaggi di posta elettronica al contatto da questa finestra. A tal fine, viene aperto il client di posta elettronica configurato sul computer. È possibile fare clic su  per scrivere un messaggio di posta elettronica. La [Figura 3-7](#) visualizza la finestra **Dettagli contatto**.

**Figura 3-7 Scheda Dettagli contatto**



**Usa numero**

Nella scheda **Numeri contatto** della finestra **Dettagli contatto**, è possibile selezionare un numero di telefono esterno del contatto. Facendo clic numero e sul pulsante **Usa numero**, il numero di telefono viene composto automaticamente.

**Figura 3-8** Scheda Numeri contatto

The screenshot shows a window titled "Dettagli contatto" with a sidebar on the left containing "Numeri contatto", "Numeri alternativi", "Società", and "Note". The "Numeri contatto" section is active, displaying several input fields: "Numero interno principale" with the value "1005", a checked checkbox "Usa nome dispositivo", "Nome dispositivo" with "SEP2893FE131D5B", "Ufficio 1" with "1000", "Ufficio 2" with "1007", "Cellulare" with "2323", and "Fax" which is empty. A "Usa numero" button is located at the bottom of the main area.

Per modificare le proprietà del contatto utilizzando il mouse, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Selezionare un contatto dall'**elenco**.
  - Passaggio 2** Fare clic con il pulsante destro del mouse sul contatto per visualizzare il menu di scelta rapida.
  - Passaggio 3** Scegliere **Proprietà**.
  - Passaggio 4** Correggere i dettagli desiderati nella finestra **Dettagli contatto**.
  - Passaggio 5** Fare clic su **OK**.
- 

Per modificare le proprietà del contatto utilizzando la tastiera, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- 
- Passaggio 1** Premere **Alt-Numero** per selezionare un elenco. Il numero fa riferimento alla scheda, ad es., **Alt-1** consente di aprire l'Elenco completo, che costituisce la prima scheda, **Alt-3** consente di aprire la terza scheda, ecc.
  - Passaggio 2** Utilizzare i tasti freccia **Su** e **Giù** per selezionare un contatto.
  - Passaggio 3** Premere **F12** per aprire la finestra **Proprietà contatto**.
  - Passaggio 4** Correggere i dettagli relativi al contatto.
  - Passaggio 5** Fare clic su **OK**.
-

## Aggiunta di messaggio di assenza e informazioni sul contatto

La scheda **Note** consente inoltre di aggiungere **Messaggi di assenza** e **Informazioni sul contatto generali**.

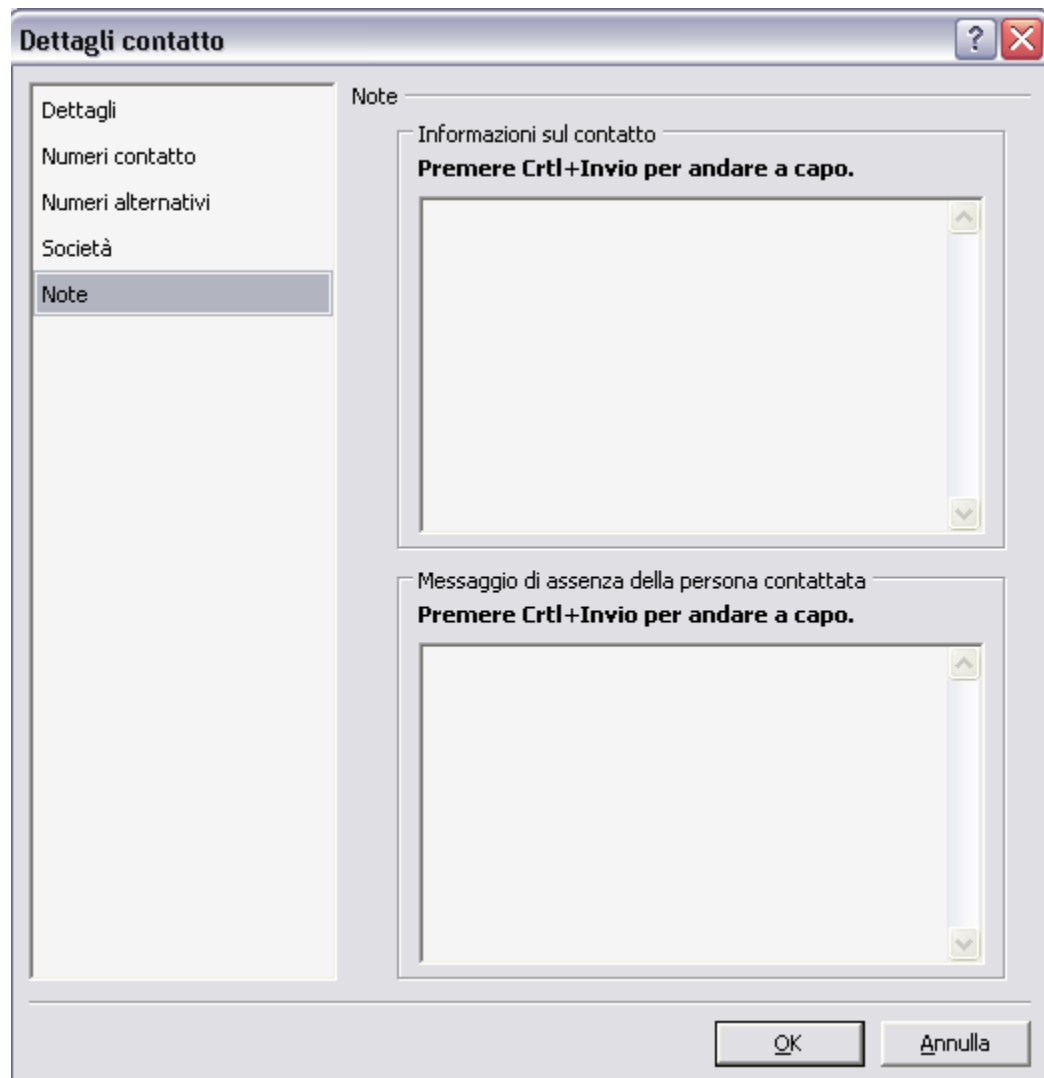
- **Informazioni sul contatto:** consente di aggiungere ulteriori informazioni a qualsiasi contatto presente negli elenchi. Tali informazioni vengono visualizzate per il contatto sotto forma di descrizione comando.
- **Messaggio di assenza:** consente di aggiungere un messaggio di assenza per qualsiasi periferica inclusa nell'area **Elenco esterno**.



**Nota**

Tali informazioni vengono visualizzate per il contatto sotto forma di descrizione comando.

**Figura 3-9** Scheda **Note** di **Dettagli contatto**












## Stato presenza Microsoft

Cisco Unified Attendant Console è in grado di visualizzare le informazioni di presenza Microsoft Presence, per i contatti aggiunti alla copia locale di Microsoft Office Communicator. In questo modo è possibile gestire le chiamate in modo efficace, poiché si riflette lo stato della disponibilità impostato dal contatto.

Se è stato impostato uno stato per il contatto, vengono visualizzate le seguenti icone di stato presenza nell'area **Elenco esterno**. Nella [Tabella 3-7](#) vengono riportate le diverse icone.

**Tabella 3-7** *Icone dello stato presenza Microsoft.*

Icona	Stato	Descrizione
	Non disponibile	Stato presenza assente
	Occupato	Stato presenza occupato.
	Occupato (interruzioni urgenti)	Stato presenza occupato. È simile a Occupato, tuttavia consente le interruzioni in funzione delle modalità di configurazione del sistema.
	Non disturbare	Stato presenza - non disturbare (stato di raggiungibilità Non disturbare)
	Interattivo	Stato presenza Non attivo. Viene attivato automaticamente dal Communicator nel caso in cui l'account non è attivo per un periodo definito. Il valore predefinito è 5 minuti.
	Occupato (non attivo)	Stato presenza Occupato non attivo. Viene attivato automaticamente dal Communicator nel caso in cui l'account è passato da Occupato a Non attivo per un periodo definito. Il valore predefinito è 5 minuti.
	Visualizza non in linea	Stato presenza non in linea
	In linea	Stato presenza - in linea (stato di raggiungibilità Disponibile)
	Sconosciuto	Stato presenza - sconosciuto (stato di raggiungibilità Sconosciuto)

Per visualizzare lo stato presenza, eseguire i passaggi riportati di seguito:

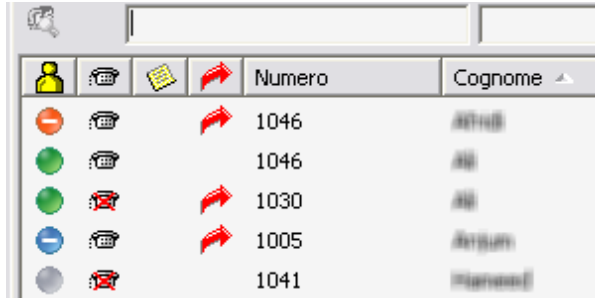
- 
- Passaggio 1** Selezionare un contatto in un Elenco esterno.
  - Passaggio 2** Posizionare il puntatore del mouse su un grafico di stato presenza.
  - Passaggio 3** Vengono visualizzati i dettagli relativi allo stato presenza.
- 

È inoltre possibile passare il puntatore del mouse sull'icona del contatto per visualizzare eventuali ulteriori informazioni sullo stato, se disponibili (ad esempio, se l'utente è in vacanza, verrà visualizzata la data di rientro).

# Stato presenza Cisco Unified

In Cisco Unified Attendant Console è possibile visualizzare le informazioni sullo stato presenza Cisco Unified (CUP, Cisco Unified Presence) per tutti i contatti. Gli utenti di telefoni IP possono ora impostare un proprio stato che viene riflesso nell'area Elenco esterno di Attendant Console. Questo consente di gestire le chiamate in modo efficiente in quanto è possibile individuare facilmente se un determinato contatto è disponibile oppure no. La [Figura 3-10](#) mostra un esempio di informazioni sullo stato presenza Cisco Unified visualizzate nell'area Elenco interno.

**Figura 3-10** Informazioni sullo stato presenza Cisco Unified



Se è stato impostato uno stato per il contatto, vengono visualizzate le seguenti icone di stato presenza nell'area **Elenco esterno**. Nella [Tabella 3-8](#) vengono riportate le diverse icone.

**Tabella 3-8** Icone stato presenza Cisco Unified

Icona	Stato	Descrizione
	Non disponibile	Stato presenza assente
	Occupato	Stato presenza occupato
	ND	Stato presenza Non disturbare (ND)
	Non in linea	Stato presenza non in linea
	In linea	Stato presenza in linea (disponibile)
	Sconosciuto	Stato presenza sconosciuto

Per visualizzare lo stato presenza, eseguire i passaggi riportati di seguito:

- Passaggio 1** Selezionare un contatto in un Elenco esterno.
- Passaggio 2** Posizionare il puntatore del mouse su un grafico di stato presenza. Vengono visualizzati i dettagli dello stato presenza.

È inoltre possibile passare il puntatore del mouse sull'icona del contatto per visualizzare eventuali ulteriori informazioni sullo stato, se disponibili (ad esempio, se l'utente è in vacanza, verrà visualizzata la data di rientro).





# APPENDICE **A**

## Glossario

---

<b>Accodamento chiamate</b>	Capacità di un telefono fisico di tenere in linea più chiamate in attesa di risposta.
<b>Alterna</b>	Modifica lo stato di una chiamata da “attesa” ad “attiva” e viceversa.
<b>Campo Spia di occupato</b>	Insieme di numeri d'interno assegnati all'operatore. L'operatore può monitorare il loro stato mediante Cisco Unified Attendant Console.
<b>Chiamata ripristinata</b>	Una chiamata che raggiunge l'area Progresso chiamata se non viene risposta da un contatto.
<b>Codice CLI</b>	Il codice CLI (Caller Line Identification) è il numero del chiamante.
<b>Elenco completo</b>	Nell'Elenco completo sono elencati tutti i contatti associati a un operatore di Attendant.
<b>Gruppi di elenchi personali</b>	I Gruppi di elenchi personali consentono di personalizzare il Gruppo dell'elenco completo in dimensioni più contenute e gestibili. Se l'operatore è autorizzato può creare un elenco esterno specifico per un gruppo di criteri, che sarà disponibile all'interno del campo Elenco esterno.
<b>Interno</b>	Il telefono fisico in un call center.
<b>Intestazioni campi</b>	Titoli delle diverse sezioni in Cisco Unified Attendant Console.
<b>Messaggio di assenza</b>	Breve messaggio relativo all'interno quando non è possibile disturbare o è assente.
<b>Origine chiamata</b>	Specifica se la chiamata è interna o esterna. (INT o EST).
<b>Periferiche parcheggio chiamate</b>	Periferiche virtuali nelle quali le chiamate possono essere messe temporaneamente in attesa e alle quali un qualsiasi altro interno del call center può rispondere.
<b>Stato chiamata</b>	Specifica lo stato corrente della chiamata, che può essere Suoneria, In attesa, Connessa o Occupata.
<b>Tipo chiamata</b>	Specifica se si tratta di una chiamata interna, esterna o trasferita. (IN/OUT/TFR).





## INDICE

---

### A

- Accesso facilitato per utenti con particolari esigenze [1-1](#)
- Aggiornamento di un numero di composizione veloce [1-21](#)
- Attendant Console
  - Elenco interno [2-8](#)
  - Filtra ricerca [2-13](#)
  - Generale [2-1](#)
  - Intestazioni campi [2-11](#)
  - Ordinamento secondario [2-12](#)
  - Parcheggio chiamata [2-6](#)
  - Toni [2-7](#)
  - Trasferimenti di chiamata [2-5](#)
  - Visualizza [2-2](#)

---

### C

- Camp-on automatico [2-5](#)
- Cisco Unified Communication Manager [i-1](#)
- Composizione
  - Composizione automatica [2-5](#)
  - Prefisso posta vocale [2-5](#)
- Composizione di un numero [1-22](#)
- Controllo di chiamate ripristinate [3-17](#)

---

### E

- Elenco esterno [1-12](#)
- Eliminazione di un numero di composizione veloce [1-21](#)
- Esecuzione chiamate esterne [3-12](#)
- Esecuzione di una chiamata interna [3-12](#)

---

### G

- Guida introduttiva
  - Accesso [1-4](#)
  - Interfaccia [1-7](#)
  - Passa a Non disponibile [1-6](#)

---

### I

- Impostazioni FAC e CMC [3-12](#)
- Installazione di Cisco Unified Attendant Console [1-1](#)
- Interfaccia
  - Barra degli strumenti [1-15](#)
  - Barra dei menu [1-8](#)
  - Chiamate attive [1-17](#)
  - Code [1-9](#)
  - Composizione veloce [1-19](#)
  - Elenchi esterni [1-10](#)
  - Elenco esterno [1-12](#)
  - Parcheggio chiamata [1-18](#)
  - Progresso chiamata [1-16](#)
  - Tutte le code [1-9](#)

---

### M

- Modifica di proprietà dei contatti [3-24](#)
- Mute [2-6](#)

---

### N

- Numeri alternativi [2-10](#)

---

## **O**

Opzione Avanzate [2-15](#)

---

## **P**

Per aggiungere composizioni veloci [1-20](#)

Proprietà contatto

    Informazioni sul contatto [3-25](#)

    Messaggio di assenza [3-25](#)

---

## **R**

Ricerca di contatti [1-22](#)

Rimozione di contatti dal campo spia di occupato [1-23](#)

Ristabilire le chiamate [3-21](#)

Ristabilisci una chiamata [2-5](#)

---

## **T**

Trasferimenti diretti [2-15](#)

Trasferimento chiamata [3-21](#)

    Con consultazione a numero interno [3-10](#)

    Diretto [2-15](#)

    Senza consultazione a numero esterno [3-8](#)

Trasferimento senza consultazione [2-5](#)

Trasferisci chiamata

    Senza consultazione a numero esterno [3-10](#)

---

## **U**

Utilizzo dei campi [1-22](#)

Utilizzo della modalità emergenza [3-19](#)

Utilizzo di Attendant Console

    Alternanza tra chiamate [3-16](#)

    Cancellazione di una chiamata [3-19](#)

    Chiamata in conferenza [3-15](#)

    Esecuzione di una chiamata [3-12](#)

Invio di un messaggio di posta elettronica [3-21](#)

Metti chiamata in attesa [3-13](#)

Parcheggio di chiamate [3-14](#)

Recupera chiamata [3-14](#)

Recupero di una chiamata parcheggiata [3-15](#)

Rispondi alla chiamata [3-1](#)

Ristabilire le chiamate [3-16](#)

Ristabilisci [3-22](#)

Trasferisci chiamata [3-8](#)

---

## **V**

Visualizza [2-2](#)